



UNIVERSITAT DE  
BARCELONA

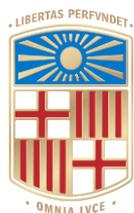
## La convivencia escolar en un centro educativo de la nueva región de Ñuble en Chile

Rodrigo Cisternas Muñoz

**ADVERTIMENT.** La consulta d'aquesta tesi queda condicionada a l'acceptació de les següents condicions d'ús: La difusió d'aquesta tesi per mitjà del servei TDX ([www.tdx.cat](http://www.tdx.cat)) i a través del Dipòsit Digital de la UB ([diposit.ub.edu](http://diposit.ub.edu)) ha estat autoritzada pels titulars dels drets de propietat intel·lectual únicament per a usos privats emmarcats en activitats d'investigació i docència. No s'autoritza la seva reproducció amb finalitats de lucre ni la seva difusió i posada a disposició des d'un lloc aliè al servei TDX ni al Dipòsit Digital de la UB. No s'autoritza la presentació del seu contingut en una finestra o marc aliè a TDX o al Dipòsit Digital de la UB (framing). Aquesta reserva de drets afecta tant al resum de presentació de la tesi com als seus continguts. En la utilització o cita de parts de la tesi és obligat indicar el nom de la persona autora.

**ADVERTENCIA.** La consulta de esta tesis queda condicionada a la aceptación de las siguientes condiciones de uso: La difusión de esta tesis por medio del servicio TDR ([www.tdx.cat](http://www.tdx.cat)) y a través del Repositorio Digital de la UB ([diposit.ub.edu](http://diposit.ub.edu)) ha sido autorizada por los titulares de los derechos de propiedad intelectual únicamente para usos privados enmarcados en actividades de investigación y docencia. No se autoriza su reproducción con finalidades de lucro ni su difusión y puesta a disposición desde un sitio ajeno al servicio TDR o al Repositorio Digital de la UB. No se autoriza la presentación de su contenido en una ventana o marco ajeno a TDR o al Repositorio Digital de la UB (framing). Esta reserva de derechos afecta tanto al resumen de presentación de la tesis como a sus contenidos. En la utilización o cita de partes de la tesis es obligado indicar el nombre de la persona autora.

**WARNING.** On having consulted this thesis you're accepting the following use conditions: Spreading this thesis by the TDX ([www.tdx.cat](http://www.tdx.cat)) service and by the UB Digital Repository ([diposit.ub.edu](http://diposit.ub.edu)) has been authorized by the titular of the intellectual property rights only for private uses placed in investigation and teaching activities. Reproduction with lucrative aims is not authorized nor its spreading and availability from a site foreign to the TDX service or to the UB Digital Repository. Introducing its content in a window or frame foreign to the TDX service or to the UB Digital Repository is not authorized (framing). Those rights affect to the presentation summary of the thesis as well as to its contents. In the using or citation of parts of the thesis it's obliged to indicate the name of the author.



UNIVERSITAT DE  
BARCELONA

Facultad de Educación  
Doctorado en Educación y Sociedad  
Didáctica, organización y evaluación educativa

## TESIS DOCTORAL

La convivencia escolar en un centro educativo de la  
nueva región de Ñuble en Chile

Doctorando  
Rodrigo Cisternas Muñoz

Barcelona, 2021

Membre de la

LE  
RU

Reconeixement internacional de l'excel·lència



B:KC  
Barcelona  
Knowledge  
Campus



Health Universitat  
de Barcelona  
Campus





UNIVERSITAT DE  
BARCELONA

Facultad de Educación  
Doctorado en Educación y Sociedad  
Didáctica, organización y evaluación educativa

## TESIS DOCTORAL

La convivencia escolar en un centro educativo de la  
nueva región de Ñuble en Chile

### Doctorando

Rodrigo Cisternas Muñoz

### Directores

Dr. Jordi Quintana Albalat  
Dra. Trinidad Mentado Labao

### Tutor

Dr. Jordi Quintana Albalat

Barcelona, 2021



## DEDICATORIA

---

A Marcela, mi querida esposa quién con su amor, preocupación y apoyo permanente me motiva a seguir adelante y me llena de felicidad a diario con su sonrisa y su mirada.

Sin duda que este desafío tendría otro final si no hubieses estado a mi lado, esta historia la construimos juntos y espero vengan muchas más junto a ti.

Te admiro y te amo aún más...



## AGRADECIMIENTOS

---

A mis padres, quienes me educaron con amor y cariño y me enseñaron con su ejemplo que con esfuerzo, dedicación y perseverancia se pueden alcanzar las metas y cumplir los sueños. Gracias por su sabiduría, por ser mis guías y por apoyarme siempre en este camino de la vida. Amor eterno y mi admiración por ser tan hermosas personas.

A mi familia y amigos que siempre han estado apoyando y motivando cada aventura y desafío que enfrentamos, sin su preocupación y cariño tanto esfuerzo no tendría sentido. Agradecido de tenerlos a mi lado.

Al Dr. Jordi Quintana, mi tutor y guía académico que con su sabiduría, experiencia y preocupación me enseñó a valorar la importancia del lado humano de la educación. Gracias por transmitir y enseñarnos parte de la cultura y las tradiciones Catalanas, vivir y ser parte de ellas ha sido una de las grandes experiencias de vida. He ganado un maestro y un gran amigo.

A mi directora, Dra. Trinidad Mentado por su apoyo, sus sabios consejos y sus aportes que permitieron ir desarrollando de mejor manera este trabajo. También agradecer al Dr. Jaume Del Campo y Dr. Marc Fuertes que desinteresadamente colaboraron con sus ideas para construir un mejor proyecto.

Agradecer la posibilidad de elaborar este trabajo a través del financiamiento de la Agencia Nacional de Investigación y Desarrollo (ANID) / Subdirección de Capital Humano / DOCTORADO BECAS CHILE / 2018 – 72190175.



---

## INDICE

Resumen.....	15
Abstract.....	17
<b>INTRODUCCIÓN</b>	
Justificación y relevancia.....	24
Preguntas de investigación.....	26
Objetivos de la investigación.....	27
Relación entre los objetivos y las interrogantes de la investigación.....	28
<b>CAPITULO 1: APROXIMACIÓN A LA CONVIVENCIA ESCOLAR...</b>	
1.1 Convivencia Escolar.....	34
1.2 Clima Escolar.....	41
1.3 Violencia Escolar.....	49
1.4 Agentes implicados en la Violencia Escolar.....	59
1.5 Adolescentes y Convivencia.....	66
1.6 Normas de Convivencia.....	71
<b>CAPITULO 2: FORMACIÓN PARA LA CONVIVENCIA.....</b>	
2.1 Educación y Formación para la Convivencia Escolar.....	82
2.2 Agentes claves para mejorar la Convivencia Escolar.....	91
2.3 Rol de las Familias en la Convivencia.....	97
2.4 Formación para la Paz y la No Violencia.....	101
2.5 Prácticas Restaurativas.....	110
<b>CAPITULO 3: GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA ESCOLAR.....</b>	
3.1 La Gestión Directiva en la Convivencia Escolar.....	120
3.2 El Rol del Profesor en la Gestión de la Convivencia Escolar.....	130
3.3 Liderazgo en la Institución Educativa.....	135

<b>CAPITULO 4: REFERENTES INTERNACIONALES Y NACIONALES DE PRÁCTICAS DE CONVIVENCIA ESCOLAR.....</b>	<b>147</b>
4.1 Desarrollo de la Convivencia Escolar a nivel internacional.....	150
4.2 Análisis de buenas prácticas de Convivencia Escolar en centros educativos Españoles.....	156
4.2.1 Iniciativa Bizikasi.....	158
4.2.2 Teixint Xarxes.....	163
4.2.3 Prácticas Restaurativas en el CEIP Gabriel Vallseca: creando comunidad.....	167
4.2.4 Construyendo un plan de igualdad.....	170
4.3 Análisis de buenas prácticas sobre Convivencia Escolar en Chile.....	173
4.3.1 Violencia escolar: Desarrollo de competencias en estudiantes y docentes para una Convivencia Escolar efectiva .....	174
4.3.2 Prácticas orientadas a la inclusión, participación y comunicación escolar.....	178
4.3.3 Toda acción tiene su consecuencia.....	182
4.4 Análisis de programas y proyectos de Convivencia Escolar.....	186
<b>CAPITULO 5: ANTECEDENTES DE LA CONVIVENCIA ESCOLAR EN CHILE.....</b>	<b>195</b>
5.1 Evolución de la Convivencia Escolar en Chile.....	198
5.2 Normativa actual sobre Convivencia Escolar en Chile.....	202
5.3 Contexto de la Convivencia Escolar en la región de Ñuble.....	208
<b>CAPÍTULO 6: MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>215</b>
6.1 Contextualización del Estudio.....	218
6.2 Metodología.....	222
6.3 Diseño de la investigación.....	229
6.4 Etapas de la investigación.....	233
6.5 Población y muestra.....	236
6.6 Principios éticos de la investigación.....	239
6.7 Técnicas de investigación.....	241
6.7.1 Validación cuestionario para profesores.....	247

6.7.2 Validación cuestionario para padres y apoderados.....	254
6.7.3 Validación de entrevistas.....	261
6.7.4 Validación entrevista autoridades educativas.....	266
6.7.5 Grupos de discusión.....	270
6.8 Análisis de la información.....	273
<b>CAPÍTULO 7: ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>277</b>
<b>7.1 Cuestionario Estudiantes (CE).....</b>	<b>280</b>
7.1.1 Análisis de fiabilidad Cuestionario de Estudiantes.....	284
7.1.2 Cuestionario Estudiantes: Dimensión FNV.....	287
7.1.2.1 Análisis de fiabilidad (CE-FNV).....	291
7.1.3 Cuestionario Estudiantes: Dimensión GNV.....	293
7.1.3.1 Análisis de fiabilidad (CE-GNV).....	298
7.1.4 Cuestionario Estudiantes: Dimensión Participación.....	298
7.1.4.1 Análisis de fiabilidad (CE-P).....	302
<b>7.2 Cuestionarios Profesores (CP).....</b>	<b>304</b>
7.2.1 Análisis de fiabilidad Cuestionario de Profesores.....	310
7.2.2 Cuestionario Profesores: Dimensión FNV.....	312
7.2.2.1 Análisis de fiabilidad (CP-FNV).....	316
7.2.3 Cuestionario Profesores: Dimensión GNV.....	318
7.2.3.1 Análisis de fiabilidad (CP-GNV).....	322
7.2.4 Cuestionario Profesores: Dimensión Participación.....	324
7.2.4.1 Análisis de fiabilidad (CP-P).....	328
<b>7.3 Cuestionario Familias (CF).....</b>	<b>330</b>
7.3.1 Estadísticas de fiabilidad Cuestionario de Familias.....	336
7.3.2 Cuestionario Familias: Dimensión FNV.....	338
7.3.2.1 Análisis de fiabilidad (CF-FNV).....	342
7.3.3 Cuestionario Familias: Dimensión GNV.....	344
7.3.3.1 Análisis de fiabilidad (CF-GNV).....	348
7.3.4 Cuestionario Familias: Dimensión Participación.....	350
7.3.4.1 Análisis de fiabilidad (CF-P).....	354

---

<b>7.4 Entrevistas</b> .....	356
7.4.1 Entrevista Equipo Directivo.....	360
7.4.2 Entrevista Autoridades Gobierno Regional.....	368
<b>7.5 Grupos de Discusión</b> .....	376
7.5.1 Grupo de Discusión Profesores.....	378
7.5.2 Grupo de Discusión Estudiantes.....	384
<b>CAPÍTULO 8: DISCUSIÓN Y CONCLUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	393
8.1 Discusión.....	395
8.1.1 Respuestas de las preguntas de investigación y comentarios contextualizados.....	406
8.2 Conclusiones.....	415
8.2.1 Limitaciones y prospectiva.....	422
<b>CAPÍTULO 9: PROPUESTA DE MEJORAMIENTO GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA ESCOLAR</b> .....	427
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	461
ANEXOS.....	481

---

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Relación objetivos y preguntas de investigación.....	28
Tabla 2: Características climas sociales tóxicos y nutritivos en contexto escolar.	46
Tabla 3: Escala de roles participantes en la violencia.....	60
Tabla 4: Percepción del adolescente y tema educativo.....	68
Tabla 5: Competencias para convivir democráticamente.....	68
Tabla 6: Estructura de un reglamento de convivencia.....	74
Tabla 7: Castigo retributivo v/s Disciplina restaurativa.....	113
Tabla 8: Principales acciones para una gestión escolar efectiva.....	129
Tabla 9: Objetivos y niveles de intervención iniciativa Bizikasi.....	160
Tabla 10: Cuadro resumen Iniciativa Bizikasi.....	187
Tabla 11: Cuadro resumen proyecto Teixint Xarxes.....	188
Tabla 12: Resumen proyecto Prácticas Restaurativas en CEIP Gabriel Vallseca.	189
Tabla 13: Cuadro resumen proyecto Construyendo un plan de igualdad.....	190
Tabla 14: Resumen proyecto: Desarrollo de competencias en estudiantes.....	191
Tabla 15: Resumen: P. orientadas a inclusión, participación y comunicación....	192
Tabla 16: Cuadro resumen proyecto: Toda acción tiene su consecuencia.....	193
Tabla 17: Número de establecimientos Región de Ñuble.....	209
Tabla 18: Fortalezas de métodos cuantitativos y cualitativos de investigación....	226
Tabla 19: Ventajas y desventajas del método mixto de investigación.....	228
Tabla 20: Población de estudio.....	236
Tabla 21: Muestra de la población de estudio, Profesores y Familia.....	237
Tabla 22: Muestra de la población de estudio, Estudiantes.....	238
Tabla 23: Muestra de la población de estudio, Equipo Directivo y Autoridades...	238
Tabla 24: Valores de Ka Coeficiente de argumentación.....	245
Tabla 25: Resultados de validación cuestionario de profesores.....	248
Tabla 26: Porcentajes y observaciones de validación cuestionario profesores....	249
Tabla 27: Resultados de validación cuestionario para las familias.....	254
Tabla 28: Porcentajes y observaciones de la validación cuestionario profesores.	256
Tabla 29: Resultados de validación entrevista equipo directivo.....	262
Tabla 30: Porcentajes y observaciones validación entrevista equipo directivo...	263
Tabla 31: Resultados de validación entrevista autoridades educativas.....	266
Tabla 32: Porcentajes y observaciones validación entrevista autoridades educ...	267
Tabla 33: Tabla de tabulación de frecuencias.....	280
Tabla 34: Clasificación de frecuencias percibidas.....	281
Tabla 35: Valores Alfa de Cronbach.....	284
Tabla 36: Estadística de fiabilidad Cuestionario de Estudiantes.....	285
Tabla 37: Estadísticas totales de fiabilidad Cuestionario de Estudiantes.....	286
Tabla 38: Resultados frecuencia factor FNV, Estudiantes.....	288
Tabla 39: Estadística de fiabilidad dimensión 1, Cuestionario de Estudiantes...	292
Tabla 40: Estadística de fiabilidad dimensión 1, Cuestionario de Estudiantes...	292
Tabla 41: Resultados frecuencia dimensión 2, GNV, Estudiantes.....	294
Tabla 42: Estadística de fiabilidad dimensión 2, Cuestionario de Estudiantes...	297
Tabla 43: Resultados frecuencia dimensión 2, Gestión NV: Estudiantes.....	297
Tabla 44: Estadística de fiabilidad dimensión 2, Cuestionario de Estudiantes....	299
Tabla 45: Resultados de frecuencias dimensión 3, Cuestionario de Estudiantes.	302
Tabla 46: Estadística de fiabilidad dimensión 3, Participación: Estudiantes.....	303
Tabla 47: Estadística de fiabilidad dimensión 3, Participación: Estudiantes.....	305
Tabla 48: Resultados profesores convivencia escolar en el establecimiento.....	306

Tabla 49: Resultados profesores sobre formación en convivencia escolar.....	307
Tabla 50: Tabla de tabulación de frecuencias.....	308
Tabla 51: Clasificación de frecuencias percibidas.....	310
Tabla 52: Estadística de fiabilidad Cuestionario de Profesores.....	311
Tabla 53: Estadísticas totales de fiabilidad Cuestionario de Profesores.....	313
Tabla 54: Resultados frecuencia factor FNV, Profesores.....	316
Tabla 55: Estadística de fiabilidad dimensión 1, Cuestionario de Profesores....	317
Tabla 56: Estadística de fiabilidad dimensión 1, Cuestionario de Profesores....	319
Tabla 57: Resultados frecuencia factor GNV, Profesores.....	322
Tabla 58: Estadística de fiabilidad dimensión 2, Cuestionario de Profesores....	323
Tabla 59: Resultados frecuencia factor Participación, Profesores.....	325
Tabla 60: Estadística de fiabilidad dimensión 3, Cuestionario de Profesores....	328
Tabla 61: Estadística de fiabilidad dimensión 3, Cuestionario de Profesores....	329
Tabla 62: Resultados Familias Convivencia Escolar en el establecimiento.....	331
Tabla 63: Resultados familias sobre relación de convivencia hijo-curso.....	332
Tabla 64: Tabla de tabulación de frecuencias percibidas.....	333
Tabla 65: Clasificación de frecuencias percibidas.....	334
Tabla 66: Estadística de fiabilidad Cuestionario de las Familias.....	336
Tabla 67: Estadísticas totales de fiabilidad Cuestionario de las Familias.....	337
Tabla 68: Resultados frecuencia factor FNV: Familias.....	339
Tabla 69: Estadística de fiabilidad dimensión 1, Cuestionario de Familias.....	342
Tabla 70: Estadística de fiabilidad dimensión 1, Cuestionario de Familias.....	343
Tabla 71: Resultados frecuencia factor GNV, Familias.....	345
Tabla 72: Estadística de fiabilidad dimensión 2, Cuestionario de Familias.....	349
Tabla 73: Estadística de fiabilidad dimensión 2, Cuestionario de Familias.....	349
Tabla 74: Resultados frecuencia factor Participación, Familias.....	351
Tabla 75: Estadística de fiabilidad dimensión 3, Cuestionario de Familias.....	354
Tabla 76: Estadística de fiabilidad dimensión 3, Cuestionario de Familias.....	355
Tabla 77: Código identificador de entrevistados equipo directivo.....	357
Tabla 78: Código identificador de entrevistados autoridades.....	357
Tabla 79: Clasificación de dimensiones y categorías de entrevistas.....	359
Tabla 80: Código identificador grupo de discusión profesores.....	377
Tabla 81: Código identificador grupo de discusión estudiantes.....	377
Tabla 82: Relación entre preguntas y objetivos de investigación.....	412

---

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Relación entre programas, prácticas y dimensiones de clima escolar.....	44
Figura 2: Triángulo de la violencia.....	54
Figura 3: Modelo Ecológico de Bronfenbrenner.....	57
Figura 4: El Circulo del bullying.....	59
Figura 5: Representación implicados en bullying y triángulo de la violencia.....	61
Figura 6: Niveles para trabajar el conflicto.....	106
Figura 7: Gestión del conflicto a través del diálogo.....	130
Figura 8: Área de acción para la ayudar a la práctica del liderazgo escolar.....	139
Figura 9: Implicancias del liderazgo escolar.....	145
Figura 10: Elementos comunes en programas de CE a nivel internacional.....	155
Figura 11: Ubicación geográfica de la región XVI de Ñuble.....	218
Figura 12: Provincias región de Ñuble.....	219
Figura 13: Métodos mixtos en investigación.....	224
Figura 14: Tipología de métodos y diseño mixto.....	229
Figura 15: Diseño de investigación método mixto del tipo paralelo/simultáneo.....	231
Figura 16: Diseño de investigación método mixto.....	232
Figura 17: Etapas diseño metodológico.....	233
Figura 18: Proceso de análisis de la información.....	275
Figura 19: Clasificación de frecuencia GCE: Estudiantes.....	282
Figura 20: Promedio de Frecuencia GCE: Estudiantes.....	283
Figura 21: Promedio frecuencias dimensión 1, Formación para la No Violencia.....	289
Figura 22: Promedio frecuencias dimensión 2, GNV: Estudiantes.....	295
Figura 23: Promedio frecuencias dimensión 3, Participación: Estudiantes.....	300
Figura 24: Resultados profesores convivencia escolar en el establecimiento.....	305
Figura 25: Resultados profesores sobre formación en convivencia escolar.....	306
Figura 26: Clasificación de frecuencia GCE: Profesores.....	308
Figura 27: Promedio de Frecuencia GCE: Profesores.....	309
Figura 28: Promedio frecuencias dimensión 1, FNV, Profesores.....	314
Figura 29: Promedio frecuencias dimensión 2, GNV, Profesores.....	320
Figura 30: Promedio frecuencias dimensión 3, Participación, Profesores.....	326
Figura 31: Resultados Familias Convivencia Escolar en el establecimiento.....	331
Figura 32: Resultados familias sobre relación de convivencia hijo-curso.....	332
Figura 33: Clasificación de frecuencia GCE: Familias.....	334
Figura 34: Promedio de Frecuencia GCE: Familias.....	335
Figura 35: Promedio frecuencias dimensión 1, FNV: Familias.....	340
Figura 36: Promedio frecuencias dimensión 2, GNV, Familias.....	346
Figura 37: Promedio frecuencias dimensión 3, Participación, Familias.....	352
Figura 38: Red de contenidos entrevistas equipo directivo.....	365
Figura 39: Nube de palabras dimensión FNV, entrevistas equipo directivo.....	366
Figura 40: Nube de palabras dimensión GNV, entrevistas equipo directivo.....	367
Figura 41: Nube de palabras dimensión Participación, entrevistas ED.....	367
Figura 42: Red de contenidos entrevistas autoridades.....	373
Figura 43: Nube de palabras dimensión FNV, entrevistas autoridades educativas.....	374
Figura 44: Nube de palabras dimensión GNV, entrevistas AE.....	375
Figura 45: Nube de palabras dimensión FNV, entrevistas autoridades educativas.....	375
Figura 46: Red de contenidos grupo de discusión profesores.....	382
Figura 47: Nube de palabras grupo de discusión profesores.....	383
Figura 48: Red de contenidos grupo de discusión estudiantes.....	387
Figura 49: Análisis de necesidades de los estudiantes.....	389
Figura 50: Nube de palabras grupo de discusión estudiantes.....	390



---

**UNIVERSIDAD DE BARCELONA  
FACULTAD DE EDUCACIÓN  
DOCTORADO EN EDUCACIÓN Y SOCIEDAD**

*La convivencia escolar en un centro educativo de la nueva región de Ñuble en Chile*

Autor: Rodrigo Cisternas Muñoz  
Directores: Dr. Jordi Quintana Albalat  
Dra. Trinidad Mentado Labao

---

RESUMEN

---

Uno de los principales componentes de los procesos educativos es sin duda la convivencia, debido a las múltiples interacciones sociales que se producen diariamente en los centros. Es un concepto con el que nos hemos ido familiarizando en el ámbito escolar y cuyo campo de estudio se ha consolidado debido a la importancia e influencia en el desarrollo académico y personal de los estudiantes y en el funcionamiento de un centro escolar.

En los establecimientos educativos se enseña y se aprende a convivir, por lo tanto la gestión de estos procesos es fundamental a la hora de lograr los objetivos y metas institucionales planteadas. En este sentido la presente investigación propicia una descripción intensiva, con precisión y eficaz de cómo se realizan los procesos de gestión de la convivencia en el centro educativo Instituto Santa María de la ciudad de San Carlos, en Chile. Esta institución se encuentra ubicada en la recientemente creada región de Ñuble, por lo tanto esta situación política-administrativa también tiene efectos en los centros educativos.

Este estudio tiene por objetivo general *Comprender los procesos de gestión de la Convivencia Escolar del Instituto Santa María de la ciudad de San Carlos, Chile, para proponer acciones de mejora*. Para la realización del presente estudio se ha planteado un enfoque metodológico mixto de investigación, utilizando un diseño de estatus equivalente de tipo paralelo/simultáneo, dando respuesta de esta manera, a las preguntas a través de aproximaciones tanto cualitativas como cuantitativas, con un equilibrio entre ambas. Las técnicas de obtención de información utilizadas fueron cuestionarios aplicados a los estudiantes, profesores y familias, entrevistas a equipo directivo, autoridades provinciales de educación y grupos de discusión con estudiantes y profesores. Posteriormente la información fue ordenada, clasificada, reducida y categorizada para buscar relaciones significativas y algunas similitudes en los datos que permitieron dar respuesta a los objetivos y las preguntas de investigación.

Con los datos analizados se redactó la discusión y las conclusiones del estudio para posteriormente desarrollar una propuesta de mejoramiento de la gestión de la convivencia escolar, donde sus principales ejes y acciones se basaron en diversas experiencias exitosas a nivel nacional e internacional, las cuales fueron descritas en el transcurso del marco teórico de la investigación.



---

---

**UNIVERSITY OF BARCELONA  
FACULTY OF EDUCATION  
DOCTORATE IN EDUCATION AND SOCIETY**

*School coexistence in an educational center in the new region of Ñuble*

Author: Rodrigo Cisternas Muñoz  
Directors: Dr. Jordi Quintana Albalat  
Dra. Trinidad Mentado Labao

---

ABSTRACT

---

One of the main components of educational processes is undoubtedly coexistence, due to the multiple social interactions that occur daily in the schools. It is a concept that we have become familiar with in the school environment and whose field of study has been consolidated due to the importance and influence on the academic and personal development of students and the operation of a school.

In education centers it is taught and learnt how to live together, therefore the management of these processes is essential when it comes to achieving the institutional objectives and goals set. In this sense, this research provides an intensive, accurate and effective description of how the processes of coexistence management are carried out at Instituto Santa María educational center in the city of San Carlos, Chile. This school is located in the recently created Ñuble region, therefore this political-administrative situation also has effects on educational centers.

The general objective of this study is *to Understand the school coexistence management processes at Instituto Santa Maria School in San Carlos city, in order to propose improvement actions*. To carry out this study, a mixed research approach has been proposed, using an equivalent status design of a parallel / simultaneous type, thus giving answers to the questions through both qualitative and quantitative approaches, with a balance between both. The information gathering techniques used were questionnaires applied to students, teachers and families, interviews with the management team and provincial education authorities, and discussion groups with students and teachers. Subsequently, the information was arranged, classified, reduced and categorized to look for significant relationships and some similarities in the data that allowed us to answer the objectives and research questions.

With the data analyzed, the discussion and conclusions of the study were drawn up to later develop a proposal to improve the management of school coexistence, where its main axes and actions were based on various successful experiences at national and international level, which were described in the course of the theoretical framework of the research.



# **INTRODUCCIÓN**



---

Una de las principales características de los centros educativos de todo el mundo es que sus integrantes conviven y participan activamente mientras se desarrollan sus diversas actividades, por lo tanto, el espacio escolar pasa a convertirse en un proceso social y humano con múltiples características y complejidades. Desde esta perspectiva se establece que el término convivencia escolar tiene una definición polisémica con un sentido amplio, que principalmente es interpretado como un proceso que incluye una relación personal y una colectiva, donde la interacción de las personas y el conjunto de políticas y prácticas institucionales determinan un tipo de cultura escolar y permite la creación de una identidad propia (Sandoval, 2014).

En Chile la política educativa a nivel institucional ha destacado la importancia de la construcción de climas propicios para el aprendizaje educativo, principalmente a través de sus políticas de convivencia y sistemas de aseguramiento de la convivencia escolar lo que ha permitido un auge respecto a diversos estudios, estrategias y metodologías que nos entregan una visión diferente a como enfrentar los diversos aspectos de la convivencia escolar dentro de los centros educativos.

A pesar que en el último tiempo el sistema educativo chileno ha avanzado en diversos ámbitos para asegurar que los indicadores de la calidad educativa vayan en aumento, nos enfrentamos a un panorama lleno de retos y desafíos en cuanto a la convivencia escolar. De acuerdo a lo indicado por el Ministerio de Educación de Chile (MINEDUC, 2019) entre los años 2017 y 2018 las denuncias relacionadas con el maltrato físico y psicológico en las instituciones educativas aumentaron un 26,7% y un 29,8% si solo se mira el maltrato psicológico entre estudiantes.

Al enfrentarnos a esta realidad y las diversas experiencias en los centros educativos, es importante establecer con claridad en cada institución la posibilidad de intervenciones oportunas frente a los distintos conflictos, trabajando principalmente la prevención y la apertura a la diversidad cultural y social que deben estar presente en los proyectos educativos de cada centro. Por esto, realizar investigaciones rigurosas y establecer estrategias que permitan trabajar la convivencia escolar junto a su reforzamiento cotidiano, resultan fundamentales al momento de realizar acciones concretas en la escuela, y si a esto se le suma la participación activa de docentes, alumnos y apoderados, permitirá favorecer un ambiente de trabajo colaborativo que generará un clima escolar positivo.

---

Otro de los aspectos importante del proceso de reformas que busca establecer mejoras en el sistema educativo es la Ley N° 20.845 de Inclusión Escolar (MINEDUC, 2015) promulgada el 29 de mayo de 2015, la cual regula la admisión de los estudiantes, elimina el financiamiento compartido y prohíbe el lucro en establecimientos educacionales que reciben aportes del estado. Esta ley permite que las familias tengan la posibilidad de elegir el establecimiento que consideren más adecuado sin que eso dependa de su capacidad económica, ya que es el estado quien aportará recursos para reemplazar gradualmente la mensualidad que pagaban las familias en los establecimientos educativos antes del año 2016. Los colegios particulares subvencionados debieron elegir entre adscribirse a la gratuidad y de esta manera recibir recursos públicos o dejar de recibir aportes y convertirse en establecimientos privados.

Junto a esta realidad educativa, en Chile el 05 de septiembre de 2017, fue publicada en el Diario Oficial la Ley N° 21.033, que crea la XVI región de Ñuble y las provincias de Diguillín, Punilla e Itata. Al definir la conformación de la nueva región político-administrativa, la ley define también la dotación de servicios de la administración del estado y judiciales necesarios para el funcionamiento como tal de la nueva región, la cual entró en vigencia en septiembre de 2018. Esta nueva realidad administrativa también se relaciona con las autoridades de educación y permitirá establecer las primeras acciones de gestión frente al nuevo escenario educativo y administrativo, permitiendo a los establecimientos realizar diagnósticos que puedan entregar información valiosa para mejorar aspectos relevantes en todo el ámbito educativo.

Con todos los antecedentes mencionados se ha desarrollado esta tesis doctoral que va junto a esta nueva línea de trabajo y de desafíos de mejoramiento, ya que establece los efectos positivos en la formación de la convivencia escolar de uno de los centros educativos adscritos a la gratuidad de la nueva región. Este centro educativo se encuentra ubicado en la región de Ñuble, en la capital de la provincia del Punilla. El Instituto Santa María de San Carlos, es un colegio particular subvencionado, adscrito a la gratuidad desde el año 2016, que está situado en el centro de la ciudad y pertenece a la Fundación Educacional Madre Waltraud Bartl y participante de la Red de Colegios de la Congregación de Jesús que alberga a cinco colegios de similares características a nivel nacional.

---

El establecimiento ofrece enseñanza de niveles pre escolares (4 años) hasta niveles de enseñanza media (17-18 años). Actualmente cuenta con una matrícula de 991 alumnos, los cuales reciben una educación con características formativas basadas en el cristianismo, haciendo énfasis al desarrollo integral y la excelencia académica según lo establecido en su proyecto educativo.

A las familias pertenecientes a esta institución y también a las que forman parte del sistema educativo les preocupa actualmente el tema de la convivencia, ya que es un desafío permanente para aprender a vivir juntos (Delors, 1996) y también porque diversos estudios confirman su valor en el desarrollo educativo e integral de los estudiantes. A pesar de la importancia que las autoridades han puesto en el desarrollo de la convivencia escolar, durante los últimos años en el centro educativo en estudio no se ha realizado ningún proceso diagnóstico profundo sobre la convivencia y no existen procesos formales que permitan obtener información relevante sobre el tema.

Esta tesis doctoral busca dar respuesta a las interrogantes de la investigación y para ello se ha desarrollado a través de un proceso académico riguroso, con un análisis documental amplio que se presenta a través de los 5 capítulos del marco teórico. Posteriormente a través del marco metodológico se detallan los métodos de recopilación de información como cuestionarios, entrevistas y grupos de discusión realizados a estudiantes, profesores, directivos y autoridades educativas provinciales. Con los resultados fue posible realizar un análisis profundo y reflexivo que permitieron entregar las conclusiones finales junto una propuesta de mejoramiento.

Al desarrollar este estudio somos conscientes que no existe una solución universal o única para enfrentar la problemática de la convivencia ya que la complejidad de las relaciones humanas y los procesos educativos hacen que se imposible hacerlo, sin embargo se pretender realizar un aporte importante para discutir y reflexionar a través de los resultados y para poner en práctica algunas de las acciones propuestas en el plan de mejoramiento (ver Capítulo 9) que fue desarrollado en base a un grupo de experiencias internacionales exitosas en torno a la convivencia escolar.

---

## JUSTIFICACIÓN Y RELEVANCIA

La conveniencia del estudio se establece a partir de una investigación previa realizada durante el Máster de Dirección y Gestión de Centros Educativos de la Universidad de Barcelona en el período 2016-2017. A través del Trabajo Final de Máster se realizó un estudio sobre la visión de los estudiantes en relación a la gestión de la convivencia escolar en el centro educativo Instituto Santa María de San Carlos en Chile (Cisternas, 2017), en el cuál se diagnosticó la percepción de los estudiantes respecto a la gestión de la convivencia escolar, se analizaron resultados y definieron las principales fortalezas y debilidades en torno a los proceso de gestión de la convivencia escolar para elaborar una propuesta de innovación dirigida a mejorar las relaciones y las conductas sociales de los estudiantes del centro educativo.

Las evidencias obtenidas justifican el propósito de la investigación, ya que propicia una descripción intensiva, con precisión y eficaz de cómo se encuentra la convivencia en el centro educativo en estudio y la nueva realidad donde se encuentra inserto. La posibilidad de contar con los resultados de un diagnóstico con estudiantes, entrega un valor de oportunidad que ha permitido a través una investigación más profunda, obtener información confiable y poder establecer conclusiones en el nuevo contexto, considerando la opinión de los estudiantes, profesores, equipo directivo, las familias y principales autoridades provinciales de educación obteniendo de esta manera una visión más completa de la realidad y de las políticas educativas en la nueva región.

Este propósito está de acuerdo a lo planteado por Arón et al. (2017) quienes toman en consideración los principales preceptos de la política nacional de convivencia escolar de Chile y plantean como primera recomendación a los centros educativos del país la realización de un diagnóstico institucional en torno a la convivencia. En primer lugar se recomienda considerar “el nivel de percepción y satisfacción de los actores respecto del clima de convivencia, identificando posibles elementos de descontento. Un segundo foco para el diagnóstico tiene que ver con evaluar la organización y la gestión del clima de convivencia en el establecimiento” (p. 78).

Para la realización del estudio se consideró necesario la participación e involucramiento de toda la comunidad, ya que de acuerdo a diversos autores mencionados en el marco teórico, es de alta relevancia su participación. De acuerdo con todo esto

---

antecedentes, la investigación se encuentra alineada con los propósitos institucionales y cuenta con respaldo y sustento teórico que permitiría entregar una utilidad y relevancia a las conclusiones y a la propuesta de mejoramiento que se presentan en el estudio.

Otro de los aspectos relevantes del proceso es que actualmente desarrollo labores de docencia en el centro educativo donde se ha realizado la investigación y los 16 años en los cuales he desempeñado mi función dan un valor de oportunidad, ya que la experiencia y el conocimiento de los procesos en la institución han servido positivamente para el estudio.

Los procesos formales y reflexivos sobre gestión de la convivencia escolar con la comunidad educativa en los establecimientos educacionales no abundan, por lo que trabajar sobre la temática de la convivencia conducirá hacia una actitud democrática y pacífica frente a la resolución de conflictos que permitirá ser un aporte real no solo a la institución educativa sino que también a los establecimientos de la región que pretendan establecer la importancia de los procesos de gestión para la mejora de la convivencia.

Esta investigación también pretende, si procede, ser utilizada como referente en la promoción de estrategias de gestión exitosas dentro de la región, que tiendan a fomentar la buena convivencia escolar en los centros educativos y permitan ser un sustento para nuevas políticas de desarrollo integral dentro de los lineamientos de las autoridades educativas regionales y de la red de colegios de la Congregación de Jesús a nivel nacional.

---

## **PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN (PI)**

Frente a la importancia que las instituciones, las familias y la sociedad en general tienen respecto a la convivencia, y aún más en esta nueva realidad en la cual los centros educativos de la región deben enfrentarse, surgen algunas interrogantes que hacen posible el desarrollo del presente estudio y que son respondidas a través de un desarrollo sistemático y metódico de las diversas fases de la investigación. Las preguntas planteadas que guiaron el proceso son las siguientes:

1. ¿Existen procesos de reflexión y educación en base al diálogo, el respeto y la participación que permitan disminuir el riesgo de violencia y conflictos en el establecimiento educativo?
2. ¿Existe comunicación fluida entre el establecimiento, los estudiantes y las familias que permitan la construcción y cumplimiento de normas que disminuyen el riesgo de violencia y conflictos?
3. ¿Cuáles son las prácticas y acciones orientadas a la integración de los miembros de la comunidad educativa que permitan la construcción de una sana convivencia?
4. ¿Cuál es la percepción de los estudiantes, profesores y familias respecto a los procesos de gestión en la convivencia escolar en un establecimiento de la región de Ñuble?
5. ¿Cuáles son las acciones, dinámicas y procesos de formación para el mejoramiento de la gestión de la convivencia que puedan ser utilizadas como parte de las nuevas políticas educativas regionales?

---

## **OBJETIVOS**

Para el desarrollo de una investigación, los objetivos son claves y de acuerdo a Hernández et al. (2014) “son las guías del estudio y hay que tenerlos presentes durante todo su desarrollo” (p. 37). Para abordar esta tesis doctoral que pretende realizar una descripción detallada y en profundidad de los aspectos de gestión más importantes que influyen en la convivencia escolar desde diversas perspectivas, se han planteado los siguientes objetivos, que parten tanto del interés del investigador como de las preguntas anteriormente explicitadas, los cuales se presentan a continuación.

### **OBJETIVO GENERAL (OG)**

- **OG:** Comprender los procesos de gestión de la convivencia escolar del Instituto Santa María de la ciudad de San Carlos, Chile, para proponer acciones de mejora.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS (OE)**

- **OE1:** Identificar e interpretar las acciones de gestión de la convivencia escolar implementadas en el Instituto Santa María.
- **OE 2:** Conocer la opinión de los estudiantes, profesores, familias y equipo directivo respecto a las acciones y prácticas para la gestión de la convivencia escolar en el Instituto Santa María.
- **OE 3:** Describir las principales fortalezas y debilidades en torno a los procesos de formación para la no violencia, gestión de la convivencia escolar y participación en el Instituto Santa María.
- **OE 4:** Proponer acciones, dinámicas y procesos de formación interna en el Instituto Santa María para el mejoramiento de la convivencia escolar en el centro educativo.

---

## RELACIÓN ENTRE LOS OBJETIVOS Y LAS INTERROGANTES DE INVESTIGACIÓN

Como una manera de entregar coherencia y concordancia en los planteamientos del estudio y para fortalecer la metodología que se aplicó durante el desarrollo de la tesis doctoral, se presenta una tabla con los objetivos y su relación con las preguntas de investigación:

PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN					
OBJETIVOS	PI 1	PI 2	PI 3	PI 4	PI 5
OG	✓	✓	✓	✓	✓
OE1	✓	✓	✓		
OE2	✓	✓	✓	✓	
OE3	✓	✓	✓	✓	
OE4	✓	✓	✓	✓	✓

Tabla 1: Relación objetivos y preguntas de investigación  
Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 1 es posible observar en la primera columna los objetivos de la investigación y en la fila superior las PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN (PI), donde se destaca que el OBJETIVO GENERAL (OG) se relaciona con cada una de las preguntas. El resto de los OBJETIVOS ESPECÍFICOS (OE) se relacionan con una o más de las PI, evidenciando así la coherencia entre OG, PI y OE.

## **MARCO TEÓRICO**



# **CAPÍTULO 1**

## **APROXIMACIONES A LA CONVIVENCIA ESCOLAR**



---

Los cambios en el comportamiento social, en el ámbito de las comunicaciones, en la tecnología, en las formas de organización social y el surgimiento de otros actores sociales han adquirido relevancia en educación y éstos han incidido en la forma de relacionarse entre los diversos actores de las comunidades educativas. Desde este punto de partida podemos establecer que la convivencia es un factor relevante en las instituciones debido a que tiene una directa relación con el diario vivir de quienes participan en ella. Cumple un rol fundamental en cada centro porque tiene una estrecha relación con el entorno social, cultural y afectivo en el que vivimos y en segundo lugar, porque aprender a convivir es fundamental para el desarrollo individual y social de cada persona que participa en una comunidad.

La convivencia escolar ha sido un tema que ocupa a investigadores, directivos, profesores, padres y autoridades educativas debido a la relevancia e impacto que tiene sobre los diversos procesos educativos que se desarrollan en la escuela (Cerdeira et al., 2018). La educación para la convivencia pasa por formar personas que sean capaces de escucharse y respetarse mutuamente, sin recurrir a la violencia, por eso hay que educar a los jóvenes de forma simultánea en el campo cognitivo, emocional y moral.

Debido a su vital importancia en los procesos educativos y la necesidad de establecer definiciones respecto al concepto y sus principales agentes de influencia es que se presenta a continuación el primer capítulo de esta investigación, donde a través de una revisión bibliográfica se presentarán algunas opiniones de diversos autores sobre la temática, junto a resultados de estudios e investigaciones que permitirán entender e interiorizarnos en un fenómeno amplio y con múltiples influencias y actores.

---

## 1.1. Convivencia Escolar

A pesar de la polisemia en el término convivencia, la Real Academia Española (2019) la define haciendo referencia al desarrollo de la vida en común con una o varias personas. Así, la define como “la acción de convivir”, por tanto se entiende como la capacidad que tienen las personas para vivir en compañía entre grupos humanos bajo normas de respeto y en armonía a través de sus interrelaciones personales. Al referirse a la convivencia escolar, una gran mayoría interpreta este concepto y lo relaciona con el acoso (*bullying*) y la violencia en las escuelas. Sin embargo, a modo de clarificar el término señaló la Ley N° 20.536 sobre violencia escolar en Chile, publicada el 17 de septiembre de 2011, en su párrafo 3 define la convivencia escolar como “la coexistencia armónica de los miembros de la comunidad educativa, que supone una interrelación positiva entre ellos y permite el adecuado cumplimiento de los objetivos educativos en un clima que propicia el desarrollo integral de los estudiantes” (MINEDUC, 2011a).

Con lo señalado anteriormente podemos deducir de forma implícita y manifiesta que la convivencia es tarea de todos los miembros de la comunidad educativa, es decir, la convivencia es un aprendizaje: se enseña y se aprende a convivir integrando los valores que de ella emanan. Para Monge y Gómez (2021) la definición de convivencia debe tener una mirada global que esté vinculada a la paz, pero sin entenderla solo como un tema de prevención de la violencia ya que busca ser un proyecto y un compromiso de comunidad por “querer vivir con y para los otros en torno a una meta o proyecto común, lo que implica generar procesos sociales de participación orientados a la creación de un sentido positivo de pertenencia a la institución” (p. 200). Debido a esto, se entiende la convivencia como una particular relación que se produce en el espacio escolar entre los diversos integrantes de la comunidad educativa: estudiantes, docentes, directivos, asistentes de la educación, padres, madres, apoderados y sostenedores.

El concepto de convivencia ha evolucionado con el paso de tiempo y se va adecuando a los contextos y los diversos enfoques que la componen, por ello, autores como Fierro y Carbajal (2019) proponen definirla “como los procesos y resultados del esfuerzo por construir una paz duradera entre los miembros de la comunidad escolar, a partir de prácticas pedagógicas y de gestión: inclusivas, equitativas y participativas que aborden de manera constructiva el conflicto” (p. 13). También es posible describir la convivencia como un ecosistema humano donde se desarrolla la vida escolar y todas las

---

interacciones de quienes pertenecen a ella, así cada uno de los integrantes colabora en los procesos de aprendizaje (Ortega, 2010). Por tanto, entenderemos la convivencia escolar como una amplia red de relaciones que se establecen entre todos los miembros de un centro educativo (docentes, estudiantes y familias) que tienen una incidencia significativa en el desarrollo ético, socio-afectivo e intelectual de las y los estudiantes (MINEDUC, 2010).

La importancia e influencia de la convivencia escolar es destacada por Sandoval (2014) quien indica que ella:

Incide directamente en la calidad de vida de todos los miembros de la comunidad educativa, en los resultados de los aprendizajes, en la gestión del conocimiento y en el mejoramiento de la calidad de la educación. Relacionarse con otros en paz es el fundamento de una convivencia social democrática, la cual se constituye en un aprendizaje que debe ser intencionado desde las prácticas pedagógicas, tanto en el aula como fuera de ella, asumiéndola como una tarea educativa/formativa que es de responsabilidad de todos los miembros de la comunidad escolar (p. 161).

Como una manera de organizar las diversas perspectivas vigentes en la investigación educacional sobre la convivencia, los autores Fierro et al. (2013), citado en Alborno et al., (2018) proponen dos enfoques para abordar su análisis: un primer enfoque normativo prescriptivo, que aborda la convivencia desde una perspectiva preventiva, o también indicada desde la calidad de la educación, la que implica consecuencias prácticas para abordar el tema en los centros, y un segundo enfoque denominado analítico, donde la intención es comprender la convivencia como un fenómeno relacional y también como una experiencia subjetivada.

Según estos enfoques, el marco institucional, la cultura escolar y la gestión directiva ejercida a través del liderazgo educativo, cumplen un rol fundamental al momento de instalar procesos y prácticas que promuevan la convivencia escolar y contribuyan al aprendizaje de los estudiantes. Estas perspectivas permiten entender la convivencia como un proceso, de carácter dinámico donde los principales constructores son los actores de la comunidad quienes participan activamente. Por otra parte, ve a los estudiantes como un sujeto de derecho, por lo tanto entiende que la formación debe ser de manera integral y no solo a través del currículum sino que también en las relaciones que se entabla con los demás participantes de la comunidad en general (Alborno et al.,

---

2018). En este mismo contexto, Chávez (2018) plantea una definición del término de convivencia desde una perspectiva de los derechos humanos, buscando un cambio y una transformación en la mirada educativa que promueva “la formación de sujetos autónomos, libres y responsables” (p. 13)

Siguiendo con la organización de los diversos enfoques, Fierro y Carbajal (2019) realizan una revisión bibliográfica a través de un estudio analítico sobre la convivencia y sus clasificaciones en Latinoamérica, presentando los principales enfoques de investigación que se describen a continuación:

- **Convivencia como estudio de clima escolar, de la violencia y/o de su prevención**, el cual contempla el estudio del clima de convivencia, problemas de convivencia, violencia escolar, y clasifica las conductas riesgosas, antecedentes por género, tipos de violencia, etc. También contempla otras investigaciones que buscan los factores o causas de la violencia escolar y cómo disminuirla, acá se presentan informes y resultados de estrategias y programas de prevención.
- **Convivencia como Educación Socio-Emocional**, que contempla el estudio y desarrollo de habilidades sociales como uno de los principales objetivos permitiendo de esta manera la prevención de acciones violentas en la escuela.
- **Convivencia como Educación para la Ciudadanía y la Democracia**, este tipo de investigaciones busca abordar la convivencia como espacio formativo a partir de la escuela, reconociendo al estudiante como una persona social, con capacidades, ideas, participativo que es capaz de enfrentarse a los conflictos a través de diversas herramientas adquiridas en su proceso educativo.
- **Convivencia como Educación para la Paz**, estas investigaciones ven los problemas de convivencia y sus soluciones desde la educación para la paz, tratando de buscar las causas del conflicto y utilizando la prevención como modelo central.
- **Convivencia como Educación para los Derechos Humanos**, este tipo de estudios busca descubrir las posibles causas de problemas a través de situaciones cotidianas de los estudiantes y la comunidad que pueda afectar la convivencia y los derechos de educación.

- 
- **Convivencia como Desarrollo Moral y Formación en Valores**, estas investigaciones buscan estudiar las diversas corrientes teóricas con una perspectiva colectiva y no individual que se basa en lo valórico y su práctica en la comunidad.

Al existir una multiplicidad de enfoques permite clarificar el concepto de convivencia dependiendo de la clasificación o uso que se le pretenda entregar, logrando de esta manera operacionalizar y definir indicadores que pueden ser utilizados en la gestión escolar. A través de estos procesos es posible dirigir tareas que pueden ser de prevención, formación, evaluación o investigación que permitan desarrollar la convivencia como un eje central en los centros educativos.

Otro aspecto importante sobre la convivencia escolar es que puede verse afectada por diversas situaciones derivadas de las relaciones interpersonales que la alteran y dificultan, una de las principales y más reconocidas por los diversos estudios es la violencia. En el último informe realizado por UNICEF (2018) *Una lección diaria. Acabar con la violencia en las escuelas*, nos señala que la mitad de los estudiantes de entre 13 y 15 años de todo el mundo, alrededor de 150 millones, declara haber experimentado violencia entre pares en las escuelas y en sus inmediaciones o haber sufrido acoso en el último mes o haber participado en una pelea física en el último año. La situación en Chile nos indica que 15% de los estudiantes entre 13 y 15 años dijeron haber sido víctimas de *bullying* en el último mes y un 29% reportaron haber participado en una pelea física con algún compañero en el último año.

En España, un informe proporcionado por la institución *Save the Children* nos entrega cifras sobre el *bullying* en el país, donde el 30% de los encuestados señalan que han sufrido violencia física y un 30% admite haber agredido a otro compañero o compañera (Álvarez, 2016; Sastre, 2016). Este tipo de acciones violentas sin duda genera un clima que no es propicio para una buena convivencia y es uno de los principales factores que afectan a los centros educativos de todo el mundo.

Cuando nos referimos a establecimientos educativos de Chile con currículum inclusivos, la percepción de la convivencia y clima escolar es distinta. Según los autores Muñoz et al. (2014), en su investigación *Convivencia y clima escolar en una comunidad educativa inclusiva de la Provincia de Talca, Chile*, concluyeron que los escolares

---

perciben un buen clima y convivencia escolar, lo que indicaría que han vivenciado escasas situaciones de maltrato en el colegio. Si bien la mayoría de los estudiantes, apoderados y docentes se sienten a gusto con el colegio y no perciben grandes problemas de convivencia, hay algunos temas que generan conflicto, como los referentes a las normas del colegio, el apoyo de los profesores hacia los estudiantes, las acciones de la familia frente a la disciplina y el respeto de los estudiantes hacia los profesores.

No cabe duda que nuestra sociedad ha ido avanzando con pasos gigantes en algunas áreas como la tecnología, la medicina y las ciencias entre muchas otras, pero ¿podremos decir que avanzamos en la capacidad de una convivencia armónica?, ¿hemos avanzado en enseñar y promover las relaciones con las personas?, ¿somos capaces de avanzar junto a la tecnología en el ámbito de relaciones humanas? Es difícil responder estos cuestionamientos cuando a diario nos damos cuenta a través de la televisión y de las redes sociales sobre las diversas formas de violencia que existe en diferentes partes del mundo, donde los centros educativos no están ajenos a esta realidad y deben enfrentarse a un sin número de situaciones que generan una mala calidad en la convivencia.

Según Uruñuela (2016) “se ha creado un grave desajuste entre el avance de la ciencia y la tecnología en relación al crecimiento y desarrollo de la vida interpersonal, y esto trae consecuencias muy serias” (p. 22), por lo tanto la sociedad entera debe rechazar cualquier tipo de acto violento que se genere no solo en la escuela sino que también en cualquier ámbito del diario vivir. Ésta es la base para el desarrollo de una sociedad que quiere crecer y formarse a través de ideas, destrezas y valores que hacen posible una convivencia pacífica.

Debido a esto, entender el significado de convivencia escolar es fundamental ya que este concepto es la base de cualquier proyecto educativo donde se desarrolle el proceso formativo de los estudiantes. Si se le entrega una connotación positiva a la convivencia escolar, podemos decir que los centros van entendiendo su importancia para un buen desarrollo de todo el proceso educativo. De ahí que, entonces, en cada institución la comunidad educativa es, por excelencia, un espacio en el que se dan las condiciones para aprender a vivir junto a otros.

---

Una de las características para un buen clima escolar es que exista un clima nutritivo, logrando un ambiente inclusivo y colaborativo, donde prevalezca el diálogo y la reflexión entre los integrantes de la comunidad. La convivencia por tanto busca desarrollarse en distintos ámbitos de los estudiantes y también en como ellos se integran en la sociedad, buscando así una participación responsable de su propio proyecto de vida. Debido a esto el centro educativo es uno de los espacios donde se aprende y se toma conciencia de pertenecer a una comunidad, a un entorno y a la sociedad en general.

De acuerdo con esto, cuando existen climas positivos las autoras Arón et al. (2017), nos indican que:

Los estudiantes describen que estos climas apuntan a un lugar donde circulan emociones positivas, que se sienten respetados y seguros, donde se favorece la creatividad, el desarrollo de talentos especiales, la sensación de confianza en sí mismos y en los otros. Los docentes que se desenvuelven en espacios cuyo clima es nutritivo, a su vez, apuntan a sentirse validados, competentes, respetados, con sus necesidades visibilizadas y reconocidas, a la vez que con espacios de crecimiento y desarrollo personal y profesional (p.16).

Cuando las autoras se refieren a las familias, ellas indican que cuando existe un buen clima en los centros se sienten acogidas y se les permite trabajar en conjunto al colegio en beneficio de la educación de los estudiantes. Ellos ven que sus hijos son aceptados en el centro y es posible que se puedan desarrollarse de manera integral, también están comunicados permanentemente con la institución ya que reciben información y orientación en los ámbitos de convivencia más conflictivos.

De acuerdo a esto, el participar e involucrarse en el sistema educativo conlleva para los estudiantes muchas experiencias de interacción social, con pares, profesionales y diversos integrantes de la comunidad, de aquí la importancia de vivenciar relaciones positivas y aprender a resolver diferencias. Por su parte, el trabajo colaborativo entre las instituciones socializadoras como son la escuela y familia, busca garantizar la enseñanza de conductas y valores que se pueden poner en práctica a través de su comportamiento social, aprendiendo a ser responsable de sus decisiones y adaptándose a la sociedad que le corresponde vivir (Mendoza y Barrera, 2018).

---

Una buena convivencia hará que los estudiantes recuerden su paso por la escuela lo como experiencia emocionalmente significativa y que las diversas actividades que allí se generan, los empodere, les genere una mayor autoestima, valoración y confianza en sí mismos y los demás (MINEDUC, 2009). Es así como el trabajo colaborativo e intencionado en la formación para la convivencia escolar tiene una gran importancia para los centros educativos porque es aquí donde se deben practicar los valores que definirán a los estudiantes del futuro que participarán de la sociedad que pretendemos construir.

---

## 1.2. Clima Escolar

Los centros educativos son instituciones que su dinámica permanente se basan en relaciones a través de la convivencia diaria y es donde los estudiantes van construyendo sus propias relaciones y aprendizajes para vivir en sociedad. Los profesores y la comunidad en general, buscan que este proceso sea una instancia de aprendizaje significativo y basado en experiencias positivas.

Para que esto se cumpla, la organización del centro educativo debe contemplar el clima como un factor de eficacia donde se plantea la satisfacción de los educandos y de toda la comunidad involucrada en su proyecto institucional (Cherobim, 2004). Muchos autores destacan la importancia del clima en el desarrollo de un proceso educativo y lo relacionan con procesos exitosos y resultados positivos, principalmente de relaciones humanas.

Pero, entendemos ¿qué es el clima escolar?, ¿cómo influye la convivencia en el clima escolar? Sin duda que es un término que está sobrecargado de sentidos y forma parte esencial del vocabulario en diversos ámbitos de la educación. Debido a esto, a continuación se presentan algunas definiciones que permitirán reconocer de forma más clara el concepto y sus usos e importancia en el área educativa.

Para las autoras Arón y Milicic (2000) el clima escolar incluye “tanto a la percepción que los niños y jóvenes tienen sobre su contexto escolar, como la que tienen los profesores acerca de su entorno laboral” (p. 119). Es decir, señalan el clima como la interacción existente entre los diversos actores de la comunidad en un contexto educativo determinado.

A su vez Cornejo y Redondo (2001), señalan que el clima escolar está definido como la “percepción que tienen los sujetos acerca de las relaciones interpersonales que establecen en el contexto escolar (aula o centro) y el contexto o marco en el cual estas interacciones se dan” (p.13). Estas interacciones están relacionadas con todas las actividades que los estudiantes tienen durante su estancia en el centro educativo e involucra a todos los actores de la comunidad.

---

De la misma manera, los autores Valdés et al. (2008) definen el clima escolar como:

El grado en el cual el estudiante se siente a gusto en la escuela y en el aula de clases, con base en los sentimientos que despiertan diferentes situaciones del contexto educativo relacionados con sus compañeros y docentes, tiene en cuenta aspectos relacionados con el grado de tranquilidad que siente el estudiante cuando se encuentra en la escuela, el grado de pertenencia a la institución y la relación con sus compañeros (p. 53).

De acuerdo a esta definición, la percepción de los estudiantes respecto a las diversas situaciones que se dan en el contexto educativo, influyen si es un ambiente positivo o negativo. Estas interacciones pueden ser interpersonales y harán o no que el estudiante tenga mayor grado de afinidad con la institución educativa.

Por otro lado, los autores Murillo y Becerra (2009) señalan que el “concepto de clima cobra especial importancia, al admitirse la necesidad de generar climas abiertos y de colaboración si queremos que las organizaciones educativas se conviertan en centros de mejora escolar y aprendizajes duraderos” (p. 379). Por lo tanto ellos entregan un significado especial al concepto y lo relacionan directamente con los resultados y el aprendizaje efectivo, cobrando de esta manera un valor significativo dentro de la dinámica educativa.

En la misma línea, Herrera y Rico (2014), indican que el clima escolar “será definido teniendo en cuenta las percepciones de los miembros del entorno educativo en cuanto a las relaciones interpersonales establecidas entre ellos” (p. 8). Es decir incluye la percepción que tienen los estudiantes pero también la de todos los integrantes de la comunidad educativa.

Como se puede apreciar, no existe una definición única sobre el clima escolar que nos señale exactamente su función, pero si se pueden obtener conceptos claves que permiten construir un y dar un sentido común que permite comprenderlo con mayor profundidad. Donde sí existe coincidencia entre los autores es sobre la importancia que esta cumple en los diversos procesos educativos.

---

En el trabajo de Lázaro y Fernández (2017) mencionan algunos de esos autores, tales como Benbenishty et al. (2016), quienes consideran el clima escolar como uno de los predictores más importantes de los resultados académicos de los estudiantes. Del mismo modo, señalan a otros autores como Espelage et al. (2014), Low y VanRyzin (2014) y Konishi et al. (2017) quienes coinciden que el clima escolar se relaciona con el bienestar del alumnado, con sus resultados académicos y con menores niveles de conductas y actitudes de acoso.

Lo señalado por estos autores refuerza la idea y destaca la importancia del trabajo colaborativo y de gestión para el desarrollo y mejora del clima escolar de acuerdo a las características propias de cada institución, logrando de esta forma mejorar procesos educativos indispensables para el desarrollo de los estudiantes.

Continuando con la importancia del clima escolar, la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico, OCDE (2013) también nos señala que la eficacia del profesorado puede verse reducida o ampliada en función del clima de clase y que existe una relación positiva leve entre la autoeficacia del profesor y el clima de disciplina en el aula. Para la institución la autoeficacia está estrechamente relacionada con la “percepción que tienen del clima de disciplina en la clase. Aquellos que son capaces de mejorar sus práctica de gestión del aula a partir de la información sustancial recibida tras su evaluación pueden experimentar más confianza en su actividad docente” (p. 3).

La importancia del clima en los centros educativos es destacada por diversos estudios a nivel internacional que demuestran su influencia positiva en el desarrollo académico y formativo de los estudiantes. Se destaca que los centros educativos que entregan la misma importancia al trabajo de la promoción y desarrollo del área académica y personal de los estudiantes, obtienen vínculos positivos entre ellos con sus profesores (Lázaro y Fernández, 2017). De esta manera, se entiende que los centros educativos deben trabajar y buscar herramientas que permitan desarrollar un clima positivo dentro de sus recintos a través de diversas estrategias o programas que permitan trabajar en profundidad esta área.

---

Para tratar de facilitar el rendimiento y el bienestar del alumnado, los autores Voight y Nation (2016, citado por Lázaro y Fernández, 2017) presentan una serie de dimensiones que conforman el clima escolar donde existe relación entre las prácticas educativas y los programas escolares, las cuales se presentan gráficamente en la figura 1.

Aquí es posible observar los factores que tiene el clima escolar de manera general y los factores como las relaciones interpersonales, la disciplina, el ambiente físico, el respeto por la diversidad, la participación y seguridad afectan directamente al rendimiento y bienestar del o los alumnos, por lo tanto todas las acciones relacionadas con el currículum y prácticas pedagógicas tienen también una incidencia. Esto nos indica que para establecer mejoras en el clima escolar, es necesario planificar acciones en diversos ámbitos ya que son múltiples las dimensiones que la conforman.

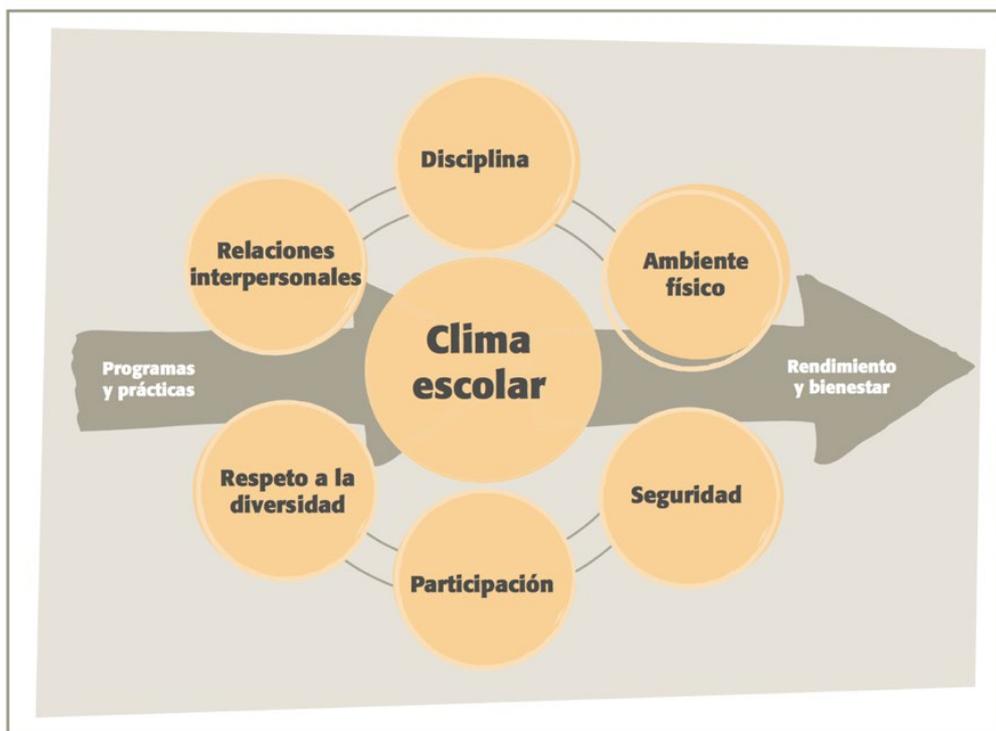


Figura 1: Relación entre programas, prácticas y dimensiones de clima escolar.  
Fuente: Adaptado de Voight y Nation (2016, p. 175).

---

Por otra parte, para poder trabajar y generar programas o prácticas favorables para clima escolar en los centros educativos es necesario identificar su clasificación. Así de esta manera, los autores Arón y Milicic (2000), clasifican los climas escolares en dos grupos a los cuales los denominan como climas nutritivos y climas tóxicos.

Para ellas los *climas nutritivos*, ofrecen una convivencia positiva donde cada integrante de la comunidad se siente motivado a participar en las diversas actividades que se generan en el centro, existe una disposición para el aprendizaje y los estudiantes se sienten escuchados, valorados y contenidos por parte de los adultos de la comunidad educativa.

En estos climas existe un alto nivel de respeto entre los integrantes, existe una constante preocupación por las necesidades y requerimientos que pueden existir entre ellos y esto permite un alto grado de involucramiento y un interés por el logro de objetivos comunes. Los estudiantes sienten la necesidad de un aprendizaje permanente y los profesores también buscan estar capacitados y preparados para cumplir con las expectativas de ellos.

De la misma manera, un clima escolar nutritivo da paso al normal desarrollo de actividades en el centro escolar donde es posible la realización de eventos y programas que abarcan un gran abanico de áreas, buscando de esta manera el desarrollo de múltiples habilidades tanto en el área académica como en área social y personal de cada uno de los estudiantes, familias y profesores que pertenecen a la comunidad educativa.

Por otra parte, los *climas tóxicos*, tienen como característica principal una convivencia negativa, donde existen conflictos de manera permanente y que afectan no solo los procesos educativos sino que también las relaciones entre miembros de la comunidad. Esto provoca en los estudiantes una notoria desmotivación por participar en las actividades del centro, una baja en el interés académico y en desarrollo de relaciones personales y sociales. En cuanto a los profesores, este tipo de clima provoca un agotamiento físico, estrés y una baja en el interés y la motivación para trabajar, no existe un involucramiento y no se sienten identificados con los valores institucionales.

De igual forma, el clima tóxico puede colaborar en el ausentismo escolar y aumenta notoriamente los problemas de relaciones personales entre los integrantes de la

comunidad educativa. Los aspectos negativos, la poca tolerancia, la falta de transparencia y la rigidez de las normas ayudan en gran parte al aumento de conflictos.

A partir de la experiencia de los autores mencionados, en diversos taller y proyectos de investigación-acción, han realizado un cuadro resumen con las descripciones que hacen los profesores sobre estos dos tipos de climas, permitiendo de esta manera comprender de mejor manera que es lo que se debe hacer y cómo se debe hacer frente a las situaciones en el contexto educativo.

En la Tabla 2 se presenta un resumen con las características de estos diversos climas descritos por Arón y Milicic (2000):

<b>Características Nutritivas</b>	<b>Características Tóxicas</b>
Se percibe un clima de justicia	Percepción de injusticia
Reconocimiento explícito de los logros	Ausencia de reconocimiento y/o descalificación
Predomina la valoración positiva	Predomina la crítica
Tolerancia a los errores	Sobrefocalización en los errores
Sensación de ser alguien valioso	Sensación de ser invisible
Sentido de pertenencia	Sensación de marginalidad, de no pertenencia
Conocimiento de las normas y consecuencia de su transgresión	Desconocimiento y arbitrariedad en las normas y las consecuencias de su transgresión
Flexibilidad en las normas	Rigidez en las normas
Sentirse respetado en su dignidad, individualidad, en sus diferencias	No sentirse respetado en su dignidad, individualidad, en sus diferencias
Acceso y disponibilidad de información relevante	Falta de transparencia en los sistemas de información. Uso privilegiado de la información
Favorece el crecimiento personal	Interfiere en el crecimiento personal
Favorece la creatividad	Pone obstáculos a la creatividad
Permite el enfrentamiento constructivo de conflictos	No enfrenta los conflictos o los enfrenta autoritariamente

Tabla 2: Características de los climas sociales tóxicos y nutritivos en el contexto escolar  
Fuente: Arón y Milicic (2000, p. 124).

---

La importancia de reconocer los diversos tipos de climas que pueden existir en una institución educativa permiten establecer acciones y mecanismos que busquen crear climas favorables tanto para el aprendizaje de los estudiantes como para el desarrollo de la función docente y directiva, así también, las familias pueden valorar su participación en las actividades del centro como un aporte a la formación de sus hijos y no como una obligación.

Es por esto que cuando hablamos de generar climas positivos y nutritivos en los centros, debemos entender que no es una responsabilidad solo del director o equipo directivo, sino que depende de todos los integrantes de la comunidad educativa. El aporte que cada uno puede realizar es sumamente valioso y necesario, debido a esto los centros educativos a través de los equipos directivos deben programar y planificar acciones que permitan la reflexión en comunidad sobre aspectos del clima escolar y también de la misma manera generar procesos de evaluación continuos que permitan ir construyendo espacios y entornos sociales de calidad en sus propias comunidades.

El clima y la convivencia escolar son utilizados en ocasiones como sinónimos, pero existen diferencias y características propias en cada término, de esta manera el MINEDUC (2019) señala el clima como:

El producto y fruto de la enseñanza y el aprendizaje de la convivencia en el aula, en los recreos, en el deporte, en los actos oficiales, donde los adultos tienen una responsabilidad central ya que se constituyen modelos para niños, niñas y jóvenes (p. 1).

Por lo tanto, el clima pasa a ser un indicador del aprendizaje de la convivencia y es una condición para lograr aprendizajes, habilidades y conocimientos. Es importante destacar que el clima no se asocia solamente con la disciplina, sino que tiene una relación importante en la creación de ambientes propicios para el aprendizaje.

Finalmente podemos concluir que el clima escolar tiene influencia en diversos ámbitos de un centro educativo, por lo tanto, la responsabilidad recae en los directivos quienes deben generar estrategias que permitan trabajar y desarrollar ambientes positivos que van más allá de lo que ocurre en la sala de clases, debido a que esto es relevante para el aprendizaje de los estudiantes (Gazmuri et al., 2015).

---

Con todo lo señalado anteriormente, podemos destacar que la participación es fundamental para el logro de un buen clima en el centro educativo, frente a esto los equipos directivos son los responsables de crear condiciones favorables para ello y a través de su gestión generar un diálogo permanente que ayude a la comunicación y el respeto entre los integrantes de la comunidad (Quintana, 2018). Todos los integrantes deben sumarse al trabajo propuesto por los centros, solo de esta manera, a través del trabajo cooperativo y una buena disposición, se logrará generar con éxito una institución que realice sus actividades bajo un clima favorable para el aprendizaje y el desarrollo de relaciones humanas de calidad.

---

### 1.3. Violencia Escolar

La violencia es un fenómeno complejo que tiene múltiples factores de influencia, sus causas no son fáciles de explicar, pero en lo que sí coinciden diversos especialistas es que ésta tiene consecuencias negativas para todos los actores involucrados (Varela et al, 2009). El término violencia tiene relación al uso intencional de la fuerza física, amenazas contra uno mismo, otra persona, un grupo o una comunidad que tiene como consecuencia o es muy probable que tenga como consecuencia un traumatismo, daños psicológicos, problemas de desarrollo o la muerte (Organización Mundial de la Salud, 2002).

Al delimitar el término podemos hablar entonces de la violencia escolar, la cual es definida por Gatica (2017) como “todas aquellas prácticas (sociales y laborales), acciones, comportamientos y actitudes que atentan contra el desarrollo pleno y la sana convivencia entre todos los actores involucrados en el entorno escolar” (p. 39). Esta definición nos señala que la violencia escolar no solo tiene relación con los estudiantes de los distintos niveles educativos de un centro, sino que la amplía hacia a los profesores, directivos, personal no docente y familias, es decir hacia toda la comunidad educativa.

Si consideramos al centro educativo como una institución social donde existen diversos tipos de relaciones interpersonales entre todos los miembros de la comunidad, debemos entender la importancia de los conflictos y dificultades que allí se presentan y que éstas pueden tener una trascendencia importante en todo el entorno y en un gran aspecto en la sociedad en general.

Como una manera de abordar el fenómeno de la violencia, los autores Toledo et al. (2018, pp. 75-77) realizaron una revisión de la literatura indexada entre los años 1990 y 2015 con la finalidad de realizar una reformulación de la dimensión teórica de la violencia escolar, planteando la necesidad de pasar de un objeto binario, que presenta a la escuela como un concepto cerrado haciendo distinciones entre lo escolar y no escolar, a un objeto de estudio triádico que comprende la violencia escolar como parte de una institución que produce sus propias violencias y se relaciona con otros campos sociales.

Como resultado del estudio se realizó una clasificación sobre el abordaje problemático de la violencia escolar, donde se presentan los diversos tipos de violencia que experimentan los actores escolares en el centro educativo, las cuales denominaron

---

como: violencias que produce la escuela, violencias que se reproducen en la escuela y violencias que cruzan la escuela, cuya definición se realiza a continuación.

**a) Violencias que produce la escuela:** Como una manera de controlar el orden la escuela produce violencia debido a su organización es rígida y para su buen funcionamiento es necesario que existan reglamentos, normas que influyen en ello. También existe una jerarquización o segmentación entre los participantes de la comunidad, los alumnos obedecen a lo impuesto por la escuela y las familias también lo aceptan. De la misma manera existe un tipo de violencia simbólica que produce el currículum, debido a que éste es impuesto por el sistema educativo señalando que deben saber y que deben aprender los estudiantes, en cuanto a las evaluaciones estandarizadas también existe una imposición por parte de las autoridades porque ellos señalan los estándares y dependiendo de los resultados las familias deben elegir el centro.

Respecto a los profesores, éstos también vivencian conductas abusivas con maltratos de tipo directo como humillaciones, llamados de atención de manera pública y de tipo indirecto como negación de recursos o apoyo en actividades, incumplimiento de acuerdos o definitivamente agresiones como amenazas o acoso laboral.

Otro tipo maltrato es el producido entre los profesores como agresiones de tipo psicológicas hasta incluso llegar a las agresiones físicas, también se producen abusos por parte de los profesores a estudiantes, llegando en algunos centros a ocupar el maltrato como una manera de controlar o mantener la disciplina. Algunas de las acciones de este tipo pueden estar relacionadas con las calificaciones, violencia verbal, abusos de poder y acciones discriminatorias. Otra forma de maltrato es la que producen los estudiantes hacia los profesores quienes pueden recibir diversos tipos de violencia, como la verbal, amenazas, difusión de mentiras, entre otras, incluso llegando a las agresiones físicas o también las agresiones que reciben de los padres o a través de redes sociales que son muy común en estos tiempos.

**b) Violencias que se reproducen en la escuela:** Aquí existe un tipo de violencia que es explícita y es debido a que la escuela que reproduce la cultura o el entorno social. Existen diversos tipos de violencia como agresiones sexuales a estudiantes, acosos, violencia verbal e incluso castigos físicos a estudiantes por parte de profesores y principalmente las víctimas son las mujeres quienes tienen que aguantar situaciones discriminatorias en las

---

salas de clases, exclusiones y encasillamiento en actividades propias de las mujeres. Junto con esto existen casos de violencia durante las relaciones afectivas, como psicológicas y físicas y las escuelas promueven discursos homofóbicos y de estereotipos sexuales.

**c) Violencias que cruzan la escuela:** Se entiende que la escuela cumple un rol social y un tiene una función activa en la formación de ciudadanos activos y es en este escenario donde se produce un tipo de violencia que es ejercido por el estado, cuando éste asume su función de la protección nacional donde debe garantizar la seguridad del país y sus habitantes. Para conseguir esto se deben controlar algunas acciones como la violencia y la delincuencia, estigmatizando de esta forma a grupos sociales que van en contra del estado o con una visión u opinión diferente y más agresiva, provocando conflictos sociales y diferencias en el trato al momento de proteger a estos ciudadanos.

Otro tipo de violencia que cruza la escuela es la producida por los conflictos políticos, sociales que incluso llegan a violencia armada como guerras internas o con países vecinos que afectan indudablemente las actividades propias de lo procesos educativos. En este tipo de conflictos los alumnos pueden sufrir violencia, reagrupación de la familia e incluso los incorporan al conflicto como actores.

Otro aspecto que afecta es el ámbito económico, que dependiendo del modelo provoca o afecta las reformas educativas, el financiamiento y agrava las desigualdades entre los centros educativos y los estudiantes pierden oportunidades de desarrollo.

Como se puede observar existen diversas tipos de violencia que afectan a los centros educativos lo que sin duda interfieren en el desarrollo y proceso de los estudiantes, por ello es importante reconocer que la violencia no solo es producida por un agente sino que tiene diversas causas y componentes que deben ser analizadas para desarrollar estrategias preventivas que permitan tener éxito en el desarrollo de la paz y la no violencia en las escuelas.

El abordaje de la problemática de violencia no es sencillo, sin duda existen múltiples factores que afectan y pueden complicar su comprensión. Es importante establecer que cuando hablamos de violencia escolar no solo nos referimos a la violencia física y que ésta en algunas ocasiones incluso suele no ser la más grave. Existen diversos tipos de violencia que deben ser atendidos por las instituciones y que dependiendo de

---

cada contexto o realidad se deben establecer las estrategias o programas que de mejor manera la enfrenten, optando principalmente a aquellos que utilizan la prevención sobre los que usan la norma y el castigo como solución.

Este fenómeno de la violencia escolar no está centrado solamente en los establecimientos educativos de nivel socioeconómico bajo, ni tampoco en países con una elevada tasa de problemáticas sociales, sino que es una situación que está presente en todos los centros del mundo en menor o mayor medida y según Neut (2017) pueden ser un reflejo microscópico de las tensiones que suceden en el entorno social.

El término violencia es relacionado mayoritariamente con el *bullying*, concepto descrito por primera vez en la década de 1970 por Olweus y que de acuerdo a Collell y Escudé (2006) es uno de los pioneros en la investigación del acoso escolar, quién ha realizado diversas investigaciones y ha elaborado programas de intervención e instrumentos de diagnóstico que lo hacen un referente importante a nivel mundial.

Desde entonces el fenómeno de la violencia escolar ha sido ampliamente estudiado, sin embargo es un concepto mucho más amplio que tiene relación con cualquier conducta agresiva y que según Albaladejo (2011) puede ser producida por un fenómeno multicausal con componentes biológicos y contextuales que se presentan en la escuela.

Considerando la importancia que todo esto implica, Castro (citado por Gatica, 2017) señala que la Organización Mundial de la Salud reconoce la violencia como una enfermedad social, quién a su vez la define como:

El uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas posibilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones (OMS, 2002, p. 3).

---

Este tipo de violencia social ha llegado a los establecimientos educativos y es una realidad cotidiana que se debe enfrentar principalmente en las aulas porque es ahí donde se debe trabajar para la construcción de identidades de los estudiantes, a pesar que las acciones que allí acontecen son el reflejo de lo que sucede en la sociedad (Ayala, 2015).

En muchas ocasiones justificamos la violencia como un acto normal de la condición humana, pero para Muller (2013) en realidad no es la violencia la que está inscrita en el ser humano, sino la agresividad. De la misma manera el autor nos señala que la violencia es una expresión de la agresividad pero no la agresividad en sí, y no es una necesidad natural que la agresividad se exprese a través de la violencia. Cree que el ser humano puede convertirse en un ser racional, pero primero es un ser instintivo y compulsivo, y grafica la agresividad como una energía, la que puede ser beneficiosa o nociva, destructiva o creativa.

Para entender de una manera más gráfica este fenómeno de la violencia, Galtung (1985 y 2003) introduce el concepto de triángulo de la violencia, donde ésta es representada como un iceberg, de modo que solo se puede ver una pequeña parte del conflicto y correspondería a la violencia directa que la denomina visible, en cambio la violencia invisible se refiere a la violencia cultural y estructural las cuales no podemos ver.

El autor en la Figura 2 describe dos triángulos de la violencia los cuales están relacionados tanto en la teoría como en la práctica. Denomina al primer triángulo ABC, A: Actitudes adoptadas frente al conflicto; B: Conductas adoptadas y C: Contradicción subyacente en el conflicto. El segundo triángulo indica que hay dos tipos de violencia: la visible y la invisible. La visible es la violencia directa y la invisible es la violencia cultural, que puede ser la causa o la que alimenta a la directa, y la estructural. En base a estos triángulos Galtung considera que importante que para la cultura de la paz existan formas de solución pacífica que se basen en la no violencia. Este último concepto se presentará más adelante y en mayor profundidad en un capítulo de esta investigación.

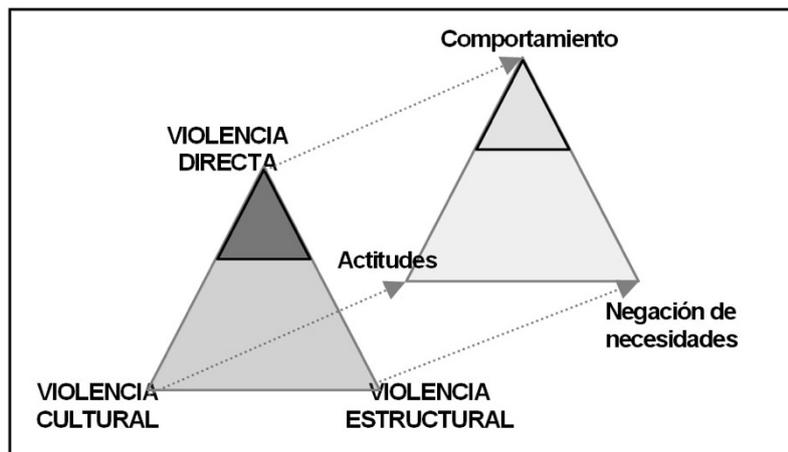


Figura 2: Triángulo de la violencia que representa la dinámica de la generación de la violencia en conflictos sociales  
Fuente: Galtung (1985 y 2003)

Debido a este amplio aspecto que conlleva el fenómeno y con la finalidad de definir cuales actos o actividades se pueden considerar como violencia escolar, Castro (citado por Gatica, 2017) las caracterizó de la siguiente forma:

- a) Debe existir una o más conductas relacionadas al hostigamiento, persecución, acoso, discriminación, etc., reconocidas como tales.
- b) Los acosadores repiten su conducta
- c) La duración en el tiempo, conformando un proceso que afecta a los involucrados en los aspectos de carácter académico, afectivo, emocional y familiar.

De acuerdo con esta clasificación se entiende que la violencia no solo tiene relación con actos físicos, si no que pueden considerarse también otros tipos de conductas que sean repetitivas en el tiempo y que pueden producir igual o mayor cantidad de daño.

Respecto a lo mismo, Guerra et al. (2011) nos señalan en su investigación *Violencia escolar en estudiantes de educación secundaria de Valparaíso (Chile): comparación con una muestra Española*, que la violencia escolar puede ser estudiada desde diferentes perspectivas. Una de ellas es a partir de la forma en que la violencia se manifiesta, se ha distinguido entre violencia física y violencia verbal (Defensor del Pueblo y UNICEF, 2007).

---

En la violencia física el daño puede ser provocado por algún elemento físico o a través de golpes o peleas. El daño también puede ser indirecto, como esconder o destruir los materiales de otro compañero. Cuando ocurre la violencia verbal el daño se provoca a través de la palabra, como insultos, gritos o garabatos.

Los autores citados también destacan lo realizado por Cosi et al. (2009) quienes indican que la violencia escolar puede ser estudiada desde la motivación de la conducta violenta que puede ser una violencia reactiva que nace como respuesta a la conducta de otra persona percibida como amenazante y una violencia proactiva, que puede ser más racional, premeditada y se dirige a un objetivo concreto. Otro autor señalado en el estudio es Scandroglio et al. (2002) quién realiza una clasificación de la violencia dependiendo del número de personas que promueven la conducta violenta, que puede ser de manera individual o grupal.

De la misma manera, Guerra et al. (2011) clasifican la violencia escolar dependiendo del medio, donde la más común y conocida es el *cyberbullying* que se realiza a través de internet y principalmente de sus redes sociales y también realizan otro tipo de clasificación que depende de la asimetría de poder entre los involucrados y la duración del maltrato. De acuerdo a esto, destacan la importancia de diferenciar ciertos comportamientos que constituyen *bullying* de otros que no lo son, debido que para hablar de *bullying* deberían existir conductas violentas durante un período prolongado de tiempo y donde exista un claro abuso ya sea a nivel físico o verbal.

Es de vital importancia atender y realizar intervenciones tempranas frente a la presencia de la violencia escolar, reconociendo sus diversas manifestaciones e implementando acciones y actividades que asistan tanto a la víctima o victimario en casos como el *bullying*, donde las estrategias como la mediación de conflictos, intervenciones psicológicas breves y tutorías personalizadas son recomendadas por instituciones como la Subsecretaría de Prevención del Delito del Gobierno de Chile (2020). En relación a los centros educativos propone desarrollar competencias para el manejo y prevención de casos de violencia a través de capacitaciones con los distintos integrantes de la comunidad, como talleres para saber actuar frente a este tipo de situaciones, capacitación a encargados de convivencia e inspectores y grupos de discusión para compartir ideas, experiencias y posibles soluciones o estrategias.

---

Respecto la violencia escolar Martínez (2005) indica que tiene un origen multicausal, que pueden depender del contexto social o ambiente donde se desenvuelve el alumno, de sus amistades, centro educativo, entre otros. Independiente de las causas y donde si existe un consenso, es sobre la necesidad de prevenir la violencia escolar. Por ello, para Díaz-Aguado (2005) es necesario analizar las causas desde una perspectiva evolutiva y a distintos niveles, desde las interacciones escolares hasta la relación con las familias y también como se desenvuelven en su entorno social.

Díaz-Aguado (2005, pp. 19-20) nos señala que para mejorar la convivencia escolar y de esta manera prevenir la violencia, debe existir una intervención temprana para evitar acciones violentas, las cuales deben ser vistas desde una doble perspectiva:

**a) La perspectiva evolutiva**, que debe tomar en cuenta las diversas condiciones de riesgo en cada momento de la evolución, de acuerdo a las tareas y habilidades básicas que desarrollamos, con la finalidad de atender las intervenciones dependiendo de la edad y del momento o período crítico y reforzando y/o compensando cuando se obtienen logros principalmente cuando han existido deficiencias de aprendizaje en etapas anteriores.

Dada la importancia, se recomienda prevenir a través del fortalecimiento de algunas capacidades básicas, así de esta manera los estudiantes podrán establecer vínculos de calidad en diversos ámbitos, también podrán ser eficaces en el estudio y/o en el trabajo, optimizar la energía y el esfuerzo en sus actividades propias, lograr un reconocimiento social entre pares, lograr la integración a través del desarrollo de su propia identidad que le permita ubicarse dentro del entorno social y puedan de esta manera proyectarse a futuro.

**b) La perspectiva ecológica**, toma en cuenta las condiciones de riesgo y de protección producidas por la interacción social del individuo en un entorno determinado, permitiendo de esta manera programar actividades preventivas con diversas acciones de la vida cotidiana, sus interacciones sociales, medios de comunicación y todo lo que conforma la estructura de una sociedad.

Esta última perspectiva ya había sido trabajada por Bronfenbrenner (1986), como se representa en la Figura 3, que la contextualiza cómo una sociedad con intercambios individuales y experiencias afectivas positivas que permitiría poder imitarse, donde todos los niveles dependen unos de otros lo que significa una participación conjunta entre cada uno de los niveles.

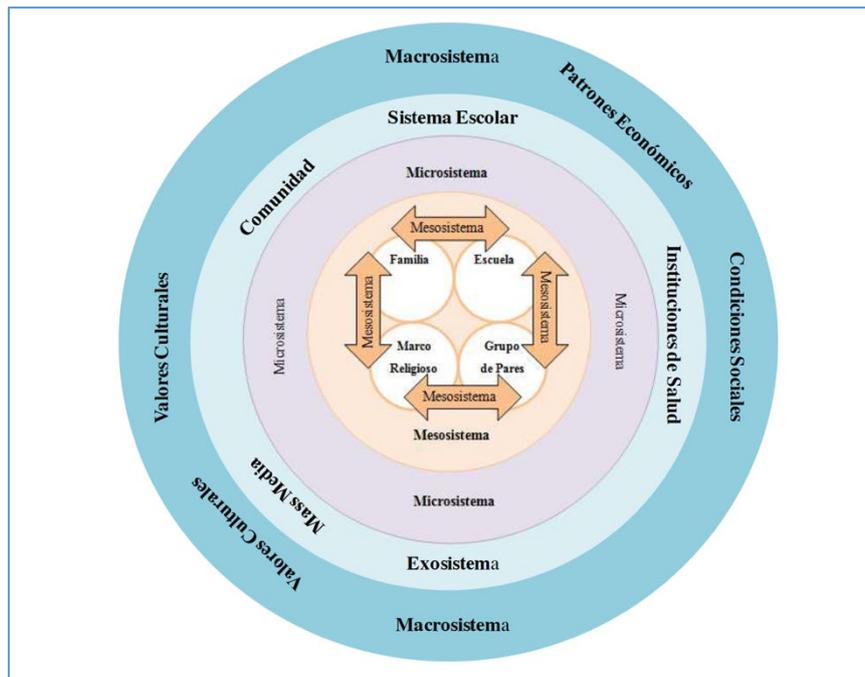


Figura 3: Modelo Ecológico de Bronfenbrenner, Fuente: Bronfenbrenner (1986), citado por Garretón (2013).

Ya sea desde una perspectiva u otra, para Nicolás (2014) lo importante a la hora de abordar la violencia escolar es definir sus límites y las dimensiones que la integran. Aunque es obvio que actos en el ámbito escolar como agresiones físicas, con o sin armas, deben ser considerados como violencia, también hay que considerar que ésta puede ser no física, como la violencia que se ejerce verbalmente o psicológicamente. Por otra parte, la violencia escolar no es ejercida únicamente por los iguales, ya que otros miembros de la comunidad, como profesores, personal administrativo, etc, pueden ejercer dicha violencia (Finley, 2014).

---

Se entiende por tanto que la violencia escolar es un fenómeno que no debe dejar indiferente a nadie, incluyendo a toda la comunidad y la sociedad en general. Según Neut (2017) en Chile, “la violencia escolar se reduciría a los casos de *bullying* o violencia entre pares, invisibilizando otras manifestaciones o figuras presentes en las escuelas” (p. 236), que generalmente se trabajan como una consecuencia social o como el resultado de factores de interacciones en la escuela. Esto hace necesario una mayor comprensión del fenómeno, así de esta manera, buscar estrategias que permitan enfrentarla y fortalecer las herramientas para trabajar la sana convivencia en los distintos escenarios educativos.

Como podemos entender la solución de la violencia escolar va a depender de los múltiples factores que la componen, de allí la complejidad en abordarla y principalmente de trabajarla en los centros educativos. No existe una solución única para enfrentarla pero si existen diversas herramientas o estrategias que permitirán a través de la educación, prevenir y evitar la violencia en sus distintas manifestaciones, evitando de esta manera se afecte la calidad de vida y el proceso de enseñanza de muchos jóvenes y niños que asisten a diario a los centros educativos. Durante el desarrollo de esta investigación se presentarán algunas experiencias exitosas en la prevención y educación para la no violencia que permitirán ver con un mayor optimismo este fenómeno educativo.

#### 1.4. Agentes implicados en la Violencia Escolar

Diversos autores como Defensor del Pueblo y UNICEF, Díaz-Aguado et al, Estévez (citado por Albaladejo, 2011) han desarrollado el tema de los agentes implicados durante las situaciones de violencia y han realizado múltiples tipos de clasificaciones o roles presentes durante la dinámica de violencia escolar, denominando tipos de agresores, víctimas, espectadores, entre otros.

Una de las clasificaciones la presenta Garretón (2013) en su estudio quién señala algunos de los agentes implicados y el análisis de los roles cuando existe una agresión entre pares. Este análisis es denominado “círculo del maltrato” que originalmente fue creado por Olweus (2001) y adaptado por Lavilla (2011), el cual indica que el **agresor** es quién comienza el acoso y forma parte activa de él, los **seguidores** son los que no comienzan con el acoso pero son parte activa en él, los **partidarios** no son parte activa, pero apoyan el acoso, los **espectadores** no son activos ni pasivos y piensan que esa situación no les compete, los **defensores** son los que piensan en ayudar a la víctima pero no lo hacen y los **posibles defensores** que no les gusta el acoso y también intentan ayudar a la víctima. Esto está graficado en la siguiente Figura 4:

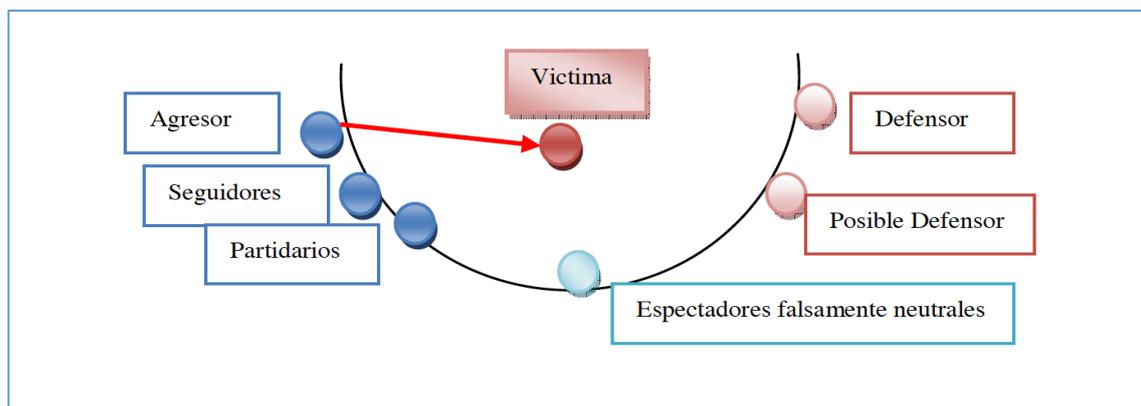


Figura 4: El Círculo del *bullying*  
Fuente: Adaptado de D. Olweus (2001)

En la misma línea, Garretón (2013) señala en su estudio la investigación realizada por Salmivalli et al. (1996), quienes estudiaron el papel que otros participantes, además de la víctima y el agresor tenían en las situaciones de violencia. Los participantes a los que se refieren son observadores que aunque no actúan activamente en las agresiones, podrían permitir de una u otra forma el inicio de actos violentos y que se mantengan en el tiempo. Para realizar esta clasificación se creó la Escala Salmivalli que establece los roles de participantes que se presentan en la Tabla 3:

<b>ESCALA DE SALMIVALLI</b>	
<b>Agresores</b>	Dirigen la acción intimidadora y se convierte en un modelo a seguir por los otros.
<b>Ayudantes del agresor</b>	Ejercen un papel activo ante la agresión, aunque principalmente como seguidores más que iniciadores
<b>Animadores del agresor</b>	Llevan a cabo conductas que refuerzan la agresión, como reír, incitar, avisar a otros para que vean la agresión, etc.
<b>Víctima</b>	Es quien recibe la agresión.
<b>Defensor de la víctima</b>	Manifiesta rechazo por la agresión y empatía por la víctima.
<b>Outsider (ajenos):</b>	No hacen nada ante la agresión, habitualmente por temor a ser una próxima víctima o enemistarse con el agresor.

Tabla 3: Escala de roles participantes en la violencia,  
Fuente: Salmivalli et al. (1996).

Esta escala realiza una clasificación que permite estudiar cada uno de los roles de los jóvenes que participan en situaciones o hechos violentos. De esta manera es posible programar y organizar actividades de prevención dependiendo de las características y roles que cada uno de ellos tiene durante situaciones de acoso o violencia escolar.

De aquí la importancia que tienen los centros educativos en la formación y prevención de la violencia ya que es aquí donde este fenómeno se presenta con mayor frecuencia y en muchas ocasiones se debe asumir que no es solo en la escuela donde nace el conflicto, sino que tiene múltiples contextos de orden social, familiar, cultural, entre otros. De acuerdo a esto la violencia tiene variadas formas de manifestarse y para Sierra

---

(2010) estas “pueden ir desde el simple desconocimiento por algún alumno cuando no responde a una pregunta, hasta el golpe de autoridad, el uso del conocimiento y la edad para someter a otros, la pretensión de subyugar a los aparentemente más débiles a una voluntad ajena a sus deseos, etc.” (p. 56).

La violencia sin importar su origen o forma de presentarse, afecta a más de una persona y no solo es un problema de quienes están directamente afectados, por ello existen diversas clasificaciones de sus participantes con sus características y roles particulares. Para Ortega y Mora-Merchán (1997) “la violencia no es solamente un problema que afecta a los individuos que la practican, ya que enfrente de este sujeto malhumorado, insensible y cruel se encuentra siempre otra persona que sin quererlo, se convierte en víctima” (p. 7)

Por ello y como una manera de profundizar en el fenómeno de la violencia escolar, Ortega (1997) indica que existen seis roles que se expresan a través del “triángulo de la violencia”. De esta manera se observa una coincidencia importante en lo planteado por Salmivalli et al. (1996), ambos proponen roles con características similares donde las relaciones entre ellos producen diversas manifestaciones que son importantes de destacar con la finalidad de poder trabajar cada uno de ellos a través de acciones educativas.

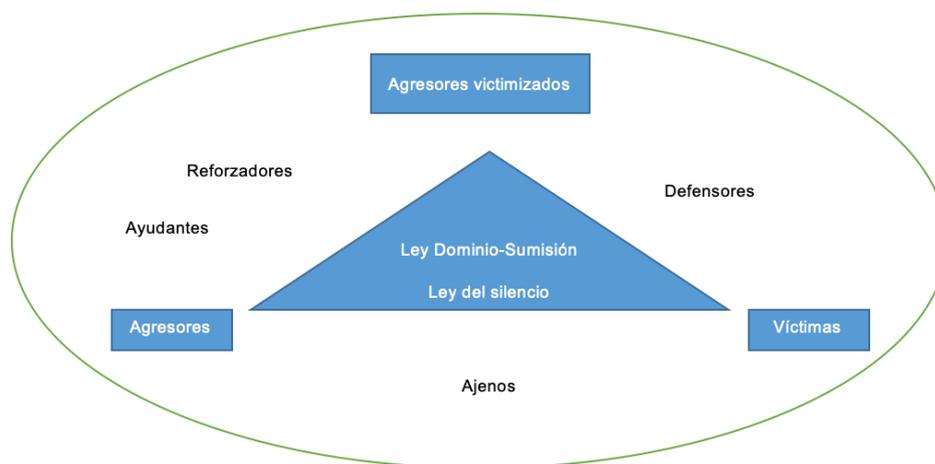


Figura 5: Representación gráfica de los sujetos implicados en *bullying* y del triángulo de la violencia.  
Fuente: Ortega (1997)

---

En este esquema dominio-sumisión se puede observar el desequilibrio que se presenta entre la víctima y el victimario, dónde el primero se siente indefenso, atacado, débil y el victimario se siente fuerte y con poder sobre el otro. Para Garretón (2013) este esquema permite:

El mantenimiento de una dinámica perversa, ya que atribuye características al agresor (prepotencia, amplias habilidades sociales, poder e invulnerabilidad, entre otras), y a la víctima (debilidad, escasa competencia social, responsabilidad en sus propias debilidades, entre otras), que favorecen la suposición de la impunidad del agresor y la vulnerabilidad de la víctima, permitiendo la subsistencia del fenómeno (p.53).

En cuanto a ley del silencio, ésta ocurre cuando los hechos de violencia se quedan adentro del grupo sin contar ni comentar con otras personas ajenas respecto de las situaciones vividas. Esto tiene una gran importancia porque son parte del triángulo de violencia y es necesario educar respecto a sus consecuencias.

La violencia entre estudiantes se ve favorecida por el aislamiento que existe en el sistema y la tolerancia o normalidad que se da en el entorno, factor que aumenta el riesgo de daño psicológico. Por esta razón, Ortega (2004) nos señala los perfiles psicológicos de víctimas, agresores y espectadores que permiten entender de mejor manera los roles principales que participan de este fenómeno a nivel escolar:

**a) Las víctimas:** Los y las estudiantes tienen características propias que lo hacen diferente entre sus compañeros, con resultados académicos distintos entre ellos y generalmente con una baja habilidad social pero no siempre se presenta con timidez o de manera retraída. La mayoría de las veces, quienes reciben acoso y burlas son marginados dentro de su grupo y permanentemente reciben bromas por parte de ellos a pesar de integrarse positivamente en el sistema escolar. Tienen una buena relación con los profesores y adultos en general y son sensibles con el tema de los tratos especiales por sus rendimientos y tareas académicas ya que estas provocan un rechazo o envidia entre sus compañeros.

No existe solo un factor, causa o un solo responsable que provoque el conflicto. Existen estudiantes con buen rendimiento académico que tienen habilidades sociales desarrolladas y que saben ocultar sus intereses académicos con la finalidad de seguir o

---

acompañar al grupo que violenta al resto, formado por estudiantes que no tienen mayores problemas y forman parte del grupo sin que se les moleste o persiga, consiguiendo así una habilidad social a pesar de que no necesariamente tienen habilidades cognitivas que les ayuden a destacar en lo académico.

**b) Los agresores:** Los estudiantes que participan de situaciones de abuso por lo general no tienen buenos resultados académicos y en su gran mayoría no tienen buen rendimiento, a pesar que no es un tema importante para el grupo en el cual pertenecen.

Se destaca en este grupo que los estudiantes que a pesar de tener un mal rendimiento o una baja capacidad cognitiva pueden de igual forma obtener un prestigio social que se basa principalmente en actividades extracurriculares que no tienen relación con las actividades académicas. Una de sus características es que son estudiantes muy reconocidos entre sus pares, populares, con una simpatía y una capacidad de comunicación que atrapa incluso a los adultos, a pesar de que utilizan el cinismo de manera disimulada en sus intervenciones.

Quienes participan como agresores generalmente tienen una personalidad problemática debido a sus experiencias donde en ocasiones pudieron ser víctimas por parte de un adulto o por una realidad familiar con conflictos, abusos y abandonos que provocan una inestabilidad emocional, prepotencia, violencia como medio de solución de conflictos y que muchas veces son considerados estudiantes que necesitan un apoyo.

Otra de sus características es que los abusadores o maltratadores sufren actualmente violencia de otros, generalmente de adultos y también se le suma que sufren condiciones de abandono o violencia de diversos tipos por parte de algún cercano o de un familiar. Tienen por lo general una personalidad con rasgos psicopáticos pero con acciones de prevención o bien tratada puede ser mejorada o bien reconducida.

**c) Los espectadores:** A pesar de que no todos los estudiantes participan en situaciones de abuso, ellos conocen bien que existen problemas y principalmente las situaciones con sus compañeros, también reconocen a los alumnos que son abusadores, prepotentes, quienes son las víctimas y dónde ocurren este tipo de tratos y cuáles son las consecuencias de las acciones.

---

En las ocasiones que se producen abusos, agresiones o conflictos entre compañeros, los espectadores a pesar de que no participan directamente, sufren debido a que se provoca en ellos un problema moral y también de culpabilidad ya que se espera que ellos alienten el conflicto o de otra manera lo ignoren, lo que genera que ellos no sean responsables directos de la acción pero si participan con su consentimiento. Al no participar e ignorar los actos, el espectador participa de la llamada ley del silencio.

Estos diversos agentes implicados en la violencia tienen distintos grados de participación pero comparten la misma responsabilidad, independiente del nivel de violencia que se produzca. Cuando existen agresiones se necesita del silencio y la complicidad de los espectadores, por esto existen implicaciones directas o indirectas en las situaciones violentas. Este círculo que se produce involucra a todo el entorno y por este motivo es importante utilizar los procesos educativos para el desarrollo de habilidades que permitan la resolución de conflictos de manera pacífica y así evitar la violencia y todas sus consecuencias.

La violencia puede estar presente a través de diversas manifestaciones en el espacio educativo, afecta de manera generalizada a los estudiantes y directamente sus procesos de aprendizaje, independiente del grupo social al cual pertenecen (Trucco y Inostroza, 2020). Las autoras abordan un estudio de la violencia desde la percepción de los integrantes de la comunidad educativa en 15 países de Latinoamérica y realizan un análisis de las situaciones de violencias desde dos contextos diferentes, la violencia presente en el aula y la violencia en el entorno de la escuela. En la primera clasificación se entiende que son las situaciones que se presentan a diario en las salas de clases, donde uno de los principales tipos de violencia manifestadas son las burlas. En la segunda categoría, se relaciona al entorno inmediato de la escuela como la probabilidad de venta y consumo de drogas y robos o actos de vandalismo.

En ambas situaciones se recomienda a las instituciones continuar con los esfuerzos para hacer de los centros escolares sean espacios seguros, prohibir o eliminar los castigos físicos por parte de los adultos, desarrollar protocolos de acción frente a hechos de violencia e incluir a las familias en los programas de prevención de la violencia en la escuela.

---

Es muy importante que las instituciones educativas puedan trabajar con los diferentes agentes en busca de la prevención de la violencia en la escuela y de esta manera enseñar a vivir y desarrollarse a los estudiantes en una sociedad más pacífica e integradora.

---

## 1.5. Adolescentes y Convivencia

Es importante entregar una visión respecto a la figura del adolescente debido a que la investigación se centra en una institución educativa donde ellos son los principales actores. El fenómeno de la violencia afecta la convivencia entre adolescentes y no es un hecho aislado o esporádico, hoy ya podemos hablar de un problema social de gran relevancia y que las diversas instituciones deben hacerse cargo y donde todos debemos sumarnos y luchar para mejorar.

Los jóvenes viven una etapa de desarrollo donde experimentan relaciones de prepotencia y excesos, donde la violencia, la sumisión, el maltrato son indicadores que nos señalan que debemos utilizar estrategias para enfrentarnos a las diversas situaciones que afecten la sana convivencia.

Entre los diversos autores estudiados, no existe un consenso respecto a qué edad se inician o es más probable que se den tipos de comportamientos que afecten la convivencia en la escuela. Olweus (1998) nos indica que las conductas de *bullying* son más frecuentes entre los 6 y 11 años que entre los 12 y 16 años.

Otros autores como Fernández, (1998) y Estévez et al. (2008), señalan que los adolescentes entre 14 y 16 años son los más conflictivos. Díaz-Aguado (2004) en su estudio retrospectivo realizado a partir de lo que recuerdan los adultos, nos indica que la frecuencia de episodios de violencia sufrida en la escuela alcanza su máximo nivel en la adolescencia temprana, entre los 11 y los 13 años.

Los autores Iborra et al. (2011) en su investigación sobre menores víctimas en la Comunidad Autónoma de Valencia, encontraron que de las 754 incidencias registradas de violencia contra menores en la escuela registradas, el 57.44% de las víctimas eran varones y el 42.56% mujeres, registrándose el 51.51% de los casos en edades comprendidas entre los 12 y los 14 años, siendo el 48.49% de incidencias comprendidas entre las edades de 3 a 11 años y de 15 a 17 años.

Sin importar a qué edad exacta en la cual comienzan a presentarse conductas que afecten la convivencia en los centros educativos, es importante disponer de herramientas que permitan enfrentarse a un desafío mayor como es transmitir y enseñar a convivir. Es

---

sabido que en todas las aulas en algún momento se presentan situaciones conflictivas o algún caso que no se sabe cómo enfrentar, generando tensión entre los adolescentes y el profesor. Es aquí donde la gestión de situaciones conflictivas cumple un rol fundamental para encontrar una solución adecuada, por tal motivo el rol del profesor tiene una importancia mayor cuando hablamos sobre este tipo de situaciones.

En muchas ocasiones el alumno en conflicto es sustancialmente alguien que ha traspasado al proceso de escolarización todas sus tensiones adolescentes, sin que desde la escuela se haya tenido la habilidad de desviarlas o canalizarlas. La incapacidad para comprender la adolescencia conduce a la ubicación de problemas donde no existen, a la generación de incompatibilidades mutuas, a la consideración de determinados individuos como conflictivos (Nicolás, 2015). Los adolescentes son personas que se encuentran en un proceso de cambios biológicos y de construcción de la identidad a través de ensayos y experimentaciones en su vida personal y también en gran medida en el propio ámbito escolar.

En la etapa de la adolescencia existen factores positivos y negativos que pueden afectar su proceso de aprendizaje y los desajustes en la convivencia inciden directamente, a causa de esto es importante “propiciar un ambiente saludable tanto física como emocionalmente para los estudiantes, porque esto ayudará a obtener mejores resultados en su desempeño en el aprendizaje” (Rojo et al., 2020, p. 44)

Frente a esta realidad presente en un aula educativa, es posible observar a diario diversos tipos de conflictos, por este motivo Funes (2001) nos presenta una tabla con la percepción que tenemos del adolescente en el aula y el tema educativo con el que se asocia dicha percepción:

<b>Cómo vemos al chico o chica adolescente</b>	<b>Principal cuestión educativa que nos plantea esa percepción</b>
Indisciplinados	Las normas
Conflictivos	La confrontación adulto-adolescente
Problemáticos	Las respuestas adecuadas, personalizadas
“Desequilibrado”	Los bagajes personales que cada alumno tiene que abordar cada nueva situación
Conductuales	Las formas propias de cada etapa para expresar incomodidad. El joven como actor
Disruptivos	La colisión entre nuestras pretensiones y las suyas
En riesgo	Los entornos y contextos en los que viven. Su lectura personal
Disociales	Las dificultades de socialización
Delincuentes	Las transgresiones y conflictos sociales
Violentos	Las formas de relación, las subculturas grupales, la ética ambiental
“Desenraizado”	Las crisis existenciales de los procesos migratorios, las contradicciones entre la adolescencia e inmigración económica, las distancias culturales a salvar

Tabla 4: Percepción del adolescente y tema educativo  
Fuente: Adaptado de Funes (2001).

Los autores García y López (2011) en su investigación *Convivir en la escuela. Una propuesta para su aprendizaje por competencias*, realizaron un análisis de contenido de los diversos programas e iniciativas de convivencia escolar en España. Este estudio consistió en realizar un análisis descriptivo de una muestra de programas a partir de una investigación documental para posteriormente analizar los contenidos y realizar una propuesta de un conjunto de competencias que sirven como instrumentos para la creación de un clima de convivencia favorable en el aula. Los siete vectores de competencias que facilitan el aprendizaje de la convivencia con adolescentes en los centros se presentan a continuación en la Tabla 5 y posteriormente se detalla cada uno de ellos:

<b>Competencias para convivir democráticamente</b>
a) Saber participar
b) Saber cooperar
c) Ser responsables
d) Ser tolerantes
e) Disponer de habilidades sociales
f) Ser solidarios
g) Aprender a gestionar pacíficamente los conflictos interpersonales

Tabla 5: Competencias para convivir democráticamente  
Fuente: García y López (2011, pp. 542-550)

---

**a) Saber participar:** Se considera fundamental la promoción de actividades donde los estudiantes se sientan participantes activos de una *micro sociedad*, debido a que actualmente la mayoría de las sociedades son democráticas por lo tanto la participación es la base de este sistema. Esta participación debe buscar el desarrollo de ciudadanos comprometidos que interactúan en diversas actividades de una vida comunitaria, por lo tanto es en la escuela donde debe vivenciar sus primeras experiencias para luego experimentarlas en su entorno social.

**b) Saber cooperar:** Las experiencias vividas en la escuela deben generar ambientes cooperativos que vayan en contra del individualismo y la competencia que se vive actualmente en la sociedad, por lo tanto el trabajo debe ser con el aporte de cada uno de los integrantes de la comunidad. Para ello es necesario plantearse objetivos comunes generados a través del diálogo, la comunicación, el pensamiento crítico, que permitan desarrollar la responsabilidad, la solidaridad y el trabajo grupal en la formación de los jóvenes que pertenecen y son partícipes de la sociedad en la que viven.

**c) Ser responsables:** El diálogo y la participación son la base de esta competencia, ya que permiten tomar decisiones democráticas que fueron desarrolladas en base a la responsabilidad. Por este motivo que el no cumplir con ciertas normas establecidas es asumido como una falta de responsabilidad con el entorno al cual pertenece el estudiante.

**d) Ser tolerantes:** Cuando se habla de una sana convivencia, la tolerancia es clave ya que permite establecer relaciones con los demás a pesar de las diferencias. Por este motivo la educación permite desarrollar la tolerancia como un valor que permite crear sociedades más igualitarias, con integrantes que conviven con los demás aceptando que todos somos diferentes y que pertenecemos a una sociedad muy diversa en aspecto como la cultura, el género entre otros aspectos.

**e) Disponer de habilidades sociales:** las relaciones sociales en un entorno educativo son clave para una sana convivencia, por ello que el desarrollo de habilidades sociales permite la prevención de múltiples dificultades. Las habilidades adquiridas a través de los procesos educativos permiten desarrollar en los alumnos las capacidades necesarias para resolver problemas y conflictos que se le presenten en la vida diaria sin la necesidad de utilizar la violencia como un mecanismo de ayuda.

---

**f) Ser solidarios:** La sana convivencia en una sociedad democrática debe basarse en el desarrollo de la solidaridad entre sus integrantes. La escuela junto a las familias son los encargados y responsables de inculcar este tipo de valores a través de acciones individuales y grupales que busquen desarrollar lazos entre la comunidad y de esta manera mejorar las relaciones, la amistad y la participación por sobre el rechazo a quienes piensan de una manera diferente.

**g) Aprender a gestionar pacíficamente los conflictos interpersonales:** Cuando existen relaciones interpersonales, el conflicto es visto como algo inherente al ser humano y dependiendo de cómo se gestione podemos hablar de que es bueno o malo. Si no sabemos enfrentar situaciones conflictivas o no se cuentan con las herramientas necesarias, nace la violencia como una forma de solucionar este problema. Por este motivo el conflicto debe ser visto como una oportunidad para desarrollar habilidades que permitan enfrentarlo, principalmente a través del diálogo, la paz y la no violencia. Es aquí donde la escuela debe cumplir un rol primordial en desarrollo de acciones que permitan a sus estudiantes enfrentarse a conflictos cotidianos y de solucionarlos de una manera pacífica sin la necesidad del uso de la violencia.

Trabajar con adolescentes, sin duda que se presenta como un gran desafío profesional debido a los diversos cambios y procesos normales que están enfrentando durante su desarrollo. El poder transmitir valores humanos y sociales, significa conformar una sociedad en la que se pueda convivir a través de una ciudadanía tolerante, solidaria, responsable y dialogante. Lo que realmente se busca es formar jóvenes que aprendan a convivir en la escuela, que puedan interiorizar los hábitos que el futuro ciudadano deberá desarrollar en una sociedad democrática.

De esta manera los centros educativos deben convertirse en instituciones con valores compartidos con las familias y que sean realmente significativos para la formación de los jóvenes, a través de una cultura más cooperadora, menos individualista y más participativa. En definitiva, lograr que los profesores, las familias, los estudiantes, personal no docente, se consideren protagonistas y responsables de construir un ambiente sano de convivencia que permita el desarrollo, formación y aprendizaje para la vida.

---

## 1.6 Normas de Convivencia

Al referirnos a la convivencia escolar el MINEDUC (2019) nos señala que se trata de una “construcción de un modo de relación entre las personas de una comunidad, sustentada en el respeto mutuo y en la solidaridad recíproca, expresada en la interrelación armoniosa y sin violencia entre los diferentes actores y estamentos de la Comunidad Educativa” (p.1). Por lo tanto, se debe enseñar a través de la adquisición de habilidades y valores que permitan la construcción de una convivencia pacífica en todo el entorno educativo.

Como una manera de regular la convivencia en los centros educativos, es que cada uno de ellos debe elaborar su propio reglamento interno. Dependiendo de las políticas educativas de cada país, estos pueden variar pero su intención general es reglamentar algunas normas que permitan una sana convivencia de todos los actores educativos. Este documento, principalmente, contiene los deberes del alumnado y las medidas que deberá tomarse en el caso de incumplimiento de alguna de las normas internas.

Se establecen los derechos y deberes de los alumnos y las normas de convivencia en los centros, las sanciones para quienes no dan cumplimiento y las diversas acciones o medida que se deben establecer a dicha situación. Esto concuerda con lo planteado por Monge y Gómez (2021) quienes señalan que “a partir de la elaboración democrática de normas lo que se pretende, fundamentalmente, es generar compromiso con la mejora de la convivencia a partir del análisis o toma de conciencia de la situación en la que se encuentra el centro” (p. 203). De la misma manera García y Ferreira (2005) señalan que “en los centros y aulas escolares debe haber unas normas y reglas de comportamiento por una serie de razones sociales, pedagógicas y psicológicas” (p. 165). Esto permite una interrelación más pacífica, con normas de respeto y convivencia que facilitan el funcionamiento diario y el desarrollo de las diferentes actividades en el centro educativo.

La normativa en Chile señala que los centros educativos cuenten con un reglamento interno que organice las relaciones entre la institución, los alumnos y los padres y apoderados. En este reglamento se indicarán las normas de convivencia en el establecimiento, las sanciones y reconocimientos que origina su infracción o destacado cumplimiento, los procedimientos por los cuales se determinarán las conductas que las ameritan y las instancias de revisión correspondientes (MINEDUC, 2015a).

---

Esta misma normativa indica que las familias deben ser informadas y notificadas entregándoles una copia del reglamento al momento de la matrícula o de su renovación cuando existan modificaciones y sólo podrán aplicarse sanciones o medidas disciplinarias que se señalen en el reglamento interno.

Como parte de los reglamentos internos de cada centro educativo nacen los reglamentos de convivencia escolar, los cuales buscan regular la manera de actuar de los miembros de la comunidad educativa. Debido a las diversas reformas durante los últimos años, el MINEDUC (2015a) realiza una actualización a la Ley de Inclusión Escolar y entrega un documento con *Orientaciones para la revisión de Reglamentos de Convivencia Escolar* la cual señala que los reglamentos ahora deben asegurar el derecho a la educación de todos y todas las estudiantes, resguardando su ingreso y permanencia durante su trayectoria escolar.

De la misma manera elimina todas las formas de discriminación arbitraria que impidan el aprendizaje y participación de los estudiantes. Entre ellas, las que impidan la valoración positiva de la diversidad, en un marco de reconocimiento y respeto de los derechos humanos de los estudiantes LGTBI (Lesbianas, Gays, Transexuales, Bisexuales, Intersexuales), diversidad funcional, pueblos indígenas y migrantes, entre otros.

También los reglamentos deben establecer programas especiales de apoyo a aquellos estudiantes que presenten bajo rendimiento académico y necesidad de apoyo a la convivencia. De la misma forma deben reconocer el derecho de asociación de los estudiantes, padres, madres y apoderados, personal docente y asistentes de la educación.

Estos cambios propuestos vienen a ser un aporte para el desarrollo de un clima de convivencia escolar positivo en los centros educativos y se convierte en un desafío para toda la comunidad respecto de cómo ellas asumen y expresan en sus normas el sentido de la inclusión, el respeto a la dignidad de todos, el rechazo a toda forma de discriminación arbitraria, así como la aplicación de criterios pedagógicos y formativos frente a las sanciones establecidas.

---

Para el MINEDUC (2016) la finalidad de los reglamentos de convivencia es “favorecer el aprendizaje de formas respetuosas de convivir entre personas con distintas maneras de ser y de pensar; o favorecer la construcción de relaciones que promuevan una cultura democrática e inclusiva y la generación de climas propicios para de aprendizaje y la participación de todas y todos” (p.19).

Para lograr lo propuesto, los establecimientos deben contar con marcos de actuación adecuados que regulen las maneras de relacionarse, apoyarse y de resolver sus conflictos a través normas, reglamentos y procedimientos que deben ser consensuados y conocidos por toda la comunidad, permitiendo de esta manera generar un buen clima de convivencia y favorecer positivamente los aprendizajes de los estudiantes.

Estos reglamentos deben contar con políticas de prevención, medidas pedagógicas, protocolos de actuación, tipificación de faltas y sanciones, con el propósito de favorecer la generación de buenos climas de convivencia y de aprender a vivir en comunidad. Se entiende que los problemas de relaciones humanas son situaciones presentes en todo ámbito donde el ser humano tenga interacción con otros, pero cuando estas situaciones se previenen y se abordan de manera adecuada pueden servir como estrategias de aprendizaje que permitan mejorar la convivencia en los centros educativos.

De acuerdo a lo que señala el MINEDUC (2016) el objetivo de las normas es ayudar a los estudiantes en su desarrollo, autonomía y que puedan actuar de manera responsable y aprendan a convivir sanamente con otros. Para poder lograr esto se requiere la supervisión, el acompañamiento y el apoyo pedagógico por parte de los adultos que conforman la comunidad.

De esta manera, los reglamentos cumplirán no solo un rol de guía o pauta de actuación, sino que también se utilizarán con una finalidad formativa que permita desarrollar en los estudiantes diversas capacidades en beneficio de desarrollo personal. Para poder lograr esto y también como una manera de orientar la construcción de un reglamento de convivencia contenido en el reglamento interno, el MINEDUC (2016) realiza sugerencias sobre la estructura que éstos deben tener, la cual se presenta en un cuadro resumen que se detalla en la siguiente Tabla 6:

<b>ESTRUCTURA DE UN REGLAMENTO DE CONVIVENCIA</b>	
<b>1. ANTECEDENTES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivo y sentido del Reglamento Interno de Convivencia.</li> <li>• Historia del EE en relación con la convivencia escolar.</li> <li>• Contexto: la nueva Ley de Inclusión requiere que las comunidades educativas modifiquen sus disposiciones sobre las formas de convivir.</li> </ul>
<b>2. MARCO DE VALORES SOBRE CONVIVENCIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentidos y definiciones institucionales (principios, valores y competencias) definidos en el PEI relacionados con la convivencia.</li> <li>• Definición de convivencia escolar asumida por EE.</li> <li>• Principales fundamentos legales y normativas considerados en la elaboración del Reglamento de Convivencia contenidos en el Reglamento Interno.</li> </ul>
<b>3. DEBERES Y DERECHOS DE LA COMUNIDAD ESCOLAR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los Reglamentos de Convivencia deben especificar los derechos y deberes de los estudiantes, de los padres, madres y apoderados, de los docentes, de los asistentes de la educación, de los equipos docentes directivos y de los sostenedores educacionales.</li> <li>• Los derechos deben ser garantizados en todo momento por los adultos de la comunidad educativa y los deberes se deben ir asumiendo progresivamente por parte de los estudiantes. El no cumplimiento de un deber no puede implicar la pérdida de un derecho.</li> </ul>
<b>4. REGULACIONES Y ACUERDOS PARA LA CONVIVENCIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Representan los acuerdos de la comunidad educativa respecto de cómo desea que se comporten y se relacionen sus miembros.</li> <li>• Marco de relaciones esperado para los diferentes actores, que incluye conductas deseadas, permitidas y prohibidas.</li> </ul>
<b>5. FALTAS, SANCIONES Y PROCEDIMIENTOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Representan los acuerdos de la comunidad educativa respecto de cómo desea que se comporten y se relacionen sus miembros.</li> <li>• Marco de relaciones esperado para los diferentes actores, que incluye conductas deseadas, permitidas y prohibidas.</li> </ul>
<b>6. PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Por ley se requiere tener protocolos que definan los pasos a seguir para enfrentar situaciones que pueden conflictuar la convivencia escolar.</li> <li>• Entre ellos: maltrato infantil o abuso sexual, estudiantes embarazadas, accidentes escolares, salidas pedagógicas, etc.</li> </ul>

Tabla 6: Estructura de un reglamento de convivencia  
Fuente: MINEDUC (2016, p. 36)

Esta estructura de reglamento permite a las instituciones adaptarse a las diversas situaciones e interacciones que suceden en el centro, jugando un rol fundamental en la convivencia y el comportamiento de los integrantes de ésta. A través del reglamento se pueden establecer los límites dentro una institución y prepararse para acciones futuras, entregando confianza y seguridad al momento de actuar. El establecimiento de normas en las instituciones educativas ayuda a promover la sana convivencia basada en el respeto y la tolerancia de toda la comunidad.

---

Por otra parte, diversos autores destacan la importancia de normar o reglamentar las acciones que se vivencia en los centros educativos. Alguno de ellos son Ochoa y Diez-Martínez (2013) quienes señalan que “tanto en el aula como en el centro escolar existen normas que pueden influir en la dinámica de la convivencia escolar pues si en el centro educativo se le da prioridad a las normas convencionales por encima de las normas morales, los alumnos estarán aprehendiendo valores relativos solo a ese grupo social y no valores universales” (p. 671).

Como una manera de distinguir las formas de actuación de los estudiantes, profesores y toda la comunidad frente a las faltas a los reglamentos, Torrego, et al. (2006, citado por Ochoa y Diez-Martínez, 2013) nos señalan tres modelos:

- a) **Modelo punitivo:** este modelo se basa en aplicar una sanción frente a una situación de conflicto, es decir, cuando se viola una norma establecida en el colegio existe una sanción, amonestación o suspensión del alumno, lo cual busca que el estudiante no vuelva a repetir dicha acción.
  
- b) **Modelo relacional:** Este modelo busca la solución del conflicto a través de la relación directa entre quienes se enfrentan al problema, buscando entre ellos una posible solución, ya sea por la motivación de otras personas o por iniciativa personal. La dificultad de este modelo radica en que en la escuela coexisten diversos grupos que no tienen necesariamente afinidades en común, por lo que eso puede ser una dificultad al momento de buscar un diálogo y una solución, ya que podría existir una falsa solución al problema o una impunidad cuando existe una agresión.
  
- c) **El modelo integrado:** Este modelo busca los aspectos esenciales de cada uno de los modelos presentados y los centra en uno solo. Selecciona del primer modelo la necesidad que las instituciones cuenten con una reglamentación definida y clara frente a situaciones específicas. De la misma manera busca del segundo modelo destacar los aspectos de relaciones interpersonales en la resolución de conflictos, buscando de esta manera descartar las desventajas de ambos modelos y así poder integrarlos en las actividades y procesos educativos de la comunidad escolar.

---

La forma en que se enfrentan a las diversas normas va a depender de cada centro, pero lo que sí es transversal y fundamental es poder establecer normativas en los centros educativos, donde los profesores deberán transmitir los valores que pretende inculcar la institución junto a los valores y principios personales, de aquí la importancia de instaurar la reflexión como un mecanismo permanente en la construcción de una sana convivencia.

De acuerdo con este tema, se realizó un estudio en establecimientos educativo de Argentina, Litichever (2012) analizó las normas incluidas en veintidós reglamentos de bachilleratos públicos y privados. En sus conclusiones mencionan que los reglamentos *regulan* cinco aspectos principalmente: apariencia, puntualidad, cuidado de la institución, respeto a los símbolos patrios, asuntos puntuales del proceso de enseñanza-aprendizaje y, en ocasiones, algunas normas que explicitan la relación con otros.

En este mismo sentido las autoras Ochoa y Diez-Martínez (2013) en su estudio denominado *El reglamento escolar como eje de análisis de la convivencia en la escuela*, concluyen que los profesores son el punto de referencia de las actividades que se realizan en el centro educativo, organizan y dirigen muchas acciones, imparte los conocimientos, mantiene el orden, suministra premios y castigos, es decir es quién representa a la autoridad por lo que se ve en su figura la encarnación del reglamento escolar. Sin embargo se muestra el desconocimiento de los alumnos sobre cómo se elabora y cuáles son las funciones de un reglamento, también se destaca su falta de participación en el establecimiento de algunas normas y reglas de convivencia en sus propias aulas.

En la actualidad es necesario dar una mayor participación a toda la comunidad educativa, no solo en la discusión y reflexión de los reglamentos, sino que también en las diversas actividades que los centros realizan diariamente. Solo de esta manera se puede construir una institución que entregue los espacios necesarios para la formación y la creación de una comunidad en base a una sana convivencia.

## RESUMEN

### CAPÍTULO I: CONCEPTOS CLAVES SOBRE CONVIVENCIA ESCOLAR

#### 1.1 Convivencia Escolar

La convivencia escolar es definida “como los procesos y resultados del esfuerzo por construir una paz duradera entre los miembros de la comunidad escolar, a partir de prácticas pedagógicas y de gestión: inclusivas, equitativas y participativas que aborden de manera constructiva el conflicto”(Fierro y Carbajal, 2019, p.13). Desde una perspectiva de los derechos humanos la convivencia escolar promueve “la formación de sujetos autónomos, libres y responsables” (Chávez, 2018, p. 13).

#### 1.2 El Clima Escolar

El clima escolar será definido teniendo en cuenta las percepciones de los miembros del entorno educativo en cuanto a las relaciones interpersonales establecidas entre ellos. Es decir incluye la percepción que tienen los estudiantes pero también la de todos los integrantes de la comunidad educativa. (Herrera y Rico, 2014)

#### 1.3 Violencia Escolar

Gatica (2017) la define como “todas aquellas prácticas (sociales y laborales), acciones, comportamientos y actitudes que atentan contra el desarrollo pleno y la sana convivencia entre todos los actores involucrados en el entorno escolar” (p. 39). Por tanto, la violencia escolar no solo tiene relación con los estudiantes de los distintos niveles educativos de un centro, sino que la amplía hacia a los profesores, directivos, personal no docente y familias, es decir hacia toda la comunidad educativa.

#### 1.4 Agentes implicados en la Violencia

Los diversos agentes implicados en la violencia tienen distintos grados de participación y comparten la misma responsabilidad, independiente del nivel de violencia que se produzca, también puede estar presente a través de diversas manifestaciones en el espacio educativo, afectando de manera generalizada a los estudiantes y directamente sus procesos de aprendizaje, independiente del grupo social al cual pertenecen (Trucco y Inostroza, 2020).

#### 1.5 Adolescentes y Convivencia

Los adolescentes son personas que se encuentran en un proceso de cambios biológicos y de construcción de la identidad a través de ensayos y experimentaciones en su vida personal y también en gran medida en el propio ámbito escolar. Una sana convivencia en esta etapa ayuda a “propiciar un ambiente saludable tanto física como emocionalmente para los estudiantes, porque esto ayudará a obtener mejores resultados en su desempeño en el aprendizaje” (Rojo et al., 2020, p. 44)

#### 1.6 Normas de Convivencia

”En los centros y aulas escolares debe haber unas normas y reglas de comportamiento por una serie de razones sociales, pedagógicas y psicológicas” (García y Ferreira, 2005, p. 165). Esto permite una interrelación más pacífica, con normas de respeto y convivencia que facilitan el funcionamiento diario y el desarrollo de las diferentes actividades en el centro educativo.



## **CAPÍTULO 2**

### **FORMACIÓN PARA LA**

### **CONVIVENCIA**



---

La escuela es sin duda un ente social importante que permite el desarrollo integral de cada ciudadano que participa de ella, a través de procesos educativos que permiten un desarrollo personal, social y ético, logrando que sean capaces de integrarse y adaptarse a la sociedad donde pertenecen. Desde otro punto de vista, la escuela permite a cada uno de los que participan prepararlos para desempeñarse en un futuro, proporcionando herramientas y formándolos de manera integral en diversas áreas, cumpliendo así una función social. Esta función se desarrolla a través de una enseñanza responsable y consiente de sus derechos y deberes que permitan relacionarse con el entorno.

Desde esta perspectiva, los procesos de convivencia escolar han resultado fundamentales para el desarrollo formativo de valores, actitudes y sentimientos que serán asumidos en comunidad, fomentando de esta manera el trabajo de las relaciones interpersonales que permiten el crecimiento como persona dentro la sociedad.

De acuerdo a este rol formativo que tiene la escuela, han surgido numerosos estudios a lo largo del tiempo que han permitido descubrir procesos eficientes que permiten a las instituciones y directivos tomar decisiones acertadas, logrando así un real avance en este tema de vital importancia para la formación de los estudiantes. Durante el siguiente capítulo se expondrán algunos de estos estudios y los ejes que tienen relación a los procesos formativos de la convivencia escolar y a cómo influyen durante la etapa educativa de los estudiantes. El objetivo es destacar la importancia de los procesos como un factor clave en la formación de los alumnos, la cual se realiza promoviendo el compromiso de las comunidades educativas en torno al desarrollo de relaciones pacíficas y respetuosas, y como a través de procesos de reflexión y transmisión de valores se pueden construir instituciones con un ambiente inclusivo, que acepta la diversidad bajo un clima de convivencia positiva.

---

## 2.1 Educación y Formación para la Convivencia Escolar

Cada vez se reconoce la importancia de mejorar aspectos de la convivencia escolar en los centros educativos, debido a que esto no solo permite la mejora en aprendizajes académicos sino que también logra un desarrollo más integral de los propios estudiantes. Para el logro de la mejora, los procesos de la convivencia pasan a tener un rol fundamental en los procesos formativos.

De acuerdo a esto, para los autores Conde y Ávila (2014), en su investigación sobre convivencia escolar se “pone de manifiesto que la resolución de conflictos y los programas de mediación entre compañeros parecen ser eficaces para enseñar a los estudiantes habilidades de negociación y procedimientos de mediación, lo que llega a suponer una reducción del número de conflictos” (p. 171). Esto sin duda nos indica que un proceso de formación y reflexión produce efectos positivos y disminuye efectivamente aspectos relacionados con la violencia y conflictos en el centro educativo. De aquí nace la importancia de conocer aspectos que sean relevantes, que no solamente deben estar presentes en los centros, sino que también deberían conocer las familias para que de esta manera puedan colaborar con el proceso formativo de sus hijos.

Dentro de este mismo ámbito, las autoras Artavia y Araya (2017) nos presentan una investigación donde se analiza la percepción de violencia existente entre niños y niñas de enseñanza básica de una escuela en Costa Rica, considerando las variables de sexo y el nivel escolar, encontrando como resultados a destacar que no existe diferencias estadísticamente significativas entre los índices de violencia percibidos por niños y niñas, pero si concluyen que el alumnado de mayor edad que pertenecen a sexto año, tienden a aceptar comportamientos o acciones violentas como válidas o consideran que son acciones *normales, no agresivas*. Otra conclusión observada es que los alumnos de tercero y cuarto año presentaron los índices más altos de violencia, lo que indica que esta población detecta con más claridad cuando las acciones de sus pares son violentas.

A través de estas conclusiones podemos determinar que la educación de la convivencia escolar resulta fundamental desde inicios del proceso educativo del estudiante, que no es necesario formular acciones distintas para niños y niñas debido a que su percepción de violencia es igual independiente del sexo. Debido a que la violencia escolar ha ido en aumento y nuestra sociedad día a día ha podido visualizar a través de

---

los medios de comunicación en distintos países del mundo, es que se deben desarrollar estrategias que permitan atacar este fenómeno que involucra a toda la comunidad educativa.

Para trabajar este fenómeno que no solo es parte de las escuelas, sino que también es parte de la sociedad actual, sin duda que la formación para la convivencia pasa a ser un reto para la gestión escolar. En este contexto Vizcaíno (2015), identifica en la problemática la responsabilidad del estado, las instituciones y las familias y realiza algunas recomendaciones para que cada uno de ellos pueda recuperar su papel de orientador de la educación a fin de consolidar climas sociales y culturales favorables junto a una gestión y administración proactiva. Por su parte, Monge y Gómez (2021) nos señalan que “el aprendizaje de la convivencia, su gestión y la implementación de herramientas efectivas para la prevención y resolución de conflictos suponen una cuestión con mucha complejidad que requiere, al menos, una adecuada formación del profesorado” (p. 204).

Otro de los estudios que tiene relación con la formación nos señala diversas estrategias y el desarrollo de pautas de actuación que mejoran la convivencia directamente en el aula. Los autores Gil et al. (2016) en la investigación sobre *Gestión de aula ante conductas contrarias a la convivencia en educación secundaria*, dan a conocer los diversos problemas de la convivencia y disciplina e identifican las principales medidas que los profesores disponen frente a este tipo de problemas con el objetivo de propiciar una mejora del clima de convivencia y gestión del aula.

En este estudio se indica que las medidas adoptadas con mayor frecuencia por parte de los docentes era penalizar la nota, llamar al alumno por su nombre o preguntarle y establecer charlas individuales y callarse hasta que los alumnos bajen el tono. De la misma manera se destaca que el factor de medida utilizado frecuentemente es el de gestión del aula. También es importante recalcar que las características personales del profesor como el sexo o la antigüedad en el cuerpo docente son variables que afectan el tipo de medidas utilizada ante las conductas de violencia de los alumnos.

Desde el punto de vista del profesorado las acciones punitivas no son las más utilizadas, lo que indica que el profesorado pretende solucionar las situaciones con medidas más integradoras y no exclusivamente sancionadoras. Sin embargo cuando es

---

necesario utilizarlas las destacan como medidas muy eficaces. Hay que tener en cuenta que el término *efectividad* puede ser entendido por parte de los profesores como acción de *efecto inmediato*.

Dentro de los aspectos importantes a destacar en el estudio es la necesidad de abordar la convivencia desde la perspectiva del conjunto de miembros adultos que pertenecen a la comunidad educativa y no solamente pensando en los profesores, debido a que las familias y otros miembros de la comunidad permitirán una perspectiva más global y una responsabilidad compartida. También es importante considerar la actuación del profesor, la cual debe procurar, además de atajar las conductas violentas del momento, debe mejorar las relaciones interpersonales con el alumnado e ir desarrollando habilidades adecuadas para dar respuesta correcta a los distintos conflictos, y a la vez facilitar su integración en el grupo y en el proceso de enseñanza aprendizaje. Estas medidas se utilizan en la generación de conductas que se relacionan directamente con los posibles factores preventivos que mejoran la convivencia en el alumno tales como: buscar la mejora de la autoestima, desarrollar el pensamiento reflexivo, crítico, escucha activa y las habilidades de asertividad, adquisición y mejora de habilidades sociales y de comunicación, la empatía y la expresión emocional, fortalecer valores positivos como el respeto y la tolerancia entre jóvenes.

También se deben considerar los factores preventivos vinculados a las relaciones destacando el tratamiento respetuoso e individual del alumno, la atención a la diversidad y conseguir un clima de aula positivo, seguro, ordenado, comunicativo y generador de expectativas de éxito. Para lograr estos aspectos tan importantes se sugiere la planificación de trabajos en grupos cooperativos, fomentando la mediación, estableciendo normas claras y compartidas por el grupo, fomentando las decisiones de parte de los alumnos y en algunos casos entregar la oportunidad a los estudiantes de dar conocer sus intereses y gustos en la gestión del aula.

Cuando se trata de conflictos originados directamente en el aula, se recomienda aplicar medidas de *gestión de aula y organizativas*, posteriormente en caso que sean necesario, se reforzará la intervención a través de técnicas específicas de *mediación* y en un último caso, cuando las medidas anteriores aplicadas no han funcionado se recomienda trasladar la intervención a un tercer agente y/o la aplicación de medidas punitivas que se consideren eficaces. En casos graves, como agresiones físicas o acosos, se recomienda

---

informar a la jefatura y/o tutoría y aplicar inteligente y flexiblemente el reglamento establecido en la institución para casos de ese tipo.

Los autores citados anteriormente, concluyen con una reflexión que a mi parecer es importante destacar y tener en cuenta, que tiene relación a los dos conceptos que se presentan en este tipo de situaciones de convivencia en los centros educativos, que es por un lado la necesidad de atajar o prevenir las conductas contrarias a la convivencia para así de esta manera poder continuar con el desarrollo del proceso enseñanza aprendizaje de todo el grupo, y por otro lado la posibilidad y oportunidad de educar a partir del conflicto.

Como podemos apreciar, la formación es sin duda fundamental en los procesos de los centros educativos, así podemos ver en Latinoamérica que la atención de la convivencia escolar ha sido encomendada a las instituciones escolares como elemento de políticas públicas sobre educación, pero también a las familias y el propio estado. Su origen y preocupación proviene de los propios organismos internacionales que han visto la importancia y no desconocen los demás intervinientes que actúan en este fenómeno y que existen responsabilidades compartidas para buscar una salida a los diversos problemas que aquí se presentan. El estado carga la responsabilidad a las instituciones educativas lo que significa entregar prioridades en el desarrollo de funciones a favor de la convivencia, la tolerancia y el respeto sin dejar de lado los objetivos académicos y afectivos, sino más bien en su desarrollo realizar conexiones con la convivencia como un valor transversal en la formación del estudiante.

Este proceso de formación para la convivencia debe atravesar toda la enseñanza, desde el pre-escolar hasta la enseñanza media, enmarcándonos en el trabajo de la escuela. Esto porque ante la realidad actual de padres que trabajan y dejan a sus hijos en las escuelas la mayor parte del día, delegando, consciente o inconscientemente esta formación a la sociedad, y los niveles de violencia comunicados por televisión están permeando las mentes de los niños desde pequeños. Es importante que la formación tome en cuenta estos aspectos, y para ello según Kohlberg (1992), esta formación se manifiesta como un proceso posible de segmentar en 4 dimensiones, las cuales se manifiestan a continuación:

---

La primera dimensión es la **toma de perspectiva**, es decir, darse cuenta que el otro piensa y siente distinto, entonces es cuando podemos conciliar puntos de vista diferentes. En otras palabras, es cumplir el rol de la conciencia del otro, para ayudar en el conflicto interno que puede experimentar con el exterior durante el proceso de desarrollo personal mientras evoluciona desde la infancia hasta la juventud.

Una segunda dimensión habla de la **capacidad de empatía**, es decir consta en tener en consideración los sentimientos de los *demás*, ubicarse en el lugar del *otro* y un proceso de toma de decisiones inteligentes. Según Mena y Ramírez (2003) el sentir culpa y el dolor de otros ayuda en el desarrollo de la convivencia porque permite disculparse y perdonar. Estas acciones recurrentes en la cotidianeidad son tan difíciles de aplicar cuando falta empatía sólo por ignorar el sentir del otro.

Se describe una tercera dimensión del **desarrollo de la convivencia**, citando a Piaget con el *juicio moral*, que Gilligan (1985) describe como el discernimiento entre lo que cuida o descuida al otro. Es entonces durante el proceso educativo cuando se debe tomar conciencia real de la existencia emocional de los demás y cómo toda acción conlleva una reacción. Aquí queda destacado la importancia del rol de los docentes en el aprendizaje y formación y la calidad de experiencias que el centro propicie a los estudiantes durante su estadía en la unidad educativa.

Finalmente, como cuarta dimensión, **el autocontrol**, según explican Mena y Ramírez (2003), es el elemento que permitirá controlar los impulsos irreflexivos, para esto deben desarrollarse los componentes de aclaración de valores y proyectos que dan significado al autocontrol, la aclaración de normas, la voluntad para regirse por ellas, y el ejercicio de conductas alternativas a la violencia. Esta dimensión como las anteriores pueden y deben ser formadas en la infancia y nos corresponde como institución desarrollarlas intencionadamente, no como ha ido ocurriendo los últimos años que por exacerbar las ocupaciones en el currículum o la competencia del Saber, hemos descuidado la parte humana de la formación, es decir el Saber Ser y el Saber Convivir.

Esto último coincide con lo que plantea Delors (1996) en su informe para UNESCO *La educación encierra un tesoro*, dónde reflexiona sobre cuáles deben ser los pilares de la educación y establece que su construcción es tarea de todos y que esta

---

educación global e integral a lo largo de la vida se basa en cuatro pilares: aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a vivir juntos y aprender a ser.

Dentro de este proceso formativo Banz (2015) nos señala que podemos utilizar también la disciplina, entendiéndola como el cumplimiento del rol que cada uno de los actores tienen en el contexto de una comunidad organizada. De esta forma el incumplimiento de tareas que presenten los actores de la institución educativa se constituye también como indisciplina, ejemplo de aquello sería profesores que llegan atrasados a las clases, no cumplen con las fechas de entregas de evaluaciones o simplemente cuando realizan clases sin haberlas preparado.

Hoy día nos enfrentamos a una realidad donde la mayoría de las medidas disciplinarias que se establecen en el centro no cumplen con los cambios esperados en los estudiantes, sobre todo cuando la escuela no toma acciones pedagógicas ante estas situaciones y se utiliza el reglamento como una forma solo de castigo, dejando de lado la real importancia que es el proceso formativo.

En relación con lo anterior, Banz (2015) en su artículo *La disciplina como proceso formativo*, nos plantea las habilidades que se deben desarrollar para ser disciplinado en el mundo de hoy, integrándolas en los estudiantes durante un proceso intencionado. Dichas habilidades son:

a) **Autoconocimiento y Autoestima:** Esto quiere decir que se debe tomar consciencia de uno mismo, cuáles son nuestros intereses y perspectivas de vida, entendiendo que somos distintos de los demás con quienes convivimos. Así se contribuye en la construcción personal del estudiante, permitiendo que los logros o fracasos tengan explicaciones válidas para él.

b) **Conciencia y Juicio Moral:** Indica pasar de una mayor Heteronomía (uso de criterios externos para juzgar, valorar y actuar) a una mayor Autonomía (capacidad interna de evaluar desde criterios propios y producto de reflexión personal). Se desarrollará en la medida que se co-construyan objetivos y que pueda elaborar argumentos propios y razonados respecto a lo que está bien y lo que está mal.

---

c) **Empatía:** Se debe lograr que los estudiantes tomen consciencia de las necesidades y emociones de los otros. Así se logrará sentir con otros, ayudándoles a ponerse en el lugar de los demás.

d) **Toma de Perspectiva Social:** Se debe desarrollar la capacidad de comprender que habitamos en un mundo con personas que tienen mapas distintos a los propios. Esta capacidad nos permite elaborar conjuntamente objetivos de trabajo respetando todas las posturas aun cuando no sean compartidas.

e) **Autorregulación:** Es mantener la auto dirección de la propia conducta, resistiendo a las presiones externas, aun cuando sean vistas como divertidas por otros, sabiendo que causarán daño en el prójimo.

f) **Formación Valórica:** Es lograr que el estudiante le de valor a la persistencia, a la responsabilidad, al respeto, a la justicia y a la colaboración; para que sean estos valores los que guíen sus acciones en conductas pro-sociales y no anti-sociales. Esto puede adherirse en el sujeto dependiendo de sus experiencias en convivencia, por lo que la escuela debe proveer de estas experiencias.

Estas habilidades sirven para el desarrollo de una variedad de competencias que permitirán el crecimiento del estudiante en su entorno social, todo esto si se realiza adecuadamente a través de procesos formativos intencionados que las instituciones escolares deben definir. Por lo tanto, se establece que la formación de estudiantes disciplinados se realiza a través de un enfoque formativo que necesita de un proceso de gestión para coordinar y establecer los valores y modos de acción que la institución pretende para sus alumnos.

Esta disciplina puede formar parte importante de los procesos formativos en los centros escolares, de acuerdo con esto Banz (2015) nos indica que “entre muchos otros valores, podemos señalar que un individuo disciplinado le da valor a la persistencia, a la responsabilidad, al respeto, a la justicia y a la colaboración” (p. 6). Sin duda que muchos de estos valores si bien es cierto son inculcados dentro del entorno familiar, es en el centro educativo el principal entorno donde los estudiantes pueden potenciar, desarrollar y desenvolverse con ellos.

---

En este sentido, la construcción conjunta de la disciplina debe comenzar desde el inicio del proceso educativo, como un proceso intencionado y evaluable constantemente, lo que debe llevarnos a la revisión constante de los reglamentos, con representantes de todos los estamentos implicados en los aspectos monitoreados, a fin de mantenerlo actualizado con la generación que se atiende.

Según Quintana (1997) la institución educativa debe cumplir un rol importante durante este proceso donde se debe definir los valores y actitudes que se pretenden inculcar, “para ello será necesario negociar conjuntamente, aproximando posturas, definiendo actitudes de respeto y normas de convivencia para ir creando un clima de corresponsabilidad que permita realizar los reajustes que sean necesarios” (p. 62). De acuerdo a esto el problema o dilema no es la disciplina, sino el avanzar en la creación de ambientes donde la disciplina tome una nueva dimensión.

Por otra parte, debido a la crisis sanitaria provocada por la pandemia del virus COVID-19, los centros educativos de gran parte del mundo tuvieron que cerrar físicamente sus puertas durante el año 2020 y otros continúan el 2021 con actividades modificadas, sin volver a su funcionamiento normal. Este cambio ha provocado la preocupación de las familias, autoridades educativas y gubernamentales que han debido destinar esfuerzos para enfrentar este nuevo escenario educativo, donde la convivencia escolar se vive desde otra perspectiva.

Frente a esto, el MINEDUC (2021) propone cuatro estrategias para fortalecer la gestión y el aprendizaje de los modos de convivir en los centros educativos del país en este nuevo contexto, la primera se relaciona con aprender a vivir en comunidad, teniendo en cuenta la cultura escolar, tales como el espacio físico, el reglamento interno, las formas de comunicación, entre otras. La segunda aborda las instancias y espacios para implementar acciones que permitan alcanzar los objetivos de aprendizaje y los objetivos de aprendizajes transversales. Una tercera estrategia busca abordar situaciones específicas de convivencia que necesiten intervenciones de contención inmediata y/o urgente, como acciones de acoso escolar, de violencia, ciberbullying, etc. y una cuarta que pretende la participación de los centros en Redes Territoriales de Convivencia, con el objetivo de fomentar el conocimiento, la colaboración y apoyo entre pares para favorecer el mejoramiento continuo del aprendizaje de los modos de convivir.

---

Estas acciones buscan favorecer la formación integral de los estudiantes, las cuales fueron generadas a través de orientaciones y apoyos en esta etapa donde las clases presenciales se han visto modificadas y las formas tradicionales de enseñanza y de relaciones han tenido un cambio radical. A pesar de esto, los centros escolares han continuado con sus procesos en diversas plataformas o a través de variadas estrategias de enseñanza que promueven y favorecen una sana convivencia entre los integrantes de la comunidad educativa, buscando de esta manera influir positivamente en los aprendizajes y el desarrollo educativo de los estudiantes.

---

## 2.2 Agentes claves para mejorar la Convivencia

Bajo estos conceptos se comprende que son múltiples los actores que se interrelacionan en el desarrollo de la convivencia al interior de las escuelas y que tienen influencia en los estudiantes, desde el portero que los recibe, inspectores, personal auxiliar, encargado de biblioteca, entre otros, sin embargo este trabajo enfoca principalmente a las percepciones sobre cómo se está gestionando al interior del aula y en el recinto en general la temática de la convivencia.

Sin duda que una de las relaciones principales que se vislumbran en la escuela y que tiene mayor incidencia en el aprendizaje, es la del profesor con el alumno y quienes de acuerdo a sus expectativas hacia el aprendizaje desarrollarán una buena o mala relación. Para Vigotsky (1988) “la ayuda y/o guía por parte del adulto o par más capacitado en su zona de desarrollo próximo, que es donde ocurre la enseñanza y es donde el docente debe diseñar las ayudas necesarias para que los aprendizajes ocurran” (p. 133).

Desde este punto de vista, la función formadora y mediadora del profesor tiene una relevancia e importancia durante este proceso. Para Ochoa y Pérez (2019) el rol que cumple el profesor tiene una destacada influencia en la sana convivencia de los centros educativos, ya que:

Al promover metodologías participativas se observa un cambio en la forma de concebir la participación, en la forma en que se adquieren conocimientos y valores; esto es, el impulso a la participación a través de metodologías participativas intencionadas educativamente detona el desarrollo de procesos personales e institucionales que transforman el entorno inmediato y el comunitario (p. 11).

---

De la misma manera que los autores anteriormente nombrados, Guevara, et al. (2005) también reconoce la influencia del profesor en la sana convivencia, por las diversas funciones que realizan en el aula, indicando que es necesario:

Distinguir los tipos de contacto que se propician en los salones de clase con los contenidos educativos, resulta relevante porque existe evidencia experimental que demuestra que el nivel de interacción que un alumno establece con los objetos de conocimiento (contenido de la clase) repercute en la posibilidad de generalizar las habilidades y destrezas ejercitadas (p. 26).

Es decir, resulta imprescindible comprender el modelo y nivel de interacción alumnos-docente y los contenidos educativos en proceso de enseñanza-aprendizaje puesto que de ello depende la obtención de competencias educativas de los alumnos y permiten una relación de convivencia más armónica dentro del aula.

Esta interacción docente-alumno tiene múltiples factores que intervienen e influyen en la forma de relacionarse, frente a esto Correa (2006) expone tres patrones de intercambio, el primero modelo es el de interacción maestro-alumno, donde el docente establece muy pocas relaciones afectivas con sus alumnos (relación unidireccional). El segundo modelo es alumno-maestro-alumno, donde existe un grupo de alumnos relacionándose entre sí, pero al docente se le ignora y el tercer modelo es el maestro-alumno-alumno-maestro en donde se da una interacción entre pares.

Con estos modelos podemos ver las diferentes interacciones existentes y autores como Aron y Milicic (1999) destacan que la principal relación de los estudiantes es la que se da con sus profesores y nos plantean que “el paso por el colegio sea una experiencia emocionalmente positiva, que pueda ser recordada con cariño posteriormente, depende del ambiente que logren crear los profesores y alumnos en el contexto escolar” (p. 26). De esta forma se reafirma que la relación primordial en la escuela es la del profesor con sus alumnos, ya que es en esta relación en donde se juega el mandato social preponderante de la institución educativa, la cual es el aprendizaje de los estudiantes.

En la misma línea, Onetto (2003) plantea que “no es posible lograr los aprendizajes que se esperan si no existe un clima social favorable para que este proceso se desarrolle” (p.100). Por tanto, la relevancia del clima motivacional que los profesores crean en el aula es lo que permite a los alumnos saber qué es lo importa en las clases, qué

---

es lo que el docente quiere lograr con ellos y qué efectos puede tener en el aula de clases actuar de un modo u otro. Por ello es necesario que tanto como el alumno como el docente entiendan el tipo de interacción que existe entre ellos.

A su vez, Barreda (2012) en su investigación *El Docente como Gestor del Clima de Aula. Factores a tener en cuenta*, nos entrega algunos aspectos importante de destacar que deben ser considerados para favorecer la sana convivencia en el aula. Una de sus principales conclusiones es que el profesor es el principal gestor del clima del aula y de él depende en gran medida el clima que se consiga durante las clases. También nos indica que el clima del aula debe ser un fin en sí mismo, y es la base para que se puedan generar adecuadas situaciones de aprendizajes, donde se deben tener en cuenta las características y contextos que rodean a los estudiantes.

Según Barreda (2012), el profesor debe gestionar el clima del aula, desde los cambios en la estructura interna de los pupitres hasta la solicitud de control de factores ambientales como temperatura, ruidos, luminosidad, hedores, etc. Según Giner (2007) el docente siempre es observado y mantiene una posición que constantemente comunica, es decir, las acciones voluntarias o involuntarias, conscientes o inconscientes de los maestros continúan con el proceso formativo, por lo que cuando las acciones son alineadas e intencionadas como cuerpo docente, se puede hablar de una gestión organizada o más bien de una cultura organizacional de buen clima.

Otro de los aspectos relevantes en esta relación entre alumno y profesor que debe prestar una atención especial es sobre el clima social, donde podemos encontrar a diversos autores con sus propias definiciones al respecto. Una de las que plantea Cere (1993) hace referencia a “el conjunto de características psicosociales de un centro educativo, determinados por aquellos factores o elementos estructurales, personales y funcionales de la institución, que, integrados en un proceso dinámico específico, confieren un peculiar estilo a dicho centro, condicionante, a la vez de los distintos procesos educativos.” (p. 30).

Según lo planteado por el autor podemos entender que son las personas quienes definen los espacios y dan consistencia a las relaciones que desarrollan, por esto es innegable que la capacidad que tengan los adultos para resolver problemas o conflictos,

---

serán las que guíen los procesos dentro del centro y servirán como ejemplo cotidiano a los estudiantes.

Otros autores como Cornejo y Redondo (2001), señalan que el clima social escolar refiere a “la percepción que tienen los sujetos acerca de las relaciones interpersonales que establecen en el contexto escolar (a nivel de aula o de centro) y el contexto o marco en el cual estas interacciones se dan” (p. 6). Por lo tanto la percepción de quienes permanecen mayor tiempo en el centro educativo es una opinión fundamental para entender como funcionan las relaciones en el recinto y como ellas pueden afectar los objetivos de la institución.

Dentro de estas relaciones que se dan en los centros educativos podemos encontrar la existencia de climas escolares positivos y negativos, debido a que necesariamente existirán diversos tipos de relaciones humanas dentro de una organización. Como se señaló en el capítulo anterior con mayor profundidad, destacan en los climas sociales escolares positivos las características de reconocimiento y valoración, poseer un ambiente físico apropiado, realización de actividades variadas y entretenidas, comunicación respetuosa y cohesión del cuerpo docente.

Según Aron y Milicic (2000), en los climas escolares negativos destacan los efectos en los estudiantes como son la apatía por la escuela, temor al castigo y la equivocación. De la misma forma, Ascorra et al. (2003), notan además que este tipo de percepciones ocultan o hacen invisible lo positivo que pueda tener la institución, por lo tanto las percepciones negativas de elementos dentro del centro ayudará a mantener el pesimismo y los estudiantes, como también profesores, sentirán que sus esfuerzos positivos no son visibles.

Siguiendo la línea de los efectos positivos del buen clima social escolar, está el desarrollo de una atmósfera de trabajo que favorece la labor de los docentes y el desarrollo de la organización escolar (Arancibia, 1992; Bellei et al., 2004). No solo el aprendizaje de los estudiantes que es el mandato social a la escuela, sino también un espacio de crecimiento profesional y de satisfacción personal en profesores, lo que determina mayores índices de felicidad en el quehacer cotidiano.

---

De acuerdo con esto, los resultados del estudio realizado por Valdés y Martínez (2014), indican que un clima social negativo se asocia con la presencia de conductas violentas en la escuela, y por lo tanto deben generarse acciones preventivas para evitar este tipo de problemas. De la misma manera concluye que la violencia que se presenta entre pares en la escuela debe ser abordada desde una perspectiva ecológica, ya que solo al tener en cuenta los diversos contextos de desarrollo de los alumnos es que esta problemática puede ser comprendida y abordada de manera efectiva.

Desde este punto de vista entendemos que la escuela ha subsistido como sistema desde varios siglos y que debido a su importancia ha de contribuir consistentemente en la sociedad, esto quiere decir que la escuela no es un ente pasivo que recibe información externa y actúa exclusivamente en base a esta, sino que se mueve en función de las necesidades propias de su gente, que pertenece a un contexto u entorno y en un momento determinado del tiempo.

La relación que existe entre los climas escolares favorables y el rendimiento escolar es directamente proporcional, como lo explica Casassus (2001) en su primer estudio Internacional Comparativo (PEIC) en Lenguaje, Matemáticas y factores asociados aplicado en toda América Latina. Dicho estudio arrojó una elevada correlación entre la formación de valores para una adecuada convivencia y el logro de los aprendizajes.

De la misma manera y en un contexto propio de Chile, Román y Cardemil (2001) realizaron un estudio para la Universidad Alberto Hurtado y CIDE, donde mostraba que las escuelas que no avanzan en la región metropolitana (Santiago de Chile), tenían problemas de convivencia.

Por otra parte, Sandoval (2014) en su artículo *Convivencia y clima escolar: claves de la gestión del conocimiento*, concluye que el clima escolar no se asocia solamente con la disciplina y la autoridad, sino que a través de la creación de un ambiente propicio para enseñar y aprender. También nos destaca algunos componentes que son necesarios para un efectivo aprendizaje tales como, la calidad de las relaciones interpersonales, la existencia de actividades planificadas en el centro, un entorno acogedor, normas y reglas claras consensuadas por la comunidad y la existencia de espacios de participación.

---

Si sumamos a estos componentes un clima de aula segura, basado en la confianza profesor-alumno y un clima democrático y participativo se contribuirá a la creación de una sana convivencia, permitiendo a los estudiantes gestionar su conocimiento de manera creativa, innovadora, eficaz y eficiente.

Los resultados de diversos estudios como el de Nail et al. (2018); Viscarra et al. (2018); Toscano et al. (2019) nos señalan que el efecto producido por las relaciones de los diversos actores que pertenecen a un centro en el clima escolar, condicionan el logro en los objetivos educativos y que en definitiva son un factor determinante en uno de los principales objetivos que tiene la educación y que es el aprendizaje de los niños que asisten a la escuela.

La estadía en el sistema educativo conlleva para los estudiantes innumerables experiencias de interacción social, con pares y con autoridades, de aquí la importancia de recibir vivencias positivas para relacionarse como para resolver diferencias. Una buena convivencia hará que el paso por la escuela sea recordado como experiencia emocionalmente significativa; y que el trabajo colaborativo empoderaría a los niños, generándoles mayor autoestima, valoración y confianza en sí mismos y los demás (MINEDUC, 2009a). Es así como el trabajo colectivo e intencionado en la formación para la convivencia tienen una importancia de primer orden para el centro, ya que es en la escuela donde se deben practicar los valores que definirán a los estudiantes en el futuro.

---

### 2.3 Rol de las Familias en la Convivencia

La familia es la unidad social básica que se presenta en las primeras y más importantes etapas de la vida de un niño, es allí donde se desarrollan sus primeras experiencias y se transmite directa o indirectamente la capacidad de interactuar y sociabilizar, y donde también se adquieren actitudes, destrezas y conocimientos que permitirán el desarrollo y desenvolvimiento de la persona en su entorno. Para Bolaños y Stuart (2019) “la familia ha sido la primera institución formadora de valores y saberes; ha sido orientadora en situaciones de exploración, duda y curiosidad que presentan los escolares en su proceso de aprendizaje integral” (p. 140).

Si bien es cierto, las personas tenemos un desarrollo personal durante nuestra vida es necesario una interacción con los miembros de una sociedad para descubrirse y crecer como seres humanos. Aquí es donde la familia tiene un rol fundamental en la formación de una persona y aún más cuando educación se habla, ya que la implicación de los padres en el centro educativo afecta positivamente al desarrollo de sus hijos (Nicolás, 2015).

También hay que tener presente que la educación de un hijo en edad escolar es una responsabilidad compartida entre el centro educativo y familia, y estos últimos pueden contribuir de diversas formas en su educación por esto es importante su implicancia y potenciar más la participación de padres y madres en el centro educativo. Para lograr esto, es importante contar con su opinión a la hora de establecer las normas que deben seguir los alumnos en la institución y en la resolución de conflictos.

Por ello, Cantón (2013) nos indica que las familias y el centro educativo deben trabajar la colaboración mutua que permita mantener una buena comunicación, valorando habilidades, intereses y motivaciones para ajustarse a la realidad del centro y enfrentar los diversos conflictos que pueden suceder. Esta buena relación permitirá a la contribución de un buen clima en el centro, por lo que es necesario que se creen instancias de diálogo, reflexión y participación de todo tipo de temas, incluyendo la convivencia. La formación tanto de estudiantes como de padres y apoderados es fundamental para el desarrollo de una institución educativa, ya que de esta manera, al integrar a las familias se puede trabajar con grandes probabilidades de éxito los proyectos educativos propuestos.

---

A pesar de reconocerse la importancia de una colaboración mutua, en algunas instituciones nos enfrentamos a otra realidad como la que se muestra en un estudio realizado en la ciudad de Barcelona acerca de la participación de las familias en los centros de educación secundaria obligatoria, la cual concluyó que el 96% no percibía el instituto como un referente en la vida de la comunidad, sino tan solo como un centro educativo donde se desarrollan los procesos de aprendizaje (Pañellas et al. 2010). Esto nos refleja que los padres y apoderados aún tienen una concepción que está centrada solo en el área académica y ven a los centros como una institución donde deben acercarse para conocer sobre el rendimiento y sus tareas.

Por otra parte, en la investigación en establecimientos educativos de la provincia de Concepción en Chile, realizada por Garretón (2013), indica que la percepción de las familias en cuanto a su relación con el establecimiento es positiva. Se señala que un 41,1% de las familias tienen una buena relación con el equipo directivo, un 57,2% que se llevan bien con los docentes y el porcentaje aumenta cuando se habla de la relación con el profesor jefe o tutor de su hijo, indicando que un 68,8% se lleva bien. Sin embargo, los resultados de la participación de las familias en las actividades nos muestran que un 35,6% tienen una baja participación y un 5,6% indica que no participa en nada.

Esta visión es complementada con las respuestas que indican que las actividades principales que realizan en el centro educativo tienen relación con el área académica. Estos resultados indican que si bien la mayoría de las familias se sienten a gusto en el colegio, no participan activamente en las actividades y solo responden a las necesidades académicas de sus hijos. Esta situación crea una oportunidad en los centros educativos, permitiendo de esta manera implementar diversas estrategias para atraer e involucrar a las familias, principalmente en actividades que estén orientadas a la creación de vínculos que se transformen en factores protectores de la convivencia en las escuelas.

Sin duda que este es un gran desafío para los centros ya que numerosas investigaciones han demostrado que la participación activa de las familias en relación al progreso del proceso educativo de sus hijos, influye decididamente sobre los objetivos que persigue la escuela. Cuando se ponen en marcha programas para mejorar la convivencia escolar y las familias participan activamente, existen resultados positivos ya que su incorporación permite su sensibilización con respecto a la problemática y facilita un trabajo colaborativo entre apoderados y profesores, que se traduce en un incremento

---

de la eficacia preventiva del programa de intervención, porque se asume un desafío que considera a toda la comunidad escolar (Ortega y Del Rey, 2003).

Otro de los aportes de la implicancia de la familia, tiene relación a la mejora en el rendimiento académico y en la integración social, la disminución de la probabilidad de fracaso escolar y el incremento en la motivación del alumnado (Garretón, 2013). Para las familias, su participación en los procesos educativos y en las actividades del centro escolar, también conlleva ciertas ventajas, como una mayor coordinación con el profesorado con respecto a las pautas a utilizar con los hijos/as, y la mejora del clima familiar. Esta implicación familiar, también aumentará la satisfacción y dedicación del profesorado, estimulando la calidad educativa de los centros (Segura y Martínez, 2011).

Sin duda que el rol de la familia cumple un papel fundamental durante la etapa formativa de la persona y es principalmente en esta institución donde se deben generar estrategias y aprendizajes para resolver conflictos de manera adecuada, a través de la interacción, de sentimientos de aceptación de sí mismo y a los demás, así como también el desarrollo de la autonomía (García, 2011). Esta labor debe establecerse desde muy pequeños y debe formar parte de los aprendizajes que se deben entregar a los hijos de manera permanente, a pesar de que no siempre es acá donde se lleva a cabo esta tarea y en ocasiones este rol es traspasado a los colegios y éstos deben asumirlo sin mayores opciones.

La relación entre ambas instituciones, familia y escuela, no está exenta de problemas y a veces es hasta una situación compleja. Cuando entre ellas no existe un diálogo permanente y un acercamiento, es cuando se producen los conflictos. Para evitar estas dificultades, es que los centros educativos deben establecer relaciones basadas en la confianza que permita la integración de las familias y así de esta manera conseguir la participación activa e implicancia en la formación y educación de sus hijos, solo de esta manera es posible construir procesos que permitirán un crecimiento integral y exitoso de los estudiantes.

Para que este proceso sea de una manera armónica y natural, es necesario que exista una relación fluida entre la familia y la escuela. Para que esto ocurra, Hernández (s.f) nos señala algunas propuestas para favorecer la convivencia escolar desde el contexto familiar:

- 
- a) Los padres deben dedicar tiempo a la educación de sus hijos/as y convertirse en modelos de valor presenciales que puedan ser imitados por sus hijos/as.
  - b) Es necesario fortalecer la relación entre familia y escuela. La implicación y participación de los padres en el proceso de enseñanza-aprendizaje del niño contribuye de forma positiva a las relaciones del alumno/a.
  - c) Es importante que la familia cuente con apoyo e iniciativas educativas que les permita formarse y prepararse para su labor educativa, y la resolución de conflictos familiares.
  - d) Desde pequeños los niños deben aprender a vivir con los límites y normas.
  - e) Las familias deben de enseñar a sus hijos a resolver los conflictos de forma pacífica y sin violencia.

Es importante que las medidas que se sugieren llevar a cabo, no solo sean responsabilidad de las familias, sino que la escuela pueda realizar aportes y reforzar cada una de ellas en las diversas actividades de formación que se realizan a diario. Es necesario la cooperación mutua para mejorar no solo la convivencia, sino para que también el alumno tenga la posibilidad de desarrollarse con diversas herramientas y habilidades que le permitirán enfrentarse a la sociedad.

No caben dudas respecto del rol clave que tienen las familias y la escuela, no solo en el proceso enseñanza aprendizaje sino que principalmente en la educación de valores y de convivencia. Estos actores sociales deben establecer cuáles serán los valores que se quieren transmitir para de esta manera, recatarlos y comunicarlos a través de un proceso de educación cuya base sea la justicia, la solidaridad, el respeto y el amor. Por ello es necesario que las instituciones gubernamentales mediante políticas sociales y educativas, entreguen condiciones y oportunidades a las familias y a través de las escuelas, a los estudiantes porque la formación de hábitos de vida saludable garantizan una sana convivencia en los centros educativos (Bolaños y Riveros, 2019).

Solo partiendo de estos pilares fundamentales se podrá avanzar en una formación integral, donde la familia comienza a ser el primer y principal agente socializador, creando vínculos, emociones y aprendiendo a vivir en sociedad, para dar paso a la escuela como una institución que colaborará y fomentará lo aprendido en casa. Aquí es donde se aprenderá a convivir, pues solo se aprende conviviendo y la escuela es un lugar privilegiado e ideal para realizarlo.

---

## 2.4 Formación para la Paz y la No Violencia

Una sana convivencia implica establecer relaciones positivas con uno mismo y con los demás a través de la construcción de elementos que nos lleven a relaciones pacíficas basadas en el respeto por los derechos humanos y la dignidad humana. Según González (2018) la paz puede ser entendida como “un proceso que afecta todas las dimensiones de la vida y que a su vez está ligada con conceptos como el conflicto, los derechos humanos y el desarrollo humano” (p. 39). De esta manera, no se debe entender la paz como falta de guerra o situaciones violentas, sino como un estado de igualdad, una manera de consolidación de la democracia, valoración de la cultural y el respeto a los derechos humanos en una sociedad (Azevedo, 2014).

Según nos señala Martínez (2017), durante los años 80 educadores a nivel internacional estaban preocupados por las relaciones no pacíficas existentes no solo en los centro educativos sino que también en la sociedad y especialmente en los métodos de enseñanza, por este motivo promovieron una reforma denominada *Educación para la Paz* la cual estaba orientada a los problemas de violencia y que buscaba resolverlos a través de técnicas de mediación y resolución de conflictos. Esta nueva reforma se basaba en dos ejes fundamentales que eran; la prevención de los conflictos y el desarrollo de actitudes éticas que hiciesen florecer la conciencia humana.

Esta nueva corriente reconocía que los conflictos forman parte del ser humano pero entendía que éstos eran evitables, por lo que buscaban trabajarlos desde una perspectiva no violenta, pero reconociendo el conflicto. Este nuevo movimiento educativo integra sus reformas no solo en el currículum sino que también a través de una metodología que promovía una sala de clase más armónica. De la misma manera, integraron a los profesores para buscar desarrollar educadores de la paz, buscando en ellos que generaran una sala de clase menos violenta que facilitará las relaciones humanas entre los estudiantes. De esta manera nace una corriente educativa que durante los años se ha ido integrando paulatinamente en las aulas de muchos centros educativos alrededor del mundo, siendo un eje central de los proyectos educativos.

---

La educación para la paz debe preparar al individuo para que exista la armonía en las relaciones humanas en todos los niveles. De acuerdo con esto, Lira et al. (2014) indican que la educación para la paz:

Incluye la concientización y la búsqueda de soluciones concretas; reconoce la importancia de educar, desde las primeras edades, en normas de convivencia y de este modo construir conocimientos (en casa, la escuela y lugares públicos) basados en experiencias personales y sociales que preparen a las nuevas generaciones para vivir en paz, en una sociedad con mayores cotas de justicia (p. 130).

Esto nos revela que los conflictos son oportunidades de aprendizaje que permiten la construcción de relaciones que servirán no solo para la experiencia escolar, sino que para la vida. Por lo tanto esta educación debe ser una corriente que vaya más allá e involucre a la sociedad en general y todas sus instituciones, así de esta manera se podrá vivir en un ambiente más justo, solidario y pacífico.

La cultura de paz pasa a ser un componente esencial de los procesos educativos y de nuestra sociedad actual, de acuerdo con esto Barbeito (2014) señala que existen dos dimensiones: la primera es la cultura de la paz como una forma de pensar y de ver las cosas que influye sobre todo lo que tenemos alrededor, y la segunda como un cultivo y un cuidado cotidiano. Por lo tanto esta cultura obliga a percibir, interpretar y crear las cosas con voluntad de entendimiento, con empatía y con espíritu constructivo, a la vez invita a esforzarse cada día para identificar pequeñas y grandes contribuciones que puede hacer cada persona para contribuir a la paz, y llevarlas a la práctica en todo momento.

Una de las iniciativas pioneras en este ámbito es la conmemoración del *Día Escolar de la No Violencia y la Paz*, DENIP, declarada por primera vez en el año 1964. Es una actividad práctica donde se invita a los centros educativos a nivel mundial a través de un mensaje impulsor de la educación no violenta y pacificadora, a realizar acciones en cada centro educativo según su estilo didáctico propio. Esta actividad busca que los educadores tomen conciencia de que uno de los objetivos fundamentales de la educación consiste en despertar y desenvolver en los estudiantes el espíritu de amor universal, no violencia y paz, con el propósito de cooperar al desarrollo de su personalidad integral y procurar un mundo más fraterno, respetuoso con los derechos humanos, menos violento y más pacífico (Vidal, 2003).

---

Esta actividad se realiza el día 30 de enero de cada año, en conmemoración del fallecimiento de Mahatma Gandhi, uno de los más importantes líderes que trabajaron por la no violencia en el mundo actual. Aunque el DENIP se celebre en una fecha determinada, se pretende que su mensaje dure todos los días y debe guiar la vida de los estudiantes a través de pensamientos, de palabras y de acciones pacíficas. Por esta razón el mensaje de esta iniciativa pretender ser una semilla que llegue a los centros educativos de todo el mundo, para constituir una educación no violenta y pacificadora de carácter universal y permanente.

Otro de los buenos ejemplos de esta corriente a nivel internacional es la *Cátedra de la Paz en Colombia*, la cual trata de construir espacios de convivencia que eviten la discriminación y la violencia. Busca principalmente que los estudiantes que puedan identificar y reconocer las principales causas y consecuencias de los conflictos políticos y sociales que sacudieron en el país y provocaron acciones violentas durante el siglo XIX.

Esta cátedra de la paz tiene un carácter vinculante y obligatorio dentro de la educación de los estudiantes, se concibe como un espacio en el que se propicie la reflexión, el aprendizaje, el diálogo y el pensamiento crítico a partir de la implementación de mediaciones pedagógicas. De esta manera se logra que desde las aulas se incremente una cultura de paz, basada en el respeto y la exigencia de los derechos humanos, en la práctica de los deberes familiares y ciudadanos, en la disposición para la resolución pacífica a través de prácticas y actitudes como la reconciliación y el perdón (Cátedra de la Paz, 2016).

Para integrar la Cátedra de Paz en el currículum se permite a los centros crear un área específica de la paz o incluir la asignatura en alguna de las áreas que pueden ser ciencias sociales o humanidades, por tener mayor afinidad. Se puede considera la Cátedra de la Paz como un área en el plan de estudios, o se pueden desarrollar sus temáticas y contenidos incluyéndolos en los programas y proyectos establecidos por la institución.

---

Dentro de los objetivos principales de esta iniciativa están:

Desarrollar competencias en los alumnos que sirvan para poder convivir en cualquier tipo de sociedad, fomentando las competencias generales como la comunicación oral, la lectura y la escritura, las competencias de integración social, las actitudinales, las aptitudinales y las lúdicas. En cuanto a las competencias específicas se busca desarrollar las cognitivas, emocionales, interpretativas, analíticas, argumentativas, propositivas y las ciudadanas. Como competencias transversales deben adquirir las genéricas, ya que son aquellas que deben aplicar en su vida diaria para resolver conflictos. Como último objetivo, las competencias metacognitivas que permiten desarrollar el espíritu investigativo, base de todo proceso educativo y de transformación científica y social (Cátedra de la Paz, 2016, p. 10).

Estas iniciativas son un buen ejemplo de trabajo formativo basado en la cultura de la paz, por lo tanto la sensibilización y la educación resultan fundamentales para que este movimiento logre sus objetivos. Otras iniciativas exitosas se desarrollarán con mayor profundidad en el capítulo cuatro, donde se analizan buenas prácticas de convivencia escolar a nivel internacional y algunas en el sistema educativo español y chileno.

De acuerdo con estos ejemplos podemos establecer que la escuela al cumplir un rol pedagógico y de formación de ciudadanos democráticos y participativos, tiene un espacio de privilegio para generar y desarrollar programas que promuevan acciones pacíficas y que prevengan acciones violentas, es decir, son espacios sociales constructores de la paz. Bajo este concepto, la educación para la paz y la no violencia no es una opción de las escuelas sino más bien una necesidad que todas las instituciones educativas deben asumir.

Este tipo de educación conlleva implícitamente la formación en valores como el respeto, la justicia, la solidaridad, la convivencia, el respeto, entre muchos otros que día a día los centros están inculcando en sus estudiantes. De esta manera es importante asumir los conflictos que se producen en las instituciones como un proceso natural donde existe convivencia y relaciones humanas, y donde el conflicto es visto como una oportunidad para la formación de los estudiantes.

En muchas oportunidades se habla que la falta de conflicto es entendida como paz, o el conflicto es confundido con violencia y son tratados como sinónimos, sin embargo el conflicto puede darse frente a múltiples y diversas causas. Lo importante de destacar

---

es que no es necesario ver el conflicto como algo negativo, sino más bien como una oportunidad para enfrentarlo de manera positiva y utilizarlo como un proceso formativo o educativo.

De acuerdo con esto, en la *Cátedra UNESCO sobre Paz y Derechos Humanos*, Cascón (2001) destaca que el conflicto es un proceso y se origina cuando las necesidades, que pueden ser económicas, biológicas, entre otras, no son cubiertas o satisfechas. Cuando las necesidades de una parte chocan con las de otro surgen los problemas, y el no enfrentarlos o resolverlos da inicio a la dinámica del conflicto. Si a esto se le añade la desconfianza, poca comunicación, malos entendidos, puede estallar una crisis e incluso manifestarse la violencia. La intención no es solucionar los problemas en ese momento, pues no se dan las condiciones para solucionarlo de manera positiva. Aquí es donde la educación para la paz cumple un rol formador y esencial en la prevención de situaciones conflictivas, busca como reto principal educar en y para el conflicto. Para ello, Cascón (2001) nos indica algunos temas importantes que servirán de alternativa para la resolución pacífica de los conflictos:

- a) Descubrir la perspectiva positiva del conflicto. Desde este punto de vista el conflicto es visto como una oportunidad que permite educar a través de las dificultades y es visto como una forma de cambio en las relaciones humanas de los integrantes de una sociedad. Este aprendizaje sirve para enfrentarse a las situaciones de la vida común y se aprende a solucionar los problemas de manera pacífica.
- b) Aprender a analizar los conflictos y a descubrir su complejidad. Esto permite a la escuela y las familias poder enfrentar y solucionar los conflictos con herramientas y habilidades que permitan un cambio positivo y exista un aprendizaje que sirva para la vida cotidiana.
- c) Encontrar soluciones que nos permitan enfrentar los conflictos sin violencia, es decir, sin utilizar la fuerza ni dañar a nadie con el fin de solucionar un conflicto. Esto permitirá que todos los integrantes de la comunidad ganen cuando se presenta un problema.

---

Para lograr educar en el conflicto es necesario generar los espacios donde los profesores y alumnos puedan prepararse y buscar herramientas que les permitan abordar los conflictos de una manera efectiva. La educación para la paz busca trabajar los problemas no cuando se produzcan, sino más bien antes que ellos lleguen a producirse y de acuerdo a lo propuesto por Cascón (2001), se trabaja el conflicto principalmente en tres niveles consecutivos y uno paralelo: *PROVENCIÓN* (no utiliza el término prevención por tener connotaciones negativas), *ANÁLISIS Y NEGOCIACIÓN*, *MEDIACIÓN* y *ACCIÓN NO VIOLENTA*, las cuales se representan gráficamente en la Figura 6:

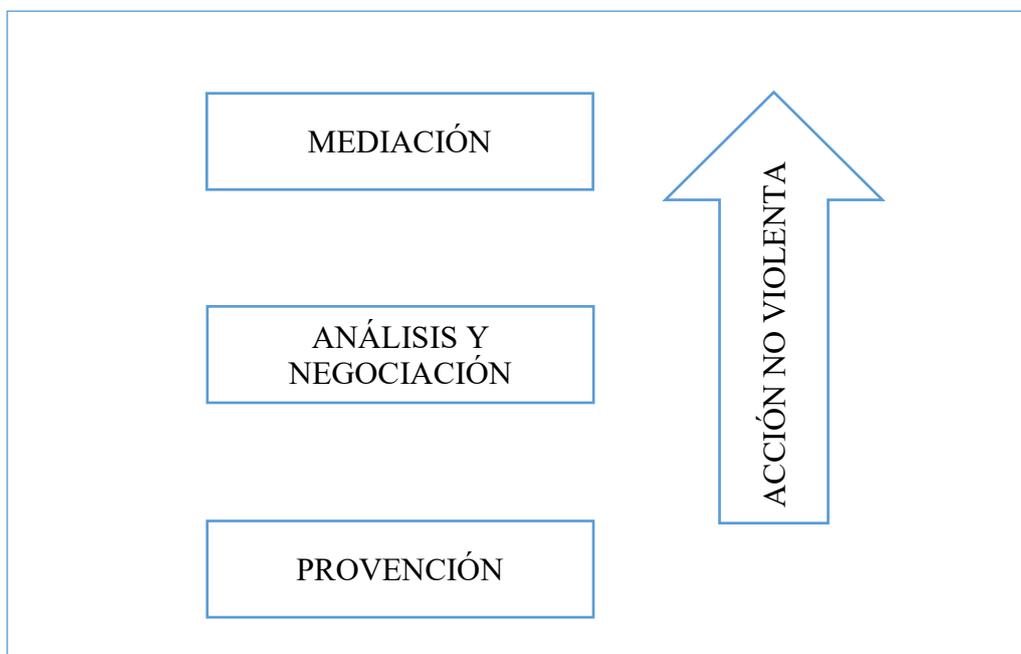


Figura 6: Niveles para trabajar el conflicto  
Fuente: Cascón (2001).

Durante las primeras edades, el trabajo de educar en el conflicto ocupará casi todo su tiempo en el nivel de la *provención*, y en las edades mayores será un primer paso para avanzar y trabajar en los otros dos niveles. En la *provención* y la negociación son las mismas personas involucradas en el conflicto las que tratan de solucionarlo. En la mediación se recurre a una tercera parte que ayudará en el proceso con el objetivo de guiarlos a la solución del problema.

---

En múltiples oportunidades los profesores o quienes trabajan en el sistema educativo han tenido que ser parte mediadora de conflictos entre los estudiantes, buscando de esta manera una solución constructiva del conflicto donde se debe implicar a los alumnos en la búsqueda y salida de la problemática. Solo de esta manera, al implicarlos y escucharlos, se está utilizando el conflicto como una estrategia de aprendizaje y se está dando la posibilidad de educar a través de una situación conflictiva.

En cualquiera de los casos, la educación para la paz no excluye, en situaciones de fuerte desequilibrio de poder, el empleo de los métodos de acción no violenta. Lo que se busca es aprender a usar la fuerza y la agresividad no violenta, tratando de desarrollar la asertividad, trabajar la lucha por los derechos y el respeto a la persona.

Otro de los autores destacados en este ámbito de la educación para la paz y la no violencia es Muller (2013), quien nos señala que “la educación en la no violencia comienza por la no violencia en la educación” (p. 8). Para él, incluir en los programas escolares el conflicto y la no violencia, no es tan fácil como incluir algunas asignaturas específicas, porque no se busca enseñar un conjunto de conocimientos si no que trata de educar en el comportamiento, es decir en la manera de ser de la persona.

Según lo que nos señala, el ser humano tiene muchas capacidades y una de ellas es la posibilidad de discernir, por lo tanto puede optar por la razón o por la violencia. Pero el ser humano tiene una gran capacidad de razonamiento, por lo que debe abstenerse de violentar a otra persona ya que la violencia es un gran error, incluso para aquellos que la defienden y la justifican al punto de convertirla en un derecho. Para ellos y para todos en general, deben entender que el ser humano es el único ser en el reino animal dotado de conciencia y razón, por ello deben hacerse responsables de sus actos y por tanto de sus violencias.

La educación para la paz y la no violencia busca enseñar a que aprendemos a vivir juntos, a conocernos y consolidar una cultura solidaria comprometida con los valores de la paz. Se busca que estos aprendizajes estén presentes en el currículum y puedan relacionarse con los intereses de cada estudiante, ya que de esta manera se conectan con sus vivencias y es posible lograr aprendizajes más significativos.

---

Con este objetivo, la Organización de Naciones Unidas, ONU (2015), aprueba la *Agenda 2030* la cual contiene 17 objetivos de aplicación universal para el desarrollo sostenible, donde uno de sus ejes tiene relación con la educación, la paz y la no violencia. El objetivo 4 en su meta 4.7, incluye como propósito de aquí a 2030:

Garantizar que todo el alumnado adquiera los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover el desarrollo sostenible, entre otras cosas mediante la educación para el desarrollo sostenible y la adopción de estilos de vida sostenibles, los derechos humanos, la igualdad de género, la promoción de una cultura de paz y no violencia, la ciudadanía mundial y la valoración de la diversidad cultural y de la contribución de la cultura al desarrollo sostenible (p. 20).

Este acuerdo internacional compromete a los diferentes países a dar cumplimiento de lo establecido, por lo tanto entendemos que dentro de varios temas importantes de trabajar con los estudiantes, la educación, la promoción de la cultura de la paz y la no violencia, tienen una gran relevancia en lo que se pretende desarrollar a nivel global. Lo que se busca principalmente es propiciar sociedades pacíficas, justas e inclusivas, libres del temor y la violencia, entendiendo que no existe desarrollo sostenible sin paz, ni paz sin desarrollo sostenible.

Dentro de esta misma línea de trabajo formativo, el programa PAULA (2019) de educación para la paz de la Universidad de Barcelona, nos señala que la cultura de la paz “son todos los saberes (nociones, habilidades, valores...) presentes en la sociedad que permiten avanzar en la construcción de la paz, es decir, en la convivencia saludable y en la generación de sistemas de organización social que permitan el desarrollo humano de todas las personas”.

Según esta definición se entiende que la cultura de la paz se promueve a través del sistema educativo por medio del trabajo interdisciplinario, buscando que los estudiantes logren competencias globales como la sensibilidad, comprensión, solidaridad y logren ser conscientes de sí mismos como actores de un mundo global. Por tanto las instituciones educativas deben cumplir un rol protagónico en fomentar y promover una cultura para la paz y no violencia, debido que es aquí donde se debe garantizar los aprendizajes de los estudiantes y que estos sean la base para el desarrollo de personas responsables que serán un aporte para la sociedad que ellos irán construyendo día a día.

---

A pesar del gran potencial que tiene este proceso formativo, no es posible asegurar que este tipo de prácticas solucionan el problema. Sin embargo, en la medida que las actividades y contenidos de la cultura de la paz puedan ser integrados en el contexto escolar como parte esencial del currículum, se podrá establecer que existen avances en desarrollar y cambiar parte de la cultura violenta que en ocasiones vemos de manera normalizada.

Es desafío de todos los miembros de la comunidad educativa de poder implicarse en la cultura de la paz y la no violencia, puesto que la participación y apoyo de las familias es fundamental al aporte realizado por los profesores y los mismos alumnos en las actividades formativas del centro.

Es importante que los equipos directivos se interioricen en el tema y tengan la intención de querer ser parte del cambio, solo de esta manera se logrará impulsar una cultura de paz en la institución y se podrán generar acciones para desarrollar situaciones pacíficas y menos violentas en la vida diaria del centro.

Estos principios que busca la educación para la paz y la no violencia deben ser un elemento clave en los procesos formativos, y como destaca Martínez (2017) “deben ser parte fundamental de la práctica educativa de todos los sistemas educativos y su metodología debe ser reconocida, comprendida e instrumentada para alcanzar los objetivos no solo de los currículos sino de una educación integral y más humana” (p.20). Por lo tanto, la educación para la paz y la no violencia puede ser vivenciada por cada integrante de la comunidad educativa, en cualquier momento y lugar, logrando de esta manera que puedan aprender a convivir y favorecer la creación de espacios democráticos y de relaciones más justas.

---

## 2.5 Practicas Restaurativas

Desde hace varios años la convivencia escolar ha generado múltiples enfoques y líneas de trabajo que buscan ser un aporte para la solución de conflictos. Muchos de los programas que buscan disminuir la violencia han sido un gran aporte para la mejora de la convivencia, pero la mayoría de ellos tienen como raíz el enfoque punitivo y normativo. De acuerdo con esto, es necesario gestionar de manera efectiva los conflictos y buscar alternativas que adopten la mediación y la participación como referente. Respecto a esto, Campo (2002) señala que:

La resolución de cualquier conflicto precisa de un mínimo de predisposición por parte de las personas implicadas. Las estrategias básicamente constituyen un elemento facilitador y de búsqueda de alternativas para alcanzar soluciones satisfactorias para ambas partes, pero obviamente, si no hay voluntad de alcanzar un acuerdo, resultan baldías (p. 174).

Por lo tanto, cualquier alternativa que busque gestionar los conflictos debe poseer características de referencia como la comunicación y un fuerte componente formativo basado en el diálogo y la participación activa de la comunidad, esto es la base para que exista voluntad de solucionar los problemas que se presenten.

Frente a esto, podemos señalar que el conflicto es interpretado como algo natural y normal en las relaciones humanas y puede evolucionar positiva o negativamente, aquí la mediación puede utilizarse como “una de las posibles estrategias que pueden ser de gran utilidad para que la gestión del conflicto sea positiva, especialmente en contextos multiculturales” (Campo et al., 2002).

Desde esta perspectiva es una estrategia para enfrentar el conflicto que utiliza la comunicación y el diálogo mediante la intervención de una tercera persona que permite el acercamiento entre las personas en conflicto.

Frente a este concepto de normalidad del conflicto en las relaciones humanas, surge una nueva metodología denominada *Prácticas Restaurativas* (Campo, 2002), que según Albertí y Boqué (2015) “promueven un cambio en la cultura sancionadora como vía de ordenación de la convivencia en los centros, impulsando la reparación y la asunción de responsabilidad, no solo en relación con los hechos sino, muy especialmente, con

---

respecto a la búsqueda de soluciones” (p. 36). Es decir, se busca solucionar los conflictos a través de un diálogo, donde se acepte la responsabilidad y se repare el daño causado.

Estas prácticas tienen su inicio en Estados Unidos durante los años 70, que tenían como base el ámbito penal juvenil. Desde allí ha tenido un avance por diversos países desde Canadá hacia Europa y al resto del mundo. Su uso a nivel educacional ha mostrado su gran potencial y se ha ido consolidando como un mecanismo de mejora para la convivencia en los centros educativos.

Hopkins (2011) plantea la posibilidad de comenzar a hablar de pedagogía restaurativa, siempre y cuando se pueda desarrollar en un sistema donde la convivencia no esté dissociada del contenido curricular. Este enfoque no busca acciones reactivas frente al conflicto, sino que está orientado principalmente a la proactividad, la prevención del conflicto a través de nuevas metodologías de enseñanza y aprendizaje.

La autora Hopkins (2011), en su libro *The restorative classroom* nos señala que estos enfoques se basan en 5 principios o ideas claves que deben tener en cuenta las instituciones que adopten esta forma de trabajo:

- a) **Percepciones individuales e igualmente valoradas.** Con la finalidad de sentirse escuchado, valorado y respetado es necesario que todos tengamos la oportunidad de expresar nuestros puntos de vistas de una situación específica.
- b) **Los pensamientos influyen en las emociones y las emociones, a su vez, influyen en las acciones.** Es decir, lo que pensemos en una situación o momento determinado nos influye en nuestra manera de sentir y de actuar, por lo tanto debemos comprender que a las demás personas también les sucede lo mismo y por eso es importante entenderlos.
- c) **Empatía y consideración con los demás.** Generalmente frente a un conflicto se producen secuelas o daños como la rabia, el enojo y que generalmente se presentan como sentimientos negativos que pueden dañar las relaciones interpersonales. Por ello es importante saber convivir, entenderse y ser empáticos frente a diversas situaciones cotidianas que puedan afectar al resto.

- 
- d) **Identificación de las necesidades viene antes que la identificación de las estrategias para satisfacer estas necesidades.** Para reparar el daño causado frente a un conflicto es importante reparar las necesidades de quienes estén involucrados, por lo tanto, es importante entregar lo mejor de cada uno cuando se vive en comunidad y se deba dar cumplimiento con las normas acordadas por todos.
- e) **Responsabilidad colectiva por los actos y por sus consecuencias.** Es importante escuchar la opinión de los afectados frente a un conflicto ya que ellos pueden decidir sobre la reparación, demostrando así una sana manera de solucionar los problemas a través del respeto y la confianza.

En este mismo tema, para Rul-lan y Vila (2018), las prácticas restaurativas “ponen el acento en el desarrollo de la comunidad, fortaleciendo sus vínculos y, cuando hay conflicto y tensión, buscando reparando el daño asumiendo responsabilidades y con ello fortaleciendo las relaciones” (p. 3). Desde este punto de vista, es necesario implicar a todas las personas de la comunidad educativa, ya que así de esta manera se aprende a aceptar la propia responsabilidad y se aprende a resolver los conflictos con quienes se comparte el problema.

La construcción de un clima de convivencia sano en una institución educativa es responsabilidad de todos los integrantes. Los equipos directivos gestionan diversos temas relacionados con lo académico, administrativo, pero también lo relacionado con las conductas que afecten la convivencia, aquí es donde a través de las practicas restaurativas se valoran aspectos como la participación, la escucha, la responsabilidad, la expresión de sentimientos y necesidades, la inclusión de todos los miembros de la comunidad. Estos son principios que favorecen sentimientos de bienestar, de reparación y percepción de justicia real (García, 2018).

Uno de los objetivos principales de estas prácticas es la creación de comunidad, tomándolo como un concepto que crea vínculos, mantiene y repara relaciones, fomenta la participación y principalmente la posibilidad de enfrentar el conflicto, teniendo la capacidad de reparar el daño producido pero que finalmente sirven para reforzar lazos.

También se ha demostrado que el modelo de gestión de conflictos basado en la justicia restaurativa frena el comportamiento negativo de manera mucho más efectiva que los modelos basados en sanciones y castigo, debido a que reducen considerablemente la probabilidad de incidencia, facilitan las restauraciones entre pares, instaura un sentimiento de pertenencia a la comunidad y favorecen la reparación de los daños y la víctima (Cortada et al., 2011)

Respecto al término justicia en las prácticas restaurativas, García (2018) nos señala que existe una diferencia al momento de impartirla, en primer lugar existe el paradigma tradicional el cuál denomina *Justicia Retributiva*, que se basa en la búsqueda de un culpable, que describe claramente los hechos sucedidos descubriendo así la norma infringida y como consecuencia se determina un castigo.

En cambio, la denominada *Justicia Restaurativa* se centra en la identificación y rechazo de la conducta y en la reparación del mal provocado. A partir de esto se promueve la escucha y la expresión de sentimientos y necesidades, donde se debe incluir la empatía para entender los hechos que afectan, y así poder trabajar para cubrir las necesidades, determinar recursos, espacios y plazos para cumplir los acuerdos. En la Tabla 7 se describen las diferencias existentes entre ambas prácticas frente al castigo retributivo y la disciplina restaurativa:

CASTIGO RETRIBUTIVO	DISCIPLINA RESTAURATIVA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Busca <b>penalización</b> y “<b>dar ejemplo</b>”</li> <li>• <b>Estigmatiza</b> al culpable</li> <li>• Se centra en el <b>pasado</b></li> <li>• A veces es <b>arbitrario</b></li> <li>• Causa <b>dolor</b></li> <li>• Promueve la <b>sumisión</b>, pero no la responsabilidad</li> <li>• Es un recurso <b>fácil y rápido</b></li> <li>• No suele generar cambio en la conducta y <b>empeora</b> las relaciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Busca <b>reparar</b> y recuperar el <b>bienestar</b></li> <li>• Acepta la <b>persona</b> y rechaza el acto</li> <li>• Mira al <b>presente y al futuro</b></li> <li>• Se relaciona con una <b>norma</b> necesaria para convivir</li> <li>• Favorece el <b>bienestar</b></li> <li>• Promueve la <b>responsabilidad</b>, la <b>implicación</b> y el <b>compromiso</b></li> <li>• Es un proceso educativo que exige <b>tiempo</b></li> <li>• Impulsa el cambio deseado y la capacidad de <b>autoevaluación</b></li> </ul>

Tabla 7: Castigo retributivo v/s Disciplina restaurativa  
Fuente: García (2018)

---

Desde la perspectiva restaurativa los elementos claves son la participación, la escucha, responsabilidad, restauración, expresión de sentimientos, inclusión, pero éstos no deben ocuparse solamente cuando se busque solucionar un conflicto, sino que busca que sean acciones cotidianas del centro. Solo de esta manera es posible participar en la construcción de una comunidad donde sus integrantes sean capaces de responsabilizarse de sus acciones y sean parte de una sociedad más justa y mejor.

El ambiente educativo restaurativo se debe construir desde la importancia que existe en las relaciones de los miembros de la comunidad, y como una manera de lograr los objetivos se deben abordar mediante un repertorio de prácticas restaurativas que Gallardo (2018) las señala a través de las siguientes acciones:

- a) La realización de dinámicas de escucha activa
- b) La utilización de la ruta de la expresión afectiva
- c) El uso del diálogo restaurativo
- d) La práctica diaria de círculos en el aula
- e) La celebración de reuniones formales en caso de conflicto grave
- f) La utilización de los círculos en todas las reuniones de familias del centro

Uno de los aspectos principales de este tipo de prácticas es la utilización del diálogo y sobre todo cuando existe un conflicto, ya que se reflexiona sobre a quién y cómo ha afectado, en qué estaban pensando cuando ha sucedido, qué piensan ahora de lo que ha pasado y cuál es la mejor manera de reparar el daño causado. Así de esta manera es posible romper con el esquema de tipo punitivo (falta-castigo) como único procedimiento en el manejo de las situaciones de conflicto y abre un enfoque que facilita que los niños y las niñas aprendan de las situaciones conflictivas y de asumir responsabilidades y reparar daños causados.

Frente a los diversos conflictos, tradicionalmente las intervenciones se centran en la víctima y el agresor dejando de lado al resto de los estudiantes como simples espectadores. En cambio este tipo de prácticas vuelca la mirada al grupo completo, ven al resto como espectadores que instigan o permiten que sucedan este tipo de situaciones. El grupo en general en ocasiones condiciona el fenómeno y sus efectos y a la vez que puede ser un factor de protección para la víctima. Esto permite no focalizar el conflicto en sus protagonistas, sino que integra al resto del grupo como participantes (Mas, 2018).

---

Esta manera de afrontar los conflictos supone una mejora en la convivencia general de los centros que la practican, abre nuevas oportunidades de actuación innovadora para enfrentar situaciones conflictivas y evita el tradicional acto punitivo. Estos modelos de actuación deben ser aceptados por todos los integrantes de la comunidad, solo así de esta manera es posible trabajar bajo un proceso que permitirá prevenir y enfrentar situaciones de una manera educativa e integradora. Estas prácticas permiten potenciar y posibilita la consolidación de las acciones contenidas en el plan de convivencia y contribuyen a prevenir, detectar y gestionar situaciones conflictivas (Piñero y Recio, 2018).

No podemos dejar de lado el currículum cuando se habla de convivencia, es necesario integrarlo y para ello las practicas restaurativas representan una oportunidad de aprendizaje buscando cambios positivos en el alumno principalmente a través de acciones participativas, como cuando las personas que están en una posición de autoridad como profesores y directivos, hacen las cosas con ellos en lugar de para ellos.

Estas prácticas deben ser parte de la cultura diaria del centro, se pueden ocupar en cualquier momento ya que favorecen la empatía, el respeto, permite la igualdad, aportan seguridad y confianza, crea vínculos entre los integrantes de la comunidad y principalmente porque mejoran la convivencia y el clima escolar del centro.

Para que este modelo de prácticas tenga un efecto positivo dentro de la comunidad, requiere de un importante compromiso de cada uno de los actores quienes la conforman. Esto plantea un desafío mayor a quienes deben gestionar el centro, ya que esto implica un cambio de concepto, de mentalidad y establecer una cultura distinta con el fin de mejorar la convivencia. Esto requiere de capacitación a docentes y directivos, información e implicación de las familias y sobre todo un trabajo de reflexión colectiva con los estudiantes, solo de esta manera es posible prevenir y enfrentar situaciones conflictivas con éxito.

## RESUMEN

### CAPÍTULO 2: FORMACIÓN PARA LA CONVIVENCIA ESCOLAR

#### 2.1 Educación y Formación para la Convivencia E.

La formación para la convivencia pasa a ser un reto para la gestión escolar. Vizcaíno (2015) identifica responsabilidad del estado, de las instituciones y las familias, Monge y Gómez (2021) señalan que “el aprendizaje de la convivencia, su gestión y la implementación de herramientas efectivas para la prevención y resolución de conflictos suponen una cuestión con mucha complejidad que requiere, al menos, una adecuada formación del profesorado” El fin es consolidar a través de la formación, climas sociales y culturales favorable en la institución.

#### 2.2 Agentes claves para mejorar la Convivencia E.

Son múltiples los actores que se interrelacionan en el desarrollo de la convivencia al interior de las escuelas y que tienen influencia en los estudiante. El rol que cumple el profesor tiene una destacada influencia en la sana convivencia de los centros educativos, ya que al promover metodologías participativas se observa un cambio en la forma de concebir la participación y en la forma en que se adquieren conocimientos y valores (Ochoa y Pérez, 2019).

#### 2.3 El rol de las familias en la Convivencia

La familia, según Bolaños y Stuart (2019) “ha sido la primera institución formadora de valores y saberes; ha sido orientadora en situaciones de exploración, duda y curiosidad que presentan los escolares en su proceso de aprendizaje integral” (p. 140). De acuerdo a esto, la familia tiene un rol fundamental en la formación de una persona y aún más cuando educación se habla, ya que la implicación de los padres en el centro educativo afecta positivamente al desarrollo de sus hijos (Nicolás, 2015).

#### 2.4 Formación para la Paz y la No Violencia

Educación para la Paz está orientada a los problemas de violencia y que buscaba resolverlos a través de técnicas de mediación y resolución de conflictos. Esta nueva reforma se basaba en dos ejes fundamentales; la prevención de los conflictos y el desarrollo de actitudes éticas que hiciesen florecer la conciencia humana (Martínez, 2017).

#### 2.5 Prácticas Restaurativas

Las prácticas restaurativas ponen el acento en el desarrollo de la comunidad, fortaleciendo sus vínculos y, cuando hay conflicto y tensión, buscando reparando el daño asumiendo responsabilidades y con ello fortaleciendo las relaciones (Ruilan y Vila, 2018).

## **CAPÍTULO 3**

# **GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA ESCOLAR**



---

El sistema educativo se ha visto influenciado por los constantes y continuos cambios a nivel social, político y cultural que se han producido en nuestra sociedad. Estos nuevos cambios nos enfrentan a un escenario educativo distinto, por lo tanto se deben establecer procesos y estrategias de gestión educacional efectivas que permitan enfrentar estos desafíos.

Las acciones de gestión de la convivencia escolar fortalecen el clima en la escuela porque ayudan en el bienestar de todos los integrantes de la comunidad, y por tanto también influye en la mejora de los aprendizajes de los estudiantes. Estas acciones promueven la participación activa de los integrantes de la comunidad y les da un sentido de pertenencia con el centro educativo, generando de esta manera una sana convivencia y un ambiente que es propicio para el aprendizaje. Estas prácticas deben ser llevadas a cabo por diversos integrantes de la institución educativa, de manera primordial por el director, el equipo directivo y el profesorado. En ellos recae la tarea de gestionar aspectos de la convivencia, utilizando principalmente estrategias como el compromiso, la autonomía y el trabajo interdisciplinario que permitirán que estas acciones puedan realizarse con éxito.

Al instaurarse procesos de gestión participativos, se apreciarán rutinas que favorecerán un clima de convivencia más sano, por lo tanto el rol directivo y el de los profesores son visto por la mayoría como clave al momento de gestionar acciones que generen un clima escolar positivo y a la vez permitan la prevención del conflicto. Cada uno de sus roles, sus principales acciones y funciones serán expuestas a continuación, donde se pretende destacar la importancia de los procesos de gestión de la convivencia escolar en los centros educativos y su influencia ejercida a través del liderazgo.

---

### 3.1 La Gestión Directiva en la Convivencia Escolar

El término de gestión se utiliza en múltiples ámbitos donde es necesario organizar diversos aspectos ya sea una empresa, una oficina o un lugar donde existen personas trabajando por un objetivo en común. Por este motivo es importante reconocer en primer lugar el significado del concepto gestión, que de acuerdo con la Real Academia Española (2019) es la “acción o efecto de administrar”. Por tanto, este término tiene relación con la organización y funcionamiento de actividades con la finalidad de poner en marcha las diversas necesidades de una institución.

La gestión es un concepto que se utiliza principalmente en el lenguaje administrativo y empresarial, donde ha sido profundamente estudiado y se han establecido clasificaciones como la gestión económica, la gestión comercial y la gestión de personal entre otras. Una de estas clasificaciones es la que se relaciona con el ámbito educativo, donde la gestión se ha ido familiarizando poco a poco y es utilizado con mayor frecuencia. De acuerdo a Cassasus (1999) el término gestión pasó en la década del 90 a utilizarse en el ámbito educativo con la intención de generar cambios en los procesos y en las personas que participaban en los centros escolares. Esto ha llevado a varios autores a investigar sus distintas implicancias en los procesos educativos y la relación con los resultados y el clima de los centros. Algunos de ellos son Miranda y Rosabal (2018) quienes señalan que la gestión en educación implica:

La puesta en marcha de una serie de acciones concebidas y planificadas que se deben llevar a cabo para visualizar y concretar los logros y resultados mediante una actitud proactiva que va más allá de lo esperado, persiguiendo la participación pertinente de quienes están presentes en el hecho educativo (p. 7).

Esta definición nos señala con especial atención que la organización de acciones con un objetivo claro permite el logro de estos a través de diversas tomas de decisiones en un centro educativo. La gestión escolar pone énfasis en la organización de los procesos, en el trabajo diario, la comunidad, la cultura escolar y como nos señala Donoso (2012) su marco está “fuertemente influenciado por la misión, visión e ideario, la forma de gestión del establecimiento educacional y el tipo de liderazgo que ejerza la dirección” (p. 3), o también por los rasgos o principios de identidad que cada institución pretender desarrollar.

---

Con estos antecedentes podemos establecer que la gestión educativa implica una cantidad de acciones y/o procesos organizativos que permiten al centro escolar alcanzar diversas metas y objetivos que se plantearon para la comunidad en general en sus diferentes ámbitos. Estos procesos deben estar claramente planificados e intencionados, los cuales deben ser ejecutados, acompañados y evaluados para que de esta manera puedan tener una evaluación positiva y se asegure la calidad de los procesos educativos del centro.

Estos procesos organizados e intencionados son llevados a cabo con la finalidad desarrollar procesos de gestión eficaces en sus diferentes ámbitos. Para Rico (2016) los responsables de la gestión educativa deben tener presente el contexto social actual para gestionar procesos efectivos y coherentes y no solo debe recaer la responsabilidad en los equipos directivos o docentes porque también el resto de la comunidad debe aportar y participar en la toma de decisiones y generar resultados exitosos. De la misma manera se destaca que los procesos eficaces de gestión permiten el cumplimiento de metas institucionales y logro de resultados educativos entre los estudiantes.

Lo anterior va en relación con lo planteado por Alvariño et al. (2000) quienes indican que la gestión directiva incide en el clima organizacional y de esta forma en la calidad de los procesos educacionales. En otras palabras, los encargados de gestionar la escuela deben crear condiciones favorables para que los procesos ocurran de forma eficiente a todo nivel, sean estos pedagógicos, administrativos y/o de relaciones entre los miembros de la comunidad.

Para que esta comunidad tenga efectos positivos, es necesario contar con alguien que tenga la capacidad de liderar los procesos de gestión y que debe desarrollar diversas estrategias que permitan ir logrando los proyectos institucionales establecidos. Sin duda que la figura más reconocida al momento de hablar de gestión en educación es la función que realiza el director de una escuela, quién es el responsable y representante de la institución frente a la comunidad educativa.

El papel del director escolar resulta clave para el proyecto educativo que se pretende desarrollar en cada centro, debido a que tiene múltiples responsabilidades, tales como la de representación, de liderazgo directivo, pedagógico, de la comunidad escolar y de organización y gestión. En términos generales, el rol del director tiene un trabajo

---

diario que va a depender de la naturaleza y contexto donde desarrolle su función, ya que la realidad de cada institución es única y esto hace que las actividades varíen de acuerdo a ello.

Para Antúnez (2004) el dirigir un centro educativo “supones influir en la conducta de los miembros de la comunidad educativa, con el fin de que realicen determinadas tareas que son resultados de los objetivos fijados en común y que se aceptan como adecuados para la educación de los alumnos” (p. 115). Esta influencia se obtiene a través de la proporción de ideas, coordinación de acciones, organización de equipos y actividades, entre otras acciones, con el propósito final de obtener resultados mediante el trabajo de los profesores y personal de la institución.

Para lograr esta influencia, es necesario que quienes desempeñen el cargo directivo debe poseer algunas capacidades especiales que pueden ser adquiridas a través de un proceso de formación o capacitación, debido a las responsabilidades que conlleva la función. El éxito o no de un director en un centro no depende exclusivamente de sus capacidades, ya que existen factores de influencia externos que no están a su alcance, como los recursos y la autonomía, que pueden ser claves al momento de realizar la acción directiva.

Se han desarrollado desde hace muchos años estudios relacionados con la influencia de la dirección escolar y sus múltiples funciones de gestión. Una de las investigaciones realizada por Horn y Murillo (2016) buscaba establecer la incidencia del director en el compromiso docente, y sus resultados confirmaron que el director o directora escolar incide de una forma, clara y medible en el compromiso de los y las docentes de su escuela, principalmente a través de acciones como apoyar el trabajo pedagógico y una preocupación sobre las necesidades de los docentes. Estas conclusiones tienen una vital importancia ya que como se detalla con mayor profundidad en el próximo apartado, existe evidencia que el compromiso docente incide de forma directa en el aprendizaje de los estudiantes.

---

Otras de las funciones fundamentales es ejercer un liderazgo pedagógico, situación que es percibida por los propios directores como altamente difícil, señalando que el modelo de dirección con el que el definen su ejercicio se basa principalmente en la gestión (46%), en el liderazgo (29%) y en la coordinación (17%), mientras que solo un 7% lo basa en otros aspectos (Barrios et al., 2015).

Todas estas funciones que deben cumplir tienen sin duda una importancia que va a depender de la orientación que cada centro quiere establecer para quién dirige, por tanto se puede establecer que dentro de las múltiples funciones que realizan se encuentra implícita también las acciones orientadas a la gestión de la convivencia escolar. Sin duda que la responsabilidad directiva de la creación de un clima favorable en el centro educativo es fundamental, pero no es su única función. A todo lo anteriormente mencionado podemos sumar múltiples tareas propias de la función que Antúnez (2012, p. 39) las detalla principalmente en cinco ámbitos:

- a) **Académico:** en este ámbito se gestionan acciones relacionadas con la organización, elaboración y ejecución de procesos académicos y curriculares. Las principales actividades tienen relación con la elección y programación curricular, designación de profesores tutores, la organización y planificación del uso del tiempo, de los espacios, el material didáctico y los recursos utilizados para los procesos educativos en los diferentes niveles que ofrece la institución.
- b) **Administrativo:** principalmente tiene relación con la organización de recursos materiales, económicos y todo lo concerniente al funcionamiento del centro educativo. Las principales actividades son de tipo administrativa como agendar la atención de los apoderados, responder un correo electrónico, la organización y gestión de los diferentes recursos materiales que se utilizan en el día a día de un centro educativo.
- c) **De gobierno institucional:** este ámbito tiene relación con las acciones de coordinación y organización de manera interna y externa las diferentes actividades que se realizan en un centro educativo. Se deben organizar acciones junto a estudiantes, profesores, familias, personal auxiliar de manera interna y de manera externa con las diversas instituciones con las cuales se relaciona.
- d) **De los servicios:** En este ámbito es necesario organizar acciones que permitan el funcionamiento del colegio y que son diferentes a la organización con profesores. Los servicios con los cuales se trabaja tienen una vital importancia para los procesos

---

educativos del centro y pueden ser los servicios de limpieza, transporte escolar, alimentación, entre otros.

e) **De las relaciones:** este ámbito permite realizar acciones para la mejora de las relaciones interpersonales y que se destaca por tener un vínculo con cada uno de los anteriores ámbitos. Acá se trabaja para generar climas positivos que afecten a la convivencia, la motivación y el desarrollo individual y colectivo de los integrantes de la comunidad educativa.

Este último ámbito, de las relaciones, es donde la influencia directiva debe trabajar para mejorar el clima y para lograr que las acciones de gestión sean efectivas y puedan influenciar positivamente los procesos de mejora de la convivencia, así de esta manera lograr las metas institucionales en torno al área. De acuerdo con esto, Ochoa y Salinas (2019) nos plantean que la gestión de la convivencia escolar es entendida como “las acciones de organización escolar planeadas, evaluadas, y desarrolladas por la comunidad educativa para favorecer los ambientes de aprendizaje y la convivencia sana y pacífica con apego a los derechos de los niños, niñas y adolescentes” (p. 12). Para lograr que este tipo de acciones sean efectivas, es de vital importancia que quién ejerce el rol de director se comprometa y se integre a las múltiples actividades que implica el trabajo de la convivencia escolar, debido a que él debe ejercer un liderazgo en las acciones de gestión que se deben realizar en el centro.

Lo señalado anteriormente es confirmado por el estudio realizado por Cea et al., (2018) quienes investigaron la gestión participativa de directivos en el abordaje de la convivencia escolar en Chile, y cuyas conclusiones están orientadas a que es necesario directivos que realicen acciones de promoción de la gestión institucional desde una cultura colaborativa a través del fortalecimiento de equipos de trabajo, generando instancias de participación, propiciando la reflexión colectiva y el aprendizaje desde las propias prácticas educativas, basándose en el conocimiento y dominio de las políticas existentes sobre el tema y así de esta manera garantizar climas adecuados para aprendizaje de los estudiantes del centro.

Otra de las conclusiones de este estudio nos señala que dentro de los obstáculos y limitantes que afectan la convivencia escolar se encontró confusión o desconocimiento de roles de quienes componen las instituciones educativas, abuso de confianza del personal con el equipo directivo respecto a cumplimiento de horarios y tareas, falta de

---

criterio unificado en la aplicación de reglamento interno, dificultades de comunicación con equipo de convivencia, falta de tiempo para tratar temas de convivencia, actitud pasiva de profesores frente a los conflictos y el desconocimiento de las características socio culturales de donde provienen los estudiantes.

Por lo tanto, el liderazgo y el trabajo cooperativo surgen como competencias necesarias para la gestión directiva y también como una manera de dar solución a estas limitantes, ellos son quienes debe propiciar el fortalecimiento de las acciones participativas en el abordaje de la convivencia y desarrollar el trabajo en equipo para dar cumplimiento a los objetivos institucionales que favorezcan el ejercicio de una democracia justa en los centros educativos.

Debido a esto, es importante que quienes tienen la responsabilidad de dirigir, tengan procesos de formación adecuados que le permitan ejecutar tareas propias de la función directiva con una mayor eficacia y que conciba el funcionamiento institucional en base al trabajo colaborativo. Es necesario contar con profesionales preparados para una tarea desafiante porque actualmente la escuela ha perdido presencia en la formación y socialización de los estudiantes debido a que tiene que coexistir con diversos ambientes e instancias comunitarias y culturales que influyen en ello, tales como medios de comunicación, la moda, los amigos con sus corrientes urbanas, entre otras, y que generan un desafío mayor a la escuela al momento de la formación y educación.

Los encargados de la dirección escolar sin duda tienen una función primordial en la gestión de la convivencia, alguno de los aspectos importantes realizados por ellos son destacados en un estudio exploratorio sobre gestión de convivencia en centros con buenas prácticas, realizado por los autores Conde y Ávila (2014) quienes concluyen que uno de los factores que inciden en la mejora de la convivencia escolar es la gestión de convivencia en el aula y acciones de educación en el conflicto. Destacan que en forma general la reducción de problemas de convivencia en los centros educativos, aparecen asociados con altos valores en la gestión de medidas preventivas que generan y mantienen un clima de respeto y de colaboración entre los integrantes de la comunidad.

---

Frente a esto podemos destacar la relevancia de los procesos de gestión y planificación ya que permitirán acciones más efectivas frente a la convivencia y así de esta manera lograr los objetivos que cada institución se plantea frente a la formación de sus propios estudiantes.

En relación a esto, Conde (2012) presenta un estudio relacionado con la gestión de la convivencia escolar y destaca que el factor planificación, que tiene relación con el análisis de la realidad del centro, actúa como referencia para la gestión del personal, gestión de recursos y gestión de procesos. Se destaca que un aspecto importante para mejorar la convivencia es documentar la realidad del centro educativo a través de la realización de un diagnóstico de sus puntos fuertes y débiles y donde participe toda la comunidad, por tanto quién debe dirigir y liderar estos procesos es quién cumpla función de director escolar.

Si bien es cierto, cada centro educativo presenta su propia realidad, este tipo de investigaciones nos dejan en evidencia la importancia de gestionar aspectos fundamentales para que los procesos de convivencia sean exitosos durante las etapas formativas. Al tomar aspectos generales, podemos destacar que la gestión es sin duda un componente que deben tener presente los establecimientos para que de esta manera existan efectos positivos en la formación de la convivencia escolar de cada centro educativo.

Otro aspecto importante de destacar en el ámbito de la gestión es el propiciar, formar y potenciar equipos de trabajo colaborativos en el centro educativo. Cuando escuchamos la palabra equipo generalmente la asociaríamos a un concepto deportivo, donde un grupo busca un objetivo establecido a través del trabajo en conjunto. Para entender de mejor manera el significado de lo que es un equipo de trabajo, Antúnez (1999) nos señala que consiste en un grupo de personas trabajando juntas que “comparten percepciones, tienen una propuesta en común, están de acuerdo con los procedimientos de trabajo, cooperan entre sí, aceptan un compromiso, resuelven sus desacuerdos en discusiones abiertas y que todo eso no aparece automáticamente, sino que debe irse construyendo poco a poco” (p. 96).

A pesar que el trabajo colaborativo viene siendo una receta que hace muchos años en educación se ha entregado como solución a los problemas en la escuela, aún sigue siendo un factor recurrente en las investigaciones actuales. Con respecto a esto Antúnez

---

(1999) ya nos señalaba que el trabajo en equipo no se soluciona creando normas o reglamentándolo, sino que es necesario de personas que lideren los procesos educativos de una manera atractiva y dinámica, los directivos deben impregnarse de estas competencias que permitan visualizar los problemas, pero a la vez tener las capacidades para desarrollar procesos participativos con la finalidad de buscar soluciones a ellos.

Entendemos de esta manera que el trabajo en equipo trae mayores beneficios que la acción individual y que mediante la colaboración en las escuelas se puede mejorar las ayudas pedagógicas, el análisis de la problemática común en el centro educativo, establecer principios y criterios de actuación, entre otras cosas, las cuales provocarán mejorar el ambiente educativo y también como señala Bugueño y Barros (2008) “sirva de mecanismo para proporcionar una atmósfera que anime a los alumnos a trabajar con entusiasmo” (p.1). Por tanto quienes estén encargados de la dirección escolar deben establecer mecanismos y estrategias que fomenten y desarrollen este tipo de trabajo que genera efectos positivos para el clima y la convivencia en general de los centros educativos.

La importancia del trabajo en equipo ha estado presente desde hace muchos años, en este contexto como señala Drucker (citado en Araneda et al., 2006), “en la actualidad se reconoce que la unidad de trabajo son los equipos, más que el individuo mismo, por lo que lo mejor que puede darse una organización a si misma es propiciar las condiciones para el desarrollo de estos equipos, lo que los conducirá a superar por mucho los esfuerzos individuales aislados” (p.8).

Para que el trabajo colaborativo sea efectivo, hay que entender que el compromiso con una meta común es la base para la construcción de cualquier comunidad o equipo. Al entender esto dejamos en claro que el concepto que concibe la labor docente como una práctica aislada, que solo es responsabilidad del profesor, ya no es válida para los tiempos actuales donde los cambios educativos requieren de un trabajo en conjunto entre todos los integrantes de la comunidad y así de esta manera mejorar la efectividad en los procesos de formación educativa.

---

Debido a lo señalado recientemente, se reconoce la importancia de un trabajo colaborativo, con objetivos y orientaciones conocidas y aceptadas por todos, actividades y estrategias para llevarlos a cabo, y de la búsqueda del consenso en los procesos de toma de decisiones, logrando de esta manera convertir ambientes educativos ideales para la educación integral de los estudiantes a través de la trascendencia en la formación que solo la escuela puede lograr.

Todas estas prácticas que tienen como principal responsable al director, conducen a crear ambientes favorables tanto para docente como para estudiantes permitiendo de esta manera establecer procesos flexibles y con mejores resultados. El director debe colaborar en la creación de condiciones favorables para el aprendizaje en la escuela, debe utilizar diversas estrategias que permitan liderar y proyectar lo establecido en el proyecto educativo institucional, ya que tiene la responsabilidad última de asegurar la organización, administración y de esta manera transmitir sus beneficios hacia el aprendizaje y desarrollo integral de los estudiantes del centro educativo. Por lo tanto, la gestión educativa implica establecer compromisos y responsabilidades que permitirán alcanzar los objetivos institucionales y educativos de toda la comunidad.

A modo de conclusión y como una manera de identificar las principales acciones para una gestión escolar efectiva destacadas en los diversos estudios presentados en este capítulo, se ha elaborado la Tabla 8 que sintetiza y deja en evidencia algunas tareas que deben tener en cuenta los directivos escolares para la creación de procesos positivos en los centros educativos y principalmente para establecer climas favorables en la convivencia.

Acciones de gestión	Fuente
Toma de decisiones participativas, tomando en cuenta el contexto que permitan el cumplimiento de metas institucionales y el logro de resultados educativos entre los estudiantes.	Rico (2016)
Creación de condiciones favorables en procesos pedagógicos, administrativos y de relaciones entre miembros de la comunidad educativa, de esta manera mejorar el clima organizacional e incidir en los procesos educativos.	Alvariño et al. (2000)
Acciones del director inciden en el compromiso docente, tales como: apoyo al trabajo pedagógico y preocupaciones por las necesidades docentes.	Horn y Murillo (2016)
Liderar a través del diálogo, el análisis, la reflexión, el trabajo en equipo y trabajo colaborativo.	Cea et al. (2018)
Gestionar la convivencia en el aula y realizar educación del conflicto. Gestionar medidas preventivas que generen un clima de respeto y colaboración entre los integrantes de la comunidad educativa	Conde y Ávila (2014)
Planificación y documentar la realidad del centro educativo, diagnosticando puntos fuertes y débiles de la convivencia en el centro educativo.	Conde (2012)

Tabla 8: Principales acciones para una gestión escolar efectiva  
Fuente: Elaboración propia

### 3.2 El Rol del Profesor en la Gestión de la Convivencia Escolar

Como se ha establecido en los capítulos anteriores, la convivencia escolar no tiene un responsable único y para su construcción es necesario el trabajo y esfuerzo de toda la comunidad educativa. Sin duda que cada integrante cumple un rol protagónico durante este proceso, pero la figura del profesor es destacada tanto por la historia como por diversos autores como clave debido a las relaciones e interacciones que existen directamente con y entre los estudiantes, ya sea en espacios formales como el aula o informales como el recreo, salidas a terreno, fiestas escolares, entre otras.

Los profesores al tener esta proximidad son los que generalmente realizan las primeras gestiones frente a un conflicto a través del diálogo o la mediación, y dependiendo de la gravedad del conflicto es quién informa al equipo de convivencia o al equipo directivo respecto a lo sucedido, tal como se grafica en la Figura 7:

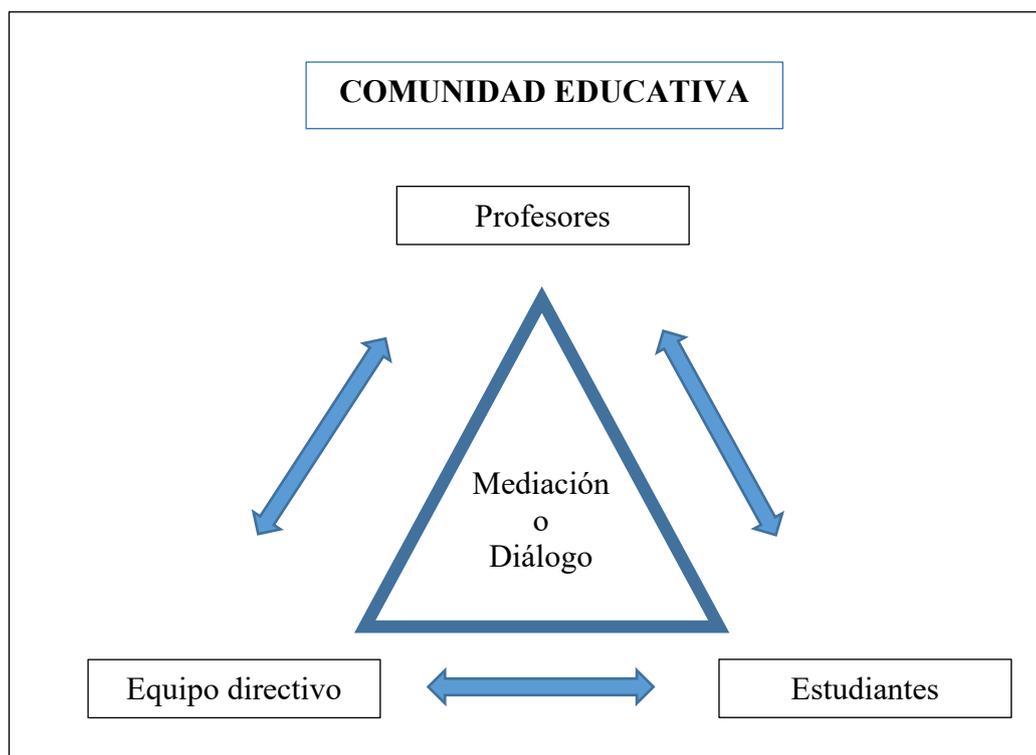


Figura 7: Gestión del conflicto a través del diálogo.  
Fuente: Elaboración propia

---

En cuanto a los profesores tutores o de la especialidad, también tienen este mismo rol pero además son los responsables de lo que sucede adentro de ella, monitoreando, previniendo o gestionando posibles situaciones relacionadas con la convivencia escolar. Por lo tanto independiente de la especialidad, el profesor es quién debe tener una sólida formación para enfrentarse a las diversas situaciones que se presentan a diario en el centro educativo y los equipos directivos deben respaldar las acciones que estos realizan frente a los problemas que afecten la convivencia.

Las escuelas con un clima social nutritivo se caracterizan por dar a sus profesores la posibilidad de desarrollar su trabajo con autonomía, con comunicación, con estrategias pedagógicas efectivas siempre que se encuentren alineadas con el proyecto pedagógico de la escuela (Arón et al., 2017). De esta manera se entrega la confianza en la figura del profesor, se valoran sus particularidades y se le considera una figura clave para el proceso formativo de la convivencia y el clima en la escuela.

En un estudio realizado por Retuert y Castro (2017) señala que la visión de los profesores respecto a la convivencia escolar está caracterizada por ser dinámica y cambiante y va a depender de la situación, el momento o el comportamiento de los grupos y situaciones que se presentan y varían diariamente. Por lo tanto, no es algo que se establece en un momento o lugar determinado, sino que se debe construir diariamente y la función del profesor pasa a cumplir un rol estratégico.

Desde esta perspectiva, la gestión realizada por el profesor debería establecerse principalmente desde la prevención, trabajando como base los procesos de aprendizaje, tal como lo señala Retuert y Castro (2017) quienes indican que:

Cuando un profesor posee estrategias metodológicas que permiten que todos los alumnos estén trabajando y teniendo un rol activo durante la clase, la aparición de situaciones conflictivas tiende a disminuir, en particular con aquellos alumnos que por sus características son complejos en su manejo (p. 332).

Por tanto, el rol activo, con un nivel de preparación y manejo de estrategias pedagógicas son un elemento preventivo que permite evitar situaciones conflictivas en el aula, generando un clima positivo de convivencia y que también permite alcanzar los objetivos académicos programados.

---

Esta construcción de un clima positivo de convivencia en el centro no solo depende de las acciones del profesor, ya hemos ahondado en los roles de cada integrante de la comunidad educativa pero sin duda que el aporte que cada uno de ellos puede realizar, suma y ayuda a mejorar las relaciones y la construcción de ambientes propicios para el aprendizaje.

La figura del profesor se ha destacado desde los inicios de la educación, principalmente en la escuela tradicional con un modelo de enseñanza donde los conocimientos son transmitidos por él y son presentados como una verdad absoluta. En este modelo la figura de quién “entrega” el conocimiento es el profesor y quién “recibe” el conocimiento con un rol pasivo es el alumno, denominado por Freire (1970) con el término de “educación bancaria”. Este modelo tradicional y rígido ha ido cambiando y evolucionando a través del tiempo, a pesar de que aún podemos ver vigente algunos aspectos propios de él.

Según Penalva (2016) existe una nueva pedagogía moderna que considera al alumnado “un ser inteligente con capacidad para conseguir y experimentar conocimientos, y desarrollar sus capacidades y habilidades para desenvolverse de manera adecuada en su medio social, mediante herramientas como los sentidos, las vivencias de la vida real y las experiencias del educando” (p. 140). Este nuevo modelo ve al alumno de manera activa, participativa y constructiva de su propio aprendizaje, donde debe aprender a pensar, reflexionar, predecir, resolver y trabajar de manera participativa, logrando así habilidades sociales necesarias para su desarrollo como persona. Por lo tanto, el rol del profesor también ha evolucionado y ha pasado de estar el centro del proceso a una función de facilitador y colaborador del aprendizaje de sus estudiantes, este nuevo enfoque de Vigotsky (1988) es denominado como modelo socioconstructivista.

En un estudio comparativo de los efectos de ambos modelos pedagógicos, tradicional v/s socioconstructivista, Méndez (2012) estableció que el aprendizaje cooperativo, propio de éste último modelo, aumenta la motivación e interés del alumno facilitando de esta manera el aprendizaje y mejorando los resultados, a diferencia del modelo tradicional. Estudios como este demuestran que la función del profesor ha variado en cuanto a su accionar, pero no ha disminuido en cuanto a su importancia ya que el nuevo modelo genera nuevos desafíos en el ámbito metodológico, didáctico, tecnológico y de planificación.

---

Estos nuevos desafíos que se le presentan al profesor vienen acompañados también de nuevas realidades y situaciones que principalmente tienen relación con aspectos de convivencia, en este ámbito el profesor también debe enfrentarse a nuevos retos como es el relacionado con la diversidad cultural, étnica y sexual. Aquí existen aspectos tan diversos como el lenguaje, las tradiciones, la religión que pueden influir en una sana convivencia, como lo reflejado en un estudio que señala que los estudiantes inmigrantes sufren situaciones de acoso con mayor frecuencia que los alumnos nativos (Gil y Clares, 2014). Esta diversidad de los estudiantes ya se ha instaurado en la mayoría de sistemas educativos y el profesor sigue teniendo un rol preponderante frente a ellos, continúa teniendo un rol formativo que permite ver esta situación como una oportunidad para el desarrollo de habilidades sociales y culturales entre sus estudiantes.

Este nuevo escenario educativo presenta también cambios respecto a las situaciones de convivencia escolar, puesto que las relaciones entre profesor y alumno ya no son las mismas. Para enfrentarse a ello Penalva (2016) nos señala que “el docente es considerado el principal gestor y por tanto debe poseer estrategias suficientes para manejar la convivencia y los conflictos que surgen de ella” (p. 147). Así seguimos sumando tareas y responsabilidades a la función del profesor, quien sin duda en múltiples ocasiones se ve sobrepasado por las exigencias que conlleva su labor.

Sin duda que es en el aula de clases donde se producen un sin número de interacciones entre los principales protagonistas de la educación que son los profesores y estudiantes. Es aquí donde se producen encuentros, desencuentros, comunicaciones y representaciones pedagógicas y también afectivas entre ellos. Por este motivo la importancia del ambiente de aprendizaje dentro de un aula es un factor que se debe tomar en cuenta para el logro de los objetivos de enseñanza de los alumnos y es necesario generar un ambiente que se adapte a las necesidades de todos los actores involucrados en el procesos de enseñanza - aprendizaje, además de ser lo suficientemente flexible para brindar oportunidades a todos y con ello lograr resultados favorables.

Desde este punto de vista Cornejo y Redondo (2001) plantean que la gestión de la convivencia escolar se da fundamentalmente en el aula, así como en el patio, los pasillos o en las diversas actividades que se generan en el centro educativo. Esto hace que sean claves las interacciones que suceden en el entorno, porque la escuela es un espacio en construcción y movimiento permanente. Según señala Duarte (2003) la convivencia

---

no se limita a las relaciones entre alumnos y profesores solo para el proceso de enseñanza o dar cumplimiento al currículum, sino que se produce un constante intercambio que genera relaciones durante los procesos educativos. Se entiende entonces, que la convivencia se gestiona con el hacer, mostrando a los estudiantes que se puede vivir en paz, con respeto y solucionando los conflictos de forma pacífica en el día a día.

Durante los últimos años, la labor del profesor no ha dejado de ser importante pero sin duda que ha aumentado las tareas relacionadas con su función. Principalmente hablamos respecto a los procesos pedagógicos, donde debe tener el conocimiento y manejo de estrategias para el aprendizaje, también están las tareas administrativas, donde debe preparar evaluaciones y materiales, atender a estudiantes y padres, organizar y asistir a reuniones, y todo lo relacionado con gestión administrativa. Si a esto además sumamos la responsabilidad de la gestión de la convivencia en el aula, estamos frente a un profesional que debe tener las capacidades y la formación suficiente que le permitan enfrentar cada uno de los desafíos.

La formación inicial de los profesores, la capacitación profesional permanente, son herramientas fundamentales para que el rol del profesor siga siendo clave en los procesos educativos de los estudiantes. Ellos deben obtener el apoyo necesario de los equipos directivos con la finalidad de contar con profesionales capaces de enfrentarse a este nuevo escenario educativo y que la saturación de labores y la problemática actual sean solo una dificultad que puedan enfrentar con las mejores herramientas que permitan seguir siendo la figura fundamental en la formación de los nuevos integrantes de nuestra sociedad.

---

### 3.3 Liderazgo en la Institución Educativa

Una de las principales habilidades que se repite al momento de hablar de procesos educativos y principalmente de gestión, es el liderazgo. Esta capacidad está presente en el vocabulario de todas las organizaciones donde existan relaciones humanas y principalmente se utiliza para destacar una de las características principales que deben poseer las personas que dirigen o son responsables en la institución. El diccionario de la Real Academia Española (2019) define al *líder* como guía o conductor, en decir a quién entrega la dirección o rumbo de un grupo o una institución.

Para Mintzberg (1992), el liderazgo es "la capacidad de afectar (causar efecto en) el comportamiento de las organizaciones...tener poder es tener la capacidad de conseguir que determinadas cosas se hagan, de causar efecto sobre las acciones y decisiones que se toman" (p. 5). De acuerdo a esta definición, se puede ejercer en las decisiones como también en las acciones, de esta manera los líderes pasan a ser agentes de influencia cuya característica es el ejercicio del poder en los equipos de trabajo.

Sin embargo, el concepto de liderazgo que se utiliza principalmente a nivel organizacional, también tiene su propio uso en educación y existe la necesidad de diferenciarlos. Para Robinson et al., (2009) el liderazgo educativo se caracteriza por entregar un sentido común a la organización escolar y por influir en el comportamiento de ésta, teniendo como principal objetivo la mejora de la calidad, que se puede observar en los aprendizajes de los estudiantes. Definen el liderazgo educativo como "aquel que influye en otros para hacer cosas que se espera mejorarán los resultados de aprendizaje de los alumnos" (p. 70).

Según lo que se señala, los directivos escolares deben tener una capacidad de liderazgo que les permita llevar adelante los objetivos institucionales y deben ser ellos quienes guíen las acciones que se realizan en la escuela. De acuerdo con esto Ocampo y Reyna (2016) creen que "todo cargo directivo en un centro escolar demanda un tipo de liderazgo que responda a las expectativas de los padres de familia, los profesores y el estudiantado, además de otros actores que participan en el sector educativo" (p. 110). La figura directiva es la que mayor expectativas crea dentro de la comunidad en cuanto su manera de liderar la institución, principalmente porque movilizan e influyen directamente

---

en las personas pertenecientes a los centros educativos para buscar lograr los objetivos y metas comunes (Leithwood et al., 2020).

Para Horn (2013) los estudios cualitativos respecto al liderazgo han atribuido gran importancia al rol de los líderes en los procesos de cambio escolar y en la intervención sobre las estrategias de enseñanza de los docentes, sin embargo los estudios más cuantitativos nos señalan que el impacto del liderazgo en los resultados de aprendizaje de los estudiantes es pequeño e indirecto, es decir, es un efecto que está *mediado* por los docentes. A pesar de estas diferencias, el liderazgo directivo es una de las variables internas que más influye en los resultados de los estudiantes, ocupando el segundo lugar después de la influencia de los profesores, por lo tanto los líderes escolares deben estar focalizados no solo en las acciones pedagógicas, sino que también en realizar acciones que involucren a toda la comunidad, de esta manera es posible aproximarse a una conducción de una sana convivencia en el centro educativo (Aravena et al., 2020).

En Chile, Volante (2008) realizó un estudio que relaciona el liderazgo directivo y los resultados de la Prueba de Selección Universitarias PSU, demostrando en sus conclusiones que los establecimientos que perciben un mayor liderazgo, obtienen mejores resultados principalmente en las pruebas de del área de matemática. También la percepción del liderazgo por parte de los docentes repercute en que éstos tengan mayores expectativas sobre los logros académicos de sus estudiantes. Este tipo de estudio nos dejan en evidencia que el efecto liderazgo, influye positivamente en los resultados académicos y genera mayores expectativas entre la comunidad.

Por otra parte, Reeves (2012) estudió las prácticas de liderazgo docente en establecimientos de la región metropolitana en Chile, constatando que los establecimientos con mejores índice de liderazgo también tenían un mejor clima escolar. Confirmando de esta manera la importancia del liderazgo en la escuela, no sólo a nivel directivo sino la que debe tener también cada profesor para realizar su labor en el aula.

Frente a la importancia del liderazgo y su influencia en diversos ámbitos del sistema educativo, los autores Argos y Esquerra (2014) en su libro *Educación y Liderazgo* nos destacan las competencias básicas necesarias para desempeñar el liderazgo, exigible para la función del director en un centro educativo como para cualquier miembro de la institución perteneciente a la Unión Europea.

---

Independientemente del país, la cultura o costumbres que se pueden diferenciar, en todo escenario educativo un liderazgo eficaz debería trabajar sobre las siguientes competencias:

- a) Saber motivar a todos los actores y agentes del centro educativo
- b) Saber mantener una perspectiva holística del centro y su entorno
- c) Saber potenciar un clima y cultura de aprendizaje
- d) Saber mejorar la calidad y resultados de aprendizajes de los alumnos
- e) Saber gestionar los recursos de forma eficaz y eficiente
- f) Un buen conocimiento del sistema educativo
- g) Gran capacidad de comunicación y apertura
- h) Destrezas para la resolución de problemas

Es importante destacar que estas competencias para ejercer el liderazgo no son responsabilidad de una sola función o persona, sino que es importante que éstas estén presentes en el trabajo colaborativo que realizan todos los integrantes de la comunidad educativa. Estas competencias pueden ser replicadas en cualquier sistema educativo a nivel mundial, ya que lo que se pretende en toda institución es común en cada una de ellas, por lo tanto, la manera de gestionar y enfrentar situaciones deben tener a una figura responsable que utilice acciones de liderazgo como las recién mencionadas.

Más allá que estas políticas sean incluidas en la Unión Europea, los desafíos globales para las escuelas son el aseguramiento del éxito educativo y de los aprendizajes imprescindible para el desarrollo diario de los estudiantes. Esto solo es posible si las personas responsables de dirigir, coordinar y administrar los centros educativos utilizan las herramientas del liderazgo para cumplir con éxitos sus tareas.

Las prácticas del liderazgo han sufrido cambios durante las últimas dos décadas debido a los cambios sociales, económicos y culturales de nuestra sociedad, lo que ha provocado cambios en los centros educativos que hoy cuentan con una mayor autonomía y a la vez una mayor responsabilidad en los resultados escolares. Debido a estos nuevos escenarios, el liderazgo educativo de los directores adquiere una mayor relevancia, destacando resultados de investigaciones que reflejan que los equipos directivos pueden marcar una diferencia crítica en la calidad de los centros y en los propios estudiantes, producida indirectamente mediante su influencia en la organización de actividades en la

---

escuela (Bolívar, 2012). Estos impactos producidos en los aprendizajes de los estudiantes se producen indirectamente debido a la influencia de condiciones organizativas de la escuela y en la calidad de la enseñanza.

Debido al impacto producido por las actividades de gestión en educación, es que el liderazgo escolar ha llegado a ser una prioridad en el ámbito de la política educativa a nivel mundial. Para ello la OCDE (2009) considera que existe una mayor autonomía escolar y una mayor concentración de los resultados educativos que han hecho que se reconsidere la función de los líderes escolares, motivo por el cuál realizó un estudio durante tres años con la participación de 22 sistemas educativos y 19 países de todo el mundo, denominado *Mejorando el liderazgo escolar*. Este estudio ofrece una fuerte evidencia de que mejorar la política y la práctica del liderazgo escolar puede mejorar los resultados escolares, por lo tanto identificó cuatro áreas de acción que, consideradas en conjunto, pueden ayudar a la práctica del liderazgo escolar y a mejorar los resultados escolares y que son utilizadas y aplicadas en la actualidad. Estas áreas de acción destacan la necesidad de:

- a)** (Re)definir las responsabilidades del liderazgo escolar, concentrándose en funciones que pueden mejorar los resultados escolares.
- b)** Distribuir el liderazgo escolar, comprometiendo y reconociendo una participación más amplia en los equipos de liderazgo.
- c)** Desarrollar habilidades para un liderazgo escolar eficaz a lo largo de diferentes etapas de la práctica.
- d)** Hacer del liderazgo escolar una profesión más atractiva al asegurar salarios y perspectivas de carrera apropiados.



Figura 8: Área de acción para la ayudar a la práctica del liderazgo escolar  
Fuente: OCDE (2009, p. 7)

Para entender de mejor manera estas áreas de acciones, se proponen una serie de herramientas que permitirán ayudar a la práctica del liderazgo escolar, las cuales son definidas más profundamente y se desarrollan a continuación:

**a) (Re)definir las responsabilidades del liderazgo escolar, concentrándose en funciones que pueden mejorar los resultados escolares.**

**Apoyar grados más altos de autonomía:** más autonomía a los docentes tiene una relación con la mejora académica de los estudiantes, pero ésta no garantiza una mejora en el liderazgo escolar. Para que exista un liderazgo es necesario entregar de manera explícita apoyo y motivación para que puedan realizar de manera efectiva las diversas funciones que permitirán desarrollar y mejorar los resultados de los estudiantes y de la escuela en general.

Los centros educativo que tienen estudiantes con buenos resultados son los que permiten la participación en la organización y ejecución curricular, por ello los centros donde sus líderes no pueden influir deben trabajar y fortalecer este aspecto para que así de esta

---

manera los líderes escolares puedan gestionar el currículum dependiendo del contexto y la realidad en la cual pertenece la escuela.

**Funciones de liderazgo que mejoran los resultados de aprendizaje:** Para crear climas positivos, el liderazgo escolar cumple un rol importante porque ayuda a que los profesores organicen y ejecuten de mejor manera sus clases y de esta manera mejora el aprendizaje de los estudiantes. Algunas de las funciones de liderazgo que influyen en la enseñanza y el aprendizaje son:

- Apoyo, evaluación y desarrollo de la calidad de los docentes
- Fijación de metas, evaluación y rendición de cuentas
- Gestión estratégica de recursos
- Liderazgo más allá de los límites de la escuela

**Marcos para mejorar la definición de responsabilidades:** Debido a que la tarea de los líderes escolares no es clara en todos los países, se han desarrollado algunos estándares o marcos de liderazgo escolar comunes, que entregan algunos lineamientos y orientaciones de las principales características y responsabilidades que debe poseer un buen líder escolar. Para su desarrollo se consideraron evidencias locales del liderazgo eficaz y se hizo partícipe a diferentes representantes de la profesión, con la finalidad de escuchar sus opiniones y hacerlos sentir partícipes del proceso. El resultado final se puede utilizar para la selección, formación y evaluación de los líderes escolares en diferentes instituciones.

#### b) **Distribución del liderazgo escolar**

**Reducir la carga de los directores de escuela:** Hoy día existe mayor autonomía y mayores responsabilidades en los directores escolares y a pesar de que sus funciones varían de un país a otro, tienen objetivos en común como lograr que sus centros escolares sean dirigidos con procesos de cambios rápidos aunque sea en comunidades con altas dificultades. Para lograr estos objetivos es necesario una constante interacción con las diferentes instituciones de la comunidad y principalmente que se mantengan actualizados en todos los procesos de enseñanza que permitan un desarrollo y evaluación de los resultados escolares.

Es necesario que el liderazgo escolar sea compartido con otros profesionales del centro, delegando responsabilidades para obtener mejores resultados. Al compartir el poder no

---

disminuye la influencia del director, al contrario, ésta se amplía y aumenta y de esta manera se evita la sobrecarga de las múltiples tareas que el cargo conlleva.

**Distribuir el liderazgo para la eficacia escolar:** Para mejorar la eficacia en la escuela es necesario distribuir el liderazgo entre diversas personas que pertenecen a la institución, así es posible un mejor proceso de planificación, desarrollo y desempeño de los equipos de trabajo.

**Apoyar a los consejos escolares en el desempeño de su función:** Para que los consejos escolares sean un aporte significativo en la organización escolar es necesario que estén capacitados y cuenten con el respaldo de los directivos, quienes deben definir cuáles son las funciones y responsabilidades que tienen. Para que esto ocurra, la elección de los miembros de los consejos escolares debe promover la participación de representantes de alta calidad y entregarles apoyo para que sean activos y tengan una oportunidad de crecimiento para que puedan ser un verdadero aporte a la institución.

**Reflejar el liderazgo distribuido en la política:** El liderazgo escolar no debe ser exclusivo del director, por lo tanto el concepto debe ampliarse a diferentes miembros del centro. Se necesita trabajar en cambios que evidencien en sus políticas el liderazgo distribuido, principalmente a nivel de leyes en los marcos nacionales de liderazgo, en normas para la toma de decisiones, entre otras.

**Sostenimiento del liderazgo distribuido:** El potenciar y fomentar el liderazgo distribuido permite desarrollar equipos o comités que funcionen de mejor manera y durante un mayor tiempo. Estos equipos se pueden fortalecer al construir la capacidad de liderazgo entre los potenciales líderes y también trabajando con tiempo la planificación de la sucesión. Otro aspecto importante que es necesario desarrollar en este tipo de trabajo son los ambientes o climas porque cuando existe confianza y apoyo, funcionan de mejor manera.

---

### c) **Desarrollo de habilidades para un liderazgo escolar eficaz**

**Fortalecer la práctica mediante el desarrollo de liderazgo:** Los directores deben ser profesionales con habilidades que permitan trabajar las nuevas tareas y responsabilidades de estos tiempos, ya que son cambiantes y necesarias para las nuevas escuelas del siglo XXI. Estas nuevas tareas que debe enfrentar el director tienen relación con la mejora de la calidad de los profesores y sus procesos de enseñanza, logrando de esta manera mejorar resultados educativos, procesos de gestión de recursos, alcances de metas entre otras acciones.

**Análisis de las necesidades y el contexto:** Para lograr desarrollar programas eficaces y que el liderazgo sea asumido por personas que cumplan con los requerimientos que se demandan, es necesario realizar un diagnóstico de necesidades, considerando situaciones contextuales que pueden influir en el desarrollo del trabajo docente.

**Ver el desarrollo de liderazgo como una secuencia:** El desarrollo del liderazgo no solo se realiza una vez, debe ser permanente e incluso es considerado en algunos países como un proceso de aprendizaje para toda la vida. Debido a esto es necesario contar con una formación y apoyo permanente durante el desarrollo de la carrera profesional y de manera especial cuando exista cambio a nivel general. Durante la vida profesional es importante desarrollar herramientas y habilidades profesionales y personales para ejercer el liderazgo, por eso el apoyo continuo debe formar parte de este proceso.

**Asegurar la congruencia y la calidad de la provisión:** La gestión del liderazgo es gestionada por varios proveedores, por tanto es importante que exista congruencia entre ellos y así de esta manera garantizar que los programas que se ofertan contengan los elementos esenciales y ajustados según la normativa. En varios países los responsables han sido históricamente las universidades pero también han nacido otras instituciones que se han especializado en entregar el servicio para el liderazgo educativo. Sin importar quién realice este proceso, deben existir herramientas adecuadas que permitan la evaluación de la calidad de estos programas y valorar el impacto que estos tienen en la comunidad.

---

**Estrategias variables de desarrollo de liderazgo:** Existe una variedad de formas de entregar oportunidades para el desarrollo del liderazgo, una de ellas son los programas de formación que deben basar su desarrollo en evidencias científica sobre el liderazgo y su aprendizaje, conteniendo un equilibrio entre los componentes prácticos y teóricos. Existen diversas estrategias metodológicas para trabajar su desarrollo, como los trabajo en equipo, trabajo colaborativo, en redes, etc, que permiten ocuparse del aprendizaje y tratan de desarrollar habilidades y herramientas de acuerdo a la realidad y al entorno. Esto último es fundamental debido a que existen diversos conceptos de liderazgo que se deben aplicar de acuerdo al contexto social y cultural donde se desarrolla el trabajo.

d) **Hacer del liderazgo escolar una profesión atractiva**

**Concentrarse en la planificación de la sucesión del liderazgo:** Para que los futuros líderes escolares surjan con éxito, es primordial planificar la sucesión y de esta manera contar con un mayor número de posibilidades, ampliando también la calidad de los postulantes. Es necesario planificar múltiples estrategias que permitan identificar a las persona idóneas y de esta manera desarrollar desde muy temprano las capacidades y habilidades de los futuros líderes. Existen muchos profesionales con altas capacidades que necesitan el apoyo directivo y las oportunidades para demostrar sus talentos y su experiencia.

**Profesionalización de los procedimientos de selección:** Como una manera de asegurar que los procesos de selección sean eficaces y objetivos es importante trabajar en los lineamientos para los procesos de selección y elegibilidad, ya que éstos tienen un gran efecto en la calidad del liderazgo. Los procesos deben incluir criterios como el talento, habilidades, conocimientos y competencias entre sus principales características, también tienen que tomar en consideración las múltiples tareas que deberán cumplir como es el liderazgo pedagógico, habilidades en la gestión de recursos y competencias en el área de relaciones interpersonales y de comunicación. Por esto es importante contar con instrumentos de evaluación y de procesos que permitan evaluar de manera precisa las habilidades, conocimientos y competencias de quienes postulan a los cargos directivos.

---

**Hacer atractivos los salarios de los líderes escolares:** El impacto de los salarios es importante para atraer buenos líderes, por esto es primordial que los niveles se comparen con los demás cargos del servicio público y con los cargos de líderes del sector privado. El sueldo de los directores debe ser marcadamente superior al resto de los profesionales de la escuela debido a las diversas responsabilidades y al notorio aumento de las actividades que implica el cargo.

**Reconocer la contribución de las asociaciones profesionales:** Los líderes escolares deben tener una participación activa en la propuesta y formulación de políticas y reformas laborales, sintiéndose así, parte del proceso. De esta manera pueden opinar y ser un aporte desde la experiencia laboral de los directivos escolares y cuáles son sus condiciones de trabajo.

**Ofrecer opciones flexibles de desarrollo de carrera:** Es importante aumentar la motivación de los líderes escolares y aumentar sus beneficios como una manera de entregar oportunidades y hacer más atractiva la profesión a los futuros directivos. Como una manera de evaluar permanentemente su trabajo y su desempeño, es importante mantener un contrato renovable donde se estipulen los reconocimientos e incentivos que permitan mejorar su labor y sus habilidades profesionales en el cargo que están realizando. También es importante que se entreguen las oportunidades a los directivos escolares para poder realizar sus funciones en diferentes contextos, en contacto y coordinación con otros centros y compartiendo experiencias con los demás líderes, así de esta manera se logra una profesión mucho más flexible y con un mayor grado de movilidad.

Estas herramientas de trabajo recomendadas por la OCDE son un instrumento valioso para los responsables de políticas educativas, directivos y docentes, que están dirigidas a reflexionar y debatir cómo llevar a cabo estas acciones para implementar políticas de liderazgo eficaz en cada contexto educativo particular. Este tipo de trabajo nos entrega una clara visión de la importancia del liderazgo en diversos ámbitos de los procesos educativos y de los efectos positivos que esta trae si se desarrollan buenas prácticas de liderazgo educativo, en cualquier sistema escolar del mundo.

---

Como una manera de resumir las diversas implicancias e interacciones que tiene el liderazgo en los procesos educativos, se presenta a continuación la Figura 9, con las principales conclusiones y aspectos revisados en el presente capítulo.

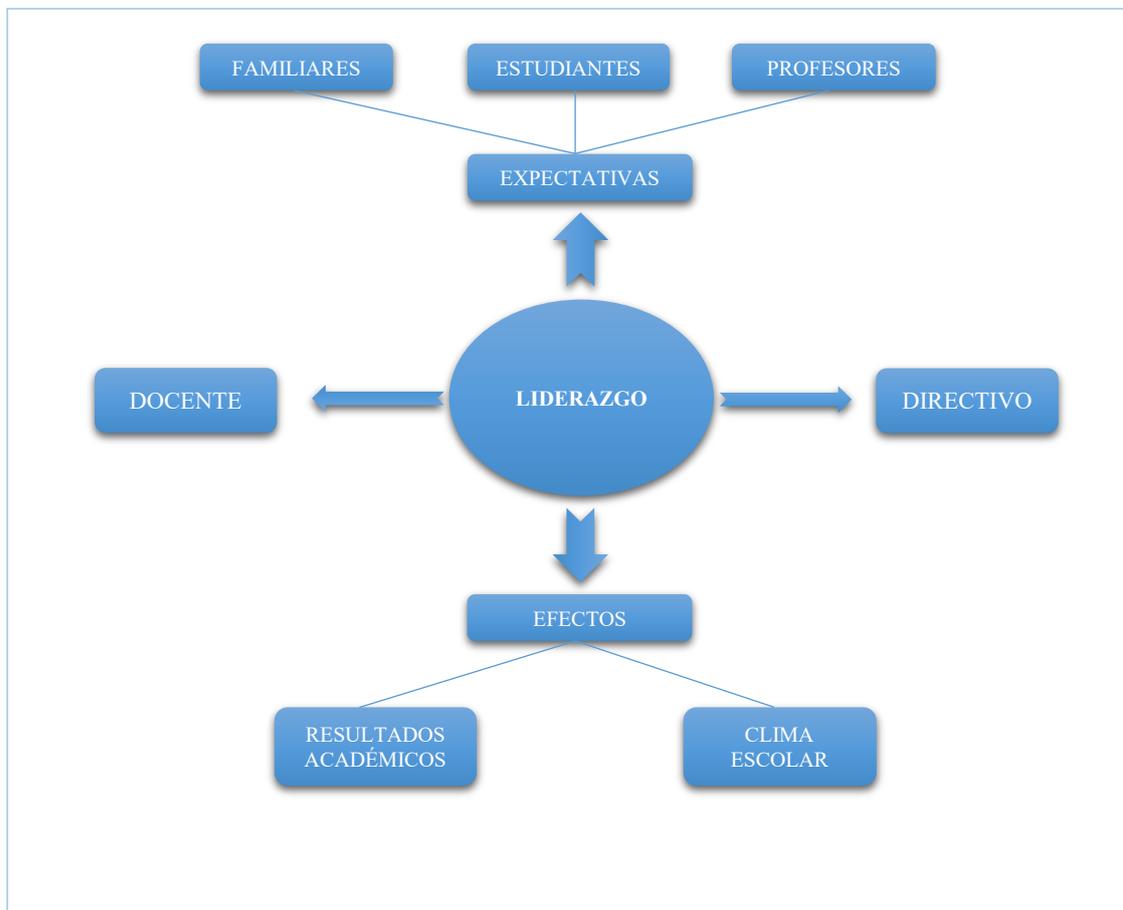


Figura 9: Implicancias del liderazgo escolar  
Fuente: Elaboración propia

---

---

## RESUMEN

### CAPÍTULO 3: GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA ESCOLAR

#### **3.1 La Gestión Directiva en la Convivencia Escolar**

La gestión incide en el clima organizacional y de esta forma en la calidad de los procesos educativos (Alvariño et al., 2000). La gestión de la convivencia escolar es entendida como “las acciones de organización escolar planeadas, evaluadas y desarrolladas por la comunidad educativa para favorecer los ambientes de aprendizaje y la convivencia sana y pacífica con apego a los derechos de los niños, niñas y adolescentes” (Ochoa y Salinas, 2019, p. 12). Frente a esto, se entiende que los encargados de gestionar la escuela deben crear condiciones favorables para que los procesos ocurran de forma eficiente a todo nivel, sean estos pedagógicos y/o de relaciones entre los miembros de la comunidad.

#### **3.2 El rol del Profesor en la Gestión de la Convivencia Escolar**

Se entrega la confianza en la figura del profesor, se valoran sus particularidades y se le considera una figura clave para el proceso formativo de la convivencia y el clima en la escuela. “El docente es considerado el principal gestor y por tanto debe poseer estrategias suficientes para manejar la convivencia y los conflictos que surgen de ella” (Penalva, 2016, p.147).

#### **3.3 Liderazgo en la Institución Educativa**

El liderazgo educativo se caracteriza por entregar un sentido común a la organización escolar y por influir en el comportamiento de ésta, teniendo como principal objetivo la mejora de la calidad, que se puede observar en los aprendizajes de los estudiantes. Los líderes escolares deben estar focalizados no solo en las acciones pedagógicas, sino que también en realizar acciones que involucren a toda la comunidad, de esta manera es posible aproximarse a una conducción de una sana convivencia en el centro educativo (Aravena et al., 2020).

## **CAPÍTULO 4**

# **REFERENTES INTERNACIONALES Y NACIONALES DE PRÁCTICAS DE CONVIVENCIA ESCOLAR**



---

El trabajo cooperativo para el desarrollo de la convivencia resulta fundamental en cualquier institución educativa o de gobierno. La manera de organizar, planificar y gestionarla nos entrega una visión de las posibilidades de éxito que se pueden obtener. Las experiencias a nivel gobierno, local y de los propios centros, sirven como referencia para establecer procesos y programas con características similares en los centros educativos de cualquier parte del mundo. Para construir esta sana convivencia entre los estudiantes, es necesario ocupar todas las herramientas que permitan enfrentar los conflictos de una manera efectiva y constructiva.

A pesar que los centros educativos se enfrentan diariamente a una realidad donde surgen conflictos, es a través de diversas estrategias y programas que logran mejorar el ambiente y disponer un clima de convivencia positivo. Para reflejar esto, se presentan a continuación algunas experiencias de buenas prácticas entorno a la convivencia escolar que destacan por sus buenos resultados y han tenido éxito en sus comunidades.

En primer lugar se detallan algunas experiencias internacionales en el trabajo de la convivencia escolar y posteriormente se desarrollan en profundidad cuatro programas desarrollados en diversas comunidades de España y tres proyectos realizados en el contexto educativo Chileno los cuales incorporan aspectos relacionados a la convivencia, desarrollo de la paz y la prevención de conflictos.

Estas experiencias entregan una visión de cómo se trabaja la convivencia escolar a nivel de redes de colegios en comunidades y también en centros específicos, demostrando que es posible establecer programas exitosos que permitan desarrollar procesos de formación para instalar la paz y la sana convivencia en cualquier comunidad educativa.

---

#### 4.1 Desarrollo de la Convivencia Escolar a nivel internacional

La convivencia escolar es un tema que se ha desarrollado desde hace muchos años en gran parte de los centros educativos del mundo. Desde aquí nacen una gran cantidad de investigaciones y el desarrollo de múltiples programas que buscan mejorar y trabajar la convivencia como un tema central que permita generar un clima apto para el aprendizaje y el crecimiento personal de los estudiantes.

Los diversos programas que se han generado dependen de un aspecto fundamental como lo es la realidad social y el entorno en el cual se desarrolla la vida del centro educativo. Muchas instituciones se han visto en la necesidad de trabajar la convivencia escolar como un eje primordial de sus programas debido al contexto social donde están insertos y muchos de ellos son sociedades o culturas con un pasado o un presente social conflictivo.

Las políticas educativas de la gran mayoría de los centros hoy tienen incorporado estrategias que permitan contener y en lo posible, eliminar todo tipo de violencia, agresión o maltrato entre los integrantes de las comunidades. Para ello han tomado en cuenta diversas realidades que han permitido de una u otra manera mejorar las condiciones y han replicado o adaptado a sus realidades las experiencias más exitosas en torno a la convivencia.

Uno de los modelos de trabajo sobre la convivencia escolar que es necesario tener en cuenta, es el que vive el sistema educativo de los *Estados Unidos*, donde la violencia y la indisciplina se vio acentuada en los años 70 y la preocupación creció a niveles tan altos que se crearon políticas a nivel nacional y por estados que regulan y establecieron algunas normativas para el normal funcionamiento de los centros.

Sin embargo, con el pasar de los años la violencia en los centros educativos vuelve a surgir como un tema importante, superando incluso importantes aspectos como los curriculares y académicos. Múltiples hechos de conflictivos entre estudiantes como tiroteos, peleas entre bandas y conflictos raciales entre otros hechos, hicieron que la violencia escolar en el país fuera un tema primordial a nivel político en los años 90 (García, 2001). Debido a esto surgen algunas prácticas que buscaban mantener el control y disminuir la problemática en los recintos educativos, algunas de las principales acciones

---

son el uso de cámaras de vigilancia, detectores de metales, guardias de seguridad, patrullajes especiales de la policía, uso de tarjetas de identificación en las instalaciones y varias otras medidas que sin embargo son cuestionadas porque no se demostraba su incidencia directa en la disminución de hechos violentos.

A este tipo de medidas se le sumaban leyes que tenían relación con la disciplina en los colegios y que buscaban tolerancia cero frente a hechos violentos. Las sanciones, expulsiones y castigo surgen como respuesta frente a cualquier hecho violento o de indisciplina de los estudiantes. Sin duda que la realidad del país y sus diversos contextos educativos y sociales han llevado a las autoridades a trabajar por esta vía como búsqueda de la solución de un problema sistémico. Este tipo de programa es el más común en el país y a pesar de ser un método invasivo y represivo sigue aún vigente y cada vez se ve más normalizado entre las comunidades educativas a pesar de no evidenciar efectos notoriamente positivos en la disminución de los conflictos.

Sin embargo autores como Greene (2005, citado por Gatica, 2017) señalan otro tipo de estrategias o programas utilizadas en el país que han buscado involucrar directamente a los estudiantes a través de la prevención y de la educación de la paz. Algunos de ellos son los programas que buscan desarrollar el liderazgo entre los estudiantes y a la vez implementar estrategias de prevención para identificar los conflictos a nivel escolar. Junto con ellos nacen también programas psicosociales y psicoeducacionales que buscan promover el cambio en la conducta individual y grupal de los estudiantes que presentan problemas conductuales. Otro de los programas que han tenido un gran éxito son las estrategias orientadas a mejorar el clima escolar de los centros educativos, las cuales buscan fortalecer los vínculos entre los integrantes de la comunidad y la búsqueda de soluciones frente al conflicto.

Sin duda que estos últimos programas han sido replicados con mayor éxito y aceptación por parte de los centros escolares, son estrategias con una mayor efectividad en torno a la prevención del conflicto y buscan desarrollar herramientas y habilidades que permitan enfrentarse a ellos y solucionarlos de mejor manera. A pesar de esto, el sistema educativo de *Estados Unidos* se caracteriza hasta el día de hoy de sus políticas autoritarias y sancionadoras que buscan solucionar el tema de la violencia escolar pero que no han dado el resultado que permita concluir su efectividad, aunque por los hechos de violencia visto en algunos centro escolares, se aprecia que no han sido la solución definitiva.

---

Otro de los sistemas educativos que se ha visto enfrentado a una problemática social importante y principalmente cargada de violencia, es el de *Colombia*. Los conflictos armados y de narcotráfico llevaron al país a niveles de violencia impensados para una sociedad moderna y que sin duda se vio incluida en los procesos educativos de todos los centros escolares del país y principalmente en los sectores rurales donde se vivía el conflicto armado de manera más cotidiana.

Como una manera de enfrentar esta problemática político-social, el ministerio de educación de Colombia ha buscado diversas estrategias para dar respuesta a la etapa post conflicto que busca impulsar la construcción de espacios de sana convivencia en los ciudadanos y especialmente entre los estudiantes. En ellos se busca que sean capaces de identificar las situaciones del conflicto causas y efectos, a la vez que se desarrollen como personas consientes y capaces de reconocer la importancia de construir una nueva sociedad, libre de violencia y en base a los principios de la paz.

Una de las principales estrategias que se llevaron a cabo entre el gobierno y el ministerio de educación fue la implementación de la ley 1732 del año 2014, que instaura la *Cátedra de la Paz* en todos los centros educativos del país (Ministerio de Educación Colombia, 2019). El desarrollo de esta actividad se explicó en mayor profundidad en el capítulo 2 del marco teórico donde se analizaron aspectos importantes en la Formación para la Paz y la No Violencia.

Como una manera de enfatizar en la importancia del desarrollo de actividades o programas que busquen la mejora de la convivencia, se pretende nuevamente reconocer a *Colombia* en el constante trabajo que ha realizado en la búsqueda de la formación de niños y jóvenes que crezcan en una sociedad libre de violencia y más justa. Para el logro de esto se busca que esta alternativa de trabajo no sea un componente curricular agregado, sino más bien que a través de la experiencia y de la vivencia personal se puedan desarrollar habilidades y herramientas como la solidaridad, el respeto y la capacidad de resolver los problemas de manera pacífica.

Al incluir la *Cátedra de la Paz* en el currículum nacional se busca la integración de manera transversal con las otras asignaturas y así lograr la formación integral de los estudiantes que un futuro serán los integrantes de la nueva sociedad que pretenden construir como país. La construcción de la paz ha traspasado las barreras de los centros

---

educativos y se busca transmitir estos preceptos a la sociedad en general, de esta manera se pretende contribuir a que los valores de la paz y la cultura de la resolución de conflictos de manera pacífica sean uno de los pilares fundamentales de la democracia local.

Esta iniciativa es reconocida a nivel internacional porque asume la paz como un derecho de los seres humanos y que busca asegurar que los ciudadanos sean capaces de solucionar los problemas sin violencia y contribuyendo a la construcción de una sociedad democrática, tolerante, solidaria y participativa. Sin duda que este tipo de experiencias se pueden transmitir a otros contextos y adaptar los principales ejes que buscan el desarrollo universal de la paz y la no violencia, así de esta manera se pueden formar diversas sociedades o comunidades con valores transversales que nos haga vislumbrar un mejor futuro basado en la sana convivencia.

Otras experiencias internacionales en torno a la convivencia escolar son los programas aplicados en países europeos donde se han implementado proyectos y campañas que pretenden educar en base a la paz y la no violencia. Respecto a esto, Gatica (2017) señala en su estudio diversos casos de programas exitosos en el continente que han trabajado los ejes principales de la convivencia. Algunos de los más importantes son los desarrollados en países como *Inglaterra* y el *Reino Unido* de manera general, que buscan concientizar sobre el problema de *bullying* a través del trabajo grupal y del monitoreo de situaciones conflictivas que buscan descubrir espacios y situaciones conflictivas.

Este programa denominado *Proyecto Anti-Bullying Sheffield* busca potenciar a las instituciones educativas a través del apoyo en el trabajo curricular con diversas herramientas y materiales que puedan utilizarse en la formación de la convivencia en los centros educativos. De la misma manera se realizan intervenciones en día a día de las escuelas buscando mejorar el clima de convivencia y reconociendo las situaciones que pueden causar conflicto y también a través del trabajo en pequeños grupos incluyendo tanto a víctimas como victimarios. La evaluación de este proyecto ha sido positiva con una notable disminución en los casos de acoso escolar y ha permitido desarrollar otros programas en base a este proyecto en varias instituciones educacionales.

---

Otro caso destacado es el de *Finlandia* que debido a los constantes problemas en sus centros educativos reconoció el *bullying* y los casos de violencia extrema como una situación importante que debían solucionar. Debido a estas situaciones el gobierno en conjunto al Ministerio de Educación desarrolló un programa que se ha replicado en diversos contextos educativos a nivel internacional. Este programa denomina KIVA que tiene como objetivo la prevención de las situaciones de acoso escolar en los centros educativos del país y pretende entregar a la institución la información necesaria respecto a la problemática, así de esta manera tratar de influir en los estudiantes a que este tipo de situaciones no son normales y deben ser rechazadas y en los casos graves de acoso buscar alternativas de mejoramiento y reinserción.

El programa incluye el trabajo en aula con diez clases que se realizan durante el año y se aplica en diferentes etapas de la vida escolar de los estudiantes. Para el apoyo del trabajo se desarrolló una plataforma digital con juegos, una página web y materiales de apoyo que buscan reconocer los problemas de acoso y cómo tratar de solucionar los problemas de convivencia entre los estudiantes. Además de las actividades con los estudiantes se entrega el apoyo a todos los integrantes de la institución para interiorizar sobre los problemas y causas del acoso y de esta manera comprometer a todos en el desarrollo de la mejora de la convivencia escolar.

Debido al éxito del programa en la prevención de la violencia y el acoso escolar, es que esta iniciativa se ha replicado en países como *Bélgica, Italia, Suecia, Francia* entre otros. Es importante destacar que este tipo de experiencias puede ser muy útil en diversos países pero siempre teniendo en cuenta el contexto social que vivencia cada uno, ya que las situaciones de violencia o acoso pueden ser más marcadas y en esos casos sería necesario promover conjuntamente otro tipo de prácticas que ayuden a enfrentar la problemática.

El desarrollo de este tipo de experiencias presentadas en diversos contextos a nivel internacional refleja la importancia que las instituciones estatales tienen con respecto a la violencia, el acoso y la mejora de la convivencia en los sistemas educativos. Los antecedentes presentados sirven como experiencias para el trabajo de futuros programas y muchos de ellos han sido la base de los actuales proyectos que buscan el desarrollo en base a la paz y la solución efectiva de los conflictos que son inherentes al ser humano.

Si bien es cierto que cada uno de ellos presenta características propias de la realidad de cada país, tiene algunos elementos claves y comunes que son compartidos con las otras experiencias. Como una manera de resumir las principales coincidencias entre los programas se detallan a continuación las acciones que buscan trabajar la mejora de la convivencia escolar y también se presentan de manera gráfica en la figura 10:

- Reconocimiento del problema del acoso y la violencia
- Prevención y educación para la paz y la no violencia
- Desarrollo de herramientas para enfrentar el conflicto
- Capacitación sistemática de profesores y familias que permitan entender y enfrentar el problema de la violencia y el acoso que afectan la sana convivencia
- Seguimiento y apoyo de víctimas y victimarios en casos de conflictos

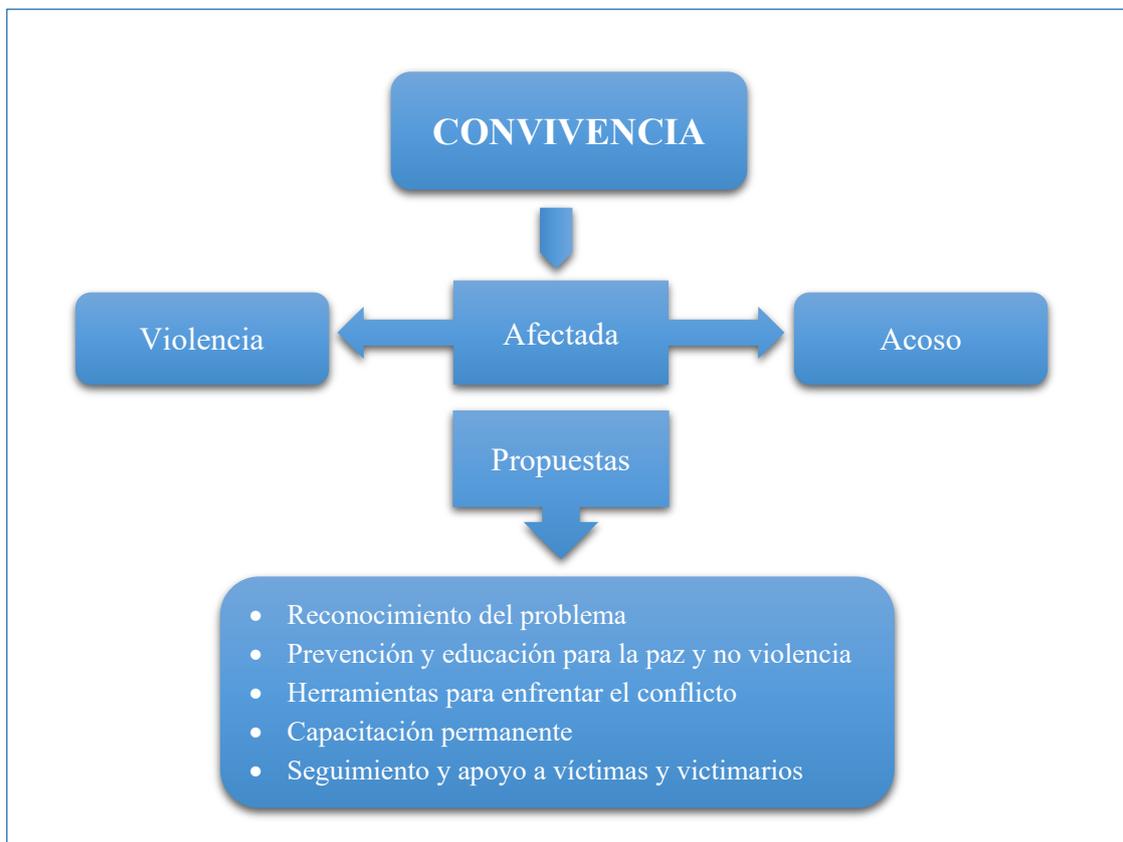


Figura 10: Elementos comunes en programas de convivencia escolar a nivel internacional  
Fuente: Elaboración propia

---

## 4.2 Análisis de buenas prácticas de Convivencia Escolar en centros Españoles

Las instituciones educativas españolas no han estado ajenas a enfrentar el tema la violencia y el acoso, aunque las intervenciones son relativamente nuevas si se compara con otras realidades internacionales. Del Rey y Ortega (2001) señalan que se da inicio en la época de los 90 a través de acciones impulsadas por la administración que tenían un enfoque preventivo y no eran de carácter obligatorio a nivel general. Desde entonces se han desarrollado diversos programas en las comunidades autónomas que buscan promover y mejorar la convivencia en los centros educativos del país.

Los principales programas de intervención se establecen por las políticas de la administración general y se complementan con las acciones propuestas en cada comunidad autónoma. Los principales proyectos están orientados a buscar cambios en los centros educativos a través de la prevención y la resolución pacífica de conflictos entre los integrantes de la comunidad, así de esta manera se mejora la convivencia y el clima en los centros educativos. Otros programas buscan la capacitación docente a fin de entregarles herramientas para ser agentes activos en los programas de prevención de la violencia.

Actualmente existe una gran cantidad de programas liderados por los propios centros educativos y también existen algunas instituciones externas que colaboran y apoyan el trabajo en torno a la convivencia escolar. Las principales acciones se basan principalmente en el desarrollo de actividades y estrategias colaborativas, involucrando a toda la comunidad y basada en los valores del respeto y la tolerancia a través del dialogo, la reflexión y la comunicación efectiva. Acciones como el desarrollo círculos, de medicación, prácticas restaurativas y desarrollo de estrategias para enfrentar el conflicto son muy comunes.

Este tipo de prácticas que se realizan en los centros se han podido observar a través de una revisión exhaustiva de diversos programas para trabajar la convivencia escolar. Las experiencias de algunos centros educativos de comunidades autónomas como el *País Vasco, Cataluña, Galicia, Extremadura y Cantabria* permitieron establecer elementos comunes que se utilizan en la mayoría de los proyectos y que han tenido una buena evaluación por parte de las comunidades.

---

Luego de la revisión de varias experiencias en torno a la convivencia, educación para la paz y la no violencia se han seleccionado cuatro proyectos que por sus características sirvieron para el desarrollo de una propuesta de mejoramiento, con adaptaciones al contexto educativo Chileno. La profundización en estos programas sirvió para desarrollar acciones y actividades que permitieron dar respuesta a los objetivos y las preguntas de investigación del presente estudio, basados en la experiencia de los centros educativos españoles.

La selección de los proyectos que se presentan a continuación, se desarrollan en centros educativos con características similares a la institución en la cual se centra la investigación. Por este motivo y por las características de las actividades se ha profundizado y se hace hincapié en los elementos que son el eje principal de la propuesta de mejoramiento y que buscan ser una alternativa de innovación en torno a la convivencia escolar y la prevención y manejo del conflicto entre los estudiantes.

La iniciativa *Bizikasi* del País Vasco y *Teixint Xarxes* de Cataluña se presentan como experiencias de comunidades y los proyectos de *Prácticas restaurativas en el CEIP Gabriel Vallseca* de Palma y *Construyendo un plan de igualdad* de Sevilla, son programas propios de los centros educativos los cuales se describen en mayor profundidad a continuación.

---

#### **4.2.1 Iniciativa Bizikasi (País Vasco)**

La convivencia es un término que día a día está presente en nuestra sociedad, es inherente a nuestra naturaleza humana. Podemos apreciar este fenómeno en nuestros hogares, trabajos, redes sociales, en nuestro entorno y en cada momento donde existan relaciones personales. No es sorpresa que durante este proceso de relacionarnos con otros aparezcan conflictos, incluso a veces lo vemos con normalidad. Como nos señala Caballero (2010) “Desde la perspectiva de la Cultura de Paz, el conflicto no debe ser considerado como algo de lo que tengamos que huir, como algo negativo en sí mismo” (p. 155), por lo tanto buscar estrategias para mejorar o verlo como una oportunidad de aprendizaje es un camino que debemos explorar.

Dentro de este marco, la comunidad autónoma del País Vasco en España ha vivido una historia no muy lejana cargada de violencia y hechos que han marcado sus habitantes. Por ello el 11 de junio de 2013, el gobierno Vasco presenta el plan de Paz y Convivencia que ofrece una respuesta clara y sencilla de promover el encuentro social en su comunidad a través de diversos ámbitos, entre ellos la educación. Actualmente a través del departamento de educación presenta diversos planes, programas e iniciativas en el ámbito de la convivencia.

Una de ellas es la iniciativa Bizikasi (Departamento de Educación Gobierno Vasco, 2018) que busca hacer que los centros escolares sean un espacio sin violencia y de convivencia positiva a través del compromiso del alumnado y del resto de la comunidad educativa. Uno de sus objetivos prioritarios es que los centros escolares sean zonas libres de violencia, buscando que el centro escolar sea un espacio educativo de desarrollo personal y social y que todos los miembros de la comunidad educativa, a través del conocimiento y de un compromiso compartido permanente, lo conviertan en un entorno seguro para la convivencia positiva y sin tolerancia alguna ante situaciones de acoso.

El programa consiste en acompañar a los alumnos en su desarrollo personal y dotarle de competencias y herramientas que le permitan participar en la sociedad como ciudadanos activos y responsables.

---

Para ello han programado para el período 2017-2018 la formación específica a 320 asesores, 80 miembros de inspección y cerca de 800 responsables de centros educativos y para el curso 2018-2019 pretender la formación específica en relación al acoso escolar a la totalidad del profesorado de la enseñanza pública.

Bizikasi busca que los centros puedan actuar correctamente en la labor preventiva del acoso escolar y que dispongan de herramientas de detección y seguimiento. Durante el proceso de formación, todos los centros reciben material para poder desarrollar el necesario control: herramientas para la observación y detección, herramientas para el diagnóstico de las relaciones en el grupo, listas de chequeo, autoinformes, entre otros. El propósito de esto es el de adelantarse a posibles casos de acoso y trabajar desde la prevención, implicación, seguimiento y de esta manera lograr que a través del compromiso individual y colectivo de la comunidad exista una participación activa y se den pasos para hacer del centro un lugar seguro y de tolerancia cero al acoso.

Esta iniciativa parte de un modelo restaurador de las relaciones intrapersonales e interpersonales y está desarrollada desde una perspectiva ecosistémica, permitiendo así que Bizikasi integre muchas de las actuaciones y programas específicos que los centros educativos vascos han realizado y realizan en la actualidad principalmente para el desarrollo de la convivencia positiva y la erradicación del acoso. A partir de esta concepción se proponen las acciones, ideas y se diseñan los instrumentos de la iniciativa.

Los objetivos de la iniciativa Bizikasi se centran en uno principal, que pretende centros educativos libres de violencia y establecen tres niveles de intervención con sus respectivos objetivos los cuales se presentan continuación en la Tabla 9:

PRIMER NIVEL DE INTERVENCIÓN	
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Llevar a cabo actuaciones de carácter preventivo para la prevención de la violencia
<b>Objetivo 1</b>	Abordar la sensibilización y la concienciación de todos los agentes de la comunidad educativa a través de la formación.
<b>Objetivo 2</b>	Crear y consolidar el equipo BAT para la convivencia positiva en el centro.
<b>Objetivo 3</b>	Crear y consolidar el Observatorio Escolar para la Convivencia.
<b>Objetivo 4</b>	Tomar decisiones organizativas, metodológicas y curriculares para el desarrollo de una convivencia positiva en el centro educativo.
<b>Objetivo 5</b>	Establecer los canales de comunicación que permitan conocer la calidad de las relaciones interpersonales del alumnado y consolidar estrategias de detección y evaluación de posibles situaciones de acoso.
<b>Objetivo 6</b>	Desarrollar las actuaciones progresivas para conseguir un centro libre de violencia.

SEGUNDO NIVEL DE INTERVENCIÓN	
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Intervenir educativamente ante el acoso escolar
<b>Objetivo 1</b>	Conocer situaciones y factores de riesgo e intervenir ante la sospecha de acoso escolar.
<b>Objetivo 2</b>	Intervenir para erradicar los casos de acoso escolar.

TERCER NIVEL DE INTERVENCIÓN	
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Realizar el seguimiento y evaluación de la iniciativa contra el acoso escolar
<b>Objetivo 1</b>	Hacer un seguimiento y evaluación de la Iniciativa en los diferentes ámbitos en los que se desarrolla.

Tabla 9: Objetivos y niveles de intervención iniciativa Bizikasi  
Fuente: Departamento de Educación Gobierno Vasco (2018)

Este proyecto pivota sobre diez ideas claves cuyo nivel de desarrollo determinará el nivel de implantación de la iniciativa en el sistema educativo vasco, los cuales se detallan a continuación:

**a) Formación de los agentes educativos.** El objetivo de este ámbito es formar a los diferentes integrantes del sistema y que se ajuste a cada ámbito en donde trabajan o desarrollan su actividad. Por tanto participan en las diferentes etapas la inspección, los berritzegunes (servicios de apoyo de carácter zonal y/o territorial para la innovación y

---

mejora de la educación en los niveles de enseñanza no universitaria), equipos dinamizadores, el profesorado, el personal no docente y las familias.

**b) Discurso y enfoque compartido en la comunidad educativa.** Los integrantes de la comunidad educativa se dotan de un conocimiento y lenguaje unificados en torno a la convivencia positiva y a la conceptualización del acoso escolar. De la misma manera tendrán un mismo enfoque en los procesos restaurativos que se requieren en la resolución de los casos de acoso.

**c) La escuela, entorno seguro.** El principal objetivo que los estudiantes puedan desarrollarse en un ambiente socioemocional estable, por eso la escuela pasa a ser el centro de atención de todos los servicios del sistema educativo. Se busca la construcción de un clima positivo de convivencia basado en el buen trato y la comunicación entre todos los integrantes de la comunidad.

**d) Paradigma educativo y regenerador en la resolución de los casos de acoso.** La Iniciativa Bizikasi busca resolver la problemática del acoso y la violencia, por tanto nace desde un contexto restaurador buscando dar solución a los problemas y restaurando el daño causado asumiendo las responsabilidades en cada caso.

**e) Perspectiva sistémica-ecológica.** El proceso de resolución de los problemas de acoso o violencia son intervenciones realizadas a partir de la perspectiva sistémica-ecológica y que por medio del trabajo en conjunto y coordinado entre los agentes de la institución es posible la búsqueda de soluciones, a través de acciones que ayuden a mejorar el clima y las relaciones interpersonales rotas producto del conflicto.

**f) Creación de estructuras en el centro educativo.** Al crear un equipo de profesionales dinámico y capacitado en torno a la convivencia, es posible empoderar al centro, logrando así un liderazgo para tratar de resolver los conflictos y proponer acciones de mejora y prevención en los casos de acoso y violencia.

**g) Labor coordinada entre Inspección Educativa y Asesoría de Berritzegune.** Es fundamental que exista coordinación entre inspección educativa y asesoría de berritzegune, esta coordinación va desde los procesos de formación de la comunidad educativa hasta los seguimientos de las diferentes actuaciones de la Iniciativa Bizikasi y en los procesos que permitirán la resolución de los casos de acoso escolar.

**h) Formación y empoderamiento del alumnado.** Se busca empoderar a los estudiantes a través de los materiales preparados para ser trabajados de forma sistemática en la sala de clase. Se busca el trabajo individual y grupal para lograr adquiriera compromisos, tanto personales como colectivos en relación a eliminar cualquier tipo de

---

comportamientos que tienen relación con el acoso escolar y también con los procesos restaurativos que se producen en el caso de un conflicto.

**i) Participación e implicación de las familias y otros agentes educativos.** Se promueve la participación de las familias como una manera de compartir las responsabilidades en torno a la gestión de la convivencia. Esta participación se realiza cuando los centros entregan formación sobre convivencia a las familias y también cuando las apoyan y asesoran en casos donde las situaciones de acoso o violencia se producen en el centro. En ambos casos se busca una participación democrática y basada en la colaboración entre los integrantes de la comunidad educativa.

**j) Evaluación del proceso de implantación.** En los centros, en la inspección, el berritzegune e iniciativa Bizikasi se realizan procesos donde se diseñan y ponen en marcha los procesos colaborativos de evaluación interna y externa, se establecen aspectos a mejorar y se toman decisiones respecto a futuras acciones que permitan seguir avanzando en el cumplimiento de los objetivos de la iniciativa.

A modo de conclusión, la iniciativa Bizikasi pretende dotar, orientar y proveer de estrategias, herramientas y enfoques a la comunidad educativa con la finalidad de promover medidas que contribuyan a la prevención y erradicación del acoso escolar así como al desarrollo de la convivencia positiva. De acuerdo con esto el primer paso es el de diagnosticar la realidad de cada centro para luego implementar la iniciativa de acuerdo a los diversos documentos propios de cada institución como lo son el proyecto educativo, proyecto curricular, reglamento de organización y funcionamiento, entre otros. En definitiva, el enfoque de la Iniciativa Bizikasi tendrá reflejo en la documentación interna de cada centro, de tal forma que ésta recoja de manera coherente la aspiración a convertir el centro en un espacio libre de acoso y favorecedor del buen trato entre las personas de la comunidad.

---

#### 4.2.2 Teixint Xarxes (Cataluña)

El proyecto Teixint Xarxes (Universitat Internacional de la Pau, 2017) es una propuesta dirigida a alumnos de secundaria, inicialmente 3.º de ESO, para realizar en el marco del currículo escolar. Se trata de sesiones que se desarrollan en las aulas, en horas de tutoría, con la participación de educadores especializados que trabajan con el tutor o tutora del grupo. Se pretende facilitar herramientas a los y las adolescentes para que puedan leer e interpretar el mundo desde una perspectiva abierta, crítica y que promueva la cultura de paz.

Este proyecto está inscrito en las actividades la Universidad Internacional de la Pau, la cual nació en el año 1984 con el objetivo de “ofrecer un espacio de formación extra académica para el debate, la reflexión, el intercambio de opiniones y experiencias sobre conflictos y construcción de paz” (UNIPAU, 2017). La formulación del programa se realizó en un principio entre UNIPAU y el ayuntamiento de Sant Cugat del Vallès, cuya intención era realizar la vinculación de su trabajo y diversas acciones y actividades en el municipio a través de una propuesta educativa o un proyecto a largo plazo.

Luego del éxito y de una buena evaluación de una primera etapa en el 3º de la ESO de un instituto de Sant Cugat del Vallés, el proyecto se amplió a otras instituciones educativas de la ciudad, realizándose también en otros municipios de la comarca del Vallés Occidental como Rubí, Sant Quirze, Cerdanyola y en la ciudad de Barcelona.

La organización de las actividades está programada para realizarse en las salas de clase y su objetivo es trabajar acciones basadas en una metodología socio afectiva en siete sesiones, con una duración de una hora aunque se pueden modificar dependiendo de las experiencias que vivan en cada colegio. Se busca con esto trabajar diversos temas y actividades en base a la reflexión, la creación de espacios de comunicación entre los estudiantes y así de manera conjunta hacerlos partícipes de la construcción de una sociedad más justa y solidaria. Las sesiones programadas desarrollan contenidos con una visión de la paz y la solidaridad en positivo, donde se trabajan temas como la igualdad, solidaridad, las injusticias y la posibilidad de solucionar problemas y así lograr vivir de manera plena y pacífica.

---

Algunos de los temas tratados en las sesiones son organizados y programados como se indica a continuación:

- a) **Sesión 1, Introductoria:** Se utiliza como estrategia el llamado *barómetro de opinión*, donde los estudiantes conversan, opinan y dan a conocer su postura respecto a temas como la solidaridad, el conflicto, la paz y que se trabajan en cada una de las sesiones. Estos conceptos son integrados durante todas las sesiones y se trabajan de manera transversal y también se van incorporando conceptos nuevos que les permiten ser aplicados durante el desarrollo de su vida.
- b) **Sesión 2, Conflicto:** La estrategia utilizada es a través del juego de roles, donde se asumen conflictos en un determinado contexto y la intención es que busquen resolverlos a través del diálogo y las herramientas adquiridas para la resolución de conflictos. En esta actividad se pone en juego la forma como se comportan frente a un conflicto y se ven las actitudes que surgen en determinadas situaciones y la importancia de cómo actuar frente a los problemas. Es una herramienta valiosa que permite poner en práctica las habilidades adquiridas para la resolución pacífica de los conflictos.
- c) **Sesión 3, Desayuno del mundo:** Se organiza esta actividad que busca comprender la desigualdad que existe en diferentes partes del mundo, mostrando que existe una distribución de manera desigual de los recursos y de las necesidades básicas para el desarrollo normal de la vida. La reflexión y el aprendizaje de las experiencias de diversos países ayuda a comprender de mejor manera el tema.
- d) **Sesión 4, Cubos:** Esta actividad está pensada para descubrir las diferencias que ocurren cuando se poseen más o menos recursos, para ello deben elaborar cubos con hojas de papel y deben sacar el máximo de provecho con plantillas, tijera y lápices.
- e) **Sesión 5, Consumo:** En esta sesión se busca revisar los procesos de producción y consumo que se realizan en el mundo, dando un mayor énfasis a lo que sucede en la industria textil. Se conversa sobre el proceso completo desde las condiciones laborales que no son las más adecuadas hasta la ubicación de las maracas y su consumo responsable como personas y como sociedad.
- f) **Sesión 6, Estereotipos y prejuicios:** Se busca trabajar sobre los prejuicios y la discriminación que existe en la sociedad, principalmente frente a diversos grupos. La actividad busca completar frases que permiten realizar un análisis y reflexión de la violencia causada por los estereotipos.

---

g) **Sesión 7, de clausura:** Para la clausura se organiza una actividad que ya se trabajó, es el *barómetro de opinión* que permita poner en práctica las habilidades y herramientas que se han adquirido en las actividades vistas en cada una de las sesiones anteriores. Se busca en esta última sesión que los estudiantes sean capaces de reflexionar y ser críticos respecto a su contribución en la sociedad, proponiendo acciones para aportar en justicia y paz para todos.

Al finalizar las sesiones los alumnos deben responder una encuesta de evaluación con sus opiniones respecto a lo vivenciado en cada una de ellas. Esto permite a la institución realizar un análisis del funcionamiento y desarrollo de los temas que se han trabajado, evaluando posibles cambios o modificaciones que ayuden a mejorar las actividades.

En forma paralela, los profesores participan de reuniones, actividades y sesiones de formación organizados por la Universidad Internacional de la Pau que busca trabajar de mejor manera los contenidos y metodología utilizados en las sesiones, reflexionando sobre los temas tratados y compartiendo ideas sobre los temas e interrogantes surgidos durante el desarrollo de las actividades. De esta manera se comparten experiencias entre docentes y se reflexiona y se ponen en común ideas sobre los cambios o aportes que se deben realizar en las actividades o en las sesiones organizadas.

Con el transcurrir del tiempo, los programas y los temas que se han trabajado son analizados y revisados por parte de educadores especializados lo que permite modificarlos o adecuarlos de acuerdo a las sugerencias, esto permite revisar los objetivos y adaptarse al contexto y realidad de los estudiantes donde se presentan las sesiones.

La esencia de este proyecto es que plantea coherencia entre los contenidos y la metodología y se basa principalmente en los principios de Educación para la Paz, que de acuerdo con la Universitat Internacional de la Pau (2017) es entendida como aquella que:

- a) Toma partido por los valores que animan el cambio social y personal.
- b) Entiende el proceso educativo como un proceso activo y creativo en el que el alumnado forma parte activa de la transformación.
- c) Pone énfasis tanto en la violencia directa como en el estructural y la cultural, promoviendo la capacidad crítica.

- 
- d) Hace coincidir el qué y el cómo, adoptando como eje central el conflicto y el aprendizaje de su resolución no violenta.
  - e) Utiliza la metodología socio afectiva, entendiendo que lo vivido por el alumnado contribuye a acercarse en primera persona en la realidad que queremos trabajar.
  - f) No pretende ser neutral, porque la neutralidad vierte al conformismo.

En resumen, lo que se busca a través del proyecto es tratar de enseñar y reflexionar sobre la paz como un concepto integrado en la vida cotidiana o como un proceso que busca la igualdad de condiciones, la justicia social entre otros aspectos importantes para una convivencia sana en la sociedad. Este proyecto busca el desarrollo de jóvenes a través de un proceso educativo, continuo y permanente, basado en el concepto de paz positiva, con actividades innovadoras, metodologías que buscan la participación responsable y activa de los jóvenes y que permite desarrollar herramientas para enfrentarse a una realidad donde los conflictos y las desigualdades son parte del día a día pero que se pueden enfrentar de la mejor manera posible y así aportar para un mundo mejor.

---

### **4.2.3 Prácticas Restaurativas en el CEIP Gabriel Vallseca: creando comunidad (Palma)**

El proyecto se desarrolla en el colegio público Gabriel Vallseca en Palma de Mallorca (Gallardo, 2018). Es un centro de educación infantil y primaria ubicado en el barrio de Son Gotleu, zona caracterizada por una serie de elementos que dificultan el proceso educativo del alumnado tales como desarraigo, inmigración, desestructuración familiar, falta de cohesión social, degradación urbanística, inseguridad, nivel educativo muy bajo y situaciones graves de riesgo de exclusión social.

Su población escolar está compuesta por 444 alumnos y alumnas de los cuales alrededor de un 80% son inmigrantes. Frente a esta realidad es necesario enfrentar los desafíos pedagógicos de la mano con los aprendizajes sociales de gran impacto que aporten valores básicos y capacidad de cambio entre los estudiantes.

La intención es promover la idea de comunidad, a través de la educación de niños capaces de mejorar su contexto personal, escolar, familiar y de barrio, que puedan trabajar positivamente la frustración y resolución de conflictos y sea esta una oportunidad de crecimiento personal. Cuando se mejora el clima en la comunidad se crea un mejor ambiente positivo que resulta clave para mejorar los aprendizajes por ello las prácticas restaurativas cobran un gran potencial en este contexto.

Este proyecto tiene como objetivo la creación de un ambiente de comunidad, donde se puedan desarrollar vínculos positivos, se pueda mantener y reparar relaciones a través del diálogo y una participación responsable cuando existan conflictos, generando de esta manera la capacidad de enfrentar el conflicto de una manera solidaria y logrando reparar el daño y mejorando las relaciones personales.

Como una manera de dar cumplimiento a los objetivos se ha trabajado en base diversas actividades que son características de las prácticas restaurativas. Estas actividades son las que se presentan a continuación:

- La realización de dinámicas de escucha activa
- La utilización de la ruta de la expresión afectiva
- El uso del diálogo restaurativo

- 
- La práctica diaria de círculos en el aula
  - La celebración de reuniones formales en caso de conflicto grave
  - La utilización de los círculos en todas las reuniones de familias del centro

Una de las principales actividades de las prácticas restaurativas son los círculos, los cuales se realizan de manera diaria fomentando de esta manera un clima de relaciones muy positivo que colabora con el buen clima de trabajo de los grupos, ya que los estudiantes aprenden realizan actividades de manera colaborativa. Para que los círculos funciones de buena manera es necesario ubicarse sentados en el piso y la persona responsable o guía realiza diversas preguntas para dialogar en el grupo.

Existen varias normas que es necesario cumplir para el éxito de esta actividad, como pasarse un objeto de mano en mano y nadie más puede hablar, excepto quien tiene el objeto, así de esta manera se trabaja la escucha activa, el respeto y la atención. Si existe algún alumno que no se sienta listo para realizar la reflexión al momento de recibir el objeto, no existe ningún problema y se puede seguir trabajando con los demás alumnos.

Los tipos de círculos que se realizan son de entrada, de salida, de diálogo, proactivos, de evaluación, de conocimiento, de resolución de pequeños conflictos y se realizan todos los días desde educación infantil hasta 6º de primaria. Los temas que se trabajan diariamente tienen relación a los intereses y tomando en cuenta el nivel y capacidades de los estudiantes. Los principales temas de las preguntas que se trabajan con los estudiantes tienen relación con expectativas, deseos, habilidades, sentimientos y emociones, aspectos a mejorar, reconocimiento, comportamiento, preferencias y gustos, evaluación, aprendizajes, convivencia, responsabilidad y compromiso.

Otro de los aspectos importantes de destacar es la utilización de la *expresión afectiva* que tiene como objetivo comunicarse con otra persona sin la necesidad de utilizar juicios y dando a conocer de manera asertiva los sentimientos o lo que se quiere.

De la misma manera se utiliza el *diálogo restaurativo* como una estrategia cuando existe un conflicto, el cual se trabaja desde inicios de la educación infantil y donde la profesora colabora en el llamado “rincón boca-oreja” que permite dar a conocer de manera ordenada los sentimientos de los estudiantes y sus principales necesidades cuando

---

se produce un conflicto. En los estudiantes de cursos superiores de primaria se produce un proceso más complejo ya que se conversa sobre a quién y cómo ha afectado, que piensan, cómo y cuándo sucedió el conflicto y se le pregunta la opinión respecto a cómo cree que se puede solucionar o reparar el daño que se causó.

Lo que se busca con el diálogo restaurativo es eliminar el esquema tradicional falta-castigo o también llamado de tipo punitivo, como la única manera de solucionar o proceder frente situaciones de conflicto y así de esta manera potenciar en los niños un nuevo enfoque donde aprenden a través del conflicto y de las diversas problemáticas que esto conlleva. Otro aspecto importante es que permite a los estudiantes asumir de manera responsable cuando se ha cometido un error y de la misma manera reparar el daño que se pudo causar, así es posible poner atención en todos quienes participaron en el conflicto y se pueda llegar a solucionar, reparar y volver a reforzar los lazos y relaciones entre los estudiantes involucrados.

Cuando se presentan conflictos graves se organizan reuniones formales de manera excepcional, utilizando las mismas preguntas, pero con una variante que implica la realización de un pre-círculo con cada estudiante que participa, el círculo en sí y un post-círculo que permite realizar una evaluación de la actividad.

La evaluación de la utilización de este tipo de prácticas en el centro educativo tiene una valoración muy positiva, debido a que se ha producido una disminución muy elevada de las conductas contrarias a la convivencia, permitiendo de esta manera una clara mejora del clima de centro. Este proyecto permite dar autonomía de los estudiantes para que tengan la capacidad de resolver sus propios conflictos y a la vez se adquiere un sentimiento de pertenencia con la comunidad educativa, logrando de esta manera ser factores claves en los procesos de prevención del conflicto en la institución.

---

#### 4.2.4 Construyendo un plan de igualdad (Sevilla)

Este proyecto se desarrolla en el CEIP Gloria Fuertes de Dos Hermanas, Sevilla (Alonso, 2017), el cual busca introducir el trabajo en favor de la igualdad en los planes de convivencia del centro. Esta propuesta tiene una relevancia de oportunidad debido a que es un tema que se ha presentado fuertemente en diversos ámbitos de nuestra sociedad, por lo tanto, trabajarla en un nivel educativo es tan importante como su discusión a nivel legal y político.

La falta de formación en género de los profesores, directivos y de la sociedad en general, sumado a las dificultades existentes para lograr *la igualdad* de las mujeres y la problemática de algunos grupos radicales en contra del feminismo, son algunos de los problemas que se enfrentan los centros educativos al largo de la distintas sociedades en el mundo.

Estas y otras premisas son la base en las cuales se trabaja, con la finalidad de conseguir la anhelada igualdad y de esta manera dar paso a los propósitos de la cultura de paz y de no violencia en la totalidad del proceso escolar. Para el centro educativo, la convivencia tiene una gran influencia en desarrollo de la igualdad, por ello han planteado este plan con la necesidad de intervenir con planes que contribuyan su construcción a través de acciones que erradiquen la violencia en todas sus formas. Para ello se han planteado los siguientes objetivos:

- a) Visibilización de desigualdades de género aún existentes.
- b) Deconstruir actitudes y creencias sexistas para prevenir la violencia de género.
- c) Formación y reflexión con profesorado, con las familias y, en consecuencia, con el alumnado.
- d) Incorporar la igualdad al currículum existente, visibilizar e incorporar a las mujeres y sus aportaciones.
- e) Contribuir a construir nuevos referentes de personas igualitarias, nuevos modelos y formas de ser, a construir proyectos de vida igualitarios.

Una de las acciones concretas de este proyecto, es la creación de un plan de igualdad, que es un documento abierto que pretende construir una sociedad igualitaria y progresista. En él se establecen una serie de propuestas de trabajo progresivo para todos los niveles

---

del centro. Este plan es utilizado como una hoja de ruta que guía el proceso y que se presenta en cuatro líneas de avance:

**1. Análisis estructural del propio centro:** Se realizó una revisión del lenguaje en los documentos del centro, en la página web, en todos los comunicados y en los carteles del centro, en la agenda escolar, asegurando un lenguaje no sexista, sembrando con un lenguaje incluyente el día a día. Se realizó un diagnóstico estructural del centro que incluye información de profesores (cantidad de hombres y mujeres, cargos y responsabilidad por sexo), de estudiantes (abandono escolar y tasa por sexo, repetición y tasa por asignatura y sexo, promoción y tasa por sexo, delegados, mediadores, ayudantes y tasa por sexo, número de incidencias por convivencia y diferencias por sexo), de familias (número de padres y madres en el consejo escolar, hombres y mujeres asociados al AMPA), y las direcciones de AMPAS (cargos y responsabilidades por sexo, número de delegados padres y madres, tasas de padres y madres que asisten a reunión de tutorías).

Junto con la realización de este diagnóstico se realiza una revisión anual de la evolución o involución de los datos para así diseñar actuaciones de acuerdo a los resultados. También se ha formado una comisión de convivencia e igualdad donde participa un profesor de cada especialidad y ciclo, jefe de estudios, el coordinador de convivencia y la coordinadora de coeducación, los cuales supervisan y coordinan las actuaciones del plan.

**2. Formación en Igualdad para profesorado, familias y alumnado:** Como una manera de contribuir al desarrollo y formación en igualdad se ha creado un boletín mensual denominado *Coeducando*, los cuales aportan información y datos destinados a la sensibilización y formación del profesorado y las familias.

Otras de las tareas del plan es el trabajo de colaboración, conciliación y el consenso, para ello han realizado diversas actividades junto a el AMPA. Una de las acciones es el proyecto de coeducación *Cuentos para cambiar el mundo* con talleres de actividades en todos los niveles, desde los tres años. También se ha formado un grupo llamado *Violeta es una actitud*, el cual busca designar una mujer para velar por las igualdad en las decisiones del consejo escolar.

---

**3. Ir dando al currículum, al Proyecto Educativo, perspectiva de género:** El objetivo de esta línea de trabajo es impregnar de perspectiva de género el currículum. Para ello se realizó un análisis del sexismo en los libros de texto, pues es una propuesta sencilla y que incide en todos los niveles y en todas las materias. Se planteó detectar *Gazapos Sexistas* y elaborar *Alternativas Violeta* que palien el sexismo detectado, los cuales se realizaron en tres aspectos: en el lenguaje, en las imágenes y en los contenidos, detectando de esta manera la ausencia de mujeres, infravaloración, subordinación, inexactitud o trato desigual.

**4. Prevención de la Violencia de Género:** El objetivo de este ámbito es que toda línea de trabajo ayude a erradicar todo tipo de violencia como la violencia de género estructural, cultural o directa. Para ello se realizó una actividad a partir del cuento *Ni un besito a la fuerza*, que buscaba algunas claves sobre la interiorización del maltrato y trabaja claves de fortalecimiento del buen trato. Se trabajó durante algunas semanas a través de diversos talleres que estaban encaminados a:

- Identificación y respeto a las propias necesidades y deseos.
- Aceptación y respeto a las necesidades y deseos de otra persona.
- Aprender y entrenarnos en decir No.
- Saber decir NO de forma eficaz (una forma directa de trabajar la asertividad y a la vez aprender y aceptar la frustración)
- Aceptar, por respeto a otra persona, cuando te dicen NO.

La evaluación del plan de igualdad ha sido positiva. Se realizan evaluaciones anuales que permiten dar continuidad a las actividades que han funcionado de mejor manera, eliminar actividades que hayan sido ineficaces y modificar algunas a pesar de que funcionaron positivamente pero pueden mejorarse y abarcar temáticas nuevas.

Para la institución la igualdad de género es el cambio ideológico más relevante de la sociedad en los últimos años de historia, por lo tanto la convivencia en igualdad hace vislumbrar un mundo mejor, que con educación es posible lograrlo y construirlo entre todos. Para ello todos los integrantes de la comunidad son imprescindibles, de manera especial los profesores quienes tienen la tarea de ir interiorizándose y promoviendo la igualdad y la sana convivencia entre los estudiantes.

---

### 4.3 Análisis de buenas prácticas de Convivencia Escolar en Chile

En Chile la principal institución que ha impulsado diversas acciones relacionadas con la convivencia escolar ha sido el Ministerio de Educación, en primera instancia a través del desarrollo curricular de los llamados *objetivos transversales* que buscaban la formación intelectual, ética y socio afectiva de los estudiantes del país (MINEDUC, 2002) y posteriormente con reformas educacionales que buscan incluir el tema como un eje prioritario en los procesos educativos.

El proceso de la convivencia en Chile, sus reformas y leyes que guían la convivencia se tratarán con mayor detalle y profundidad en el próximo capítulo de la investigación. En este apartado se pretenden visualizar algunas experiencias de centros educativos del país que han sido exitosas y que tienen una conexión o un contexto de similares características al centro educativo donde se está realizando el presente estudio.

Las principales acciones de las políticas de convivencia desarrolladas en el país se trabajan de diversas maneras en los centros, algunos las desarrollan como un eje central de sus programas y otros las complementan con sus propios proyectos y los aportes de la comunidad o instituciones que buscan la creación de un clima positivo de convivencia para así generar las condiciones necesarias para el desarrollo y aprendizaje escolar de los niños y niñas del país.

Las experiencias que se presentan a continuación han servido como base para el desarrollo del plan de mejoramiento y así de esta manera cumplir con los objetivos de esta investigación. Se han considerado tres proyectos llevados a cabo en centros educativos del país con temas y actividades que se consideraron relevantes para el estudio.

---

### **4.3.1 Violencia escolar: Desarrollo de competencias en estudiantes y docentes para una Convivencia Escolar efectiva (Chile, Lo Barnechea)**

Este proyecto (AMUCH, 2016) se realizó en el Instituto de Estados Americanos, en la comuna de Lo Barnechea, región Metropolitana. El objetivo principal del programa buscaba generar estrategias en el ámbito de las dinámicas interrelacionales que facilitaran la sana convivencia escolar y el logro de los objetivos institucionales, en un contexto de convivencia y seguridad satisfactorio para todos los miembros de la comunidad.

En el centro educativo se decide abordar la violencia escolar como un fenómeno multicausal por lo que se intervinieron simultáneamente varios aspectos, esto luego de producirse diversos hechos de violencia física, psicológica y casos de *bullying* debido a la fusión de dos centros educativos. Lo primero que se realizó fue generar políticas internas de carácter restrictivo y punitivo, que con el tiempo fueron dando resultados, esto condujo a generar de manera paralela, un trabajo estratégico que llevó a cabo directrices de carácter formativo en un periodo de tiempo largo.

Los resultados de estas medidas demostraron cambios positivos en la comunidad, reconstruyendo los lazos y los espacios escolares, dentro de un ambiente seguro y formativo, indicando el éxito de las decisiones tomadas en la formación de esta nueva comunidad escolar.

Finalmente, una de las experiencias con mayor incidencia en los logros obtenidos, fue una revisión del Proyecto Educativo Institucional (PEI), donde participaron los diferentes actores del establecimiento. Esto permitió incorporar una visión global de la comunidad escolar, siendo un espacio fraterno y de acogida, en donde los vínculos son una parte esencial para una sana convivencia.

Para enfrentar esta realidad se realizaron diversas estrategias para desarrollar un proyecto interdisciplinario que abordara todas las dimensiones involucradas. Algunas de las principales acciones de gestión fueron el cambio del equipo directivo (director, inspector general, jefe UTP y orientadora), la selección del Director por Alta Dirección Pública, considerando dentro del perfil las habilidades necesarias para llevar adelante este proceso. Otra de las acciones fue la conformación de una comisión con representantes de todos los estamentos y presidida por la Directora del Departamento de Educación

---

Municipal (DAEM) para analizar semanalmente las situaciones de violencia vividas, medidas adoptadas y monitorear las mejoras en caso que hubiese. También se aplicaron a alumnos y docentes encuesta de percepción de violencia en el establecimiento y la revisión del manual de convivencia escolar con un foco formativo.

De la misma manera que las acciones anteriores, se conformó un equipo psicosocial compuesto por tres psicólogos educacionales y asistente social, que trabajan directamente en apoyo a inspectoría, profesores jefes y estudiantes. Se programaron ciclo de talleres con docentes para contenerlos, escuchar sus necesidades, desarrollar en ellos competencias para enfrentar y modelar habilidades sociales dentro y fuera del aula. También se aumentó la cantidad de horas de jefatura, de 1 a 5 horas para trabajar con alumnos, apoderados, psicólogos y otros profesores del curso. Para el resto de los profesores se aumentó 1 hora para asistir a reunión de nivel y así abordar semanalmente los incidentes.

En cuanto a la infraestructura también hubo cambio, para transformar el edificio en un lugar seguro se instalaron cámaras, alzamiento de barandas, delimitación del acceso al edificio y creación de oficinas de atención apoderados. Esto se realizó cumpliendo con las recomendaciones del *Diagnóstico situacional: Informe de Subsecretaría de Prevención del Delito Ministerio del Interior y Seguridad Pública*.

Otra de las actividades fue la contratación de asesoría de Fundación Paz Ciudadana con el programa *Prevención de la Violencia Escolar* por 2 años. También se generó un periódico de actividades que involucran a los distintos estamentos de la comunidad. Se Crearon instancias de participación de los estudiantes en actividades culturales, deportivas, espirituales, recreativas y artísticas y se programaron salidas pedagógicas con objetivos curriculares y actitudinales.

Dentro de las principales fortalezas del proyecto se destaca la efectividad en el logro de los objetivos, principalmente en un plazo acotado, ya que se lograron cambios radicales en la convivencia escolar, reconocidos por toda la comunidad. Esto trajo como consecuencia un mayor compromiso con la institución y una mejora autoestima de los miembros de la comunidad, devolviendo la confianza al establecimiento en el sentido que ellos sí podían cambiar cosas que creían imposibles. Otro de los aspectos positivos fue la

---

instalación de buenas prácticas en cuanto a la consistencia, rigurosidad y prolijidad, en la aplicación de la normativa y de las medidas preventivas y remediales.

Dentro de los principales cambios producidos fue que los docentes se empiezan a focalizar en los aprendizajes y los episodios de violencia física prácticamente desaparecen. Cuando se inician nuevos conflictos, intervienen los psicólogos y se abordan junto al profesor jefe y encargada de convivencia escolar. También se evidenciaron cambios como la posibilidad de realizar celebraciones, actos por ciclo o con todo el alumnado en un clima de respeto y cierta formalidad.

De la misma manera se programan salidas pedagógicas, sin que los alumnos produzcan desmanes o susciten riñas entre ellos, no se registran destrozos en los buses o lugares visitados. Otro de los aspectos positivos es la alta participación de los estudiantes en talleres extra-programáticos ofrecidos en el colegio y la asistencia con uniforme oficial y adecuada presentación personal, según lo que se establece en la normativa interna.

Las buenas prácticas tuvieron una continuidad y se instauraron como protocolos establecidos en el centro educativo, tales como las tutorías regulares a los estudiantes y el incremento de entrevista con los apoderados. Otra de las buenas prácticas que es necesario rescatar es la mirada formativa en las diversas actividades académicas realizadas en el centro, constantemente se modela, refuerza y premian las actitudes que facilitan una buena convivencia, se explicita lo que se espera de los alumnos, se felicita a los apoderados y se organizan salidas recreativas con los alumnos destacados en este ámbito.

Otra de las prácticas regulares sucede cada vez que se presenta una situación conductual tipificada como gravísima, establecida dentro del manual de convivencia, se expone lo ocurrido dentro de una jornada de reflexión, y se informa a los docentes acerca de las medidas tomadas, de los aspectos que se deben reforzar con el grupo curso. También existe un monitoreo permanente del comportamiento y del cumplimiento de lo establecido en el manual el cuál es traspasado a una planilla Excel para su verificación.

---

Todas estas acciones de gestión en torno a la convivencia escolar fueron evaluadas positivamente por la comunidad educativa, la cual ha visto numerosos avances y variados cambios respecto a la situación inicial del centro educativo. La percepción violencia al interior del colegio disminuyó favorablemente entre los estudiantes y profesores, lo que hace destacar los esfuerzos y avances de toda la comunidad en general para la mejora y el desarrollo de una sana convivencia y buen clima en la institución.

---

#### 4.3.2 Prácticas orientadas a la inclusión, participación y comunicación escolar (Chile, Melipilla)

Esta experiencia (Agencia de Calidad de la Educación, 2016) se llevó a cabo en la Escuela Claudio Arrau de la comuna de Melipilla, región Metropolitana. El objetivo de esta práctica era fortalecer la convicción de que todos los estudiantes pueden aprender, por lo tanto se valoran sus propias capacidades y diferencias y se promueven la inclusión y la participación como sellos institucionales, y para ello se articularon tres ejes: inclusión, participación y comunicación, cuyos objetivos se plantearon de la siguiente manera:

- **Inclusión:** proporcionar las condiciones y espacios necesarios para que todos los estudiantes puedan aprender.
- **Participación:** valorar y validar el aporte y la implicancia de cada uno de los estamentos del establecimiento.
- **Comunicación:** generar una comunicación fluida y estratégica con la comunidad de Codigua.

La Escuela Claudio Arrau es un establecimiento rural con una infraestructura variada, con salas, biblioteca, multitaller, sala de integración, ramplas de acceso, entre otras. El 51% de sus estudiantes es atendido por el programa de integración escolar PIE, lo cual posicionó la inclusión como tema central de la gestión directiva y se estableció una relación directa con altas expectativas en los estudiantes.

El equipo del Programa de Integración Escolar, PIE, es considerado uno de los ejes importante para generar este sello inclusivo, quienes son los encargados de proponer mecanismos de comunicación para involucrar a las familias en el proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes a través de una política de puertas abiertas con las familias del centro. Todo esto ha permitido que la gestión escolar se haya enriquecido durante los últimos años, con el énfasis en los tres pilares de gestión de las actividades de la escuela.

En cuanto al tema de la inclusión el objetivo es que los aprendizajes lleguen a todos los estudiantes aunque ellos tengan diferentes características o condiciones. Esto es un distintivo que se destaca en todos los funcionarios de la escuela y se trata de transmitir en todo tipo de acciones, ya se pedagógica o de relaciones interpersonales dentro de la

---

escuela. Otra de las características importantes que se destacan es el trabajo realizado por el equipo PIE que son los responsables de los procesos de aprendizaje y son los que se comunican directamente con los profesores para realizar modificaciones y articulaciones curriculares, además de colaborar en la búsqueda de estrategias de innovación, metodologías adaptadas, evaluaciones diferenciadas y apoyan a los profesores a través de la co-docencia y el trabajo colaborativo y por niveles en las salas de clase.

Para coordinar las acciones de apoyo a los estudiantes, el PIE junto a la coordinadora técnica programan reuniones semanales, permitiendo de esta manera una mejor comunicación y planificación de las actividades. Junto con estas reuniones, los profesores disponen de tres horas durante la semana que les permite organizar actividades con especialistas logrando de esta manera planificar acciones individuales, grupales, evaluativas y del ámbito administrativo o curricular. También se contempla una reunión de evaluación mensual que permite ver los avances y progresos de las acciones y actividades planificadas.

En cuanto a la participación, la escuela generó una política de puertas abiertas para incentivar en los apoderados y estudiantes una participación activa en la toma de decisiones, de esta forma se busca transmitir la convicción de que todos son esenciales y valiosos para cumplir los objetivos del proyecto educativo institucional. La participación de los alumnos se ve reflejada en el ámbito pedagógico a través de la participación en diferentes actividades curriculares y la de los apoderados a través del involucramiento en instancias de reforzamiento pedagógico que se realizan en la escuela por parte de algunos profesores, esto los hace participes del proceso formativo de sus hijos y también participan de actividades como la peña folclórica, talleres de baile entretenido, limpieza de la escuela, paseo de fin de año, entre varias otras que se organizan durante el año.

Uno de los objetivos centrales del proceso de gestión es la abertura de la escuela a la comunidad, para ello se programaron diversas estrategias que buscan generar una comunicación fluida con los integrantes de la comunidad educativa. Para ellos se implementó un sistema de mensajería que contiene el registro de los números de teléfonos móviles de los apoderados para comunicar a tiempo las actividades académicas que se realizan en la escuela. Entre las principales actividades por las cuales se comunican con las familias están la citación a entrevistas con los profesores, horarios de reuniones de

---

apoderados, informaciones sobre el calendario de evaluaciones, programación de actividades extraprogramáticas, entre otras.

Esta práctica ha sido bien valorada porque permitió un contacto permanente entre las familias, la escuela y los profesores, logrando de esta manera una comunicación efectiva sobre las diversas actividades que se realizan en la institución y así de esta manera aumentar el interés por participar e involucrarse en el proceso de aprendizaje de sus hijos.

Otras de las estrategias es el transporte escolar gratuito que tenía como objetivo mejorar la asistencia escolar y facilitar el traslado de los estudiantes porque existen condiciones de aislamiento, para ello se realizó una alianza con el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones que permitiera entregar un servicio de buses para los estudiantes del segundo ciclo básico. Otra de las acciones es la contratación de furgones escolares para los alumnos de educación parvularia y primer ciclo los cuales se financiaron a través de los recursos SEP (Subvención Escolar Preferencial). Este tipo de estrategias ha tenido una muy buena evaluación por parte de las familias porque el traslado desde las casas hacia el colegio siempre ha sido un tema importante, por la seguridad y tranquilidad de saber los horarios de salida y regreso que les permite organizarse de mejor manera y porque también baja la inasistencia de los estudiantes.

Otra de las acciones de gestión importantes de destacar en este proyecto son las redes de apoyo con instituciones pertenecientes al sector, las que benefician a los estudiantes con la comunidad de Codigua. Uno de los cuales ha destacado es el convenio con un internado masculino de la ciudad de Santiago, iniciativa que ha sido valorada por los padres y apoderados, debido a que no existen muchos centros con educación media en la comunidad, siendo esto una gran oportunidad para los estudiantes.

Estas estrategias de comunicación permiten una integración de la institución educativa con los vecinos de Codigua, logrando de esta manera fortalecer los vínculos, difundir la oferta educativa y al mismo tiempo hacerlos partícipes de la comunidad buscando lograr una identificación de las familias con el colegio.

Como desafío para este proyecto, es mantener un mejoramiento continuo del trabajo logrado y establecer nuevas metas para seguir creciendo. Estos objetivos que se plantearon para la escuela Claudio Arrau busca que las prácticas orientadas a la inclusión,

---

participación y comunicación escolar sean evaluados permanentemente y puedan incluirse en los instrumentos de gestión estratégica del centro. Este primer objetivo busca que todos los integrantes de la comunidad los conozcan y puedan asumirlos como propios, así de esta manera no se producen resistencias. Otro aspecto importante dentro de los nuevos objetivos es tratar de disminuir la rotación de los integrantes debido a las condiciones de aislamiento donde se ubica el centro educativo, esto ayudaría a mantener la continuidad del trabajo y del proyecto que se está desarrollando.

Esta experiencia es el reflejo de un centro escolar rural, que aunque sea pequeña, ha tenido un impacto importante en el clima de convivencia de toda la comunidad educativa. Las acciones de gestión implementadas son el reflejo que mínimas acciones pueden producir cambios significativos en el ámbito de las relaciones. Esto permite que los estudiantes se puedan centrar en los procesos de aprendizajes y generar de esta manera procesos más significativos para ellos. Por lo tanto, acciones de gestión educativas, más el apoyo y participación de las familias, permiten experiencias exitosas que van en el camino de la inclusión y de la integración de toda una comunidad.

---

### 4.3.3 “Toda acción tiene su consecuencia” (Chile, Rancagua)

Este proyecto (AMUCH, 2016) se llevó a cabo en el Colegio Benjamín Vicuña Mackenna de la ciudad de Rancagua, VI Región del General Libertador Bernardo O’Higgins. La temática principal tiene relación con mejorar la convivencia escolar, bajar niveles de agresividad y mejorar los resultados académicos de los alumnos.

Para lograr esto, el centro educativo se planteó generar en toda la comunidad educativa un buen clima de convivencia a través de normas claras y bien definidas de conducta, y alineadas con el área deportiva y musical. A través de esto se pretendía generar una sana convivencia al interior de las salas de clases, fortaleciendo la tolerancia entre los alumnos, los profesores y asistentes de la educación, logrando un clima seguro y de respeto donde pueda existir una comunicación permanente y activa con los estudiantes del centro.

Dentro de las primeras acciones se pretendía disminuir los niveles de indisciplina existentes en el centro y a la vez potenciar las acciones y prácticas de sana convivencia entre los estudiantes y profesores, generando pautas de consenso entre los integrantes de la comunidad educativa para eliminar las situaciones de violencia y los problemas asociados a este tipo de actitudes.

Otra de las acciones que se realizaron a continuación fue el reforzamiento positivo de los estudiantes en diversos ámbitos como el académico, de conducta, de superación de conflictos, etc. Esto buscaba fomentar cambios positivos en la conducta, en el uso del lenguaje y la mejora en las relaciones interpersonales entre los estudiantes.

Paralelamente se trabajó en cambiar algunos aspectos que tenían relación con los profesores principalmente en aspecto como el compromiso y la motivación en realizar tareas relacionadas con la escuela. Algunas de esas tareas eran el cumplimiento de horarios, excesiva utilización del castigo como manera de solucionar los conflictos, poco trabajo en promover la superación de los estudiantes, entre otros problemas.

Algunas de las principales acciones de gestión de la convivencia fueron en primer lugar la presentación por cursos del encargado de convivencia escolar, el cuál estaría presente durante los recreos para prestar apoyos a los inspectores. Esta estrategia buscaba la presencia de un inspector en el patio de alumnos del primer ciclo, un responsable en el

---

casino a la hora de las comidas, otro inspector en el patio de alumnos de segundo ciclo y un apoyo constante del encargado de convivencia escolar durante todas las actividades que se realizaran diariamente en el centro.

En cuanto a las gestiones de tipo administrativas, se realizó una revisión del reglamento interno y el manual de convivencia escolar lo que permitió la modificación y creación de nuevos protocolos de acción que tomaban en cuenta el contexto en el cual estaba establecido el colegio. Uno de los aspectos importantes es que los cambios se organizaron entre todos los integrantes de la comunidad y se le entrega una gran relevancia a las horas de ingreso a clases, recreos y salidas de todos los representantes de la comunidad escolar.

A cada familia se le entregó una copia del nuevo reglamento, así toda la comunidad escolar estaba informada y podía participar en el objetivo de mejorar la convivencia en el colegio. También estarían informados sobre las sanciones en caso del no cumplimiento, de situaciones de indisciplina, atrasos, inasistencia, conducta inapropiada, entre otras faltas.

De la misma manera se implementaron acciones como la supervisión de las salas de clase durante las actividades académicas o los recreos, se creó una bitácora para los inspectores donde se registrarían las acciones más importantes relacionadas con la disciplina y así mantener evidencias al momento de citar a los padres o apoderados para conversar sobre algunas situaciones puntuales o algún conflicto sucedido en el centro.

Otra de las acciones fue la realización del seguimiento a cada niño o niña, en caso de ausencia, también se reforzaron algunos temas valóricos y relacionados con la convivencia que permitan propiciar un clima de respeto y buenas relaciones entre los estudiantes. Para motivar este trabajo se realizó un taller llamado *Espejos*, en donde se potenciaban el trabajo colaborativo y valórico junto al ámbito musical. También se realizaron actividades de acompañamiento por parte de la psicóloga del centro quién se entrevistaba permanentemente con los estudiantes que tuvieran algún tipo de conflicto o presentaban problemas disciplinarios o de aprendizaje, con la intención de apoyarlos y guiarlos en el proceso de cambio y de mejora.

---

Con la finalidad de integrar actividades deportivas que potencien la participación y la sana competencia, se realizaron alianzas con algunas instituciones deportivas como el Club Deportes O'Higgins de Rancagua, quienes asistían al colegio con un entrenador una vez por semana para la realización de un taller de fútbol con 40 alumnos aproximadamente. También se realizó un convenio con la Escuela de Deportes Cristiana *Red Vida*, donde un grupo de estudiantes asistía todos los días domingos a participar de las actividades deportivas del club.

Uno de los principales cambios fue la unificación de criterios entre la comunidad y la posibilidad de contar con una identidad definida, para ello acordaron dos ámbitos: el primero era la identidad deportiva y el segundo la identidad artística y musical. Los talleres extra programáticos se orientaron de acuerdo a esta nueva visión y para ello se invirtió en equipos de sonidos y amplificación, se compró una mesa de sonido para creación de una radio, que está a cargo del centro de alumnos y mesas de ping-pong, con esto se apoyaba el desarrollo del ámbito musical y deportivo en el centro.

También en el ámbito valórico se desarrollaron actividades de incentivos como la premiación mensual a los cursos con mejor asistencia y semestralmente a los alumnos con mejor disciplina. Otra de las actividades, fueron los talleres de convivencia escolar para los profesores, en donde se dieron a conocer las diferentes estrategias abordadas por convivencia escolar y protocolos, además se efectúan talleres de habilidades para la resolución de conflictos, trabajando principalmente el lema *Todo acto tiene una consecuencia*, con el propósito de potenciar el respeto individual y colectivo que permiten una sana convivencia entre los integrantes del centro educativo.

Dentro de los principales resultados obtenidos a través del proyecto se destaca la disminución en un 95% en peleas adentro y afuera del colegio, un aumento en la mediación cercano al 60%, una baja aproximada de 85% en los niveles de agresividad y un aumento de prácticas deportivas de un 85%. Estos resultados son posibles por las diversas acciones de gestión realizadas en el centro y que tienen como principales fortalezas los protocolos de actuación definidos y concretos, la integración y tolerancia entre los alumnos, el sentido de pertenencia de los alumnos hacia el colegio, provocando con esto una mejora en el clima escolar, un disminución de los accidentes escolares por peleas y juegos bruscos y la ausencia casi total de peleas.

---

Existe una buena evaluación por parte de la comunidad, incluso otros establecimientos de la comuna han solicitado la colaboración para la formación en convivencia escolar lo que tiene satisfecho a las autoridades educativas.

Otra de las razones del éxito de la iniciativa es la participación de las familias, el trabajo en equipo entre profesores y directivos y el apoyo de distintas instituciones sociales que permitieron llevar adelante cambios importantes en la formación para convivencia escolar en el centro.

---

#### **4.4 Análisis de programas y proyectos de convivencia escolar**

A través de un proceso riguroso de revisión y análisis de diversos proyectos orientados al trabajo de la convivencia escolar en centros educativos de España y Chile se ha podido evidenciar que existe una gran cantidad de experiencias con una amplia variedad de metodologías y acciones que buscan potenciar o mejorar aspectos de ésta área y que son elementos comunes en los establecimientos escolares de todo el mundo.

Esta revisión ha permitido seleccionar los que se consideraron un aporte para establecer las bases para la elaboración del plan de mejoramiento de la presente investigación, destacando sus principales características y así de esta manera poder dar respuesta a los objetivos planteados en el estudio.

Como una manera de resumir y destacar las principales objetivos y acciones de gestión propuestos en los programas presentados en el anterior apartado, se elaboró a un cuadro descriptivo para cada proyecto con sus aspectos más sobresalientes en el trabajo de la convivencia escolar, los cuales se presentan a continuación:

<b>PROGRAMA</b>	Iniciativa Bizikasi (Departamento de Educación Gobierno Vasco, 2018)
<b>OBJETIVOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Hacer que los centros educativos sean un espacio libre de violencia</li> <li>○ Abordar la sensibilización y concienciación de todos los agentes de la comunidad educativa a través de la formación</li> <li>○ Llevar a cabo actuaciones para prevenir la violencia</li> <li>○ Desarrollar acciones progresivas para conseguir un centro libre de violencia</li> <li>○ Intervenir educativamente en el acoso escolar</li> </ul>
<b>PRINCIPALES ACCIONES DE GESTIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Diagnosticar la realidad del centro educativo respecto a la convivencia escolar</li> <li>○ Acompañamiento de estudiantes en el desarrollo de competencias y habilidades para enfrentar conflictos.</li> <li>○ Formación de profesionales en el área de convivencia escolar para luego desarrollar su labor en los centros educativos</li> <li>○ Desarrollar materiales y herramientas para prevenir, detectar y acompañar situaciones de acoso en los centros.</li> <li>○ Posibilidad de integrar acciones con los programas propios de cada centro.</li> <li>○ Trabajo colaborativo en la comunidad escolar, unificando criterios, lenguaje en torno a la convivencia positiva.</li> <li>○ Formación y empoderamiento de los estudiantes en torno a la convivencia.</li> <li>○ Participación activa de las familias como una manera de compartir responsabilidades en torno a la convivencia.</li> <li>○ Evaluación participativa de los procesos y acciones ejecutadas.</li> </ul>

Tabla 10: Cuadro resumen Iniciativa Bizikasi  
Fuente: Elaboración propia

<b>PROGRAMA</b>	Teixint Xarxes. (Universitat Internacional de la Pau, 2017)
<b>OBJETIVOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Enseñar y reflexionar sobre la paz como un concepto integrado en la vida cotidiana o como un proceso que busca la igualdad de condiciones y la justicia social para una sana convivencia en la sociedad</li> <li>○ Trabajar acciones basadas en una metodología socio afectiva para la mejora de la convivencia escolar</li> <li>○ Desarrollar una visión de la paz y la solidaridad en positivo, donde se trabajan temas como la igualdad, solidaridad</li> <li>○ Programar actividades y acciones para siete sesiones basadas en el desarrollo de habilidades y herramientas para solución de problemas de manera pacífica</li> </ul>
<b>PRINCIPALES ACCIONES DE GESTIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Desarrollo de actividades en base a la reflexión y la creación de espacios de comunicación entre los estudiantes</li> <li>○ Sesiones en aula de clases con programas basados en una visión de la paz y la solidaridad en positivo, desarrollando habilidades para la solución de problemas y así lograr vivir de manera plena y pacífica.</li> <li>○ Trabajos en clases con estudiantes donde conversan, opinan y dan a conocer su postura respecto a temas como la solidaridad, el conflicto y la paz.</li> <li>○ Desarrollo de actividades lúdicas como juegos de roles, construcción de cubos entre otras, que buscan la reflexión y comprensión de situaciones cotidianas que afectan la sana convivencia.</li> <li>○ Jornada de evaluación reflexiva respecto a su contribución en la sociedad, proponiendo acciones para aportar en justicia y paz para todos.</li> <li>○ Participación de profesores en jornadas de capacitación sobre contenidos y metodología utilizados en las sesiones.</li> <li>○ Revisión de resultados por parte de educadores especializados quienes opinan sobre futuras modificaciones o aporte al proyecto.</li> </ul>

Tabla 11: Cuadro resumen proyecto Teixint Xarxes  
Fuente: Elaboración propia

<b>PROGRAMA</b>	Prácticas restaurativas en el CEIP Gabriel Vallseca: creando comunidad (Gallardo, 2018)
<b>OBJETIVOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Creación de un ambiente de comunidad, donde se puedan generar vínculos positivos, se puedan mantener y reparar relaciones a través del diálogo y una participación responsable cuando existan conflictos.</li> <li>○ Promover la idea de comunidad, a través de la educación de niños capaces de mejorar su contexto personal, escolar, familiar y de barrio.</li> <li>○ Generar la capacidad de enfrentar el conflicto de una manera solidaria, logrando reparar el daño y mejorando las relaciones interpersonales.</li> </ul>
<b>PRINCIPALES ACCIONES DE GESTIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Programación de actividades en base a las practicas restaurativas</li> <li>○ Desarrollo diario de círculos en el aula que fomenta un clima de relaciones positivas y colabora con el trabajo grupal.</li> <li>○ Practicas permanentes del diálogo restaurativo permitiendo eliminar el esquema tradicional punitivo como la única manera de solucionar o proceder frente situaciones de conflicto y así potenciar en los niños una nuevo enfoque.</li> <li>○ Organización de reuniones formales cuando se presente algún conflicto grave donde se utilizan las mismas herramientas desarrolladas en las actividades.</li> <li>○ Desarrollo de la autonomía en los estudiantes para que tengan la capacidad de resolver sus propios conflictos.</li> </ul>

Tabla 12: Cuadro resumen proyecto Prácticas Restaurativas en el CEIP Gabriel Vallseca  
Fuente: Elaboración propia

<b>PROGRAMA</b>	Construyendo un plan de igualdad. CEIP Gloria Fuertes de Dos Hermanas, Sevilla. (Alonso, 2017).
<b>OBJETIVOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Incorporar el trabajo en favor de la igualdad en los planes de convivencia del centro educativo.</li> <li>○ Promover la idea de igualdad entre la comunidad y de esta manera dar paso a los propósitos de la cultura de paz y de no violencia en la totalidad del proceso escolar</li> <li>○ Visibilización de desigualdades de género aún existentes.</li> <li>○ Deconstruir actitudes y creencias sexistas para prevenir la violencia de género</li> <li>○ Formación y reflexión con profesorado, con las familias y el alumnado.</li> <li>○ Incorporar la igualdad al currículum existente, visibilizar e incorporar a las mujeres y sus aportaciones.</li> <li>○ Contribuir a construir nuevos referentes de personas igualitarias, nuevos modelos y formas de ser, a construir proyectos de vida igualitarios.</li> </ul>
<b>PRINCIPALES ACCIONES DE GESTIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Creación de un plan de igualdad, que es un documento abierto que pretende construir una sociedad igualitaria y progresista, desarrollado con aportes de todos los agentes de la comunidad.</li> <li>○ Diagnóstico y análisis estructural de la propia realidad del centro educativo con información como utilización del lenguaje en documentos oficiales, catastro de personal, familias e integrantes del AMPA.</li> <li>○ Formación de una comisión de convivencia e igualdad donde participa un profesor de cada especialidad y ciclo, jefe de estudios, el coordinador de convivencia y la coordinadora de coeducación, los cuales supervisan y coordinan las actuaciones del plan.</li> <li>○ Creación de un boletín mensual denominado <i>Coeducando</i>, los cuales aportan información y datos destinados a la sensibilización y formación del profesorado y las familias.</li> <li>○ Desarrollo de actividades junto al AMPA.</li> <li>○ Desarrollo de actividades y talleres para erradicar todo tipo violencia como la violencia de género estructural, cultural o directa.</li> </ul>

Tabla 13: Cuadro resumen proyecto Construyendo un plan de igualdad  
Fuente: Elaboración propia

<b>PROGRAMA</b>	Violencia escolar: Desarrollo de competencias en estudiantes y docentes para una convivencia escolar efectiva. Región Metropolitana, Chile. (AMUCH, 2016)
<b>OBJETIVOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Generar estrategias en el ámbito de las dinámicas interrelacionales que permita una sana convivencia escolar y el logro de los objetivos institucionales.</li> <li>○ Abordar la violencia escolar como un fenómeno multicausal interviniendo simultáneamente en varios aspectos</li> </ul>
<b>PRINCIPALES ACCIONES DE GESTIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Generar políticas internas de carácter restrictivo y punitivo a través de un trabajo estratégico con directrices de carácter formativo en un periodo de tiempo largo.</li> <li>○ Revisión del Proyecto Educativo Institucional (PEI) , donde participaron los diferentes actores del establecimiento.</li> <li>○ Desarrollo de acciones de gestión administrativas como la selección del director a través del proceso de Alta Dirección Pública y cambio de equipo directivo.</li> <li>○ Conformación de un equipo psicosocial compuesto por tres psicólogos educacionales y asistente social, que trabajan directamente en apoyo a inspección, profesores jefes y estudiantes.</li> <li>○ Programación de ciclo de talleres con docentes para contenerlos, escuchar sus necesidades, desarrollar en ellos competencias para enfrentar y modelar habilidades sociales dentro y fuera del aula.</li> <li>○ Aumento en el número de horas para profesores para trabajar con estudiantes, apoderados y personal de apoyo los temas de convivencia.</li> <li>○ Cambios en infraestructura del edificio como creación de sala para atención de apoderados, cierres perimetrales, cámaras de seguridad, entre otras.</li> <li>○ Contratación de asesoría externa para apoyo en la prevención de la violencia.</li> <li>○ Creación de un periódico de actividades que involucran a los distintos estamentos de la comunidad.</li> <li>○ Monitoreo permanente del comportamiento y del cumplimiento de lo establecido en el manual el cuál es traspasado a una planilla excel para su verificación.</li> <li>○ Reforzamiento y premiación de actitudes que facilitan una buena convivencia, en estudiantes, se felicita a los apoderados y se organizan salidas recreativas con los alumnos destacados en este ámbito.</li> </ul>

Tabla 14: Cuadro resumen proyecto: Desarrollo de competencias en estudiantes y docentes para una convivencia escolar efectiva  
Fuente: Elaboración propia

<b>PROGRAMA</b>	Prácticas orientadas a la inclusión, participación y comunicación escolar. (Agencia de Calidad de la Educación, 2016)
<b>OBJETIVOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Fortalecer la convicción de que todos los estudiantes pueden aprender, valorando sus propias capacidades y diferencias.</li> <li>○ Promover la inclusión y la participación como sellos institucionales</li> <li>○ Proporcionar las condiciones y espacios necesarios para que todos los estudiantes puedan aprender.</li> <li>○ valorar y validar el aporte y la implicancia de cada uno de los estamentos del establecimiento.</li> <li>○ Generar una comunicación fluida y estratégica con la comunidad</li> </ul>
<b>PRINCIPALES ACCIONES DE GESTIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Desarrollo del trabajo del equipo PIE, encargados de proponer mecanismos de comunicación para involucrar a las familias en el proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes a través de una política de puertas abiertas con las familias del centro.</li> <li>○ Trabajo coordinado con equipos de apoyo y profesores para realizar modificaciones y articulaciones curriculares, colaborar en la búsqueda de estrategias de innovación, metodologías adaptadas y evaluaciones diferenciadas</li> <li>○ Reuniones semanales de coordinación para la planificación de actividades.</li> <li>○ Reunión mensual de evaluación que permite ver los avances y progresos de las acciones y actividades planificadas</li> <li>○ Generación de una política de puertas abiertas para incentivar en los apoderados y estudiantes una participación activa en la toma de decisiones.</li> <li>○ Implementación de un sistema de mensajería para comunicar a las familias las actividades académicas y extracurriculares que se realizan en la escuela.</li> <li>○ Gestión para transporte escolar gratuito que tenía como objetivo mejorar la asistencia escolar y facilitar el traslado de los estudiantes</li> <li>○ Generación de redes de apoyo con instituciones pertenecientes al sector.</li> <li>○ Evaluación permanente de las actividades a través de instrumentos de gestión estratégica del centro</li> </ul>

Tabla 15: Cuadro resumen proyecto: Prácticas orientadas a la inclusión, participación y comunicación escolar.

Fuente: Elaboración propia

<b>PROGRAMA</b>	Toda acción tiene su consecuencia. Colegio Benjamín Vicuña Mackenna, Chile. (AMUCH, 2016)
<b>OBJETIVOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mejorar la convivencia escolar, bajar niveles de agresividad y mejorar los resultados académicos de los alumnos.</li> <li>○ Generar en toda la comunidad educativa un buen clima de convivencia a través de normas claras y bien definidas de conducta, alineadas con el área deportiva y musical.</li> <li>○ Generar una sana convivencia al interior de las salas de clases, fortaleciendo la tolerancia entre los alumnos, los profesores y asistentes de la educación, logrando un clima seguro y de respeto.</li> </ul>
<b>PRINCIPALES ACCIONES DE GESTIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Generación de pautas de consenso entre los integrantes de la comunidad educativa para eliminar las situaciones de violencia y los problemas asociados a este tipo de actitudes.</li> <li>○ Mejorar el compromiso y la motivación docente en la realización de tareas relacionadas con la escuela.</li> <li>○ Presencia de un inspector en los patios del centro para acompañar a los estudiante durante sus tiempos libres.</li> <li>○ Entrega de una copia del nuevo reglamento, así toda la comunidad escolar estaba informada y podía participar en el objetivo de mejorar la convivencia</li> <li>○ Supervisión permanente de las salas de clase durante las actividades académicas y los recreos</li> <li>○ Seguimiento de los casos de ausentismo escolar</li> <li>○ Acompañamiento por parte de la psicóloga del centro para entrevistarse permanentemente con los estudiantes que tuvieran algún tipo de conflicto o presentaban problemas disciplinarios o de aprendizaje</li> <li>○ Generación de alianzas con algunas instituciones deportivas de la ciudad</li> <li>○ Unificación de criterios entre la comunidad para contar con una identidad definida, para ello acordaron dos ámbitos: identidad deportiva y la identidad artística y musical.</li> <li>○ Compra de materiales para actividades extraprogramáticas como mesa de sonido para creación de una radio</li> <li>○ Incentivos como la premiación mensual a los cursos con mejor asistencia y semestralmente a los alumnos con mejor disciplina.</li> <li>○ Talleres de formación en convivencia escolar para los profesores</li> </ul>

Tabla 16: Cuadro resumen proyecto: Toda acción tiene su consecuencia  
Fuente: Elaboración propia

---

---

## RESUMEN

### CAPÍTULO 4: REFERENTES INTERNACIONALES Y NACIONALES DE PRÁCTICAS DE CONVIVENCIA ESCOLAR

#### 4.1 Desarrollo de la Convivencia Escolar a nivel internacional

Existe una gran cantidad de investigaciones y el desarrollo de múltiples programas que buscan mejorar y trabajar la convivencia como un tema central que permita generar un clima apto para el aprendizaje y el crecimiento personal de los estudiantes. Los diversos programas que se han generado dependen de un aspecto fundamental como lo es la realidad social y el entorno en el cual se desarrolla la vida del centro educativo

#### 4.2 Análisis de buenas prácticas de Convivencia Escolar en centros educativos Españoles

Los principales programas de intervención se establecen por las políticas de la administración general y se complementan con las acciones propuestas en cada comunidad autónoma. Los principales proyectos están orientados a buscar cambios en los centros educativos a través de la prevención y la resolución pacífica de conflictos entre los integrantes de la comunidad, así de esta manera se mejora la convivencia y el clima en los centros educativos de España.

#### 4.3 Análisis de buenas prácticas de Convivencia Escolar en Chile

Las principales acciones de las políticas de convivencia desarrolladas en Chile se trabajan de diversas maneras en los centros, algunos las desarrollan como un eje central de sus programas y otros las complementan con sus propios proyectos y los aportes de la comunidad o instituciones que buscan la creación de un clima positivo de convivencia para así generar las condiciones necesarias para el desarrollo y aprendizaje escolar de los niños y niñas del país.

#### 4.4 Análisis de programas y Proyectos de Convivencia Escolar

Resumen de experiencias través de un proceso riguroso de revisión y análisis de diversos proyectos orientados al trabajo de la convivencia escolar en centros educativos de España y Chile donde se evidencia una amplia variedad de metodologías y acciones que buscan potenciar o mejorar aspectos de ésta área y que son elementos comunes en los establecimientos escolares de todo el mundo.

## **CAPÍTULO 5**

# **ANTECEDENTES DE LA CONVIVENCIA ESCOLAR EN CHILE**



---

Los constantes cambios que existen en el ámbito educativo a nivel mundial han hecho posibles grandes avances en los sistemas político-educativo de los diversos países. Chile no ha estado ajeno a esta realidad y durante los últimos años ha vivido permanentes procesos que han afectado la normativa en educación, esto también influye a lo relacionado con la convivencia y los estándares de calidad que pretende el estado con el fin de garantizar la calidad educativa de sus establecimientos. Para logra esto, los diferentes gobiernos que han liderado el país han establecido sus ideales y creencias en el tema a través de la implementación de una serie de leyes que han permitido avanzar en temas importantes para el desarrollo educativo.

A continuación se presenta un resumen de los principales cambios normativos que han afectado al país y cuáles son las leyes y decretos que sustentan la política educativa actualmente. Junto con esto, se presenta la realidad actual de la región de Ñuble y su sistema educativo respecto a la organización y gestión de la convivencia escolar

Con este capítulo se busca contextualizar la investigación y establecer algunos aspectos que se consideraron importantes de visualizar, con la finalidad de entender de mejor manera la realidad educativa en la cual se establece el presente estudio.

---

## 5.1 Evolución de la Convivencia Escolar en Chile

Chile es un país que durante las últimas décadas ha vivido diversos cambios a nivel social y políticos que han influido fuertemente en los procesos educativos a nivel nacional. Esto ha llevado a varias reformas a nivel educativo que han permitido asumir el desafío de transformar la cultura escolar en general. En la década de los 90 se incorpora como parte de la reformas los primeros indicios de la convivencia a través de los denominados Objetivo Fundamentales Transversales (OFT) que comprendían los conocimientos, habilidades y actitudes que están presentes en todo el proceso de enseñanza y que no están declarados en ninguna asignatura en especial (González y Bassaletti, 2016).

Estas dimensiones fueron los primeros indicios claros que el tema de la convivencia, el clima y proyectos educativos se hacían presente en el modelo educativo. Sin duda que uno de los principales componentes de la nueva cultura escolar que se pretende instaurar en el país tiene relación con la convivencia, es por esto que en el año 2002 fue publicada y difundida la primera política nacional de convivencia escolar que se elaboró a través de la Unidad de Apoyo a la Transversalidad dependiente de la División General de Educación del Ministerio de Educación de la época.

Esta primera política nacional de convivencia viene a estructurar lo realizado en la época anterior y pretende cumplir una función orientadora y articuladora del conjunto de acciones que los actores emprenderán en favor de la formación en valores de convivencia y responder a la necesidad de fortalecer el desarrollo y logro de los objetivos fundamentales transversales presentes en el currículum (Ministerio de Educación, 2002).

De la misma manera, nos entrega una de las primeras definiciones de convivencia y la conceptualiza como una “construcción colectiva y dinámica, constituida por el conjunto de interrelaciones humanas que establecen los actores educativos al interior del establecimiento. Así concebida, la calidad de la convivencia es responsabilidad de todos los miembros de la comunidad educativa, sin excepción” (Ministerio de Educación, 2002, p. 39). Conceptos e ideas que no han variado mucho y que tienen como foco principal la participación de toda la comunidad en base al diálogo y la reflexión.

---

Como una manera de potenciar esta nueva política, el Ministerio de Educación desarrolló diversos programas complementarios que orientaban la participación, convivencia escolar, resolución de conflictos, violencia escolar, acoso escolar (*bullying*) y sexualidad. Desde entonces, han sido publicados diversos documentos que han servido de orientación para realizar adecuaciones institucionales y en los modelos de gestión, de modo de facilitar la implementación de la política educacional sobre convivencia escolar y la transformación de la cultura escolar junto al trabajo con estudiantes, profesores y las familias a través de los Centros Generales de Padres y Apoderados (CGPA).

Esta nueva política puede considerarse como un hito inicial en el ámbito político de la convivencia en el país. Posteriormente se publicó un documento que va a servir de guía para los procesos educativos, el cual se denominó *Marco para la Buena Enseñanza* (Ministerio de Educación, 2003) el cual ofrece un conjunto de parámetros consensuados y agrupados en cuatro dominios de desempeño, cada uno compuesto por criterios y descriptores, para guiar, evaluar y mejorar el desarrollo de la labor pedagógica y fortalecer su ejercicio profesional. En cuanto a la convivencia escolar, uno de estos dominios se denominó *Creación de un ambiente propicio para el aprendizaje*, el cuál plantea la importancia de contar con un clima de confianza, aceptación, equidad y respeto entre las personas, en tanto esto contribuye a crear un espacio de aprendizaje organizado y enriquecido, que invita a indagar, compartir y aprender.

Luego en el año 2005 se publicó el documento Marco para la Buena Dirección, similar al anterior pero centrado en el ámbito de la gestión educativa, cuyo objetivo fue definir y profesionalizar el rol de los directivos, a los que se considera como los líderes capaces de potenciar los proyectos educativos de sus establecimientos.

Otro de los hitos importantes es la promulgación de la ley de Subvención Escolar Preferencial, SEP (Ministerio de Educación, 2008), la cual exige a los establecimientos implementar un plan de mejoramiento escolar, incorporando como una de las cuatro áreas a gestionar, la convivencia escolar. Para la realización de acciones concretas se destinan recursos que varían de acuerdo al nivel socioeconómico de los estudiantes de cada centro.

En forma paralela a la implementación de estas leyes, el Ministerio del Interior en conjunto al Ministerio de Educación realizan la Encuesta Nacional de Violencia en el Ámbito Escolar (ENVAE), aplicadas durante los años 2005, 2007 y 2009, las cuales

---

fueron un insumo relevante para conocer las percepciones de estudiantes, profesores y asistentes de la educación frente a la violencia y convivencia escolar (Ministerio del Interior, 2010).

Continuando con los avances en políticas de educativas, en septiembre del año 2011 se promulga la Ley N° 20.536 sobre Violencia Escolar, la cual establece que todo establecimiento educacional que reciba aportes del Estado debe asegurar que su consejo escolar integre en sus funciones el promover la buena convivencia y evitar las agresiones el hostigamiento y la violencia física o psicológica hacia los alumnos. De la misma manera, estipula que los casos de violencia deben ser informados a las autoridades del centro, que todos los establecimientos deben contar con un encargado de convivencia escolar, el que será responsable de implementar un plan de gestión que contenga acciones para fomentar la convivencia escolar y prevenir la violencia (Ministerio de Educación, 2011b).

Posteriormente se publica la Política Nacional de Convivencia Escolar 2011, la cual surge de un proceso de revisión y consiguiente actualización de la política anterior, teniendo como base la normativa vigente (Ley General de Educación, Ley de Violencia Escolar), la que pretendía conocer la percepción de los actores educativos sobre la convivencia escolar y obtener información respecto al proceso de implementación de la política de convivencia escolar.

Esta revisión evidenció un déficit en el logro formativo de las escuelas debido a una distorsión en el sentido y el alcance de las orientaciones plasmadas en la política, y la falta de apropiación, en la práctica, del sentido de una sana convivencia; sugiriendo que la convivencia escolar no era considerada por los actores educativos como un eje central en el proyecto educativo institucional, PEI (Ministerio de Educación, 2011c).

También en este período se crean la Superintendencia y la Agencia de Calidad en Educación, a partir de la ley que norma el Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad Educativa (SAC). Esto significó, entre otras cosas, incorporar la convivencia escolar como uno de los estándares de desempeño para evaluar calidad y equidad en el sistema educativo.

---

Luego de este período, se promulga la nueva Política Nacional de Convivencia durante el año 2015, la que según González y Bassaletti, (2016), se enmarca en el contexto de la actual reforma educacional y cual pone énfasis en la calidad e inclusión en los espacios educativos. Esta nueva política pretende que los centros educativos puedan gestionar la convivencia y el clima escolar, ya que se consideran elementos claves para el aprendizaje escolar.

Este es el nuevo camino que se pretende para los establecimientos educativos en Chile, este camino no solo consiste en revisar tareas cumplidas si no que busca que cada centro tenga sus propias herramientas para realizar un buen proceso de gestión de la Convivencia Escolar, que según nos indica el Ministerio de Educación (2015b):

Implica mucho más que un reglamento, orden o instrucción: es un modo de examinar o mirar las practicas escolares y pedagógicas desde una perspectiva que no es neutra, sino posicionada para el camino de la mayor equidad y dignidad de los actores educativos, en la búsqueda de la formación de personas integrales que logren al máximo sus potencialidades para su realización personal y social (p.18).

Desde esta mirada se le entrega la responsabilidad y la autonomía a los diferentes centros del país para trabajar y promover acciones que generen climas positivos de convivencia. De la misma manera se sugiere que este trabajo sea realizado por todos los integrantes de la comunidad educativa y que el foco este puesto en la dinámica de la construcción permanente de la convivencia escolar más que la convivencia como un producto o resultado.

---

## 5.2 Normativa actual sobre Convivencia Escolar en Chile

Uno de sus principales objetivos establecidos por las autoridades educativas en Chile es avanzar hacia una educación inclusiva y de calidad de todos los establecimientos escolares, comprendiendo de esta manera a la educación como un derecho social, donde se otorgan garantías ciudadanas de acceso y estándares de calidad integral, a fin de promover la inclusión y la participación. Al comprender este concepto integral de calidad, se revela el sentido formativo del rol educacional, donde se deben entregar los espacios para procesos de diálogo y de participación democrática que permitan el pensamiento crítico y reflexivo, elementos que se trabajan directamente en la formación para la convivencia.

En esta etapa de cambios, la convivencia escolar debe ser abordada a través de la transformación de los sentidos y de las prácticas escolares, donde se busca comprender y construir la convivencia con la voz y la experiencia de cada integrante de la comunidad que participa activamente en sus actividades, enfatizando con ello el sentido formativo que tiene la escuela.

Actualmente todas las acciones y programas tienen como base principal la *Política Nacional de Convivencia 2015-2018*, que tienen como nuevo enfoque la esencia de su sentido formativo, ya que a través de ella se enseña y aprende a convivir con los demás, a través de la propia experiencia y del vínculo con otras personas. Por tanto, la convivencia es un aprendizaje y a partir de ello es posible avanzar en generar acciones participativas para su difusión y promoción.

Por lo tanto, para el Ministerio de Educación (2015b), esta política nacional tiene como principal objetivo:

Orientar la definición e implementación de acciones, iniciativas, programas y proyectos que promuevan y fomenten la comprensión y el desarrollo de una Convivencia Escolar participativa, inclusiva y democrática, con enfoque formativo, participativo, de derechos, equidad de género y de gestión institucional y territorial (p. 6).

---

Este objetivo y la política en general, están dirigidos a todos los actores de la comunidad educativa, porque ellos son los que día a día construyen interrelaciones como parte de los procesos de aprendizaje de una comunidad educativa.

Esta Política Nacional de Convivencia está sustentada por documentos legales y normativos que forman la base actual de la convivencia escolar en Chile, los cuales se detallan a continuación (Ministerio de Educación, 2015b):

- **Declaración universal de los derechos humanos:** Es reconocida en la Constitución Política de la República de Chile y ratificada en su artículo 5°, donde se indica que es deber de los órganos del Estado respetar y promover tales derechos, garantizados por esta constitución, así como por los tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentren vigentes.
- **Declaración de los derechos del niño y la niña:** Redactada por Naciones Unidas en 1959, es considerada un manifiesto ético y en un reconocimiento de ellos como sujetos de derecho, la cual fue ratificada en 1990 por Chile y se rige por cuatro principios fundamentales; la no discriminación, el interés superior del niño, su supervivencia, desarrollo y protección y su participación en las decisiones que los afecten.
- **Ley n° 20.370 General de Educación y sus modificaciones, contenidas en la Ley n° 20.536 sobre violencia escolar:** El sistema escolar de Chile es regulado a través La Ley General de Educación el cual se enmarca en el respeto y valoración de los derechos humanos y de las libertades fundamentales, de la diversidad multicultural y de la paz, y de nuestra identidad nacional, capacitando a las personas para conducir su vida en forma plena, para convivir y participar en forma responsable, tolerante, solidaria, democrática y activa en la comunidad, y para trabajar y contribuir al desarrollo del país.
- **Ley n° 20.536 sobre violencia escolar:** El objetivo de esta ley es abordar la convivencia en los centros educativos del país a través del diseño de estrategias de promoción de la buena convivencia escolar y de prevención de la violencia escolar, estableciendo un plan de gestión y protocolos de actuación ante situaciones de violencia. También crea la figura del encargado de convivencia y entrega nuevas tareas a los consejos escolares. Esta ley fue promulgada el año 2011 y sigue vigente hasta la fecha.
- **Ley n° 20.609 contra la discriminación:** Esta ley contra la discriminación N° 20.609 fue promulgada el año 2012 y busca resguardar el derecho de las personas a no sufrir ningún tipo de exclusión.

- 
- **Ley n° 19.284 de integración social de personas con discapacidad:** Esta ley establece indicaciones sobre la integración de personas con discapacidad la cual fue promulgada el año 2005.
  - **Decreto n° 79 reglamento de estudiantes embarazadas y madres:** En el artículo 11° de La Ley General de Educación se indica lo siguiente: el embarazo y la maternidad de una estudiante no pueden ser argumentados como condicionantes o excusas que limiten su respectivo derecho a la educación, más aún, la legislación establece que son los establecimientos educacionales los encargados de realizar las adecuaciones necesarias para que las estudiantes continúen con sus estudios de manera regular.
  - **Decreto n° 50 reglamento de centros de alumnos:** El Decreto n° 50 del Ministerio de Educación, promulgado el año 2006 indica que la organización de estudiantes posee reconocimiento en la normativa legal vigente, así como en las políticas públicas educativas.
  - **Decreto n° 565 reglamento de centros general de apoderadas/os:** el Decreto n° 565, promulgado el año 1990 y los Estatutos Tipo publicados en el Decreto n° 732 del Ministerio de Educación en el año 1997 señalan que la organización de apoderadas/os posee reconocimiento en la normativa legal vigente, así como en las políticas públicas educativas.
  - **Decreto n° 24 reglamento de consejos escolares:** Este decreto reglamenta los consejos escolares como un organismo integrado por representantes de los distintos estamentos de la comunidad educativa, cuya tarea es que sean informados, consultados y propondrán acciones que conlleven al mejoramiento de la calidad de sus propios resultados en la tarea escolar. Este decreto fue promulgado el año 2005.
  - **Estándares indicativos de desempeño para establecimientos educacionales y sostenedores. Decreto no 73/2014:** Los estándares constituyen un marco orientador para la evaluación de los procesos de gestión educacional de los establecimientos y sus sostenedores, constituyéndose en la base de la evaluación indicativa de desempeño conducida por la Agencia de la Calidad de la Educación. Estos estándares fueron elaborados por el Ministerio de Educación y aprobados por el Consejo Nacional de Educación.

- 
- **Otros indicadores de calidad:** Son un conjunto de índices que entregan información relacionada con el desarrollo personal y social de los estudiantes de un establecimiento de manera complementaria a los resultados en la prueba SIMCE y al logro de los Estándares de Aprendizaje los cuales están establecidos en el Decreto n° 381 de 2013 del Ministerio de Educación.

Estos documentos y normativa son la base legal sobre la cual se establece la convivencia escolar en Chile, pero sin duda que una de las que mayor impacto y principales cambios a nivel educativo ha provocado, es la promulgación de la ley N° 20.845 de *Inclusión Escolar* el 29 de mayo de 2015, la cual regula la admisión de los y las estudiantes, elimina el financiamiento compartido, prohíbe el lucro en los establecimientos educacionales que reciben aporte del estado, prohíbe toda forma de discriminación arbitraria, permite sanciones disciplinarias solo si están contenidas en el reglamento interno, establece un plan de apoyo a la inclusión para fomentar la buena convivencia y obliga a reconocer el derecho a asociarse libremente.

Con esta nueva ley, las instituciones escolares se organizan en torno a diversos instrumentos normativos, orientadores, administrativos y de gestión, que le dan sentido y ordenan la vida escolar, es decir, ayudan a conformar un determinado clima escolar y, por lo tanto, van definiendo una forma de convivir en la escuela, la que puede ser muy distinta al clima y al tipo de convivencia que tiene la escuela vecina, aún con características similares. Bajo estos conceptos, el Ministerio de Educación realza la importancia y promueve la gestión organizada y coherente de la convivencia en los establecimientos educacionales, a través de los directivos de los distintos centros educativos del país.

Es importante destacar que los establecimientos educacionales disponen de una serie de instrumentos que les permiten gestionar el proceso formativo, uno de los principales que tiene una relación directa con la formación y la gestión en convivencia escolar, es el *Proyecto Educativo Institucional* (PEI) que es un instrumento que ordena y da sentido a la gestión institucional del establecimiento educacional, expresa la voluntad formativa de la comunidad, es decir, el tipo de persona que se desea formar.

Otro instrumento establecido es el reglamento interno, cuyo propósito es regular las relaciones entre el establecimiento y los distintos actores de la comunidad educativa, el cual establece entre otras cosas las normas de convivencia, medidas pedagógicas,

---

protocolos de actuación y políticas de prevención. También los establecimientos deben contar con un Plan de Mejoramiento Educativo (PME), que es un plan de mejoramiento que se estructura sobre las áreas de Gestión del Currículum, Liderazgo Escolar, Convivencia Escolar y Gestión de Recursos. Finalmente, uno de los principales instrumentos orientadores es el Plan de Gestión de la Convivencia Escolar, que debe contener las tareas necesarias para promover la convivencia y prevenir la violencia escolar, estableciendo responsables, prioridades, plazos, recursos y formas de evaluación, con el fin de alcanzar el o los objetivos que el consejo escolar ha definido como relevantes; este plan debe establecerse por escrito y ser conocido por todos los estamentos de la comunidad educativa.

Actualmente el Ministerio de Educación realiza la *Primera mesa de trabajo Convivencia Escolar 2019*, junto a 24 instituciones de la sociedad civil, donde se generaron una serie de ideas que complementarán la planificación de acciones a desarrollar durante el año, orientadas a promover y fomentar una convivencia escolar de calidad en los establecimientos educacionales del país.

Paralelamente genera una distinción pública a la que voluntariamente podrán acceder los establecimientos educacionales que implementen estrategias exitosas para favorecer la convivencia escolar de su comunidad, considerando a todos los estamentos y actores que la componen. Esta distinción se denomina *Compromiso Sana Convivencia* y para lograrla los centros educativos deben realizar primeramente un diagnóstico institucional y posteriormente se envía un expediente del establecimiento con los medios de verificación de las diversas acciones realizadas junto al resultado del autodiagnóstico.

Esta actividad forma parte de una estrategia integral implementada por el Ministerio de Educación para abordar el estado de la convivencia escolar en Chile en establecimientos educacionales de cualquier dependencia administrativa, que impartan desde Educación Parvularia hasta Educación Media (Equivalente a educación infantil a Bachillerato en el sistema educativo español).

Otra de las acciones implementadas recientemente por el Ministerio de Educación es un fondo concursable a nivel nacional para mejorar la convivencia escolar, *InnovaConvivencia*, el cual se realiza a través de proyectos innovadores que fomenten la participación, el respeto y el buen clima en la escuela. Esta actividad tiene por finalidad,

---

implementar proyectos que contengan acciones concretas que permitan la coherencia con el Proyecto Educativo Institucional (PEI), el Plan de Gestión de la Convivencia Escolar, Plan de Mejoramiento Educativo (PME) y la vinculación con alguna de las dimensiones de los Objetivos de Aprendizaje Transversales (OAT), en concordancia con la normativa vigente y la Política Nacional de Convivencia Escolar.

Se pretende la implementación de acciones, iniciativas, programas y proyectos que promuevan el aprendizaje sobre la convivencia escolar, y fomentar la comprensión y el desarrollo de una convivencia participativa, inclusiva y democrática a través de un trabajo colaborativo entre los actores de la comunidad educativa y deben contar con la aprobación del consejo escolar. Los centros educativos pueden postular sus iniciativas con un monto que va desde \$1.500.000 hasta \$3.000.000 (€1.900 a €3.850 aproximadamente) para los proyectos innovadores y que cumplan con el objetivo: mejorar la convivencia escolar.

El presupuesto total del fondo es de \$400.000.000 (€513.000 aproximadamente). Pueden postular con sus proyectos, todos los establecimientos de educación básica y/o media a nivel nacional y que reciban alguna subvención del estado y el encargado de convivencia será quien lidere el proyecto.

La implementación de la Política Nacional de Convivencia Escolar se puede realizar respetando todos estos elementos, que son principalmente legales y regulatorios y que implican responsabilidades de diferentes instituciones del sistema educativo. Sólo de esta manera es posible dar coherencia y articulación a lo propuesto por el estado y de esta manera promover y establecer acciones de gestión que permitan trabajar la convivencia escolar como un eje principal de la educación en el país.

---

### 5.3 Contexto de la Convivencia Escolar en la región de Ñuble

La división territorial de Chile está establecida por regiones y compuestas por diversas provincias y comunas que varían en sus extensiones y condiciones dependiendo de su ubicación geográfica. Debido a los cambios políticos administrativos ocurridos en el país, a partir del día 6 de septiembre del año 2018 se constituye la nueva Región de Ñuble, la cual está conformada por 21 comunas que antiguamente pertenecían a la Región del Bío Bío. La nueva región comprende un área de 13.178,5 km<sup>2</sup>, la cual está dividida en las provincias de Diguillín con una superficie de 5.229,5 km<sup>2</sup>, Punilla con 5.202,5 km<sup>2</sup> e Itata con 2.746,5 km<sup>2</sup>.

La nueva capital regional es la ciudad de Chillán y el resto de las provincias se distribuyen de la siguiente manera:

- Provincia de Diguillín: compuesta por las comunas de Bulnes (capital provincial), Chillán, Chillán Viejo, El Carmen, Pemuco, Pinto, Quillón, San Ignacio y Yungay.
- Provincia de Punilla: San Carlos (capital provincial), Coihueco, Ñiquén, San Fabián y San Nicolás.
- Provincia de Itata: Quirihue (capital provincial), Cobquecura, Coelemu, Ninhue, Portezuelo, Ránquil y Treguaco.

Este nuevo cambio en la conformación territorial del país afecta a todos los ámbitos administrativos y evidentemente también en el contexto educativo. De acuerdo al último censo de población (Instituto Nacional de estadísticas, 2017) la nueva Región de Ñuble cuenta con 459 establecimientos educativos de los cuales 317 son de dependencia municipal (pública), 134 de dependencia particular subvencionado (concertado), 4 de administración delegada y 4 establecimientos particulares. Estos establecimientos educativos dependen administrativamente de la Secretaría Regional Ministerial del Ministerio de Educación (Seremi de Educación) quienes son los representantes del ministerio en la región.

ESTABLECIMIENTOS EDUCACIONALES REGIÓN DE ÑUBLE					
Comuna	Total	Municipal	Particular Subvencionado	Particular Pagado	Administración delegada
Chillán	101	47	44	6	4
Bulnes	21	19	2	0	0
Cobquecura	16	16	0	0	0
Coelemu	19	18	1	0	0
Coihueco	34	29	5	0	0
Chillán Viejo	15	6	9	0	0
El Carmen	27	27	0	0	0
Ninhue	11	10	1	0	0
Ñiquén	17	17	0	0	0
Pemuco	15	15	0	0	0
Pinto	15	14	1	0	0
Portezuelo	12	8	4	0	0
Quillón	19	19	0	0	0
Quirihue	21	20	1	0	0
Ránquil	9	9	0	0	0
San Carlos	51	43	8	0	0
San Fabián	8	8	0	0	0
San Ignacio	16	15	1	0	0
San Nicolás	17	17	0	0	0
Treguaco	13	12	1	0	0
Yungay	21	18	3	0	0
<b>Total</b>	<b>478</b>	<b>387</b>	<b>81</b>	<b>6</b>	<b>4</b>

Tabla 17: Número de establecimientos Región de Ñuble  
Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas (2019)

Debido a que la conformación de la región de Ñuble lleva un período corto de tiempo no existen datos o evidencias relacionados con el área de convivencia escolar y la única información sobre este ámbito es la proporcionada por los resultados de los cuestionarios indicadores de desarrollo personal y social de cada centro educativo, los cuales son obtenidos a través de la medición en la prueba SIMCE (Sistema de medición de la calidad de la educación), la cual se aplica todos los años en diversos niveles de los establecimientos educativos del país.

---

Estos cuestionarios aplicados a los estudiantes buscan establecer resultados sobre indicadores en las áreas de *Autoestima académica y motivación escolar*, *Clima de convivencia escolar*, *Participación y formación ciudadana* y *Hábitos de vida saludable*. Estos indicadores buscan ampliar la visión respecto a la calidad de la educación y poder avanzar en una educación más integral de los estudiantes junto con entregar información a cada centro educativo sobre sobre aspecto no académicos que son considerados indispensable para el desarrollo integral de los estudiantes (Agencia de Calidad de la Educación, 2017).

El desafío de las autoridades educativas debe estar orientado a proporcionar en un corto plazo, datos o información exclusiva de los centros de la nueva región y así de esta manera colaborar con evidencias para su uso en la programación de acciones que ayuden a la mejora educativa. Uno de los objetivos de esta investigación es proponer acciones, dinámicas y procesos de formación interna de centro para el mejoramiento de la gestión de la convivencia escolar en un centro educativo las cuales se presentarán a las autoridades educativas de la región y que pretender ser utilizadas como una de las primeras estrategias relacionadas con la convivencia escolar en las nuevas políticas educativas regionales.

Respecto a investigaciones sobre gestión de la convivencia escolar se destaca el estudio realizado por Cea et al., (2018) el cuál se realizó en la antigua provincia que actualmente es la nueva región de Ñuble, el cual es denominado *Gestión participativa en directivos para el abordaje de la convivencia escolar en instituciones educativas municipalizadas*. En este estudio se implementó una propuesta de intervención participativa orientada al desarrollo de competencia de equipos directivos de colegios de la región de Ñuble, a través de talleres donde asistieron directores y encargados de convivencia escolar con la finalidad de generar espacios de reflexión y diálogo sobre el tema.

Otra de las propuestas fue la realización de reuniones de coordinación entre directores y encargados de convivencia escolar así de esta manera se fortalece el trabajo colaborativo en la mejora de la convivencia, donde reflexionaban sobre los principales obstáculos y problemas que esta conlleva.

---

Como una manera de registrar la información se elaboró en primer lugar un diagnóstico con los instrumentos *Pauta de Información para Equipos de Convivencia Escolar* y un *Cuestionario de Percepción de Gestión Participativa*.

Dentro de las principales conclusiones del estudio se pueden destacar aquellas que tiene relación con acciones de gestión efectivas de parte de los directivos y que se pueden resumir en las que se presentan a continuación:

- Es necesario espacios de participación y coordinación a través de reuniones que deben realizarse de manera periódica y formal entre los directores y los encargados de convivencia.
- Promover el diálogo, la reflexión y participación activa en las responsabilidades adquiridas en la gestión de la convivencia escolar.
- Se deben aunar criterios para la aplicación de medidas y así de esta manera trabajar con un solo tipo de discurso y sin ambigüedades frente a la comunidad sobre temas de convivencia escolar.
- Generar un modelo de gestión participativo y democrático en la comunidad educativa.
- Los directivos deben garantizar acciones participativas a través del diálogo, la reflexión y la generación de confianza en todos los integrantes de la comunidad.
- Organizar jornadas de reflexión en los centros con la finalidad de reflexionar sobre los principales inconvenientes en la mejora de la convivencia de cada centro.
- Utilización del liderazgo y el trabajo colaborativo como ejes principales de la gestión de la convivencia escolar.

Estas conclusiones coinciden con resultados de otros estudios revisados durante el desarrollo del marco teórico de la presente investigación, donde se destacan el fortalecimiento de la gestión participativa y la generación de equipos de trabajo que colaboren desde distintos ámbitos en la creación de climas positivos de convivencia y permitan de esta manera un buen desarrollo formativo de los estudiantes en los centros educativos.

La importancia de contar con evidencias en los establecimientos educativos de la nueva región permitirá a los directivos tomar decisiones acertadas y basadas en sus propias experiencias, lo que hace tomar con mayor seriedad los resultados que se

---

establecen a través de este tipo de investigaciones. En este estudio se pretende evidenciar la realidad educativa de un centro de la región con la finalidad de demostrar que a través de un trabajo sistemático y metódico es posible obtener información valiosa para la toma de decisiones sobre la convivencia escolar y también pretende a través de esta experiencia ser la base o el inicio de otras acciones de diagnóstico a nivel regional, que buscan proporcionar información relevante para los procesos de gestión de los centros educativos.

La nueva realidad de los centros educativos en la región se presenta como un desafío para los directivos quienes tienen la oportunidad de generar procesos y estrategias basadas en evidencias científicas que permitirán mejorar procesos y acciones en sus instituciones a través de la elaboración de propuestas similares a las que aquí se presentan, las cuales consideraron las principales estrategias y acciones establecidas en investigaciones presentadas a lo largo del desarrollo de este marco teórico.

---

---

## RESUMEN

### CAPÍTULO 5: ANTECEDENTES DE LA CONVIVENCIA ESCOLAR EN CHILE

#### 5.1 Evolución de la Convivencia Escolar

La primera política nacional de convivencia viene a estructurar lo realizado en la época anterior y pretende cumplir una función orientadora y articuladora del conjunto de acciones que los actores emprenderán en favor de la formación en valores de convivencia y responder a la necesidad de fortalecer el desarrollo y logro de los objetivos fundamentales transversales presentes en el currículum (Ministerio de Educación, 2002). Este es el inicio de las actuales normativas en torno a la convivencia escolar en Chile.

#### 5.2 Normativa actual sobre Convivencia Escolar en Chile

Uno de los principales objetivos establecidos por las autoridades educativas en Chile es avanzar hacia una educación inclusiva y de calidad de todos los establecimientos escolares, comprendiendo de esta manera a la educación como un derecho social, donde se otorgan garantías ciudadanas de acceso y estándares de calidad integral, a fin de promover la inclusión y la participación. Esto es posible a diversas normas y leyes establecidas en el sistema educativo Chileno.

#### 5.3 Contexto de la Convivencia en la nueva región de Ñuble

El 6 de septiembre del año 2018 se constituye la nueva Región de Ñuble y este nuevo cambio en la conformación territorial del país afecta a todos los ámbitos administrativos y evidentemente también en el contexto educativo. Debido a que la conformación de la región de Ñuble lleva un período corto de tiempo no existen datos o evidencias relacionados con el área de convivencia escolar



## **CAPÍTULO 6**

### **MARCO METODOLÓGICO**



---

En el siguiente capítulo se presentan los aspectos fundamentales de los referentes metodológicos utilizados en el estudio, sus definiciones, fortalezas y debilidades y la importancia del rol que tienen en la investigación educativa. De la misma manera se detalla el proceso a través del cual se realizó la investigación, a partir de las diversas fases emergentes que permitieron llegar a conclusiones que se presentan más adelante.

A continuación, se exponen los fundamentos que justifican la decisión de utilizar una metodología mixta de investigación, permitiendo de esta manera dar respuesta a las preguntas de investigación y los objetivos del estudio. Es fundamental establecer procesos que permitan dar una validez y confiabilidad a través de diferentes procesos y métodos, con distintas técnicas de recogida de datos, los cuales se presentan con un sustento teórico que avala la decisión de las elecciones realizadas.

Se presenta en la primera parte una contextualización del estudio que permite establecer una realidad en un entorno social y geográfico particular, permitiendo entender de mejor manera los procesos a estudiar. Posteriormente se establece la justificación y las principales ventajas de la metodología mixta y el diseño de investigación utilizado, así como también se detallan los aportes de la utilización de algunos elementos de los métodos de estudio de caso, las fases y la población y muestra establecida para la utilización de diversos instrumentos a través de los cuales se obtuvo información.

Finalmente se establece cómo se realizó el proceso de análisis de la información que permitió generar los resultados finales y las conclusiones de la investigación. Este capítulo entrega información que permite sustentar y justificar el estudio realizado a través de un proceso estructurado y riguroso de investigación.

## 6.1 Contextualización del estudio

La investigación tuvo lugar en Chile, en la nueva región XVI de Ñuble, en la ciudad de San Carlos, capital provincial de la provincia del Punilla, que se encuentra ubicada a 375 kilómetros de la capital del país, Santiago y a 25 kilómetros al norte de la capital regional, Chillán. Es una ciudad que tiene acceso terrestre directo a través de la Ruta 5 que atraviesa su territorio, posee 874 km<sup>2</sup>, lo que representa el 1,83% del territorio total de la ciudad (Gobierno de Chile, 2018).

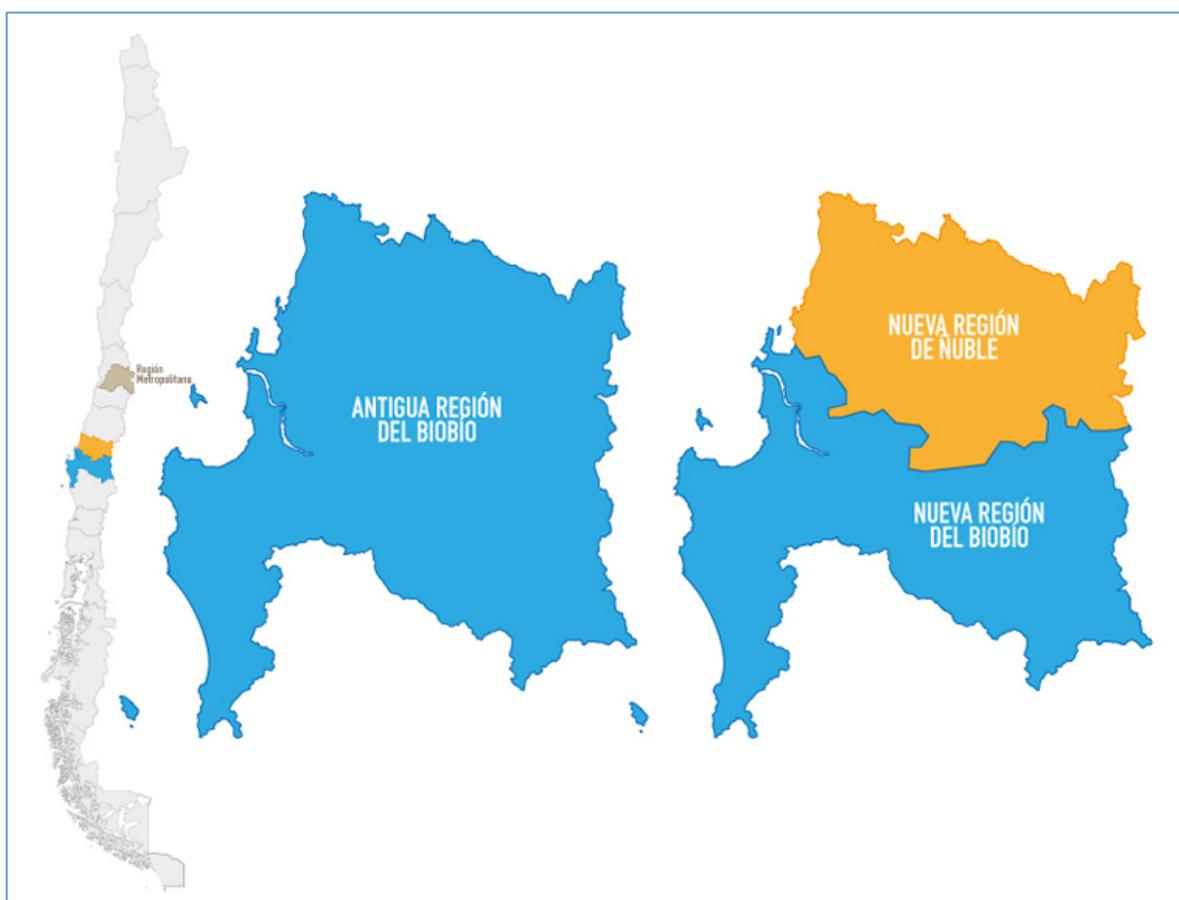


Figura 11: Ubicación geográfica de la región XVI de Ñuble.  
Fuente: Gobierno de Chile (2018)

De acuerdo al último censo de población (Instituto Nacional de estadísticas, 2017), la ciudad de San Carlos posee una población de 53.024 habitantes y cuenta con varios sectores urbanos como villas, condominios y poblaciones, además de muchos sectores periféricos como parcelas de agrado y sectores semiurbanos y rurales. Luego de la nueva conformación político – administrativa, la región de Ñuble quedó conformada por las provincias de Diguillín, Punilla e Itata.

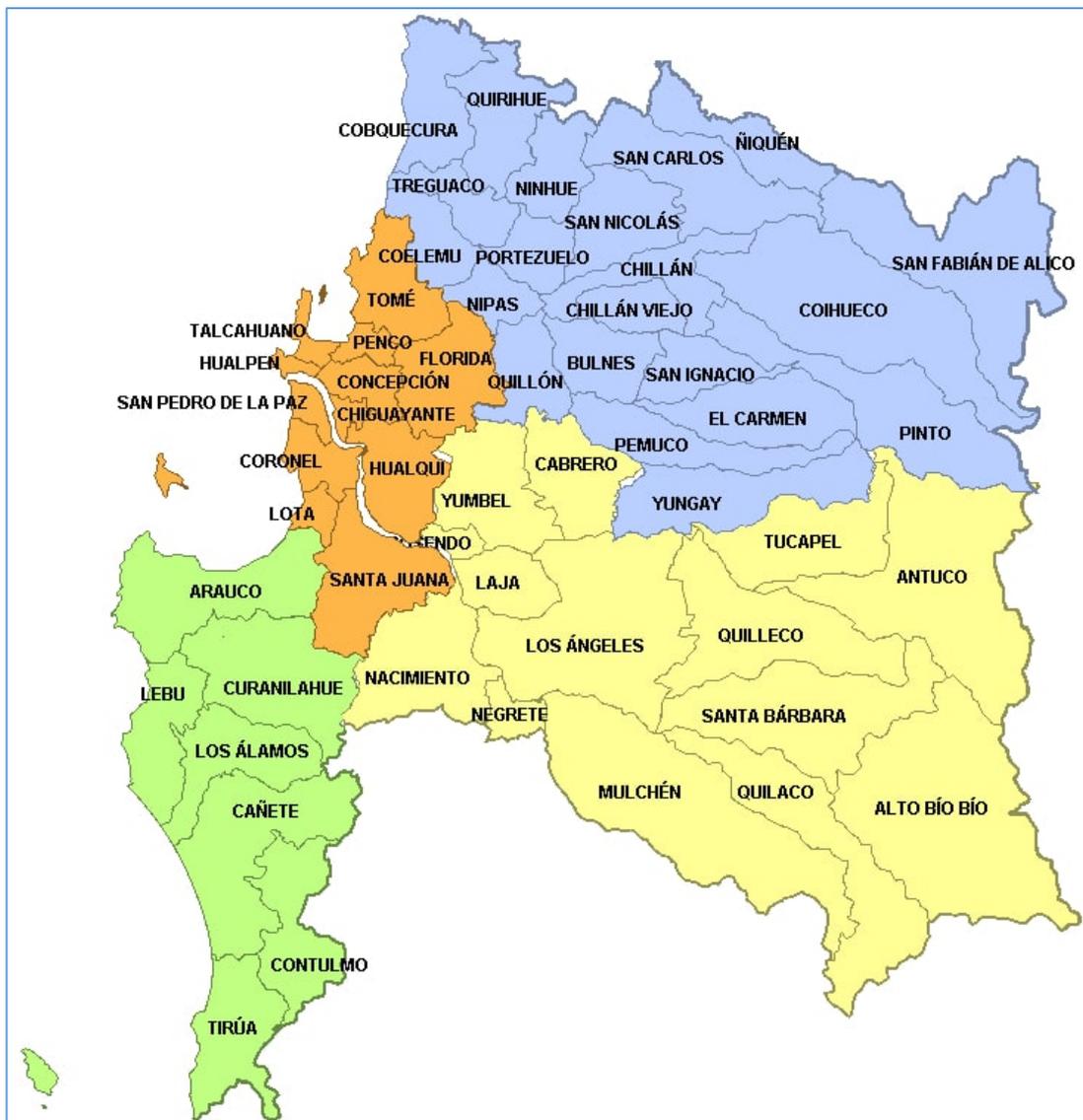


Figura 12: Provincias región de Ñuble.  
Fuente: Gobierno de Chile (2018)

---

En términos educativos, en la ciudad existen 21 establecimientos de educación básica y 7 de educación media, de los cuales 10 establecimientos de educación básica y 6 de educación media se encuentran en la zona urbana, el resto, 11 de educación básica y 1 de educación media, se ubican en los alrededores de la ciudad. También existe un establecimiento que imparte educación especial para niños con déficit intelectual o multidéficit, 1 centro de educación para adultos y 1 centro de educación carcelaria. También existe en la ciudad 9 salas cuna y jardines infantiles y 1 centro educativo cultural de infancia.

Uno de los establecimientos de educación media ubicado en la zona urbana es el Instituto Santa María de San Carlos, colegio particular subvencionado<sup>1</sup>, adscrito a la gratuidad desde el año 2016, situado en el centro de la ciudad, perteneciente a la Fundación Educacional Madre Waltraud Bartl y participante de la Red de Colegios de la Congregación de Jesús que alberga a cinco colegios de similares características a nivel nacional.

El establecimiento ofrece enseñanza de niveles pre escolares (4 años) hasta niveles de enseñanza media (17-18 años). Actualmente cuenta con una matrícula de 991 alumnos, los cuales reciben una educación con características formativas basadas en el cristianismo, haciendo énfasis al desarrollo integral y la excelencia académica según lo establecido en su proyecto educativo.

Según datos obtenidos a través de la Agencia de Calidad de la Educación (2017), los estudiantes del centro pertenecen a un nivel socioeconómico que va de un nivel medio hasta un nivel medio-alto, y donde la mayoría de los padres y/o apoderados han declarado tener entre 13 y 15 años de escolaridad y un ingreso del hogar que varía entre \$460.001 y \$1.200.000 (€590 y €1.540 aproximadamente), pertenecientes al nivel C2 que representa al 12% de la población de acuerdo a la clasificación socioeconómica existente en el país. Este mismo informe señala que entre 0,01 y 30,00% de los estudiantes se encuentran en condición de vulnerabilidad social.

---

<sup>1</sup> Establecimientos que reciben recursos del estado, sin financiamiento compartido y regula la admisión según Ley N°20.845

---

El colegio atiende a estudiantes con necesidades educativas transitorias y específicas de aprendizaje, ofrece enseñanza del idioma inglés e incorpora el uso de la tecnología de forma integrada, transversal y específica en todos sus niveles. El establecimiento se encuentra clasificado en la categoría de desempeño *Alto*, para los niveles de enseñanza básica y enseñanza media (Agencia de Calidad de la Educación, 2017), y se caracteriza por sus múltiples actividades en el ámbito deportivo, cultural y por obtener grandes logros a nivel provincial, regional y nacional en diferentes áreas y principalmente en evaluaciones externas (Simce y PSU).

---

## 6.2 Metodología

La metodología es la base fundamental en cualquier investigación, ya que determina el modo en el que el estudio se enfoca y desarrolla, es decir, pasa a ser el plan de trabajo del investigador. De acuerdo con esto:

El investigador deberá elegir un método adecuado para los objetivos de su investigación. El problema puede tener una orientación de comprobación, de descubrimiento o de aplicación para la práctica. Puede ir desde la experimentación a la descripción o interpretación de los hechos. (...) El método se traduce en un diseño que refleja el plan o esquema de trabajo del investigador (Latorre et al., 2003, p. 53).

Debido a que la investigación educativa es considerada como una disciplina transversal en las ciencias de la educación, es importante establecer con claridad el proceso a través del cual se realizará la recopilación de información y el análisis de datos, permitiendo de esta manera la realización de un adecuado proceso que entregará una mayor validez a la investigación y sus conclusiones.

Por ello se ha planteado un enfoque metodológico mixto para este estudio, el cual es definido como una clase de investigación donde se combinan enfoques, técnicas, métodos, aproximaciones, conceptos o lenguaje cuantitativo y cualitativo dentro de una misma investigación (Johnson y Onwuegbuzie, 2004). Este tipo de método permite la heterogeneidad de técnicas e instrumentos de obtención de información, según los distintos enfoques, permitiendo complementar y triangular datos y realizar los análisis y conclusiones del estudio. De acuerdo con esta definición, para Moscoloni (2005) la elección de este método es señalado como un elemento de peso para considerarlo como una valiosa alternativa para acercarse al conocimiento de diversos objetos de estudio.

De la misma manera, Pereira (2011) apoya el uso de este método y lo considera una excelente alternativa para abordar temáticas de investigación en el campo educativo, principalmente “cuando hay una evidente intención del investigador o investigadora para otorgar voz a los participantes y a las participantes” (p. 26).

---

Por lo tanto, combinar lo cualitativo con lo cuantitativo, facilita la triangulación de información, permite integrar resultados, utilizar las principales características de cada uno de los métodos y de esta manera realizar discusiones que ayudarán a entender de mejor manera el fenómeno a estudiar en el centro educativo.

De acuerdo a lo planteado, considero que la elección de este tipo de metodología multimétodo o híbrida, podrá enriquecer la recogida de datos, así como su interpretación, tanto por la complementación como por la contrastación y triangulación de resultados. De acuerdo con el contexto, creo que es el método más adecuado para la realización del estudio en un centro educativo, ya que permite conocer más a fondo la realidad del centro y de esta manera obtener información más relevante y criterios de análisis e interpretación más adecuados para la investigación. Otros aspectos importantes que han sido considerados para la elección del método mixto son los siguientes:

- Permite realizar dobles confirmaciones
- Permite confirmar interpretaciones
- Permite contrastar resultados
- Permite obtener datos e información más variada
- Permite triangulación de información

Para Hernández et al. (2014) este método implica un conjunto de procesos de recolección, análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio, los cuáles son detallados en la figura 13:

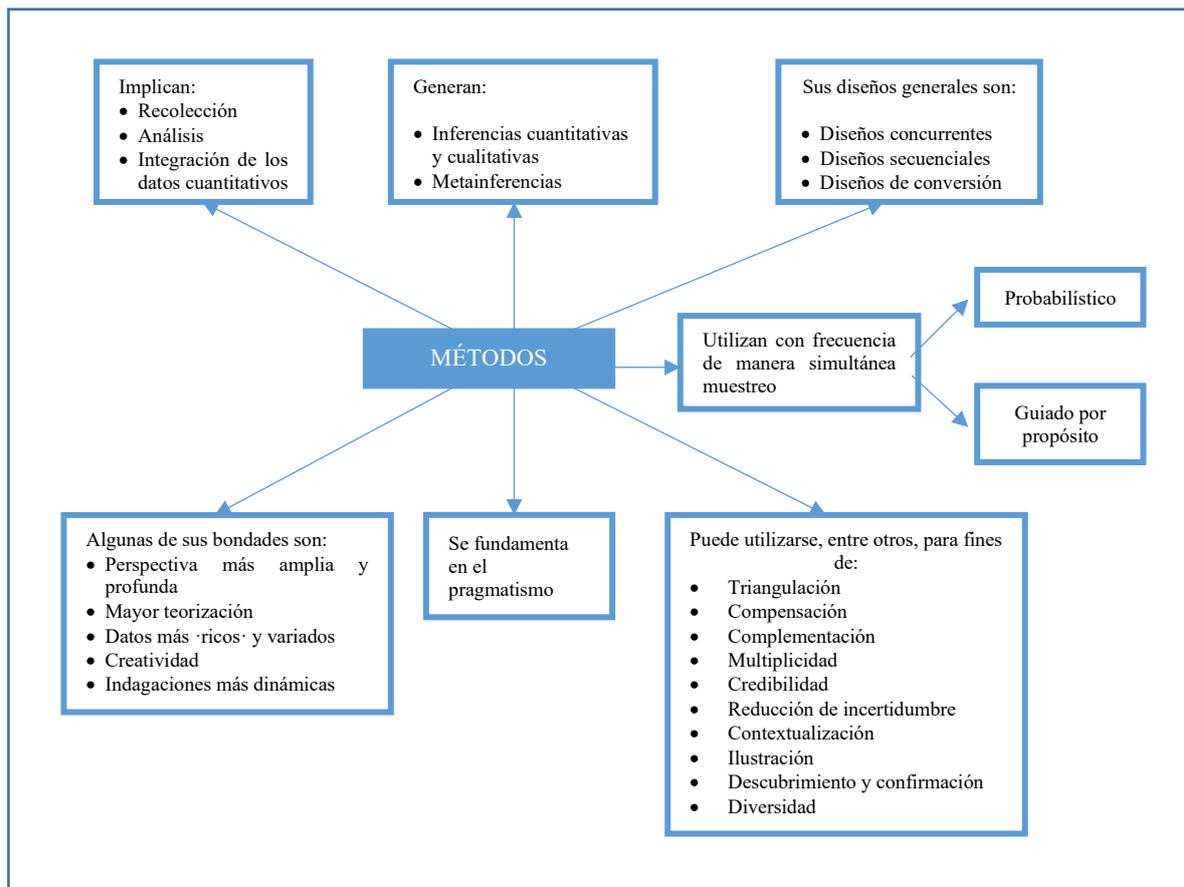


Figura 13: Métodos mixtos en investigación (Hernández et al., 2014, p. 533)

La utilización del método mixto en la investigación se fundamenta principalmente porque a través de éste, es posible dar repuestas a la diversidad de preguntas que guían un estudio. La integración de los métodos cuantitativos y cualitativos también enriquece los resultados y permite obtener los principales beneficios de ambos métodos.

Debido a que el objeto de este estudio está representado por las percepciones de los integrantes de una comunidad escolar respecto a los procesos de gestión de la convivencia escolar, se consideró conveniente utilizar diversas Técnicas de Obtención de Información (TOI), hecho que condujo hacia la combinación de enfoques cuantitativos y cualitativos, permitiendo avanzar en la comprensión de los problemas e interrogantes planteadas en la investigación.

Durante el proceso de preparación de la investigación, se analizó la posibilidad de establecer un estudio en base a este tipo de metodología y para ello se buscó una base teórica que permitirá fundamentar esta decisión. De acuerdo con esto, Núñez (2017) nos

---

señala que la utilización de este tipo de métodos es posible “dadas sus potencialidades para la investigación en educación, los métodos mixtos nos parecen una excelente y completa batería metodológica, siempre y cuando se respeten un cierto número de normas” (p. 640). Es decir, su utilización es posible siempre y cuando exista un adecuado proceso metodológico que permita reforzar y contribuir a los resultados de la investigación.

La meta de la investigación mixta no es reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación, combinándolas, complementándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales (Hernández et al., 2014).

Por ello es necesario tener en cuenta que la combinación de ambos métodos permite potenciar y desarrollar de manera más efectiva la investigación, por esta razón Jhonson y Turner (2003) señalan que los investigadores deben considerar las características más relevantes de cada uno de los métodos.

Para lograr una mejor comprensión de cada una de sus características, los autores nos señalan a través de la Tabla 18, las principales ventajas que permitirán obtener de cada metodología para su utilización.

Ventajas método cuantitativo	Ventajas método cualitativo
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Prueba y valida la construcción de teorías acerca de cómo y porqué ocurren los fenómenos.</li> <li>○ La prueba de hipótesis se construye antes de la recogida de datos. La información obtenida se puede generalizar cuando los datos se basan en muestreo aleatorio de un tamaño suficiente.</li> <li>○ La facilidad para obtener los datos permite hacer predicciones cuantitativas.</li> <li>○ Los investigadores pueden construir situaciones que eliminan la influencia de confusiones de muchas variables.</li> <li>○ Permite una mayor credibilidad en la medición de la relación causa-efecto.</li> <li>○ La recogida de datos usando métodos cuantitativos es relativamente rápida.</li> <li>○ Aporta precisión, cantidad y datos numéricos.</li> <li>○ El análisis de los datos consume menos tiempo.</li> <li>○ Los resultados de la investigación son relativamente independientes del investigador (efecto del tamaño, significación estadística).</li> <li>○ Puede tener una alta credibilidad con pocas personas.</li> <li>○ Es útil para estudiar un amplio número de personas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Los datos están basados en categorías de significado.</li> <li>○ Es útil para estudiar en profundidad un limitado número de casos.</li> <li>○ Es útil para describir fenómenos complejos.</li> <li>○ Provee información de casos individuales.</li> <li>○ Puede comparar casos cruzados y análisis.</li> <li>○ Provee una comprensión y descripción de los fenómenos que forman parte de la experiencia personal de la gente.</li> <li>○ Puede describir ricamente detalles, fenómenos, así como su situación y profundidad en el contexto local.</li> <li>○ Los investigadores identifican factores contextuales y fijos relacionados con el fenómeno de interés.</li> <li>○ El investigador puede estudiar la dinámica de los procesos.</li> <li>○ El investigador puede usar primariamente el método cualitativo como teoría central y generar inductivamente una teoría tentativa y explicativa acerca del fenómeno.</li> <li>○ Puede determinar cómo los participantes “interpretan constructos”.</li> <li>○ Los datos usualmente son recogidos de modo natural.</li> <li>○ La aproximación cualitativa responde a situaciones locales, condiciones y necesidades.</li> </ul>

Tabla 18: Principales fortalezas de los métodos cuantitativos y cualitativos de investigación.  
Fuente: Jhonson y Turner (2003)

---

De acuerdo a las ventajas que se plantean, se puede deducir que los beneficios obtenidos de una investigación a través de una metodología mixta permiten generar resultados a través de diversas técnicas y métodos que buscarán acercarse de mejor manera a la realidad estudiada. La determinación de la metodología a utilizar es clave en el diseño en el estudio ya que permite establecer las estrategias para la planificación del proceso y de esta manera dar solución a los problemas planteados.

Para resolver este tipo de problemas o preguntas en el ámbito educativo, actualmente se acepta y se utiliza este tipo de metodología integradora o también llamada de diseño multimétodo, debido a que la realidad en educación es diversa y dinámica por lo tanto busca dar solución a una variedad de problemas. Frente a esto, Bisquerra (2004) plantea que:

La naturaleza y las características de los fenómenos educativos requieren una variedad de métodos y técnicas de investigación, ante la cual le toca decidir a quien la realiza cuáles son los más adecuados, considerando el problema de investigación y los objetivos que se ha propuesto, la naturaleza del fenómeno objeto de estudio e incluso su propia experiencia, conocimiento y capacidad creativa (p. 79).

Debido a esto, se establece la conveniencia en la elección de la metodología mixta para el presente estudio ya que se pretende extraer los aspectos positivos de cada uno de los métodos, considerando además que este tipo de metodología entrega la solución a las debilidades que presentan las corrientes cualitativas y cuantitativas. Otras de las razones en la elección, son las ventajas que ofrece la metodología mixta, que según Morse (2003) permite a los investigadores desarrollar estudios de manera más amplia y más completa.

Por esta razón, cuando se presentan problemáticas de orden social, es necesario comprender la complejidad de los fenómenos y para ello la utilización de diversos métodos permite favorecer la investigación. Para comprender esto de mejor manera, Morse (2003) nos señala en la Tabla 19 cuales son las principales ventajas y desventajas de la metodología:

Ventajas método mixto	Desventajas método mixto
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Las palabras, dibujos y la narrativa pueden utilizarse para agregar significado a los números.</li> <li>○ Los números pueden usarse para agregar precisión a las palabras, dibujos y a la narrativa.</li> <li>○ Puede proveer las fortalezas de los métodos cuantitativos y cualitativos.</li> <li>○ Los investigadores pueden generar y probar teorías fundadas.</li> <li>○ Puede responder a un amplio y más completo rango de preguntas de investigación, porque los investigadores no están confinados a un solo método o aproximación.</li> <li>○ Un investigador puede usar las fortalezas de un método adicional para reducir las debilidades en otro método utilizando ambos en un estudio.</li> <li>○ Puede proveer fuertes evidencias para una conclusión a través de la convergencia y corroboración de la información obtenida en la investigación.</li> <li>○ Puede agregar un nivel de comprensión al estudio, que se puede perder cuando se utiliza un solo método.</li> <li>○ Puede usarse para incrementar la generalización de resultados.</li> <li>○ Los métodos cuantitativo y cualitativo utilizados de manera combinada producen un conocimiento más completo, que necesariamente informa de la teoría y la práctica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Puede ser difícil para un solo investigador desarrollar ambos métodos, especialmente si se esperan usar dos o más aproximaciones, frecuentemente; esto puede significar requerir un grupo de investigadores.</li> <li>○ Los investigadores han de aprender acerca de múltiples métodos y aproximaciones, y comprender cómo combinarlos apropiadamente.</li> <li>○ Los puristas metodológicos concuerdan que se debe siempre trabajar dentro de uno de ambos métodos y no de ambos.</li> <li>○ Es más caro.</li> <li>○ Consume más tiempo.</li> <li>○ Algunos detalles del método mixto de investigación recuerdan la necesidad de que los investigadores los tengan en cuenta desde el inicio, como, por ejemplo, los aspectos referidos al problema de la combinación de paradigmas, cómo analizar los datos cuantitativos y cualitativos, y cómo interpretar.</li> </ul>

Tabla 19: Principales ventajas y desventajas del método mixto de investigación  
Fuente: Morse (2003)

Estas ventajas y desventajas de la metodología mixta permiten establecer la realidad en la cual se presenta la investigación, ya que al optar por ella se obtiene información valiosa que sirve para entregar aportes y ampliar el conocimiento, en este caso, en el área educativa.

### 6.3 Diseño de la investigación

La metodología mixta de investigación implica la combinación de métodos cuantitativos y cualitativos, y por lo tanto supone una complementación y triangulación de datos obtenidos a través de ambos procesos. Para Hernández et al. (2014) cada estudio mixto implica un trabajo único y un diseño propio que se desarrolla para obtener una investigación con resultados a los objetivos que se plantearon.

Para los autores existen cuatro métodos para un diseño mixto: el método concurrente, el secuencial, el de conversión y el de integración.

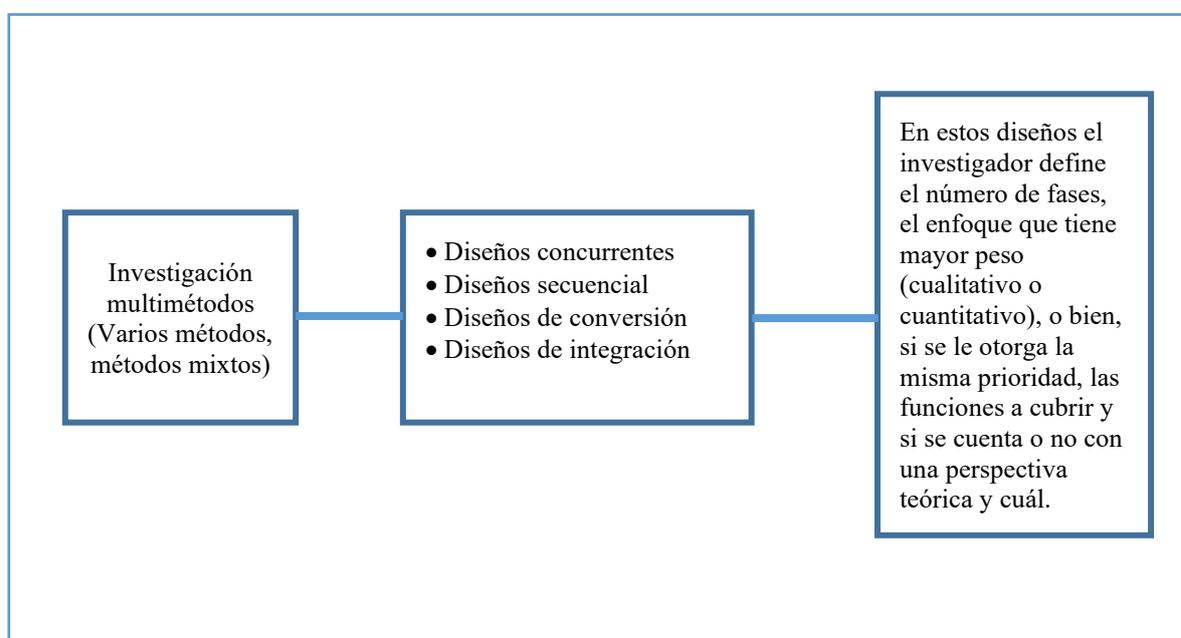


Figura 14: Tipología de métodos y diseño mixto.  
Fuente: Hernández et al. (2014, p. 535)

Esta organización de diseños mixtos se basa en parte de lo planteado por Creswell (2008), quien señala que es posible organizarlos de la siguiente manera:

**Estrategia secuencial explicatoria:** Los resultados cualitativos los utiliza para explicar resultados cuantitativos, el orden es cuantitativo – cualitativo, el énfasis es explicar e interpretar relaciones.

---

**Estrategia secuencial exploratoria:** Los resultados cuantitativos los usa para explicar los cualitativos, el orden es cualitativo con análisis, seguido de cuantitativo con análisis, el énfasis es explorar un fenómeno.

**Estrategia secuencial transformativa:** Busca comprender un mejor fenómeno y darle voz a diferentes perspectivas. Utiliza alguna perspectiva teórica y el énfasis está en la transformación.

**Estrategia concurrente de triangulación:** En un mismo estudio busca confirmar, correlacionar o corroborar. Utiliza alguna perspectiva teórica, en la interpretación busca la integración. Se recopilan datos cuantitativos y cualitativos simultáneamente.

**Estrategia concurrente de nido:** Estudia diferentes grupos o niveles para obtener una perspectiva más amplia. Simultáneamente, se recogen datos cuantitativos y cualitativos. Se integra en el análisis.

**Estrategia concurrente transformativa:** Utiliza alguna perspectiva teórica, recoge datos cuantitativos y cualitativos simultáneamente. Se integra en el análisis.

Por otra parte, lo planteado por Hernández et al. (2014) también se basa en lo establecido por Tashakkori y Teddlie (1998), quienes proponen una taxonomía para organizar el diseño de una investigación con el método mixto a través de 3 diseños:

- a) **Diseño de estatus equivalente:** Este diseño puede implicar los siguientes procedimientos:

**Secuencial:**

- CUALITATIVO/ CUANTITATIVO                      CUAL → CUANT
- CUANTITATIVO/ CUALITATIVO                      CUANT → CUAL

**Paralelo/ Simultáneo:**

- CUALITATIVO+CUANTITATIVO O
- CUANTITATIVO+CUALITATIVO

b) **Diseño Dominante-menos Dominante:** Este diseño puede implicar los siguientes procedimientos:

**Secuencial:**

- CUALITATIVO/ cuantitativo CUAL → cuant
- CUANTITATIVO/ cualitativo CUANT → cual

**Paralelo/Simultáneo:**

- CUALITATIVO + cuantitativo CUAL → cuant
- CUANTITATIVO + cualitativo CUANT → cual

c) **Diseño con multiniveles:** El investigador utiliza diferentes tipos de métodos en diferentes niveles de agregación. Los datos, por ejemplo, pueden analizarse cuantitativamente en el nivel estudiantes, cualitativamente al nivel de la clase, cuantitativamente a nivel de la escuela, etc.

Para efectos de este estudio se utilizará el diseño de estatus equivalente de tipo paralelo/simultáneo, el cual permite responder a las preguntas a través de aproximaciones tanto cualitativas como cuantitativas con un equilibrio entre ambas. De acuerdo con este modelo la recolección de datos se realiza simultáneamente y el análisis se efectúa de modo complementario y enriquecedor. Para definir de mejor manera, se presenta la Figura 15 que grafica la relación:

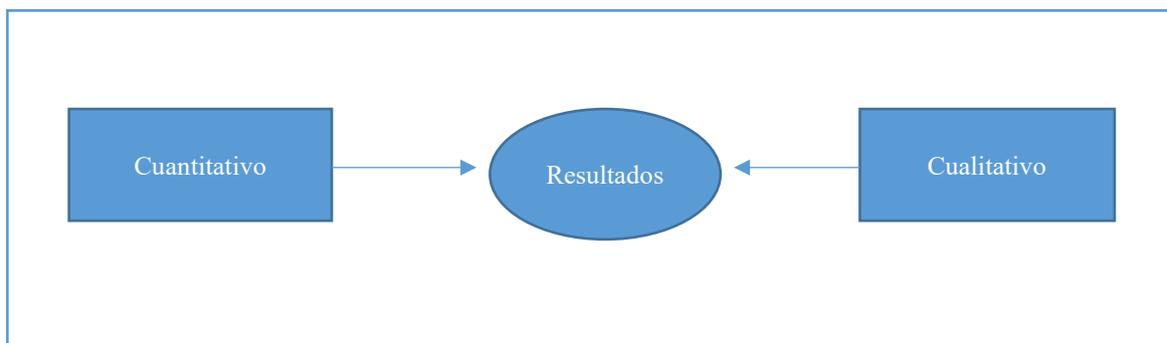


Figura 15: Diseño de investigación del método mixto del tipo paralelo/simultáneo  
Fuente: Tashakkori y Teddlie (1998)

---

Con el objetivo de expresar de forma gráfica y resumida, se ha elaborado una figura basada en el diseño de investigación Tashakkori y Teddlie (1998), pero que representa de mejor manera el diseño de la presente investigación, la cual se presenta en la Figura 16:

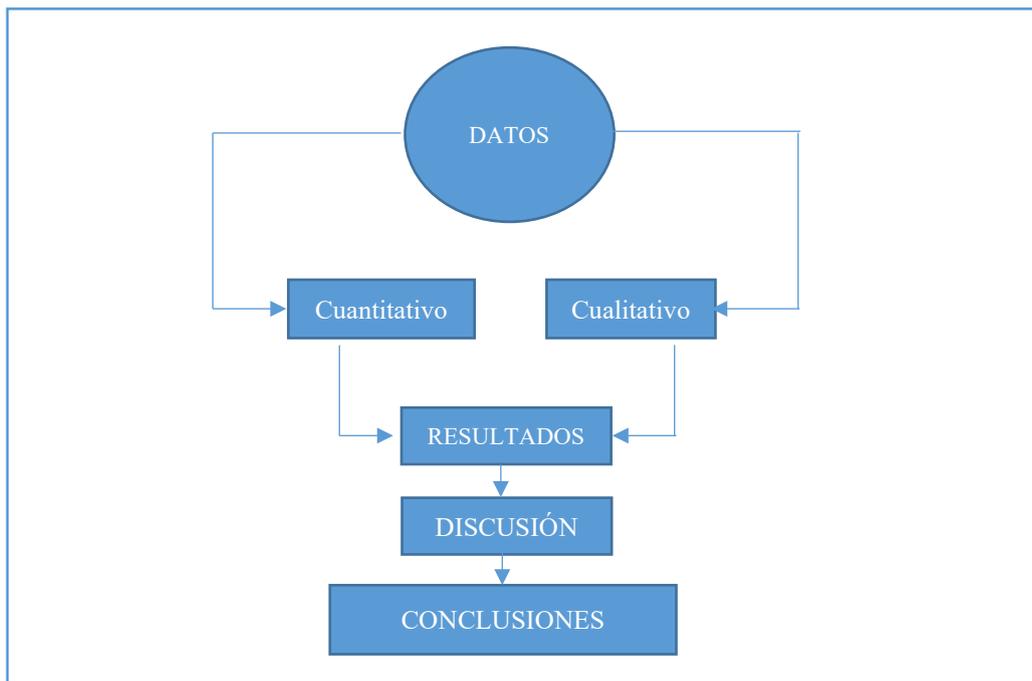


Figura 16: Diseño de investigación método mixto  
Fuente: Elaboración propia

En este tipo de diseños es importante cómo se organizan los procesos de la investigación ya que así es posible evidenciar en que momentos se produce la integración de las metodologías cuantitativas y cualitativas. Para este estudio la combinación y encaje se presenta en la recolección de información y también en la triangulación de la información para su posterior análisis. Esta integración se desarrollará en mayor profundidad en el siguiente apartado donde se detallarán las técnicas de investigación utilizadas.

## 6.4 Etapas de la investigación

Para la planificación de las etapas, se debe tener el conocimiento del lugar donde se realizará el estudio, conocer la población y el problema a investigar, así de esta manera se puede definir la estrategia más adecuada de acuerdo con los objetivos planteados. Con la finalidad de realizar la recolección de información, el análisis e interpretación de los datos, Vildósola (2009) nos indica en la Figura 17 un esquema que cumple con las diversas etapas para el diseño metodológico, en las cuales se basó la presente investigación:

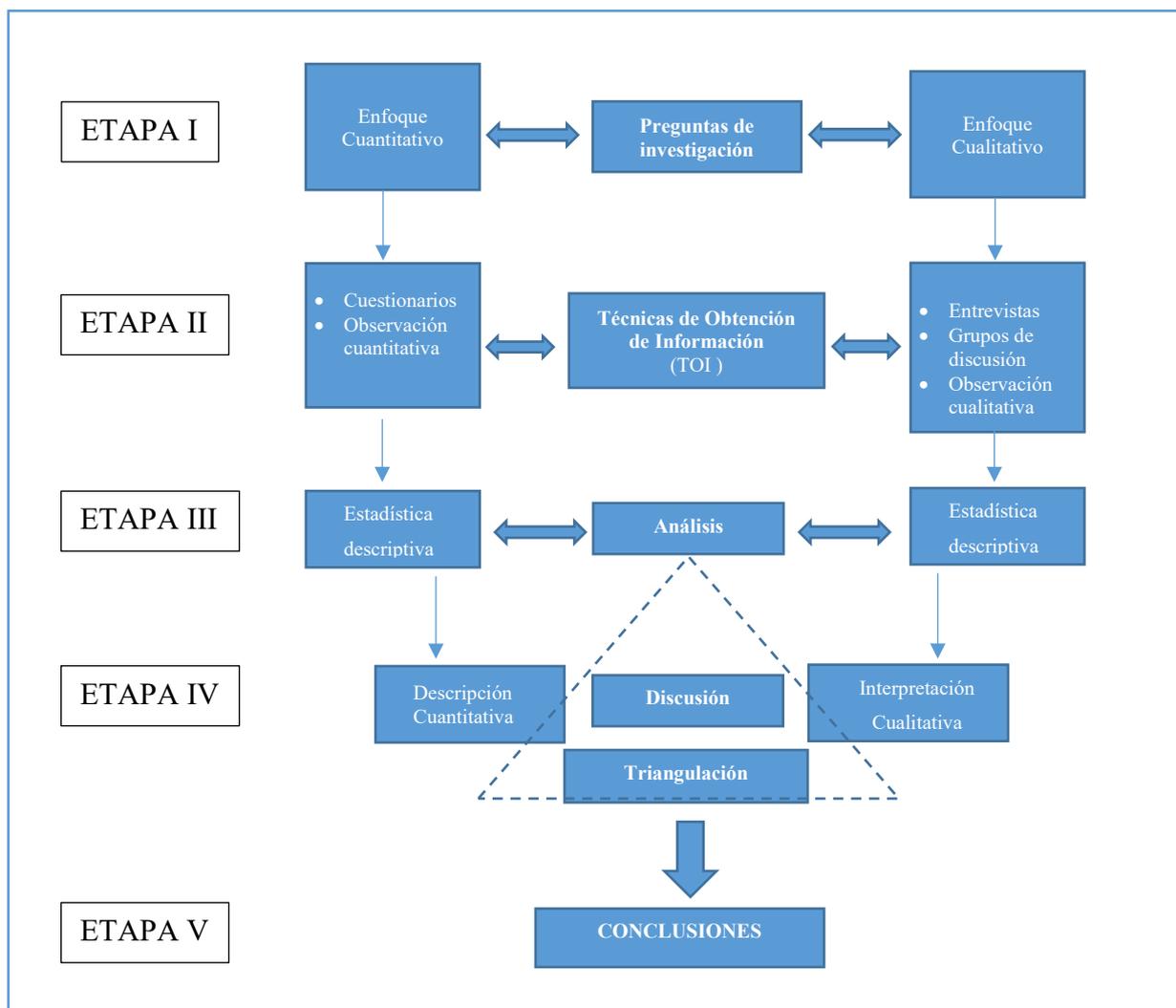


Figura 17: Etapas diseño metodológico  
Fuente: Adaptado de Vildósola (2009, p. 186)

---

En la presente investigación las etapas, siguiendo a Vildósola (2009, p. 186), fueron planificadas con la finalidad de organizar y establecer la metodología y diseño con la cual se realizaría. Para ello se establecieron las fases de la siguiente manera:

- **Etapa I. Preguntas de investigación:** En esta etapa se diseñaron las preguntas que guiaron el estudio y que fueron respondidas a través de la recolección de información obtenida por medios cuantitativos y cualitativos (Ver Capítulo Introducción).
  
- **Etapa II. Recogida de datos:** Esta etapa contempla la recolección de información que fue obtenida por medios cuantitativos y cualitativos a través de diversas Técnicas de Obtención de Información (Ver apartado 6.7).
  - **Cuantitativo:** Para la investigación se obtuvo información por medios cuantitativos que permitieron recopilar datos sobre los procesos de gestión de la convivencia escolar en un centro educativo, a través de diversos informantes. Para ello debieron contestar un cuestionario organizado en una escala de Likert, basado en tres ejes: *Formación para la no violencia*, *Gestión para la no violencia* y *Participación*. Este cuestionario fue respondido por una muestra de estudiantes, profesores y familias del centro educativo en estudio.
  - **Cualitativo:** La obtención de información por medios cualitativos se realizó a través de una entrevista semiestructurada que también se basa en los tres ejes citados anteriormente: *Formación para la No Violencia*, *Gestión para la No Violencia* y *Participación*. Esta entrevista fue respondida por el equipo directivo del centro y autoridades provinciales de educación. También se realizaron grupos de discusión con profesores y con estudiantes.
  
- **Etapa III. Análisis:** En esta etapa se realiza el análisis de la información obtenida a través de los medio cuantitativos y cualitativos.
  - **Cuantitativo:** Se realiza un análisis estadístico a través del programa IBM *Statistical Package for the Social Science* o IBM SPSS, que permite la obtención de frecuencias y datos cuantitativos.
  - **Cualitativos:** Se realiza el análisis cualitativo de las entrevistas y grupos de discusión a través del programa *Atlas-ti*, que permite el análisis, codificación y elaboración de categorías, relaciones y matrices.

- 
- **Etapa IV. Interpretación y discusión:** En esta etapa se procede a interpretar la información obtenida por los medios cuantitativos y cualitativos, teniendo en cuenta el marco teórico, el contexto, las preguntas y objetivos planteados en la investigación.
  - **Etapa V. Triangulación:** Para esta etapa se recoge la información obtenida por medios cuantitativos y cualitativos para su posterior triangulación y análisis.
  - **Etapa VI. Conclusiones:** Una vez que se obtiene la información por medios cuantitativos y cualitativos y se realiza la triangulación, se procede a elaborar las conclusiones de la investigación a través de un análisis profundo de los resultados obtenidos que dan respuesta a las preguntas y los objetivos planeados en el estudio.

---

## 6.5 Población de estudio y muestras

Los integrantes o sujetos participantes en una investigación poseen características particulares que permitirán obtener los resultados según los objetivos planteados. Por lo tanto, la población de estudio es “un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra que cumple con una serie de criterios predeterminados” (Arias et al., 2016, p. 202).

En esta investigación, la población de estudio corresponde al centro educativo Instituto Santa María de la ciudad de San Carlos en Chile, que cuenta actualmente con una matrícula de 991 estudiantes distribuidos en niveles de enseñanza de preescolar hasta cuarto año de enseñanza media, lo que equivale al sistema educativo español a la Educación Infantil hasta 2.º año de Bachillerato. De igual manera el centro cuenta con un total de 68 profesores, un equipo directivo conformado por seis profesionales y un total de 730 familias.

Presentamos a continuación el detalle de la población de los agentes que forman parte del presente estudio:

<b>Informante</b>	<b>Población</b>
Estudiantes	991
Profesores	68
Familias	730
Equipo directivo	6
Autoridades Educativas Regionales	3

Tabla 20: Población de estudio  
Fuente: Elaboración propia

En cuanto a las muestras y de acuerdo con lo indicado por Hernández et al. (2014), que afirman que “la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población” (p. 173), se empleó el método probabilístico de tipo aleatorio simple, con un nivel de confianza del 95% y una estimación de error del 8% para la muestra de Profesores y las Familias (Martínez, 2016).

Para realizar este cálculo se utilizó la siguiente fórmula, donde n: es el tamaño de la muestra, N: es la población de estudio, Z: nivel de confianza, p: heterogeneidad de la población (0,5%) y e: error muestral:

$$n = \frac{N \cdot z_{\alpha/2}^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N - 1) + z_{\alpha/2}^2 \cdot p \cdot q}$$

De esta manera se conformó una muestra significativa de la población de estudio a través de la cual se obtuvo información para su posterior análisis, la cual quedó establecida de la siguiente manera:

Informante	Población	Muestra	%
Profesores	68	47	69,1%
Familias	730	125	17,1%

Tabla 21: Muestra de la población de estudio, Profesores y Familia.  
Fuente: Elaboración propia

En cuanto a los otros agentes y teniendo en cuenta que “al no interesar tanto la posibilidad de generalizar los resultados, las muestras no probabilísticas o dirigidas son de gran valor, pues logran obtener los casos que interesan al investigador y que llegan a ofrecer una gran riqueza” (Hernández et al., 2014, p. 190), se optó por un muestreo no probabilístico a través de una muestra intencionada tanto de los Estudiantes, como de quienes responderían las preguntas a través de una entrevista.

En relación con los Estudiantes, dado que una muestra aleatoria de la población, 139 de los 991 estudiantes (14,0%) sería inviable porque como hemos comentado anteriormente, los niveles educativos del centro van de enseñanza preescolar hasta cuarto año de enseñanza media, y hemos considerado los alumnos de preescolar a 4.º básico, que no tienen la capacidad de comprensión, reflexión y respuesta del cuestionario que se muestra más adelante, se optó por una muestra intencional formada por el 50% de los estudiantes de 5.º básico a 4.º de enseñanza media, o sea, 280 de 991. Con motivo de repartir los estudiantes y al mismo tiempo recoger el máximo de información de los grupos de enseñanza media, la cantidad de estudiantes seleccionados en cada nivel fueron: 5.º básico, 14 estudiantes (40%); de 6.º básico a 8.º básico, 15 estudiantes por nivel (43%); y 1.º media a 4º media, 20 estudiantes por nivel (57%). Así, la muestra estuvo formada por 139 estudiantes (50%).

<b>Informante</b>	<b>Población</b>	<b>Muestra</b>	<b>%</b>
Estudiantes de 5.º básico a 4.º media	280	139	50%

Tabla 22: Muestra de la población de estudio, estudiantes.  
Fuente: Elaboración propia

Y en relación con el Equipo Directivo y a las Autoridades Educativas Regionales, por motivos de poca cantidad de sujetos de la población, hemos considerado como muestra la totalidad de la población tanto por facilidad de acceso a ellos como por garantizar el máximo de representatividad.

<b>Informante</b>	<b>Población</b>	<b>Muestra</b>	<b>%</b>
Equipo directivo	6	6	100%
Autoridades Educativas Regionales	3	3	100%

Tabla 23: Muestra de la población de estudio, Equipo Directivo y Autoridades.  
Fuente: Elaboración propia

---

## 6.6 Principios éticos de la investigación

Con la finalidad de resguardar los principios éticos en esta investigación educativa y el respeto a la autonomía de los participantes, este estudio se ha basado en los principios establecidos en el documento denominado *Código ético de integridad y de buenas prácticas de la Universidad de Barcelona* (Universidad de Barcelona, 2018), donde se establecen un conjunto de prácticas, reglas, recomendaciones y compromisos que se deben tener en cuenta para favorecer la excelencia y la integridad en diversos ámbitos de la universidad y en este caso para el ámbito de la investigación.

El seguimiento de este código ético supone actuar de acuerdo a los principios y reglas establecidos para las siguientes áreas:

- Libertad académica
- Responsabilidad profesional
- Integridad científica y académica
- Honestidad
- Igualdad de derecho
- Respeto
- Privacidad y confidencialidad
- Sostenibilidad y relaciones solidarias

Basándose en los principios éticos de privacidad y confidencialidad se informó a todos los participantes sobre los fines que se persiguen con el desarrollo del estudio y se confeccionó un consentimiento informado donde se establecen su voluntad de participación y del resguardo y protección de datos obtenidos. El consentimiento entregado a los participantes es el que se presenta a continuación:



**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Proyecto de Investigación:

*“La convivencia escolar en un centro educativo de la nueva región de Ñuble en Chile”*

El participante debe leer y contestar las siguientes preguntas con atención:  
(Hay que marcar la respuesta que se considere correcta)

¿Ha leído toda información que le ha sido facilitada sobre esta investigación?	SI – NO
¿Ha tenido la oportunidad de preguntar y comentar cuestiones sobre esta investigación?	SI – NO
¿Ha recibido suficiente información sobre esta investigación?	SI – NO
¿Ha recibido respuestas satisfactorias a todas las preguntas?	SI – NO

¿Qué investigador le ha presentado este proyecto? (Nombre y apellidos) \_\_\_\_\_

¿Ha comprendido que usted es libre de abandonar la entrevista asociada a esta investigación? SI- NO

En cualquier momento SI – NO  
Sin dar ninguna razón SI – NO

¿Ha comprendido las implicancias asociadas a su participación en esta investigación? SI – NO

¿Está de acuerdo en participar? SI – NO

¿Recibirá algún tipo de compensación para participar? SI – NO

¿Se le ha informado sobre el anonimato de sus aportaciones? SI - NO

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma

Fecha \_\_\_\_\_

.....  
.....

En caso de que más adelante usted quiera hacer alguna pregunta o comentario sobre esta investigación, o bien si quiere revocar su participación en el mismo, por favor contacte con:

Rodrigo Cisternas Muñoz  
Doctorando de la Facultad de Educación, Universidad de Barcelona  
Correo electrónico: rocisternas@gmail.com  
Teléfono: 611152491

Lugar, nombre y firma del investigador \_\_\_\_\_

---

## 6.7 Técnicas de investigación

Para la obtención de información se utilizaron diversas Técnicas de Obtención de Investigación (TOI), instrumentos que varían según los objetivos a estudiar. Para la metodología cuantitativa se ha escogido la utilización de un cuestionario, instrumento que es muy utilizado en el ámbito educativo y consiste en formular preguntas directas a una muestra de la población la cual posee información y son capaces de comunicarla a través de sus respuestas. Además, nos ayuda a hacer estimaciones de las conclusiones para la población a partir de los resultados obtenidos en una muestra (Pérez, 2009).

El instrumento utilizado para obtener información de los estudiantes es una adaptación del *Cuestionario de Convivencia Escolar Para la No Violencia* (CENVI), de los autores Becerra et al. (2017), el cuál fue respondido por estudiantes del Instituto Santa María de San Carlos, mediante el que se recopiló información a través de las impresiones, sentimientos y expectativas de los estudiantes hacia aspectos de la gestión de la convivencia escolar.

Este cuestionario fue validado previamente para población chilena, por la Universidad Católica de Temuco con la participación de 1410 estudiantes de escuelas de la ciudad de Temuco pertenecientes a las tres dependencias (particulares, subvencionados y municipales). Esta validación entregó como resultados de consistencia interna (alfa de Cronbach) del cuestionario valores de 0,962 para el Factor 1 (Tipos de Violencia) y de 0,944 para el Factor 2 (Gestión de la Convivencia).

Para la adaptación se seleccionó el factor número 2 denominado Gestión de la Convivencia (GC) que explora las percepciones de los estudiantes en relación a aspectos centrales de gestión establecidos por las políticas públicas de convivencia. Esta adaptación está compuesta por un factor con 30 ítems agrupados en tres dimensiones:

**a) Formación para la no violencia:** se refiere a prácticas para la reflexión y educación enmarcadas en el diálogo, respeto y aceptación legítima del otro, con la finalidad de disminuir el riesgo de situaciones violentas,

---

**b) Gestión para la no violencia:** se relaciona con la construcción y cumplimiento de normas de convivencia para el control y la sanción de la violencia.

**c) Participación:** se refiere a las prácticas y desarrollo de acciones orientadas a la integración de los miembros de la comunidad educativa, para contribuir a la construcción de espacios seguros y libres de malos tratos que afectan la sana convivencia.

Las opciones de respuestas al cuestionario son: 0: Nunca, 1: Pocas veces, 2: Frecuentemente, 3: Siempre. La opinión de los estudiantes sobre la frecuencia que se dan los enunciados nos reflejarán que a mayor puntaje, mayores acciones y prácticas favorables para la gestión de la no violencia se realizan en el centro educativo.

El cuestionario utilizado para los estudiantes quedó conformado como se presenta a continuación:

## ADAPTACIÓN CUESTIONARIO CONVIVENCIA ESCOLAR PARA LA NO VIOLENCIA (CENVI)

Estimado(a) estudiante:

Te presentamos una serie de preguntas acerca de situaciones que ocurren a veces en la escuela, para que tú respondas cómo ves la realidad de tu colegio. El objetivo es conocer tu opinión sobre la Convivencia Escolar y su Gestión en el establecimiento. Puedes responder muy honestamente pues el cuestionario es **anónimo** (no va con tu nombre). Tus respuestas son muy importantes para que tu colegio progrese y la información recogida será utilizada sólo con fines de diagnóstico y para el desarrollo de estrategias de prevención de la violencia escolar a través de un proceso de investigación de una tesis del Doctorado en Educación y Sociedad de la Universidad de Barcelona. Los resultados y conclusiones serán enviados al colegio quienes a su vez les informarán a ustedes oportunamente.

Para contestar el cuestionario, deberás señalar qué tanto ocurre cada situación en tu colegio, **marcando una X en el cuadrado que corresponda**, siguiendo esta clave:

A = Siempre	B = Frecuentemente	C = Pocas veces	D = Nunca
-------------	--------------------	-----------------	-----------

	A	B	C	D
1. En clases los profesores nos ayudan a reflexionar y resolver los conflictos que existen entre compañeros/as.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. En este colegio, reflexionamos junto a los profesores sobre las consecuencias que tiene el maltrato, la violencia o el abuso.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. En el colegio hemos hablado sobre las consecuencias de la violencia a través de medios sociales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Los estudiantes reflexionamos junto a los profesores sobre situaciones que nos pueden llevar a conductas violentas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Los profesores nos han enseñado a controlar el enojo y evitar la violencia para resolver pacíficamente a los conflictos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. La escuela hace talleres con los apoderados para prevenir situaciones de violencia o robo en el colegio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. La escuela hace talleres con los apoderados para hablar de violencia y maltrato en las redes sociales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. En este colegio los profesores promueven que los estudiantes se disculpen cuando lastiman a alguien.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Los estudiantes tenemos espacios para hablar sobre los conflictos que ocurren entre compañeros y logramos llegar a acuerdos para resolverlos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. En este colegio los estudiantes hemos hecho acciones que nos han ayudado a disminuir la violencia y mejorar la convivencia en la sala de clases.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- |     |   |                          |                          |                          |                          |
|-----|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 11. | En este colegio se organizan eventos como campañas y talleres para prevenir situaciones de violencia y acoso entre estudiantes.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. | Hay espacios en la semana (como las clases de orientación) en que nos dedicamos como curso a conocernos y aprender a convivir.    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. | En este colegio se aplican sanciones a los estudiantes que maltratan, discriminan o son violentos con otros                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. | En este colegio se aplican con claridad las sanciones cuando hay violencia o abuso entre compañeros/as.                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. | En este colegio todos los profesores saben qué hacer para resolver un conflicto.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16. | En este colegio se difunden las normas que hablan de no insultar ni golpear a las demás personas.                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17. | En este colegio se refuerzan las normas sobre no hacer bromas pesadas, porque causan daño a los compañeros/as.                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18. | En este colegio se enseñan normas que hablan de no robar ni tomar las cosas de los demás.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19. | En este colegio cuando un estudiante acosa o violenta a otro, los padres son citados por el inspector o profesor jefe.            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20. | El colegio ofrece orientación a los padres de estudiantes que han sido víctimas de violencia.                                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 21. | En este colegio se hace seguimiento a los estudiantes que han participado como agresores o víctimas en situaciones de violencia.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 22. | Existen personas capacitadas en este colegio, para ayudar a los estudiantes que presentan problemas de violencia.                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 23. | Los estudiantes participamos en la elaboración del reglamento de convivencia escolar, sus normas y sanciones.                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 24. | Analizamos en grupo sobre el por qué de las normas del colegio.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 25. | Los estudiantes ayudamos para que se cumplan las normas acordadas.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 26. | En nuestro colegio o curso nos piden organizarnos para defendernos y que nunca ocurra bullying.                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 27. | Cuando sabemos de algo grave que está pasando en el colegio, lo informamos con confianza al director/a, inspectores o profesores. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 28. | Si un estudiante está sufriendo maltrato de parte de otros, puede pedir ayuda a un adulto del colegio.                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 29. | Los estudiantes nos sentimos escuchados por el director/a, inspectores y profesores.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 30. | Entre nosotros nos apoyamos cuando vemos que alguien sufre violencia.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

La utilización de cuestionarios es cada vez más frecuente, sobre todo en investigaciones educativas. De acuerdo con esto Nicolás (2015) señala que “el cuestionario es la técnica de recogida de datos más empleada en investigación, porque es menos costosa, permite llegar a un mayor número de participantes y facilita el análisis” (p. 203).

Por esta razón se han confeccionado los instrumentos para profesores y las familias, los cuales pasaron por un proceso de validación de expertos, indicados más adelante, de las dimensiones que forman el cuestionario de gestión de la convivencia escolar. Se elaboraron los cuestionarios de Gestión de la Convivencia Escolar para Profesores y Gestión de la Convivencia Escolar para Padres y Apoderados, para los cuales se ha utilizado el juicio de expertos a través del procedimiento de *Coeficiente de Competencia Externa* o *Coeficiente K* (Cabero y Barroso, 2013), obtenido mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

$$K = \frac{1}{2} (Kc + Ka)$$

Donde:

**Kc:** es el *Coeficiente de conocimiento* o información que tiene el experto acerca del tema o problema planteado. Es calculado a partir de la valoración que realiza el propio experto en la escala del 0 al 10, multiplicado por 0,1.

**Ka:** es el denominado *Coeficiente de argumentación* o fundamentación de los criterios de los expertos, el cual se obtiene a partir de la asignación de una serie de puntuaciones a las distintas fuentes de argumentación que ha podido exponer el experto. Para que este coeficiente sea válido, Ka tiene que tener un valor comprendido entre 0,8 y 1, como se señala en la siguiente Tabla:

Valor	Nivel de competencia
0,8 < Ka < 1,0	Coeficiente de Competencia Alto
0,5 < Ka < 0,8	Coeficiente de Competencia Medio
Ka < 0,5	Coeficiente de Competencia Bajo

Tabla 24: Valores de Ka Coeficiente de argumentación.  
Fuente: Cabero y Barroso (2013).

---

En este proceso de validación participaron 4 expertos, con una amplia formación y experiencia en el área educativa y que actualmente desarrollan su labor en importantes universidades de España y Chile, quienes arrojaron un coeficiente K superior a 0,8, lo que lleva a un grado de competencia muy aceptable. Los expertos validadores para los cuestionarios de profesores, familias y entrevistas del equipo directivo y autoridades educativas fueron:

**Dra. María Jesús “Xus” Martín García**

Especialidad: Educación en valores

Universidad: Universidad de Barcelona, España

Fecha de validación: 28/02/2019

**Dr. Miguel Cornejo Améstica**

Especialidad: Sociología del Deporte

Universidad: Universidad de Concepción, Chile

Fecha de validación: 29/01/2019

**Dr. Jaume del Campo Sorribas**

Especialidad: Educación

Universidad: Universidad de Barcelona, España

Fecha de validación: 23/02/2019

**Dr. Francesc Martínez Olmo**

Especialidad: Métodos de investigación y diagnóstico en educación

Universidad: Universidad de Barcelona, España

Fecha de validación: 29/02/2019

Los expertos validadores revisaron cada una de las aseveraciones del cuestionario y las entrevistas a las autoridades regionales de educación, las cuales estaban basadas en los tres ejes antes mencionados: Formación para la no violencia, Gestión para la no violencia y Participación. Una vez revisados se procedió al proceso de tabulación de cada uno de los instrumentos, los cuales se detallan en el siguiente apartado.

### 6.7.1 Validación cuestionario para profesores

Luego del proceso de validación de expertos se procedió a realizar la tabulación de los resultados para el cuestionario de *Gestión de la Convivencia Escolar para Profesores*, los cuales se presentan a continuación:

Resultados de la validación del cuestionario dirigido a profesores					
PREGUNTA	Validador 1	Validador 2	Validador 3	Validador 4	Promedio
1	3	3	3	3	3,00
2	3	3	3	3	3,00
1.1	3	2	3	3	2,75
1.2	3	3	2	3	2,75
1.3	3	3	2	3	2,75
1.4	3	2	2	3	2,50
1.5	3	3	3	3	3,00
1.6	3	3	2	3	2,75
1.7	3	3	2	3	2,75
1.8	3	2	3	3	2,75
1.9	3	2	2	3	2,50
1.10	3	3	2	3	2,75
1.11	3	1	2	3	2,25
1.12	3	3	2	3	2,75
2.1	3	3	3	3	3,00
2.2	3	3	2	3	2,75
2.3	3	2	2	3	2,50
2.4	3	2	2	3	2,50
2.5	3	2	2	3	2,50
2.6	3	3	2	3	2,75
2.7	3	2	3	3	2,75
2.8	3	3	3	3	3,00
2.9	3	3	3	3	3,00
2.10	3	3	2	2	2,50
2.11	3	2	3	3	2,75
2.12	3	2	3	3	2,75
3.1	3	3	2	3	2,75
3.2	3	3	2	3	2,75
3.3	3	3	3	3	3,00
3.4	3	3	3	3	3,00
3.5	3	2	3	3	2,75
3.6	3	2	3	3	2,75
3.7	3	2	3	3	2,75
3.8	3	3	2	3	2,75

<b>Resultados de la validación del cuestionario dirigido a profesores</b>					
<b>PREGUNTA</b>	<b>Validador 1</b>	<b>Validador 2</b>	<b>Validador 3</b>	<b>Validador 4</b>	<b>Promedio</b>
3.9	3	3	2	2	<b>2,50</b>
3.10	3	2	2	2	<b>2,25</b>
<b>Promedio Total</b>					<b>2,72</b>

Nota: Aceptado: **3**, Requiere Ajustes: **2**, No aceptado: **1**

Tabla 25: Resultados de validación cuestionario de profesores  
Fuente: Elaboración propia

Una vez realizado el proceso de tabulación de los resultados que se obtuvieron a través de la opinión de los expertos, se procedió a la sumatoria y posterior transformación de porcentajes con la finalidad de representar de mejor manera los resultados del proceso.

Este procedimiento permitió obtener información relevante que determinó la decisión de proceder a realizar cambios en el instrumento de acuerdo a los aportes y comentarios realizados por los expertos en cada una de las preguntas. De acuerdo a esto, se realizaron modificaciones que se ven reflejadas en la Tabla 26 y en el instrumento definitivo que se presentan a continuación:

<b>PORCENTAJES, TOTALES Y OBSERVACIONES DE LA VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DIRIGIDO A PROFESORES</b>						
<b>PREGUNTA</b>	<b>%V 1</b>	<b>%V 2</b>	<b>%V 3</b>	<b>%V 4</b>	<b>Total %</b>	<b>Observaciones</b>
1	100,00	100,00	100,00	100,00	<b>100,00</b>	
2	100,00	100,00	100,00	100,00	<b>100,00</b>	
1.1	100,00	66,66	100,00	100,00	<b>91,66</b>	Se reformuló la afirmación
1.2	100,00	100,00	66,66	100,00	<b>91,66</b>	
1.3	100,00	100,00	66,66	100,00	<b>91,66</b>	
1.4	100,00	66,66	66,66	100,00	<b>83,33</b>	Se modificó la afirmación de acuerdo a las observaciones
1.5	100,00	100,00	100,00	100,00	<b>100,00</b>	
1.6	100,00	100,00	66,66	100,00	<b>91,66</b>	Se reformuló la afirmación
1.7	100,00	100,00	66,66	100,00	<b>91,66</b>	Se modificaron conceptos
1.8	100,00	66,66	100,00	100,00	<b>91,66</b>	Se modificaron conceptos

<b>PORCENTAJES, TOTALES Y OBSERVACIONES DE LA VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DIRIGIDO A PROFESORES</b>						
<b>PREGUNTA</b>	<b>%V 1</b>	<b>%V 2</b>	<b>%V 3</b>	<b>%V 4</b>	<b>Total %</b>	<b>Observaciones</b>
1.9	100,00	66,66	66,66	100,00	<b>83,33</b>	Se reformuló la afirmación
1.10	100,00	100,00	66,66	100,00	<b>91,66</b>	Se modificaron conceptos
1.11	100,00	33,33	66,66	100,00	<b>75,00</b>	Se eliminó la afirmación y se agregó una de acuerdo a los comentarios generales
1.12	100,00	100,00	66,66	100,00	<b>91,66</b>	
2.1	100,00	100,00	100,00	100,00	<b>100,00</b>	
2.2	100,00	100,00	66,66	100,00	<b>91,66</b>	Se modificaron conceptos
2.3	100,00	66,66	66,66	100,00	<b>83,33</b>	Se modificaron conceptos
2.4	100,00	66,66	66,66	100,00	<b>83,33</b>	Se modificaron conceptos
2.5	100,00	66,66	66,66	100,00	<b>83,33</b>	Se modificó la afirmación de acuerdo a las observaciones
2.6	100,00	100,00	66,66	100,00	<b>91,66</b>	Se reformuló la afirmación
2.7	100,00	66,66	100,00	100,00	<b>91,66</b>	Se modificaron conceptos
2.8	100,00	100,00	100,00	100,00	<b>100,00</b>	
2.9	100,00	100,00	100,00	100,00	<b>100,00</b>	
2.10	100,00	100,00	66,66	66,66	<b>83,33</b>	Se modificaron conceptos
2.11	100,00	66,66	100,00	100,00	<b>91,66</b>	Se agregan conceptos
2.12	100,00	66,66	100,00	100,00	<b>91,66</b>	Se agregan conceptos
3.1	100,00	100,00	66,66	100,00	<b>91,66</b>	
3.2	100,00	100,00	66,66	100,00	<b>91,66</b>	
3.3	100,00	100,00	100,00	100,00	<b>100,00</b>	
3.4	100,00	100,00	100,00	100,00	<b>100,00</b>	
3.5	100,00	66,66	100,00	100,00	<b>91,66</b>	Se modificaron conceptos
3.6	100,00	66,66	100,00	100,00	<b>91,66</b>	Se modificaron conceptos
3.7	100,00	66,66	100,00	100,00	<b>91,66</b>	Se modificaron conceptos
3.8	100,00	100,00	66,66	100,00	<b>91,66</b>	Se modificaron conceptos
3.9	100,00	100,00	66,66	66,66	<b>83,33</b>	Se agregan conceptos
3.10	100,00	66,66	66,66	66,66	<b>75,00</b>	Se modificó la afirmación de acuerdo a las observaciones
Promedio Total					<b>90,96</b>	

Tabla 26: Porcentajes, totales y observaciones de la validación del cuestionario de profesores  
Fuente: Elaboración propia

## CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA ESCOLAR PARA PROFESORES

Estimado(a) Docente:

A continuación presentamos una serie de preguntas acerca de situaciones que ocurren en el lugar de trabajo y puedan responder cómo se ve la realidad del colegio. Se requiere conocer su opinión sobre la forma en que se desarrolla en el colegio el proceso de Convivencia Escolar con el propósito de identificar las debilidades y trabajar en comunidad para mejorarlas.

Puede responder muy honestamente pues el cuestionario **es anónimo y se garantiza la confidencialidad**. Las respuestas son muy importantes para que el colegio progrese y la información recogida será utilizada sólo con fines de diagnóstico y para el desarrollo de estrategias de gestión de la Convivencia Escolar a través de un proceso de investigación de una tesis de Doctorado de la Universidad de Barcelona. Los resultados y conclusiones serán enviados a dirección quienes a su vez les informarán a ustedes oportunamente.

A continuación le presentamos el CUESTIONARIO DE CONVIVENCIA ESCOLAR PARA PROFESORES. Le solicitamos, marque con una **X** la alternativa que represente su opinión.

CLASE	
Femenino	
Masculino	

DOCENCIA	
Profesor Jefe	
Profesor asignatura	

AÑOS DE EXPERIENCIA DOCENTE EN EL CENTRO	
0-2 AÑOS	
3-5 AÑOS	
6-8 AÑOS	
9-11 AÑOS	
MÁS DE 11 AÑOS	

PERFECCIONAMIENTO	
Cursos	
Diplomado	
Magíster	
Doctorado	
Otros	

### 1. Considera que la Convivencia Escolar en su establecimiento educativo es:

MUY BUENA	
BUENA	
REGULAR	
MALA	
MUY MALA	

**2. Cómo calificaría su formación sobre convivencia escolar:**

MUY BUENA	
BUENA	
REGULAR	
MALA	
MUY MALA	

**3. Con qué frecuencia se dan este tipo de situaciones en tu establecimiento educativo:**

A = Siempre o casi siempre      B = Frecuentemente      C = Pocas veces      D = Nunca o casi nunca

	A	B	C	D
1. Ayudo a reflexionar y resolver los conflictos que existen entre los estudiantes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. En mis clases, reflexionamos junto a los estudiantes sobre las consecuencias que tiene el maltrato, la violencia o el abuso.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Durante mis clases hemos hablado sobre las consecuencias de la violencia a través de medios sociales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Se utilizan las situaciones de conflicto para reflexionar junto a los estudiantes sobre situaciones que pueden llevar a conductas violentas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Enseño a mis estudiantes a controlar el enojo y evitar la violencia para resolver pacíficamente los conflictos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. El colegio realiza talleres con los apoderados para prevenir situaciones conflictivas como violencia, robos, maltrato en redes sociales, entre otras.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. En este colegio se organizan eventos como campañas y talleres dirigido a estudiantes para prevenir situaciones de violencia y acoso robos, maltrato en RRSS, entre otras.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Promuevo que los estudiantes se disculpen cuando lastiman a alguien.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Entrego el espacio a los estudiantes para hablar sobre los conflictos que ocurren entre ellos y lograr llegar a acuerdos para resolverlos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Como profesor he realizado acciones que han ayudado a disminuir los conflictos y mejorar la convivencia en la sala de clases.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Cuando se presenta un conflicto en mi clase utilizo estrategias de resolución como mediación o prácticas restaurativas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. En mis clases he dado espacios para conocer al curso y aprender a convivir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**4. Con qué frecuencia se realizan este tipo de gestiones en tu establecimiento educativo:**

**A = Siempre o casi siempre**

**B = Frecuentemente**

**C = Pocas veces**

**D = Nunca o casi nunca**

		A	B	C	D
1.	En este colegio se aplican sanciones a los estudiantes que maltratan, discriminan o son violentos con otros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	En este colegio se aplican sanciones a tiempo cuando hay violencia o abuso entre estudiantes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Como profesor sé cómo actuar para resolver un conflicto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	En este colegio se difunden las normas que hablan de los diferentes conflictos y tipos de violencia que pueden causar daño a las demás personas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	En este colegio se utilizan estrategias de prevención de situaciones que pueden causar daño o conflicto entre los estudiantes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	En este colegio se realizan estrategias como la mediación o las practicas restaurativas para resolver los diferentes tipos de conflictos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	En este colegio cuando un estudiante acosa o violenta a otro, ambos padres son citados por el inspector o profesor jefe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	El colegio ofrece orientación a los padres de estudiantes que han sido víctimas de violencia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	En este colegio se hace seguimiento a los estudiantes que han participado como agresores o víctimas en situaciones de violencia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	Los encargados de convivencia escolar y directivos del colegio ayudan a los estudiantes que presentan problemas de violencia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.	Cuando se presenta un conflicto grave en mi clase trato de resolverlo antes de solicitar ayuda a un inspector o profesor jefe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.	Cuando se presenta un conflicto grave en mi clase cito a los padres o apoderados del o los alumnos para conversar el tema.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**5. Con qué frecuencia se realizan este tipo de acciones en tu establecimiento educativo:**

A = Siempre o casi siempre

B = Frecuentemente

C = Pocas veces

D = Nunca o casi nunca

		A	B	C	D
1.	Durante el tiempo que llevo trabajando como profesor me han solicitado participar en la elaboración y/o actualización del reglamento interno, sus normas y sanciones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	Cuando se habla del reglamento interno en reuniones de profesores, analizamos sobre el por qué de las normas del colegio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Como profesor ayudo a los estudiantes para que se cumplan las normas acordadas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	Comunico con claridad a los alumnos qué comportamiento es adecuado y cuál no, desde el inicio del curso.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	Cuando se producen conductas disruptivas durante la clase, sé controlar adecuadamente la situación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	Durante el desarrollo de las clases, se aceptan las diferencias individuales de los alumnos y a todos se tratan con respeto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	En la mayoría de mis clases los alumnos están dispuestos a participar en las actividades que se les proponen y ayudarse y apoyarse mutuamente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	Tengo en cuenta las opiniones de mis alumnos para resolver los problemas que surgen en la clase.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	Colaboro activamente con otros profesores del centro en actividades para mejorar la convivencia del establecimiento educativo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	Mi relación con los demás profesores del establecimiento es con un trato amable y respetuoso.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 6.7.2 Validación cuestionario para padres y apoderados

Como en el caso anterior y luego del proceso de validación de expertos se realizó la tabulación de los resultados para el cuestionario de *Gestión de la Convivencia Escolar para Padres y apoderados*, los cuales se presentan a continuación:

RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA FAMILIAS					
PREGUNTA	Validador 1	Validador 2	Validador 3	Validador 4	Promedio
1	3	3	3	3	3,00
2	3	3	3	3	3,00
1.1	3	3	3	3	3,00
1.2	3	3	2	3	2,75
1.3	3	3	2	3	2,75
1.4	3	3	2	3	2,75
1.5	3	3	2	3	2,75
1.6	3	3	2	3	2,75
1.7	3	3	2	3	2,75
1.8	3	2	2	3	2,50
1.9	3	2	2	3	2,50
1.10	3	2	2	3	2,50
1.11	3	3	2	3	2,75
1.12	3	3	2	3	2,75
2.1	3	3	3	3	3,00
2.2	3	2	2	3	2,50
2.3	3	3	3	3	3,00
2.4	3	2	3	3	2,75
2.5	3	3	3	3	3,00
2.6	3	2	3	3	2,75
2.7	3	3	3	3	3,00
2.8	3	3	3	3	3,00
2.9	3	2	2	3	2,50
2.10	3	1	2	3	2,25
2.11	3	3	3	3	3,00
2.12	3	3	3	3	3,00
3.1	3	3	2	3	2,75
3.2	3	2	2	3	2,50
3.3	3	3	3	3	3,00
3.4	3	3	2	3	2,75
3.5	3	3	3	3	3,00
3.6	3	3	3	3	3,00
3.7	3	3	2	3	2,75
3.8	3	3	2	3	2,75
3.9	3	3	2	2	2,50
3.10	3	3	2	2	2,50
<b>Promedio Total</b>					<b>2,77</b>

Nota: Aceptado: 3, Requiere Ajustes: 2, No aceptado: 1

Tabla 27: Resultados de validación cuestionario para las familias.  
Fuente: Elaboración propia

Al igual que en los procesos anteriores, se realizó la tabulación de los resultados luego de la opinión de los expertos y se procedió a la sumatoria y posterior transformación de porcentajes y así de esta manera representar los resultados del proceso.

Se obtuvo información relevante que permitió realizar cambios en el instrumento de acuerdo a los aportes y comentarios realizados por los expertos en cada una de las preguntas, las cuales se presentan a continuación:

<b>PORCENTAJES, TOTALES Y OBSERVACIONES DE LA VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DIRIGIDO A PROFESORES</b>						
<b>PREGUNTA</b>	<b>%V 1</b>	<b>%V 2</b>	<b>%V 3</b>	<b>%V 4</b>	<b>Total %</b>	<b>Observaciones</b>
1	100,00	100,00	100,00	100,00	<b>100,00</b>	
2	100,00	100,00	100,00	100,00	<b>100,00</b>	
1.1	100,00	100,00	100,00	100,00	<b>100,00</b>	
1.2	100,00	100,00	66,66	100,00	<b>91,66</b>	Se reformuló la afirmación
1.3	100,00	100,00	66,66	100,00	<b>91,66</b>	Se modificó la afirmación de acuerdo a las observaciones
1.4	100,00	100,00	66,66	100,00	<b>91,66</b>	
1.5	100,00	100,00	66,66	100,00	<b>91,66</b>	
1.6	100,00	100,00	66,66	100,00	<b>91,66</b>	Se modificaron conceptos
1.7	100,00	100,00	66,66	100,00	<b>91,66</b>	Se modificaron conceptos
1.8	100,00	66,66	66,66	100,00	<b>83,33</b>	Se modificó la afirmación de acuerdo a las observaciones
1.9	100,00	66,66	66,66	100,00	<b>83,33</b>	Se reformuló la afirmación
1.10	100,00	66,66	66,66	100,00	<b>83,33</b>	Se modificaron conceptos
1.11	100,00	100,00	66,66	100,00	<b>91,66</b>	Se modificaron conceptos
1.12	100,00	100,00	66,66	100,00	<b>91,66</b>	
2.1	100,00	100,00	100,00	100,00	<b>100,00</b>	
2.2	100,00	66,66	66,66	100,00	<b>83,33</b>	Se reformuló la afirmación
Ro L de	100,00	100,00	100,00	100,00	<b>100,00</b>	
2.4	100,00	66,66	100,00	100,00	<b>91,66</b>	Se modificaron conceptos
2.5	100,00	100,00	100,00	100,00	<b>100,00</b>	
2.6	100,00	66,66	100,00	100,00	<b>91,66</b>	Se modificaron conceptos
2.7	100,00	100,00	100,00	100,00	<b>100,00</b>	
2.8	100,00	100,00	100,00	100,00	<b>100,00</b>	
2.9	100,00	66,66	66,66	100,00	<b>83,33</b>	Se reformuló la afirmación
2.10	100,00	33,33	66,66	100,00	<b>74,99</b>	Se elimina y se modificó de acuerdo a las observaciones
2.11	100,00	100,00	100,00	100,00	<b>100,00</b>	

<b>PORCENTAJES, TOTALES Y OBSERVACIONES DE LA VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DIRIGIDO A PROFESORES</b>						
<b>PREGUNTA</b>	<b>%V 1</b>	<b>%V 2</b>	<b>%V 3</b>	<b>%V 4</b>	<b>Total %</b>	<b>Observaciones</b>
2.12	100,00	66,66	100,00	100,00	<b>91,66</b>	
3.1	100,00	100,00	66,66	100,00	<b>91,66</b>	
3.2	100,00	100,00	66,66	100,00	<b>91,66</b>	Se modificaron conceptos
3.3	100,00	100,00	100,00	100,00	<b>100,00</b>	
3.4	100,00	100,00	66,66	100,00	<b>91,66</b>	
3.5	100,00	100,00	100,00	100,00	<b>100,00</b>	
3.6	100,00	100,00	100,00	100,00	<b>100,00</b>	
3.7	100,00	100,00	66,66	100,00	<b>91,66</b>	
3.8	100,00	100,00	66,66	100,00	<b>91,66</b>	Se modificaron conceptos
3.9	100,00	100,00	66,66	66,66	<b>83,33</b>	Se modificó la afirmación de acuerdo a las observaciones
3.10	100,00	100,00	66,66	66,66	<b>83,33</b>	Se modificó la afirmación de acuerdo a las observaciones
Promedio Total					<b>92,58</b>	

Tabla 28: Porcentajes, totales y observaciones de la validación del cuestionario de profesores  
Fuente: Elaboración propia

Luego de realizar las modificaciones al cuestionario y los cambios sugeridos a través del proceso de validación de expertos, se elaboró el cuestionario final, el cual quedó de la siguiente manera:

## CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA ESCOLAR PARA PADRES Y APODERADOS

Estimado(a) Apoderado(a):

A través de este cuestionario queremos conocer su opinión sobre algunos aspectos relacionados con la educación de sus hijos e hijas. Para ello, les solicitamos que respondan a una serie de preguntas con las opciones que les parezcan más apropiadas para definir e identificar las situaciones y los casos que se plantean.

Puede responder muy honestamente pues el cuestionario **es anónimo y se garantiza la confidencialidad**. Las respuestas son muy importantes para que el colegio progrese y la información recogida será utilizada sólo con fines de diagnóstico y para el desarrollo de estrategias de gestión de la Convivencia Escolar a través de un proceso de investigación de una tesis de Doctorado de la Universidad de Barcelona. Los resultados y conclusiones serán enviados a dirección quienes a su vez les informarán a ustedes oportunamente.

A continuación le presentamos el CUESTIONARIO DE CONVIVENCIA ESCOLAR PARA PADRES Y APODERADOS. Le solicitamos, marque con una **X** la alternativa que represente su opinión.

Parentesco	
Madre	
Padre	
Apoderado(a)	

Años como apoderado en el centro educativo	
0-2 AÑOS	
3-5 AÑOS	
6-8 AÑOS	
9-11 AÑOS	
MÁS DE 11 AÑOS	

El apoderado titular del alumno tiene estudios:	
Post grado	
Universitario	
Técnico	
Educación media	
Educación básica	
Sin estudios	

Personas con las que vive el alumno	
Ambos padres	
Madre	
Padre	
Abuelos	
Otros	

**1. Considera que la Convivencia Escolar en el establecimiento educativo de su hijo(a) en general es:**

MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA
<input type="checkbox"/>				

**2. Cómo calificaría la relación de convivencia de su hijo(a) en su curso:**

MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA
<input type="checkbox"/>				

**3. Con qué frecuencia se dan este tipo de situaciones en el establecimiento educativo:**

A = Siempre    B = Frecuentemente    C = Pocas veces    D = Nunca    E = No lo sé

	A	B	C	D	E
1. Los profesores del colegio ayudan a reflexionar y resolver los conflictos que existen entre los estudiantes.	<input type="checkbox"/>				
2. Los profesores reflexionan junto a los estudiantes sobre las consecuencias que tiene el maltrato, la violencia, el abuso, mal uso de redes sociales, entre otras.	<input type="checkbox"/>				
3. El colegio nos informa sobre las diversas estrategias para prevenir situaciones conflictivas entre los estudiantes.	<input type="checkbox"/>				
4. En el colegio hablan junto a los estudiantes sobre situaciones que pueden llevar a conductas violentas.	<input type="checkbox"/>				
5. En el colegio se enseña a los estudiantes a controlar el enojo y evitar la violencia para resolver pacíficamente a los conflictos.	<input type="checkbox"/>				
6. El colegio realiza talleres con los apoderados durante el año académico para prevenir situaciones conflictivas	<input type="checkbox"/>				
7. Participo si el colegio realiza talleres con los apoderados para hablar de situaciones de convivencia	<input type="checkbox"/>				
8. El colegio informa los apoderados sobre cómo se promueve una sana convivencia entre los integrantes de la comunidad educativa	<input type="checkbox"/>				
9. En el colegio se entrega el espacio a los estudiantes para hablar sobre los conflictos que ocurren entre ellos y lograr llegar a acuerdos para resolverlos.	<input type="checkbox"/>				
10. Se informa a las familias sobre las acciones que ayudan a disminuir los conflictos y a mejorar la convivencia en la salas de clases.	<input type="checkbox"/>				
11. Durante el año se organizan eventos como campañas y talleres para prevenir situaciones de conflictivas entre estudiantes.	<input type="checkbox"/>				
12. El colegio entrega los espacios a los padres y/o apoderados para conocerse con sus pares y aprender a convivir en comunidad.	<input type="checkbox"/>				

**4. Con qué frecuencia se realizan este tipo de gestiones en el establecimiento educativo:**

A = Siempre    B = Frecuentemente    C = Pocas veces    D = Nunca    E = No lo sé

		A	B	C	D	E
1.	En este colegio se aplican sanciones a los estudiantes que maltratan, discriminan o son violentos con otros.	<input type="checkbox"/>				
2.	En este colegio se nos informa de las sanciones que se podrían aplicar cuando existan situaciones que provoquen conflictos graves.	<input type="checkbox"/>				
3.	En este colegio los profesores saben qué hacer para resolver un conflicto.	<input type="checkbox"/>				
4.	En este colegio me informan o me hacen llegar las normas estipuladas en el reglamento de convivencia	<input type="checkbox"/>				
5.	En las reuniones de apoderados se realizan talleres respecto a cómo enfrentar situaciones de violencia o convivencia de los hijos(as).	<input type="checkbox"/>				
6.	En las reuniones de apoderados se dan los espacios para reflexionar sobre las acciones y comportamiento de los estudiantes.	<input type="checkbox"/>				
7.	En este colegio cuando un estudiante acosa o violenta a otro, los padres son citados por el inspector o profesor jefe.	<input type="checkbox"/>				
8.	El colegio ofrece orientación a los padres de estudiantes que han sido víctimas de violencia.	<input type="checkbox"/>				
9.	En este colegio se proporciona información a los apoderados en torno al seguimiento a los estudiantes que han participado como agresores o víctimas en situaciones de violencia.	<input type="checkbox"/>				
10.	En colegio se aplican estrategias de resolución de conflictos entre estudiantes como la mediación o las practicas restaurativas	<input type="checkbox"/>				
11.	Cuando se presenta un conflicto en el curso de mi hijo(a) se dan las instancias para tratar de resolver el problema a través del profesor.	<input type="checkbox"/>				
12.	Cuando se presenta un conflicto se cita a los padres o apoderados del o los alumnos para conversar el tema.	<input type="checkbox"/>				

**5. Con qué frecuencia se realizan este tipo de acciones en el establecimiento educativo:**

A = Siempre    B = Frecuentemente    C = Pocas veces    D = Nunca    E = No lo sé

		A	B	C	D	E
1.	Los padres y/o apoderados participamos en la elaboración y actualización del reglamento de convivencia escolar, sus normas y sanciones.	<input type="checkbox"/>				
2.	En las reuniones de apoderado analizamos las normas del reglamento de convivencia del colegio.	<input type="checkbox"/>				
3.	Como padre y/o apoderado ayudo a mi hijo(a) para que cumpla las normas acordadas.	<input type="checkbox"/>				
4.	Comunico y reflexiono junto a mi hijo(a) sobre reglamento de convivencia escolar, sus normas y sanciones.	<input type="checkbox"/>				
5.	Participo en las actividades, talleres y/o jornadas organizadas por el colegio.	<input type="checkbox"/>				
6.	Participo de las actividades organizadas por el centro de padres y apoderados del colegio.	<input type="checkbox"/>				
7.	Asisto a las entrevistas o citaciones de los profesores de asignatura, profesor jefe o inspector del colegio	<input type="checkbox"/>				
8.	Se aplican normas claras sobre el funcionamiento de la convivencia en el la casa (horarios, reglas, comportamiento, etc....)	<input type="checkbox"/>				
9.	Estoy dispuesto a participar en actividades para mejorar la convivencia del establecimiento educativo.	<input type="checkbox"/>				
10.	Mi relación con los demás apoderados del curso es con un trato amable y respetuoso.	<input type="checkbox"/>				

---

### 6.7.3 Validación de entrevistas

Las entrevistas es un método de recolección de información ampliamente utilizado en investigación, donde se pueden obtener datos sobre lo que las personas piensan, sienten o creen de una temática específica. De acuerdo a lo que nos señala Stake (2007) “la entrevista es el cauce principal para llegar a las realidades múltiples” (p. 63), motivo por el cual se optó por utilizar este tipo de instrumento, ya que permite profundizar y complementar la información obtenida sobre los procesos de gestión de la convivencia escolar que se viven en el centro educativo y cómo se relacionan con la realidad donde se desarrolla.

Las entrevistas de esta investigación, se aplicaron con el objetivo de obtener información y conocer las opiniones sobre la temática de la gestión y la convivencia escolar en el contexto donde se desarrolla la labor profesional del entrevistado. Para entender en mayor profundidad sobre la realidad de la convivencia escolar, se seleccionarán dos grupos, el primero estará compuesto por los integrantes del equipo directivo del establecimiento educativo y el segundo corresponde a las autoridades locales y provinciales de educación. Estas entrevistas, a partir del conocimiento informado, fueron grabadas y posteriormente transcritas por el autor del estudio con la finalidad de ser analizadas.

Para la realización del proceso de validación de las entrevistas, los expertos debieron verificar los siguientes criterios de rigor, basados en lo propuesto por Judikis (s. f) para cada una de las preguntas:

**Pertinencia:** Entendida como la adecuación y relevancia del instrumento en cuanto a los objetivos del estudio y al grupo de participantes.

**Validez:** Entendida como la acción de medir efectivamente lo que se dice que se va a medir. Aún más sería de interés ampliar la validez no solo del instrumento sino que también de las interpretaciones que se hagan del análisis de los datos recogidos.

**Claridad:** Se refiere al nivel de comprensión que presenta cada una de las preguntas, es decir, que su redacción es precisa y no da lugar a ambigüedades ni múltiples lecturas.

Para la evaluación de cada una de las preguntas, los expertos utilizaron valores de 1 (menor) a 4 (máximo), para posteriormente realizar la tabulación de los resultados los cuales se presentan a continuación.

### Validación entrevista equipo directivo

De la misma manera que en los instrumentos anteriores, se realizó el proceso de validación de juicio de expertos para luego realizar una tabulación de los resultados para la entrevista del equipo directivo del centro educativo dónde se realizó la investigación. Los resultados son los siguientes:

RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN DE ENTREVISTAS DIRIGIDAS A EQUIPO DIRECTIVO													
PREGUNTA	V 1			V 2			V 3			V 4			PROMEDIO
	P	V	C	P	V	C	P	V	C	P	V	C	
1.1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
1.2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
1.3	4	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	3,58
1.4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3,50
1.5	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3,67
1.6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
1.7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3,83
1.8	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3,67
Total Promedio												3,78	

Nota: P: Pertenencia, V: Validez, C: Claridad

Tabla 29: Resultados de validación entrevista equipo directivo  
Fuente: Elaboración propia

A continuación se realizó la tabulación de datos que se recopiló con la opinión de los expertos, para posteriormente realizar la suma y obtener los porcentajes finales, proceso que permitió obtener información relevante que permitió realizar cambios en el instrumento de acuerdo a las indicaciones hechas por los expertos en cada una de las preguntas. Luego de esto se realizaron modificaciones las cuales se presentan en el siguiente cuadro resumen:

<b>TOTALES, PROMEDIOS, PORCENTAJES Y OBSERVACIONES DE LA VALIDACIÓN DE ENTREVISTAS DIRIGIDAS A EQUIPO DIRECTIVO</b>									
<b>Pregunta</b>	<b>P</b>	<b>V</b>	<b>C</b>	<b>Total</b>	<b>% P</b>	<b>% V</b>	<b>% C</b>	<b>Total %</b>	<b>Observaciones</b>
1.1	4,00	4,00	4,00	12,00	100,00	100,00	100,00	100,00	
1.2	4,00	4,00	4,00	12,00	100,00	100,00	100,00	100,00	
1.3	4,00	3,50	3,25	10,75	100,00	87,50	81,25	89,58	Se reformula la pregunta de acuerdo a las observaciones
1.4	3,75	3,50	3,25	10,50	93,75	87,50	81,25	87,50	Se reformula la pregunta de acuerdo a las observaciones
1.5	3,75	3,75	3,50	11,00	93,75	93,75	87,50	91,66	Se modifican conceptos de la pregunta
1.6	4,00	4,00	4,00	12,00	100,00	100,00	100,00	100,00	
1.7	4,00	3,75	3,75	11,50	100,00	93,75	93,75	95,83	
1.8	4,00	3,50	3,50	11,00	100,00	87,50	87,50	91,66	Se modifican conceptos de la pregunta
Promedio				11,34	Promedio			94,53	

Nota: **P**: Pertenencia, **V**: Validez, **C**: Claridad

Tabla 30: Porcentajes, totales y observaciones de la validación de entrevista equipo directivo  
Fuente: Elaboración propia

Luego de realizar los cambios al instrumento, sugeridos por los expertos, se procede a la elaboración definitiva de las preguntas de la entrevista que se realizó al equipo directivo del centro educativo conformado por la Directora del centro, Coordinador Pedagógico, Coordinador Ciclo Básico y Coordinadora Ciclo Enseñanza Media, las cuales se presentan a continuación:

## Entrevista Equipo Directivo

### Objetivo de la Entrevista:

Obtener información y conocer las opiniones sobre la temática de la gestión y la convivencia escolar en el contexto donde se desarrolla la labor profesional del entrevistado.

### Dirigido a:

Directora Centro Educativo

Coordinador Pedagógico

Coordinador Ciclo Básico

Coordinadora Ciclo Enseñanza Media

### Preguntas:

#### PREGUNTA 1

¿Cómo considera que es la convivencia escolar en el establecimiento?

#### PREGUNTA 2

¿Cuáles son las principales prácticas de formación sobre convivencia escolar y prevención de la violencia en el establecimiento?

#### PREGUNTA 3

¿Cuáles han sido las principales acciones de gestión que ha realizado desde su función en el equipo directivo para colaborar en el desarrollo de una sana convivencia en el colegio?

#### PREGUNTA 4

¿Cree que los estudiantes y las familias tienen claro que hacer y a quién acudir cuando se presente un conflicto en el colegio?

---

---

**PREGUNTA 5**

¿Cuáles son las principales acciones o actividades que se realizan en el colegio para atraer la participación de las familias y de esta manera trabajar la convivencia en la comunidad?

**PREGUNTA 6**

¿Cuáles son las principales herramientas que cuenta el establecimiento para la resolución de conflictos?

**PREGUNTA 7**

¿Cómo se enseña y se promueve la convivencia escolar con estudiantes, profesores y familias?

**PREGUNTA 8**

¿Desde su función en el equipo directivo, cual es la capacidad e influencia que tiene para promover un buen clima escolar?

### 6.7.4 Validación entrevista autoridades educativas

Al igual que el proceso de validación de la entrevista anterior, se obtuvo la opinión de los expertos para posteriormente realizar una tabulación de resultados para la entrevista de las autoridades educativas a nivel comunal y regional dónde se realizó la investigación. Los resultados obtenidos son los siguientes:

RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN DE ENTREVISTAS DIRIGIDAS A AUTORIDADES EDUCATIVAS													
PREGUNTA	V 1			V 2			V 3			V 4			PROMEDIO
	P	V	C	P	V	C	P	V	C	P	V	C	
1.1	1	1	1	3	2	4	4	4	4	4	3	3	2,83
1.2	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,75
1.3	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,75
1.4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,75
1.5	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,75
1.6	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,75
1.7	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3,75
Total Promedio												3,62	

Nota: P: Pertenencia, V: Validez, C: Claridad

Tabla 31: Resultados de validación entrevista autoridades educativas  
Fuente: Elaboración propia

Las opiniones de los expertos permitieron realizar un análisis estadístico que arrojó los porcentajes finales que buscan representar de mejor manera los resultados de la validación, obteniendo así datos importantes para la modificación del instrumento. Los cambios realizados de acuerdo a los comentarios de los expertos, que se ven reflejadas en el siguiente cuadro resumen:

<b>TOTALES, PROMEDIOS, PORCENTAJES Y OBSERVACIONES DE LA VALIDACIÓN DE ENTREVISTAS DIRIGIDAS A EQUIPO DIRECTIVO</b>									
<b>Pregunta</b>	<b>P</b>	<b>V</b>	<b>C</b>	<b>Total</b>	<b>% P</b>	<b>% V</b>	<b>% C</b>	<b>Total %</b>	<b>Observaciones</b>
1.1	3,00	2,50	3,00	8,50	75,00	62,5	75,00	70,83	Se reformula la pregunta de acuerdo a las observaciones
1.2	4,00	4,00	3,25	11,25	100,00	100,00	81,25	93,75	Se modifican conceptos de la pregunta
1.3	4,00	4,00	3,25	11,25	100,00	100,00	81,25	93,75	
1.4	4,00	4,00	3,25	11,25	100,00	100,00	81,25	93,75	
1.5	4,00	4,00	3,25	11,25	100,00	100,00	81,25	93,75	
1.6	4,00	4,00	3,25	11,25	100,00	100,00	81,25	93,75	Se agregan conceptos
1.7	4,00	4,00	3,25	11,25	100,00	100,00	81,25	93,75	
Promedio				10,86				88,02	

Nota: **P**: Pertenencia, **V**: Validez, **C**: Claridad

Tabla 32: Porcentajes, totales y observaciones de la validación de entrevista autoridades educativas  
Fuente: Elaboración propia

Luego de obtener los resultados finales y de realizar los cambios pertinentes sugeridos a través de proceso de validación de expertos se procede a la elaboración definitiva de las preguntas de la entrevista que se realizó a las autoridades educativas locales y regionales, las cuales se presentan a continuación:

## Entrevista Autoridades Educativas

### Objetivo de la Entrevista:

Obtener información y conocer las opiniones sobre la temática de la gestión y la convivencia escolar en el contexto donde se desarrolla la labor profesional del entrevistado.

### Dirigido a:

Jefe Departamento de Educación Comunal de San Carlos  
Gobernador Provincia de Punilla, Región de Ñuble

### Preguntas:

#### PREGUNTA 1

¿Cómo considera que se trabaja en general la convivencia escolar en los establecimientos particulares subvencionados de la ciudad?

#### PREGUNTA 2

¿Existen redes de trabajo en torno a la convivencia escolar entre los establecimientos particulares subvencionados de la ciudad y su institución?

#### PREGUNTA 3

¿Cuál es el rol que cumplen su institución cuando un conflicto es mal resuelto o no resuelto en algún establecimiento?

---

---

**PREGUNTA 4**

¿Cuáles son las principales herramientas con las cuales apoyan a los establecimientos educativos para la resolución de conflictos?

**PREGUNTA 5**

¿Cuáles son los programas de prevención y promoción de convivencia escolar que actualmente se trabajan en los establecimientos de la ciudad?

**PREGUNTA 6**

¿Cómo se supervisa el cumplimiento de la normativa y la realización de programas sobre convivencia escolar en los establecimientos educativos particulares subvencionados?

**PREGUNTA 7**

¿Cuál es la responsabilidad principal de su rol en torno a la convivencia escolar en los establecimientos educativos de la ciudad?

---

### 6.7.5. Grupos de discusión

Como una manera de complementar y corroborar la información obtenida mediante las otras técnicas como cuestionarios y entrevistas, se ha optado por la realización de grupos de discusión o también llamados grupos de profundidad o de enfoque, los cuales son definidos por Hernández et al. (2014) como “reuniones de grupos pequeños o medianos (3 a 10 personas) en las cuales los participantes conversan en torno a uno o varios temas” (p. 408). De esta manera es posible realizar una confrontación de opiniones o de ideas respecto a una temática y así llegar a algunos acuerdos o conclusiones.

El aporte de cada uno de los participantes permite obtener evidencias de la realidad que cada uno de ellos experimenta y también es posible captar las interacciones de opiniones respecto al tema en estudio. Por su parte, Ballester (2004) señala que:

Los grupos de discusión captan toda la riqueza de la interacción cara a cara, permitiendo analizar la información, junto a la manera de expresarla y defenderla, en una situación de comunicación controlada (p. 337).

Estas características de los grupos de discusión buscan generar información importante a través del diálogo y las interacciones entre los participantes y a la vez permite al moderador guiar los temas a tratar de acuerdo con los objetivos de la investigación. Al trabajar con grupos homogéneos y características comunes, es posible reflexionar sobre una temática específica, llegar a consensos y/o conclusiones que serán compartidas por todos los participantes.

Debido a esto se considera una Técnica de Obtención de Información (TOI) valiosa que permite complementar y triangular los datos obtenidos a través de los diversos instrumentos utilizados durante el proceso.



UNIVERSITAT DE  
BARCELONA

## GRUPO DE DISCUSIÓN PROFESORES

### TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

La convivencia escolar en un centro educativo de la nueva región de Ñuble en Chile.

### OBJETIVOS DE LA ACTIVIDAD

Obtener información y conocer las opiniones de los profesores del centro educativo respecto a la convivencia escolar y sus diversas perspectivas para contrarrestar con los resultados obtenidos mediante otras técnicas de obtención de información.

**DIRIGIDO A:** Profesores Instituto Santa María, San Carlos.

**PARTICIPANTES:** 8 Profesores

**MODERADOR:** El autor

### EJES TEMÁTICOS

- Percepción de la convivencia escolar en el centro educativo
- Estado de las relaciones interpersonales
- Procesos de comunicación
- Liderazgo en la institución
- Desafíos y proyecciones entorno a la convivencia escolar
- Comentarios generales



## UNIVERSITAT DE BARCELONA

### GRUPO DE DISCUSIÓN ESTUDIANTES

#### TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

La convivencia escolar en un centro educativo de la nueva región de Ñuble en Chile.

#### OBJETIVOS DE LA ACTIVIDAD

Obtener información y conocer las opiniones de los estudiantes del centro educativo respecto a la convivencia escolar y sus diversas perspectivas para contrarrestar con los resultados obtenidos mediante otras técnicas de obtención de información.

**DIRIGIDO A:** Estudiantes del Instituto Santa María, San Carlos.

**PARTICIPANTES:** 8 Estudiantes de distintos niveles

**MODERADOR:** El autor

#### EJES TEMÁTICOS

- Percepción de la convivencia escolar en el centro educativo
- Estado de las relaciones interpersonales
- Procesos de comunicación
- Liderazgo en la institución
- Detección de necesidades entorno a la convivencia escolar
- Comentarios generales

---

## 6.8 Análisis de la información

El análisis de datos obtenidos consiste en la realización de una serie de actividades sobre los datos recolectados a través de los instrumentos de obtención de información. El objetivo de este análisis está relacionado con el objetivo general y los objetivos específicos planteados para la investigación. Para McMillan y Schumacher (2005) este análisis es definido como el momento de reducir, categorizar, clarificar, sintetizar y comparar la información con el fin de obtener una visión lo más completa posible del objeto de estudio.

De acuerdo a esto, el proceso de análisis de esta investigación consistió en extraer la información, ordenarla, clasificarla, reducirla y categorizarla, buscando relaciones, significados y similitudes de los datos, para llegar a una comprensión más profunda del problema y de esta manera poder realizar las conclusiones que se presentarán en el próximo capítulo.

Para realizar el análisis de los datos cuantitativos obtenidos a través de los cuestionarios, se realizó la tabulación de información y posterior análisis estadístico a través de la utilización del software IBM SPSS Statistics (IBM Statistical Package for the Social Sciences Statistics) en su versión 25.0. Este software es ampliamente utilizado en investigaciones donde es necesario el análisis de datos como es el caso de los estudios del área educativa y de las ciencias sociales.

Para la interpretación y análisis de los datos cualitativos es importante y necesario realizar niveles de codificación y categorías con la finalidad de identificar sus similitudes y diferencias, como también sus posibles vínculos entre cada categoría. Para ello, la información obtenida a través de las entrevistas se analizará a través de la utilización de herramientas del programa Atlas Ti en su versión 1.0.50, que permitió visualizar de mejor manera las relaciones entre los diversos temas y completar el ciclo del análisis cualitativo al presentar el sentido y el significado de tales relaciones.

Para Ruiz (2012) “no existe un modelo único de llevar el análisis, sino que éste puede ser efectuado de múltiples formas según sean los intereses y objetivos” (p. 232), de acuerdo a esto es necesario realizar un análisis que permita complementar los datos e información extraídos en el proceso anterior.

---

Para la realización del análisis fue necesario una etapa de recopilación de información que fue posible de organizar a través de reuniones y comunicaciones telefónicas con el equipo directivo de la institución en estudio. Se realizaron dos reuniones, la primera para informar al equipo directivo sobre los alcances del estudio, los principios éticos y de privacidad de la investigación y el compromiso adquirido cuando se obtuvieran los resultados, y una segunda reunión para coordinar la aplicación de los cuestionarios a los estudiantes y a las familias. Para ello se acordó realizar un informativo y se programaron los días, lugar y encargados de aplicar los instrumentos. Se decidió que para aplicar los instrumentos a los estudiantes, el Psicólogo del centro sería la persona responsable y para aplicar los cuestionarios a las familias, los profesores jefes o tutores serían los encargados. Para este proceso, se organizó una inducción con la finalidad de explicar los detalles del instrumento y los objetivos del estudio.

La primera etapa fue de aplicación de los cuestionarios a los estudiantes, que se realizó en un período de 4 semanas, posteriormente se realizó la aplicación de cuestionarios a los padres y/o apoderados que dieron respuesta durante las reuniones de padres o asambleas, organizadas en 2 semanas.

La segunda etapa de recopilación de información se organizó con la Jefa de Unidad Técnica Pedagógica, programando las reuniones para aplicar el cuestionario a los profesores y también para la realización de los grupos de discusión, esto se realizó en un período de 4 semanas.

Una vez obtenidos los resultados de los análisis de la metodología cuantitativa y cualitativa, se procede a realizar una articulación y estructuración de la información a través de la evaluación de unidades, categorías y patrones que dan sentido al problema planteado. Esto permite que se produzca un proceso de retroalimentación entre ambas técnicas de recolección de información, logrando de esta manera realizar una triangulación de los datos que permitió realizar las conclusiones e interpretación de los resultados, lo cual es reflejado en la Figura 18 que se presenta a continuación:

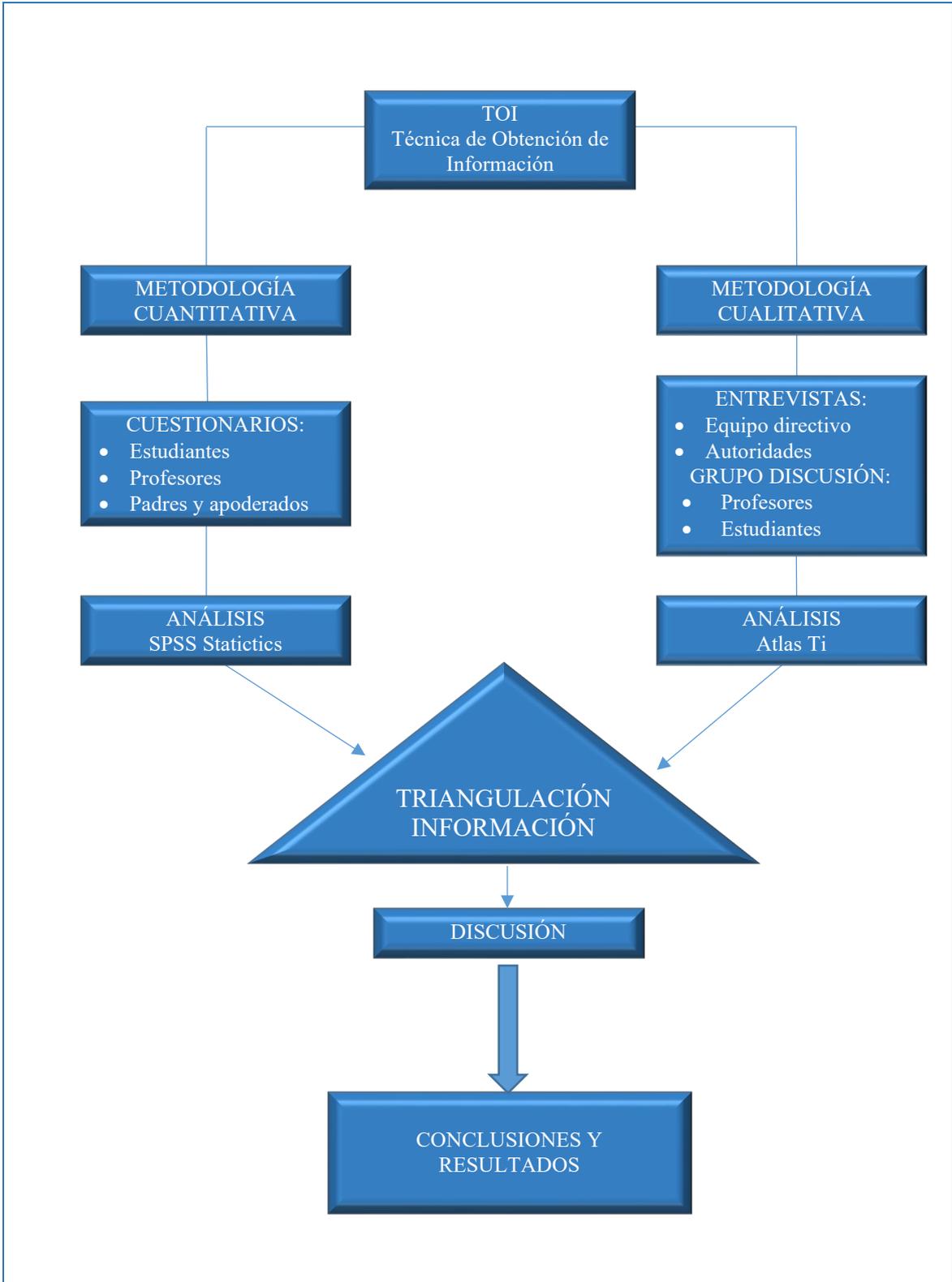


Figura 18: Proceso de análisis de la información  
Fuente: Elaboración propia

---

---

## RESUMEN

### CAPÍTULO 6: MARCO METODOLÓGICO

#### 6.1 Contextualización del Estudio

La investigación tuvo lugar en Chile, en la nueva región XVI de Ñuble, en la ciudad de San Carlos, capital provincial de la provincia del Punilla. El establecimiento en estudio es el Instituto Santa María, colegio particular subvencionado, perteneciente a la Fundación Educacional Madre Waltraud Bartl y participante de la Red de Colegios de la Congregación de Jesús.

#### 6.2 Metodología

Se ha planteado un enfoque metodológico mixto para este estudio, el cual es definido como una clase de investigación en la cual los investigadores combinan enfoques, técnicas, métodos, aproximaciones, conceptos o lenguaje cuantitativo y cualitativo dentro de una misma investigación (Johnson y Onwuegbuzie, 2004)

#### 6.3 Diseño de la Investigación

Para efectos de este estudio se utilizará el diseño de estatus equivalente de tipo paralelo/simultáneo, el cual permite responder a las preguntas a través de aproximaciones tanto cualitativas como cuantitativas con un equilibrio entre ambas.

#### 6.4 Etapas de la Investigación

En la investigación, las etapas fueron planificadas con la finalidad de organizar y establecer la metodología y diseño con la cual se realizaría.

#### 6.5 Población y muestra

En esta investigación, la población de estudio corresponde al centro educativo Instituto Santa María de la ciudad de San Carlos en Chile, que cuenta actualmente con una matrícula de 991 estudiantes

#### 6.6 Principios éticos de la Investigación

Con la finalidad de resguardar los principios éticos en esta investigación educativa y el respeto a la autonomía de los participantes, esta estudio se ha basado en los principios establecidos en el documento denominado Código ético de integridad y de buenas prácticas de la Universidad de Barcelona (2018).

#### 6.7 Técnicas de Investigación

Para la obtención de información se utilizaron diversas Técnicas de Obtención de Investigación (TOI), instrumentos que varían según los objetivos a estudiar.

#### 6.8 Análisis de la información

El proceso de análisis de esta investigación consistió en extraer la información, ordenarla, clasificarla, reducirla y categorizarla, buscando relaciones, significados y similitudes de los datos, para llegar a una comprensión más profunda del problema

## **CAPÍTULO 7**

# **ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**



---

En este capítulo se exponen los resultados recogidos a lo largo del estudio, los cuales se organizaron y analizaron con la finalidad de entregar rigurosidad al proceso de investigación. Los análisis realizados intentan dar respuestas a los objetivos propuestos y se encuentran divididos por los grupos de poblaciones estudiadas que son los siguientes:

- Estudiantes
- Profesores
- Familias
- Equipo directivo
- Autoridades regionales

En primer lugar, se presenta una estadística descriptiva con promedios y porcentajes que permiten contextualizar a cada grupo participante. Posteriormente se muestran las tablas con los resultados de frecuencia de las tres dimensiones que componen los instrumentos de recogida de información. Estos resultados se presentan en la tabla de clasificación y también en dos representaciones gráficas, con la finalidad de observar y comprender de mejor manera estos resultados.

A continuación, se expone el análisis de los datos de cada cuestionario, con las tablas de frecuencias y los gráficos de promedios para cada una de las dimensiones. De esta misma manera se presenta un análisis estadístico que permite verificar la consistencia interna del instrumento, a través de la aplicación del método de Alfa de Cronbach y así atribuir una fiabilidad a las preguntas del cuestionario en general y de cada una de sus dimensiones. Posteriormente se describen los conceptos claves y conclusiones obtenidas a través de las entrevistas y los grupos de discusión que se realizaron con los diferentes grupos.

---

## 7.1 Cuestionario Estudiantes

Los resultados del estudio que se presentan son producto del diagnóstico obtenido con la aplicación del cuestionario de *Convivencia Escolar Para La No Violencia*, CENVI (Becerra et al., 2015) adaptado para esta tesis doctoral y el cual pretende diagnosticar la percepción de los estudiantes respecto a la gestión de la convivencia escolar del colegio Instituto Santa María, dando de esta manera respuesta al segundo objetivo específico planteado para el presente estudio (ver Capítulo Introducción).

La muestra del estudio estuvo compuesta 139 estudiantes que dieron respuesta al instrumento y que representa al 50% de la población, con un promedio de edad de 13 años y 2 meses de los cuales un 54,7% corresponden a mujeres y 45,3% a varones.

Presentamos la Tabla 33 la cual muestra los valores promedio de tabulación para evaluar la Gestión de la Convivencia Escolar según los estudiantes. Estos valores se clasifican en cuatro niveles que son: Desarrollo Bajo, Desarrollo Incipiente, Desarrollo Satisfactorio y Desarrollo Destacado. Los valores obtenidos en la evaluación permitieron clasificar los factores de cada dimensión en sus cuatro niveles.

<b>Dimensiones</b>	<b>Desarrollo Bajo</b>	<b>Desarrollo Incipiente</b>	<b>Desarrollo Satisfactorio</b>	<b>Desarrollo Destacado</b>
Formación para la No Violencia	0-9	9,1-16	16,1-25	25,1-36
Gestión para la No Violencia	0-7	7,1-13	13,1-21	21,1-30
Participación	0-5	5,1-11	11,1-17	17,1-24

Tabla 33: Tabla de tabulación de frecuencias.  
Fuente: Elaboración propia

Al realizar un análisis general respecto a la percepción que los estudiantes tienen sobre la Gestión de la Convivencia en el centro educativo, los resultados indican que para la dimensión *Formación para la No Violencia* es clasificada con un desarrollo **satisfactorio**. De igual forma, los resultados para la dimensión *Gestión para la No Violencia* es clasificada en un desarrollo **destacado**. Respecto de la dimensión *Participación*, los resultados permiten clasificarla en un desarrollo **satisfactorio**. Estos resultados nos indica de manera general que los estudiantes perciben que el desarrollo de la gestión de la convivencia se encuentra en un nivel avanzado dentro del centro educativo, sin embargo, es necesario generar acciones y actividades que permitan mejorar continuamente para alcanzar un nivel destacado en todas las dimensiones.

A modo de detalle se presenta la Tabla 34 con los resultados y los valores de las percepciones que los estudiantes tienen sobre la Gestión de la Convivencia en el centro educativo, la cual permite su clasificación según la tabulación de frecuencia percibida.

<b>Factor</b>	<b>Dimensión</b>	<b>X Test</b>	<b>Clasificación</b>
<b>GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA</b>	Formación para la no violencia	24,42	Desarrollo Satisfactorio
	Gestión para la no violencia	22,92	Desarrollo Destacado
	Participación	17,05	Desarrollo Satisfactorio

Tabla 34: Clasificación de frecuencias percibidas.  
Fuente: Elaboración propia

Según estos resultados y siguiendo el orden de la Tabla 34, se presenta en la Figura 19 un gráfico de la clasificación de frecuencia de la percepción de los estudiantes sobre la Gestión de la Convivencia en el centro educativo al momento de realizar el diagnóstico.

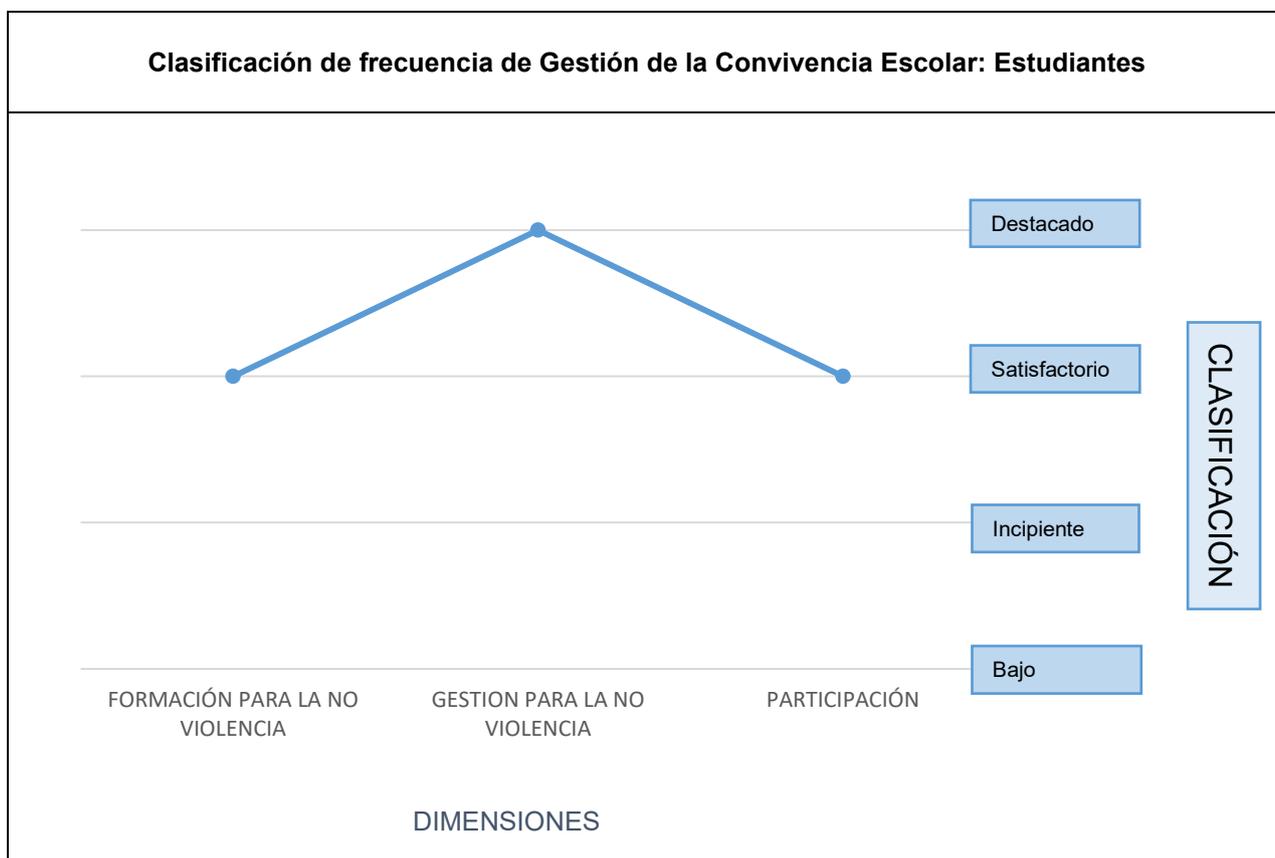


Figura 19: Clasificación de frecuencia Gestión de la Convivencia Escolar: Estudiantes.  
Fuente: Elaboración propia

Con esta información, es posible generar los promedios de frecuencia percibidas por los estudiantes según las tres dimensiones, donde *Formación para la No Violencia* es el valor más bajo con un promedio de frecuencia de 2,04 reflejando que es la dimensión donde los estudiantes perciben que se realizan menor cantidad de acciones y prácticas favorables para la gestión de la no violencia.

Las dimensiones de *Gestión para la No Violencia* es la mejor *valorada* con un promedio de 2,29 y donde los estudiantes perciben que se realizan una mayor cantidad de acciones y la dimensión *Participación* obtiene un resultado promedio de frecuencias de 2,13 que la ubica en un lugar satisfactorio pero lejos de una percepción destacada, tal como es posible de apreciar en la Figura 20:

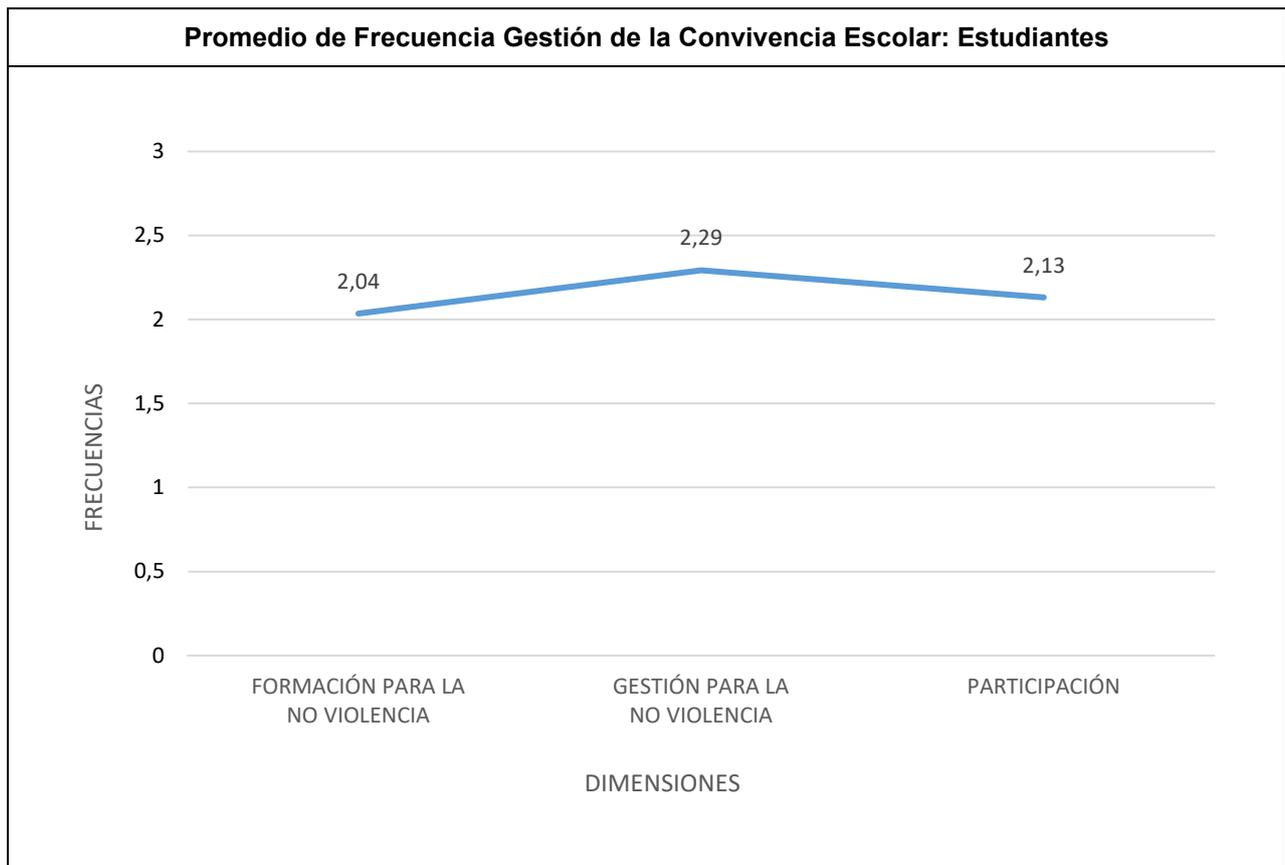


Figura 20: Promedio de Frecuencia Gestión de la Convivencia Escolar: Estudiantes.  
Fuente: Elaboración propia

---

### 7.1.1 Análisis de fiabilidad cuestionario de estudiantes

La adaptación del cuestionario *Convivencia Escolar Para La No Violencia*, CENVI (Becerra et al., 2015) que se aplicó a los estudiantes del Instituto Santa María, está organizada en tres dimensiones: *Formación para la Convivencia*, *Gestión para la No Violencia* y *Participación*. Con la finalidad de verificar la consistencia interna del instrumento respondido por 139 estudiantes, se aplicó el método de Alfa de Cronbach de acuerdo con el procedimiento operativo indicado por Rodríguez y Reguant (2020), permitiendo de esta manera atribuir una fiabilidad a las preguntas del cuestionario.

Como una manera de evaluar los coeficientes obtenidos a través de los cuestionarios, George y Mallery (2003, p. 231) señalan los siguientes valores presentados en la Tabla 35, los cuales se aplicarán posteriormente en los cuestionarios de estudiantes (apartado 7.1.1), de profesores (apartado 7.2.1) y las familias (apartado 7.3.1):

COEFICIENTE	EQUIVALENCIA
Coeficiente alfa > 9	Excelente
Coeficiente alfa > 8	Bueno
Coeficiente alfa > 7	Aceptable
Coeficiente alfa > 6	Cuestionable
Coeficiente alfa > 5	Pobre
Coeficiente alfa < 5	Inaceptable

Tabla 35: Valores Alfa de Cronbach  
Fuente: George y Mallery (2003, p. 231)

El resultado de la dimensión Gestión de la Convivencia Escolar para Estudiantes, presentó para el análisis de Alfa de Cronbach un valor de 0,927 de un total de 30 preguntas, ítems o elementos analizados en un rango de 0,923 a 0,927. Con estos valores para el cuestionario, se afirma que presenta una alta fiabilidad en la aplicación del instrumento.

En la Tabla 36 se detallan los valores del instrumento completo y en la Tabla 37 se muestra el detalle de cada una de las preguntas:

<b>ALFA DE CRONBACH</b>	<b>N. DE ELEMENTOS</b>
0,927	30

Tabla 36: Estadística de fiabilidad Cuestionario de Estudiantes  
Fuente: Elaboración propia

<b>Ítem</b>	<b>Media de escala si el elemento se ha suprimido</b>	<b>Varianza de escala si el elemento se ha suprimido</b>	<b>Correlación total de elementos corregida</b>	<b>Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido</b>
Pregunta 1	62,14	220,120	0,439	0,926
Pregunta 2	62,15	220,933	0,399	0,926
Pregunta 3	62,38	219,771	0,385	0,926
Pregunta 4	62,28	217,168	0,484	0,925
Pregunta 5	62,11	215,572	0,523	0,925
Pregunta 6	63,24	212,125	0,543	0,925
Pregunta 7	63,25	211,957	0,571	0,924
Pregunta 8	61,85	219,838	0,514	0,925
Pregunta 9	62,17	212,155	0,673	0,923
Pregunta 10	62,24	214,052	0,642	0,923
Pregunta 11	62,79	211,379	0,588	0,924
Pregunta 12	62,03	219,882	0,413	0,926
Pregunta 13	62,28	219,036	0,375	0,927
Pregunta 14	62,18	218,12	0,445	0,926
Pregunta 15	61,92	221,096	0,411	0,926
Pregunta 16	61,94	216,537	0,611	0,924
Pregunta 17	62,10	214,136	0,663	0,923
Pregunta 18	62,02	214,941	0,617	0,924
Pregunta 19	61,96	220,699	0,380	0,926
Pregunta 20	62,37	215,403	0,503	0,925
Pregunta 21	62,33	215,114	0,537	0,924
Pregunta 22	62,14	218,762	0,463	0,925
Pregunta 23	62,49	211,668	0,568	0,924

Pregunta 24	62,42	211,413	0,606	0,924
Pregunta 25	62,38	210,968	0,697	0,922
Pregunta 26	62,28	216,73	0,513	0,925
Pregunta 27	62,39	211,466	0,599	0,924
Pregunta 28	61,99	215,336	0,565	0,924
Pregunta 29	62,25	213,811	0,570	0,924
Pregunta 30	62,09	218,407	0,472	0,925

Tabla 37: Estadísticas totales de fiabilidad Cuestionario de Estudiantes.  
Fuente: Elaboración propia

### 7.1.2 Cuestionario Estudiantes: Dimensión Formación para la No Violencia

Como una manera de facilitar el análisis y la discusión de los datos obtenidos a través del cuestionario aplicado a los estudiantes, se presenta la Tabla 38 que detalla las frecuencias de cada pregunta de la dimensión *Formación para la No Violencia*.

Preguntas / Frecuencias	Siempre		Frecuentemente		Pocas Veces		Nunca	
	n	%	n	%	n	%	n	%
1. En clases los profesores nos ayudan a reflexionar y resolver los conflictos que existen entre compañeros/as intencionados acerca de otros compañeros/as.	63	45,3	55	39,6	19	13,7	2	1,4
2. En este colegio, reflexionamos junto a los profesores sobre las consecuencias que tiene el maltrato, la violencia o el abuso.	59	42,4	62	44,6	14	10,1	4	2,9
3. En el colegio hemos hablado sobre las consecuencias de la violencia a través de medios sociales.	46	33,1	61	43,9	23	16,5	9	6,5
4. Los estudiantes reflexionamos junto a los profesores sobre situaciones que nos pueden llevar a conductas violentas.	56	40,3	56	40,3	18	12,9	9	6,5
5. Los profesores nos han enseñado a controlar el enojo y evitar la violencia para resolver pacíficamente a los conflictos.	78	56,1	36	25,9	16	11,5	9	6,5
6. La escuela hace talleres con los apoderados para prevenir situaciones de violencia o robo en el colegio.	24	17,3	24	17,3	43	30,9	48	34,5
7. La escuela hace talleres con los apoderados para hablar de violencia y maltrato en las redes sociales.	20	14,4	29	20,9	43	30,9	47	33,8

Preguntas / Frecuencias	Siempre		Frecuentemente		Pocas Veces		Nunca	
	n	%	n	%	n	%	n	%
8. En este colegio los profesores promueven que los estudiantes se disculpen cuando lastiman a alguien.	<b>92</b>	<b>66,2</b>	37	26,6	8	5,8	2	1,4
9. Los estudiantes tenemos espacios para hablar sobre los conflictos que ocurren entre compañeros y logramos llegar a acuerdos para resolverlos.	69	49,6	44	31,7	18	12,9	8	5,8
10. En este colegio los estudiantes hemos hecho acciones que nos han ayudado a disminuir la violencia y mejorar la convivencia en la sala de clases.	58	41,7	55	39,6	20	14,4	6	4,3
11. En este colegio se organizan eventos como campañas y talleres para prevenir situaciones de violencia y acoso entre estudiantes.	37	26,6	37	26,6	42	30,2	23	16,5
12. Hay espacios en la semana (como las clases de orientación) en que nos dedicamos como curso a conocernos y aprender a convivir.	79	56,8	41	29,5	14	10,1	5	3,6
TOTAL	681		537		278		172	
PROMEDIO		40,80		32,21		16,66		10,31

Tabla 38: Resultados frecuencia factor Formación para la No Violencia, Estudiantes.

Fuente: Elaboración propia

Nota: Los valores y porcentajes en negrita se han señalado para resaltar los más puntuados.

En la dimensión Formación para la No Violencia, los estudiantes nos señalan sus principales opiniones que son resumidas en un gráfico en la Figura 20 el cual indica los promedios de frecuencia para cada una de las preguntas.

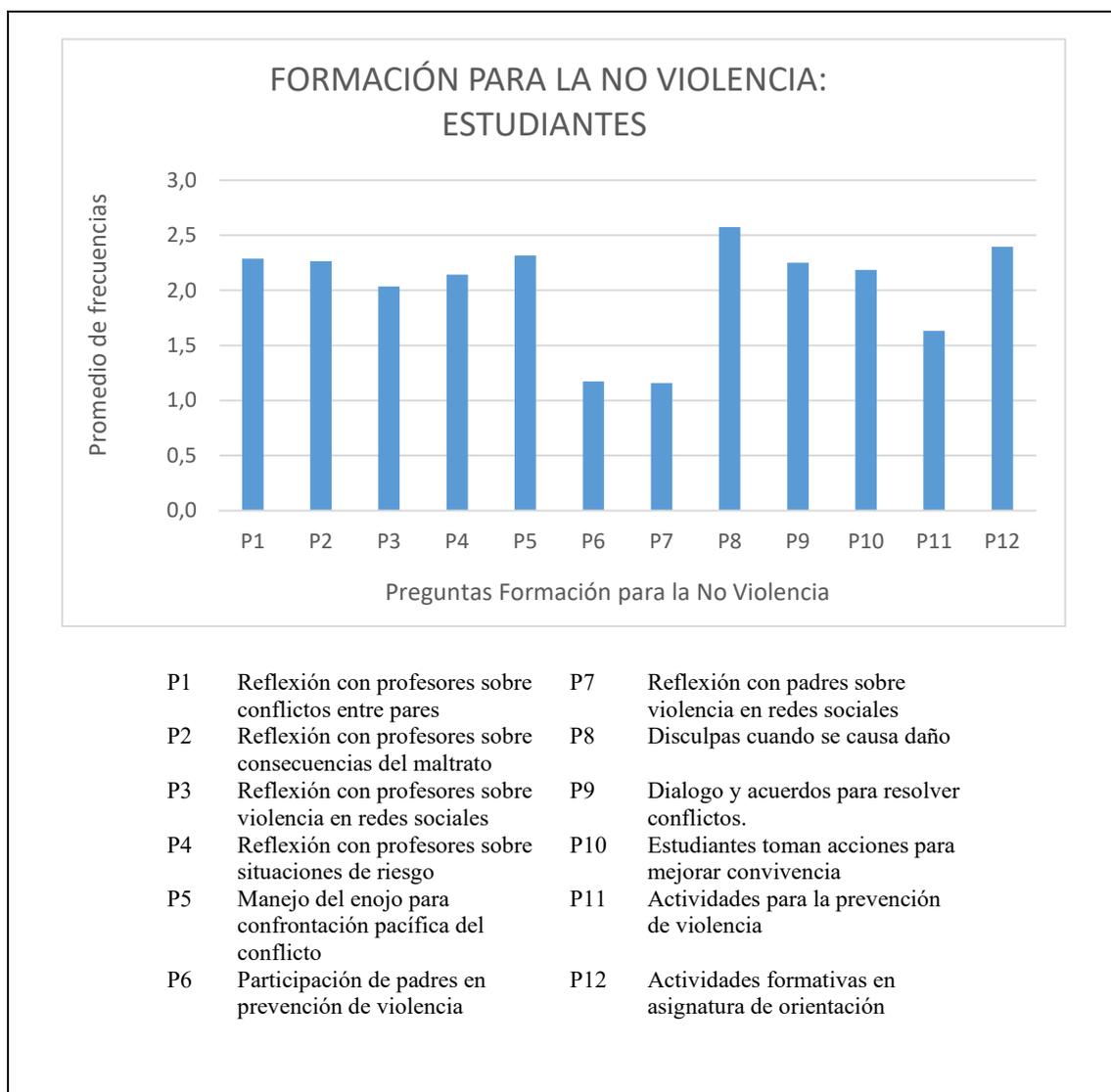


Figura 21: Promedio frecuencias dimensión 1, Formación para la No Violencia  
Fuente: Elaboración propia

---

Según la percepción de los estudiantes respecto a la dimensión de *Formación para la No Violencia* en el centro educativo, se puede observar en la figura 20 que los resultados nos indican que aquellos elementos relacionados a la reflexión con profesores, las técnicas de autocontrol y diálogo frente a situaciones de convivencia son las que presentan un mayor nivel de desarrollo. De acuerdo a los resultados, en el recinto se generan espacios para el diálogo y se utilizan estrategias que permiten un adecuado proceso de formación en la convivencia.

Según la percepción de los estudiantes, un 45,3% indica que **siempre** los profesores ayudan a reflexionar y resolver los conflictos que ocurren entre compañeros y un 44,6% opina que **frecuentemente** se reflexiona en el centro educativo sobre las consecuencias del maltrato y la violencia. De la misma manera se señala que **siempre** en el colegio se reflexiona sobre situaciones que pueden llevar a conductas violentas con un 40,3% y que **frecuentemente** se habla en el colegio sobre las consecuencias de la violencia a través de medios sociales con 43,9%.

Respecto al proceso de enseñanza por parte de los profesores sobre el control del enojo y de esta manera evitar conductas violentas, se señala con un 56,1% que **siempre** se realiza. También los estudiantes indican con un 66,2% que **siempre** en el colegio los profesores promueven que se disculpen cuando se lastima a algún compañero.

En relación a los espacios que tienen los estudiantes para resolver los conflictos un 49,6% indican que **siempre** se les permite hablar entre compañero y lograr llegar a acuerdos. De la misma manera un 41,7% indica que **siempre** en el colegio los estudiantes realizan acciones que han ayudado a disminuir la violencia y a mejorar la convivencia en la sala de clases, sumándose que un 56,8% también indica que **siempre** hay espacios durante la semana para conocerse y aprender a convivir de mejor manera.

En lo que respecta a la participación de los padres en la prevención y la reflexión junto a ellos en la temática de la prevención de la violencia, son elementos que se perciben con un poco desarrollo. Al referirse a las actividades de prevención y las actividades formativas en la asignatura de orientación que tienen relación a la convivencia y violencia, se señalan como elementos con un nivel bajo de desarrollo.

---

Los estudiantes indican en su mayoría con un 34,5% que **nunca** se realizan talleres para apoderados para prevenir la violencia o robos en el colegio y un 33,8% que en la escuela **nunca** se realizan talleres para apoderados para hablar de violencia y maltrato a través de redes sociales. De la misma manera un 30,2% indica que **pocas veces** el colegio organiza eventos como campañas y talleres para prevenir situaciones de violencia y acoso entre estudiantes.

Es necesarios atender estas situaciones, debido a la importancia e influencia de los padres en los procesos formativos de sus hijos. Por otro lado existe la percepción que el centro educativo ha desarrollado poco las actividades de prevención y orientación tanto en estudiantes como también la participación de las familias en los diversos procesos de análisis y reflexión de la prevención.

#### **7.1.2.1 Análisis de fiabilidad**

Como se ha explicado al principio del capítulo, para verificar la consistencia interna del instrumento, se aplicó el procedimiento operativo que permitió atribuir una fiabilidad a las preguntas de la dimensión 1 del cuestionario a través del método de Alfa de Cronbach.

La tabulación realizada a la dimensión *Formación para la No Violencia* del cuestionario, presentó para el análisis un valor de 0,855 de un total de 12 preguntas o ítems analizados en un rango de 0,835 a 0,851. Con estos valores para el cuestionario se afirma que presenta una alta fiabilidad en la aplicación del instrumento.

En la Tabla 39 se detallan los valores del análisis de la dimensión 1 y en la Tabla 40 se muestra el detalle de cada una de las preguntas:

<b>ALFA DE CRONBACH</b>	<b>N. DE ELEMENTOS</b>
0,855	12

Tabla 39: Estadística de fiabilidad dimensión 1, Cuestionario de Estudiantes  
Fuente: Elaboración propia

<b>Ítem</b>	<b>Media de escala si el elemento se ha suprimido</b>	<b>Varianza de escala si el elemento se ha suprimido</b>	<b>Correlación total de elementos corregida</b>	<b>Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido</b>
Pregunta 1	22,14	39,061	0,464	0,848
Pregunta 2	22,16	39,497	0,413	0,851
Pregunta 3	22,39	38,761	0,413	0,851
Pregunta 4	22,28	37,971	0,484	0,846
Pregunta 5	22,11	36,778	0,574	0,840
Pregunta 6	23,25	34,943	0,611	0,837
Pregunta 7	23,27	34,907	0,643	0,835
Pregunta 8	21,85	39,448	0,487	0,847
Pregunta 9	22,17	36,782	0,592	0,839
Pregunta 10	22,24	37,211	0,594	0,839
Pregunta 11	22,79	35,34	0,605	0,838
Pregunta 12	22,03	38,825	0,445	0,849

Tabla 40: Estadística de fiabilidad dimensión 1, Cuestionario de Estudiantes  
Fuente: Elaboración propia

### 7.1.3 Cuestionario Estudiantes: Dimensión Gestión para la No Violencia

A partir de aquí, se presenta la Tabla 41 que detalla las frecuencias de cada pregunta de la dimensión *Gestión para la No Violencia* que fue respondida por los estudiantes del centro educativo.

Preguntas / Frecuencias	Siempre		Frecuentemente		Pocas Veces		Nunca	
	n	%	n	%	n	%	n	%
1. En este colegio se aplican sanciones a los estudiantes que maltratan, discriminan o son violentos con otros	64	46,0	41	29,5	24	17,3	10	3,2
2. En este colegio se aplican con claridad las sanciones cuando hay violencia o abuso entre compañeros/as.	66	47,5	50	36,0	14	10,1	9	6,5
3. En este colegio todos los profesores saben qué hacer para resolver un conflicto.	<b>86</b>	<b>61,9</b>	38	27,3	13	9,4	2	1,4
4. En este colegio se difunden las normas que hablan de no insultar ni golpear a las demás personas.	85	61,2	37	26,6	15	10,8	2	1,4
5. En este colegio se refuerzan las normas sobre no hacer bromas pesadas, porque causan daño a los compañeros/as.	71	51,1	44	31,7	21	15,1	3	2,2
6. En este colegio se enseñan normas que hablan de no robar ni tomar las cosas de los demás.	81	58,3	36	25,9	18	12,9	4	2,9
7. En este colegio cuando un estudiante acosa o violenta a otro, los padres son citados por el inspector o profesor jefe.	86	61,9	36	25,9	10	7,2	7	5,0

Preguntas / Frecuencias	Siempre		Frecuentemente		Pocas Veces		Nunca	
	n	%	n	%	n	%	n	%
8. El colegio ofrece orientación a los padres de estudiantes que han sido víctimas de violencia.	56	40,3	44	31,7	27	19,4	12	8,6
9. En este colegio se hace seguimiento a los estudiantes que han participado como agresores o víctimas en situaciones de violencia.	55	39,9	50	36,2	23	16,7	10	7,2
10. Existen personas capacitadas en este colegio, para ayudar a los estudiantes que presentan problemas de violencia.	65	46,8	55	39,6	13	9,4	6	4,3
TOTAL	715		431		178		65	
PROMEDIO		51,49		31,04		12,80		4,67

Tabla 41: Resultados frecuencia dimensión 2, Gestión para la No Violencia: Estudiantes.  
Fuente: Elaboración propia

Como una forma de facilitar el análisis de los datos se presenta a continuación una representación gráfica de la información obtenida por las respuestas que los estudiantes entregaron durante la aplicación del instrumento. El gráfico presenta los promedios de frecuencia para cada pregunta de la dimensión los cuales se aprecian en la Figura 22.

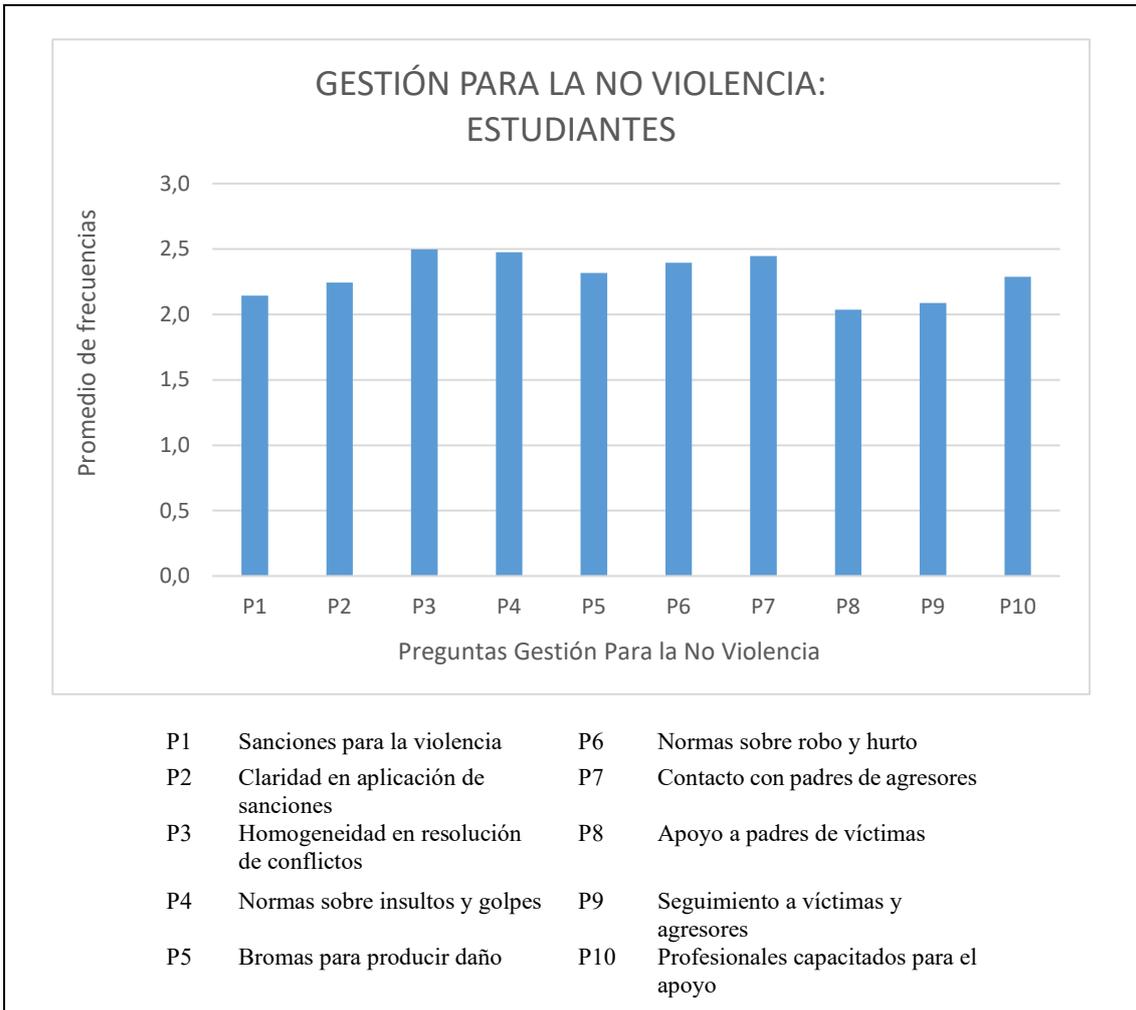


Figura 22: Promedio frecuencias dimensión 2, Gestión para la No Violencia: Estudiantes.  
Fuente: Elaboración propia

Esta dimensión cumple un rol importante dentro del proceso de investigación ya que se centra en los procesos de gestión, organización y planificación educativa, los cuales tienen una gran influencia en las diversas actividades que se realizan a nivel académico, extraescolar, de convivencia, entre otros. Debido a la importancia y la influencia de las múltiples funciones adquiridas por los responsables de la gestión en el centro educativo, es importante saber la opinión de uno de los principales actores dentro del proceso educativo, para ello los estudiantes nos indican sus principales opiniones respecto a la gestión de la convivencia.

---

Respecto a ello se puede observar que los elementos relacionados con la reglamentación, el seguimiento a víctimas de violencia, la claridad en la aplicación de la normativa en general relacionada a actos de convivencia y la existencia de personal capacitado para ayudar a estudiantes en caso de violencia, son percibidos por los estudiantes en un nivel satisfactorio, es decir, donde se observa un mayor nivel de actividades o prácticas.

Los estudiantes en su mayoría señalan con un 46% que **siempre** en el colegio se aplican sanciones a los estudiantes que maltratan, discriminan o son violentos con otros y un 47,5% indica que **siempre** se aplican sanciones cuando hay casos de violencia y/o abuso. Respecto a las normas un 61,2% señala que **siempre** en el colegio se difunden normas que hablan sobre no insultar ni golpear a las demás personas, un 51,1% indica que **siempre** se refuerzan las normas sobre no hacer bromas pesadas porque causan daño a los compañeros/as y un 58,3% señalan que **siempre** en el colegio se enseñan normas que hablan de no robar ni tomar las cosas de los demás.

De igual manera un 61,9% indica que **siempre** en el colegio los padres son citados por el inspector o profesor jefe cuando un estudiante acosa o violenta a otro y un 61,9% señala que **siempre** los profesores saben qué hacer para resolver un conflicto. Estos resultados nos indican que los roles directivos funcionan al coordinar aspectos formales y operativos generando de esta manera una cultura favorable respecto a la formación de la convivencia en el centro. Estos procesos efectivos de gestión generan un clima positivo al prevenir conductas violentas y generan la oportunidad de educar a partir del conflicto.

En cuanto al apoyo a los padres de víctimas y al acompañamiento de los estudiantes que han participado en algún tipo de conflicto, son percibidas con un nivel de desarrollo medio entre incipiente y satisfactorio. Respecto a esto, un 31,7% señala que **frecuentemente** reciben orientación los padres de estudiantes que han sido víctimas de violencia y un 19,4% indica que **pocas veces**. En cuanto al seguimiento de los estudiantes que han participado como agresores o víctimas en situaciones de violencia un 36,2% indica que se realiza **frecuentemente** y un 16,7% señala que **pocas veces**. También los estudiantes opinan con un 39,6% que **frecuentemente** hay en colegio personas capacitadas para ayudar a los estudiantes que presentan problemas de violencia y un 9,4% cree que **pocas veces**.

### 7.1.3.1 Análisis de fiabilidad

Al igual que los ítems anteriores, se verificó la consistencia interna del instrumento a través del método de Alfa de Cronbach, con la finalidad de atribuir una fiabilidad a las preguntas de la dimensión 2 del cuestionario.

Para la dimensión Gestión para la No Violencia del cuestionario, presentaron para el análisis de Alfa de Cronbach un valor de 0,832 de un total de 10 preguntas, o ítems analizados en un rango de 0,810 a 0,837. Con estos valores para el cuestionario se afirma que presenta una alta fiabilidad en la aplicación del instrumento. En la Tabla 42 se detallan los valores del análisis de la dimensión 2 y en la Tabla 43 se muestra el detalle de cada una de las preguntas:

ALFA DE CRONBACH	N. DE ELEMENTOS
0,832	10

Tabla 42: Estadística de fiabilidad dimensión 2, Cuestionario de Estudiantes  
Fuente: Elaboración propia

Ítem	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Pregunta 1	20,82	22,544	0,573	0,811
Pregunta 2	20,72	22,949	0,58	0,810
Pregunta 3	20,46	26,046	0,278	0,837
Pregunta 4	20,48	23,916	0,570	0,812
Pregunta 5	20,64	23,547	0,564	0,812
Pregunta 6	20,56	23,329	0,582	0,810
Pregunta 7	20,49	24,179	0,476	0,820
Pregunta 8	20,91	23,049	0,505	0,818
Pregunta 9	20,87	22,611	0,589	0,809
Pregunta 10	20,67	24,163	0,480	0,820

Tabla 43: Estadística de fiabilidad dimensión 2, Cuestionario de Estudiantes  
Fuente: Elaboración propia

### 7.1.3 Cuestionario Estudiantes: Dimensión Participación

Los resultados obtenidos a través de la aplicación del cuestionario a los estudiantes, se presentan en la Tabla 44 que detalla las frecuencias de cada una de las preguntas de la dimensión *Participación*.

Preguntas / Frecuencias	Siempre		Frecuentemente		Pocas Veces		Nunca	
	n	%	n	%	n	%	n	%
1. Los estudiantes participamos en la elaboración del reglamento de convivencia escolar, sus normas y sanciones.	54	38,8	40	28,8	25	18,0	<b>20</b>	<b>14,4</b>
2. Analizamos en grupo sobre el por qué de las normas del colegio.	57	41,0	40	28,8	<b>27</b>	<b>19,4</b>	15	10,8
3. Los estudiantes ayudamos para que se cumplan las normas acordadas.	52	37,4	<b>51</b>	<b>36,7</b>	26	18,7	10	7,2
4. En nuestro colegio o curso nos piden organizarnos para defendernos y que no ocurra <i>bullying</i> .	56	40,3	<b>51</b>	<b>36,7</b>	26	18,7	6	4,3
5. Cuando sabemos de algo grave que está pasando en el colegio, lo informamos con confianza al director/a, inspectores o profesores.	58	41,7	44	31,7	20	14,4	17	12,2
6. Si un estudiante está sufriendo maltrato de parte de otros, puede pedir ayuda a un adulto del colegio.	<b>87</b>	<b>62,6</b>	33	23,7	11	7,9	8	5,8

Preguntas / Frecuencias	Siempre		Frecuentemente		Pocas Veces		Nunca	
	n	%	n	%	n	%	n	%
7. Los estudiantes nos sentimos escuchados por el director/a, inspectores y profesores.	64	46,0	45	32,4	19	13,7	11	7,9
8. Entre nosotros nos apoyamos cuando vemos que alguien sufre violencia.	74	53,2	40	28,8	22	15,8	3	2,2
TOTAL	502		344		176		90	
PROMEDIO		45,12		30,95		15,82		8,1

Tabla 44: Resultados de frecuencias dimensión 3, Cuestionario de Estudiantes.  
Fuente: Elaboración propia

De la misma manera que las dimensiones anteriores es posible observar los promedios de frecuencias a través de un gráfico realizado con la información entregada por los alumnos del centro educativo para la dimensión *Participación* del cuestionario, el cual se presenta en la Figura 23.

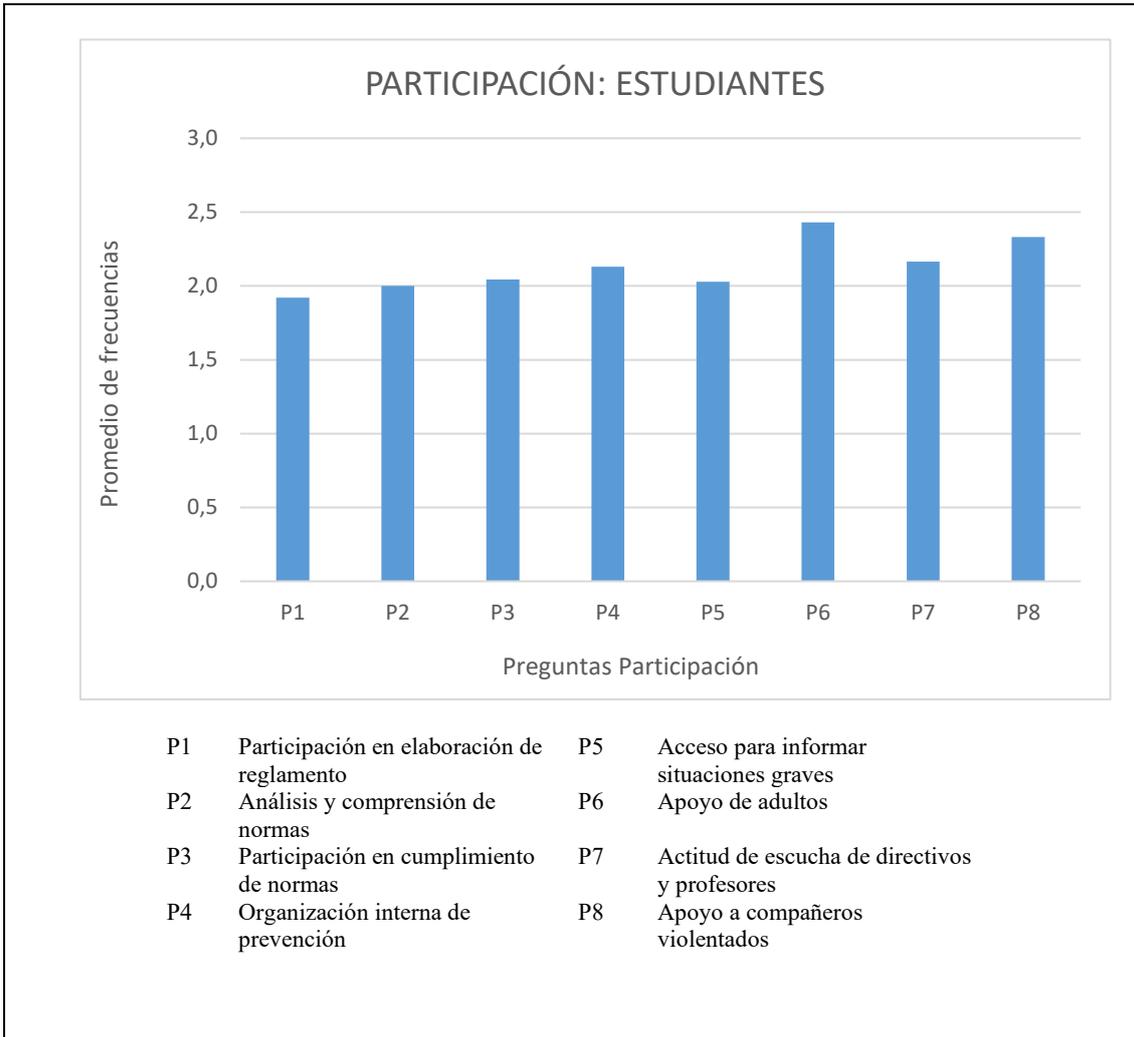


Figura 23: Promedio frecuencias dimensión 3, Participación: Estudiantes.  
Fuente: Elaboración propia

A nivel de *Participación* en diversas actividades relacionadas a la convivencia dentro del establecimiento, se puede observar que los estudiantes tienen una buena percepción de quienes trabajan en el centro educativo, generando confianza con los adultos donde se destacan algunos como el director, inspector o profesor. De esta manera se sienten confiados para solicitar ayuda en caso de ver que alguien sufre violencia o dicho de otra manera ellos se sienten escuchados. Estos son los elementos que tienen un grado de desarrollo incipiente y son de gran importancia en el proceso formativo debido a que generan un clima de confianza favorable en la comunidad escolar.

---

En relación a esto, los estudiantes opinan con un 62,6% que **siempre** pueden pedir ayuda a un adulto del colegio si alguno de ellos está sufriendo maltrato de parte de otros, obteniendo el nivel de percepción más alto de la dimensión. También opinan con un 41,7% que **siempre** informan con confianza al director/a, inspectores o profesores cuando saben de algo grave que está pasando en el colegio.

Por otra parte, uno de los aspectos con una valoración alta de un 53,2% es que **siempre** existe apoyo entre los propios estudiantes cuando ven que alguien sufre violencia. Otro ámbito importante es que el 46% de los estudiantes **siempre** se sienten escuchados por el director/a, inspectores y profesores, generando esto una buena base para trabajar la confianza y las relaciones de convivencia en el establecimiento.

Sin embargo cuando los estudiantes se refieren a los elementos que tienen relación con la participación en el cumplimiento de normas y su propia organización para la prevención de actos de violencia, son elementos poco desarrollados según su propia percepción. Si bien ellos reconocen que existen actividades relacionadas con la formación de la convivencia, se refleja una baja motivación en participar en su propia organización. Por otro lado las actividades relacionadas con la participación durante la elaboración del reglamento interno y el análisis grupal de las normas son elementos muy poco desarrollados, donde se puede observar que existe un nivel bajo de actividades y/o prácticas sobre ello.

En este sentido, los estudiantes opinan con un 28,8% que participan **frecuentemente** en la elaboración del reglamento de convivencia escolar, sus normas y sanciones, un 18% que **pocas veces** y 14,4% que **nunca** participa. En cuanto al análisis en grupo sobre el por qué de las normas del colegio, un 28,8% opina que lo realiza **frecuentemente** y un 19,4% que **pocas veces**.

Respecto a la organización para que no ocurra *bullying*, un 36,7% opina que **frecuentemente** en el colegio o curso les piden organizarse y un 18,7% que **pocas veces**. Sin embargo al momento de preguntar si ellos ayudan para que se cumplan las normas acordadas, un 36,7% dice que **frecuentemente** colabora y un 18,7% que lo hace **pocas veces**.

---

En este aspecto es importante la función o rol que cumplen los directivos, debido a que son responsables de generar instancias de participación y reflexión en torno a la convivencia escolar en los estudiantes, principalmente a través de la integración en torno a elementos reglamentarios que a ellos los involucra.

#### **7.1.4.1 Análisis de fiabilidad**

De la misma manera que se han analizados las dimensiones anteriores, se verificó la consistencia interna del instrumento aplicando el método de Alfa de Cronbach, presentando un valor de 0,838 de un total de 8 preguntas o ítems analizados en un rango de 0,804 a 0,832. Con estos valores para el cuestionario se afirma que presenta una alta fiabilidad en la aplicación del instrumento.

En la Tabla 45 se detallan los valores del análisis de la dimensión 3 y en la Tabla 46 se muestra el detalle de cada una de las preguntas:

<b>ALFA DE CRONBACH</b>	<b>N. DE ELEMENTOS</b>
0,838	8

Tabla 45: Estadística de fiabilidad dimensión 3, Participación: Estudiantes.  
Fuente: Elaboración propia

Ítem	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Pregunta 1	15,13	20,258	0,568	0,820
Pregunta 2	15,05	20,382	0,591	0,816
Pregunta 3	15,01	20,312	0,686	0,804
Pregunta 4	14,92	22,030	0,503	0,827
Pregunta 5	15,02	20,050	0,626	0,811
Pregunta 6	14,62	21,861	0,524	0,824
Pregunta 7	14,88	20,900	0,588	0,816
Pregunta 8	14,72	22,624	0,459	0,832

Tabla 46: Estadística de fiabilidad dimensión 3, Participación: Estudiantes.  
Fuente: Elaboración propia

Los resultados presentados fueron obtenidos a través de la aplicación de la encuesta respondida por los estudiantes del centro educativo, los cuales han entregado una variedad de información que permitió realizar un análisis y discusión en profundidad de la información. Los datos reflejan las percepciones de los estudiantes respecto a los aspectos principales de la gestión de la convivencia escolar donde se aprecia que existen elementos de la formación que se realizan en el centro que son necesarios de atender, pero también se reconocen aspectos de la gestión que son una fortaleza y se deberían potenciar. Sin duda que la participación de cada uno de los integrantes de la comunidad es importante y la opinión de quienes viven el día a día en el centro educativo permite establecer algunas reflexiones para dar cumplimiento a los objetivos de la investigación.

---

## 7.2 Cuestionarios Profesores

Como se ha indicado anteriormente, la muestra del estudio estuvo compuesta por 47 profesores del establecimiento educativo que dieron respuesta al instrumento, que equivale a un 69% del total de la población, de los cuales un 70,2% corresponden a mujeres y 29,8% a varones. Del total de profesores que participaron del estudio un 57,5% cumple funciones de profesor jefe y profesor de asignatura de manera simultánea y un 42,5% sólo cumple funciones de profesor de asignatura.

En cuanto a la experiencia docente, un 44,7% de los profesores tiene 12 o más años trabajando en el centro educativo, un 12,8% de ellos lleva entre 9 y 11 años, un 14,9% lleva entre 6 y 8 años, un 14,9% entre 3 y 5 años y un 12,8% entre 0 y 2 años de trabajo en la institución.

Respecto al nivel profesional de los profesores, un 70,2% indica haber realizado algún curso de perfeccionamiento docente, un 29,8% ha cursado un diplomado, un 12,8% ha obtenido el grado de Magíster en alguna especialidad del área de educación, un 31,9% indica haber participado en alguna actividad de desarrollo profesional tales como seminarios, charlas, entre otras, y un 2,1% indica que no ha participado de ninguna actividad de perfeccionamiento docente.

En relación a la visión general que tienen los profesores respecto a su realidad en el centro educativo, sus respuestas fueron las siguientes:

A la pregunta, *Considera que la convivencia escolar en su establecimiento educativo es:* un 49% considera que es **Buena**, un 32% cree que es **Regular** y 19% cree que es **Mala**. Esto es posible observarlo en la Figura 23 que nos señala los resultados de manera gráfica.

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
MUY BUENA	0	0	0
BUENA	23	49	100
REGULAR	15	32	52
MALA	9	19	19
MUY MALA	0	0	0

Tabla 47: Resultados profesores convivencia escolar en el establecimiento  
Fuente: Elaboración propia

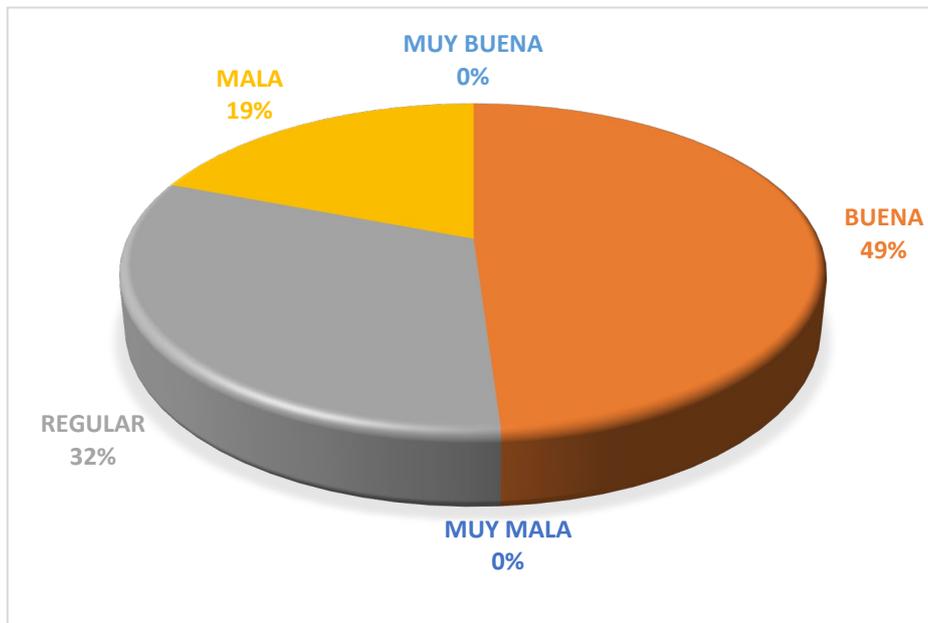


Figura 24: Resultados profesores convivencia escolar en el establecimiento  
Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la pregunta, *¿Cómo calificaría su formación sobre convivencia escolar?* un 2% señala que es **Muy Buena**, un 40% considera que es **Buena**, un 43% indica que es **Regular** y un 15% señala que su formación sobre convivencia escolar es **Mala**. Los resultados se indican en la Tabla 48.

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
MUY BUENA	1	2	100
BUENA	19	40	98
REGULAR	20	43	57
MALA	7	15	15
MUY MALA	0	0	0

Tabla 48: Resultados profesores sobre formación en convivencia escolar  
Fuente: Elaboración propia

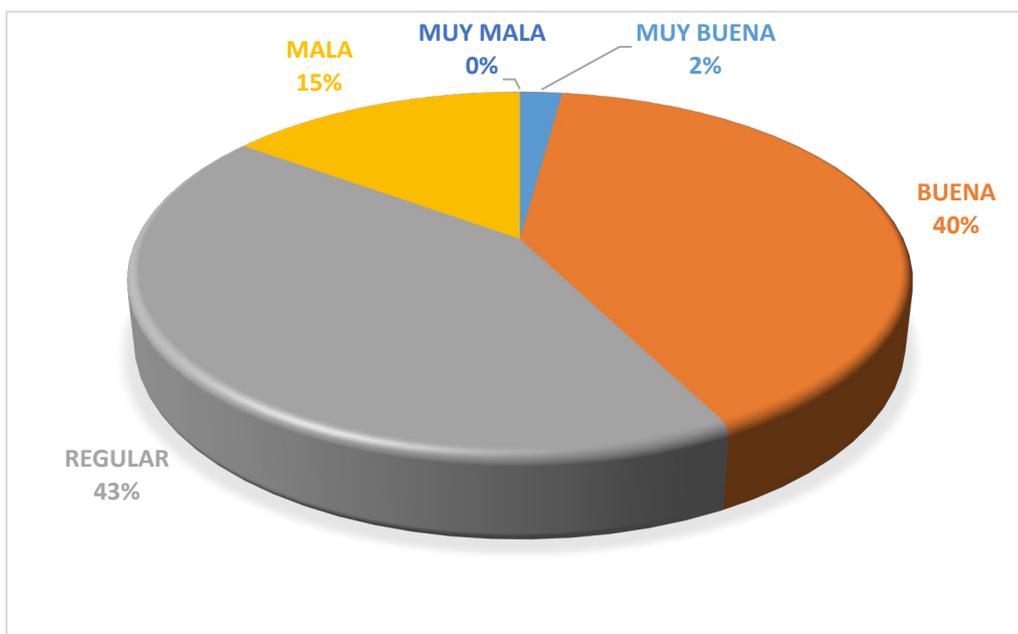


Figura 25: Resultados profesores sobre formación en convivencia escolar  
Fuente: Elaboración propia

En seguida se presenta Tabla 49, la cual muestra los valores promedio de tabulación para evaluar la Gestión de la Convivencia Escolar según los profesores del establecimiento. De la misma manera que el cuestionario de los estudiantes, se han clasificado en cuatro categorías que son: Desarrollo Bajo, Desarrollo Incipiente, Desarrollo Satisfactorio y Desarrollo Destacado. Los valores obtenidos en la evaluación permitieron clasificar los factores de cada dimensión en sus cuatro niveles.

Dimensiones	Desarrollo Bajo	Desarrollo Incipiente	Desarrollo Satisfactorio	Desarrollo Destacado
Formación para la No Violencia	0-9	9,1-16	16,1-25	25,1-36
Gestión para la No Violencia	0-9	9,1-16	16,1-25	25,1-36
Participación	0-7	7,1-13	13,1-21	21,1-30

Tabla 49: Tabla de tabulación de frecuencias.  
Fuente: Elaboración propia

En referencia a la percepción que los profesores tienen sobre la Gestión de la Convivencia en el centro educativo, de modo general, los resultados indican que para la dimensión Formación para la No Violencia es clasificada con un desarrollo **satisfactorio**. De igual forma, los resultados para la dimensión Gestión para la No Violencia es clasificada en un desarrollo **satisfactorio**. Respecto de la dimensión Participación, los resultados permiten clasificarla en un desarrollo **destacado**. Estos resultados nos indican de manera general que los profesores perciben que el desarrollo de la gestión de la convivencia se encuentra en un nivel avanzado dentro del centro educativo pero sin destacarse en todos los factores estudiados.

Como una manera de ilustrar los resultados, se presentan los valores de las percepciones que los profesores tienen sobre la Gestión de la Convivencia en el centro educativo, la cual permite su clasificación según la tabulación de frecuencia percibida señalada en la Tabla 50.

Factor	Dimensión	X Test	Clasificación
GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA	Formación para la no violencia	24,78	Desarrollo Satisfactorio
	Gestión para la no violencia	20,59	Desarrollo Satisfactorio
	Participación	23,34	Desarrollo Destacado

Tabla 50: Clasificación de frecuencias percibidas.  
Fuente: Elaboración propia

Con estos resultados, se presenta un resumen visual de la clasificación de frecuencia de la percepción de los profesores sobre la Gestión de la Convivencia en el centro educativo en la Figura 26.

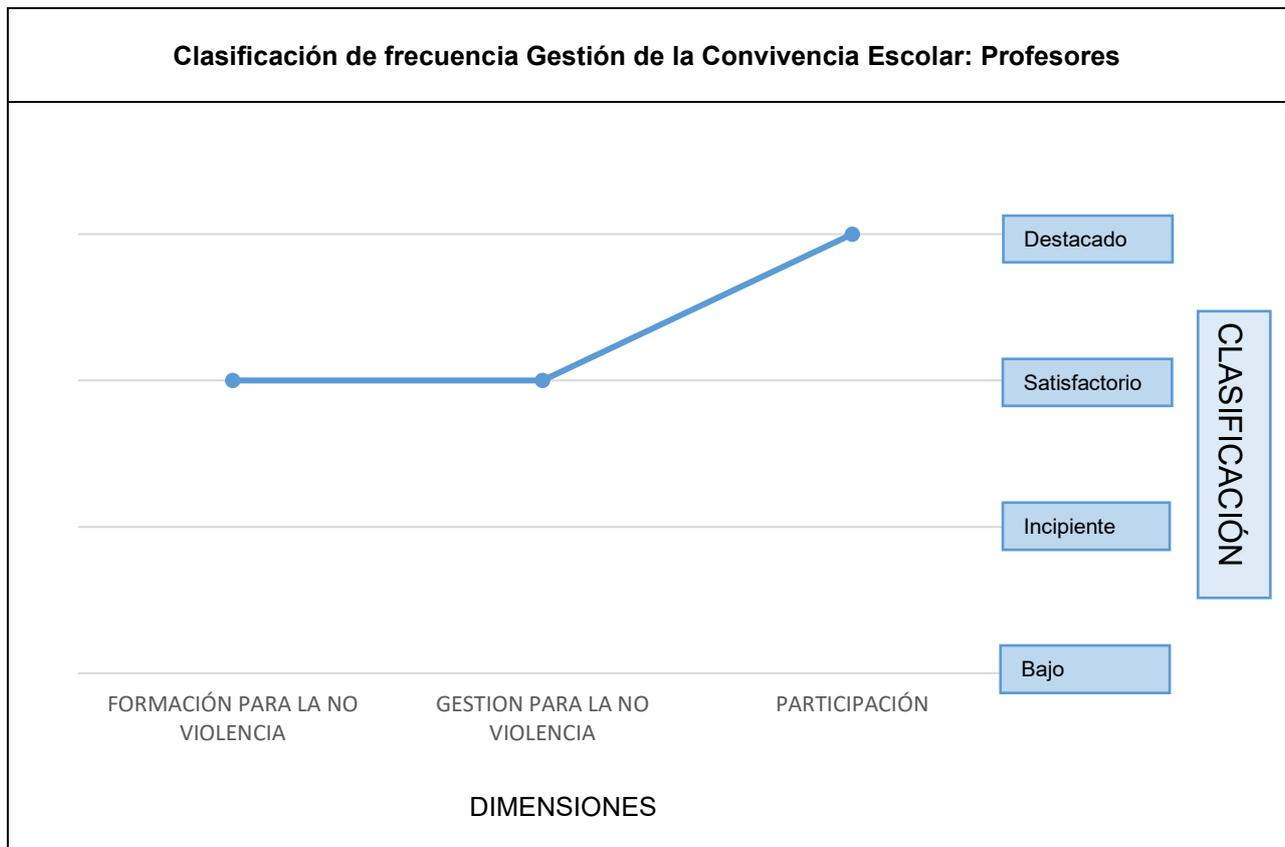


Figura 26: Clasificación de frecuencia Gestión de la Convivencia Escolar: Profesores.  
Fuente: Elaboración propia

Los resultados de frecuencia percibidas por los profesores según las tres dimensiones, nos indican que *Gestión para la No Violencia* es el valor más bajo con un 1,72, reflejando que es una de las dimensiones donde los profesores perciben que se realizan menor cantidad de acciones y prácticas favorables para la gestión pero con un desarrollo satisfactorio, al igual que la dimensión de *Formación para la No Violencia* con un promedio de 2,07. Respecto a la *Participación*, es donde se obtienen resultados más altos con una percepción destacada por parte de los profesores con un promedio de 2,33. A continuación se presenta en la Figura 27 los resultados de manera gráfica:

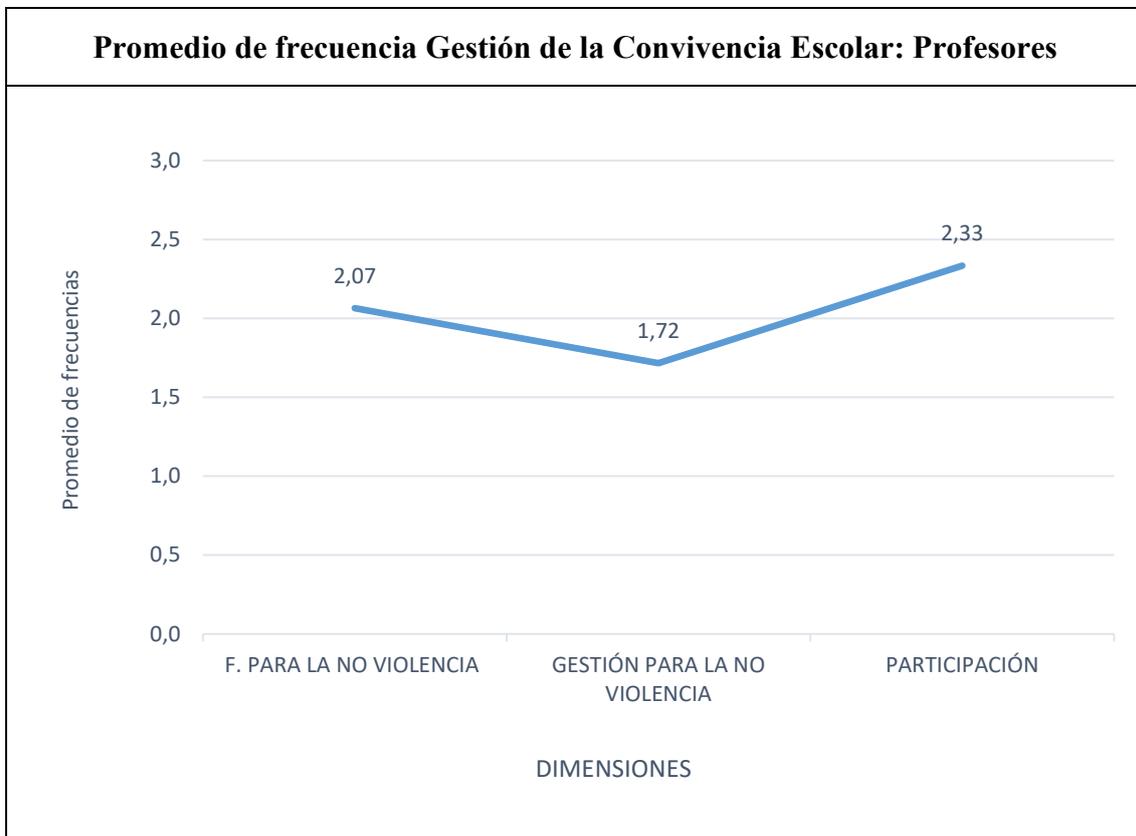


Figura 27: Promedio de Frecuencia Gestión de la Convivencia Escolar: Profesores.  
Fuente: Elaboración propia

---

### 7.2.1 Análisis de fiabilidad cuestionario de profesores

El cuestionario de Gestión de la Convivencia Escolar que se aplicó a los profesores del Instituto Santa María, está organizada en tres dimensiones: *Formación para la Convivencia*, *Gestión para la No Violencia* y *Participación*. Como se explicó en el capítulo de anterior, este cuestionario se realizó bajo el proceso de validación de expertos y con la finalidad de verificar la consistencia interna del instrumento se aplicó de igual manera el método de Alfa de Cronbach.

De acuerdo a la tabulación realizada al cuestionario Gestión de la Convivencia Escolar para Profesores, ésta presentó para el análisis de Alfa de Cronbach un valor de 0,933 de un total de 34 preguntas o ítems analizados en un rango de 0,929 a 0,937. Con estos valores para el cuestionario, se afirma que presenta una alta fiabilidad en la aplicación del instrumento. En la Tabla 51 se detallan los valores generales para el cuestionario y en la Tabla 52 se aprecia el detalle de cada una de las preguntas:

ALFA DE CRONBACH	N. DE ELEMENTOS
0.933	34

Tabla 51: Estadística de fiabilidad Cuestionario de Profesores  
Fuente: Elaboración propia

<b>Ítem</b>	<b>Media de escala si el elemento se ha suprimido</b>	<b>Varianza de escala si el elemento se ha suprimido</b>	<b>Correlación total de elementos corregida</b>	<b>Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido</b>
Pregunta 1	66,30	152,996	0,645	0,929
Pregunta 2	66,49	152,994	0,665	0,929
Pregunta 3	66,55	157,600	0,343	0,932
Pregunta 4	66,62	154,633	0,500	0,931
Pregunta 5	66,36	155,323	0,506	0,931
Pregunta 6	67,81	158,810	0,278	0,933
Pregunta 7	67,64	155,149	0,456	0,931
Pregunta 8	66,32	154,570	0,621	0,930
Pregunta 9	66,51	153,212	0,662	0,929
Pregunta 10	66,49	152,951	0,601	0,930
Pregunta 11	66,43	153,467	0,688	0,929
Pregunta 12	66,38	151,894	0,696	0,929
Pregunta 13	67,00	155,087	0,442	0,932
Pregunta 14	66,96	155,520	0,427	0,932
Pregunta 15	66,57	156,076	0,587	0,930
Pregunta 16	66,96	151,563	0,653	0,929
Pregunta 17	67,47	152,559	0,589	0,930
Pregunta 18	67,43	151,641	0,560	0,930
Pregunta 19	66,89	154,271	0,495	0,931
Pregunta 20	67,36	157,323	0,403	0,932
Pregunta 21	67,30	156,779	0,365	0,932
Pregunta 22	67,28	152,335	0,569	0,930
Pregunta 23	66,38	155,154	0,555	0,930
Pregunta 24	66,49	151,342	0,666	0,929
Pregunta 25	66,70	159,127	0,149	0,937
Pregunta 26	66,79	157,954	0,263	0,934
Pregunta 27	66,32	155,570	0,593	0,930
Pregunta 28	66,17	154,970	0,631	0,930
Pregunta 29	66,38	154,328	0,612	0,930
Pregunta 30	66,17	155,623	0,540	0,931
Pregunta 31	66,51	152,299	0,618	0,930
Pregunta 32	66,19	154,680	0,651	0,930
Pregunta 33	66,62	155,546	0,470	0,931
Pregunta 34	66,04	154,216	0,729	0,929

Tabla 52: Estadísticas totales de fiabilidad Cuestionario de Profesores.  
Fuente: Elaboración propia

## 7.2.2 Cuestionario profesores: Dimensión Formación para la No Violencia

Con las respuestas recogidas durante la aplicación del cuestionario a los profesores, se detallan a continuación las frecuencias obtenidas de cada pregunta de la dimensión Formación para la No Violencia, la cual se presenta en la Tabla 53.

Preguntas / Frecuencias	Siempre		Frecuentemente		Pocas Veces		Nunca	
	n	%	n	%	n	%	n	%
1. Ayudo a reflexionar y resolver los conflictos que existen entre los estudiantes.	24	51,1	19	40,4	4	8,5	0	0
2. En mis clases, reflexionamos junto a los estudiantes sobre las consecuencias que tiene el maltrato, la violencia o el abuso.	16	34	26	55,3	5	10,6	0	0
3. Durante mis clases hemos hablado sobre las consecuencias de la violencia a través de medios sociales.	15	31,9	25	53,2	7	14,9	0	0
4. Se utilizan las situaciones de conflicto para reflexionar junto a los estudiantes sobre situaciones que pueden llevar a conductas violentas.	14	29,8	24	51,1	9	19,1	0	0
5. Cuando se produce un conflicto, enseño a mis estudiantes a controlar el enojo y evitar la violencia para resolverlos pacíficamente.	21	44,7	22	46,8	4	8,5	0	0
6. El colegio realiza talleres con los apoderados para prevenir situaciones conflictivas como violencia, robos, maltrato en redes sociales, entre otras.	8	17	27	57,4	12	25,5	0	0
7. En este colegio se organizan eventos como campañas y talleres dirigido a estudiantes para prevenir situaciones de violencia y acoso, robos, maltrato en redes sociales, entre otras.	2	4,3	8	17	29	61,7	8	17
8. Promuevo que los estudiantes se disculpen cuando lastiman a alguien.	21	44,7	24	51,1	2	4,3	0	0

Preguntas / Frecuencias	Siempre		Frecuentemente		Pocas Veces		Nunca	
	n	%	n	%	n	%	n	%
9. Entrego el espacio a los estudiantes para hablar sobre los conflictos que ocurren entre ellos y lograr llegar a acuerdos para resolverlos.	14	29,8	30	63,8	2	4,3	1	2,1
10. En los cursos que trabajo he realizado acciones que han ayudado a disminuir los conflictos y mejorar la convivencia en la sala de clases.	17	36,2	25	53,2	4	8,5	1	2,1
11. Cuando se presenta un conflicto en mi clase utilizo estrategias de resolución como mediación o prácticas restaurativas.	17	36,2	27	57,4	3	6,4	0	0
12. En mis clases he dado espacios para conocer al curso y aprender a convivir.	21	44,7	21	44,7	5	10,6	0	0
TOTAL	190		278		86		10	
PROMEDIO		33,7		49,28		15,24		1,77

Tabla 53: Resultados frecuencia factor Formación para la No Violencia, Profesores.  
Fuente: Elaboración propia

De la misma manera que se presentan los datos, se puede observar a través de un gráfico en la Figura 28 los promedios de frecuencia obtenidos para esta dimensión, que posteriormente serán analizados en detalle.

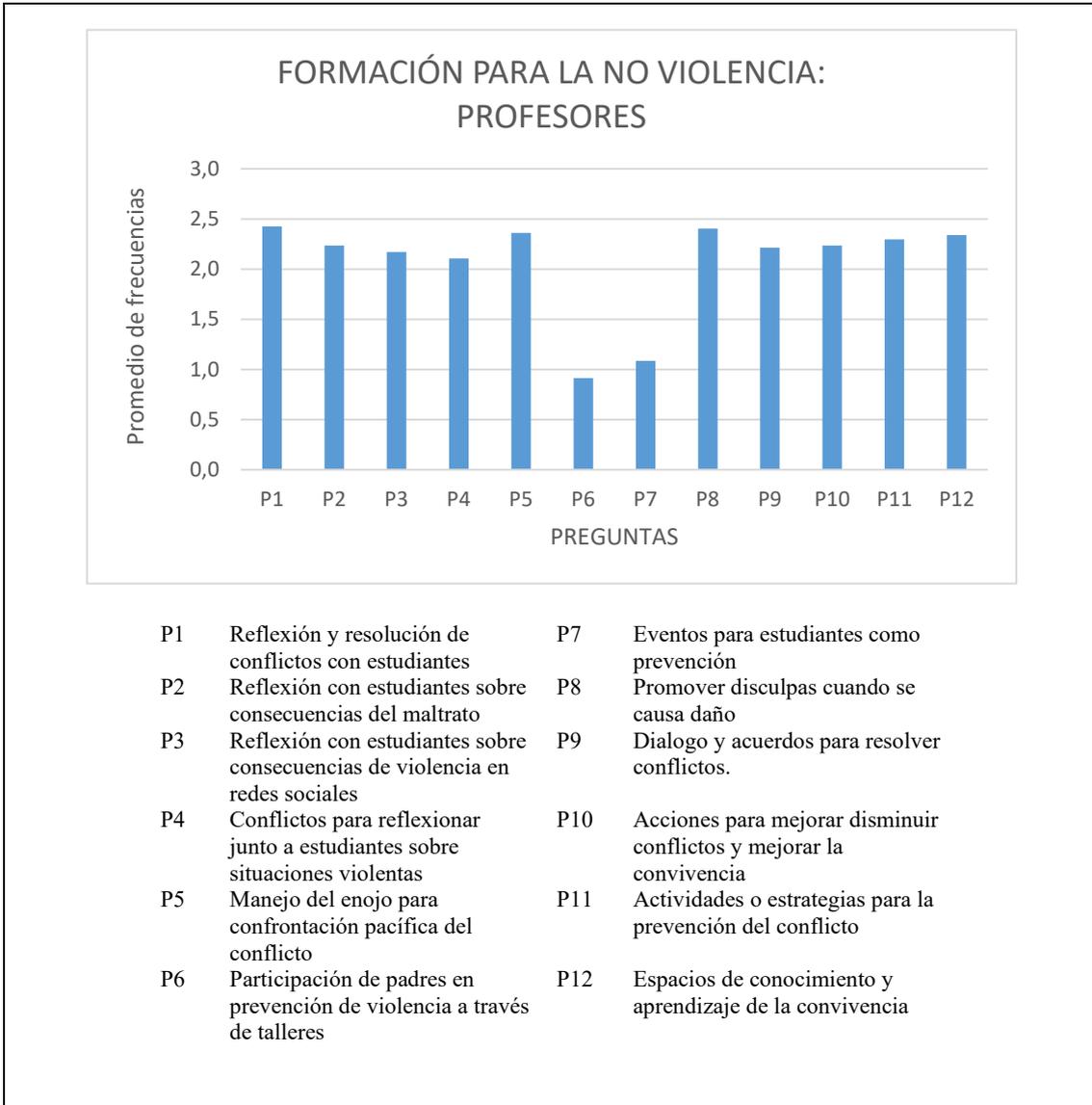


Figura 28: Promedio frecuencias dimensión 1, Formación para la No Violencia, Profesores.  
Fuente: Elaboración propia

---

La percepción que los profesores tienen respecto a la dimensión de *Formación para la No Violencia*, en general presenta índices altos, donde se destacan actividades principalmente relacionadas con la educación, reflexión y resolución de conflictos. También se perciben de buena manera las actividades organizadas por ellos mismos durante las clases que ayudan a solucionar los problemas, a promover las disculpas cuando se produce daño, a controlar el enojo y evitar conductas violentas para resolver conflictos. Otro aspecto que se destaca tiene relación con la entrega de espacios en las clases para que los estudiantes se conozcan y sean capaces de resolver las dificultades que se producen entre ellos.

De acuerdo a esto, los profesores indican con 51,1% que **siempre** ayudan a reflexionar y resolver los conflictos que existen entre los estudiantes, con un 55,3% que **frecuentemente** con ellos reflexionan sobre las consecuencias que tiene el maltrato, la violencia o el abuso y también que se habla sobre las consecuencias de la violencia a través de medios sociales **frecuentemente** en un 53,2%.

Respecto a utilizar las situaciones de conflicto para reflexionar junto a los estudiantes sobre situaciones que pueden llevar a conductas violentas un 51,1% señala que lo realiza **frecuentemente** pero llama la atención que un 19,1% de ellos indica que lo realiza **pocas veces**. En relación a enseñar a los estudiantes sobre el control del enojo y evitar la violencia para resolverlos pacíficamente un 44,7% indica que lo hace **siempre** y un 46,8% que lo realiza **frecuentemente**.

En cuanto a promover que los estudiantes se disculpen cuando lastiman a alguien, un 44,7% de los profesores indica que **siempre** lo hace y un 51,1% que lo hace **frecuentemente**. También indican que **frecuentemente** entregan el espacio a los estudiantes para hablar sobre los conflictos que ocurren entre ellos y lograr llegar a acuerdos para resolverlos en un 63,8% y en 44,7% que **siempre** se entregan los espacios para conocerse durante las clases.

Otro aspecto importante es sobre las acciones realizadas en los cursos que han trabajado y que han ayudado a disminuir los conflictos y mejorar la convivencia en la sala de clases, indicando que los realizan **frecuentemente** en un 53,2% y que cuando se presenta un conflicto en la clase **siempre** utilizan estrategias de resolución como mediación o prácticas restaurativas con un 57,4%.

---

Sin embargo, existen algunos aspectos con un bajo nivel de acciones realizadas según la percepción de los profesores y tienen relación con la organización del colegio, indicando con un 61,7% que **pocas veces** se organizan eventos como campañas y talleres dirigido a estudiantes para prevenir situaciones de violencia y acoso, robos, maltrato en redes sociales, entre otras. De la misma manera señalan con un 57,4% que **frecuentemente** se realizan talleres con los apoderados para prevenir situaciones conflictivas como violencia, robos, maltrato en redes sociales y con un 25,5% que **pocas veces** se realizan.

Es importante tener en consideración estos elementos porque existe la percepción que el centro educativo ha desarrollado poco las actividades formativas y de orientación con las familias y estudiantes en los diversos procesos de análisis y reflexión de la prevención.

#### 7.2.2.1 Análisis de fiabilidad

Siguiendo el mismo modelo utilizado en el cuestionario de estudiantes, se ha utilizado procedimiento del método de Alfa de Cronbach que permitió verificar la consistencia interna del instrumento, permitiendo atribuir una fiabilidad a las preguntas de la dimensión 1 del cuestionario de profesores.

Lo resultados arrojaron un valor de 0.893 de un total de 12 preguntas o ítems analizados en un rango de 0,875 a 0,898. Con estos valores para el cuestionario se afirma que presenta una alta fiabilidad en la aplicación del instrumento.

En la Tabla 54 se detallan los valores del análisis de la dimensión 1 y en la Tabla 55 se muestra el detalle de cada una de las preguntas:

ALFA DE CRONBACH	N. DE ELEMENTOS
0,893	12

Tabla 54: Estadística de fiabilidad dimensión 1, Cuestionario de Profesores  
Fuente: Elaboración propia

<b>Ítem</b>	<b>Media de escala si el elemento se ha suprimido</b>	<b>Varianza de escala si el elemento se ha suprimido</b>	<b>Correlación total de elementos corregida</b>	<b>Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido</b>
Pregunta 1	22,36	23,671	0,637	0,882
Pregunta 2	22,55	23,079	0,764	0,875
Pregunta 3	22,62	24,415	0,493	0,890
Pregunta 4	22,68	23,352	0,635	0,882
Pregunta 5	22,43	23,685	0,647	0,882
Pregunta 6	23,87	25,462	0,339	0,898
Pregunta 7	23,70	24,779	0,397	0,896
Pregunta 8	22,38	25,024	0,480	0,890
Pregunta 9	22,57	23,641	0,676	0,880
Pregunta 10	22,55	22,644	0,752	0,875
Pregunta 11	22,49	23,734	0,709	0,879
Pregunta 12	22,45	22,905	0,746	0,876

Tabla 55: Estadística de fiabilidad dimensión 1, Cuestionario de Profesores  
Fuente: Elaboración propia

### 7.2.3 Cuestionario profesores: Gestión para la No Violencia

Para facilitar el análisis de los datos del cuestionario respondido por los profesores del centro educativo, se presenta a continuación la Tabla 56 que detalla las frecuencias de cada pregunta de la dimensión *Gestión para la No Violencia*.

Preguntas / Frecuencias	Siempre		Frecuentemente		Pocas Veces		Nunca	
	n	%	n	%	n	%	n	%
1. En este colegio se aplican sanciones a los estudiantes que maltratan, discriminan o son violentos con otros	6	12,8	24	51,1	15	31,9	2	4,3
2. En este colegio se aplican sanciones a tiempo cuando hay violencia o abuso entre estudiantes.	7	14,9	23	48,9	16	34	1	2,1
3. Como profesor sé cómo actuar para resolver un conflicto.	10	21,3	<b>34</b>	<b>72,3</b>	3	6,4	0	0
4. En este colegio se difunden las normas que hablan de los diferentes conflictos y tipos de violencia que pueden causar daño a las demás personas.	7	14,9	23	48,9	16	34	1	2,1
5. En este colegio se utilizan estrategias de prevención de situaciones que pueden causar daño o conflicto entre los estudiantes.	1	2,1	17	36,2	22	46,8	7	14,9
6. En este colegio se realizan estrategias como la mediación o las practicas restaurativas para resolver los diferentes tipos de conflictos.	2	4,3	19	40,4	17	36,2	<b>9</b>	<b>19,1</b>
7. En este colegio cuando un estudiante acosa o violenta a otro, ambos padres son citados por el inspector o profesor jefe.	9	19,1	21	44,7	17	36,2	0	0
8. El colegio ofrece orientación a los padres de estudiantes que han sido víctimas de violencia.	2	4,3	14	29,8	<b>27</b>	<b>63,8</b>	2	2,1

Preguntas / Frecuencias	Siempre		Frecuentemente		Pocas Veces		Nunca	
	n	%	n	%	n	%	n	%
9. En este colegio se hace seguimiento a los estudiantes que han participado como agresores o víctimas en situaciones de violencia.	4	8,5	14	29,8	27	57,4	2	4,3
10. Los encargados de convivencia escolar y directivos del colegio ayudan a los estudiantes que presentan problemas de violencia.	4	8,5	17	36,2	22	46,8	4	8,5
11. Cuando se presenta un conflicto grave en mi clase trato de resolverlo antes de solicitar ayuda a un inspector o profesor jefe.	<b>19</b>	<b>40,4</b>	25	53,2	3	6,4	0	0
12. Cuando se presenta un conflicto grave en mi clase cito a los padres o apoderados del o los alumnos para conversar el tema.	18	38,3	23	48,9	5	10,6	1	2,1
TOTAL	89		254		190		29	
PROMEDIO		15,78		45,03		34,21		5,0

Tabla 56: Resultados frecuencia factor Gestión para la No Violencia, Profesores.  
Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos en esta dimensión también serán presentados en la Figura 29 a través de un gráfico que detalla los porcentajes de frecuencias obtenidos por las respuestas de los profesores.

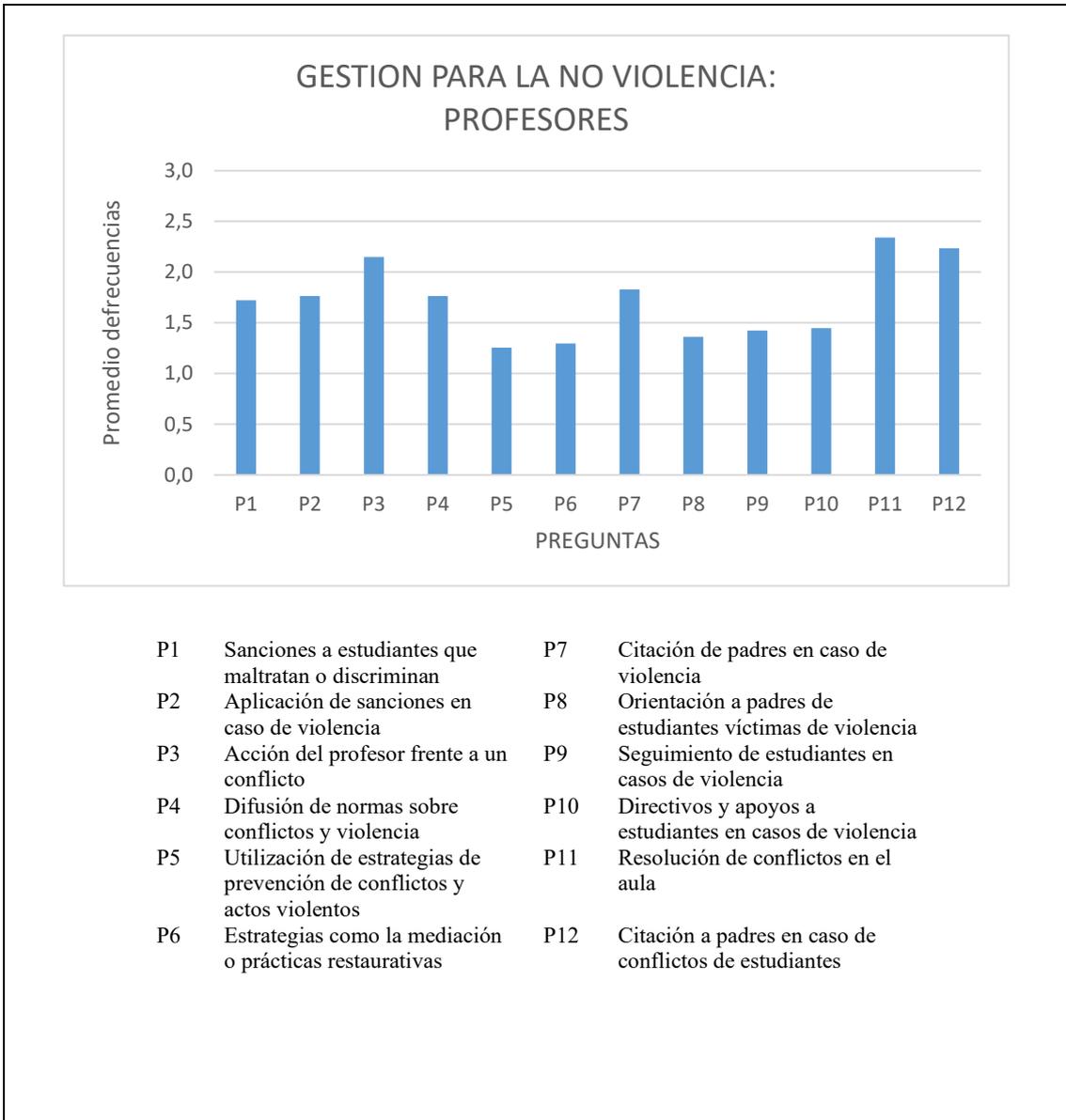


Figura 29: Promedio frecuencias dimensión 2, Gestión para la No Violencia, Profesores.  
Fuente: Elaboración propia

---

En cuanto a la dimensión *Gestión para la No Violencia*, se presentan niveles importantes de observar, debido a que existen elementos evaluados con un gran nivel de desarrollo en el centro educativo, pero también algunos con un nivel bajo de desarrollo. Las actividades relacionadas con la gestión personal del profesor son las que presentan niveles satisfactorios.

En relación a esto los profesores señalan con un 72,3% que **frecuentemente** saben cómo actuar para resolver un conflicto y con 21,3% que **siempre** saben cómo hacerlo. De la misma manera un 53,2% indica que cuando se presenta un conflicto grave en la clase **frecuentemente** trata de resolverlo antes de solicitar ayuda a un inspector o profesor jefe y un 40,4% señala que **siempre** lo hace. También cuando se produce un conflicto grave en la clase un 48,9% señala que **frecuentemente** cita a los padres o apoderados del o los alumnos para conversar el tema y un 38,3% indica que **siempre** lo realiza.

Sin embargo existe una percepción baja por parte de los profesores respecto a temas relacionados con las sanciones a estudiantes que participan en conflictos, a la difusión de normas sobre violencia y conflictos, a la utilización de estrategias de prevención, a la orientación y apoyo de padres y a los roles directivos y su actuar frente a hechos de violencia. Esta dimensión es la que presenta los niveles más bajos por lo que según la percepción de los profesores es donde existen menores actividades y acciones de gestión para la prevención de la violencia.

Respecto a esto un 63,8% de los profesores indican que **pocas veces** el colegio ofrece orientación a los padres de estudiantes que han sido víctimas de violencia y también que **pocas veces** en el colegio se hace seguimiento a los estudiantes que han participado como agresores o víctimas en situaciones de violencia con un 57,4%.

Otro aspecto importante de destacar es la baja percepción de acciones de gestión directiva ya que señalan con 46,8% que **pocas veces** los encargados de convivencia escolar y directivos del colegio ayudan a los estudiantes que presentan problemas de violencia. De la misma manera un 46,8% cree que **pocas veces** en el colegio se utilizan estrategias de prevención de situaciones que pueden causar daño o conflicto entre los estudiantes y un 14,9% cree que **nunca o casi nunca** se realiza.

En cuanto a si creen que en el colegio se difunden las normas que hablan de los diferentes conflictos y tipos de violencia que pueden causar daño a las demás personas, un 48,9% cree que se realiza **frecuente**mente y un 34% cree que se hace **pocas veces**. En relación a las estrategias como la mediación o las prácticas restaurativas para resolver los diferentes tipos de conflictos, un 40,4% cree que se realizan **frecuente**mente en el colegio y un 36,2% cree que se hace **pocas veces**.

De la misma manera, los profesores creen en un 44,7% que en este colegio cuando un estudiante acosa o violenta a otro, **frecuente**mente ambos padres son citados por el inspector o profesor jefe. También indican en un 51,1% que **frecuente**mente se aplican sanciones a los estudiantes que maltratan, discriminan o son violentos con otros y en un 48,9% que **frecuente**mente se aplican sanciones a tiempo cuando hay violencia o abuso entre estudiantes y un 34% cree que **pocas veces** se realiza.

### 7.2.3.1 Análisis de fiabilidad

Los resultados para la dimensión Gestión para la No Violencia del cuestionario de profesores, presentó un valor a través del método de Alfa de Cronbach de 0,870 de un total de 12 preguntas o ítems analizados, en un rango de 0,852 a 0,868. Con estos valores para el cuestionario se afirma que presenta una alta fiabilidad en la aplicación del instrumento.

En la Tabla 57 se detallan los valores del análisis de la dimensión 2 y en la Tabla 58 se muestra el detalle de cada una de las preguntas:

ALFA DE CRONBACH	N. DE ELEMENTOS
0,870	12

Tabla 57: Estadística de fiabilidad dimensión 2, Cuestionario de Profesores  
Fuente: Elaboración propia

<b>Ítem</b>	<b>Media de escala si el elemento se ha suprimido</b>	<b>Varianza de escala si el elemento se ha suprimido</b>	<b>Correlación total de elementos corregida</b>	<b>Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido</b>
Pregunta 1	18,87	25,027	0,546	0,860
Pregunta 2	18,83	25,275	0,523	0,861
Pregunta 3	18,45	27,253	0,399	0,868
Pregunta 4	18,83	24,623	0,620	0,855
Pregunta 5	19,34	24,360	0,652	0,853
Pregunta 6	19,30	24,083	0,596	0,857
Pregunta 7	18,77	25,314	0,514	0,862
Pregunta 8	19,23	25,879	0,551	0,860
Pregunta 9	19,17	25,666	0,478	0,864
Pregunta 10	19,15	24,043	0,657	0,852
Pregunta 11	18,26	25,629	0,601	0,857
Pregunta 12	18,36	25,236	0,529	0,861

Tabla 58: Estadística de fiabilidad dimensión 2, Cuestionario de Profesores  
Fuente: Elaboración propia

## 7.2.4 Cuestionario profesores: Dimensión Participación

De la misma manera que las anteriores dimensiones analizadas del cuestionario aplicado a los profesores, se presenta el detalla las frecuencias de cada pregunta de la dimensión *Participación* en la siguiente Tabla 59.

Preguntas / Frecuencias	Siempre		Frecuentemente		Pocas Veces		Nunca	
	n	%	n	%	n	%	n	%
1. Durante el tiempo que llevo trabajando como profesor me han solicitado participar en la elaboración y/o actualización del reglamento interno, sus normas y sanciones.	19	40,4	14	29,8	10	21,3	4	8,5
2. Cuando se habla del reglamento interno en reuniones de profesores, analizamos sobre el por qué de las normas del colegio.	12	25,5	21	44,7	13	27,7	1	2,1
3. Como profesor ayudo a los estudiantes para que se cumplan las normas acordadas.	20	42,6	26	55,3	1	2,1	0	0
4. Comunico con claridad a los alumnos qué comportamiento es adecuado y cuál no, desde el inicio del curso.	27	57,4	19	40,4	1	2,1	0	0
5. Cuando se producen conductas disruptivas durante la clase, sé controlar adecuadamente la situación.	19	40,4	25	53,2	3	6,4	0	0
6. Durante el desarrollo de las clases, se aceptan las diferencias individuales de los alumnos y a todos se tratan con respeto.	28	59,6	17	36,2	2	4,3	0	0
7. En la mayoría de mis clases los alumnos están dispuestos a participar en las actividades que se les proponen, ayudarse y apoyarse mutuamente.	18	38,3	21	44,7	8	17	0	0

Preguntas / Frecuencias	Siempre		Frecuentemente		Pocas Veces		Nunca	
	n	%	n	%	n	%	n	%
8. Tengo en cuenta las opiniones de mis alumnos para resolver los problemas que surgen en la clase.	26	55,3	20	42,6	1	2,1	0	0
9. Colaboro activamente con otros profesores del centro en actividades para mejorar la convivencia del establecimiento educativo.	13	27,7	26	55,3	8	17	0	0
10. Mi relación con los demás profesores del establecimiento es con un trato amable y respetuoso.	33	70,2	13	27,7	1	2,1	0	0
TOTAL	215		202		48		5	
PROMEDIO		45,74		42,99		10,21		1,06

Tabla 59: Resultados frecuencia factor Participación, Profesores.  
Fuente: Elaboración propia

Los profesores a través de sus respuestas han entregado información valiosa sobre esta dimensión y que se representa gráficamente en la Figura 30 con los promedios de frecuencia para todas las preguntas.

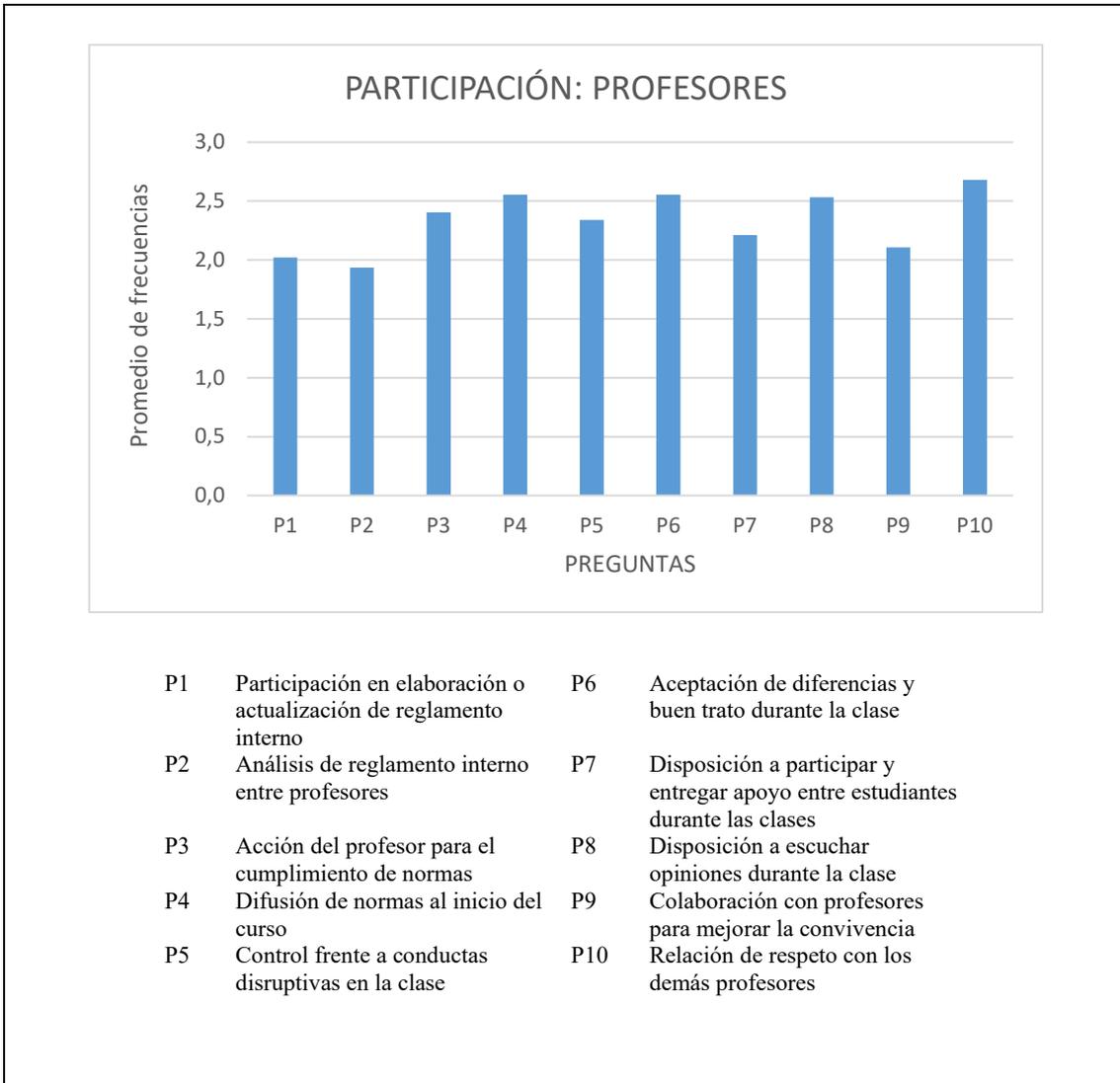


Figura 30: Promedio frecuencias dimensión 3, Participación, Profesores.  
Fuente: Elaboración propia

---

La dimensión de *Participación* en el cuestionario de Gestión de la Convivencia Escolar es la que obtiene los mejores resultados, por lo que según la percepción de los profesores es donde se presentan la mayor cantidad de actividades y acciones.

De acuerdo a esto, las actividades relacionadas con la participación y análisis de reglamentos, la comunicación sobre los comportamientos, la aceptación de diferencias y opiniones durante las clases son las que presentan un nivel alto. También las que hablan del apoyo al cumplimiento de normas, el control de actividades disruptivas durante la clase y las relaciones con los demás profesores del establecimiento.

Según la opinión de los docentes un 70,2% dice que **siempre** tiene un trato amable y respetuoso con los demás profesores del establecimiento y que colabora activamente con otros profesores del centro en actividades para mejorar la convivencia del establecimiento educativo **frecuentemente** en un 55,3%. También indican en un 59,6% que **siempre** se aceptan las diferencias individuales de los alumnos y a todos se tratan con respeto durante el desarrollo de las clases.

De la misma manera, un 57,4% de los profesores indica que **siempre** comunica con claridad a los alumnos qué comportamiento es adecuado y cuál no, desde el inicio del curso y un 55,3% que **siempre** tiene en cuenta las opiniones de los alumnos para resolver los problemas que surgen en la clase.

En relación a la participación y análisis de reglamentos, un 40,4% indica que durante el tiempo que llevan trabajando como profesor **siempre** le han solicitado participar en la elaboración y/o actualización del reglamento interno, sus normas y sanciones y un 44,7% señala que cuando se habla del reglamento interno en reuniones de profesores, **frecuentemente** se analiza sobre el por qué de las normas del colegio.

También nos indican en un 55,3% que como profesor **frecuentemente** ayuda a los estudiantes para que se cumplan las normas acordadas y con un 53,2% que cuando se producen conductas disruptivas durante la clase, **frecuentemente** saben controlar de manera adecuada la situación. En cuanto a la participación de los alumnos, indican en 44,7% que **frecuentemente** en las clases los alumnos están dispuestos a participar en las actividades que se les proponen, ayudarse y apoyarse mutuamente y un 38,3% indican que **siempre** están dispuestos.

---

### 7.2.4.1 Análisis de fiabilidad

De la misma manera que el procedimiento realizado en las otras dimensiones del cuestionario, se ha utilizado el método de Alfa de Cronbach que busca verificar la consistencia interna del instrumento y permite atribuir una fiabilidad a las preguntas de la dimensión 3 del cuestionario de profesores.

Los resultados presentan un valor de 0,810 de un total de 10 preguntas o ítems analizados en un rango de 0,773 a 0,843. Con estos valores para el cuestionario se afirma que presenta una alta fiabilidad en la aplicación del instrumento.

En la Tabla 60 se detallan los valores del análisis de la dimensión 3 y en la Tabla 61 se muestra el detalle de cada una de las preguntas:

<b>ALFA DE CRONBACH</b>	<b>N. DE ELEMENTOS</b>
0,810	10

Tabla 60: Estadística de fiabilidad dimensión 3, Cuestionario de Profesores  
Fuente: Elaboración propia

Ítem	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Pregunta 1	21,32	13,700	0,218	0,843
Pregunta 2	21,40	14,072	0,265	0,822
Pregunta 3	20,94	13,583	0,605	0,783
Pregunta 4	20,79	13,171	0,710	0,773
Pregunta 5	21,00	13,217	0,618	0,780
Pregunta 6	20,79	13,736	0,509	0,791
Pregunta 7	21,13	12,809	0,571	0,783
Pregunta 8	20,81	13,463	0,627	0,781
Pregunta 9	21,23	13,096	0,566	0,784
Pregunta 10	20,66	13,751	0,590	0,785

Tabla 61: Estadística de fiabilidad dimensión 3, Cuestionario de Profesores  
Fuente: Elaboración propia

Los profesores son uno de los pilares fundamentales en los procesos educativos de un centro, por este motivo su visión y opinión respecto a los procesos que se viven día a día son de gran importancia. En los resultados que se presentaron podemos observar la percepción de los profesores sobre las tres dimensiones que se establecieron para la investigación y sus respuestas han servido como información relevante sobre los procesos de gestión de la convivencia en la institución educativa.

---

### 7.3 Cuestionario Familias

Como se pudo establecer en el marco teórico, las familias cumplen un rol fundamental dentro del desarrollo diario de una comunidad educativa, debido a esto se consideró su opinión sobre los principales procesos de gestión de la convivencia que se vivencian en el centro. Tal como se señaló en el apartado anterior, la muestra del estudio estuvo compuesta por 125 familias del establecimiento educativo que dieron respuesta al instrumento, correspondiente al 17% de la población total, de los cuales un 82,4% son madres, un 15,2% son padres y un 2,4% corresponden al apoderado o tutor. Respecto al nivel educativo un 39,2% tiene un nivel Técnico Profesional, un 28,8% posee estudios de nivel universitario, un 24% posee estudios de enseñanza media (equivalente a la ESO del sistema educativo Español), un 5,6% posee un nivel de Enseñanza básica (equivalente a la Primaria del sistema educativo Español) y un 2,4% declara poseer estudios de Postgrado.

En cuanto a los años que lleva como apoderado o tutor en el centro educativo, un 34% señala que lleva más de 11 años, un 24% indica que entre 9 y 11 años, otro 24% señala entre 6 y 8 años, un 11,2% lleva entre 3 y 5 años y un 6,4% tiene entre 0 y 2 años en el centro educativo.

Respecto a las personas con las cuales vive el estudiante un 72,8% señala que vive con ambos padres, un 20% indica que solo con la madre, un 4% que solo con el padre, un 1,6% vive con los abuelos y un 1,6% declara que vive con otras personas.

En relación a la visión general que tienen las familias respecto a su realidad en el centro educativo, sus respuestas fueron las siguientes:

A la pregunta, *Considera que la convivencia escolar en el establecimiento educativo de su hijo es:* un 59% considera que es **Buena**, un 22% cree que es **Regular**, un 17% considera que es **Muy Buena** y un 2% cree que es **Mala**. Esto es posible observarlo en la Tabla 62 y la Figura 30 que nos señala los resultados de manera gráfica.

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
MUY BUENA	21	17	100
BUENA	74	59	83
REGULAR	27	22	24
MALA	3	2	2
MUY MALA	0	0	0

Tabla 62: Resultados Familias Convivencia Escolar en el establecimiento.  
Fuente: Elaboración propia

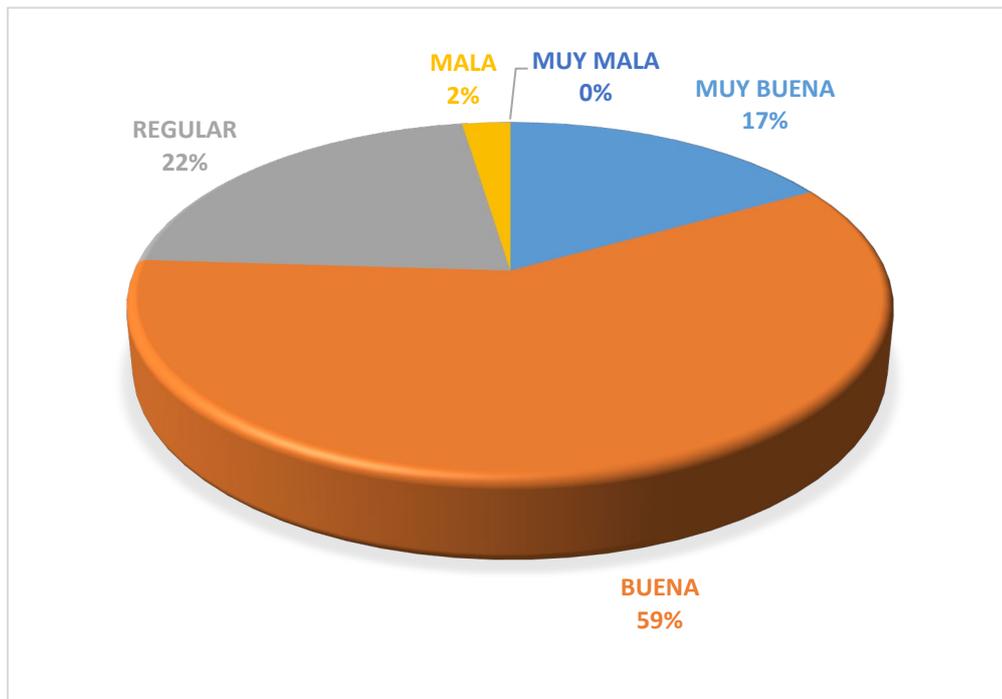


Figura 31: Resultados Familias Convivencia Escolar en el establecimiento  
Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la pregunta, *¿Cómo calificaría la relación de convivencia de su hijo(a) en su curso?*: un 20% señala que es **Muy Buena**, un 66% considera que es **Buena**, un 13% indica que es **Regular** y un 1% señala que la relación de convivencia escolar en el curso es **Mala**. Los resultados se indican en la Tabla 63.

Escala	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
MUY BUENA	25	20	100
BUENA	82	66	80
REGULAR	16	13	14
MALA	2	1	1
MUY MALA	0	0	0

Tabla 63: Resultados familias sobre relación de convivencia de su hijo en el curso.  
Fuente: Elaboración propia

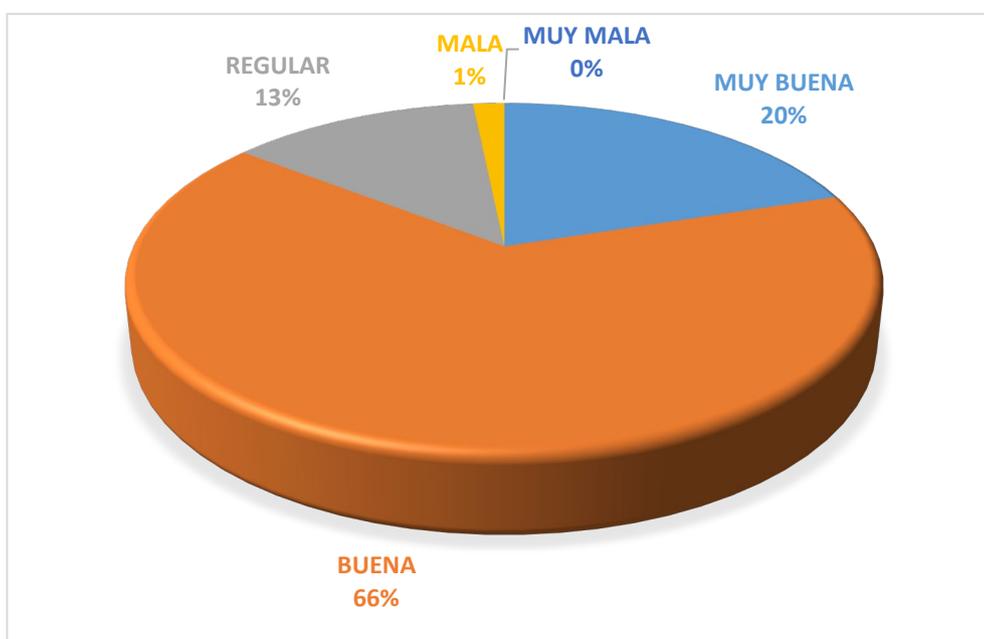


Figura 32: Resultados familias sobre relación de convivencia de su hijo en el curso.  
Fuente: Elaboración propia

Los valores procedentes de la Gestión de la Convivencia Escolar, según las familias del establecimiento, permitieron clasificar los factores de cada dimensión en sus cuatro niveles: Desarrollo Bajo, Desarrollo Incipiente, Desarrollo Satisfactorio y Desarrollo Destacado, los cuales se observan a continuación en la Tabla 64.

Dimensiones	Desarrollo Bajo	Desarrollo Incipiente	Desarrollo Satisfactorio	Desarrollo Destacado
Formación para la No Violencia	0-12	12,1-24	24,1-36	36,1-48
Gestión para la No Violencia	0-12	12,1-24	24,1-36	36,1-48
Participación	0-10	10,1-20	20,1-30	30,1-40

Tabla 64: Tabla de tabulación de frecuencias percibidas.  
Fuente: Elaboración propia

En relación a las familias, la percepción general que tienen sobre la Gestión de la Convivencia en el centro educativo indica que para la dimensión *Formación para la No Violencia* es clasificada con un desarrollo **satisfactorio**. De igual forma, los resultados para la dimensión *Gestión para la No Violencia* es clasificada en un desarrollo **satisfactorio**. Respecto de la dimensión *Participación*, los resultados permiten clasificarla en un desarrollo **destacado**. Estos resultados nos indican de manera general que las familias perciben que el desarrollo de la gestión de la convivencia se encuentra en un nivel avanzado dentro del centro educativo, pero sin destacarse en todos los factores estudiados.

En la Tabla 65 es posible observar los resultados y los valores de las percepciones que las familias tienen sobre la Gestión de la Convivencia en el centro educativo, la cual permite su clasificación según la tabulación de frecuencia percibida señalada anteriormente en la Tabla 64.

Factor	Dimensión	X Test	Clasificación
GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA	Formación para la no violencia	30,65	Desarrollo Satisfactorio
	Gestión para la no violencia	29,55	Desarrollo Satisfactorio
	Participación	30,41	Desarrollo Destacado

Tabla 65: Clasificación de frecuencias percibidas.  
Fuente: Elaboración propia

Con estos resultados, se presenta un resumen visual de la clasificación de frecuencia de la percepción de las familias sobre la Gestión de la Convivencia en el centro educativo en la figura 33.

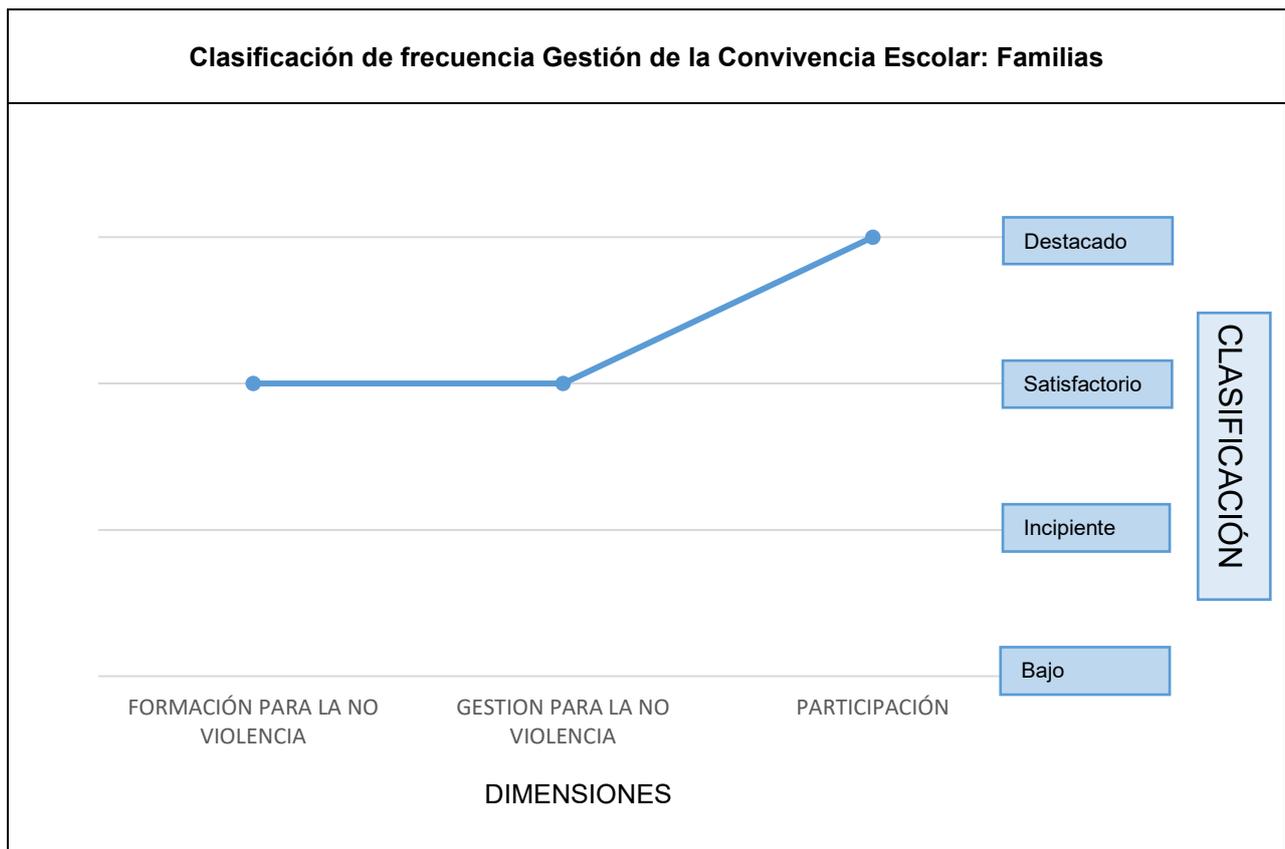


Figura 33: Clasificación de frecuencia Gestión de la Convivencia Escolar: Familias.  
Fuente: Elaboración propia

Las familias nos entregan resultados que señalan los promedios de frecuencia percibidas en las tres dimensiones, donde *Gestión para la No Violencia* es el valor más bajo con un promedio de 2,46, reflejando que es una de las dimensión donde los profesores perciben que se realizan menor cantidad de acciones y prácticas favorables para la gestión pero con un desarrollo satisfactorio, al igual que la dimensión de *Formación para la No Violencia* con un resultado de 2,55. Respecto a la *Participación*, es donde se obtienen resultados más altos con una percepción destacada por parte de los profesores y un promedio de 3,04. A continuación se presenta en la Figura 34 los resultados de manera gráfica:

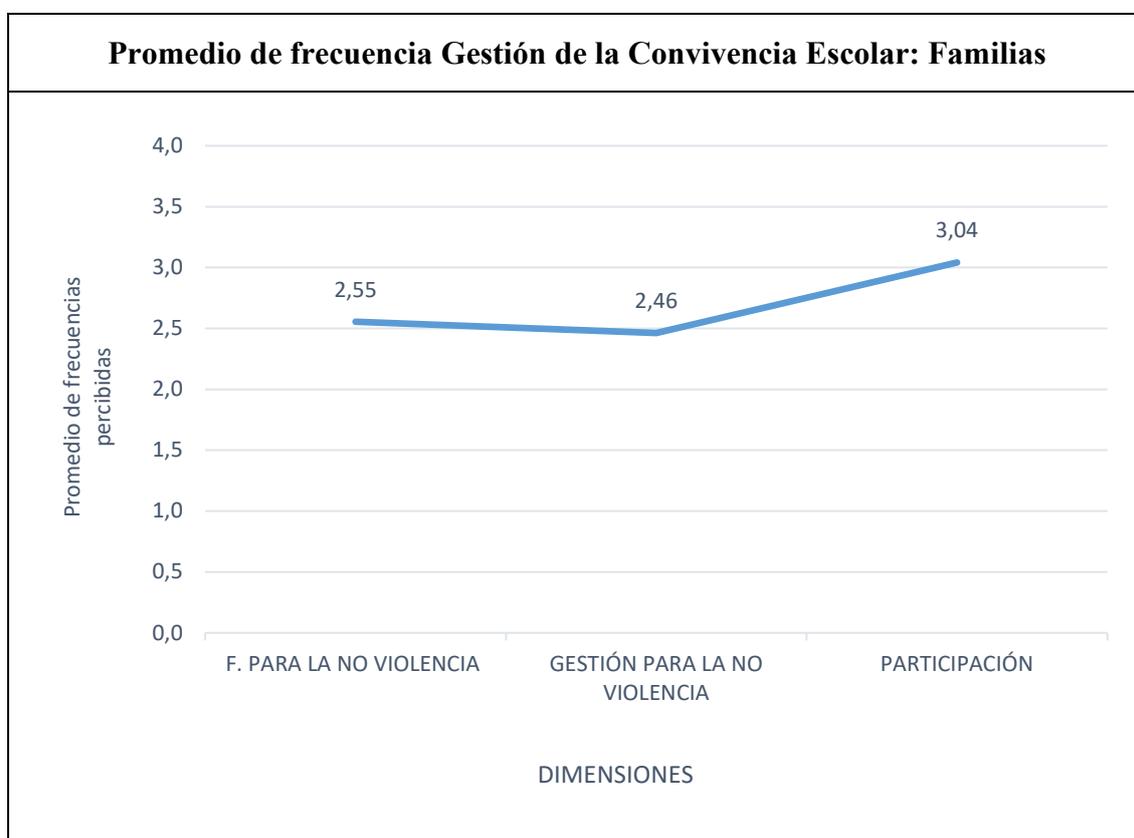


Figura 34: Promedio de Frecuencia Gestión de la Convivencia Escolar: Familias.  
Fuente: Elaboración propia

---

### 7.3.1 Estadísticas de fiabilidad cuestionario de familias

El cuestionario de Gestión de la Convivencia Escolar que se aplicó a las familias del Instituto Santa María, también está organizada en tres dimensiones: *Formación para la Convivencia*, *Gestión para la No Violencia* y *Participación*. Como se explicó en el capítulo de anterior, este cuestionario se elaboró, se validó a través de expertos y se aplicó a cada una de las dimensiones el método de Alfa de Cronbach, para atribuir una fiabilidad a las preguntas del cuestionario.

Para este análisis del cuestionario, Gestión de la Convivencia Escolar para Profesores, se obtuvo un valor de 0,937 de un total de 34 preguntas o ítems analizados en un rango de 0,932 a 0,938. Con estos valores es posible afirmar que presenta una alta fiabilidad en la aplicación del instrumento.

En la Tabla 66 se detallan los valores generales para el cuestionario y en la Tabla 67 se aprecia el detalle de cada una de las preguntas:

ALFA DE CRONBACH	N. DE ELEMENTOS
0.937	34

Tabla 66: Estadística de fiabilidad Cuestionario de las Familias.  
Fuente: Elaboración propia

Ítem	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Pregunta 1	87,75	417,785	0,565	0,935
Pregunta 2	87,64	415,974	0,554	0,935
Pregunta 3	87,86	417,898	0,605	0,934
Pregunta 4	87,82	416,990	0,550	0,935
Pregunta 5	87,95	406,917	0,672	0,933
Pregunta 6	88,53	406,896	0,670	0,933
Pregunta 7	88,08	418,090	0,424	0,936
Pregunta 8	88,09	411,791	0,630	0,934
Pregunta 9	88,08	407,623	0,694	0,933
Pregunta 10	88,08	408,316	0,731	0,933
Pregunta 11	88,60	408,242	0,661	0,934
Pregunta 12	88,36	411,603	0,680	0,934
Pregunta 13	88,46	404,589	0,605	0,934
Pregunta 14	88,15	412,872	0,546	0,935
Pregunta 15	88,07	407,438	0,645	0,934
Pregunta 16	87,47	426,445	0,335	0,937
Pregunta 17	88,14	412,796	0,625	0,934
Pregunta 18	87,67	418,658	0,578	0,935
Pregunta 19	87,99	405,492	0,580	0,935
Pregunta 20	88,67	397,948	0,659	0,934
Pregunta 21	88,82	399,017	0,684	0,933
Pregunta 22	88,55	395,588	0,740	0,932
Pregunta 23	87,98	410,507	0,580	0,934
Pregunta 24	87,95	407,756	0,626	0,934
Pregunta 25	88,97	410,305	0,509	0,935
Pregunta 26	88,10	417,717	0,463	0,936
Pregunta 27	87,06	433,431	0,254	0,937
Pregunta 28	87,40	428,500	0,341	0,937
Pregunta 29	87,86	423,747	0,398	0,936
Pregunta 30	88,09	421,307	0,417	0,936
Pregunta 31	86,99	435,185	0,134	0,938
Pregunta 32	87,24	432,748	0,234	0,937
Pregunta 33	87,16	432,781	0,197	0,938
Pregunta 34	86,95	436,320	0,137	0,938

Tabla 67: Estadísticas totales de fiabilidad Cuestionario de las Familias.  
Fuente: Elaboración propia

### 7.3.2 Cuestionario familias: Dimensión Formación para la No Violencia

Para realizar el análisis y las discusiones de los datos obtenidos por las familias, se ha organizado la información en la Tabla 68 detallando las frecuencias de cada una de las pregunta de la dimensión *Formación para la No Violencia*.

Preguntas / Frecuencias	Siempre		Frecuentemente		Pocas Veces		Nunca		No lo sé	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1. Los profesores del colegio ayudan a reflexionar y resolver los conflictos que existen entre los estudiantes.	29	23,2	63	50,4	26	20,8	2	1,6	5	4
2. Los profesores reflexionan junto a los estudiantes sobre las consecuencias que tiene el maltrato, la violencia, el abuso, mal uso de redes sociales, entre otras.	39	31,2	62	49,6	14	11,2	3	2,4	7	5,6
3. El colegio nos informa sobre las diversas estrategias para prevenir situaciones conflictivas entre los estudiantes.	23	18,4	60	48	34	27,2	6	4,8	2	1,6
4. En el colegio hablan junto a los estudiantes sobre situaciones que pueden llevar a conductas violentas.	29	23,2	58	46,4	29	23,2	3	2,4	6	4,8
5. En el colegio se enseña a los estudiantes a controlar el enojo y evitar la violencia para resolver pacíficamente a los conflictos.	30	24	54	43,2	22	17,6	8	6,4	11	8,8
6. El colegio realiza talleres con los apoderados durante el año académico para prevenir situaciones conflictivas	16	12,8	30	24	43	34,4	22	17,6	14	11,2
7. Participo si el colegio realiza talleres con los apoderados para hablar de situaciones de convivencia	30	24	42	33,6	26	20,8	20	16	7	5,6
8. El colegio informa los apoderados sobre cómo se promueve una sana convivencia entre los integrantes de la comunidad educativa	21	16,8	51	40,4	34	27,2	12	9,6	7	5,6

Preguntas / Frecuencias	Siempre		Frecuentemente		Pocas Veces		Nunca		No lo sé	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
9. En el colegio se entrega el espacio a los estudiantes para hablar sobre los conflictos que ocurren entre ellos y lograr llegar a acuerdos para resolverlos.	22	17,6	52	41,6	34	27,2	6	4,8	11	8,8
10. Se informa a las familias sobre las acciones que ayudan a disminuir los conflictos y a mejorar la convivencia en la salas de clases.	21	16,8	50	40	36	28,8	12	9,6	6	4,8
11. Durante el año se organizan eventos como campañas y talleres para prevenir situaciones conflictivas entre estudiantes.	10	8	35	28	45	36	18	14,4	<b>17</b>	<b>13,6</b>
12. El colegio entrega los espacios a los padres y/o apoderados para conocerse con sus pares y aprender a convivir en comunidad.	10	8	44	35,2	<b>48</b>	<b>38,4</b>	15	12	8	6,4
TOTAL	280		601		391		127		101	
PROMEDIO		18,66		40,03		26,06		8,4		6,73

Tabla 68: Resultados frecuencia factor Formación para la No Violencia: Familias.  
Fuente: Elaboración propia

Continuando con la presentación de los datos, se muestra en la Figura 35 una representación gráfica que detalla los promedios de las frecuencias percibidas de la dimensión *Formación para la No Violencia* de la encuesta aplicada a las familias, los cuales se analizarán detalladamente a continuación.

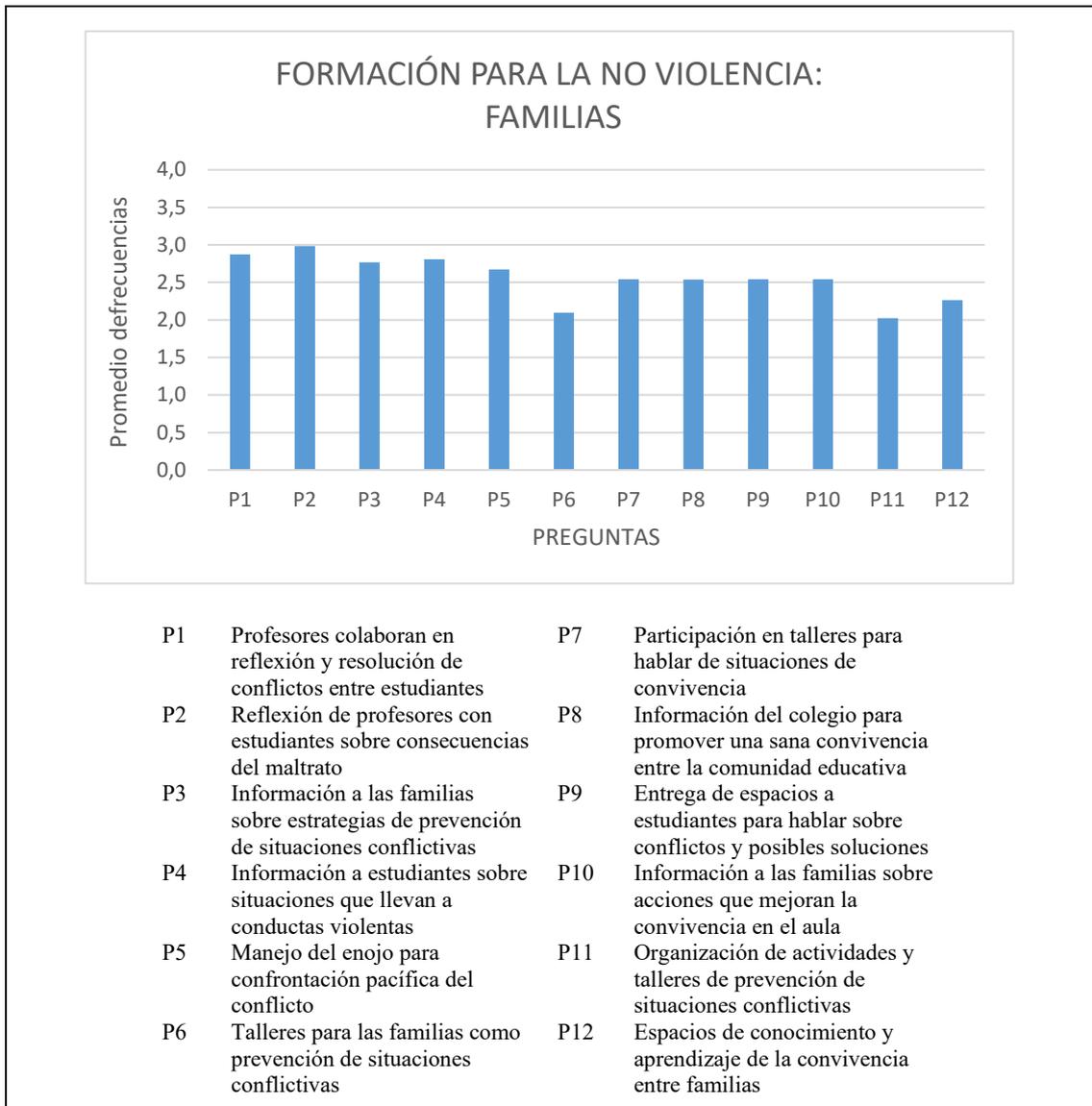


Figura 35: Promedio frecuencias dimensión 1, Formación para la No Violencia: Familias.  
Fuente: Elaboración propia

---

La percepción de los padres de familia y/o apoderados es variada, ya que destacan algunos aspectos importantes, en otros se mantiene neutro y otros son señalados con una baja percepción, lo que indica una baja cantidad de actividades y acciones de formación para la no violencia.

Los aspectos destacados positivamente en el área de formación son aquellos donde los padres y apoderados observan que existen procesos de reflexión entre profesores y estudiantes que ayudan a éstos a resolver conflictos. De igual manera ven que los estudiantes reciben enseñanza para el control del enojo y resolución de conflictos de manera pacífica. También se observa que el colegio entrega espacios a los estudiantes donde se habla de los conflictos y la violencia.

De acuerdo con esto un 50,4% de los padres y apoderados señalan que **frecuentemente** los profesores del colegio ayudan a reflexionar y resolver los conflictos que existen entre los estudiantes y un 23,2% indican que se realiza **siempre**. También observan que en el colegio hablan junto a los estudiantes sobre situaciones que pueden llevar a conductas violentas **frecuentemente** en un 46,4% y que se realiza **siempre** en un 23,2%. Cuando se indica que este tipo de reflexión entre estudiantes y alumnos tiene relación a las consecuencias que tiene el maltrato, la violencia, el abuso, mal uso de redes sociales, entre otras, un 49,6% señala que se realiza **frecuentemente** y un 31,2% que se hace **siempre**.

De la misma manera indican con un 41,6% que **frecuentemente** el colegio entrega el espacio a los estudiantes para hablar sobre los conflictos que ocurren entre ellos y lograr llegar a acuerdos para resolverlos. También indican en un 43,2% que **frecuentemente** en el colegio se enseña a los estudiantes a controlar el enojo y evitar la violencia para resolver pacíficamente a los conflictos, otro 24% indica que **siempre** se realiza.

Por otra parte opinan que ellos participan **frecuentemente** en un 33,6% en talleres para apoderados para hablar de convivencia, otro 24% indica que participa **siempre**, un 20,8% que lo realiza **pocas veces** y un 16% que **nunca** participa. También indican en un 40,4% que **frecuentemente** el colegio informa los apoderados sobre cómo se promueve una sana convivencia entre los integrantes de la comunidad educativa y un 27,2% indica que lo realiza **pocas veces**. Otro 40% señala que **frecuentemente** se informa a las familias

---

sobre las acciones que ayudan a disminuir los conflictos y a mejorar la convivencia en la salas de clases y un 28,8% indica que se hace **pocas veces**.

Respecto a las áreas donde se percibe una menor cantidad de acciones y actividades podemos observar que un 34,4% indica que **pocas veces** el colegio realiza talleres con los apoderados durante el año académico para prevenir situaciones conflictivas y un 17,6% indica que **nunca** se realiza. También indican con un 36% que **pocas veces** durante el año se organizan eventos como campañas y talleres para prevenir situaciones conflictivas entre estudiantes y un 14,4% que **nunca** se realizan. En cuanto a si el colegio entrega los espacios a los padres y/o apoderados para conocerse con sus pares y aprender a convivir en comunidad, un 38,4% indica que se realiza **pocas veces** y un 35,2% que se hace **frecuentemente**.

Estos ámbitos que se ven poco desarrollados son principalmente acciones de coordinación y gestión directiva por lo que es importante tenerlos en cuenta al momento de organiza y programar actividades en torno a la convivencia en el centro educativo.

### 7.3.2.1 Análisis de fiabilidad

Para seguir los mismos criterios utilizados en los cuestionarios aplicados a los estudiantes y profesores y con la finalidad de verificar la consistencia interna del instrumento, se presentó para el análisis de Alfa de Cronbach un valor de 0.914 de un total de 12 preguntas o ítems analizados en un rango de 0,902 a 0,920. Con estos valores obtenidos se afirma que presenta una alta fiabilidad en la aplicación del instrumento.

En la Tabla 69 se detallan los valores del análisis de la dimensión 1 y en la Tabla 70 se muestra el detalle de cada una de las preguntas:

ALFA DE CRONBACH	N. DE ELEMENTOS
0,914	12

Tabla 69: Estadística de fiabilidad dimensión 1, Cuestionario de Familias  
Fuente: Elaboración propia

<b>Ítem</b>	<b>Media de escala si el elemento se ha suprimido</b>	<b>Varianza de escala si el elemento se ha suprimido</b>	<b>Correlación total de elementos corregida</b>	<b>Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido</b>
Pregunta 1	27,78	71,816	0,643	0,907
Pregunta 2	27,67	71,787	0,577	0,910
Pregunta 3	27,89	72,391	0,655	0,907
Pregunta 4	27,85	72,098	0,581	0,910
Pregunta 5	27,98	67,758	0,707	0,904
Pregunta 6	28,56	67,442	0,722	0,903
Pregunta 7	28,11	73,471	0,389	0,920
Pregunta 8	28,12	69,284	0,700	0,904
Pregunta 9	28,11	68,391	0,714	0,904
Pregunta 10	28,11	68,584	0,763	0,902
Pregunta 11	28,63	68,089	0,710	0,904
Pregunta 12	28,39	69,773	0,722	0,904

Tabla 70: Estadística de fiabilidad dimensión 1, Cuestionario de Familias.  
Fuente: Elaboración propia

### 7.3.3 Cuestionario familias: Dimensión Gestión para la No Violencia

Continuando con los criterios de análisis realizado en los cuestionarios anteriores, se presentan en la Tabla 71 el detalle de las frecuencias de cada pregunta de la dimensión *Gestión para la No Violencia* aplicado a las familias que posteriormente son analizados en profundidad.

Preguntas / Frecuencias	Siempre		Frecuentemente		Pocas Veces		Nunca		No lo sé	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1. En este colegio se aplican sanciones a los estudiantes que maltratan, discriminan o son violentos con otros.	21	16,8	40	32	28	22,4	10	8	26	20,8
2. En este colegio se nos informa de las sanciones que se podrían aplicar cuando existan situaciones que provoquen conflictos graves.	23	18,4	45	36	<b>38</b>	<b>30,4</b>	6	4,8	13	10,4
3. En este colegio los profesores saben qué hacer para resolver un conflicto.	27	21,6	46	36,8	36	28,8	1	0,8	15	12
4. En este colegio me informan o me hacen llegar las normas estipuladas en el reglamento de convivencia	<b>50</b>	<b>40</b>	54	43,2	14	11,2	4	3,2	3	2,4
5. En las reuniones de apoderados se realizan talleres respecto a cómo enfrentar situaciones de violencia o convivencia de los hijos(as).	22	17,6	41	32,8	42	33,6	<b>16</b>	<b>12,8</b>	4	3,2
6. En las reuniones de apoderados se dan los espacios para reflexionar sobre las acciones y comportamiento de los estudiantes.	36	28,8	<b>54</b>	<b>43,2</b>	29	23,2	5	4	1	0,8
7. En este colegio cuando un estudiante acosa o violenta a otro, los padres son citados por el inspector o profesor jefe.	41	32,8	41	32,8	20	16	2	1,6	21	16,8
8. El colegio ofrece orientación a los padres de estudiantes que han sido víctimas de violencia.	24	19,2	30	24	24	19,2	10	8	37	29,6

Preguntas / Frecuencias	Siempre		Frecuentemente		Pocas Veces		Nunca		No lo sé	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
9. En este colegio se proporciona información a los apoderados en torno al seguimiento a los estudiantes que han participado como agresores o víctimas en situaciones de violencia.	16	12,8	30	24	30	24	11	8,8	38	30,4
10. En colegio se aplican estrategias de resolución de conflictos entre estudiantes como la mediación o las prácticas restaurativas	22	17,6	37	29,6	24	19,2	12	9,6	30	24
11. Cuando se presenta un conflicto en el curso de mi hijo(a) se dan las instancias para tratar de resolver el problema a través del profesor.	31	24,8	51	40,8	22	17,6	10	8	11	8,8
12. Cuando se presenta un conflicto se cita a los padres o apoderados del o los alumnos para conversar el tema.	34	27,2	47	37,6	26	20,8	5	4	13	10,4
TOTAL	347		516		333		92		212	
PROMEDIO		23,13		34,4		22,2		6,13		14,1

Tabla 71: Resultados frecuencia factor Gestión para la No Violencia, Familias.  
Fuente: Elaboración propia

Al igual que la información presentada anteriormente, se muestra una representación gráfica en la Figura 36 donde es posible observar los promedios de frecuencia de cada una de las preguntas de la dimensión *Gestión para la No Violencia* que fue respondida por las familias del centro educativo.

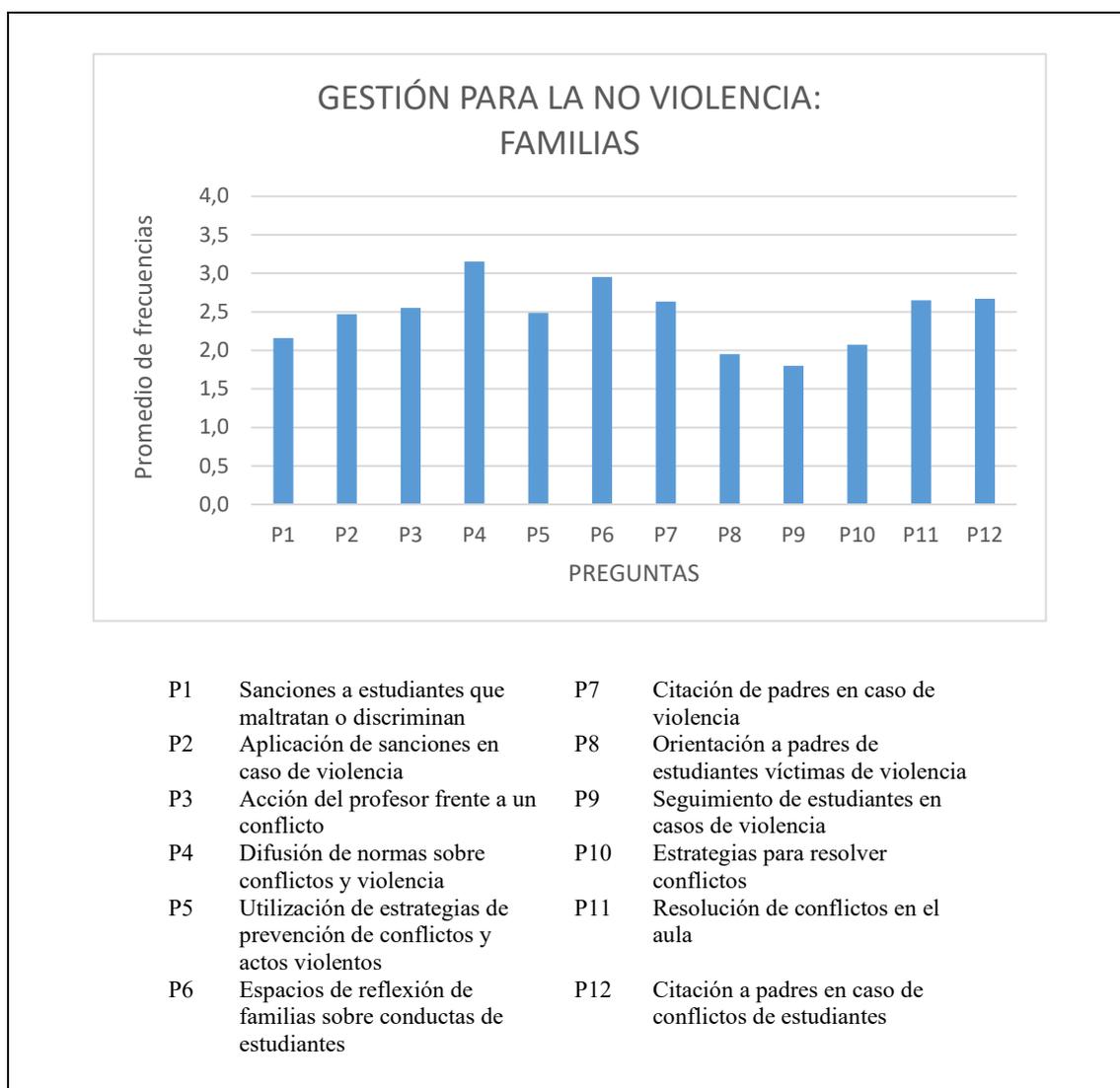


Figura 36: Promedio frecuencias dimensión 2, Gestión para la No Violencia, Familias.  
Fuente: Elaboración propia

---

Las opiniones de las familias sobre la dimensión de *Gestión para la No Violencia* es la que obtiene un nivel más bajo, pero de igual manera se destacan algunos aspectos importantes. Uno de estos tiene relación a las informaciones que reciben los padres y apoderados sobre las normas y el reglamento de convivencia.

Otro aspecto destacado tiene relación a los espacios que se les entregan a las familias para analizar las acciones y comportamientos de los estudiantes, las citaciones cuando sucede algún hecho de violencia y la capacidad de los profesores para resolver los problemas o conflictos en el aula.

Frente a esto un 32,8% de las familias destaca que **siempre** los padres son citados por el inspector o profesor jefe cuando un estudiante acosa o violenta a otro y un 32,8% señala que **generalmente** se realiza, cuando se presenta un conflicto un 37,6% indica que **generalmente** se cita a los padres o apoderados del o los alumnos para conversar el tema y 27,2% responde que **siempre** se realiza. Otro aspecto destacado es que en las reuniones de apoderados un 43,2% indica que **generalmente** se dan los espacios para reflexionar sobre las acciones y comportamiento de los estudiantes y un 28,8% señala que **siempre** se dan los espacios.

De la misma manera un 43,2% señala que **generalmente** se informa o se hacen llegar las normas estipuladas en el reglamento de convivencia y un 40% de los padres o apoderados indica que **siempre** se realiza. Respecto a si en el colegio los profesores saben qué hacer para resolver un conflicto, un 36,8% indica que **generalmente** saben que hacer y un 21,6% indica que **siempre** saben qué hacer. En este mismo ámbito un 40,8% indica que cuando se presenta un conflicto en el curso del hijo(a), **generalmente** se dan las instancias para tratar de resolver el problema a través del profesor y un 24,8% señala que **siempre** se dan las instancias de resolución.

En relación a los ámbitos donde no existe una tendencia marcada, se pueden reconocer aquellos que tienen relación a la aplicación de sanciones de alumnos con problemas de violencia, la información a las familias sobre sobre sanciones en caso de conflictos violentos y las estrategias de resolución de conflictos.

De acuerdo a lo señalado un 32% indica que **generalmente** en el colegio se aplican sanciones a los estudiantes que maltratan, discriminan o son violentos con otros,

---

un 22,4% dice que **pocas veces**, un 16,8% indica que **siempre** se realiza y un 20,8% señala que **no sabe**. Respecto a si reciben información de las sanciones que se podrían aplicar cuando existan situaciones que provoquen conflictos graves, un 36% indica **generalmente** la reciben, un 30,4% dice que **pocas veces** y un 18,4% que **siempre** la reciben. Otro de los aspectos observados por las familias es que un 29,6% dice que **generalmente** en colegio se aplican estrategias de resolución de conflictos entre estudiantes como la mediación o las prácticas restaurativas, un 19,2% responde que **pocas veces**, un 17%, que **siempre** se realiza y un 24% que **no sabe** si se realizan.

Respecto a los ámbitos que se observan con menor percepción de acciones por parte de las familias, un 33,6% indica que **pocas veces** en las reuniones de apoderados se realizan talleres respecto a cómo enfrentar situaciones de violencia o convivencia de los hijos(as), y un 32,8% que se realiza **generalmente** y un 12,8% indica que **nunca** se realiza.

Respecto a si el colegio ofrece orientación a los padres de estudiantes que han sido víctimas de violencia, un 29,6% indica que **no sabe** y un 24% que se realiza **generalmente**. Otro 30,4% **no sabe** si el colegio proporciona información a los apoderados en torno al seguimiento a los estudiantes que han participado como agresores o víctimas en situaciones de violencia, un 24% indica que **nunca** se realiza y un 24% que se realiza **generalmente**.

### 7.3.3.1 Análisis de fiabilidad

Al igual que la dimensión anterior se ha utilizado el procedimiento para el uso del método de Alfa de Cronbach que presenta un valor de 0,903 de un total de 12 preguntas o ítems analizados en un rango de 0,889 a 0,908. Con estos valores para el cuestionario y se afirma que presenta una alta fiabilidad en la aplicación del instrumento.

En la Tabla 72 se detallan los valores del análisis de la dimensión 2 y en la Tabla 73 se muestra el detalle de cada una de las preguntas:

<b>ALFA DE CRONBACH</b>	<b>N. DE ELEMENTOS</b>
0,903	12

Tabla 72: Estadística de fiabilidad dimensión 2, Cuestionario de Familias  
Fuente: Elaboración propia

<b>Ítem</b>	<b>Media de escala si el elemento se ha suprimido</b>	<b>Varianza de escala si el elemento se ha suprimido</b>	<b>Correlación total de elementos corregida</b>	<b>Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido</b>
Pregunta 1	27,39	88,563	0,665	0,893
Pregunta 2	27,08	93,139	0,588	0,897
Pregunta 3	27,00	91,726	0,634	0,895
Pregunta 4	26,40	101,742	0,275	0,908
Pregunta 5	27,06	95,689	0,543	0,899
Pregunta 6	26,60	97,790	0,531	0,900
Pregunta 7	26,92	87,074	0,717	0,890
Pregunta 8	27,60	85,242	0,721	0,890
Pregunta 9	27,75	86,446	0,724	0,890
Pregunta 10	27,48	85,848	0,741	0,889
Pregunta 11	26,90	92,007	0,622	0,895
Pregunta 12	26,88	89,977	0,702	0,891

Tabla 73: Estadística de fiabilidad dimensión 2, Cuestionario de Familias  
Fuente: Elaboración propia

### 7.3.4 Cuestionario familias: Dimensión Participación

Para finalizar la presentación de los resultados del cuestionario de Gestión de la Convivencia Escolar que fue respondido por las familias, se presentan los datos de la dimensión *Participación* a través de la Tabla 74 que detalla las frecuencias de cada una de las preguntas.

Preguntas / Frecuencias	Siempre		Frecuentemente		Pocas Veces		Nunca		No lo sé	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1. Los padres y/o apoderados participamos en la elaboración y actualización del reglamento de convivencia escolar, sus normas y sanciones.	12	9,6	30	24	19	15,2	31	24,8	33	26,4
2. En las reuniones de apoderado analizamos las normas del reglamento de convivencia del colegio.	26	20,8	44	35,2	30	24	20	16	5	4
3. Como padre y/o apoderado ayudo a mi hijo(a) para que cumpla las normas acordadas.	76	60,8	43	34,4	6	4,8	0	0	0	0
4. Comunico y reflexiono junto a mi hijo(a) sobre reglamento de convivencia escolar, sus normas y sanciones.	52	41,6	51	40,8	20	16	2	1,6	0	0
5. Participo en las actividades, talleres y/o jornadas organizadas por el colegio.	29	23,2	50	40	34	27,2	11	8,8	0	0
6. Participo de las actividades organizadas por el centro de padres y apoderados del colegio.	25	20	40	32	39	31,2	19	15,2	2	1,6
7. Asisto a las entrevistas o citaciones de los profesores de asignatura, profesor jefe o inspector del colegio	94	75,2	21	16,8	6	4,8	3	2,4	1	0,8

Preguntas / Frecuencias	Siempre		Frecuentemente		Pocas Veces		Nunca		No lo sé	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
8. Se aplican normas claras sobre el funcionamiento de la convivencia en el la casa (horarios, reglas, comportamiento, etc....)	62	49,6	50	40	12	9,6	1	0,8	0	0
9. Estoy dispuesto a participar en actividades para mejorar la convivencia del establecimiento educativo.	74	59,2	41	32,8	6	4,8	2	1,6	2	1,6
10. Estoy dispuesto a participar en actividades para mejorar la convivencia del establecimiento educativo.	90	72	30	24	4	3,2	1	0,8	0	0
TOTAL	540		400		176		90		43	
PROMEDIO		43,2		32		14,08		7,2		3,44

Tabla 74: Resultados frecuencia factor Participación, Familias.  
Fuente: Elaboración propia

Como una manera de facilitar su análisis, también se muestra un gráfico en la Figura 37 con los promedios de frecuencia establecidos para la dimensión y la interpretación de los resultados obtenidos a través de las familias.

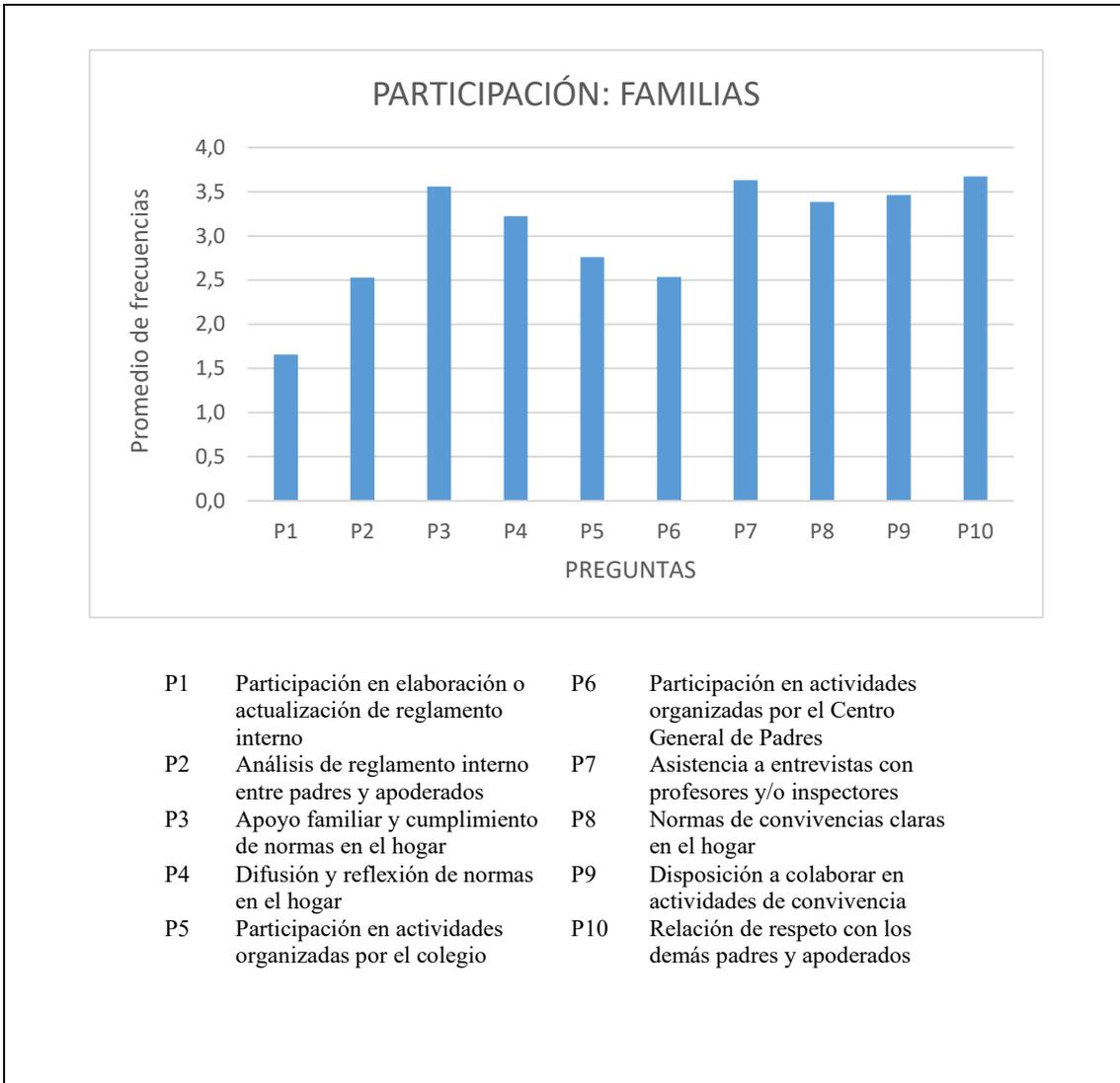


Figura 37: Promedio frecuencias dimensión 3, Participación, Familias.  
Fuente: Elaboración propia

---

En referencia a las opiniones de las familias esta es la dimensión mejor evaluada con un promedio de frecuencias mayor en todo el cuestionario. Principalmente se destacan las actividades donde existe una participación y compromiso personal por parte del padre y/o apoderado del estudiante. La colaboración en comunicar, reflexionar y ayudar a cumplir las normas acordadas de convivencia es también un elemento donde se observan mayor cantidad de acciones.

De acuerdo a esto el 75,2% señala que **siempre** asiste a las entrevistas o citaciones de los profesores de asignatura, profesor jefe o inspector del colegio. Cuando se pregunta sobre cómo es la relación con los demás apoderados del curso, un 72% indica que **siempre** es con un trato amable y respetuoso y un 24% que lo hace **frecuentemente**.

Otro punto relacionado con el compromiso personal es que el 60,8% indica que **siempre** como padre y/o apoderado ayuda a su hijo(a) para que cumpla las normas acordadas. También se observa que el 49,6% señala que **siempre** se aplican normas claras sobre el funcionamiento de la convivencia en el la casa, estos aspectos tienen relación a horarios, reglas y comportamiento. De la misma manera un 41,6% de los padres y/o apoderados indican que **siempre** comunican y reflexionan junto a su hijo(a) sobre reglamento de convivencia escolar, sus normas y sanciones y un 40,8% que lo realizan **frecuentemente**.

Uno de los aspectos importantes de analizar es sobre la disposición personal ya que el 59,2% señala que **siempre** está dispuesto a participar en actividades para mejorar la convivencia del establecimiento educativo, sin embargo, cuando se pregunta si participa en las actividades, talleres y/o jornadas organizadas por el colegio, un 40% indica que lo hace **frecuentemente** y un 27,2% que **pocas veces** y un 8,8% que **nunca** participa. Cuando las actividades son organizadas por el centro de padres y apoderados del colegio, un 32% señala que participa **frecuentemente**, un 31,2% **pocas veces** y 15,2% indica que **nunca** lo hace.

---

Los aspectos que tienen relación con los reglamentos y normas escolares son importantes de tener en cuenta porque un 35,2% indica que en las reuniones de apoderados **frecuentemente** se analizan las normas del reglamento de convivencia del colegio y un 24% señala que se realiza **pocas veces** y cuando se les consulta si ellos participan en la elaboración y actualización del reglamento de convivencia escolar, sus normas y sanciones, un 26,4% indica que **no sabe**, un 24,8% dice que **nunca** y un 15,2% que **pocas veces** participa.

#### 7.3.4.1 Análisis de fiabilidad

Para la dimensión Participación, del cuestionario para las familias, también se realizó el procedimiento para verificar la consistencia interna del instrumento. El análisis de Alfa de Cronbach, presentó un valor de 0,788 de un total de 10 preguntas o ítems analizados en un rango de 0,744 a 0,797. Con estos valores se afirma que presenta una fiabilidad aceptable en la aplicación del instrumento.

En la Tabla 75 se detallan los valores del análisis de la dimensión 3 y en la Tabla 76 se muestra el detalle de cada una de las preguntas:

ALFA DE CRONBACH	N. DE ELEMENTOS
0,788	10

Tabla 75: Estadística de fiabilidad dimensión 3, Cuestionario de Familias.  
Fuente: Elaboración propia

Ítem	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Pregunta 1	28,76	21,039	0,361	0,797
Pregunta 2	27,89	22,181	0,375	0,784
Pregunta 3	26,86	24,092	0,504	0,769
Pregunta 4	27,19	22,898	0,522	0,763
Pregunta 5	27,66	20,905	0,649	0,744
Pregunta 6	27,88	20,735	0,593	0,750
Pregunta 7	26,78	24,026	0,370	0,779
Pregunta 8	27,03	23,160	0,555	0,762
Pregunta 9	26,95	22,723	0,523	0,762
Pregunta 10	26,74	24,934	0,359	0,781

Tabla 76: Estadística de fiabilidad dimensión 3, Cuestionario de Familias.  
Fuente: Elaboración propia

En una institución educativa el aporte que las familias realizan, tiene una incidencia directa sobre los resultados y cumplimientos de los objetivos, por esta razón su opinión es importante para esta investigación ya que los procesos de gestión de la convivencia necesitan del apoyo de todos los integrantes de la comunidad. Los resultados presentados han permitido realizar un análisis profundo respecto a las dimensiones estudiadas y son un aporte para dar respuesta a las preguntas, objetivos de la investigación y también para la propuesta de mejoramiento que busca potenciar la convivencia escolar en el centro.

---

## 7.4 Entrevistas

Como una manera de complementar la información obtenida a través de los cuestionarios se programaron entrevistas que fueron realizadas a profesionales que se consideran actores claves dentro del proceso investigativo y que debido a sus características tienen una influencia importante en los procesos educativos. Para la realización de las entrevistas se resguardaron los principios éticos señalados en el capítulo 6 del marco metodológico, se coordinó previamente el lugar y la hora con cada uno de ellos con la finalidad de generar un ambiente grato y de confianza que permitiera desarrollar de la mejor manera posible la actividad.

Los profesionales entrevistados se clasificaron en dos unidades de análisis, el primer grupo se caracteriza por formar parte del equipo directivo del establecimiento y son quienes tienen la responsabilidad principal en la toma de decisiones de distintos aspectos educativos, uno de ellos es lo relacionado con la gestión de la convivencia escolar. El segundo grupo de esta unidad de análisis está conformado por dos autoridades regionales que tienen relación directa con las políticas educativas territoriales y tienen una visión general de los procesos educativos de los establecimientos en la nueva región de Ñuble.

Posteriormente se realizaron las transcripciones correspondientes, resguardando su confidencialidad para a continuación realizar el análisis de contenido, categorización, conexión, la codificación, fragmentación y conexiones reticulares para obtener de esta manera los conceptos claves y conclusiones generales de acuerdo con cada una de las dimensiones trabajadas durante la investigación.

Con la finalidad de desarrollar de mejor manera el análisis de las entrevistas, se trabajó con el método de clasificación que consiste en la realización de dimensiones y categorías que buscan descubrir los principales contenidos e información de cada uno de lo planteado por los profesionales.

Como una manera de facilitar la comprensión se presentan las Tablas 77 y 78 con los códigos asociados a cada entrevistado del equipo directivo con el género correspondiente, pero sin describir su cargo, a fin de mantener el anonimato y confidencialidad de los entrevistados.

Código Asociado	Género	Fecha entrevista
ED1	Femenino	04/12/2019
ED2	Femenino	06/12/2019
ED3	Masculino	09/12/2019
ED4	Femenino	09/12/2019
ED5	Masculino	17/12/2019
ED6	Femenino	23/12/2019

Tabla 77: Código identificador de entrevistado Equipo Directivo (ED)  
Fuente: Elaboración propia

Código Asociado	Género	Fecha entrevista
EA1	Masculino	03/12/2019
EA2	Femenino	13/12/2019

Tabla 78: Código identificador de Entrevistados Autoridades (EA)  
Fuente: Elaboración propia

Para la estructuración de las dimensiones y sus categorías se realizó una lectura reiterada de lo descrito en cada entrevista y fueron codificadas a través del programa Atlas.ti que facilitó este proceso. Las dimensiones que se trabajaron en el análisis quedaron compuestas de la siguiente manera:

- Dimensión uno, que establece la relación con los elementos que son claves para el proceso de formación para la no violencia y que describe los aspectos que tienen relación con los procesos de aprendizaje de la convivencia escolar que se generan en el colegio. La importancia de esta dimensión radica en el valor de la formación como un aspecto clave en la convivencia escolar. De esta dimensión se desprenden las categorías de **educación**, que describe las principales acciones relacionadas con la enseñanza y aprendizaje de la convivencia y de aspectos valóricos. La otra

---

categoría denominada **prevención**, que describe los principales elementos que buscan evitar las situaciones de conflicto en el centro educativo y la última categoría que se relaciona a la **resolución del conflicto**, que señala los aspectos importantes de organización que buscan dar soluciones a este tipo de situaciones.

- La dimensión dos se relaciona con los procesos de gestión para la no violencia, la cual busca establecer los aspectos esenciales que se generan o se deberían generar en el centro educativo para una sana convivencia. Esta dimensión está conformada por la categoría **organización**, la cual describe los procesos de gestión de la convivencia, de gestión normativa y organización directiva dentro del centro. La siguiente categoría es la de **comunicación**, que señala los aspectos de una comunicación efectiva y las principales dificultades que se producen durante este proceso. La última categoría de esta segunda dimensión se denominó **liderazgo directivo**, que describe aspectos relacionados con la claridad en el cumplimiento de funciones en el centro y de la valorización de las funciones directivas.
- La dimensión tres es la de participación, la cual describe los aspectos principales de la contribución y colaboración que se establecen en el centro educativo. Esta dimensión está compuesta por una categoría de análisis denominada **comunidad educativa** que señala la visión existente sobre el concepto comunidad y cómo son las relaciones entre los diversos actores que la componen. La siguiente categoría alude al **compromiso**, donde se describe la implicación de diversos representantes de la comunidad educativa, los desafíos que se establecen y la participación de las familias en las actividades escolares.

<b>Dimensión</b>	<b>Categoría</b>	<b>Códigos</b>
1. Formación para la No Violencia (FNV)	- Educación	- Educación de la convivencia - Educación en valores
	- Prevención	- Prevención del conflicto
	- Resolución de conflictos	- Percepción organizativa
2. Gestión para la no violencia (GNV)	- Organización	- Gestión de la convivencia - Gestión normativa - Organización directiva
	- Comunicación	- Comunicación efectiva - Dificultades de comunicación
	- Liderazgo directivo	- Claridad en las funciones - Valoración función directiva
3. Participación	- Comunidad educativa	- Visión de comunidad - Relación profesor – alumno
	- Compromiso	- Implicación - Participación de las familias - Desafíos

Tabla 79: Clasificación de dimensiones y categorías de entrevistas  
Fuente: Elaboración propia

El análisis de las entrevistas y sus inferencias se presentan a continuación incluyendo fragmentos de transcripciones debidamente codificados en los cuales se resaltan los términos o conceptos fundamentales. En cada análisis de las dimensiones y sus categorías se destacan los aspectos más importantes, las ideas y conceptos claves que permitieron generar un resumen de los discursos y posteriormente triangular la información con los demás resultados y de esta manera realizar las conclusiones que se presentan en el próximo capítulo de esta investigación.

---

#### 7.4.1 Entrevistas Equipo Directivo (ED)

Como se ha indicado anteriormente, se ha realizado entrevistas a 6 integrantes del Equipo Directivo del centro educativo en estudio. En relación a sus respuestas y respecto a la primera categoría denominada *Formación Para la No Violencia* en donde se señalan los aspectos que tienen relación con los procesos de aprendizaje de la convivencia escolar que se establecen en el colegio, se describe que el elemento más utilizado en la educación para la convivencia es el diálogo, el cuál es inculcado principalmente a través de la clase de orientación y las acciones organizadas por los profesores guías o tutores en los distintos niveles. Se busca que los estudiantes se concienticen sobre la importancia de la convivencia escolar para mantener un buen clima escolar que les permita mejorar los aprendizajes, por lo que se busca que la formación sea transversal a través de las diferentes asignaturas y también transmitiendo este aprendizaje a las familias del centro educativo.

A través de la hora de consejo de curso y orientación hay un tiempo sagrado para nuestros educandos desde quinto básico a cuarto medio con dos horas, una hora consejo de curso, una hora de orientación en un mismo bloque en donde se insta a la **participación democrática** a desarrollar temas de índole de **formación valórica de convivencia**, buen trato, también de abuso a ciertas sustancias y en primero básico a cuarto básico cuentan con una hora pero también es para esa instancia luego del trabajo con los profesores a través de los consejos de profesores donde se ha entregado material para que se ha desarrollado un taller para que ellos puedan replicar en los cursos y abordar la temática con los niños (ED1, 1:81).

Debido a las características que presenta el centro, la educación en valores se considera fundamental para el proceso de enseñanza y aprendizaje de la convivencia. Otro aspecto que se destaca es que el Departamento de Convivencia escolar depende directamente del departamento de pastoral, motivo por el cual sus lineamientos se basan en lo establecido en proyecto educativo y su base de educación católica: “Convivencia escolar para nosotros como colegio de iglesia también estamos de la mano de lo que es la pastoral y la formación, entonces son parte de este equipo que es de formación y pastoral” (ED6, 1:51).

Respecto a la *Prevención del Conflicto* existe una opinión clara y contundente del poco trabajo en este ámbito, donde se han enfrentado a diversas situaciones conflictivas

---

que pudieron evitarse si hubiese existido un trabajo previo. Las principales acciones de intervenciones se gestionan una vez sucedidos los hechos y desde ahí en adelante se establece un plan de trabajo, pero no existe una planificación o un programa que establezca los elementos claves de la prevención, por lo tanto, se considera que el establecimiento es reactivo frente a situaciones que alteren la sana convivencia:

Creo que estamos un poco al debe en el colegio, en el tema de la **prevención** principalmente, porque lamentablemente las cosas que se hacen son **un tanto reactiva**, cuando suceden algunas situaciones como que se toman algunas medidas en relación al tema, que **no hay mucho de educación ni de prevención**, yo creo que hay un tema que el colegio está un poco al debe (ED5, 1:35).

Esta apreciación se genera entre otras cosas, debido a diversos cambios en cargos del equipo de gestión del establecimiento, por lo tanto, la conformación de nuevos equipos de trabajo se ha realizado de manera paulatina y a un ritmo lento. Durante el último año se han producido cambios en las responsabilidades y en los encargados de ciertas áreas de gestión que de una u otra manera influyen en los procesos de convivencia, sin embargo existe claridad que nunca ha existido un programa o plan de trabajo propio del centro en el cual se trabaje esta área y más bien se toman los lineamientos principales establecidos por el ministerio de educación y lo planteado por el departamento de pastoral:

Yo creo que también influye un poco el tema de en qué ocurrió un **cambio en el encargado de convivencia** entonces como que se venía trabajando en una forma y ahora algo tanto un tanto distintos puede tener a lo mejor algún tipo de injerencia en ese aspecto (ED5, 1:48).

Respecto a la categoría *organización*, existe una opinión transversal respecto a las falencias en la gestión de la convivencia escolar dentro del centro educativo, principalmente durante los últimos años. Se evidencia la falta de acciones preventivas en el ámbito de la convivencia, tanto para estudiantes como para funcionarios y las familias y destacan prácticas de tipo reactivas, es decir una vez que ya se han producido los hechos:

...Como te decía anteriormente, se trabaja en los casos puntuales...pero hacer una promoción de **prevención**, para que te voy a decir que si, si **no se ha hecho** (ED2, 1:85)

---

Reconocido como el principal gestor de la convivencia es el profesor, quien en muchas ocasiones debido a que no existen acciones preventivas debe mediar frente a los conflictos y establecer y/o adoptar medidas frente a ellos:

Yo creo que la principal herramienta es el **recurso humano de los profesores**, los profesores aquí cuando estamos frente a un conflicto ellos tienen claro, a lo mejor por formación, pero sí por mucha **intuición y compromiso** con el colegio de apoyar todo lo que es la **gestión frente a un conflicto** (ED6, 1:79).

Otro aspecto importante que se reconoce es la falta de acciones de gestión con las familias aunque de igual forma se han realizado diversas actividades dirigidas a ellos, como misas y reuniones. Se destaca que no existe una programación o un plan de trabajo que permita abordar la convivencia a pesar de la importancia que el equipo directivo reconoce en el apoyo y la necesidad de trabajar de manera colaborativa:

A nivel de apoderado algo así como masivamente como familia yo creo que **no hay actividades definidas**. Casos puntuales que suceden pero así como citar a la familia, realizar escuela para padres, orientarlos, la verdad es que no se ha hecho (E2, 1:62).

Los entrevistados sienten que una de las principales herramientas de gestión que se utiliza en el centro es el reglamento interno y el manual de convivencia escolar, debido a que allí se establecen un conjunto de normas que deben ser conocidas por toda la comunidad para un adecuado funcionamiento. Con la finalidad de estar al día frente a los constantes cambios que enfrenta la escuela y la sociedad en general, es que se ha trabajado en varias reuniones sobre su actualización, permitiendo incorporar nuevas acciones o situaciones que no estaban establecidas. Existe una fuerte creencia que este tipo de documentos solucionan la gran mayoría de las situaciones conflictivas y que si existe claridad en la reglamentación es posible abordar de mejor manera la convivencia:

El reglamento interno donde está obtenido el **manual de convivencia** y todos los documentos que tienen este aspecto en el colegio. Pero la verdad es que eso es lo que se echa mano para poder **solucionar algún tipo de conflicto** (ED5, 1:78).

Este tipo de documentos es un gran respaldo para quienes son los responsables de gestionar, ya que el equipo de convivencia los utiliza como una herramienta para la toma de decisiones en la mayoría de las situaciones de conflicto. A pesar de que se cuenta con el personal humano necesario para abordar los temas de convivencia y cuentan con los

---

medios para enfrentarlas, existe un problema de organización respecto de la función que cada uno de los responsables debe cumplir y también de problemas de información tanto a profesores como a las familias sobre las tareas asignadas y las personas que las deben ejecutar. Los padres en general no conocen algunos protocolos de actuación, no reconocen los conductos regulares frente a las diversas situaciones y generalmente buscan solucionar los problemas dirigiéndose a las autoridades educativas en busca de una rápida actuación:

En general yo creo que es un tema que no tiene mucha claridad, **no tiene mucha claridad a quién recurrir**, o sea recurren muchas veces al primero que se encuentran o con el que a lo mejor pueden tener más cercanía, pero no necesariamente es como seguir el conducto que está establecido en el colegio (ED5, 1:57)

Frente a este tipo de situaciones los entrevistados reconocen la importancia de una comunicación efectiva en los diversos ámbitos de las actividades del centro y cada uno de ellos hace énfasis en trabajar para que esto se produzca, insisten en mantener informados a los profesores, estudiantes y la comunidad educativa en general sobre los protocolos y las de actuación frente a las situaciones que alteren la sana convivencia. A pesar de dar una importancia a este ámbito todavía existen dificultades que hacen que la comunicación siga siendo un problema entre los integrantes de la comunidad, tal como lo señala un entrevistado; “la principal gestión ha sido desde mantener los canales de **comunicación abierta**, más allá que sean a veces todavía ha costado porque no era una práctica habitual” (ED1, 1:43)

En relación a la categoría relacionada con el *liderazgo directivo*, si bien existe una opinión compartida respecto que no existe una claridad en torno al rol que deben cumplir algunos directivos, ellos se consideran profesionales con altas capacidades y experiencia que les permiten desarrollar funciones de gestión y de esta manera dar respuesta a situaciones de convivencia y de influenciar positivamente en los diversos integrantes de la comunidad para que exista un buen clima en la institución. Se observa un equipo que prioriza un modelo de gestión participativo donde la toma de decisiones es compartida y consensuada, a pesar de que en ocasiones no se tenga la misma opinión o visión respecto a determinadas situaciones. Se prioriza el trabajo basado en el respeto, donde todas las opiniones son escuchadas y valoradas:

---

Este año yo me he encontrado con una muy buena recepción dentro de mi función con mis colegas y he sentido que, si logro influir positivamente en que se genere esta idea del **buen trato con los estudiantes**, se mantenga la **buena comunicación**. Yo creo que hay un cierto grado de **influencia positiva** para fomentar y esa herramienta que nos da la vida, la experiencia como dije antes también la formación (ED1, 1:93).

En la dimensión *participación*, la categoría denominada comunidad educativa presenta algunas conclusiones importantes de destacar sobre todo lo relacionado con la visión que existe de la convivencia en el centro. La opinión de algunos directivos es que existe una buena convivencia escolar, adecuada a la cantidad y las características de los estudiantes que la institución atiende y que los casos que alteran la sana convivencia son aislados y se pueden manejar de manera correcta. Estos casos son vistos como situaciones normales para la edad de los estudiantes y es mejor que en otros establecimientos con características similares dentro de la ciudad. Sin embargo, otros directivos son más críticos y tienen una visión más reflexiva respecto a la convivencia escolar, ya que opinan que es el área deficiente que existe en cuanto a su gestión y organización, que aún no se ha podido estabilizar y trabajar como corresponde para lograr cumplir con los objetivos planteados en manual de convivencia de la institución.

Si bien existe esta opinión crítica respecto a la convivencia en general, hay un aspecto que tiene relación con ello y que preocupa por la importancia y rol que cumple la familia en los procesos educativos de los estudiantes. Para ellos la poca implicancia de las familias y la baja participación en las actividades del centro son situaciones importantes de atender, tal como lo plantea un directivo:

Bueno ahí también tenemos una **falencia**, una falencia en términos de que los papás por ejemplo; podemos convocar a un ciclo de charlas y hay que traerlos poco menos que engañados (ED6, 1:66).

Conscientes de esta realidad y del estado de la convivencia y de las dificultades que se han presentado respecto a ella en el último tiempo en el centro, existe una opinión compartida sobre los desafío y proyecciones en torno al tema. Se plantea la necesidad de buscar mecanismos que mejoren los procesos de gestión de la convivencia y de potenciar el equipo de trabajo, definiendo los roles y funciones de cada integrante, supervisando y evaluando los progresos y principalmente estableciendo metas respecto a acciones concretas que deben realizarse tanto con estudiantes como también con las familias.

Pero ahí yo siento que nos falta todavía camino por recorrer, nos faltan las **escuelas para padres** que solicitamos este año por parte de orientación, bueno **hay un equipo nuevo** en el colegio y **tal vez eso ha entrampado** un poco el trabajo masivo con nuestra comunidad educativa por parte de la familia...yo siento que estamos al debe, eso **debemos mejorar** (ED1, 1:61).

Como una manera de sintetizar el análisis de las entrevistas y sus inferencias, se presenta a continuación la figura 38 donde se establecen las redes de contenidos y las conexiones establecidas de acuerdo con las diferentes categorías y códigos utilizados durante el proceso de codificación, el cual fue realizado a través del programa Atlas.ti:

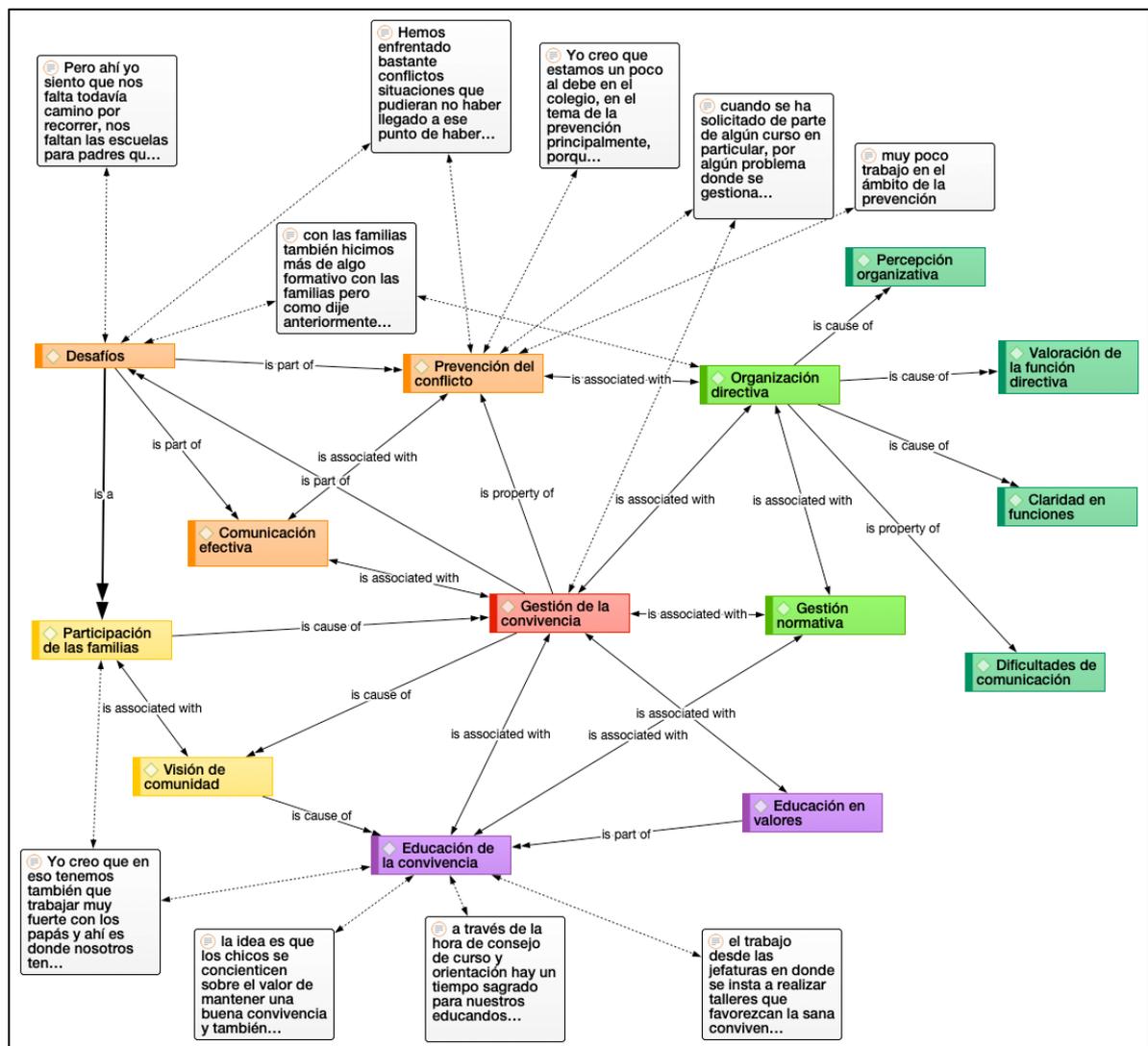


Figura 38: Red de contenidos entrevistas Equipo Directivo  
Fuente: Elaboración propia





Figura 40: Nube de palabras dimensión GNV, entrevistas Equipo Directivo  
Fuente: Elaboración propia

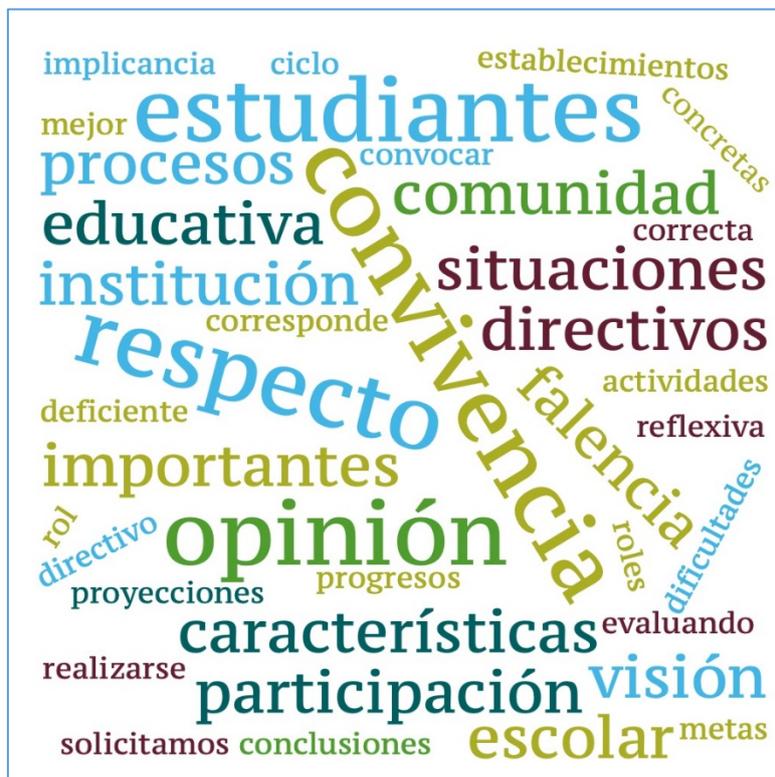


Figura 41: Nube de palabras dimensión Participación, entrevistas Equipo Directivo  
Fuente: Elaboración propia

---

#### 7.4.2 Entrevista Autoridades (EA)

Debido a la nueva conformación territorial de la región de Ñuble y tal como se indicó anteriormente, se realizaron entrevistas a dos funcionarios del Gobierno Regional, pertenecientes a la Provincia de Punilla y al Departamento de Educación, que tienen relación directa con la gestión de los establecimientos de la comuna de San Carlos, lugar donde se encuentra ubicado el centro donde se realiza la presente investigación. A través de sus opiniones se puede contextualizar el funcionamiento de las entidades públicas y su relación con las diversas instituciones educativas, permitiendo de esta manera conocer en mayor profundidad cómo se trabaja el tema de convivencia escolar en este nuevo escenario.

En relación a la primera categoría de *formación*, se establece que las instituciones como el Departamento de Educación Municipal, DAEM y la Gobernación de la Provincia de Punilla, se encuentran al servicio de los establecimientos educativos pertenecientes a la ciudad pero su principal preocupación son los colegios públicos. A partir de acá se generan diversas acciones educativas que buscan trabajar la convivencia escolar, la cual señalan como uno de los ejes más importantes para el logro del éxito formativo de los estudiantes, no sólo en lo académico sino también en su formación como un ciudadano responsable y con derechos.

Para nosotros es vital y primordial el **generar ambientes propicios para el aprendizaje** en los colegios, donde el **respeto, la tolerancia, el trabajo en equipo, la participación** son elementos vitales para poder hacer una buena práctica pedagógica y una buena gestión institucional (EA2, 1:4).

Si yo quiero aprendizaje tengo que tener un ambiente propicio para que los niños aprendan, un ambiente propicio para que la gente que labora allá se sienta grato, un **ambiente propicio** para que los niños también se sientan grato y **quieran aprender**. Por lo tanto la importancia de los dos elementos por lo menos mi apreciación personal, las dos situaciones son súper importante (EA2, 1:32).

Para el desarrollo de este proceso formativo en los establecimientos de la comuna, se han propuesto diversas actividades educativas que buscan en primer lugar educar sobre la importancia de una sana convivencia y también acercar a los estudiantes, así de esta manera generar lazos que permitan establecer una mayor posibilidad de diálogo y comunicación con ellos.

---

Me ha tocado participar en actividades, hace muy poco estuve en el liceo del puente Ñuble y ahí participó también carabineros, el establecimiento e hicieron distintos talleres, me llamó la atención porque tenían un taller todo lo relacionado con **redes sociales** había otro taller de **violencia en el pololeo** y ahí iban pasando los alumnos por distintas etapas (EA1, 1:33).

Dentro de estas actividades formativas se da mucha importancia a la prevención, por esta razón se generan acciones que buscan adelantarse a los conflictos y a la vez entregarles a los estudiantes una importante cantidad de herramientas y habilidades que le servirán para enfrentarse a este tipo de situaciones.

Hace muy poco a principios de año lanzamos un programa en conjunto con el INJUV [Instituto Nacional de la Juventud] que se llama “elige vivir sin droga” y el elige vivir sin drogas consistía en que los establecimientos podían levantar, los mismos jóvenes, su **iniciativa o proyectos** que ellos querían desarrollar. Algunos eran de voz, otros eran de canto, tenía un nombre especial...no me acuerdo en este minuto era algo que los identificaba, y ellos levantaban su proyecto, sus iniciativas y nosotros como **Gobierno** le dábamos el **financiamiento** para poder traer un buen monitor y que lo pudieran desarrollar en su establecimiento (EA1, 1:38).

Respecto a la categoría de *gestión de la convivencia*, se visualiza una importancia en las acciones que realizan las instituciones para desarrollar este ámbito ya que su foco está puesto en la formación y prevención. Para ello se generan acciones de gestión que permiten llevar a cabo un importante número de actividades tendientes a trabajar la temática de la convivencia en los diferentes centros educativos de la comuna, los cuales son establecidos por los lineamientos del Ministerio de Educación a través de su política nacional. Se aborda la convivencia con todas las herramientas que las instituciones poseen y se gestiona como uno de los principales ejes establecidos por las autoridades educativas locales.

He puesto el foco en dos elementos que son claves y fundamentales, uno es la **gestión curricular**, que se debe traducir en los logros de aprendizaje para nuestros estudiantes y lo segundo en la **gestión de la convivencia escolar**. Todas las acciones que nosotros realizamos a nivel de la comuna de San Carlos en el sistema educacional municipal consideran estos dos focos de trabajo (EA 2, 1:1).

---

Otra de las importantes acciones de gestión generadas desde las autoridades, es trabajar los instrumentos normativos y planes de desarrollo en conjunto a todos los integrantes de las comunidades educativas que pertenecen a la ciudad. Desde este punto se establecen los lineamientos y los programas a través de los cuales se basarán las acciones de gestión de la convivencia durante el año académico y a largo plazo.

En el sistema educacional municipal consideran estos dos focos de trabajo, esto está considerado en todos los **instrumentos de gestión** que nosotros tenemos tal como el **plan anual** de desarrollo educativo, en los **planes de mejoramiento institucional** de los colegios, en los planes de mejora a través de la SEP [Subvención Especial Preferencial] y en los programas de desarrollo profesional docente que nosotros tenemos instalados como comuna (EA 2, 1:2).

Para la categoría de *liderazgo*, se observan diversas acciones realizadas por ambas instituciones que permiten evidenciar la importancia que esto trae para la correcta ejecución y éxito en las actividades programadas. Por este motivo se potencia el liderazgo en los encargados de los programas, en coordinadores de convivencia escolar de cada establecimiento, en los directores de los centros y también en los estudiantes.

Se destaca el rol que cada autoridad tiene en la promoción y desarrollo de la convivencia en las instituciones de la ciudad, principalmente por la responsabilidad en ser la cara visible y los representantes del gobierno en materia educativa. La importancia que ellos han establecido para la convivencia escolar conlleva ser partícipes activos en las acciones establecidas para los diferentes centros educativos.

Pero cuando son situaciones ya que se le van de la mano, nosotros ahí tenemos que intervenir, para eso generamos las **mesas de trabajo** donde el equipo del DAEM [Departamento Educación Municipal] se traslada al establecimiento educacional y ahí analizamos el caso y entre todos los actores tratamos de tomar las mejores decisiones en el bienestar de los estudiantes (EA 2, 1:18)

Tratar de **acercar un poco la autoridad a los jóvenes**. Siento que hoy día nos ven bastante lejos, a toda la clase política, a los alcaldes de las comunas, y por lo mismo venimos haciendo **diálogo con los jóvenes**, veníamos escuchando y viendo de qué manera poder apoyarlos (EA 1, 1:41)

---

En cuanto a la categoría de *participación* se destaca la importancia de los equipos de trabajo los cuales coordinan sus actividades para programar y establecer planes de trabajo y objetivos entorno a la convivencia escolar. Estos equipos de trabajo sirven de apoyo a los centros educativos y están al servicio de ellos para generar procesos de formación y prevención de situaciones de riesgo y de conflictos y también para apoyar y entregar soluciones frente a hechos que alteren la convivencia escolar. Estos equipos son formados por profesionales capacitados que colaboran en los diversos procesos y que permiten establecer nexos y comunicaciones con las familias y con todos los integrantes de las comunidades educativas.

El trabajo en equipo es fundamental para lograr con éxito las metas planteadas en los programas establecidos para los centros educativos de la comuna. La participación activa de todos los integrantes ha permitido mejorar los indicadores de logro entorno a la convivencia escolar en la mayoría de los establecimientos, por este motivo se le entrega una vital importancia al trabajo realizado por cada uno de los integrantes.

Participamos en **jornadas mensuales** con la mesa comunal del DAEM [Departamento Educación Municipal] tenemos una **mesa provincial y regional** y una mesa comunal de **red de apoyo**. Trabajamos nosotros con todas estas organizaciones con el SENAME [Servicio Nacional de Menores] con SENDA [Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol], con habilidades para la vida y los CESFAM [Centro de Salud Familiar]. Tenemos reuniones mensuales con orientadores y encargados de convivencia y de dupla de marzo a diciembre (EA 2, 1:15).

Entonces nosotros tomamos un rol, en ese momento un **rol protagónico** porque ellos como establecimiento educacional nos piden a nosotros el **apoyo profesional** para poder abordar la problemática. Y ahí aplicamos la estrategia que son las **mesas de trabajo** (EA 1, 1:19).

Otro de los aspectos importantes de destacar es el éxito que han obtenido a través de las redes de trabajo, ya que el apoyo recibido entre las diferentes instituciones ha permitido avanzar notoriamente en mejorar aspectos de la convivencia de manera general en los centros educativos. Se ponen a disposición las diferentes instituciones pertenecientes al estado y otras dependientes de la municipalidad, con la finalidad de gestionar el aporte que cada una de ellas puede realizar para trabajar por los estudiantes de la ciudad.

---

Los diversos representantes de las instituciones establecen como prioritario el trabajo en redes y programan actividades permanentemente, así de esta manera son participantes activos de los procesos y acciones que se generan para la mejora de la convivencia en los centros educativos.

Generamos **alianzas estratégicas** con Salud o con EMPROF que es el equipo multi profesional que tenemos como DAEM y sobre todo cuando son casos de **niños que están integrados**, también incorporamos dentro de la mesa de trabajo en este caso a la coordinadora comunal de EMPROF (EA 2, 1:21).

El gobernador de cierta forma es el **nexo entre los establecimientos** y si hablamos de algún tema de problemas de drogas o algo, yo soy el nexo con SENDA, si hablamos de violencia o algún problema relacionado con violencia se puede ver directo con la SEREMI [Secretaría Regional Ministerial] de Educación, directo con cada una de las entidades que tiene el gobierno pero el gobernador el rol que tiene es poder ser el nexo, él es el que va a el establecimiento in situ y ve cómo **canalizar** con cada una de las otra entidades que tenemos por el otro lado (EA 1, 1:37).

A través del análisis de las entrevistas fue posible establecer diferentes categorías que fueron utilizadas durante el proceso de codificación, el cual fue realizado a través del programa Atlas.ti. Seguidamente se presenta en la figura 42 las redes de contenidos y las conexiones establecidas durante todo este proceso.







---

## 7.5 Grupos de Discusión

Como una forma de complementar y contrastar la información obtenida a través de los cuestionarios y las entrevistas aplicados a los profesores y estudiantes, se realizaron dos grupos de discusión que permitieron obtener opiniones y comentarios respecto a las dimensiones y categorías que darán respuesta a los objetivos de la presente investigación.

En primer lugar y de acuerdo con Callejo (2002) y López (2010) se seleccionaron 8 participantes para cada uno de los grupos, que debían tener características homogéneas y que representaran a diversos grupos sociales que participan en las actividades cotidianas del centro educativo. Para el grupo de los profesores, se seleccionaron profesionales que cumplieran labores en diversas asignaturas y profesores jefes de distintos niveles, con un mínimo de 2 años de trabajo en el centro educativo. Para el grupo de los estudiantes, participaron representantes de los diferentes niveles educativos del centro y que también integraran la directiva de estudiantes en sus respectivos cursos.

Posteriormente, se coordinó un lugar que fue adaptado para realización de los grupos y en cada uno de ellos se realizó una introducción y contextualización del tema, de los objetivos de la investigación y se informó sobre los principios éticos de la investigación, la confidencialidad y anonimato de la información recabada. Cada uno de los seleccionados aceptó participar voluntariamente y aportaron con sus opiniones y comentarios sobre las preguntas orientadoras y los ejes temáticos establecidos por el moderador.

La conversación se realizó de manera fluida, siguiendo la dinámica de los discursos de cada uno de los participantes a través de los cuales se obtuvieron importantes conclusiones y observaciones que se presentan a continuación.

Una vez obtenida la información se realizaron las transcripciones de cada uno de los grupos y posteriormente se realizó el análisis de contenido, categorización, codificación, fragmentación y conexiones reticulares que permitieron obtener conceptos claves y conclusiones generales de acuerdo con cada una de las dimensiones trabajadas durante la investigación.

En la Tabla 80 y 81 se presentan los códigos asociados a cada uno de los participantes de los grupos de discusión de profesores y estudiantes y sin una mayor descripción a fin de mantener el anonimato y confidencialidad.

<b>Código Asociado</b>	<b>Género</b>	<b>Fecha</b>
GDP1	Masculino	20/12/2019
GDP2	Femenino	20/12/2019
GDP3	Femenino	20/12/2019
GDP4	Femenino	20/12/2019
GDP5	Femenino	20/12/2019
GDP6	Femenino	20/12/2019
GDP7	Femenino	20/12/2019
GDP8	Masculino	20/12/2019

Tabla 80: Código identificador Grupo de Discusión Profesores (GDP)  
Fuente: Elaboración propia

<b>Código Asociado</b>	<b>Género</b>	<b>Fecha</b>
GDE1	Masculino	10/12/2019
GDE2	Masculino	10/12/2019
GDE3	Masculino	10/12/2019
GDE4	Masculino	10/12/2019
GDE5	Femenino	10/12/2019
GDE6	Masculino	10/12/2019
GDE7	Femenino	10/12/2019
GDE8	Femenino	10/12/2019

Tabla 81: Código identificador Grupo de Discusión Estudiantes (GDE)  
Fuente: Elaboración propia

---

### 7.5.1 Grupo de Discusión Profesores (GDP)

La primera pregunta que permitió iniciar el diálogo junto al grupo de profesores fue ¿cómo creen que es la convivencia escolar en el centro educativo? Frente a esta primera interrogante ellos consideraron la convivencia escolar como buena, pero haciendo hincapié que es una opinión de manera general y que debe establecerse una diferencia entre la convivencia entre estudiantes, entre profesores, directivos, la familia y las diversas interacciones que existen entre ellos. De la misma manera se reconoce que la realidad de los estudiantes que asisten al centro es muy diferente a otros, ya que los principales problemas no son de violencia física, los cuales se dan en muy pocas ocasiones, sino que son otro tipo de situaciones que alteran la sana convivencia.

En primer lugar, coinciden que la relación con los estudiantes es buena, se puede mantener un diálogo con ellos frente al conflicto, que pueden tener diferentes opiniones pero que siempre frente a los conflictos, el diálogo es la herramienta más exitosa para solucionarlos y enfrentarlos de buena manera.

Con relación a la convivencia entre alumnos y profesores, yo considero que es una **buena convivencia**, tenemos buena relación, tenemos buenos niños con los que se puede conversar...de repente uno que otro como los hijos que te dicen cosas, pero después **reflexionan** y son capaces de tener una **buena convivencia** contigo y entienden (GDP 6, 1:35).

Con los estudiantes hay una **buena relación**, hay un diálogo constructivo...tú puedes llevar un alumno que tenga dificultad y **conversar con ellos** y llegar a algunos **consensos** (GDP 5, 1:17).

Respecto a la relación de convivencia con los apoderados es considerada en términos general como buena, que existe un buen trato y que la mayoría de los apoderados tienen una buena actitud con el colegio y los profesores, pero también se reconoce que existen algunos que aportan de manera negativa a las relaciones de convivencia, son pocos pero son los que generan mayores dificultades, tal como lo señala uno de los participantes:

---

Con los apoderados también es **buena** (convivencia), con **algunos apoderados complicados**, algunos...que siempre no faltan en la vida (GDP 5, 1:18).

En relación a la (convivencia) familia-profesor ahí de repente están los problemas, que hay apoderados que son como **más exaltados** y de repente no miden cuáles son sus **deberes** y solo sienten sus **derechos** (GDP 6, 1:36).

Sin embargo, esta opinión respecto a la convivencia es planteada de manera diferente cuando tiene relación con los directivos del colegio, se considera una relación distante, con tensiones y diversas dificultades. En primer lugar, se ve al equipo directivo muy alejado de la realidad que están viviendo a diario los profesores y estudiantes, no existe un acompañamiento y un apoyo constante de las acciones realizadas, ya sea en el ámbito de la convivencia como también en lo pedagógico y/o académico. Se plantea que los profesores no se sienten apoyados ni valorados por parte de los directivos, existe un distanciamiento en las funciones, no están presentes cuando se les necesita y las pocas oportunidades de participación son para destacar aspectos negativos de las acciones realizadas por los estudiantes y profesores.

Siento que con los **directivos** del colegio a veces **el clima no es muy bueno**...cuando tienen que decirte algo o en el ámbito desde un poco como el **mandar**, a veces con **enojo** (GDP 5, 1:19).

Yo creo que algo que afecta mucho en la convivencia, y creo que ustedes van a estar de acuerdo conmigo en esto, es la **falta de presencia del equipo directivo** en los consejos de profesores (GDP 3, 1:40).

Siento que no se han dado el tiempo para **concernos** a nosotros como equipo de trabajo, ni a los niños, ¿por qué? Porque la hermana que es la sostenedora tampoco está acá...**no hay presencia**, entonces se están tomando decisiones y opinando respecto a situaciones que les cuentan, pero ellos no están aquí (GDP 3, 1:47).

Respecto a la consulta sobre cuáles eran los principales problemas de convivencia según su visión, existe una opinión compartida que la comunicación es lo que falla en el centro educativo. Existe claridad y se comparte el discurso entre los participantes respecto que la comunicación es el elemento primordial para una sana convivencia y que lamentablemente no está funcionando de buena manera en la institución. El problema de una comunicación efectiva se relaciona también con la distancia que existe entre el equipo directivo y el grupo de profesores, donde esta falta de transparencia y falta de

---

comunicación afecta directamente a las actividades realizadas con los estudiantes y ellos también se ven involucrados en un problema que se podría gestionar de mejor manera.

Yo siento que los problemas de este colegio tienen mucho que ver con algunas cosas que hablamos acá...con temas de **comunicación** y el **trato** hacia los profesores (GDP 8, 1:55).

Falta **comunicación**, falta que de arriba nos diga pasa esto o esto, tenemos estudiantes con estas condiciones, (...) conversar como actuar frente a ciertas situaciones, porque yo creo que muchos **no tenemos idea de cómo actuar** frente a situaciones (GDP 3, 1:14).

Otro de los aspectos que afecta directamente a la convivencia es la falta de liderazgo en la gestión directiva, no se visualiza a un integrante que sea reconocido por la mayoría de los profesores con características de un líder efectivo. Se reconoce y se respeta a cada uno de los integrantes del equipo directivo pero desde la función que cumplen se reconocen las falencias en los ámbitos mencionados anteriormente como la comunicación, la falta de conocimiento y cercanía con los profesores y estudiantes. Esta falta de liderazgo se evidencia en la planificación y organización de actividades, las cuales se están realizando principalmente para dar cumplimiento a aspectos normativos, llevando consigo un desgaste en las acciones que ejecutan los profesores y dejando de lado lo que realmente es importante para los procesos educativos de los estudiantes. Se destaca que este tipo de acciones se realiza principalmente por un temor a las sanciones de las autoridades y a lo que las familias puedan realizar, provocando de esta manera un gasto de tiempo y de recursos, evitando así posibles repercusiones.

Este año sobre todo, es que nosotros sentimos que con los niños estamos bien, con los apoderados siempre tenemos algunas cosas que **mejorar**, pero a nivel de profesores nosotros **no nos sentimos valorado**, este año ha sido terrible para algunos de nosotros...eso tiene que ver con la **poca validación de los directivos**, la **poca preparación** que tienen y que ellos no están ni si quiera interesados en conocernos a nosotros como equipo de trabajo (GDP 4, 1:50-1:53).

No se nos dice nada...**no se nos informa**, o cómo vamos, si la cosa va bien o no...uno **creo que va haciéndolo bien** porque nunca nadie le ha dicho nada (GDP 5, 1:20).

---

Es verdaderamente un poco **estresante, agotador**, entonces también el tema del **liderazgo** como se decía, es darse cuenta que claro, hay cumplir para la superintendencia, hay que cumplir para los psicólogos, para los papás...entonces al final uno **está haciendo de todo y no lo está haciendo bien** (GDP 1, 1:31).

En referencia a cuáles son las principales acciones de gestión para la convivencia, se reconoce que el principal gestor es el profesor jefe y sus actividades planificadas para realizar en las clases de orientación. No obstante, cuando sucede algún conflicto de violencia o de relaciones dentro del curso, es al mismo profesor jefe a quién se le señala y se responsabiliza frente a las acciones de los estudiantes. Por esto se destaca que el rol del profesor jefe es de una máxima responsabilidad y que lamentablemente no existe el apoyo y el acompañamiento necesario de parte de los directivos y responsables del área. Se reconoce que en el centro educativo no existe un programa de orientación ni de cómo abordar la convivencia escolar con los estudiantes, por lo tanto se toman acciones reactivas cuando sucede algún hecho o situación que altere la sana convivencia, pero siempre quedando a criterio del profesor jefe. De la misma manera se destaca que para mejorar el tema del aprendizaje y las calificaciones es importante tomarlo como un tema sistémico ya que esto tiene una estrecha relación con lo que sucede con la convivencia y con las acciones de gestión que se realizan.

Que hace el colegio para abordar esto (convivencia), cuáles son las **redes de apoyo** en este caso para los docentes, cómo se instala el tema con los papás, entonces eso es lo preocupante porque deberían tomarse **iniciativas preventivas y no reactivas** (GDP 4, 1:7).

Cuando hablamos de los desafíos y proyecciones para mejorar la convivencia escolar en el establecimiento, se establecen algunas ideas comunes que fueron respaldadas por los participantes del grupo, las cuales están basadas en los problemas y dificultades establecidas durante la conversación y que tienen directa relación con la gestión de acciones concretas sobre cada uno de los ámbitos. Principalmente el desafío está en programar acciones con la participación de todos los integrantes de la comunidad educativa, que se generen instancias para el diálogo y mejorar de esta manera la participación y comunicación entre los integrantes. En estas instancias de participación debe existir una programación establecida, con objetivos claros que permitan obtener información relevante que debe ser considerada para la toma de decisiones con respecto a la convivencia.

También se destaca la importancia de generar instancias de trabajo que permitan revisar y establecer los protocolos de actuación, los cuales deben ser claros y conocidos por todos los integrantes del centro, también para trabajar temáticas o talleres sobre convivencia y para generar un programa en común que permita desarrollar la prevención de los conflictos, la educación en valores y la educación desde la emoción. La idea principal es establecer en el centro un programa basado en la cultura por la convivencia y que en base a esto, se programen las diversas acciones que permitirán trabajar de manera formativa y preventiva todos los ámbitos de la convivencia escolar.

Entonces yo pienso que falta eso donde uno también pudiera **opinar**, es decir, esto nos parece así, esto nos parece así y que esas opiniones sean leídas, vertidas en algún lugar...que se pudieran trabajar y las personas a quienes les llegan las opiniones **pudieran hacer algo con ellas...**(GDP 5, 1:60).

Luego de realizado el análisis del grupo de discusión y sus inferencias, se presenta la Figura 46 que establece las redes de contenidos y las conexiones establecidas de acuerdo a las diferentes categorías y códigos, realizados a través del programa Atlas.ti y que fueron utilizados durante el proceso de codificación.

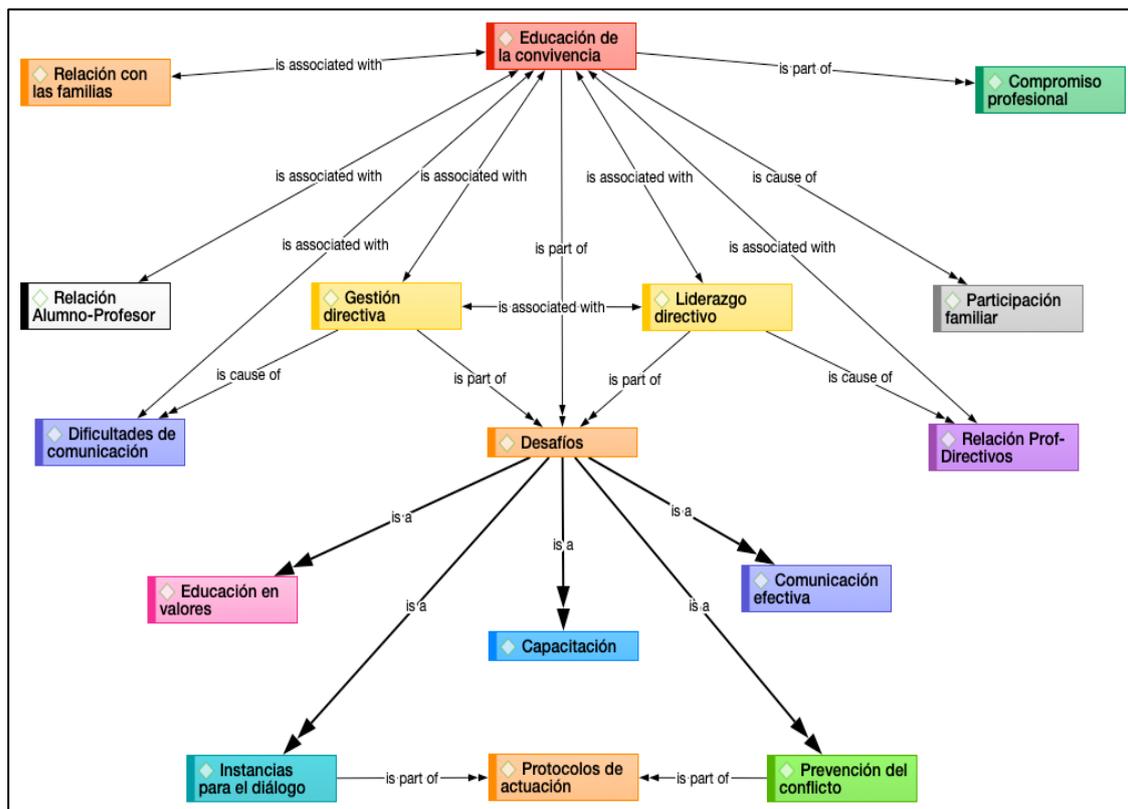


Figura 46: Red de contenidos grupo de discusión profesores  
Fuente: Elaboración propia



---

## 7.5.2 Grupo de Discusión Estudiantes (GDE)

Para iniciar el diálogo con los estudiantes, se planteó la primera interrogante que daría inicio a la reflexión y conversación sobre los ejes temáticos que se plantean para la investigación. La pregunta tiene relación a ¿cómo perciben la convivencia escolar en el centro educativo? Frente a esto existe una opinión de todos los participantes que no es buena y existen algunos problemas que generan un ambiente tenso y complicado entre las diversas interacciones que se producen entre los integrantes de la comunidad.

En primer lugar la relación entre estudiantes no es de una sana convivencia, si bien es cierto se reconoce que no existen mayores hechos de violencia física en el centro, destacan que sí existen otros tipos de violencias que ven afectadas las relaciones. Al existir problemas en ciertos aspectos de la convivencia, creen que esto puede producir violencia de diversos aspectos, tales como la violencia psicológica, de exclusión y *cyberbullying*, entre otros.

Al haber una **mala convivencia** si se puede **generar violencia**, ya que esos mismos grupos son los que existe rivalidad entre ellos...esa envidia y ese permanente rechazo hacia las personas que están involucradas (GDE 3, 1:8).

Pasa en general en el colegio, **hay muchos grupos, hay envidia**...y ahí comienzan a **surgir la violencia, psicológica**, quizás este año no se han visto problemas de violencia física, pero si se han visto caso de violencia psicológica como *bullying*, *cyberbullying*, acoso escolar también (GDE 3, 1:9).

Respecto a la relación que existe entre los estudiantes y profesores se indica que es variable, en algunos casos existe buena relación, pero con otros es una relación distante que depende mucho de la personalidad y el carácter del profesor. A pesar de esto, la visión de los estudiantes que existe sobre la convivencia entre profesores es mala, debido a que notan los problemas de comunicación que existe entre el equipo de profesores, lo cual provoca un ambiente tenso, con desautorizaciones, desorganización y problemas que tensionan el ambiente y que es percibido por ellos.

Respecto a la relación de profesores y profesores...es pésimo, pésimo, faltan muchos **canales de comunicación**. Cuando por ejemplo nos autorizaban a salir a cualquier actividad, nosotros como estudiantes teníamos que contarle todo lo que otro profesor le tenía que haber dicho (GDE 2, 1:5).

---

Al dialogar sobre cuáles creen ellos son los aspectos o problemas de convivencia en el centro educativo, indican que principalmente es la comunicación. Reconocen que es un problema transversal y se da entre todos los integrantes y a distintos niveles. Ellos como estudiantes creen que aportan poco para mejorar esta falencia, pero también creen que el colegio no ha realizado acciones que busque mejorar este aspecto. Destacan que una comunicación efectiva ayudaría a mejorar diversos ámbitos de la convivencia y generaría un mejor clima entre los propios estudiantes pero más aún entre los profesores y la relación con ellos.

Yo creo que eso es clave, lo que dicen del **problema de la comunicación**, yo creo que en general como colegio tenemos **deficiencias en ese sentido...de la comunicación en general**, como alumnos, profesores, entre ellos y viceversa (GDE 1, 1:7).

Es por esa razón que la **mala comunicación** se da y cada vez esta cosa se torna mucho más dañina para la integridad física y personal de las personas (GDE 4, 1:28).

Otro del aspecto en los cuales hay coincidencia entre los estudiantes, es la falta de acciones de gestión en diversos ámbitos que tienen una directa relación con la convivencia escolar. En primer lugar, se percibe la falta de actividades que permitan prevenir acciones conflictivas o acciones formativas sobre aspectos como el *bullying*, el acoso, entre otros. También se cree importante contar con profesionales capacitados que permitan desarrollar acciones que ayuden a una sana convivencia en el centro educativo y que el personal que existe no es suficiente para los requerimientos y cantidad de estudiantes que existen en el centro. El departamento de convivencia escolar no es visto como una instancia de apoyo frente a diversas situaciones y más bien genera una creencia que ahí se burocratizan los problemas, por esta razón no hay una validación del personal a cargo.

Eso es lo otro...la falta de **personal capacitado** para tratar estos temas, porque uno llega al psicólogo cuando ya tiene el problema, cuando la pequeña cosa que hizo detonar todo, ahí le empiezan a hacer seguimiento y se dan cuenta que **venía mucho más atrás el problema** (GDE 3, 1:13).

De pronto los estudiantes nos sentimos muy **limitados** por ciertas cosas, entonces una persona que te escuche, te de atención y te intente ayudar, va a ser una persona que te va a ayudar a enfrentar aquellas **barreras** que te **impiden el aprendizaje** y no solo el aprendizaje académico sino un **aprendizaje de vida** donde también los profes ayudan desde el ámbito humano (GDE 4, 1:20).

---

Necesitamos **personal capacitado**, capacitado en los temas que están siendo como contingencia ahora dentro de todo el colegio y que afectan la **convivencia escolar** (GDE 3, 1:21).

En este mismo ámbito, se reconoce la importancia de la función de los profesores jefes y creen que son un elemento clave en el desarrollo formativo de una sana convivencia en el centro. Pese a esto, se ven falencias como la poca formación profesional en el área de la convivencia, por ello creen importante que existan capacitaciones para los profesores en esta área y que se entregue o se programe de buena manera las actividades de orientación con los estudiantes, ya que, al no existir un programa común, cada profesor planifica las actividades a su manera.

La primera es **capacitación** y la segunda es **supervisión**. La primera es capacitación a las jefaturas, capacitación al personal, cómo tenemos que **dialogar**, cómo tenemos que **abordar** estos temas (GDE 2, 1:33).

Cuando se señalan las acciones de gestión que serían necesarias para mejorar diversos aspectos de la convivencia en el centro, se establecen algunos desafíos que principalmente deben ser organizados desde el equipo directivo del colegio y contar con el apoyo de los demás integrantes de la comunidad como son los profesores, las familias, auxiliares y los propios estudiantes. En primer lugar, proponen mejorar aspectos para una buena comunicación, creando canales de comunicación efectiva, informando oportunamente a los profesores y estudiantes de las acciones a realizar en el centro y también generar acciones preventivas que permitan actuar antes que se produzcan los problemas.

Otro aspecto importante es generar instancias de participación y diálogo donde se pueda discutir y reflexionar sobre diversas situaciones que afectan la sana convivencia y de esta manera involucrar a la comunidad y mejorar su participación y adherencia en las acciones y decisiones establecidas por todos. De la misma manera proponen que debido a que el colegio tiene una línea de formación católica, se debería potenciar desde la pastoral la formación de líderes.

Lo que yo pienso que se puede mejorar es la existencia de una convivencia escolar, de un **departamento de convivencia** escolar que sea informativo que **entregue herramientas para que la gente pueda resolver sus problemas** y no solo lleguen para desahogarse porque eso falta (GDE 4, 1:19).

## Generar instancias de dialogo, mejorar la gestión, involucrar a la comunidad, prevenir y capacitar (GDE 2, 1:48)

En la Figura 48 se presenta la red de contenidos y las conexiones que se establecieron durante el análisis del grupo de discusión de los estudiantes, el cual fue realizado a través del programa Atlas.ti.

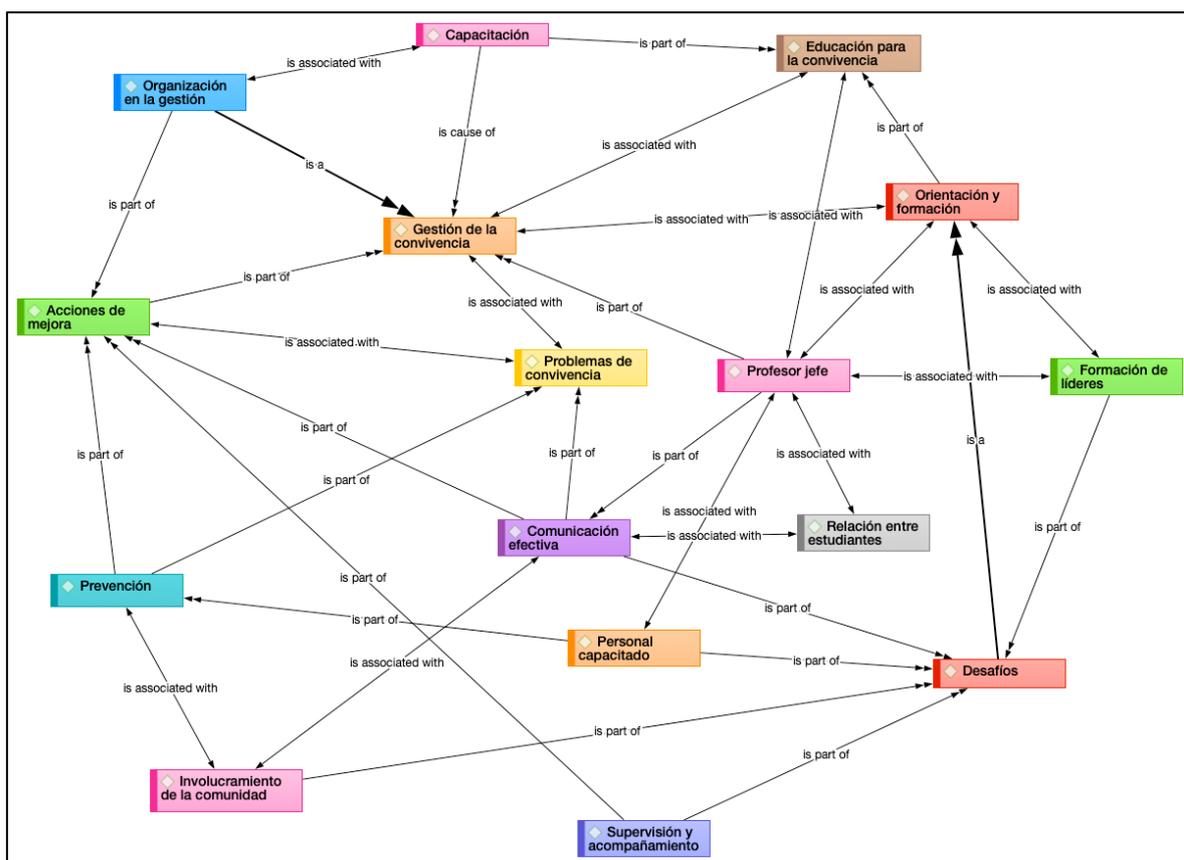


Figura 48: Red de contenidos grupo de discusión estudiantes  
Fuente: Elaboración propia

---

Como una manera de atender las inquietudes de los estudiantes se realizó un análisis de necesidades respecto a la convivencia escolar, a través de un proceso de reflexión, identificación y priorización sobre los aspectos más importantes a tener en consideración desde su propia mirada. Esta actividad busca detectar las necesidades de los estudiantes basada en la experiencia que ellos tienen en el centro educativo y su opinión respecto a la convivencia escolar.

Esta técnica colaborativa de detección de necesidades es denominada “técnica del diamante” (Correa et al., 1995) la cual se realizó a través de tres fases, la primera fase fue la de identificación de necesidades, la segunda fue la de categorización y la tercera de priorización. El análisis, reflexión y diálogo realizado en el desarrollo del grupo de discusión, permitió concluir algunas necesidades importantes de trabajar sobre la convivencia en el centro educativo, posteriormente se realizaron las fases que permitieron obtener nueve categorías que fueron ubicadas y seleccionadas de acuerdo a la opinión de los estudiantes. Para este proceso se realizó una figura en forma de diamante, donde se ubicó en la parte superior las categorías priorizadas en primer lugar, en la segunda línea las dos categorías priorizadas en segundo lugar, en la tercera línea tres categorías priorizadas en tercer lugar, en la cuarta línea dos categorías priorizadas en cuarto lugar y en la quinta línea la priorizada en último lugar.

El resultado obtenido a través de esta técnica realizada con los estudiantes permitió resumir la visión fundamentada sobre los aspectos más importantes por atender sobre la convivencia escolar en el centro educativo, donde cada una de las categorías fueron analizadas basándose en la importancia, la urgencia y la factibilidad de realizar la mejora en la institución. El resultado de este trabajo se presenta en la Figura 49 que se presenta a continuación:

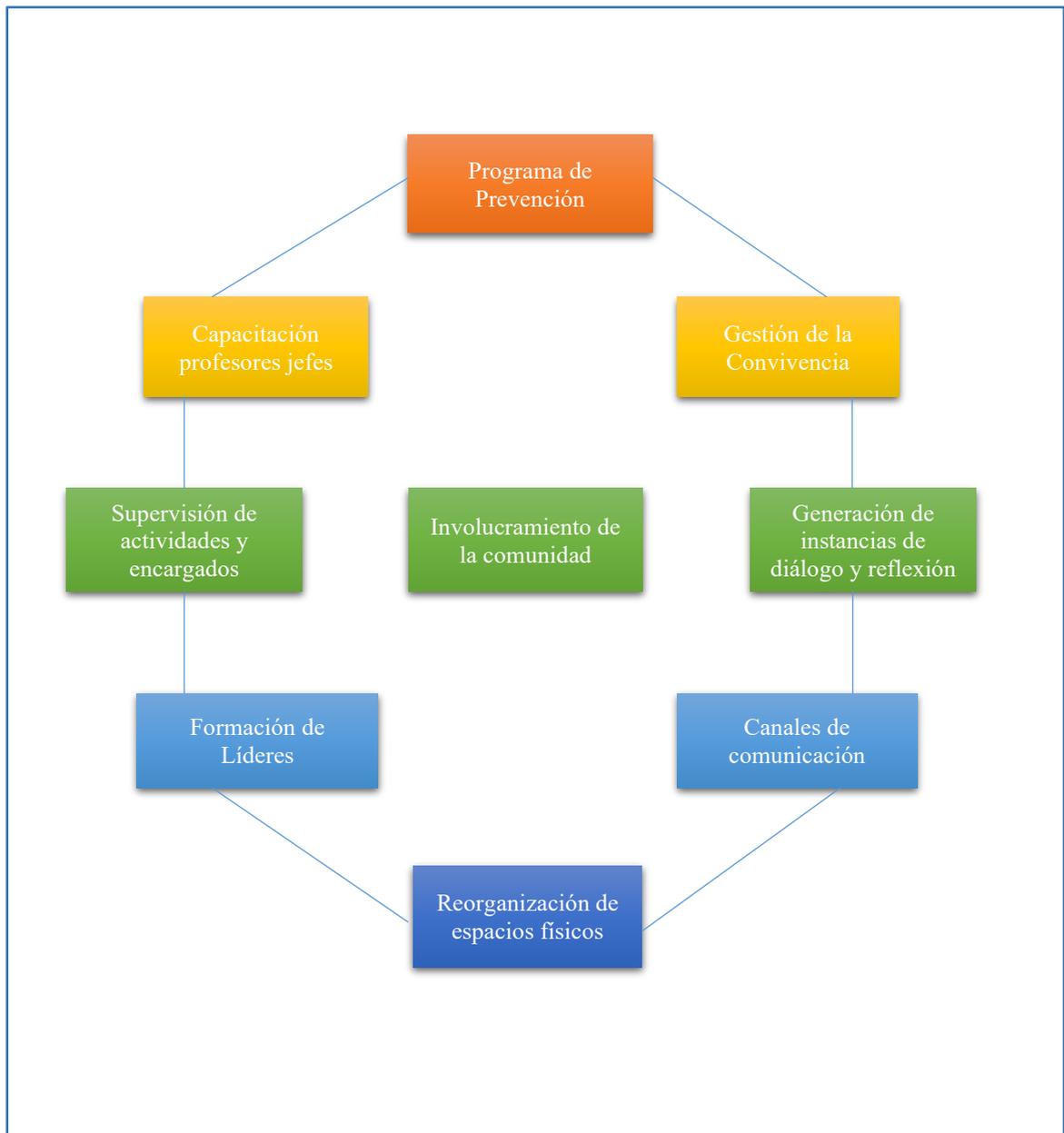


Figura 49: Análisis de necesidades de los estudiantes  
Fuente: Elaboración propia



---

---

## RESUMEN

### CAPÍTULO 7: ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

#### 7.1 Resultado Cuestionarios

Se exponen los resultados recogidos a través de cuestionarios aplicados a los estudiantes, familias y profesores. Se presenta una estadística descriptiva con promedios y porcentajes que permiten contextualizar a cada grupo participante. Posteriormente se muestran las tablas con los resultados de frecuencia de las tres dimensiones que componen los instrumentos de recogida de información.

#### 7.4 Resultados Entrevistas

Las entrevistas fueron realizadas a profesionales que se consideran actores claves dentro del proceso investigativo y que debido a sus características tiene una influencia importante en los procesos educativos de la institución. Para ello se realizaron dos unidades de análisis, el equipo directivo y autoridades de la región de Ñuble.

#### 7.5 Resultados Grupo de Discusión

Como una forma de complementar y contrarrestar la información obtenida a través de los cuestionarios aplicados a los profesores y estudiantes, se realizaron dos grupos de discusión, con profesores y estudiantes, que permitieron obtener opiniones y comentarios respecto a las dimensiones y categorías que darán respuesta a los objetivos de la presente investigación.



## **CAPÍTULO 8**

### **DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES**



---

## 8.1 Discusión

Durante el estudio que se ha desarrollado a través de un proceso riguroso y estructurado, se ha utilizado una metodología mixta de investigación que ha permitido obtener evidencias y resultados sobre la convivencia escolar en un centro educativo de la nueva región de Ñuble en Chile. El uso de esta metodología en investigaciones del área educativa, está en la línea de lo planteado por Pereira (2011) ya que desde su visión se les da voz a los participantes y permite conocer más a fondo la realidad del centro, hecho que potencia el resultado de la investigación.

Los instrumentos utilizados en el proceso metodológico fueron los cuestionarios aplicados a los estudiantes, los profesores y las familias (ver apartado 6.7), las entrevistas al equipo directivo y a autoridades (ver punto 6.7.3) y el desarrollo grupos de discusión con profesores y estudiantes (ver punto 6.7.5). A través de estos instrumentos se ha obtenido información relevante que permitirá dar respuesta a las interrogantes y los objetivos planteados en la presente investigación (ver Introducción), coincidiendo de esta manera por lo planteado por Conde (2012) quien indica que un aspecto importante para mejorar la convivencia es documentar la realidad del centro educativo a través de la realización de un diagnóstico de sus puntos fuertes y débiles y donde participe toda la comunidad.

De acuerdo con lo señalado anteriormente se discuten a continuación los resultados obtenidos durante este proceso y se realiza un proceso reflexivo respecto a las investigaciones que se han expuesto a través del marco teórico.

En primer lugar y luego de un proceso de revisión de la literatura científica se puede establecer que este tipo de investigación se enmarca en lo planteado por Arón et al., (2017) respecto a la convivencia escolar, quienes recomiendan realizar un diagnóstico institucional en los centros educativos, ya que en ellos es posible considerar aspectos como “el nivel de percepción y satisfacción de los actores respecto del clima de convivencia, identificando posibles elementos de descontento” (p. 78).

---

Desde esta concepción teórica, la investigación ha permitido dar participación e involucramiento a los integrantes de la comunidad educativa, entregándole de esta manera una relevancia al proceso que permitió obtener información sobre aspectos de la gestión de la convivencia en la institución.

Tomando en consideración el Objetivo General de la investigación (ver Capítulo Introducción) que es “Comprender los procesos de gestión de la convivencia escolar del Instituto Santa María de la ciudad de San Carlos, Chile, para proponer acciones de mejora”, se pudo establecer que los integrantes de la comunidad educativa tienen una buena percepción general sobre la convivencia escolar en el centro estudiado. Coincidiendo con la investigación de Muñoz et al., (2014) quienes concluyeron que los escolares de una comunidad educativa inclusiva de la Provincia de Talca en Chile, perciben un buen clima de convivencia escolar.

Lo citado anteriormente tiene una importante relevancia ya que de acuerdo a lo planteado por Sandoval (2014) la convivencia escolar “incide directamente en la calidad de vida de todos los miembros de la comunidad educativa, en los resultados de los aprendizajes, en la gestión del conocimiento y en el mejoramiento de la calidad de la educación” (p. 161). También coincide que la institución señalada por Muñoz y la institución donde se realizó la investigación, tienen una política de inclusión, de acuerdo con lo señalado por la Agencia de la Calidad de la Educación (2017) el año 2016 el centro educativo en estudio se acogió a la Ley N° 20.845 de Inclusión Escolar (MINEDUC, 2015).

En relación a la **primera dimensión** estudiada que es la *Formación para la No Violencia* (ver puntos 7.1.2, 7.2.2 y 7.3.2), se puede establecer que de manera general no se perciben situaciones graves de violencia física, los casos que se presentan son muy aislados y son otro tipo de situaciones conflictivas u otro tipo de violencia la que alteran la sana convivencia. Como hemos mostrado anteriormente, los estudiantes tienen una visión particular sobre este aspecto y lo expresan de la siguiente manera:

Pasa en general en el colegio, hay muchos grupos, hay envidia...y ahí comienzan a surgir la violencia, psicológica, quizás este año no se han visto problemas de violencia física, pero si se han visto caso de violencia psicológica como *bullying*, *cyberbullying*, acoso escolar también (GDE 3, 1:9).

---

Estos resultados tienen coincidencia con lo planteado por Neut (2017) quién señala que en Chile “la violencia escolar se reduciría a los casos de *bullying* o violencia entre pares, invisibilizando otras manifestaciones o figuras presentes en las escuelas” (p. 236). Esto confirma que en el centro educativo a pesar que no se evidencian casos de violencia física existen situaciones de desajuste de la convivencia que son importantes de atender y de prevenir a través de diversas acciones de gestión y planificación.

Respecto a la opinión de quién es el principal gestor de la convivencia escolar, la figura del profesor surge como el actor principal dentro de la institución educativa. La mayoría de los estudiantes indican que los profesores siempre ayudan a reflexionar y resolver los conflictos que ocurren entre compañeros, los propios profesores indican que siempre ayudan a reflexionar y resolver los conflictos que existen entre los estudiantes y también la mayoría de los padres y apoderados señalan que los profesores del colegio frecuentemente ayudan a reflexionar y resolver los conflictos que existen entre los estudiantes.

Estos resultados refuerzan lo señalado Penalva (2016) quien expresa que “el docente es considerado el principal gestor y por tanto debe poseer estrategias suficientes para manejar la convivencia y los conflictos que surgen de ella” (p. 147). Quien también coincide es Barreda (2012) quien destaca que el profesor es el principal gestor del clima del aula y de él depende en gran medida el clima que se consiga durante las clases. En este mismo aspecto, Ochoa y Diez-Martínez (2013) indican que los profesores son el punto de referencia de las actividades que se realizan en el centro educativo, organizan y dirigen muchas acciones que se relacionan directamente con la convivencia escolar.

Respecto a la formación que poseen los profesores en el área de la convivencia escolar, un 40,4% de ellos considera que es buena y un 42,6% expresa que es regular. Las familias señalan en su mayoría que los profesores saben cómo enfrentar y solucionar situaciones conflictivas pero los estudiantes opinan que debería existir una mayor formación, principalmente de apoyo hacia los profesores jefes, coincidiendo con lo señalado por Retuert y Castro (2017) quienes comentan que:

Cuando un profesor posee estrategias metodológicas que permiten que todos los alumnos estén trabajando y teniendo un rol activo durante la clase, la aparición de situaciones conflictivas tienden a disminuir, en particular con aquellos alumnos que por sus características son complejos en su manejo (p. 332).

---

Desde esta perspectiva, la formación de los profesores en el ámbito de la convivencia escolar debe formar parte de su formación inicial y de las acciones de gestión implementadas por el establecimiento ya que de esta manera es posible la prevención de situaciones conflictivas, se genera un mejor clima y es posible alcanzar los objetivos planteados por la institución.

Cuando se refieren a los espacios que el centro entrega para reflexionar sobre diversos aspectos de la convivencia, los estudiantes expresan mayoritariamente que siempre se les permite hablar entre compañero y lograr llegar a acuerdos, también la mayoría de los profesores señala que frecuentemente se les entregan estos espacios a los estudiantes y una gran parte de las familias señala que frecuentemente se hace.

Este aspecto de la formación resulta relevante al momento de hablar de convivencia en el centro educativo, debido a lo señalado por Aron y Milicic (1999) quienes plantean que “el paso por el colegio sea una experiencia emocionalmente positiva, que pueda ser recordada con cariño posteriormente, depende del ambiente que logren crear los profesores y alumnos en el contexto escolar” (p. 26). Por este motivo generar buenas relaciones entre profesores y estudiantes, entregando espacios para el diálogo y la reflexión ayudan a mejorar aspectos de la convivencia y también aspectos académicos, pues según Onetto (2003) “no es posible lograr los aprendizajes que se esperan si no existe un clima social favorable para que este proceso se desarrolle” (p. 100).

Referente a los procesos de formación, se destaca que una de las principales herramientas utilizadas para el desarrollo de una sana convivencia en la institución es el diálogo y la reflexión, los cuales son utilizados para la resolución de conflictos y que principalmente se realizan a través de las clases de orientación o en los consejos de curso que dirige el profesor jefe o tutor, coincidiendo con Gil et al. (2016) quienes indican en los resultados de su investigación que el profesorado pretende solucionar las situaciones con medidas más integradoras y no exclusivamente sancionadoras.

No obstante, esto deja en evidencia que las estrategias formales y planificadas, tales como la mediación o las prácticas restaurativas para resolver los diferentes tipos de conflictos, se realizan en pocas oportunidades y no como acciones establecidas ya que según los profesores se realizan frecuentemente un 40,4% pero un 36,2% cree que se hace

---

pocas veces. Esto va en contra de lo propuesto por Conde y Ávila (2014) quienes en su investigación sobre convivencia escolar señalan “que la resolución de conflictos y los programas de mediación entre compañeros parecen ser eficaces para enseñar a los estudiantes habilidades de negociación y procedimientos de mediación, lo que llega a suponer una reducción del número de conflictos” (p. 171). Por tanto este tipo de estrategias junto a los procesos de diálogo, reflexión y formación que realizan principalmente los profesores jefes, podrá producir efectos positivos y podrá disminuir efectivamente aspectos relacionados con la violencia y conflictos en el centro educativo.

En lo que respecta a la participación de los padres en la prevención y la reflexión junto a los estudiantes en la temática de la violencia, son elementos que se perciben con un desarrollo insuficiente. Los estudiantes indican en su mayoría que nunca se realizan talleres para apoderados para prevenir la violencia o robos en el colegio, un alto porcentaje opina que en la escuela nunca se realizan talleres para apoderados para hablar de violencia y maltrato a través de redes sociales y otro grupo importante apunta que pocas veces el colegio organiza eventos como campañas y talleres para prevenir situaciones de violencia y acoso entre estudiantes. A través de posteriores encuentros con los estudiantes se ha logrado confirmar esta información, debido a que los valores que se presentan son bajos y uno de los posibles motivos es que ellos desconocen en ocasiones este tipo de información y que en algunas oportunidades se realiza la invitación a los padres a través de otros canales de comunicación, como redes sociales, página web del colegio o mensajería instantánea.

Por su parte los profesores señalan con un 57,4% que frecuentemente se realizan talleres con los apoderados para prevenir situaciones conflictivas como violencia, robos, maltrato en redes sociales y las familias indican en un 34,4% que el colegio pocas veces realiza talleres con los apoderados durante el año académico para prevenir situaciones conflictivas. De la misma manera los profesores demuestran su preocupación:

Que hace el colegio para abordar esto (convivencia), cuáles son las redes de apoyo en este caso para los docentes, cómo se instala el tema con los papás, entonces eso es lo preocupante porque deberían tomarse iniciativas preventivas y no reactivas (GDP 4, 1:7).

---

Los resultados recogidos difieren de lo señalado por Nicolás (2015) quien señala que la familia tiene un rol fundamental en la formación de una persona y aún más cuando educación se habla, ya que la implicación de los padres en el centro educativo afecta positivamente al desarrollo de sus hijos. Por lo tanto es necesario generar acciones con las familias y el centro educativo, ya que de acuerdo a Cantón (2013) deben trabajar la colaboración mutua que permita mantener una buena comunicación, valorando habilidades, intereses y motivaciones para ajustarse a la realidad del centro y enfrentar los diversos conflictos que pueden suceder. De la misma manera Garretón (2013) señala que otro de los aportes de la implicancia de la familia, tiene relación a la mejora en el rendimiento académico, la integración social, la disminución de la probabilidad de fracaso escolar y el incremento en la motivación del alumnado.

Con relación a la **segunda dimensión** establecida para el estudio, denominada *Gestión para la No Violencia* (ver puntos 7.1.3, 7.2.3 y 7.3.3), se evidencia que en el centro educativo existe una alta percepción por parte de los estudiantes sobre acciones que tienen relación con el ámbito normativo y reglamentario. Ellos en su mayoría señalan con un 46% que en el colegio siempre se aplican sanciones a los estudiantes que maltratan, discriminan o son violentos con otros y un 47,5% indica que siempre se aplican sanciones cuando hay casos de violencia y/o abuso. A pesar de esto, la opinión de los estudiantes contrasta a la visión de los profesores y las familias que creen que en este ámbito es donde existen menores actividades y acciones de gestión para la prevención de la violencia. De la misma manera el equipo directivo señala que una de las principales herramientas de gestión que se utilizan en el centro educativo es el Reglamento Interno y el Manual de Convivencia escolar los cuales han sido trabajados y elaborados en base a la opinión de todos los integrantes de la comunidad.

Este aspecto de la convivencia es importante de trabajar porque debe existir claridad en la elaboración y aplicación del reglamento escolar, tal como lo sugieren García y Ferreira (2005) quienes señalan que “en los centros y aulas escolares debe haber unas normas y reglas de comportamiento por una serie de razones sociales, pedagógicas y psicológicas”. De esta manera se permite definir aspectos normativos y reglamentarios que establecerán un funcionamiento diario y de sana convivencia entre los integrantes del centro educativo.

---

Otro aspecto importante de destacar es la baja percepción de los profesores respecto de acciones de gestión directiva ya que señalan con alto porcentaje que pocas veces los encargados de convivencia escolar y directivos del colegio ayudan a los estudiantes que presentan problemas de violencia y también mayoritariamente creen que pocas veces en el colegio se utilizan estrategias de prevención de situaciones que pueden causar daño o conflicto. Los estudiantes y las familias también coinciden con este ámbito, ya que según su opinión ven pocas acciones y/o actividades relacionadas con la prevención y creen que en el centro educativo se realizan más acciones reactivas que las formativas.

La opinión de los profesores, estudiantes y familias no coinciden a lo señalado por Gil et al. (2016) quienes recomiendan la utilización de medidas preventivas que mejoren la convivencia a través de acciones como la mejora de la autoestima, el desarrollo del pensamiento reflexivo, crítico, la escucha activa, las habilidades de asertividad, adquisición y mejora de habilidades sociales y de comunicación, la empatía y la expresión emocional y fortaleciendo valores positivos como el respeto y la tolerancia entre jóvenes.

En relación con este mismo ámbito de la gestión, existe una baja percepción por parte de las familias, profesores, estudiante y equipo directivo, respecto a la programación de actividades preventivas como talleres y charlas que permitan trabajar aspectos de la convivencia escolar que puedan formar parte del currículum académico de manera transversal y que garanticen su continuidad. Es importante destacar que las responsabilidades de organización recaen en el equipo directivo a pesar que ellos mismos tienen una baja percepción. Esto va en contra de lo señalado por Miranda y Rosabal (2018) quienes señalan que en la gestión educativa debe existir una “actitud proactiva que vaya más allá de lo esperado” (p. 7) y que sea participativa entre todos los integrantes de la comunidad, al igual que lo señalado por Conde y Ávila (2014) quienes destacan que en forma general la reducción de problemas de convivencia en los centros educativos, aparecen asociados con altos valores en la gestión de medidas preventivas que generan y mantienen un clima de respeto y de colaboración entre los integrantes de la comunidad.

Para que exista un clima sano de convivencia en la institución es necesario la gestión de diversas acciones formativas que no sólo busquen mejorar aspectos académicos sino que permita una educación en todos sus ámbitos, tal como lo señala Martínez (2017) quien indica que los procesos preventivos “deben ser parte fundamental

---

de la práctica educativa de todos los sistemas educativos y su metodología debe ser reconocida, comprendida e instrumentada para alcanzar los objetivos no solo de los currículos sino de una educación integral y más humana” (p.20).

La visión general de los participantes del estudio señala que uno de los principales aspectos de gestión que tiene una mala evaluación y que se cree que urgentemente es necesario de atender, es la comunicación. Las familias señalan en altos porcentajes un desconocimiento de diversas acciones que se realizan en el colegio entorno a la convivencia, de la misma manera los estudiantes y profesores indican que en múltiples ocasiones se han producido dificultades por no existir procesos, canales y personas encargadas de una comunicación efectiva. Este ámbito tiene una importancia relevante en los procesos de convivencia escolar ya que permite relacionarse, informarse y actuar de acuerdo a lo establecido y acordado por toda la comunidad educativa. Debido a esto la gestión directiva es clave, tal como lo señala Rico (2016) que indica que para que las acciones de gestión sean efectivas debe existir responsabilidad y participación entre todos los integrantes de la comunidad educativa.

También relacionado con lo anterior, es la visión de profesores y estudiantes respecto a la gestión del equipo directivo ya que consideran que existe una falta de liderazgo en sus acciones y que hacen que el clima y la convivencia se vea afectada. Esta realidad es diferente a lo señalado por Ocampo y Reyna (2016) quienes señalan que “todo cargo directivo en un centro escolar demanda un tipo de liderazgo que responda a las expectativas de los padres de familia, los profesores y el estudiantado, además de otros actores que participan en el sector educativo” (p. 110) y también por su influencia en otros aspectos como lo indica el estudio de Reeves (2012) quién constató que los establecimientos con mejores índice de liderazgo también tenían un mejor clima escolar.

De la misma manera se evidencia un distanciamiento con la figura del director escolar, ya que se percibe un bajo nivel de apoyo en las acciones diarias de los estudiantes y profesores y creen que su influencia tiene que ser mayor ya que para ellos debería ser la figura que liderara los diversos procesos en la institución, entre ellos los relacionados a la convivencia escolar. Estos resultados son destacados debido a que contrastan con las conclusiones del estudio de Horn y Murillo (2016) quienes confirmaron que el director o directora escolar incide de una forma, clara y medible en el compromiso de los y las docentes de su escuela, principalmente a través de acciones como apoyar el trabajo

---

pedagógico y una preocupación sobre las necesidades de los docentes, por lo tanto, su influencia afecta directamente en los procesos educativos de la institución.

Todos estos aspectos de la gestión son importantes debido a las repercusiones que pueden tener en diversos ámbitos de la institución, tal como lo señala Alvaríño et al. (2000) quienes indican que la gestión directiva incide en el clima organizacional y de esta forma en la calidad de los procesos educacionales, por lo tanto quienes tienen responsabilidades directivas deben establecer procesos y gestionar acciones que favorezcan una sana convivencia entre todos los integrantes de la comunidad educativa y en todos los ámbitos en los cuales se desarrolla.

Debido a lo señalado anteriormente es importante que las acciones directivas relacionada con la convivencia escolar tomen en consideración lo señalado por la ONU (2015) en su proyecto *Agenda 2030* la cual contiene 17 objetivos de aplicación universal y donde uno de sus ejes tiene relación con la educación, la paz y la no violencia que busca principalmente propiciar sociedades pacíficas, justas e inclusivas, libres del temor y la violencia, entendiendo que no existe desarrollo sostenible sin paz, ni paz sin desarrollo sostenible. Estos objetivos pueden servir como base para establecer acciones concretas en el centro y de esta manera generar un programa que permita desarrollar actividades preventivas y formativas entorno a la convivencia escolar.

En relación a la **tercera dimensión** denominada *Participación* (ver puntos 7.1.4, 7.2.4 y 7.3.4), se puede establecer que el 62,6% de los estudiantes opinan que siempre pueden pedir ayuda a un adulto del colegio si alguno de ellos está sufriendo maltrato de parte de otros y que la mayoría se siente en confianza de informar a los adultos cuando saben de algo grave que está pasando en el colegio. Sin embargo reconocen que aunque existen pocas actividades relacionadas con la formación de la convivencia, existe una baja motivación en participar en su propia organización, principalmente en aspectos como la elaboración del reglamento de convivencia escolar y el análisis de sus normas. Esto coincide con los resultados presentados por Ochoa y Díez-Martínez (2013) que muestran el desconocimiento de los alumnos sobre cómo se elabora y cuáles son las funciones de un reglamento y su falta de participación en el establecimiento de algunas normas y reglas de convivencia en sus propias aulas.

---

Frente a esto, es necesario otorgar una mayor participación a los estudiantes no solo en la discusión y reflexión de los reglamentos, sino que también es necesario integrarlos y escuchar sus opiniones y puntos de vistas sobre diversos aspectos y actividades que el centro realiza diariamente, solo de esta manera es posible formar una comunidad unida que se desarrolle en un ambiente sano de convivencia.

De la misma manera que los estudiantes, las familias indican con un alto porcentaje su participación en entrevistas o citaciones que los profesores o el establecimiento los requiera y también su disposición personal para participar en actividades para mejorar la convivencia del establecimiento educativo. Sin embargo cuando se pregunta si participa en las actividades, talleres y/o jornadas organizadas por el colegio, los resultados disminuyen y los profesores y equipo directivo reafirman esta baja participación de las familias en las actividades del centro. Estos resultados coinciden con los presentados por Garretón (2013), que indican que la percepción de las familias en cuanto a su relación con el establecimiento es positiva pero la participación en actividades es baja, incluyendo un porcentaje que ni siquiera participa en nada. Esto tiene una gran importancia debido a que según García (2011) el rol de la familia cumple un papel fundamental durante la etapa formativa de la persona y son los centros educativos quienes principalmente deben generar estrategias y aprendizajes para resolver conflictos de manera adecuada.

A pesar de que se reconoce que existen algunas instancias o espacios para el diálogo, los estudiantes y profesores indican que es necesario contar con más tiempo para realizar acciones y actividades de reflexión y participación, donde todos los integrantes de la comunidad educativa puedan opinar sobre las acciones que se generan en el centro y de esta manera involucrarlos y adherirlos a todos en los objetivos comunes, ya sea en el ámbito de la convivencia como también en lo académico. Esto coincide en lo planteado por Sandoval (2014) quién destaca que la existencia de actividades planificadas en el centro, de espacios de participación, normas y reglas consensuadas, un entorno acogedor, son algunos componentes necesarios para un efectivo aprendizaje entre los estudiantes.

Es importante integrar a las familias en las actividades en el centro, ya que son parte fundamental de los procesos formativos de los estudiantes y tienen la percepción de ser colaboradores y se sienten con un alto compromiso personal en dar cumplimiento a las normas establecidas en casa y en el colegio. De la misma manera, un alto porcentaje

---

señala que reflexionan junto a sus hijos sobre el reglamento de convivencia y sus posibles sanciones, a diferencia de los señalado Pañellas et al. (2010) cuyo estudio concluyó que el 96% de las familias no percibía el instituto como un referente en la vida de la comunidad, sino tan solo como un centro educativo donde se desarrollan los procesos de aprendizaje.

Respecto a la participación y apoyo que las diversas instituciones gubernamentales tienen respecto a la convivencia escolar con el centro en estudio, se puede establecer que solo se limitan a generar redes de apoyo pero no tienen una incidencia directa debido a la condición que este posee. Los establecimientos particulares subvencionados dependen directamente de los sostenedores y se guían por lo establecido por el Ministerio de Educación, a diferencia de los establecimientos públicos que dependen de los Departamentos de Educación Municipal quienes gestionan y ejecutan programas en sus distintas dimensiones.

Por este motivo es importante generar acciones de participación de todos los integrantes de la comunidad educativa ya que de acuerdo con Vizcaíno (2015) en la convivencia escolar existe responsabilidad del estado, de las instituciones y las familias, por lo tanto es responsabilidad de todos la generación climas sociales y culturales positivos, tal como lo indica Valdés y Martínez (2014), ya que según su estudio un clima social negativo se asocia con la presencia de conductas violentas en la escuela y esto hace necesario generar programas preventivos para atacar el problema.

La presentación de los resultados de la investigación y una revisión bibliográfica exhaustiva ha permitido realizar una reflexión de diversos aspectos que afectan a la convivencia en el centro educativo y que han permitido dar respuesta a los objetivos del estudio. A continuación y como una manera de contribuir a este proceso de análisis se dan respuesta a las interrogantes planteadas en el segundo capítulo de esta investigación.

---

### **8.1.1 Respuestas de las preguntas de investigación y comentarios contextualizados**

En la introducción del presente estudio se han explicitado las preguntas sobre las cuales se articulan los objetivos de la presente investigación. En este apartado vamos a dar respuesta a las interrogantes, a partir de los datos, análisis e interpretaciones realizadas con la información recopilada de los diversos agentes.

#### **1. ¿Existen procesos de reflexión y educación en base al diálogo, el respeto y la participación que permitan disminuir el riesgo de violencia y conflictos en el establecimiento educativo?**

Sí, existen instancias de diálogo y espacios para trabajar los valores transversales que son necesarios de educar para una sana convivencia en el centro educativo, a pesar de ello, no se evidencia un proceso planificado y estructurado por parte de la institución. Las principales acciones se ven establecidas cuando se produce alguna incidencia o conflicto, es decir en el centro se utilizan estrategias reactivas por sobre las acciones preventivas. Se reconoce como el principal espacio de reflexión o estrategia de formación a las sesiones y acciones de orientación que se realizan una vez a la semana y que son dirigidas por los profesores jefes, los cuales planifican las actividades de acuerdo a los lineamientos del Ministerio de Educación o a las sugerencias del departamento de orientación del centro educativo o según su criterio de acuerdo a las necesidades de los propios estudiantes del curso. Posiblemente la integración de manera transversal en los aspectos curriculares y no solamente en una clase a la semana, sería de una manera más adecuada y con mejores resultados para la formación de la convivencia entre los estudiantes. No obstante, es en este espacio donde se reflexiona y se educa para una sana convivencia, donde los estudiantes pueden participar y opinar sobre diversos aspectos y donde se les facilitan herramientas para enfrentar situaciones conflictivas y se potencian el desarrollo de habilidades a manera de disminuir los riesgos de violencia.

Frente a esto, los integrantes de la comunidad educativa consideran que es necesario contar con más tiempo para realizar actividades de reflexión y participación de todos los integrantes de la comunidad educativa, ya que de esta manera es posible el involucramiento de todos en el logro de los objetivos planteados para la institución en sus diversos ámbitos.

---

## **2. ¿Existe comunicación fluida entre el establecimiento, los estudiantes y las familias que permitan la construcción y cumplimiento de normas que disminuyen el riesgo de violencia y conflictos?**

No, la comunicación es uno de los principales problemas que afectan al centro y esto genera algunos efectos negativos en los procesos de convivencia entre los integrantes de la comunidad educativa. El equipo directivo reconoce que es un problema y se ha insistido en mejorar este aspecto, sin embargo no se evidencian acciones concretas o un plan de trabajo que busque la solución. Por su parte, el resto de los integrantes cree que muchos problemas de convivencia se han producido por una falta de comunicación efectiva, provocando hechos que alteran el clima de convivencia en la institución.

Si bien es cierto se reconoce que las familias ayudan en el proceso de construcción de una sana convivencia a través de dar cumplimiento de las normas y reglamento que el colegio posee, en múltiples oportunidades se ha evidenciado la falta de comunicación fluida entre ellos que afecta y produce conflictos de diversa índole. También se evidencia un desconocimiento por parte de las familias en algunos aspectos relacionados con las actividades del centro, producido especialmente por un proceso de comunicación deficiente. De la misma manera, los profesores creen que la convivencia entre los profesionales que laboran en el centro se ve afectada en múltiples ocasiones por problemas de comunicación y falta de información, indicando principalmente a quienes conforman el equipo directivo como responsables en la gestión de estos procesos. Los estudiantes creen que es el principal factor que afecta a la convivencia en el centro, pero reconocen que generalmente se busca construir y contribuir para el desarrollo de la convivencia pero que es un tema importante de mejorar en la institución.

## **3. ¿Cuáles son las prácticas y acciones orientadas a la integración de los miembros de la comunidad educativa que permitan la construcción de una sana convivencia?**

Las principales prácticas y acciones orientadas a la integración de la comunidad educativa son las relacionadas con los procesos de formación y que en la mayoría de los casos no son exclusivamente dirigidas a la convivencia escolar, sino que se desarrollan como actividades propias del establecimiento educativo. La principal práctica que permite el desarrollo formativo de la convivencia entre los estudiantes es la sesión de orientación, espacio que se realiza una vez a la semana y es dirigido y programado por el

---

profesor jefe o tutor de cada curso. Esta actividad es reconocida como la principal acción que permite la construcción de una sana convivencia entre los integrantes de un curso ya que se entrega el espacio para reflexionar y educar sobre aspectos que pueden influir en las relaciones interpersonales entre estudiantes y también para desarrollar herramientas y habilidades que permitan dar solución a situaciones conflictivas que se les presenten.

Otra de las acciones propias del centro educativo son los llamados “Encuentros con Cristo”, actividad que está orientada en la línea de formación cristiana que tiene el establecimiento y que consiste en que cada curso durante una jornada completa realiza actividades formativas y lúdicas que ayudan a construir una sana convivencia entre los estudiantes a través de una temática en específica de acuerdo al nivel, pero siempre con una orientación de formación cristiana.

En relación a los profesores, las principales acciones son las relacionadas con los consejos de profesores o claustros que se realizan una vez a la semana para trabajar actividades propias de la docencia. A pesar del poco tiempo, una vez al mes este espacio se utiliza para desarrollar acciones distintas, tales como actividades pastorales, de formación personal y educación valórica entre otras. Junto con este espacio se reconoce también que existen instancias para compartir y celebrar acontecimientos especiales durante el año, donde la reflexión, el diálogo, la música, la comida y el arte en general se pueden hacer presente dependiendo de la ocasión. Estas acciones son destacadas para el desarrollo de una sana convivencia, pero sin embargo la mayoría cree que son acciones muy esporádicas y que se necesita de más tiempo para lograr mejores objetivos en este tema.

En cuanto a las familias se destaca que la principal acción que permite la construcción de una sana convivencia es la participación en las reuniones de apoderados, instancias donde se trabajan aspectos académicos pero también sirve de espacio para el diálogo y la reflexión de diversos aspectos relacionados con la convivencia. También se utiliza como un espacio para desarrollar actividades formativas en torno a la convivencia y para compartir experiencias que permitan enriquecer las acciones personales y familiares que influyen en el clima escolar.

---

En cuanto a las acciones en comunidad, se reconocen algunas que permiten la participación de todos los integrantes pero no necesariamente están orientadas al desarrollo de la convivencia escolar pero que sí son destacadas como instancias valiosas que permiten compartir y generar lazos con el resto de las personas. Estas actividades son gestionadas por distintos departamentos del centro educativo y están orientados principalmente a la participación familiar, entre ellas están las misas mensuales, la celebración de la semana de la familia, el aniversario del establecimiento y las veladas artísticas y culturales.

#### **4. ¿Cuál es la percepción de los estudiantes, profesores y familias respecto a los procesos de gestión en la convivencia escolar en un establecimiento de la región de Ñuble?**

La percepción general de todos los integrantes de la comunidad educativa es que existe una buena convivencia escolar en el centro, a pesar que todos son críticos respecto a la gestión que se realiza en torno a ella. Se destaca que la convivencia tiene múltiples factores de incidencia y que las características de los estudiantes que asisten y el grupo familiar al que pertenecen, ayudan en gran parte en esta percepción positiva ya que la realidad del centro es muy distinta a otras instituciones de la ciudad.

Uno de los principales aspectos de gestión criticados es la falta de un programa de prevención y/o formación en el ámbito de la convivencia, debido a que se evidencia que el centro educativo reacciona una vez que han sucedido las situaciones conflictivas, como se ha comentado anteriormente, en definitiva, existe una gestión reactiva y no preventiva. Con relación a esto se evidencian resultados que son necesarios de atender, principalmente en el área de la gestión y planificación de actividades preventivas tanto para estudiantes como también para familias ya que muchas de las acciones programadas son iniciativas personales de los profesores, motivados por la realidad y las situaciones conflictivas que vivencian frente a los cursos en los cuales trabajan. Para que estas actividades tengan un mayor impacto, es importante que formen parte de un programa general y transversal que abarque diversos ejes de la formación e integre y haga partícipe a toda la comunidad educativa.

---

Existe una baja percepción de acciones de gestión en torno a este ámbito, ya que se evidencia la falta de eventos, campañas y charlas que permitan educar y prevenir situaciones conflictivas que ayuden a desarrollar una sana convivencia escolar entre todos los integrantes del centro. Junto con esto, las acciones de gestión relacionadas con la comunicación son también una preocupación por parte de los integrantes de la comunidad educativa, ya que se evidencian conflictos o situaciones problemáticas debido a estos procesos que no han sido realizados de manera efectiva.

Aunque que los integrantes de la comunidad educativa reconocen falencias en estos aspectos de la gestión, su percepción general de la convivencia en el centro es positiva, ya que el diálogo y la reflexión son las principales herramientas utilizadas para el desarrollo de buen clima escolar y muchas de las acciones educativas van de la mano con la formación cristiana que entrega el centro y que sirven de apoyo en el desarrollo integral de los estudiantes. Todos ellos coinciden que es importante trabajar estos aspectos de la gestión ya que de esta manera se evitarían muchos de los conflictos que se generan a diario, pese a que la mayoría de ellos no son de una alta gravedad, si afectan las relaciones y se generan situaciones que alteran la sana convivencia escolar en la institución.

De acuerdo a la información que se ha presentado en la discusión y en las respuestas a las preguntas de la investigación, es posible resaltar algunos aspectos importantes a modo de resumen. En primer lugar, existe coincidencia entre los integrantes de la comunidad educativa que las actividades relacionadas con la convivencia son demasiado reactivas y predominan sobre las acciones formativas. De esta misma manera se puede establecer que se realizan actividades descontextualizadas y que a pesar de tener una buena evaluación, se tendrían una mejor percepción si éstas formaran parte de un programa o plan de trabajo transversal que permita desarrollar la convivencia entre todos los niveles y lograra la interacción y participación de todos los colectivos.

También es importante de destacar el rol del profesor y la buena percepción de su labor en relación con la convivencia escolar, principalmente a través de estrategias que utilizan el diálogo y la reflexión para la prevención y la resolución de conflictos. Desde este punto de vista, las acciones formativas tienen una mayor incidencia debido a la credibilidad que los profesores tienen en la institución.

---

## **5. ¿Cuáles son las acciones, dinámicas y procesos de formación para el mejoramiento de la gestión de la convivencia que puedan ser utilizadas como parte de las nuevas políticas educativas regionales?**

Para dar respuesta a esta pregunta, la cual está relacionada con todos los objetivos y directamente con el Objetivo Específico número 5, he desarrollado una propuesta contextualizada en el centro educativo teniendo en cuenta el nuevo escenario administrativo. El desarrollo de la propuesta presenta una variedad de acciones, dinámicas y procesos las que se han basado en las experiencias internacionales de algunas instituciones educativas que se presentaron en el capítulo 4 y que se han contextualizado a la realidad de los centros de la nueva región de Ñuble, también a las experiencias de las familias y el historial de la comunidad respecto a la convivencia y sus desajustes. Con la presentación del plan de mejoramiento se busca establecer procesos sistemáticos de gestión en los diversos ámbitos de la convivencia escolar, los cuales pueden presentarse como una alternativa para utilizarse en los centros educativos de la región o también como complemento de los programas propios de cada institución. Para ello, se presenta detalladamente en el capítulo 9 las principales acciones y actividades del programa, con las fases y procesos necesarios para el mejoramiento de la convivencia escolar en los centros educativos.

El desarrollo del plan de mejoramiento estaba programado en un inicio para el período escolar 2021, pero debido a la pandemia producida por el Covid-19 y el cierre de los centros educativos en la región, las clases se han desarrollado de manera remota y sólo se ha podido realizar algunas acciones y actividades planificadas. Como se comenta más adelante (ver punto 8.2.1), estos cambios en la programación sirvieron para modificar, diversificar y ampliar los aspectos aplicados a los entornos virtuales que son los que se realizan durante este año en el centro.

Una vez presentadas las respuestas y comentarios conclusivos en relación a las preguntas formuladas pasamos a dar respuesta, también conclusivamente, a los objetivos formulados al inicio de esta investigación. Tal y como se ha mostrado en la tabla de coherencia en el apartado de Introducción, es importante tener en cuenta que las todas las preguntas tienen relación con el Objetivo General y la pregunta 5. Por otra parte, la pregunta 1, 2 Y 3 tienen relación directa con los Objetivos Específicos 1, 2, 3, 4 y la pregunta 4 con el Objetivo Específico 2, 3 y 4. Por ello reproducimos nuevamente la relación entre Preguntas y Objetivos en la Tabla 82.

<b>PREGUNTAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>
PI 1	OG - OE1 - OE2 - OE3 - OE4
PI2	OG - OE1 - OE2 - OE3 - OE4
PI3	OG - OE1 - OE2 - OE3 - OE4
PI4	OG - OE2 - OE3 - OE4
PI5	OG - OE4

Tabla 82: Relación entre preguntas y objetivos de investigación  
Fuente: Elaboración propia

## **CONCLUSIONES**



---

## 8.2 Conclusiones

Durante el desarrollo de la investigación y a través de un recorrido bibliográfico, documental y un proceso académico riguroso, ha sido posible observar la dinámica de la convivencia escolar que se presenta en un centro educativo de la región de Ñuble y de sus diversos componentes que influyen en el desarrollo cotidiano de la institución. Es posible concluir que los conflictos que surgen en la institución educativa son inherentes a la convivencia humana y forman parte de la vida cotidiana del centro, por tanto los estudiantes y demás integrantes de la comunidad educativa deben abordarla como parte de la realidad del desarrollo integral y formativo establecidos a través de diversos procesos de gestión y planificación institucional.

Para que la prevención de la violencia sea efectiva es importante la colaboración de toda la comunidad, especialmente de las familias quienes deben ser un aporte esencial en el proceso educativo y emocional de los jóvenes. Los resultados reflejan los puntos fuertes y los aspectos más débiles sobre los procesos de gestión de la convivencia que permitieron establecer las siguientes conclusiones finales.

En primer lugar y dando respuesta al **Objetivo General** de la investigación (ver Introducción), se concluye que ha sido posible *Comprender los procesos de gestión de la convivencia escolar del Instituto Santa María de la ciudad de San Carlos, Chile, para proponer acciones de mejora*, ya que a través de las opiniones y percepciones de los integrantes de la comunidad educativa, se han identificado los principales elementos y características que han permitido dar respuesta a cada uno de los Objetivos Específicos (OE) planteados, los cuales se presentan a continuación.

---

**OE1: Identificar e interpretar las acciones de gestión de la convivencia escolar implementadas en el Instituto Santa María.**

En relación a este objetivo podemos concluir que las principales acciones de gestión relacionadas con la convivencia en el centro educativo son las efectuadas por los profesores. En ellos se reconoce al principal gestor de la convivencia y esencialmente a quienes cumplen el rol de profesor jefe o tutor, ya que ellos intervienen y colaboran con los diversos procesos convivenciales comunicacionales, reguladores y de sociabilización que se generan entre los estudiantes.

Otro de los aspectos de gestión que se reconoce de gran valor es la existencia de espacios para el diálogo y reflexión en la malla curricular de los estudiantes a través de la programación de la clase de orientación y de forma transversal integrada en las actividades académicas. En este espacio cada profesor jefe o tutor planifica y organiza actividades formativas que permitan desarrollar herramientas y habilidades para generar una sana convivencia entre los estudiantes y los demás integrantes de la comunidad educativa.

También es posible afirmar que la mayoría las acciones de gestión en torno a la convivencia escolar son de tipo reactivo, es decir, se procede a reaccionar y generar acciones una vez que se han producido algún tipo de situación conflictiva. Para ello, el principal elemento reconocido es el equipo encargado de la convivencia que permite afrontar las dificultades que se presenten y que cuentan con el respaldo de un manual de convivencia escolar que ha sido elaborado y actualizado permanentemente de forma participativa entre todos los integrantes de la comunidad educativa.

Estas acciones de gestión permiten desarrollar la convivencia en un clima positivo, de respeto, de escucha y de autocontrol dentro de la institución y se reconocen como un elemento clave, a pesar que existen diversas debilidades que son importantes de atender.

---

**OE 2: Conocer la opinión de los estudiantes, profesores, familias y equipo directivo respecto a las acciones y prácticas para la gestión de la convivencia escolar en el Instituto Santa María.**

A partir de este objetivo se puede determinar que los estudiantes, profesores, familias y equipo directivo tienen una buena percepción general sobre la convivencia escolar que se vive en el centro educativo y coinciden en la mayoría de las dimensiones estudiadas. En primer lugar, coinciden en percibir que las acciones de gestión realizadas por los profesores del centro ayudan a desarrollar una sana convivencia y que se basan principalmente en la reflexión y el diálogo, logrando de esta manera buscar solución a la mayoría de los conflictos que se presentan.

También es posible observar que perciben una baja cantidad de las acciones y prácticas para la gestión de la convivencia escolar, donde la formación y la prevención no aparecen como actividades urgentes de programar. En este mismo aspecto se identifica la falta de un programa de convivencia que permita desarrollarla de manera transversal en el centro y que también integre a toda la comunidad educativa. Junto con esto, se aprecian pocas acciones de gestión para la promoción y organización de actividades, tales como charlas, talleres u eventos que prevenga situaciones conflictivas.

De la misma manera, existe una baja apreciación respecto de las acciones que buscan mejorar la comunicación entre los integrantes de la comunidad educativa y que puedan favorecer el desarrollo de una sana convivencia escolar.

Pese a ello, existen algunas diferencias en la percepción de algunas acciones y prácticas para la gestión de la convivencia entre los integrantes de la comunidad, en primer lugar el equipo directivo señala que desde su gestión se realizan acciones para mejorar la convivencia, que cada uno de ellos realiza su aporte y que se sienten capacitados para desarrollar su labor. No obstante, los estudiantes y docentes indican que desde el equipo directivo no se realizan las acciones necesarias para trabajar la convivencia, la comunicación efectiva y que no cuentan con el liderazgo necesario para cumplir con las responsabilidades del cargo, evidenciándose la falta de influencia del equipo directivo en los demás integrantes de la comunidad educativa.

---

Por su parte, las familias manifiestan que se implican en las diversas actividades que el centro organiza, no obstante, los profesores y el equipo directivo creen que es una de las falencias ya que ven una poca implicancia y una baja participación de las familias en las diversas acciones propuestas por la institución que ayudan a fomentar una sana convivencia escolar.

**OE 3: Describir las principales fortalezas y debilidades en torno a los procesos de formación para la no violencia, gestión de la convivencia escolar y participación en el Instituto Santa María.**

Para dar respuesta a este objetivo se presentan dos apartados a través de los cuales se desarrollan las principales fortalezas y debilidades evidenciadas a través del proceso de investigación.

**Fortalezas**

Los resultados obtenidos permiten concluir que la principal fortaleza en los procesos de *formación para lo no violencia* son los espacios de diálogo y reflexión que se dan en el centro educativo y la capacidad de los profesores para establecer una comunicación y generar un proceso de aprendizaje con los estudiantes, a través de los cuales se busca educar para la convivencia. Los profesores ayudan a reflexionar y resolver los conflictos que ocurren entre los estudiantes, conversan sobre las situaciones que pueden llevar a conductas violentas y sobre las consecuencias de la violencia a través de medios sociales, lo que hace que esto sea una de las principales fortalezas en la dimensión de formación y que es importante seguir apoyando y fortaleciendo a través de la capacitación permanente y el trabajo colaborativo con los equipos de convivencia escolar y de orientación.

Con relación a las fortalezas en el ámbito de la *gestión*, se puede concluir que los aspectos normativos y reglamentarios son los que destacan, ya que son reconocidos por los integrantes como elementos claves para el desarrollo de la convivencia en el centro. La aplicación de sanciones y la difusión de las normas de comportamiento que permiten una sana convivencia en la institución, son reconocidas como acciones de gestión que aportan al proceso formativo. De la misma manera, el rol de los inspectores y profesores

---

jefes o tutores es reconocido como una fortaleza debido a que coordinan aspectos formales y operativos, generando de esta manera una cultura favorable respecto a la formación de la convivencia en el centro.

Respecto a la *participación*, la principal fortaleza es el aporte que cada uno de los integrantes realiza para la elaboración y actualización del manual de convivencia escolar, que busca coordinar y regular la actuación de la comunidad educativa en sus actividades cotidianas y en el ambiente propio de las relaciones escolares. Todos los integrantes de la comunidad educativa participan de este proceso y en conjunto buscan establecer una normativa común con la opinión de todos, logrando de esta manera una mayor adherencia de los acuerdos que aparecen en el manual de convivencia y en el reglamento interno.

Otra de las fortalezas es la participación de la mayoría de los integrantes para generar un trato amable y con respeto en las relaciones interpersonales que se establecen en la institución educativa. Estos aspectos de la dimensión deben fortalecerse a través de la generación de actividades que busquen la participación de todos integrantes de la comunidad, donde se les escuche y se les atienda a sus necesidades, permitiendo de esta forma generar un ambiente positivo en las relaciones y el clima de la institución.

### **Debilidades**

En cuanto a las debilidades en los procesos de formación, es posible concluir que la falta de un programa de convivencia escolar que guía las acciones del centro es lo que necesita una pronta modificación. En el estudio se ha podido establecer que no existen procesos formativos estructurados, que no existen actividades preventivas y que prevalecen las acciones reactivas cuando se presentan dificultades y conflictos que alteran la convivencia. Por esta razón es necesario generar una planificación general que guíe los procesos formativos de la convivencia en el centro y que su construcción sea con los aportes y la participación de todos los integrantes de la comunidad.

En relación a la gestión es posible concluir que una de las principales debilidades es la comunicación, debido a que se presentan múltiples dificultades entre los integrantes de la comunidad a causa de ello. Esta capacidad es el elemento clave para la sociabilización, entablar relaciones y compartir emociones, por lo tanto es considerado un valor estratégico para formación de la convivencia en la institución. Por este motivo

---

se establece la necesidad de generar acciones que permitan gestionar procesos de comunicación sólidos, fluidos y efectivos que favorezcan la convivencia en el centro educativo.

Otra de las debilidades en este ámbito es la falta de gestión para organizar talleres, charlas y eventos que permitan realizar acciones formativas con las familias y los estudiantes. De acuerdo a los resultados, la falta de este tipo de actividades es reconocida por los integrantes de la comunidad como una debilidad debido a que son muy pocas las veces durante el año que se programan este tipo de acciones y al no ser planificadas en un plan general de convivencia la participación es minoritaria.

La mejora en estos procesos debe ser generada desde el equipo directivo, quienes deben gestionar y liderar las modificaciones necesarias que permitan instaurar la convivencia como uno de los ejes centrales de la institución, siendo la base para los procesos formativos y pedagógicos que se generan en el centro.

En cuanto a la participación, las principales debilidades son la integración de las familias en las actividades organizadas por el centro y por su misma organización (Centro General de Padres y Apoderados). Si bien es posible concluir una baja participación de las familias también se evidencia que existe un compromiso por parte de ellos lo que generaría una oportunidad para involucrarlos y de esta manera generar una mayor adherencia en las acciones y actividades programadas.

Las acciones organizadas deben buscar la participación de las familias, pero también es importante organizar actividades donde se puedan integrar los estudiantes y los profesores, ya que de acuerdo a lo descrito en el marco teórico, es transcendental trabajar la convivencia integrando a toda la comunidad educativa para así de esta manera lograr un mayor éxito en los objetivos planteados.

---

#### **OE 4: Proponer acciones, dinámicas y procesos de formación interna en el Instituto Santa María para el mejoramiento de la convivencia escolar en el centro educativo.**

Es posible concluir que no existen diferencias significativas en la percepción de los estudiantes, profesores, familias y directivos respecto a la gestión de la convivencia en la institución. Los resultados confirman una alta coincidencia de opiniones respecto a las dimensiones estudiadas y los diversos aspectos que estos procesos conllevan. Con esta información se puede reconocer que existen elementos comunes que han sido una fortaleza para el desarrollo de la convivencia escolar y que es necesario seguir apoyando y mejorando continuamente y también es posible establecer cuáles son las principales debilidades que son necesarias de mejorar para que los procesos puedan realizarse de manera efectiva. Estos resultados permiten establecer un panorama sobre la realidad de la convivencia en la institución y sobre los procesos de gestión que se implementan en torno a ella, así de esta manera es posible determinar las acciones necesarias para fortalecer o mejorar los elementos imprescindibles para su desarrollo.

Para dar respuesta a este objetivo se ha elaborado un plan de mejoramiento (ver Capítulo 9), tomando en consideración los resultados mencionados anteriormente, el cual se fundamenta en los elementos principales de las experiencias internacionales sobre convivencia escolar presentadas en el marco teórico. La planificación de acciones y procesos de formación del plan buscan potenciar y mejorar aspectos de la gestión de la convivencia que han sido evidenciados en los resultados de la presente investigación. Se ha desarrollado un programa basado en la realidad de una institución educativa de la región de Ñuble y que establece actividades que pueden ser utilizadas por otros centros educativos locales para complementar sus propios programas o para ser una guía que permita instaurar la convivencia escolar en sus proyectos educativos. Este plan de mejoramiento toma en consideración las líneas principales de la propuesta realizada por Cisternas (2018) y se plantean objetivos y actividades de acuerdo con los resultados de la presente investigación, los cuales se exponen en detalle en el siguiente capítulo.

---

### **8.2.1 Limitaciones y prospectiva**

Al concluir este proceso de investigación surge la necesidad de evaluar y realizar un proceso de autocrítica respecto de los diversos factores que pudieron influir durante el desarrollo del estudio, así como algunas fortalezas y también algunas debilidades. En primer lugar es importante recordar que esta investigación nace de la necesidad de realizar una evaluación institucional sobre aspectos de gestión de la convivencia escolar y que permitieron evidenciar aspectos que pueden ser potenciados y otros que deben ser mejorados a través de diversas estrategias.

Como se ha indicado durante el desarrollo del estudio, la institución educativa estudiada pertenece a la nueva administración geográfica del país la cual se denomina región de Ñuble, por lo tanto, los estudios existentes no contemplan aspectos de la convivencia escolar como se han presentado en esta investigación. Esta es una de las principales fortalezas que se pueden destacar pero que a la vez conlleva una limitante por ser uno de los primeros estudios y que tiene relación con los alumnos participantes, ya que se contemplaron solo a los pertenecientes al tramo final del primer ciclo de educación escolar (5.º y 6.º básico) y del segundo ciclo (7.º básico a IV Enseñanza Media), es decir, estudiantes de la fase final de primaria junto a los de secundaria y bachillerato.

Otro de los aspectos que puede ser considerado una limitante es que la presente investigación solo recopiló información sobre los aspectos de gestión de la convivencia escolar en la institución, evidenciando situaciones, procesos y actividades que son reconocidas como efectivas y otras que son necesarias de mejorar, dejando de lado otros aspectos específicos de la convivencia que también pueden servir como un diagnóstico institucional.

También se considera una limitante que los resultados de la investigación no pueden ser utilizados en generalizar a la población escolar de la región, debido a que la muestra no cumple con los requerimientos metodológicos para hacerlos extensivos. Se sugiere en un próximo estudio realizar una muestra mayor, que cumpla con la validez factorial, con distintos centros y que permita generalizar los resultados a una población y que a la vez tenga en cuenta los diversos contextos educativos que tiene la región ya que por su extensión existen varios centros educativos rurales.

---

Por otra parte, una de las limitaciones del estudio es que debido a la dinámica de la institución, año a año se van modificando las funciones y responsabilidades de algunos directivos, por este motivo algunas de las conclusiones presentadas no serán tomadas en consideración porque se han producido cambios que pueden afectar los resultados.

### **Prospectiva**

Es importante proyectar investigaciones futuras que atiendan las necesidades de todos los niveles, debido a que esta investigación sólo se consideró los cursos más altos. Para los estudiantes de la educación preescolar y también de la primera etapa del ciclo básico o primaria (1.º a 4.º básico), es necesario crear instrumentos adaptados a su edad, con una validez y fiabilidad que permitan obtener información relevante sobre la convivencia escolar desde su propia mirada y realidad. De la misma manera, hay que considerar que en futuros estudios no solo se evalúe la gestión y la prevención, sino que también aspectos más específicos de la convivencia escolar, como los distintos tipos de violencia y su prevalencia e influencia en las diferentes edades y niveles educativos.

Debido a que el proceso de investigación ha obtenido información y resultados de un momento específico en la institución, surge la necesidad de realizar estudios de manera continua y en un período determinado en los centros educativos ya que la dinámica escolar va cambiando y evolucionando permanente. Desde este punto de vista se crea la oportunidad de generar procesos investigativos que permitan a los centros tomar decisiones basadas en evidencias y de esta manera evitar que sus programas y actividades se desarrollen solo en base a las percepciones que los equipos directivos poseen sobre el tema.

Los profesores, estudiantes y las familias han reconocido la importancia de la convivencia escolar y su influencia en el desarrollo de las actividades cotidianas del centro, por este motivo es recomendable ampliar los estudios sobre este tema y buscar evidencia empírica que permita generar procesos de mejoramiento, incorporando evaluaciones periódicas que identifiquen los verdaderos resultados y avances en los programas. De la misma manera, al obtener información en distintos períodos es posible comparar los resultados y verificar los cambios producidos en las áreas investigadas.

---

En este sentido se ha propuesto al equipo directivo del colegio organizar un grupo de investigación que será conformado por diversos profesionales que trabajen en la institución (profesores, psicólogos, fonoaudiólogos, entre otros), cuyo objetivo será desarrollar estudios de diversos fenómenos que se presenten en el centro y que permitan elaborar propuestas o programas de colaboración, fortalecimiento o de prevención. Esta iniciativa tiene alto valor de oportunidad, debido a que los docentes han visto a través de esta investigación un proceso metódico y riguroso que ha permitido generar una propuesta basada en evidencias fiables y que buscan mejorar aspectos de la propia realidad del centro.

Los resultados del estudio y el plan de mejoramiento elaborado serán presentados a las autoridades educativas regionales con la finalidad de ser un aporte a las actividades que se generan en torno a la convivencia escolar. El programa contiene elementos generales que son comunes a los distintos centros de la región y que pueden utilizarse como pautas o guía para las actividades y acciones que los centros organicen. De la misma manera se propondrá una pauta de trabajo colaborativo con los Departamentos de Educación Municipal durante el período escolar 2022, que busca compartir los resultados y principales conclusiones del presente estudio y a la vez difundir las investigaciones científicas en el área educativa y su impacto en el desarrollo educativo de una comunidad.

En otro contexto (Cisternas y Quintana, En prensa), hemos comentado que el concepto de “estar juntos virtualmente” que propuso Valente (2005) en relación con “las interacciones que se establecen entre los alumnos, los profesores y los contenidos en los entornos de enseñanza y aprendizaje virtuales, y por tanto con mediación de tecnologías digitales en la construcción del conocimiento y en los procesos de abstracción reflexiva” (Santos et al., 2019; Tavares et al, 2014), nos entrega una posibilidad para reflexionar de manera proyectiva. Debido a la situación forzada por el cierre de centros educativos con motivo de la pandemia del COVID-19, que ha generalizado el uso de los Entornos Virtuales de Enseñanza y Aprendizaje (EVEA), los entornos de videoconferencias y las mensajerías instantáneas, hemos observado que el concepto de convivencia se ha ido diversificado y ampliando a lo que podríamos llamar convivencia en línea o virtual. Y es aquí donde se abre un nuevo campo de estudio, relacionado con las implicaciones en las actitudes y convivencia en el “estar juntos virtualmente” y cuáles serían los principios éticos para una sana convivencia en los centros educativos.

---

Las recomendaciones y proyecciones que se han presentado buscan ser una guía y apoyo para los procesos de investigación que se realicen a futuro en torno a la convivencia escolar, los cuales buscan una mejora integral de los estudiantes y también colaborar en la generación de un mejor clima para desarrollar los procesos educativos en los centros escolares.



## **CAPÍTULO 9**

### **PROPUESTA DE MEJORAMIENTO**

### **GESTIÓN DE LA**

### **CONVIVENCIA ESCOLAR**



---

Tal como se ha propuesto durante el desarrollo de la presente tesis y específicamente en la Pregunta de Investigación número 5, en el Objetivo Específico 4 y también se ha comentado en la discusión y conclusión de los resultados, presentamos a continuación un proyecto elaborado especialmente para el centro educativo objeto de estudio, que sirve tanto como devolución al centro por haber permitido desarrollar la investigación, como también para presentar una propuesta que puede utilizarse como guía para los centros educativos de la región de Ñuble.

Como se ha planteado anteriormente, esta propuesta se basa en las principales experiencias internacionales que fueron seleccionadas de acuerdo al contexto y las relaciones que puedan tener con la realidad del centro educativo. Con la finalidad de promover el desarrollo de este plan de mejoramiento, se han tomado en consideración algunos aspectos señalados por Antúnez (2000) quién propone trabajar con la participación de todos los integrantes de la comunidad educativa y en diversa etapas, así de esta manera se pretende evitar el obstáculo de la resistencia a los cambios y se produce un mayor involucramiento y adhesión en las diversas acciones programadas.



2022

**PLAN DE  
MEJORAMIENTO**

*CONVIVENCIA  
ESCOLAR*

*Instituto Santa María  
San Carlos*

---

---

## PRESENTACIÓN

Conscientes de la importancia de la Convivencia Escolar en el desarrollo integral de los estudiantes, se presenta un plan de mejoramiento el cual nace de la necesidad de dar respuesta a un proceso de investigación que ha permitido estudiar en profundidad la gestión de la convivencia escolar en la institución educativa y donde se ha evidenciado procesos que son necesarios de fortalecer y otros que deben ser mejorados o modificados. Uno de los objetivos específicos de la investigación denominada “*La convivencia escolar en un centro educativo de la nueva región de Ñuble en Chile.*” realizada por el autor de esta propuesta, plantea la elaboración de un plan de mejoramiento consistente en procesos y actividades enmarcados en la formación de la convivencia escolar para mejorar las conductas sociales de los estudiantes del Instituto Santa María de San Carlos, los cuales se basan en los resultados y conclusiones del estudio.

Se presenta a continuación una propuesta de mejoramiento que busca reforzar los ámbitos evaluados durante el proceso de investigación, permitiendo de esta manera un desarrollo continuo de mejoramiento en la institución educativa. La presente propuesta no es un instrumento aislado, sino que ha sido elaborado en coherencia y en relación directa con las normas de convivencia establecidas en el reglamento interno y los principios y valores declarados en el proyecto educativo institucional del colegio Instituto Santa María de San Carlos. El tiempo estipulado para la ejecución del plan de mejoramiento es de un año académico, dividido en dos semestres correspondientes al período de marzo a julio y agosto a diciembre del año 2022. Esta propuesta es un proyecto de acción prioritaria el cual podría proyectarse y tener continuidad en la programación de un plan más transversal e interdisciplinar si el centro educativo así lo requiere.

---

---

## II. JUSTIFICACIÓN

La convivencia escolar es un tema que preocupa a las autoridades educativas, profesores, familias e investigadores debido al impacto que tiene sobre los diversos procesos educativos que se desarrollan en la escuela. El Ministerio de Educación define a la convivencia escolar como “la coexistencia armónica de los miembros de la comunidad educativa, que supone una interrelación positiva entre ellos y permite el adecuado cumplimiento de los objetivos educativos en un clima que propicia el desarrollo integral de los estudiantes” (MINEDUC, 2011a).

Para que esta coexistencia sea armónica y positiva debe existir el apoyo de todos los integrantes de la comunidad, pero en ocasiones puede verse afectada por diversas situaciones derivadas de las relaciones interpersonales que la alteran y dificultan. Una de las principales y más reconocidas por los diversos estudios es la violencia. En el último informe realizado por UNICEF (2018) *Una lección diaria. Acabar con la violencia en las escuelas*, nos señala que la mitad de los estudiantes de entre 13 y 15 años de todo el mundo, alrededor de 150 millones, declara haber experimentado violencia entre pares en las escuelas y en sus inmediaciones o haber sufrido acoso en el último mes o haber participado en una pelea física en el último año. La situación en Chile nos indica que 15% de los estudiantes entre 13 y 15 años dijeron haber sido víctimas de *bullying* en el último mes y un 29% reportaron haber participado en una pelea física con algún compañero en el último año.

Por estos motivos entender el significado de una sana convivencia escolar es fundamental ya que este concepto es la base de cualquier proyecto educativo que busca el desarrollo integral de sus estudiantes. Por lo tanto, se debe entregar una connotación positiva a la convivencia escolar y entender su importancia para un buen desarrollo educativo. Desde esta perspectiva surge la necesidad de investigar, evaluar y modificar si es necesario, todos los procesos que afecten a la convivencia en los centros educativos a través de programas y acciones que busquen cumplir objetivos para su mejoramiento.

El trabajo colaborativo para la convivencia escolar busca de manera intencionada integrar y vivenciar los valores que definirán a los estudiantes que serán el futuro de la sociedad que pretendemos construir.

---

---

### III. DISEÑO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

El programa que se presenta será denominado **CONVIVE INSAMA** e incluye diversas acciones y actividades para implementar en la institución que se basarán en la prevención y mediación de conflictos a través de la cultura de la paz. Para el desarrollo y ejecución del plan de mejoramiento es imprescindible la participación de todos los integrantes de la comunidad educativa, por lo tanto, se busca la integración de ellos en las diferentes acciones programadas.

Se resguardará la participación e igualdad entre hombres y mujeres de los diversos integrantes, quienes tendrán la responsabilidad de cooperar en las instancias de difusión, diagnóstico, ejecución y evaluación del programa de mejoramiento. Al involucrar a los estudiantes, profesores y las familias como agentes sociales activos del centro educativo, se busca la construcción de una comunidad democrática, participativa que aborda los conflictos desde una perspectiva positiva y bajo la cultura de la paz.

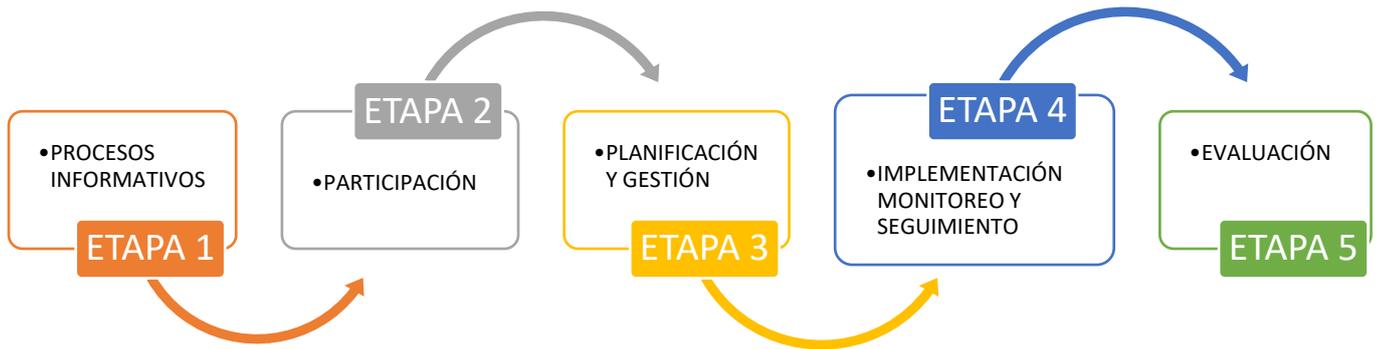
Debido a que se cuenta con la información obtenida durante el proceso de una investigación de tesis doctoral, se utilizarán los datos como resultados del diagnóstico institucional de la gestión de la convivencia escolar en el centro educativo y cuyo plan de mejora se desarrollará en cinco etapas. Cada una de estas etapas tiene relación directa con las tres dimensiones que se diagnosticaron durante el proceso de investigación, en las cuales se basa el presente plan de mejoramiento.

Como una manera de facilitar la información para estudiantes, profesores y las familias, se ha diseñado una página web que contempla todos los detalles del plan de mejoramiento y también se presenta material de apoyo como videos, actividades, noticias que permitan desarrollar e instaurar la convivencia como un eje central del programa educativo institucional.

El detalle de cada una de las etapas a desarrollar en el plan de mejoramiento se explicita a continuación en la Tabla 1.

ETAPA	DESCRIPCIÓN
<b>PRIMERA</b>  <b>Procesos informativos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ El equipo directivo recibe los antecedentes y realiza un análisis y reflexión de los resultados obtenidos en el proceso de diagnóstico.</li> <li>○ Posteriormente se entregan los resultados y conclusiones a los profesores a través de un documento resumen y de una presentación para analizar y reflexionar sobre ellos.</li> <li>○ Para hacer partícipes al resto de la comunidad educativa, se realizar una reunión del consejo escolar a quienes también se les informan mediante una presentación y una circular adaptada con los aspectos más importantes a destacar.</li> </ul>
<b>SEGUNDA</b>  <b>Proceso de participación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Se involucra a toda la comunidad educativa con la participación activa de cada uno de ellos. Se programan reuniones de trabajo, se analizan y se reflexionan sobre las propuestas o posibles modificaciones.</li> </ul>
<b>TERCERA</b>  <b>Planificación y gestión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Se realiza un análisis final junto al equipo directivo, se evalúan recursos y su factibilidad y se decide sobre los aspectos más relevantes del plan de mejoramiento.</li> <li>○ Se toman acuerdos sobre los objetivos esperados, metodología de trabajo, encargados y programación de acciones.</li> </ul>
<b>CUARTA</b>  <b>Implementación, monitoreo y seguimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Se llevan a cabo las acciones y actividades planificadas según consenso en las etapas anteriores.</li> <li>○ Los encargados realizan el acompañamiento y seguimiento durante el proceso de ejecución.</li> </ul>
<b>QUINTA</b>  <b>Evaluación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Análisis y reflexión de las acciones a través de tres etapas de evaluación: diagnóstico, de proceso y final.</li> <li>○ Los instrumentos a utilizar durante el proceso de evaluación son encuestas y entrevistas que se realizarán a todos los integrantes de la comunidad educativa y que permitirá establecer las metas de cumplimiento.</li> </ul>

*Tabla 1. Etapas Plan de Mejoramiento  
Fuente: Elaboración propia*



*Figura 1: Etapas plan de mejoramiento  
Fuente: Elaboración propia*

#### IV. OBJETIVOS PLAN DE MEJORAMIENTO

Con la finalidad de guiar y dar cumplimiento al plan de mejoramiento, se proponen los siguientes objetivos:

##### **OBJETIVO GENERAL**

Desarrollar una propuesta de acciones que permitan un mejoramiento en los procesos de la convivencia escolar en la institución y a través de ellos generar un clima apropiado para los diversos procesos educativos

##### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Fomentar el compromiso y la participación de toda la comunidad educativa a través de acciones preventivas y formativas basadas en la educación para la paz.
- Capacitar a través de talleres y charlas a estudiantes, profesores y familias para que desarrollen competencias y estrategias para el manejo de estrategias en convivencia escolar.
- Generar acciones interrelacionadas y secuenciadas que permitan desarrollar la sana convivencia en el centro educativo entre todos sus integrantes.
- Potenciar el plan de convivencia escolar existente en el centro educativo, propiciando un buen clima de convivencia en el desarrollo integral de los estudiantes.

## V. EJES Y PRINCIPIOS DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

Cultura de la Paz como eje principal de la convivencia

El centro educativo como espacio de aprendizaje de la convivencia

Compromiso de la comunidad educativa

La participación como instancia de desarrollo educativo

Acción pedagógica basada en el diálogo y la prevención

## VI. PLANIFICACIÓN

Se presentan las acciones y los principales objetivos de cada una de las dimensiones del plan de mejoramiento. En la siguiente tabla se presenta un resumen de las acciones.

ÁREA	DIMENSIÓN	Nº ACCIONES
GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA	Formación para la no violencia	20 (45%)
	Gestión para la no violencia	14 (32%)
	Participación	10 (23%)

Tabla 2: Resumen de acciones del plan de mejora

**DIMENSIÓN**

**FORMACIÓN PARA LA NO VIOLENCIA**

Objetivo	Acciones	Recursos			Plazo /fecha	Responsable
		Humanos	Materiales	Funcionales		
Revisar resultados del diagnóstico y evaluar propuesta de mejoramiento de la gestión de la convivencia escolar	Equipo directivo y equipo de convivencia revisan resultados y evalúan programa de mejoramiento	Docentes equipo directivo	Materiales de oficina, sala de reuniones	2 horas para reunión	Marzo 2022	Equipo directivo
	Revisión y aportes de profesores sobre el plan de mejoramiento	Docentes equipo directivo	Materiales de oficina, sala de reuniones	2 horas para reunión	Marzo 2022	Equipo directivo
	Revisión y aportes de estudiantes sobre plan de mejoramiento	Profesor tutor	Computador, proyector, sala de clases	1 hora de clase de orientación	Abril 2022	Profesores Tutores
	Revisión y aportes del consejo escolar sobre plan de mejoramiento	Director(a)	Computador, proyector, sala de clases	2 horas para reunión	Abril 2022	Director(a)
	Generar conclusiones y realizar modificaciones al plan de mejoramiento	Coordinador de Convivencia Escolar, Equipo directivo	Materiales de oficina, sala de reuniones	2 horas para reunión	Abril 2022	Equipo directivo

Implementar actividades extraescolares con acciones de formación en Paz y No Violencia	Difusión e información sobre Talleres Extraescolares CONVIVE INSAMA	Profesor encargado	Materiales de oficina, computador, internet	Oficina	Abril 2022	Coordinador Extraescolar
	Implementación de Talleres Extraescolares Deportivos, Artísticos-Culturales y Científicos CONVIVE INSAMA	5 profesores especialistas (10 horas)	Material deportivo, de oficina, gimnasio, aula.	Coordinar horario para implementar talleres	Mayo a Diciembre 2022	Coordinador Extraescolar
	Presentación o muestra artística Talleres CONVIVE INSAMA	5 profesores especialistas	Material deportivo, de oficina, gimnasio, aula.	Coordinar horario para la presentación	Diciembre 2022	Coordinador Extraescolar
Potenciar la identidad del colegio a través de valores de Paz y No Violencia que permitan una formación de acuerdo a la orientación católica del centro	Jornada de formación del personal del colegio (profesores, asistentes, directivos, auxiliares) en torno a la Paz y No violencia y su relación con los lineamientos del proyecto educativo institucional	Un sacerdote o profesional encargado	Materiales de oficina, computador, internet	Coordinar una jornada de trabajo	Junio 2022	Departamento de Pastoral
	Jornada de formación de las familias en torno a la Paz y No violencia y su relación con los lineamientos del proyecto educativo institucional	Un sacerdote, religiosa o profesional encargado	Materiales de oficina, computador, internet	Coordinar reunión de apoderados	Junio 2022	Departamento de Pastoral

	Formación de los estudiantes en torno a la Paz y No violencia y su relación con los lineamientos del proyecto educativo institucional	Profesor o tutor	Materiales de oficina, computador, internet	Coordinar horario durante clase de orientación	Junio 2022	Departamento de Pastoral
Implementar acciones de promoción del programa CONVIVE INSAMA	Campaña de difusión programa CONVIVE INSAMA	Coordinador Convivencia Escolar	Materiales de oficina, computador, internet	Coordinar horario de visitas a los cursos	Mayo 2022	Coordinador Convivencia Escolar
	Taller de prevención de la violencia y autocuidado para estudiantes	Profesional especialista	Materiales de oficina, computador, internet, sala	Coordinar horario durante clase de orientación	Julio 2022	Departamento de orientación
	Taller mediación de conflictos para las familias	Profesional especialista	Materiales de oficina, computador, internet, salón	Coordinar jornada de trabajo, 2 h.	Agosto 2022	Coordinador Convivencia Escolar

DIMENSIÓN						
GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA						
Objetivo	Acciones	Recursos			Plazo /fecha	Responsable
		Humanos	Materiales	Funcionales		
Promover la participación y comunicación de miembros de nuestra comunidad, valorando el buen trato y la sana convivencia	Revisión y análisis de manual de convivencia y reglamento escolar con todos los miembros de la comunidad educativa	Profesor coordinador	Materiales de oficina, computador, internet, salón	Coordinar 2 h. consejo de profesores, reunión de apoderados y clase de orientación	Abril 2022	Coordinación Convivencia Escolar, Equipo Directivo, Tutores
	Socialización del manual de convivencia con toda la comunidad educativa: Estudiantes, profesores, familias y personal del centro	Profesores tutores	Materiales de oficina, computador, internet,	Coordinar jornada de trabajo con profesores, apoderados y estudiantes	Mayo 2022	Coordinación Convivencia Escolar, Equipo Directivo, Tutores
	Campañas de prevención y formación: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Paz y No violencia</li> <li>• <i>Bullying</i></li> <li>• Acoso sexual</li> <li>• <i>Cyberbullying</i></li> <li>• Embarazo adolescente</li> <li>• Identidad de género</li> </ul>	Profesional especialista y profesores tutores	Materiales de oficina, computador, internet, salón	Coordinar jornada de trabajo de comisión, 2 veces en abril de 2022 para generar programación	Según programación periodo académico 2022	Coordinación Convivencia Escolar

Fortalecer el programa CONVIVE INSAMA a través de actividades de formación para la paz y la convivencia escolar en estudiantes y las familias	Organizar capacitación a docentes sobre Prácticas Restaurativas	Profesional especialista	Materiales de oficina, computador, internet, salón	Coordinar 2 jornadas durante el primer semestre	Marzo a Junio 2022	Departamento de Orientación y Convivencia Escolar
	Planificación y ejecución de jornadas sobre convivencia escolar para trabajar en reuniones de apoderados	Profesores tutores y orientador	Materiales de oficina, computador, internet, salón	Coordinar actividad en 2 reuniones de apoderados por semestre	Periodo académico 2022	Departamento de Orientación y Convivencia Escolar
	Implementar actividades sobre Comunicación asertiva y Resolución de conflictos para trabajar con el centro de estudiantes	Profesores asesores y orientador	Materiales de oficina, computador, internet, salón	Coordinar 2 reuniones de trabajo	Mayo y Octubre 2022	Departamento de Orientación y Convivencia Escolar
Crear un plan de comunicación y difusión del centro para generar canales de información con la comunidad y las familias	Informativo semanal vía correo electrónico y/o <del>Whatsapp</del> de docentes y profesionales con actividades diarias destacadas	Secretaria	Computador, internet	Informar actividades relevantes	Semanalmente durante el periodo académico 2022	Dirección
	Realizar un diagnóstico con la comunidad educativa respecto a las necesidades y temática que debe abordar la página web	Encargado de informática	Computador, internet, materiales de oficina	Programar calendario de aplicación de diagnóstico online	Marzo 2022	Coordinación Pedagógica
	Actualización y rediseño página web institucional	Encargado de informática	Computador, internet, materiales de oficina	Organizar fases de difusión	Abril 2022	Coordinación Pedagógica

	Diseño página web CONVIVE INSAMA que será anclada a la web institucional	Encargado de informática, coordinador convivencia	Computador, internet, materiales de oficina	Organizar fases de difusión	Abril 2022	Coordinación Pedagógica
	Creación Taller de Periodismo para estudiantes quienes serán responsables del boletín informativo	Profesor encargado	Computador, internet, materiales de oficina	Coordinar 2 h. semanales	Periodo académico 2022	Coordinación Extraescolar
	Creación Boletín informativo (bimensual)	Profesor encargado taller de periodismo	Computador, internet, materiales de oficina, impresora	Gestionar convenio con imprenta y diseñador gráfico	Periodo académico 2022(bimensual)	Equipo Directivo
Establecer vínculos y participación a través de canales claros y formales para recibir sugerencias, inquietudes y críticas de los estudiantes y las familias	Formación Comité Convivencia (estudiantes, profesores, familias y directivos)	Profesor encargado	Sala de reuniones, material oficina	Coordinar reuniones 2 veces por semestre	Periodo académico 2022	Coordinador Convivencia Escolar
	Creación de un buzón de sugerencias a través de la página web y creación de un correo electrónico	Encargado de informática	Computador	Informar a la comunidad educativa	Periodo académico 2022	Dirección

DIMENSIÓN						
PARTICIPACIÓN						
Objetivo	Acciones	Recursos			Plazo /fecha	Responsable
		Humanos	Materiales	Funcionales		
Promover el diálogo participativo y constructivo entre todos los miembros de la comunidad educativa.	Organización de Cabildos Comunitarios con temáticas de importancia	Profesor coordinador	Salón, computador, internet, materiales de oficina, impresora	Coordinar una fecha por semestre	Según programación durante periodo académico 2022	Departamento de Orientación y Convivencia Escolar
	Campana “Todos por el buen trato” que busca una sana convivencia y un ambiente de respeto	Orientador	Computador, internet, materiales de oficina, impresora	Coordinar tiempos y espacios para difusión	Según programación durante periodo académico 2022	Departamento de Orientación
	Atención y acompañamiento de conflictos que se generan diariamente en la comunidad educativa	Inspector, profesores tutores	Oficina, sala de reuniones	Cuando corresponda	Durante todo el periodo académico 2022	Inspectoría, Profesores
Involucrar a la familia a través de actividades participativas que favorezcan la sana convivencia	“Escuela para Padres” sobre temáticas formativas que favorezcan la convivencia escolar y el desarrollo de los estudiantes	Profesional especialista	Salón, computador, internet, materiales de oficina, impresora	Programación de reunión de acuerdo al nivel	Periodo académico 2022	Departamento de Orientación

	Organización y participación en actividades de "Pastoral familiar"	Sacerdote o coordinador	Salón	Coordinar fechas y actividades	Periodo académico 2022	Departamento Pastoral
Instaurar espacios sociales comunes para aprender a convivir y establecer vínculos en comunidad	Organización "Festival de la Música" con participación de estudiantes, profesores y las familias	Coordinador y equipo organizador	Salón de eventos	Gestionar fecha y comisiones	Segundo semestre 2022	Departamento de Música
	"Olimpiadas Deportivas" con participación de estudiantes, profesores y las familias	Coordinador y equipo organizador	Complejo Deportivo <b>Insama</b>	Gestionar fecha y comisiones	Dos sábados por semestre académico 2022	Coordinación Extraescolar
	"Tardes de Teatro" con participación de estudiantes, profesores y las familias	Coordinador	Salón de eventos	Coordinar fechas	Dos veces por semestre académico 2022	Departamento de Lenguaje
Generar espacios de participación y organización propias de los padres y apoderados	"Semana de la familia" Programación de actividades culturales y deportivas	Profesor asesor Centro de Padres y Apoderados	Salón, gimnasio, salas, materiales deportivos, amplificación	Gestionar espacios y tiempos fuera del horario escolar	Julio 2022	Centro General de Padres y Apoderados
	"Día de la Paz y la Convivencia" Celebración familiar con actividades artísticas y culturales	Profesor asesor Centro de Padres y Apoderados	Salón de actos, amplificación	Gestionar espacios y tiempos fuera del horario escolar	Octubre 2022	Centro General de Padres y Apoderados

### VI. CRONOGRAMA

TIEMPO ACTIVIDADES	MAR '22	ABR '22	MAY '22	JUN '22	JUL '22	AGO '22	SEP '22	OCT '22	NOV '22	DIC '22
Equipo directivo y equipo de convivencia revisan resultados y evalúan programa de mejoramiento	X									
Revisión y aportes de profesores sobre el plan de mejoramiento	X									
Revisión y aportes de estudiantes sobre plan de mejoramiento		X								
Revisión y aportes del consejo escolar sobre plan de mejoramiento		X								
Generar conclusiones y realizar modificaciones al plan de mejoramiento		X								
Formación a tutores para la implementación del plan de orientación CONVIVE INSAMA		X								
Implementación programa CONVIVE INSAMA con estudiantes			X	X	X	X	X	X	X	X
Jornada de formación sobre Paz y No Violencia en el aula			X							
Jornada de formación sobre Prácticas Restaurativas y Mediación en situaciones de conflicto				X						

Participación jornada "Encuentros con Cristo". Tema: Educación para la Paz	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Acompañamiento espiritual de estudiantes y profesores	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Difusión e información sobre Talleres Extraescolares CONVIVE INSAMA		X								
Implementación de Talleres Extraescolares Deportivos, Artísticos-Culturales y Científicos CONVIVE INSAMA			X	X	X	X	X	X	X	X
Presentación o muestra artística Talleres CONVIVE INSAMA										X
Jornada de formación del personal del colegio (profesores, asistentes, directivos, auxiliares) en torno a la Paz y No violencia y su relación con los lineamientos del proyecto educativo institucional				X						
Jornada de formación de las familias en torno a la Paz y No violencia y su relación con los lineamientos del proyecto educativo institucional				X						
Formación de los estudiantes en torno a la Paz y No violencia y su relación con los lineamientos del proyecto educativo institucional				X						
Campaña de difusión programa CONVIVE INSAMA			X							
Taller de prevención de la violencia y autocuidado para estudiantes					X					
Taller mediación de conflictos para las familias						X				

Revisión y análisis de manual de convivencia y reglamento escolar con todos los miembros de la comunidad educativa		X								
Socialización del manual de convivencia con toda la comunidad educativa: Estudiantes, profesores, familias y personal del centro			X							
Campañas de prevención y formación: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Paz y No violencia</li> <li>• <i>Bullying</i></li> <li>• Acoso sexual</li> <li>• <i>Cyberbullying</i></li> <li>• Embarazo adolescente</li> <li>• Identidad de género</li> </ul>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Organizar capacitación a docentes sobre Prácticas Restaurativas	X	X	X	X						
Planificación y ejecución de jornadas sobre convivencia escolar para trabajar en reuniones de apoderados	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Implementar actividades sobre Comunicación asertiva y Resolución de conflictos para trabajar con el centro de estudiantes			X	X	X	X	X	X		
Informativo semanal vía correo electrónico y/o <i>whatsapp</i> de docentes y profesionales con actividades diarias destacadas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Realizar un diagnóstico con la comunidad educativa respecto a las necesidades y temática que debe abordar la página web	X									

Actualización y rediseño página web institucional		X								
Diseño página web CONVIVE INSAMA que será anclada a la web institucional		X								
Taller de Periodismo para estudiantes quienes serán responsables del boletín informativo	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Creación Boletín informativo (bimensual)			X			X			X	
Formación Comité Convivencia (estudiantes, profesores, familias y directivos)		X		X			X			X
Creación de un buzón de sugerencias a través de la página web y creación de un correo electrónico	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Organización de Cabildos Comunitarios con temáticas de importancia			X				X			
Campaña “Todos por el buen trato” que busca una sana convivencia y un ambiente de respeto		X		X		X		X		
Atención y acompañamiento de conflictos que se generan diariamente en la comunidad educativa	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
“Escuela para Padres” sobre temáticas formativas que favorezcan la convivencia escolar y el desarrollo de los <b>estudiantes</b>	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Organización y participación en actividades de "Pastoral familiar"		X		X		X		X		
Organización "Festival de la Música" con participación de estudiantes, profesores y las familias						X				
"Olimpiadas Deportivas" con participación de estudiantes, profesores y las familias		X		X			X		X	
"Tardes de Teatro" con participación de estudiantes, profesores y las familias			X		X			X		X
"Semana de la familia" Programación de actividades culturales y deportivas					X					
"Día de la Paz y la Convivencia" Celebración familiar con actividades artísticas y culturales								X		

## VII. CONVIVE INSAMA

El plan de mejoramiento propone diversas acciones que buscan potenciar los aspectos del diagnóstico que se encuentran en una fase inicial de desarrollo y también fortalecer las dimensiones que fueron evaluadas positivamente en la convivencia escolar de la institución.

Como una manera de potenciar el programa CONVIVE INSAMA se diseñó una propuesta de temas con objetivos, actividades e indicadores de logro que están enfocadas en los ejes del plan y que se presentan de manera detallada a continuación. Estas fichas servirán de apoyo al trabajo de orientación que cada profesor realiza en su curso ya que dispondrán de una guía temática para el trabajo de orientación que realizan en los cursos y también a las familias para colaborar desde casa.

En la página web de CONVIVE INSAMA se encontrarán cada uno de los temas junto a diversos materiales de apoyo y enlaces de interés que servirán para el trabajo de estudiantes, profesores y las familias.

Los temas que se presentan están organizadas por niveles o ciclos y proponen diversas acciones relacionadas con la convivencia escolar y con ello actividades para desarrollar de acuerdo a la edad de los estudiantes. También se presenta un ejemplo para cada nivel a través de una ficha de actividades que puede ser modificada o usada como modelo para elaborar nuevas propuestas de acciones.

<b>NIVEL</b>	<b>CURSOS</b>
<b>Preescolar</b>	Pre Kinder y Kinder
<b>I Ciclo</b>	1.º a 6.º Básico
<b>II Ciclo</b>	7.º - 8.º Básico y I a IV Enseñanza Media

**EDUCACIÓN PREESCOLAR**

<b>TEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>INDICADORES DE LOGRO</b>
<b>LA COMUNICACIÓN</b>	Identificar las diversas formas de comunicación y reflexionar sobre cómo expresar las emociones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo grupal de representación de gestos, sensaciones o sentimientos</li> <li>• Juegos de transmitir emociones</li> <li>• Representaciones artísticas</li> <li>• Reflexión sobre significado de las palabras y gestos</li> <li>• Contar historias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejoran su comunicación y relación con los compañeros</li> <li>• Expresan sentimientos y emociones</li> <li>• Identifican emociones</li> </ul>
<b>AUTOCONTROL</b>	Reflexionar sobre los límites existentes frente a ciertas situaciones y cómo autorregular nuestras emociones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo grupal con materiales: recortar y romper para posteriormente tratar de unir. Se reflexiona sobre los límites y lo que sucede cuando actuamos.</li> <li>• Reflexión sobre el autocontrol</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demuestran autocontrol frente a situaciones conflictivas</li> <li>• Reconocen diversas formas de reaccionar de sus compañeros</li> </ul>
<b>AUTOESTIMA</b>	Identificar las cosas que me gustan de mí, de mis compañeros y poder transmitirlos de los demás.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en círculos, conversar sobre los gustos personales y de los demás.</li> <li>• Dibujar y pintar sobre diversos roles que el alumno pueda asumir para luego reflexionar sobre el tema.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifican gustos personales</li> <li>• Transmiten asertivamente a sus compañeros que les gusta y que no</li> </ul>
<b>SOLIDARIDAD</b>	Reconocer en la ayuda y colaboración a los demás, un valor fundamental para vivir en sociedad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lectura de cuentos</li> <li>• Videos sobre el tema</li> <li>• Trabajo grupal sobre necesidades básicas de los alumnos</li> <li>• Comparten su colación entre compañeros</li> <li>• Reflexionar sobre la importancia del consumo responsable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifican sus necesidades básicas</li> <li>• Se preocupan de sus compañeros y sus necesidades</li> <li>• Comparten ideas de cómo mejorar o cambiar algunos aspectos sociales</li> </ul>
<b>PAZ Y NO VIOLENCIA</b>	Entender que los conflictos forman parte de la vida y entregar herramientas para solucionarlos de manera pacífica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A través de dibujos o representaciones, identificar conflictos y posibles soluciones</li> <li>• Juego de roles con situaciones conflictivas</li> <li>• Conversar sobre el significado de Paz</li> <li>• Reflexionar sobre los conflictos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adoptan conductas asertivas frente a conflictos</li> <li>• Tratan de solucionar los problemas o diferencias sin violencia</li> <li>• Identifican situaciones conflictivas</li> <li>• Reconocen el significado de Paz</li> </ul>

**PRIMER CICLO**

<b>TEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>INDICADORES DE LOGRO</b>
<b>ESTILOS DE COMUNICACIÓN</b>	Fomentar los diversos estilos de comunicación destacando la escucha activa y el respeto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Juegos en grupos de 4, donde 2 transmiten información y los otros dos reflexionan</li> <li>• Diálogos participativos con opiniones distintas</li> <li>• Reflexión sobre los estilos de comunicación</li> <li>• Discusiones grupales con tiempos para analizar las situaciones</li> <li>• Análisis de situaciones reales: noticias, periódicos, revistas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación de manera respetuosa</li> <li>• Expresan con facilidad sus ideas o puntos de vista</li> <li>• Mejoran la forma de comunicarse entre sus compañeros</li> </ul>
<b>LAS EMOCIONES</b>	Reconocer la diversidad de emociones y las distintas maneras de expresarlas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifican y dibujan una nube de palabras sobre las diversas emociones que conocen</li> <li>• Realizan una lista de emociones que son difíciles de identificar</li> <li>• Dibujan situaciones y representan las emociones que sienten frente a ellas</li> <li>• Reflexionan sobre sus emociones frente a situaciones conflictivas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perciben las emociones de sus compañeros en diversas situaciones</li> <li>• Transmiten sus emociones frente a determinadas situaciones</li> <li>• Manejan emocionalmente las situaciones conflictivas la mayoría de las veces</li> </ul>
<b>EL RESPETO</b>	Aprender a escuchar opiniones diferentes reconociendo que todos deben ser tratados con respeto y sin ofensas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuentos o historias basados en el respeto y diálogo</li> <li>• Reflexión individual y grupal</li> <li>• Representaciones gráficas</li> <li>• Debates sobre temas variados como el fútbol, películas, series, etc que generen opiniones distintas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escuchan con atención las reflexiones de sus compañeros</li> <li>• Opinan con argumentos sobre sus ideas</li> <li>• Actúan respetuosamente con compañeros, profesores y familiares</li> </ul>
<b>LA PAZ</b>	Reconocer la paz como valor fundamental de nuestra vida y nuestra forma de actuar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entender el concepto de Paz a través de presentaciones y/o videos</li> <li>• Decorar la sala con afiches realizados por los estudiantes</li> <li>• Generar un abecedario por la Paz</li> <li>• Realizar poemas, canciones o juegos basados en la Paz como eje principal</li> <li>• Realizar un mura con propuestas didácticas para la paz en el centro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocen el valor de la paz y de los efectos que provoca</li> <li>• Buscan soluciones pacíficas frente a diversos conflictos</li> <li>• Generan ideas de cómo solucionar los problemas de manera pacífica</li> </ul>

<p><b>LA CONVIVENCIA</b></p>	<p>Identificar las características de una sana convivencia y de las consecuencias del acoso y las malas relaciones interpersonales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentar diversas situaciones que alteran la sana convivencia entre los estudiantes</li> <li>• Cuentos e historias sobre acoso y situaciones conflictivas</li> <li>• Reflexionar sobre los efectos de los conflictos mal gestionados</li> <li>• Dibujos y representaciones para evitar el acoso</li> <li>• Campaña preventiva de acoso y malos tratos en cada curso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifican situaciones que afectan la convivencia</li> <li>• Reconocen los sentimientos de sus compañeros frente a diversos conflictos</li> <li>• Conocen las consecuencias que se generan por situaciones de acoso</li> <li>• Participan respetuosamente en las actividades</li> </ul>
<p><b>LOS CONFLICTOS</b></p>	<p>Analizar los diferentes conflictos que se presentan en la escuela y la manera de enfrentarlos con respeto y sin violencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir los diferentes tipos de conflictos (peleas, discusiones, enojos, etc)</li> <li>• Destacar los beneficios de los conflictos</li> <li>• Reflexionar sobre las diversas formas de enfrentar pacíficamente los problemas</li> <li>• Generar una lista de conflictos comunes en el curso y sus posibles soluciones</li> <li>• Realizar una obra de teatro en grupos pequeños con conflictos y cómo enfrentarlos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocen diversas situaciones de conflictos</li> <li>• Buscan soluciones a los conflictos dentro del curso</li> <li>• Colaboran activamente con la solución de situaciones conflictivas en la sala de clases</li> <li>• Perciben como se sienten sus compañeros frente a los conflictos que se presentan</li> </ul>
<p><b>LA IGUALDAD</b></p>	<p>Reconocer el respeto por los derechos de todas las personas sin abusos ni agresiones</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo de reflexión sobre declaración de derechos de la infancia</li> <li>• Escuchar y reflexionar sobre cuentos o historias sobre la igualdad</li> <li>• Generar un listado personal de derechos que deben respetarse</li> <li>• Círculo grupal y reconocer las veces que no han respetado la igualdad con sus compañeros</li> <li>• Trabajar en grupo sobre cómo deben actuar con respeto e igualdad entre sus compañeros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocen la igualdad como un derecho fundamental</li> <li>• Actúan con respeto frente a sus compañeros</li> <li>• Mejoran la forma de actuar y relacionarse en la escuela y en su entorno familiar</li> </ul>

**SEGUNDO CICLO**

TEMA	OBJETIVOS	ACTIVIDADES	INDICADORES DE LOGRO
<b>COMUNICACIÓN EFECTIVA</b>	Comprender los elementos que componen la comunicación y los efectos de las distorsiones o malas interpretaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dinámica de compartir historias pasando la información de un compañero a otro.</li> <li>• Reflexión sobre las distorsiones provocadas durante el traspaso de información</li> <li>• Conversación sobre casos o situaciones ocurridas en el aula</li> <li>• Contar una historia y reflexionar sobre las implicaciones de una mala comunicación, cómo afecta las relaciones, cómo nos sentimos, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejoran la comunicación entre compañeros</li> <li>• Participan activamente de las actividades programadas</li> <li>• Demuestran sus sentimientos y emociones sin temor a lo que piensen sus compañeros</li> </ul>
<b>LA ASERTIVIDAD</b>	Conocer los tipos de comportamiento y la importancia de la asertividad para enfrentar los conflictos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se presentan los tipos de comportamiento, pasivo, agresivo y asertivo.</li> <li>• Dibujan o representan en cada tipo de comportamiento, distintas emociones que se producen.</li> <li>• Reflexionan sobre sus emociones frente a situaciones conflictivas</li> <li>• En reflexión grupal analizan las actitudes frente a los distintos tipo de comportamientos</li> <li>• Analizan los efectos del comportamiento asertivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejoran las relaciones con sus compañeros</li> <li>• Tratan de actuar de manera asertiva frente a situaciones cotidianas</li> <li>• Reconocen los beneficios de un actitud asertiva frente a los conflictos</li> </ul>
<b>GESTIÓN DE CONFLICTOS</b>	Desarrollar herramientas para enfrentar y solucionar los conflictos de manera pacífica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descubrir en los medios de comunicación los diferentes conflictos que se presentan</li> <li>• Reflexionar sobre qué se entiende por conflicto</li> <li>• Generar una nube de palabras con diversos conflictos dentro del curso y analizar posibles soluciones</li> <li>• Generar un diario mural con los aspectos positivos del conflicto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comparten de manera pacífica con la mayoría de sus compañeros</li> <li>• Participan activamente y con respeto de las actividades programadas</li> <li>• Resuelven de buena manera los conflictos presentados en el aula</li> </ul>

<p><b>LA SOLIDARIDAD</b></p>	<p>Reconocer la importancia de nuestros actos de colaboración y reflexionar sobre el impacto de nuestras acciones en los demás</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Juego de roles, uno del grupo les cuenta sobre los sueños para un mundo mejor, el resto piensa ideas sobre cómo ayudar</li> <li>• En grupos generan un mural con las acciones solidarias más comunes</li> <li>• Análisis de del impacto de las acciones en los demás</li> <li>• Dinámicas o juegos de tipo solidario que busquen el trabajo colaborativo y participativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participan solidariamente en las acciones grupales</li> <li>• Comparten con sus compañeros y de otros curso</li> <li>• Fomentan la solidaridad entre sus compañeros</li> </ul>
<p><b>BULLYING O ACOSO ESCOLAR</b></p>	<p>Identificar las características y prácticas del acoso escolar y de sus principales implicancias</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentar videos o vivencias sobre el acoso escolar o <i>bullying</i></li> <li>• Definición sobre conceptos sobre el acoso, los tipos y características</li> <li>• Reflexionar sobre los efectos del acoso y las implicancias legales</li> <li>• Analizar situaciones de acoso que puedan darse dentro del grupo</li> <li>• Generar una campaña preventiva de acoso y malos tratos en el curso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifican situaciones y tipos de acoso o <i>bullying</i></li> <li>• Reconocen los efectos negativos del acoso</li> <li>• Conocen las consecuencias que se generan por situaciones de acoso</li> <li>• Mejoran las relaciones entre los compañeros del curso</li> </ul>
<p><b>LIBERTAD Y DERECHOS</b></p>	<p>Fomentar en los estudiantes actitudes de respeto hacia las diversas formas de vivir dentro de una sociedad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentar la Declaración Universal de Derechos Humanos</li> <li>• Analizar las diferentes libertades que se presentan en la declaración</li> <li>• Trabajo en grupo: identificar diversas realidades en el mundo e identificar dónde se vulneran algunas libertades</li> <li>• Reflexionar a través de un cuento o experiencia sobre los derechos y libertades</li> <li>• Realizar un afiche para compartir en la página web institucional, sobre los derechos y las libertades de los estudiantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocen las diferentes libertades</li> <li>• Son conscientes de los principales derechos que tienen los jóvenes en su país</li> <li>• Ejercen su libertad a expresarse, con respeto y responsabilidad frente a sus compañeros</li> <li>• Fomentan las actitudes de respeto frente a las diferentes formas de vivir de sus compañeros</li> </ul>



# FICHAS DE ACTIVIDADES

**TEMA: La Paz y la No Violencia**

**CURSO: Kinder**

## OBJETIVO

Identificar aspectos sobre la paz y la buena convivencia y reflexionar a través de una historia.

## MATERIALES

Hojas en blanco y lápices para colorear

## DESARROLLO

Contar a los niños y a las niñas una historia para que la puedan escuchar con atención. Después pedir que resuman en un dibujo el mensaje principal que transmite la historia (elegir un cuento con sobre la paz y la violencia). A continuación decirles que deben dibujar una historia de un niño tolerante, participativo y cada uno deberá contar su historia.

## EVALUACIÓN

- Expresan sentimientos y emociones
- Reconocen el significado de Paz
- Identifican emociones



# FICHAS DE ACTIVIDADES

**TEMA: La Comunicación**

**CURSO: 4.º básico**

## OBJETIVO

Favorecer la colaboración y la comunicación y estimular la búsqueda de soluciones creativas a través de un ejercicio de matemáticas.

## MATERIALES

Tarjetas con números del 1 al 9 para todo los integrantes del curso

## DESARROLLO

El curso se debe dividir por grupos. Todos los alumnos se colocan la tarjeta con su número al pecho. El profesor va diciendo cifras y las personas participantes intentan formar esos números pudiendo hacer sumas, restas, cualquier operación matemática. Hay que evitar que queden participantes aislados, ganará el grupo que más números (personas) ha utilizado para llegar al resultado.

## EVALUACIÓN

- Mejoran su comunicación y relación con los compañeros
- Expresan sentimientos y emociones
- Identifican emociones



## FICHAS DE ACTIVIDADES

**TEMA: La Solidaridad**

**CURSO: I Enseñanza Media**

### OBJETIVO

Favorecer el trabajo colaborativo y desarrollar la capacidad de cooperación y comunicación.

### MATERIALES

Pañuelos y un espacio grande al aire libre o un gimnasio

### DESARROLLO

Los estudiantes se reparten por todo el espacio, deben taparse los ojos y deben recostar en el suelo. Reptando y sin hablar tienen que buscar al resto para unirse dándose las manos y conseguir hacer un círculo entre todos. Cuando estén en círculo, uno o una de ellos se pondrán en el centro y a la señal del profesor los demás tienen que empezar a hablar, gritar o cantar, todos a la vez. Quien está en el centro tiene que decir qué ha podido escuchar y entender.

### EVALUACIÓN

- Participan solidariamente en las acciones grupales
- Comparten con sus compañeros y de otros curso
- Fomentan la solidaridad entre sus compañeros

## VIII. EVALUACIÓN

Para realizar un análisis profundo de los resultados de la implementación del programa CONVIVE INSAMA se realizará un proceso de evaluación que contemplará dos etapas: *Evaluación Procesual* y *Evaluación Final*. Durante estos procesos se realizará un estudio sobre el nivel alcanzado en los objetivos de cada una de las fases del programa, sus acciones, implementación, responsables y sobre los efectos producidos en la convivencia de la comunidad educativa.

### EVALUACIÓN PROGRAMA CONVIVE INSAMA

ETAPA	QUÉ SE EVALÚA	QUIÉN EVALÚA	CÓMO (INSTRUMENTOS)	CUÁNDO EVALUAMOS
<b>EVALUACIÓN PROCESUAL</b>	Cumplimiento del cronograma de actividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encargado de convivencia</li> <li>• Coordinadores de ciclo</li> <li>• Coordinador académico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pauta de cotejo</li> <li>• Entrevistas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marzo a Noviembre 2022</li> </ul>
	Cumplimiento de responsabilidades			
	Participación de los integrantes de la comunidad educativa			
	Acompañamiento y apoyo en el desarrollo de actividades			
<b>EVALUACIÓN FINAL</b>	Grado de cumplimiento de los objetivos del programa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encargado de convivencia</li> <li>• Coordinadores de ciclo</li> <li>• Coordinador académico</li> <li>• Equipo directivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionarios</li> <li>• Entrevistas</li> <li>• Grupos focales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diciembre 2022</li> </ul>
	Evaluación de actividades			
	Resultados de convivencia interna			
	Evaluación de los estudiantes			
	Evaluación de los profesores			
	Opinión de las familias			
	Redes de contacto			
	Coordinación de acciones del programa			
	Efectividad de reuniones y equipos de trabajo			
	Acciones de mejoramiento continuo			

<b>EVALUACIÓN PLAN DE MEJORAMIENTO DE LA CONVIVENCIA ESCOLAR</b>		
<b>FORMACIÓN PARA LA NO VIOLENCIA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>INDICADORES</b>
	Revisar resultados del diagnóstico y evaluar propuesta de mejoramiento de la gestión de la convivencia escolar	Actas de reuniones y acuerdos sobre el Plan de Mejoramiento de la Convivencia Escolar, CONVIVE INSAMA
	Implementar programa de orientación CONVIVE INSAMA con actividades relacionadas a la convivencia escolar y educación para la paz	Número de actividades programadas en las distintas áreas relacionadas con aspectos de Convivencia y Formación para la Paz
	Implementar actividades extraescolares con acciones de formación en Paz y No Violencia	Número de actividades programadas para la Formación en la Paz y la No Violencia
	Potenciar la identidad del colegio a través de valores de Paz y No Violencia que permitan una formación de acuerdo a la orientación católica del centro	Número de actividades en las que han intervenido los miembros de la comunidad que supone una formación en temas relacionados con la convivencia
Implementar acciones de promoción del programa CONVIVE INSAMA	Enumerar acciones de promoción y medios de verificación (fotografías, audios, documentos, videos, etc)	
<b>GESTIÓN PARA LA NO VIOLENCIA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>INDICADORES</b>
	Promover la participación y comunicación de miembros de nuestra comunidad, valorando el buen trato y la sana convivencia	Satisfacción de los miembros de la comunidad educativa respecto a la convivencia del centro educativo y el programa de mejoramiento
	Fortalecer el programa CONVIVE INSAMA a través de actividades de formación para la paz y la convivencia escolar en estudiantes y las familias	Actividades de formación, mediación y resolución de conflictos (clases, talleres, charlas, etc)
	Crear un plan de comunicación y difusión del centro para generar canales de información con la comunidad y las familias	Evidencias del plan de comunicación con fecha de difusión (fotografías, audios, documentos, videos, etc)
Establecer vínculos y participación a través de canales claros y formales para recibir sugerencias, inquietudes y críticas de los estudiantes y las familias	Listas de asistencia con fechas de las actividades relacionadas con los distintos temas de formación en convivencia	
<b>PARTICIPACIÓN</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>INDICADORES</b>
	Promover el diálogo participativo y constructivo entre todos los miembros de la comunidad educativa.	Número de sesiones, reuniones, charlas y/o actividades de participación de la comunidad educativa
	Involucrar a la familia a través de actividades participativas que favorezcan la sana convivencia	Fechas de reuniones de apoderados en las que se trataron temas relacionados con la convivencia y la resolución de conflictos
	Instaurar espacios sociales comunes para aprender a convivir y establecer vínculos en comunidad	Actuaciones concretas frente a conflictos reales y acciones preventivas
Generar espacios de participación y organización propias de los padres y apoderados	Fechas de los días en que se realizaron las celebraciones según la programación del Centro General de Padres	

## BIBLIOGRAFÍA

- Agencia de Calidad de la Educación (2016). *Se puede. Diez experiencias de inclusión, desarrollo de habilidades y educación integral de hoy*. Gobierno de Chile, Agencia de Calidad de la Educación.
- Agencia de Calidad de la Educación (2017). *Resultados educativos 2017*. Gobierno de Chile, Agencia de Calidad de la Educación. <https://bit.ly/2UyRvwp>
- Albaladejo, N. (2011). *Evaluación de la violencia escolar en educación infantil y primaria* [Tesis doctoral, Universidad de Alicante]. RUA: Repositori Institucional de la Universitat d'Alacant. [https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/24847/1/Tesis\\_Albaladejo.pdf](https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/24847/1/Tesis_Albaladejo.pdf)
- Albertí, M. y Boqué, M. (2015). Hacia una pedagogía restaurativa: superación del modelo punitivo en el ámbito escolar. *Revista de mediación*, 8(1), 36-49.
- Albornoz, C., González, P., Gajardo, J. y Ulloa, J. (2018). *Convivencia en la escuela: Perspectivas para el liderazgo escolar. Informe Técnico No 8*. Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Lideres Educativos, Centro de Liderazgo para la Mejora Escolar.
- Alonso, C. (2017). Construyendo un plan de igualdad del centro. *Convives*, (19), 69-74.
- Álvarez, P. (19 febrero de 2016). Uno de cada 10 alumnos asegura que ha sufrido acoso escolar. *El País*. <http://ir.uv.es/1YqUO4X>
- Alvariño, C., Arzola, S., Brunner, J., Recart, M. y Vizarra, R. (2000). Gestión Escolar: un estado del arte de la literatura. *Revista Paideia*, (29), 15-43. [https://www.researchgate.net/publication/255633748\\_GESTION\\_ESCOLAR\\_UN\\_ESTADO\\_DEL\\_ARTE\\_DE\\_LA\\_LITERATURA](https://www.researchgate.net/publication/255633748_GESTION_ESCOLAR_UN_ESTADO_DEL_ARTE_DE_LA_LITERATURA)
- Antúnez, S. (1999). El trabajo en equipo de los profesores y profesoras: factor de calidad, necesidad y problema. El papel de los directivos escolares. *Revista Educar* (24), 89-110. <http://ddd.uab.es/pub/educar/0211819Xn24p89.pdf>
- Antúnez, S. (2004). *Organización escolar y acción directiva*. Gobierno de México, Secretaría de Educación Pública.
- Antúnez, S. (2012). *Una brújula para la dirección escolar: orientaciones para la mejora*. SM.

- Arancibia, V. (1992). Efectividad Escolar: Un Análisis Comparado. *Estudios públicos* (47). [https://www.cepchile.cl/cep/site/artic/20160303/asocfile/20160303184840/rev47\\_arancibia.pdf](https://www.cepchile.cl/cep/site/artic/20160303/asocfile/20160303184840/rev47_arancibia.pdf)
- Araneda, K., Cordero, P. y Landaeta, F. (2006). *Modelo de EAD: Una propuesta experiencial* [Tesis de Magíster, Universidad Adolfo Ibáñez]. [http://www.trustplacement.cl/publicaciones/tecnicos/Araneda\\_Cordero\\_Landaeta.pdf](http://www.trustplacement.cl/publicaciones/tecnicos/Araneda_Cordero_Landaeta.pdf)
- Araos, C. y Correa, V. (2004). *La escuela hace diferencia: Aproximación sociológica a la violencia escolar* [Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica de Chile].
- Aravena, F., Ramírez, J. y Escare, K. (2020). Acciones en convivencia escolar de equipos directivos y líderes escolares en Chile: ¿Qué? ¿Con quiénes? y ¿Dónde? *Perspectiva Educacional*, 59(2), 45-65. <https://dx.doi.org/10.4151/07189729-vol.59-iss.2-art.1045>
- Argos, J. y Ezquerro, P. (Eds.). (2014). *Liderazgo y Educación*. Santander: Editorial de la Universidad de Cantabria.
- Arias, J., Villasís, M. y Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: La población de estudio. *Alergia México*, 63(2), 201-206.
- Arón, A. y Milicic, N. (2000). Climas Sociales Tóxicos y Climas Nutritivos para el Desarrollo Personal en el Contexto Escolar. *Revista Psykhé*, 9(1), 117-124.
- Arón, A. y Milicic, N. (2017). *Clima social escolar y desarrollo personal: Un programa de mejoramiento*. Ediciones Universidad Católica de Chile.
- Arón, M., Milicic, N., Sánchez, M. y Subercaseaux, J. (2017). *Construyendo juntos: Claves para la convivencia escolar*. Gobierno de Chile, Agencia de Calidad de la Educación. [http://archivos.agenciaeducacion.cl/Convivencia\\_escolar.pdf](http://archivos.agenciaeducacion.cl/Convivencia_escolar.pdf)
- Artavia, J. y Araya, C. (2017). Análisis estadístico de la percepción que tienen niñas y niños de la Enseñanza General Básica de los comportamientos violentos escolares. *Actualidades Investigativas en Educación*, 17(1), 1-24. <http://dx.doi.org/10.15517/aie.v17i1.27199>
- Ascorra, P., Arias, H. y Graff, C. (2003). La escuela como contexto de contención social y afectiva. *Revista Enfoques Educativos*, 5(1), 117-135.
- Asociación de Municipalidades de Chile. (2016). *Buenas prácticas municipales: innovación en la educación pública*. Asociación de Municipalidades de Chile, AMUCH.

- Ayala, M. (2015). Violencia escolar: un problema complejo. *Ra Ximhai*, 11(4), 493-509.
- Azevedo, S. (2014). La composición histórica de la educación religiosa como componente curricular. *Revista Interamericana de Investigación, Educación y Pedagogía, RIIEP*, 7(1), 69-85. <https://doi.org/10.15332/s1657-107X.2014.0001.03>
- Ballester, L. (2004). *Bases metodológicas de la investigación educativa*. Universidad de las Islas Baleares.
- Banz, C. (2015). *La disciplina como proceso formativo*. Pontificia Universidad Católica de Chile, Valoras. <https://bit.ly/33NujkY>
- Barbeito, C. (2014). *Cultura de la Paz en el municipio*. Universidad Autónoma de Barcelona, Escola de Cultura de Pau. <https://escolapau.uab.cat/index.php/es/programas/educacion-para-la-paz/698-cultura-de-pau-al-municipi.pdf>
- Barreda, M. (2012). *El Docente como Gestor del Clima de Aula. Factores a tener en cuenta* [Trabajo Final de Master, Universidad de Cantabria].
- Barrios, C., Camarero, M., Tierno, J. y Iranzo, P. (2015). Modelos y funciones de dirección escolar en España: El caso de Tarragona. *Revista Iberoamericana de Educación*, (67), 89-106.
- Becerra, S., Muñoz, F. y Riquelme, E. (2015). Elaboración y validación psicométrica del cuestionario de convivencia escolar para la no violencia (CENVI). *Estudios Pedagógicos*, 43(3), 205-223.
- Bellei, C., Muñoz, G., Pérez, L.M. y Raczynski, D. (2004). *¿Quién dijo que no se puede? Escuelas efectivas en sectores de pobreza*. Gobierno de Chile, Ministerio de Educación; UNICEF.
- Benbenishty, R., Avi Astor, R., Roziner, I. y Wrabel, S. L. (2016). Testing the causal links between school climate, school violence, and school academic performance: a cross-lagged panel autoregressive Model. *Educational Researcher*, 45(3), 197-206.
- Bisquerra, R. (Coord.). (2004). *Metodología de la Investigación Educativa*. La Muralla.
- Bolaños, D. y Stuart, A. (2019). La familia y su influencia en la convivencia escolar. *Universidad y Sociedad*, 11(5), 140-146. <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

- Bolívar, A. (2012). *Políticas actuales de mejora y liderazgo educativo*. Ediciones Aljibe.
- Brener, G. (2014). *Violencia escolar bajo sospecha*. En A. Kaplan e Y. Berezán (Eds.), *Hablemos de violencia. Problemas sociales que atraviesan las escuelas. Desafíos para docentes, padres y alumnos* (pp. 47-58). Noveduc.
- Bronfenbrenner, U. (1986). Ecology of the family as a context for human development: research perspective. *Developmental Psychology*, 22(6), 723-742.
- Bugueño, X. y Barros, C. (2008). *Formación de equipos de trabajo colaborativo*. Pontificia Universidad Católica de Chile, Valoras.  
<http://valoras.uc.cl/component/docindexer/?task=download&id=756>
- Caballero, M. (2010). Convivencia escolar. Un estudio sobre buenas prácticas. *Revista de Paz y conflictos*, (3), 154-169. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=205016387011>
- Callejo, J. (2002). Observación, entrevista y grupo de discusión: el silencio de tres prácticas de investigación. *Revista Española de Salud Pública*, 76(5), 409-422.
- Cabero, J. y Barroso, J. (2013). La utilización del juicio de experto para la evaluación de TIC: El coeficiente de competencia experta. *Bordón*, 65(2), 25-38.
- Campo, J. del (2002). *La gestión positiva del conflicto: un camino para la convivencia multicultural*. En M. Bartolomé (Coord.), *Identidad y ciudadanía, un reto para la educación intercultural* (pp.163-181). Nancea.
- Campo, J. del, Vilà, R., Martí, J. y Vinuesa, M. (2002). La mediación con jóvenes inmigrantes en el ámbito de la justicia penal juvenil: un enfoque educativo. *Revista de Investigación Educativa*, 24(1), 35-49. <https://revistas.um.es/rie/article/view/97271/93381>
- Cantón, M. I. (2013). *La tutoría en Secundaria. Estrategias y recursos*. En L. Santa Vega. *Educación en Secundaria. Retos de la tutoría* (pp. 167-196). Wolters Kluwert.
- Cassasus, J. (1999). *La gestión: en busca del sujeto*. UNESCO.  
<http://es.scribd.com/doc/12667410/gestionbuscadelsujeto>
- Casassus, J. (2001). *Problemas de la gestión educativa en América Latina (la tensión entre los paradigmas de tipo A y el tipo B)*. Unesco.  
[https://www.unesco.cl/medios/biblioteca/documentos/gestion\\_problemas\\_gestion\\_educativa\\_casassus.pdf](https://www.unesco.cl/medios/biblioteca/documentos/gestion_problemas_gestion_educativa_casassus.pdf)

- Cascón, P. (2001). *Educación en y para el conflicto. Cátedra UNESCO sobre Paz y Derechos Humanos*. Universidad Autónoma de Barcelona.
- Castro, A. (2007). *Violencia silenciosa en la escuela. Dinámica del acoso escolar y laboral*. Bonum.
- Cátedra de la Paz. (2016). *Guía para la implementación de la Cátedra de la Paz en Colombia*. Santillana.
- Cea, P., García, L., Nail, O. y Paredes, D. (2018). Gestión participativa en directivos para el abordaje de la convivencia escolar en instituciones educativas municipalizadas. *Revista Iberoamericana de Educación*, 76(2), 153-184. <https://doi.org/https://doi.org/10.35362/rie7623039>
- Cere, (1993). *Evaluar el contexto educativo, Documento de estudio*. Gobierno Vasco, Ministerio de Educación y Cultura.
- Cerda, G., Salazar, Y., Guzmán, C. y Narváez, G. (2018). Impacto de la convivencia escolar sobre el rendimiento académico, desde la percepción de estudiantes con desarrollo típico y necesidades educativas especiales. *Propósitos y Representaciones*, 6(1), 247-300. <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2018.v6n1.194>
- Chávez, C. (2018). Enfoques analíticos y programas educativos para gestionar la convivencia escolar en México. *Revista Posgrado y Sociedad*, 16(2), 1-18. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6807836>
- Cherobim, M. (2004). *La escuela, un espacio para aprender a ser feliz. Ecología de las relaciones para la construcción del clima escolar* [Tesis doctoral, Universidad de Barcelona].
- Chui, H. y Chambi, J. (2009). Violencia escolar: formas de prevenir y mitigar. *Revista Investigación Educativa*, 13(23), 57-66. <http://www.acuedi.org/ddata/3952.pdf>
- Cisternas, R. (2017). *Visión de los estudiantes respecto a la Gestión de la Convivencia Escolar. Diagnóstico y Plan de Mejoramiento* [Trabajo Final de Máster, Universidad de Barcelona].
- Cisternas, R. y Quintana J. (En prensa). Saber estar juntos virtualmente: interacciones, actitudes y convivencia. *Revista Internacional de Pedagogía e Innovación Educativa, RIPIE*.
- Collell, J. y Escudé, C. (2006). El acoso escolar: un enfoque psicopatológico. *Anuario de Psicología Clínica y de la Salud*, (2), 9-14.

- Conde, S. (2012). *Estudio de la gestión de la convivencia escolar en centros de educación secundaria de Andalucía. Una propuesta de evaluación basada en el modelo EFQM* [Tesis doctoral, Universidad de Huelva].  
<http://rabida.uhu.es/dspace/handle/10272/6438>
- Conde, S. y Ávila, J. (2014). Estudio exploratorio sobre gestión de convivencia en centros con buenas prácticas. *Escuela abierta*, 1(17), 157-174.
- Cornejo, R. y Redondo, M. (2001). El clima escolar percibido por los alumnos de enseñanza media. Una investigación en algunos liceos de la Región Metropolitana. *Última Década*, 15(2), 11-52. <http://ref.scielo.org/srs5vg>
- Correa, R. (2006). Contexto, interacción y conocimiento en el aula. *Pensamiento Psicológico*, 7(2), 133-148. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80120709>
- Cortada, I., Lladó, S. y Thyus, G. (2011). *Restorative Practices for Schools, Families and Wider Communities*. Gobierno de las Islas Baleares. Instituto para la Convivencia y el Éxito Escolar. <http://www.caib.es/sites/lectoescriptura/es/documentos-15496/>
- Cosi, S., Vigil-Colet, A. y Canals, J. (2009). Desarrollo del cuestionario de agresividad proactiva/reactiva para profesores: estructura factorial y propiedades psicométricas. *Psicothema* (21), 159-164.
- Creswell, J. (2008). MixedMethods Research: State of the Art. [Diapositivas de Power Point]. Universidad de Michigan. [http://sitemaker.umich.edu/creswell.workshop/files/creswell\\_lecture\\_slides.ppt](http://sitemaker.umich.edu/creswell.workshop/files/creswell_lecture_slides.ppt)
- Defensor del Pueblo y UNICEF (2007). *Violencia escolar: El maltrato entre iguales en la Educación Secundaria Obligatoria 1999-2006*. Defensor del Pueblo de España.
- Del Rey, R. y Ortega, R. (2001). Programas para la prevención de la violencia escolar en España: La respuesta de las comunidades autónomas. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, (41), 133-145.
- Del Rey, R. y Ortega, R. (2005). Violencia interpersonal y gestión de la disciplina. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 10(26), 805-832.
- Delors, J. (1996). *La educación encierra un tesoro*. Santillana: Unesco.
- Departamento de Educación, (2019). *Bizikasi*. Gobierno Vasco, Departamento de Educación. <https://bizikasi.euskadi.eus/es>

- Díaz-Aguado, M., Martínez, R. y Martín, G. (2004). *Prevención de la violencia y lucha contra la exclusión de la adolescencia*. Gobierno de España, Ministerio del Trabajo y Asuntos Sociales, INJUVE.
- Díaz-Aguado, M. (2005). Por qué se produce la violencia escolar y como prevenirla. *Revista Iberoamericana de Educación*, (37), 17-47. <https://rieoei.org/RIE/article/view/838>
- Donoso, M. (2012). Gestión de la convivencia y solución de conflictos educativos. *Revista Iberoamericana de Educación*, 2(59), 1-14.
- Duarte, D. (2003). Ambientes de aprendizaje: una aproximación conceptual. *Estudios Pedagógicos*, 1(29), 97-113. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=173514130007>
- Espelage, D., Low, S. y Jimerson, S. (2014). Understanding school climate, aggression, peer victimization and bully perpetration: contemporary Science, Practice, and policy. *School Psychology Quarterly*, 29(3), 233-237.
- Estévez, E., Murgui, S., Musitu, G. y Moreno, D. (2008). Adolescent aggression: Effects of gender and family and school environments. *Journal of Adolescence*, 31(4), 433-450.
- Fernández, I. (1998). *Prevención de la violencia y resolución de conflictos. El clima escolar como factor de calidad*. Narcea.
- Fierro, C. y Carbajal, P. (2019). Convivencia escolar: una revisión del concepto. *Psicoperspectivas*, 18(1), 1-14. <https://dx.doi.org/10.5027/ psicoperspectivas-vol18-issue1-fulltext-1486>
- Fierro, C., Lizardi, A., Tapia García, G. y Juárez, M. (2013). Convivencia escolar: Un tema emergente de investigación educativa en México. En A. Furlán y T. Spitzer (Coords.), *Convivencia, disciplina y violencia en las escuelas* (pp.73-131). Comie-Anuies.
- Finley, L. (2014). *School violence: A reference handbook*. ABC-CLIO.
- Freire, P. (1970). *Pedagogía del oprimido*. Siglo XXI Editores.
- Funes J. (2001). Convivir con adolescentes. La gestión de los conflictos en las instituciones. *Cuadernos de Pedagogía*, (304), 36-40.
- Gallardo, M. (2018). Las prácticas restaurativas en el CEIP Gabriel Vallseca: creando comunidad. *Convives*, (21), 23-26.

- Galtung, J. (1985). *Sobre la paz*. Fontamara.
- Galtung, J. (2003). *Paz por medios pacíficos. Paz y conflictos, desarrollo y civilización*. Bakeaz; Gernika Gogoratuz.
- García, A. (2001). La violencia en centros educativos de Norteamérica y diferentes países de Europa. Medidas políticas tomadas para la convivencia escolar. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, (41), 167-177.
- García, A. (2018). Tú sí, eso no. Afrontar el acoso y otras conductas contrarias a la convivencia desde una perspectiva restaurativa. *Convives*, (21), 5-11.
- García, C. (2011). *Familia y convivencia escolar. Análisis de ciertas variables sociofamiliares implicadas en la violencia escolar* [Trabajo Final de Máster, Universidad de Almería].
- García, A. y Ferreira, G. (2005). La convivencia escolar en las aulas. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 2(1), 163-183. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349832309012>
- García, R. y López, M. (2011). Convivir en la escuela. Una propuesta para su aprendizaje por competencias. *Revista de Educación*, (356), 531-555.
- Garretón, P. (2013). *Estado de la convivencia escolar, conflictividad y su forma de abordarla en establecimientos educacionales de alta vulnerabilidad social de la provincia de Concepción, Chile* [Tesis doctoral, Universidad de Córdoba].
- Gatica, M. (2017). *Convivencia escolar en Chile. Una aproximación no criminalizada* [Tesis doctoral, Universidad Abat Oliba CEU].
- Gazmuri, C., Manzi, J. y Paredes, R. (2015). Disciplina, clima y desempeño escolar en Chile. *Revista CEPAL*, (115), 115-128.
- George, D. y Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. Allyn & Bacon.
- Gil, J., y Clares, J. (2014). Bullying in students belonging to immigrant families in primary schools. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, (132), 621-625.
- Gil, F., Chillón, P. y Delgado, M. (2016). Gestión de aula ante Conductas Contrarias a la Convivencia en Educación Secundaria Obligatoria. *Retos*, 1(30), 48-53. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5390984>
- Gilligan, C. (1985). *La moral y la teoría. Psicología del desarrollo femenino*. Fondo de Cultura Económica.

- Giner, A. (2007). *El tutor y la comunicación*. Wolters Kluwer.
- Gobierno de Chile. (2018). *Hoy entra en vigencia la nueva Región de Ñuble: cuenta con tres provincias y 21 comunas*. <https://www.gob.cl/noticias/hoy-entra-en-vigencia-la-nueva-region-de-nuble-cuenta-con-tres-provincias-y-21-comunas/>
- González, P. y Bassaletti, R. (2016). Convivencia y prevención de violencia escolar: los desafíos que vienen para Chile. *Conceptos*, (35), 1-20.
- González, I. (2018). Percepciones de docentes y estudiantes sobre el desarrollo de iniciativas de paz en el colegio María Reina del Carmelo de la ciudad de Medellín. *Revista Interamericana de Investigación, Educación y Pedagogía*, 11(2), 35-48. <https://doi.org/10.15332/s1657-107X.2018.0002.02>
- Guerra, C., Álvarez, D., Dobarro, A., Nuñez, J., Castro, L. y Vargas, J. (2011). Violencia escolar en estudiantes de educación secundaria de Valparaíso (Chile): comparación con una muestra española. *Revista Iberoamericana de Psicología y Salud*. 2(1), 75-98.
- Guevara, Y., Mares, G., Rueda, E., Rivas, O., Sánchez, B. y Rocha, H. (2005). Niveles de interacción que se propician en alumnos de educación primaria durante la enseñanza de la materia español, *Revista Mexicana de Análisis de la Conducta*, 31(1), 23-45.
- Hernández, M. (s.f). *La convivencia en la familia y escuela. Puntos de encuentro*. Actas del II encuentro internacional en Educación y Valores. Conocimiento, Educación y valores. <https://docplayer.es/14370573-La-convivencia-en-la-familia-y-en-la-escuela-puntos-de-encuentro.html>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill.
- Herrera, K., Rico, R. y Cortés, O. (2014). El clima escolar como elemento fundamental de la convivencia en la escuela. *Escenarios*, 12(2), 7-18
- Hopkins, B. (2011). *The restorative classroom*. Using restorative approaches to foster effective learning. Optimus Education.
- Horn, A. (2013). *Liderazgo escolar en Chile y su influencia en los resultados de aprendizaje* [Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Madrid].
- Horn, A. y Murillo, F. (2016). Incidencia de la dirección escolar sobre el compromiso de los docentes: Un estudio multinivel. *Psicoperspectivas*, 15(2), 64-77. <http://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-Vol15-Issue2-fulltext-746Paredes>

- Iborra, I., Rodríguez, A., Serrano, A. y Martínez, P. (2011). *Informe de la situación del menor en la Comunidad Valenciana*. Centro Reina Sofía; Universidad Internacional de Valencia.
- Instituto Nacional de Estadísticas (2017). *Demográficas y vitales*. Gobierno de Chile, Instituto Nacional de Estadísticas. <https://ine.cl/estadisticas/demograficas-y-vitales>
- Johnson, B. y Turner, L. (2003). Data collection strategies in mixed methods research. En A. Tashakkori & Ch. Teddlie (Ed.), *Handbook of mixed methods in social & behavioral research* (pp. 297-319). SAGE Publications.
- Johnson, B. y Onwuegbuzie, A. (2004). Mixed methods research: A research paradigm whose time has come. *Educational Research*, 33(7), 14-26.
- Judikis, J. (s. f). *Usos pedagógicos de Moodle en la Universidad de Magallanes, desde la perspectiva de académicos*. Universidad de Magallanes.
- Kohlberg, L. (1992). *Psicología del desarrollo moral*. Desclée de Brouwer.
- Konishi, C., Miyazaki, Y. Hymel, S. y Waterhouse, T. (2017). Investigating associations between school climate and bullying in Secondary Schools: multilevel contextual effects modeling. *School Psychology International*, 38(3), 240-263.
- Latorre, A., Rincón, D. y Arnal, J. (2003). *Bases metodológicas de la investigación educativa*. Ediciones Experiencia.
- Lavilla, L. (2011). Bullying: Estrategias de prevención. *Pedagogía Magna*, (11), 275-287.
- Lázaro, S. y Fernández, A. (Coords.). (2017). *Clima escolar, conflicto y gestión de la convivencia en los centros educativos de Cantabria*. Gobierno de Cantabria, Consejería de educación, cultura y deporte.
- Leithwood, K., Harris, A., y Hopkins, D. (2020). Seven strong claims about successful school leadership revisited. *School Leadership & Management*, 40(1), 5-22. <https://doi.org/10.1080/13632434.2019.1596077>
- Lira, Y., Vela, H. y Vela, H. (2014). La educación para la paz como competencia docente: aportes al sistema educativo. *Innovación Educativa*, 14(64), 123-144. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ie/v14n64/v14n64a10.pdf>

- Litichever, L. (2012) ¿Qué se regula hoy en las escuelas?: una mirada sobre las prescripciones de los reglamentos de convivencia. *Revista Iberoamericana de Educación*, 59 (1), 1-10.
- López, I. (2010). El grupo de discusión como estrategia metodológica de investigación: aplicación a un caso. *Edetania. Estudios y Propuestas Socioeducativas*, (38), 147-156. <https://revistas.ucv.es/index.php/Edetania/article/view/303>
- López, P. (2010). Variables asociadas a la gestión escolar como factores de calidad educativa. *Estudios pedagógicos*, 36(1), 147-158. <http://www.scielo.cl/pdf/estped/v36n1/art08.pdf>
- Low, S. y VanRyzin, M. (2014). The moderating effects of school climate on bullying prevention efforts. *School Psychology Quarterly*, (29), 306-319.
- Martínez-Olmo, F. (2016). *Càlcul de la mida d'una mostra i de l'error mostral per a estudis descriptius* [Manuscrito no publicado]. Máster de Dirección de Centros Educativos, Facultad de Educación, Universidad de Barcelona.
- Martínez, C. (2017). La construcción de la convivencia escolar y su vínculo con la educación para la paz. *Convives*, (18), 20-28
- Martínez, V. (2005). Conflictividad escolar y fomento de la convivencia. *Revista Iberoamericana de Educación*, (38), 33-52.
- Mas, S. (2018). Rodeando al bullying: una experiencia de círculo de paz en un instituto. *Convives*, (21), 62-69.
- McMillan, J. y Schumacher, S. (2005). *Investigación educativa. Una aproximación conceptual*. Pearson.
- Mena, I., Becerra, S. y Castro, P. (2011). Gestión de la Convivencia Escolar en Chile: Problemáticas, Anhelos y Desafíos. En J. Catálan. (Ed.), *Psicología Educativa: Proponiendo Rumbos, Problemáticas y Aportaciones* (pp. 81-112). Universidad de la Serena. <http://10.13140/RG.2.1.1867.8881>
- Mena, M. y Ramírez, M. (2003). Contra la violencia, la formación de la convivencia. *Docencia*, 19(1), 43-50. <http://www.revistadocencia.cl/new/wp-content/pdf/20100730000932.pdf>
- Méndez, D. (2012). El aprendizaje cooperativo y la enseñanza tradicional en el aprendizaje de la física. *Educación y futuro: revista de investigación aplicada y experiencias educativas*, (27), 179-200.

- Mendoza, B. y Barrera, A. (2018). Gestión de la convivencia escolar en educación básica: percepción de los padres. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 20(2), 93-102. <https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.2.1729>
- Ministerio de Educación. (2019). *Ley 1732 Cátedra de Paz*. Gobierno de Colombia, Ministerio de Educación. [https://www.mineducacion.gov.co/1759/w3-article-381604.html?\\_noredirect=1](https://www.mineducacion.gov.co/1759/w3-article-381604.html?_noredirect=1)
- Ministerio de Educación [MINEDUC]. (2002). *Política Nacional de Convivencia Escolar: Hacia una educación de calidad para todos*. Gobierno de Chile, Ministerio de Educación.
- Ministerio de Educación [MINEDUC]. (2003). *Marco para la Buena Enseñanza*. Gobierno de Chile, Ministerio de Educación. <https://www.docentemas.cl/docs/MBE2008.pdf>
- Ministerio de Educación [MINEDUC]. (2008). *Ley Subvención Escolar Preferencial*. S. Gobierno de Chile, Ministerio de Educación. [http://www.comunidadescolar.cl/marco\\_legal/Normativas/Ley%2020248%20Ley%20SEP.pdf](http://www.comunidadescolar.cl/marco_legal/Normativas/Ley%2020248%20Ley%20SEP.pdf)
- Ministerio de Educación [MINEDUC]. (2009a). *Convivencia Escolar*. Gobierno de Chile, Ministerio de Educación. [http://www.convivenciaescolar.cl/index.php?id\\_portal=50](http://www.convivenciaescolar.cl/index.php?id_portal=50)
- Ministerio de Educación [MINEDUC]. (2009b). Ley núm. 20.370 establece la ley general de educación. Gobierno de Chile, Ministerio de Educación. <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1006043>
- Ministerio de Educación [MINEDUC]. (2010). *Conviviendo mejor en la escuela y en el liceo* (3.ª Ed.). Gobierno de Chile: Ministerio de Educación.
- Ministerio de Educación [MINEDUC]. (2011a) Ley núm. 20.536 sobre violencia escolar. Gobierno de Chile, Ministerio de Educación. <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1030087>
- Ministerio de Educación [MINEDUC]. (2011b). *Ley de convivencia escolar*. Gobierno de Chile, Ministerio de Educación. [http://portales.mineduc.cl/usuarios/convivencia\\_escolar/doc/201109221119290.ley\\_violencia\\_escolar.pdf](http://portales.mineduc.cl/usuarios/convivencia_escolar/doc/201109221119290.ley_violencia_escolar.pdf)
- Ministerio de Educación [MINEDUC]. (2011c). *Política Nacional de Convivencia Escolar*. Gobierno de Chile, División de Educación General.
- Ministerio de Educación [MINEDUC]. (2015a). Ley de Inclusión Escolar. Gobierno de Chile, Ministerio de Educación. <https://leyinclusion.mineduc.cl>

- Ministerio de Educación [MINEDUC]. (2015b). Política Nacional de Convivencia Escolar 2015/2018. Gobierno de Chile, Ministerio de Educación. <http://convivenciaescolar.mineduc.cl/wp-content/uploads/2018/10/Politica-Nacional-de-Convivencia-Escolar-2015.2018.pdf>
- Ministerio de Educación [MINEDUC]. (2016). *Orientaciones para la revisión de los reglamentos de convivencia escolar. Actualización según ley de inclusión*. Gobierno de Chile, Ministerio de Educación. [http://www.convivenciaescolar.cl/usuarios/convivencia\\_escolar/File/2016/orientaciones%20reglamentos.pdf](http://www.convivenciaescolar.cl/usuarios/convivencia_escolar/File/2016/orientaciones%20reglamentos.pdf)
- Ministerio de Educación [MINEDUC]. (2019). *Convivencia Escolar*. Gobierno de Chile, Ministerio de Educación. [http://www.convivenciaescolar.cl/index2.php?id\\_portal=50&id\\_seccion=4010&i\\_contenido=17916](http://www.convivenciaescolar.cl/index2.php?id_portal=50&id_seccion=4010&i_contenido=17916)
- Ministerio de Educación [MINEDUC]. (2021). *Fortalecimiento de las capacidades locales para la gestión de la convivencia escolar en contexto de epidemia en Chile por la enfermedad Covid-19*. Gobierno de Chile, Ministerio de Educación. <http://convivenciaescolar.mineduc.cl/wp-content/uploads/2021/03/INFORME-SOBRE-EL-PLAN-DE-TRABAJO.pdf>
- Ministerio del Interior (2010). *Informe de resultados tercera encuesta nacional de violencia en el ámbito escolar, año 2009*. Gobierno de Chile, Ministerio del Interior.
- Mintzberg, H. (1992). *El poder en la organización*. Ariel Economía.
- Miranda, L. y Rosabal, S. (2018). La gestión directiva en escuelas unidocentes y dirección 1: Un desafío para alcanzar la equidad educativa en contextos rurales de Costa Rica. *Educere*, 22(3), 1-30. <http://dx.doi.org/10.15359/ree.22-3.10>
- Monge, C. y Gómez, P. (2021). El papel de la convivencia escolar en la formación inicial del profesorado de educación infantil y primaria. *Teoría de la Educación. Revista Interuniversitaria*, 33(1), 197-220. <https://doi.org/10.14201/teri.23580>
- Morse, J. (2003). Principles of mixed methods and multimethods research design. En A. Tashakkori y Ch. Teddlie (Ed.), *Handbook of mixed methods in social & behavioral research* (pp. 189-208). SAGE Publications.
- Moscoloni, N. (2005). Complementación metodológica para el análisis de datos cuantitativos y cualitativos en evaluación educativa. *Revista Electrónica de Metodología aplicada*, 10(2), 1-10. <http://www.psico.uniovi.es/rema/v10n2/moscoloni.pdf>
- Muller, J. (2013). *La noviolència a l'educació*. Institut Català Internacional per la Pau.

- Muñoz, M., Lucero, B., Cornejo, C., Muñoz, P. y Araya, N. (2014). Convivencia y clima escolar en una comunidad educativa inclusiva de la Provincia de Talca, Chile. *RIDIE*, 2(16), 22-28. <http://ref.scielo.org/jzwh4j>
- Murillo, P. y Becerra, S. (2009). Las percepciones del clima escolar por directivos, docentes y alumnado mediante el empleo de «redes semánticas naturales». Su importancia en la gestión de centros educativos. *Revista de Educación*, (350), 375-399.
- Nail, K., Valdivia, J., Gajardo, J., Viejo, C., Salas, R., y Romero, G. (2018). Estudio de casos: tensiones y desafíos en la elaboración de la normativa escolar en Chile. *Revista Educación e investigación*, (44), 1-22. <https://doi.org/10.1590/S1678-4634201711167834>
- Neut, P. (2017). Las violencias escolares en el escenario educativo chileno. Análisis crítico del estado del arte. *Calidad en Educación*, (46), 222-247
- Nicolás, A. (2015). *La convivencia escolar en los centros de educación secundaria de la región de Murcia: la voz del alumnado* [Tesis doctoral, Universidad de Murcia].
- Núñez, J. (2017). Los métodos mixtos en la investigación en educación: Hacia un uso reflexivo. *Cadernos de Pesquisa*, 47(164), 632-649. <http://www.scielo.br/pdf/cp/v47n164/1980-5314-cp-47-164-00632.pdf>
- Ocampo, D. y Reyna, S. (2016). El liderazgo escolar: implicaciones en la calidad de las organizaciones educativas del contexto actual en México. *Revista Nacional de Administración*, 7(1), 107-117. <http://dx.doi.org/10.22458/rna.v7i1.1519>
- Ochoa, A. y Diez-Martínez, E. (2013). El reglamento escolar como eje de análisis de la convivencia en la escuela. *Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação*, 21(81), 667-684.
- Ochoa, A. y Pérez, L. (2019). El aprendizaje servicio, una estrategia para impulsar la participación y mejorar la convivencia escolar. *Psicoperspectivas*, 18(1), 1-13. <http://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol18-issue1-fulltext-1478>
- Ochoa, A. y Salinas, J. (Coord.). (2019). *La convivencia escolar. Base para el aprendizaje y el desarrollo*. Universidad Autónoma de Querétaro. [http://oce.uaq.mx/docs/Investigacion/ConvivenciaEscolar/Libro\\_La\\_convivencia\\_escolar\\_base\\_para\\_el\\_aprendizaje\\_y\\_desarrollo.pdf](http://oce.uaq.mx/docs/Investigacion/ConvivenciaEscolar/Libro_La_convivencia_escolar_base_para_el_aprendizaje_y_desarrollo.pdf)
- Olweus, D. (1998). *Conductas de acoso y amenaza entre escolares*. Morata.

- Olweus, D. (2001). Peer Harassment. A Critical analysis and some Important Issues. En J. Juvonen y S. Graham (Eds.), *Peer Harassment in School The Plight of the Vulnerable and Victimized* (pp. 3-20). Guilford.
- Onetto, F. (2003). *Criterios de intervención en las problemáticas de convivencia escolar. Convivencia escolar y calidad de la educación*. Maval.
- Organización de Naciones Unidas [ONU]. (2015). *Transformar nuestro mundo: la agenda 2030 para el desarrollo sostenible*. Organización de Naciones Unidas. [https://unctad.org/meetings/es/SessionalDocuments/ares70d1\\_es.pdf](https://unctad.org/meetings/es/SessionalDocuments/ares70d1_es.pdf)
- Organización Mundial de la Salud [OMS]. (2002). *Informe mundial sobre la violencia y la salud*. Organización Mundial de la Salud.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [OCDE]. (2009). *Mejorar el liderazgo escolar. Herramientas de trabajo*. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. <http://www.oecd.org/edu/schoolleadership>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [OCDE]. (2013). ¿Cómo se puede utilizar la información que reciben los profesores sobre los resultados de su evaluación para mejorar el clima de disciplina en el aula? *Teaching in Focus*, (3), 1-4. <http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/123456789/4408>
- Ortega, R. (1997). El proyecto Sevilla anti-violencia escolar. Un modelo de intervención preventiva contra los malos tratos entre iguales. *Revista de Educación*, (313), 143-158.
- Ortega, R. (2004). Víctimas, agresores y espectadores. Alumnos implicados en situaciones de violencia. *Página Abierta*, (153), 7-12.
- Ortega, R. (2010). Treinta años de investigación y prevención del bullying y la violencia escolar. En R. Ortega (Ed.), *Agresividad Injustificada, Bullying y Violencia Escolar* (pp. 15-30). Alianza Editorial.
- Ortega, R. y Mora-Merchán, J. (1997). Agresividad y violencia: el problema de la victimización entre escolares. *Revista de Educación*, (313), 7-28
- Ortega, R. y Mora-Merchán, J. (2008). Las redes de iguales y el fenómeno del acoso escolar: Explorando el esquema dominio-sumisión. *Infancia y Aprendizaje*, 31(4), 511-528.
- Ortega, R., y Del Rey, R. (2003). *La violencia escolar: Estrategias de prevención*. Graó.

- Pañellas, M., Alguacil, M. y Boqué, M. (2010). Family involvement as a priority element in high school. *International Journal of Teaching and Case Studies*, 5(3/4), 301-314. <https://doi.org/10.1504/IJTCS.2010.033324>
- PAULA, (2019). *Programa Paula de educación para la paz*. Universidad de Barcelona, Portal Paula. <http://portalpaula.org>
- Penalva, A. (2016). *Análisis de la convivencia escolar. Propuesta de un programa de formación para el profesorado* [Tesis doctoral, Universidad de Murcia].
- Pereira, Z. (2011). Los diseños de método mixto en la investigación en educación: Una experiencia concreta. *Educare*, 15(1), 15-29. <https://www.redalyc.org/html/1941/194118804003/>
- Pérez, F. (2009). Los métodos de investigación en educación. En V. Pantoja (Coord.), *Manual básico para la realización de tesinas, tesis y trabajos de investigación* (pp. 73-98). Cimapress.
- Piñero, M. y Recio, J. (2018). Modelo de convivencia escolar de Castilla y León y prácticas restaurativas. Las practicas restaurativas como impulso de la mejora de la convivencia. *Convives*, (21), 70-74.
- Quintana, J. (1997). Para una reubicación de la disciplina. *Aula de Innovación Educativa*, (66), 61-62.
- Quintana, Y. (2018). Calidad educativa y gestión escolar: una relación dinámica. *Educación y Educadores*, 21(2), 259-281. doi: 10.5294/edu.2018.21.2.5
- Real Academia Española (2019). Diccionario de la Lengua Española <https://dle.rae.es/>
- Reeves, M. (2012). Efecto del liderazgo directivo en escuelas con altos niveles de vulnerabilidad social. En J. Weinstein y G. Muñoz (Eds.), *¿Qué sabemos sobre los directores de escuela en Chile?* (pp. 307-324). Fundación Chile.
- Retuert, G. y Castro, P. (2017). Teorías subjetivas de profesores acerca de su rol en la construcción de la convivencia escolar. *Polis Revista Latinoamericana*, 16(46), 321-345.
- Rico, A. (2016) La gestión educativa: Hacia la optimización de la formación docente en la educación superior en Colombia. *Sophia*, 12(1): 55-70. <http://www.scielo.org.co/pdf/sph/v12n1/v12n1a04.pdf>
- Robinson, V., Hohepa, M. y Lloyd, C. (2009). *School Leadership and Student Outcomes: Identifying what works and why. Best Evidence Synthesis Iteration*. New Zeland Ministry of Education.

- Rodríguez, J. y Reguant, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. *Revista d'Innovació i Recerca en Educació*, 13(2), 1–13. <http://revistes.ub.edu/index.php/REIRE/article/view/30048>
- Rojo, E., Jorquera, I. y Arévalo, C. (2020). *Factores de la convivencia escolar que afectan el desarrollo del aprendizaje y adquisición de la expresión oral en los adolescentes*. [Tesis de grado, Universidad de Viña del Mar]. <https://hdl.handle.net/20.500.12536/1228>
- Román, M. y Cardemil, C. (2001). *Estudio de factores asociados al bajo rendimiento SIMCE de escuelas focalizadas*. Gobierno de Chile, Ministerio de Educación, Centro de Investigación y Desarrollo de la Educación-CIDE.
- Ruiz, J. (2012). *Metodología de la investigación cualitativa*. Universidad de Deusto.
- Rul-lan, V. y Vila, R. (2018). Prácticas restaurativas y convivencia. *Convives*, (21), 3-4.
- Salmivalli, C., Lagerspetz, M., Björkqvist, K., Österman, D. y Kaukiainen, A. (1996). Bullying as a group process. *Aggressive Behavior*, (22), 1-15.
- Sandoval, M. (2014). Convivencia y clima escolar: claves de la gestión del conocimiento. *Última década*, 41(22), 22-28. <http://ref.scielo.org/57zy57>
- Santos, D. A. N., Schlünzen, E. T. M. y Schlünzen Junior, K. (2019). Abordagem construcionista, contextualizada e significativa: a investigação qualitativa em educação especial e inclusiva mediada pela espiral da aprendizagem. En C. Brandão, L. L. Carvalho, R. Arellano, C. Baixinho, y J. Ribeiro, J. (Org.), *A prática na Investigação Qualitativa: exemplos de estudos (vol. 3)* (pp. 187-206). Ludomedia. <https://ludomedia.org/publicacoes/a-pratica-na-investigacao-qualitativa-exemplos-de-estudos-vol-3/>
- Sastre, A. (Coord.) (2016). *Yo a eso no juego. Bullying y cyberbullying en la infancia*. Save the Children. <http://ir.uv.es/Gz94IhU>
- Scandroglio, B., Martínez, J., Martín, M., López, J., Martín, A., San José, M. y Martín, J., (2002). Violencia grupal juvenil: Una revisión crítica. *Psicothema*, (14), 6-15.
- Segura, M. y Martínez, M. (2011). Análisis del perfil formativo en tic de padres y madres en relación con su participación en la acción tutorial con la eepp sagrada familia de linars. *Revista Electrónica de Investigación y Docencia REID*, (6), 77-97. <http://www.revistareid.net/revista/n6/REID6art5.pdf>
- Sierra, C. (2010). Violencia escolar. Perfiles Psicológicos de agresores y víctimas. *Poliantea*, 6(10), 53-71.

- Stake, R. (2007). *Investigación con estudio de casos*. Morata.
- Subsecretaría de Prevención del Delito (2020). *Orientaciones Técnicas de Prevención Social. Parte II: Tipología de Proyectos*. Gobierno de Chile, Ministerio del Interior. [http://www.fnsp.gov.cl/media/2020/03/OOTT-2020\\_TIPOLOGIA-VE\\_260220.pdf](http://www.fnsp.gov.cl/media/2020/03/OOTT-2020_TIPOLOGIA-VE_260220.pdf)
- Tashakkori, A. y Teddlie, C. (1998). *Mixed methodology: Combinig qualitative and quantitative approaches*. SAGE Publications.
- Tavares, T., Valente, J. A. y Dias, P. (2014). Diferentes abordagens da educação a distância mediada por computador e via internet. *Scitis*, (1), 12-19. [https://repositorioaberto.uab.pt/bitstream/10400.2/4995/1/Diferentes\\_abordagens\\_EaD\\_Tania\\_Tavares.pdf](https://repositorioaberto.uab.pt/bitstream/10400.2/4995/1/Diferentes_abordagens_EaD_Tania_Tavares.pdf)
- Toledo, M., Guajardo, G., Miranda, C. y Pardo, I. (2018). Propuesta trídica para el estudio de la violencia escolar. *Cinta de moebio*, (61), 72-79. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-554X2018000100072>
- Torrego, J. (coords.). (2006) *Modelo integrado de mejora de la convivencia*. Graó.
- Toscano, D., Peña, G. y Lucas, G. (2019). Convivencia y rendimiento escolar. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 2(2), 62-68. <http://remca.umet.edu.ec/index.php/REMCA>
- Trucco, D. y Inostroza, P. (2020). *Las violencias en el espacio escolar*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe, [CEPAL]. [https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/41068/S1700122\\_es.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/41068/S1700122_es.pdf)
- UNICEF (2018). *Una lección diaria. Acabar con la violencia en las escuelas #ENDViolence*. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia -UNICEF. [https://www.unicef.org/spanish/publications/index\\_103153.html](https://www.unicef.org/spanish/publications/index_103153.html)
- Universidad de Barcelona, (2018). Código ético de integridad y de buenas prácticas de la Universidad de Barcelona. [https://www.ub.edu/dyn/cms/continguts\\_ca/menu\\_eines/noticies/docs/codi\\_etiic.pdf](https://www.ub.edu/dyn/cms/continguts_ca/menu_eines/noticies/docs/codi_etiic.pdf)
- Universitat Internacional de la Pau, (2017). Teixint Xarxes. *Convives*, (18), 40-45.
- Uruñuela, P. (2016). *Trabajar la convivencia en los centros educativos. Una mirada al bosque de la convivencia*. Narcea.

- Valente, J. A. (2005). A espiral da espiral de aprendizagem: o processo de compreensão do papel das tecnologias de informação e comunicação na educação. [Tese Livre-Docência, Universidade Estadual de Campinas, Unicamp, Brasil]. [http://repositorio.unicamp.br/jspui/bitstream/REPOSIP/284458/1/Valente\\_JoseArmando\\_LD.pdf](http://repositorio.unicamp.br/jspui/bitstream/REPOSIP/284458/1/Valente_JoseArmando_LD.pdf)
- Valdés, A. y Martínez, E. (2014). Relación entre el autoconcepto social, el clima familiar y el clima escolar con el bullying en estudiantes de secundaria. *Avances en Psicología Latinoamericana*, 32(3), 447-457. <http://dx.doi.org/10.12804/apl32.03.2014.07>
- Valdés, H., Treviño, E., Castro, M., Carrillo, S., Bogoya, D., Costilla, R. y Acevedo, G. (2008). *Los aprendizajes de los estudiantes de América Latina y el Caribe. Primer reporte de los resultados del Segundo Estudio Regional comparativo y Explicativo*. UNESCO. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000160659>
- Varela, J. y Tijmes, C. (2007). *Convivencia escolar: recopilación de experiencias nacionales*. Fundación Paz Ciudadana.
- Varela, J., Tijmes, C. y Sprague, J. (2009). *Paz Educa. Programa de prevención de la violencia escolar*. Fundación Paz Ciudadana.
- Vidal, Ll. (2003). Fundamentos teóricos del día escolar de la paz y la no violencia (DENIP). *Educación XXI*, (6), 45-67. <https://doi.org/10.5944/educxx1.6.0.352>
- Vildósola, X. (2009). *Las actitudes de profesores y estudiantes, y la influencia de factores de aula en la transmisión de la naturaleza de la ciencia en la enseñanza secundaria* [Tesis doctoral, Universidad de Barcelona].
- Vizcaíno, M. (2015). La formación para la convivencia: un reto para la gestión escolar. *Espacio abierto*, 3(24), 115-129. <http://www.redalyc.org/pdf/122/12242627006.pdf>
- Vizcarra, M., Rekalde, I., y Macazaga, A. (2018). La percepción del conflicto escolar en tres comunidades de aprendizaje. *Revista Magis*, 10(21), 95-108. <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/MAGIS/article/download/21785/pdf>
- Voight A. y Nation M. (2016). Practices for improving Secondary School Climate: A systematic review of the research literature. *American Journal of Community Psychology*, (58), 174-191.
- Volante, P. (2008). *Influencia del liderazgo instruccional en los resultados de aprendizaje*. Universidad Católica Silva Henríquez.
- Vygotsky, L. (1988). *El desarrollo de los procesos psicológicos superiores*. Crítica.



## **ANEXOS**

## ADAPTACIÓN CUESTIONARIO CONVIVENCIA ESCOLAR PARA LA NO VIOLENCIA (CENVI)

Estimado(a) estudiante:

Te presentamos una serie de preguntas acerca de situaciones que ocurren a veces en la escuela, para que tú respondas cómo ves la realidad de tu colegio. El objetivo es conocer tu opinión sobre la Convivencia Escolar y su Gestión en el establecimiento. Puedes responder muy honestamente pues el cuestionario **es anónimo** (no va con tu nombre). Tus respuestas son muy importantes para que tu colegio progrese y la información recogida será utilizada sólo con fines de diagnóstico y para el desarrollo de estrategias de prevención de la violencia escolar a través de un proceso de investigación de una tesis del Doctorado en Educación y Sociedad de la Universidad de Barcelona. Los resultados y conclusiones serán enviados al colegio quienes a su vez les informarán a ustedes oportunamente.

Para contestar el cuestionario, deberás señalar qué tanto ocurre cada situación en tu colegio, **marcando una X en el cuadrado que corresponda**, siguiendo esta clave:

A = Siempre	B = Frecuentemente	C = Pocas veces	D = Nunca
-------------	--------------------	-----------------	-----------

	A	B	C	D
En clases los profesores nos ayudan a reflexionar y resolver los conflictos que existen entre compañeros/as.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. En este colegio, reflexionamos junto a los profesores sobre las consecuencias que tiene el maltrato, la violencia o el abuso.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. En el colegio hemos hablado sobre las consecuencias de la violencia a través de medios sociales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Los estudiantes reflexionamos junto a los profesores sobre situaciones que nos pueden llevar a conductas violentas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Los profesores nos han enseñado a controlar el enojo y evitar la violencia para resolver pacíficamente a los conflictos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. La escuela hace talleres con los apoderados para prevenir situaciones de violencia o robo en el colegio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. La escuela hace talleres con los apoderados para hablar de violencia y maltrato en las redes sociales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. En este colegio los profesores promueven que los estudiantes se disculpen cuando lastiman a alguien.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Los estudiantes tenemos espacios para hablar sobre los conflictos que ocurren entre compañeros y logramos llegar a acuerdos para resolverlos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- |     |  |                          |                          |                          |                          |
|-----|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 10. | En este colegio los estudiantes hemos hecho acciones que nos han ayudado a disminuir la violencia y mejorar la convivencia en la sala de clases. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. | En este colegio se organizan eventos como campañas y talleres para prevenir situaciones de violencia y acoso entre estudiantes.                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. | Hay espacios en la semana (como las clases de orientación) en que nos dedicamos como curso a conocernos y aprender a convivir.                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. | En este colegio se aplican sanciones a los estudiantes que maltratan, discriminan o son violentos con otros                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. | En este colegio se aplican con claridad las sanciones cuando hay violencia o abuso entre compañeros/as.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. | En este colegio todos los profesores saben qué hacer para resolver un conflicto.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16. | En este colegio se difunden las normas que hablan de no insultar ni golpear a las demás personas.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17. | En este colegio se refuerzan las normas sobre no hacer bromas pesadas, porque causan daño a los compañeros/as.                                   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18. | En este colegio se enseñan normas que hablan de no robar ni tomar las cosas de los demás.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19. | En este colegio cuando un estudiante acosa o violenta a otro, los padres son citados por el inspector o profesor jefe.                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20. | El colegio ofrece orientación a los padres de estudiantes que han sido víctimas de violencia.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 21. | En este colegio se hace seguimiento a los estudiantes que han participado como agresores o víctimas en situaciones de violencia.                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 22. | Existen personas capacitadas en este colegio, para ayudar a los estudiantes que presentan problemas de violencia.                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 23. | Los estudiantes participamos en la elaboración del reglamento de convivencia escolar, sus normas y sanciones.                                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 24. | Analizamos en grupo sobre el por qué de las normas del colegio.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 25. | Los estudiantes ayudamos para que se cumplan las normas acordadas.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 26. | En nuestro colegio o curso nos piden organizarnos para defendernos y que nunca ocurra bullying.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 27. | Cuando sabemos de algo grave que está pasando en el colegio, lo informamos con confianza al director/a, inspectores o profesores.                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 28. | Si un estudiante está sufriendo maltrato de parte de otros, puede pedir ayuda a un adulto del colegio.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 29. | Los estudiantes nos sentimos escuchados por el director/a, inspectores y profesores.   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 30. | Entre nosotros nos apoyamos cuando vemos que alguien sufre violencia.  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA ESCOLAR PARA PROFESORES

Estimado(a) Docente:

A continuación presentamos una serie de preguntas acerca de situaciones que ocurren en el lugar de trabajo y puedan responder cómo se ve la realidad del colegio. Se requiere conocer su opinión sobre la forma en que se desarrolla en el colegio el proceso de Convivencia Escolar con el propósito de identificar las debilidades y trabajar en comunidad para mejorarlas.

Puede responder muy honestamente pues el cuestionario **es anónimo y se garantiza la confidencialidad**. Las respuestas son muy importantes para que el colegio progrese y la información recogida será utilizada sólo con fines de diagnóstico y para el desarrollo de estrategias de gestión de la Convivencia Escolar a través de un proceso de investigación de una tesis de Doctorado de la Universidad de Barcelona. Los resultados y conclusiones serán enviados a dirección quienes a su vez les informarán a ustedes oportunamente.

A continuación le presentamos el CUESTIONARIO DE CONVIVENCIA ESCOLAR PARA PROFESORES. Le solicitamos, marque con una **X** la alternativa que represente su opinión.

CLASE	
Femenino	
Masculino	

DOCENCIA	
Profesor Jefe	
Profesor asignatura	

AÑOS DE EXPERIENCIA DOCENTE EN EL CENTRO	
0-2 AÑOS	
3-5 AÑOS	
6-8 AÑOS	
9-11AÑOS	
MÁS DE 11 AÑOS	

PERFECCIONAMIENTO	
Cursos	
Diplomado	
Magíster	
Doctorado	
Otros	

### 1. Considera que la Convivencia Escolar en su establecimiento educativo es:

MUY BUENA	
BUENA	
REGULAR	
MALA	
MUY MALA	

**2. Cómo calificaría su formación sobre convivencia escolar:**

MUY BUENA	
BUENA	
REGULAR	
MALA	
MUY MALA	

**3. Con qué frecuencia se dan este tipo de situaciones en tu establecimiento educativo:**

**A** = Siempre o casi siempre

**B** = Frecuentemente

**C** = Pocas veces

**D** = Nunca o casi nunca

	A	B	C	D
Ayudo a reflexionar y resolver los conflictos que existen entre los estudiantes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. En mis clases, reflexionamos junto a los estudiantes sobre las consecuencias que tiene el maltrato, la violencia o el abuso.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Durante mis clases hemos hablado sobre las consecuencias de la violencia a través de medios sociales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Se utilizan las situaciones de conflicto para reflexionar junto a los estudiantes sobre situaciones que pueden llevar a conductas violentas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Enseño a mis estudiantes a controlar el enojo y evitar la violencia para resolver pacíficamente los conflictos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. El colegio realiza talleres con los apoderados para prevenir situaciones conflictivas como violencia, robos, maltrato en redes sociales, entre otras.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. En este colegio se organizan eventos como campañas y talleres dirigido a estudiantes para prevenir situaciones de violencia y acoso robos, maltrato en RRSS, entre otras.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Promuevo que los estudiantes se disculpen cuando lastiman a alguien.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Entrego el espacio a los estudiantes para hablar sobre los conflictos que ocurren entre ellos y lograr llegar a acuerdos para resolverlos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Como profesor he realizado acciones que han ayudado a disminuir los conflictos y mejorar la convivencia en la sala de clases.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Cuando se presenta un conflicto en mi clase utilizo estrategias de resolución como mediación o prácticas restaurativas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. En mis clases he dado espacios para conocer al curso y aprender a convivir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**4. Con qué frecuencia se realizan este tipo de gestiones en tu establecimiento educativo:**

**A = Siempre o casi siempre**

**B = Frecuentemente**

**C = Pocas veces**

**D = Nunca o casi nunca**

		A	B	C	D
1.	En este colegio se aplican sanciones a los estudiantes que maltratan, discriminan o son violentos con otros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.	En este colegio se aplican sanciones a tiempo cuando hay violencia o abuso entre estudiantes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.	Como profesor sé cómo actuar para resolver un conflicto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.	En este colegio se difunden las normas que hablan de los diferentes conflictos y tipos de violencia que pueden causar daño a las demás personas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5.	En este colegio se utilizan estrategias de prevención de situaciones que pueden causar daño o conflicto entre los estudiantes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.	En este colegio se realizan estrategias como la mediación o las practicas restaurativas para resolver los diferentes tipos de conflictos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7.	En este colegio cuando un estudiante acosa o violenta a otro, ambos padres son citados por el inspector o profesor jefe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.	El colegio ofrece orientación a los padres de estudiantes que han sido víctimas de violencia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9.	En este colegio se hace seguimiento a los estudiantes que han participado como agresores o víctimas en situaciones de violencia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10.	Los encargados de convivencia escolar y directivos del colegio ayudan a los estudiantes que presentan problemas de violencia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11.	Cuando se presenta un conflicto grave en mi clase trato de resolverlo antes de solicitar ayuda a un inspector o profesor jefe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12.	Cuando se presenta un conflicto grave en mi clase cito a los padres o apoderados del o los alumnos para conversar el tema.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**5. Con qué frecuencia se realizan este tipo de acciones en tu establecimiento educativo:**

**A = Siempre o casi siempre**

**B = Frecuentemente**

**C = Pocas veces**

**D = Nunca o casi nunca**

**A B C D**

<b>1.</b>	Durante el tiempo que llevo trabajando como profesor me han solicitado participar en la elaboración y/o actualización del reglamento interno, sus normas y sanciones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>2.</b>	Cuando se habla del reglamento interno en reuniones de profesores, analizamos sobre el por qué de las normas del colegio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>3.</b>	Como profesor ayudo a los estudiantes para que se cumplan las normas acordadas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>4.</b>	Comunico con claridad a los alumnos qué comportamiento es adecuado y cuál no, desde el inicio del curso.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>5.</b>	Cuando se producen conductas disruptivas durante la clase, sé controlar adecuadamente la situación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>6.</b>	Durante el desarrollo de las clases, se aceptan las diferencias individuales de los alumnos y a todos se tratan con respeto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>7.</b>	En la mayoría de mis clases los alumnos están dispuestos a participar en las actividades que se les proponen y ayudarse y apoyarse mutuamente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>8.</b>	Tengo en cuenta las opiniones de mis alumnos para resolver los problemas que surgen en la clase.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>9.</b>	Colaboro activamente con otros profesores del centro en actividades para mejorar la convivencia del establecimiento educativo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>10.</b>	Mi relación con los demás profesores del establecimiento es con un trato amable y respetuoso.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## CUESTIONARIO DE GESTIÓN DE LA CONVIVENCIA ESCOLAR PARA PADRES Y APODERADOS

Estimado(a) Apoderado(a):

A través de este cuestionario queremos conocer su opinión sobre algunos aspectos relacionados con la educación de sus hijos e hijas. Para ello, les solicitamos que respondan a una serie de preguntas con las opciones que les parezcan más apropiadas para definir e identificar las situaciones y los casos que se plantean.

Puede responder muy honestamente pues el cuestionario **es anónimo y se garantiza la confidencialidad**. Las respuestas son muy importantes para que el colegio progrese y la información recogida será utilizada sólo con fines de diagnóstico y para el desarrollo de estrategias de gestión de la Convivencia Escolar a través de un proceso de investigación de una tesis de Doctorado de la Universidad de Barcelona. Los resultados y conclusiones serán enviados a dirección quienes a su vez les informarán a ustedes oportunamente.

A continuación le presentamos el CUESTIONARIO DE CONVIVENCIA ESCOLAR PARA PADRES Y APODERADOS. Le solicitamos, marque con una **X** la alternativa que represente su opinión.

Parentesco	
Madre	
Padre	
Apoderado(a)	

Años como apoderado en el centro educativo	
0-2 AÑOS	
3-5 AÑOS	
6-8 AÑOS	
9-11AÑOS	
MÁS DE 11 AÑOS	

El apoderado titular del alumno tiene estudios:	
Post grado	
Universitario	
Técnico	
Educación media	
Educación básica	
Sin estudios	

Personas con las que vive el alumno	
Ambos padres	
Madre	
Padre	
Abuelos	
Otros	

**1. Considera que la Convivencia Escolar en el establecimiento educativo de su hijo(a) en general es:**

MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA
<input type="checkbox"/>				

**2. Como calificaría la relación de convivencia de su hijo(a) en su curso:**

MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA
<input type="checkbox"/>				

**3. Con qué frecuencia se dan este tipo de situaciones en el establecimiento educativo:**

**A = Siempre    B = Frecuentemente    C = Pocas veces    D = Nunca    E = No lo sé**

	A	B	C	D	E
Los profesores del colegio ayudan a reflexionar y resolver los conflictos que existen entre los estudiantes.	<input type="checkbox"/>				
<b>2.</b> Los profesores reflexionan junto a los estudiantes sobre las consecuencias que tiene el maltrato, la violencia, el abuso, mal uso de redes sociales, entre otras.	<input type="checkbox"/>				
<b>3.</b> El colegio nos informa sobre las diversas estrategias para prevenir situaciones conflictivas entre los estudiantes.	<input type="checkbox"/>				
<b>4.</b> En el colegio hablan junto a los estudiantes sobre situaciones que pueden llevar a conductas violentas.	<input type="checkbox"/>				
<b>5.</b> En el colegio se enseña a los estudiantes a controlar el enojo y evitar la violencia para resolver pacíficamente a los conflictos.	<input type="checkbox"/>				
<b>6.</b> El colegio realiza talleres con los apoderados durante el año académico para prevenir situaciones conflictivas	<input type="checkbox"/>				
<b>7.</b> Participo si el colegio realiza talleres con los apoderados para hablar de situaciones de convivencia	<input type="checkbox"/>				
<b>8.</b> El colegio informa los apoderados sobre cómo se promueve una sana convivencia entre los integrantes de la comunidad educativa	<input type="checkbox"/>				
<b>9.</b> En el colegio se entrega el espacio a los estudiantes para hablar sobre los conflictos que ocurren entre ellos y lograr llegar a acuerdos para resolverlos.	<input type="checkbox"/>				
<b>10.</b> Se informa a las familias sobre las acciones que ayudan a disminuir los conflictos y a mejorar la convivencia en la salas de clases.	<input type="checkbox"/>				
<b>11.</b> Durante el año se organizan eventos como campañas y talleres para prevenir situaciones de conflictivas entre estudiantes.	<input type="checkbox"/>				
<b>12.</b> El colegio entrega los espacios a los padres y/o apoderados para conocerse con sus pares y aprender a convivir en comunidad.	<input type="checkbox"/>				

**4. Con qué frecuencia se realizan este tipo de gestiones en el establecimiento educativo:**

A = Siempre    B = Frecuentemente    C = Pocas veces    D = Nunca    E = No lo sé

		A	B	C	D	E
1.	En este colegio se aplican sanciones a los estudiantes que maltratan, discriminan o son violentos con otros.	<input type="checkbox"/>				
2.	En este colegio se nos informa de las sanciones que se podrían aplicar cuando existan situaciones que provoquen conflictos graves.	<input type="checkbox"/>				
3.	En este colegio los profesores saben qué hacer para resolver un conflicto.	<input type="checkbox"/>				
4.	En este colegio me informan o me hacen llegar las normas estipuladas en el reglamento de convivencia	<input type="checkbox"/>				
5.	En las reuniones de apoderados se realizan talleres respecto a cómo enfrentar situaciones de violencia o convivencia de los hijos(as).	<input type="checkbox"/>				
6.	En las reuniones de apoderados se dan los espacios para reflexionar sobre las acciones y comportamiento de los estudiantes.	<input type="checkbox"/>				
7.	En este colegio cuando un estudiante acosa o violenta a otro, los padres son citados por el inspector o profesor jefe.	<input type="checkbox"/>				
8.	El colegio ofrece orientación a los padres de estudiantes que han sido víctimas de violencia.	<input type="checkbox"/>				
9.	En este colegio se proporciona información a los apoderados en torno al seguimiento a los estudiantes que han participado como agresores o víctimas en situaciones de violencia.	<input type="checkbox"/>				
10.	En colegio se aplican estrategias de resolución de conflictos entre estudiantes como la mediación o las practicas restaurativas	<input type="checkbox"/>				
11.	Cuando se presenta un conflicto en el curso de mi hijo(a) se dan las instancias para tratar de resolver el problema a través del profesor.	<input type="checkbox"/>				
12.	Cuando se presenta un conflicto se cita a los padres o apoderados del o los alumnos para conversar el tema.	<input type="checkbox"/>				

**5. Con qué frecuencia se realizan este tipo de acciones en el establecimiento educativo:**

**A = Siempre    B = Frecuentemente    C = Pocas veces    D = Nunca    E = No lo sé**

		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
<b>1.</b>	Los padres y/o apoderados participamos en la elaboración y actualización del reglamento de convivencia escolar, sus normas y sanciones.	<input type="checkbox"/>				
<b>2.</b>	En las reuniones de apoderado analizamos las normas del reglamento de convivencia del colegio.	<input type="checkbox"/>				
<b>3.</b>	Como padre y/o apoderado ayudo a mi hijo(a) para que cumpla las normas acordadas.	<input type="checkbox"/>				
<b>4.</b>	Comunico y reflexiono junto a mi hijo(a) sobre reglamento de convivencia escolar, sus normas y sanciones.	<input type="checkbox"/>				
<b>5.</b>	Participo en las actividades, talleres y/o jornadas organizadas por el colegio.	<input type="checkbox"/>				
<b>6.</b>	Participo de las actividades organizadas por el centro de padres y apoderados del colegio.	<input type="checkbox"/>				
<b>7.</b>	Asisto a las entrevistas o citaciones de los profesores de asignatura, profesor jefe o inspector del colegio	<input type="checkbox"/>				
<b>8.</b>	Se aplican normas claras sobre el funcionamiento de la convivencia en el la casa (horarios, reglas, comportamiento, etc....)	<input type="checkbox"/>				
<b>9.</b>	Estoy dispuesto a participar en actividades para mejorar la convivencia del establecimiento educativo.	<input type="checkbox"/>				
<b>10.</b>	Mi relación con los demás apoderados del curso es con un trato amable y respetuoso.	<input type="checkbox"/>				



ENTREVISTA

ED1

FECHA

04/12/2020

**¿Cómo considera que es la convivencia escolar en el establecimiento?**

La convivencia escolar adecuada a la realidad y el contexto de nuestros estudiantes y también a nivel de profesionales se mantiene un buen trato. Si bien es cierto pudieran existir diferencias en la forma de pensar pero finalmente se logra trabajar cada uno en su área sin entorpecer el trabajo de los otros y constantemente se está llamando a la al diálogo a la conversación y también se invita a los papás a acercarse a conversar con los profesores con las personas involucradas que de repente pudieran creer pensar o interpretar que está generando algún grave conflicto con los estudiantes y con los estudiantes se trata de mantener también la comunicación que aborden las situaciones se hace un proceso de acompañamiento cuando se han dado alguna instancia de alteración de una sana convivencia, entonces se llama al diálogo y estar constantemente asesorada o monitoreada por los profesores jefes. Por ende yo considero y ratifico que es una buena convivencia pudiendo ser mejor pero es aceptable y buena para otros establecimientos educacionales inclusive de acá de la misma comuna.

**¿Cuáles son las principales prácticas de formación sobre convivencia escolar y prevención de la violencia que existen acá en el colegio?**

Primero el trabajo desde las jefaturas en donde se insta a realizar talleres que favorezcan la sana convivencia durante el año se trabajan algunas fechas que están dadas por el Ministerio sobre la convivencia o fechas que invitan a reflexionar sobre esta temática y la idea es que los chicos se concienticen sobre el valor de mantener una buena convivencia y también a través de las asignaturas. Se trata de reforzar la sana convivencia y la tolerancia que estamos en un país democrático que podemos tener diferencias de opinión pero que eso no va a llevar a un conflicto si se mantiene la conversación y la tolerancia al aceptar que otro puede tener una opinión distinta pero compartimos espacio y compartimos situaciones en este caso en niveles educativos en donde debe potenciarse el buen trato.

**¿Cuáles han sido las principales acciones de gestión que se han realizado desde su función en el equipo directivo para colaborar en el desarrollo de una sana convivencia en el colegio?**

Primero mantener los canales de comunicación desde mi gestión lo que más he insistido durante este año es que se informe a los profesores, profesores jefes, a los estudiantes y a la comunidad educativa en general cuáles son los protocolos a poner en práctica frente a una situación de conflicto que altere la convivencia. Yo creo que eso es lo esencial y que no sea responsabilidad solo de una persona sino que todos tenemos que contribuir a la sana convivencia... desde la gestión se ha llamado, desde mi área de gestión, a mantener esos canales, más allá de que haya una persona a cargo o que esa persona dependa de un área específica que no es el área técnica pedagógica pero aun así está llamado a mantener el diálogo, el diálogo y la información oportuna a los profesores. De repente ahí es donde nos vemos entrapados en manejar cierta información al abordar algunos caso bajo llave, bajo secreto de confesión diría yo y que no se baja a los profesores o a los profesores jefe, entonces cómo pueden contribuir a la convivencia y si no lo saben por más por mucho que esté trabajando abordando un equipo de trabajo profesionales, pero no sirve de mucho si el niño vuelve a insertarse en un espacio donde convive con otros y donde hay otros adultos que interactúan día a día con quien no tiene ni idea de lo que está pasando. Entonces la principal gestión ha sido desde mantener los canales de comunicación abierta, más allá que sean a veces todavía ha costado porque no era una práctica habitual que se había perdido porque años atrás sí pero algo ha pasado en estos tres, cuatro, últimos años que se perdieron esos canales de comunicación efectiva y la idea es retomarlos.

**¿Cree que los estudiantes y las familias tienen claro qué hacer y a quién acudir cuando se presentó un conflicto en el colegio?**

No sé si todas, la mayoría creo que sí, o por lo menos saben a quién acudir en primera instancia que los pudiera orientar para enfrentar un conflicto entre enfrentar un problema de conflicto mayor en una primera instancia ellos saben que deben dirigirse al profesor jefe o en su defecto al coordinador o coordinadora de ciclo y ellos luego derivan, se derivan al área de convivencia. Yo creo que sí saben a quién dirigirse pero no todos porque a veces se pasa o directo a dirección o a otras instancia mayor, por eso digo que la gran mayoría sí. Pero probablemente siempre hay un grupo que se pierde las informaciones, las primeras reuniones o como no le ha tocado vivir algún tema conflictivo no siguen los conductos regulares pero ahí está la instancia de la comunicación e indicar a tiempo cuáles son esos conductos para que puedan abordar esa situación.

**¿Cuáles son las principales acciones o actividades que se realizan en el colegio para mejorar la participación de las familias y de esta manera trabajar la convivencia en comunidad?**

Yo debo reconocer que este año hemos realizado muy pocas acciones salvo lo que se ha hecho a través de la Jefatura, las reuniones de padres y apoderados que fueron sistemática hasta septiembre e inicios de octubre pero después no hemos podido desarrollar un trabajo dada nuestra contingencia nacional. Pero ahí yo siento que nos falta todavía camino por recorrer, nos faltan las escuelas para padres que solicitamos este año por parte de orientación, bueno hay un equipo nuevo en el colegio y tal vez eso ha entrampado un poco el trabajo masivo con nuestra comunidad educativa por parte de la familia...yo siento que estamos al debe, eso debemos mejorar.

**¿Cuáles son las principales herramientas que cuenta el establecimiento para la resolución de conflictos?**

Primero es que se cuenta con el personal humano necesario para abordar situaciones, con función exclusiva para abordar este tema de convivencia, están designados, tienen los medios o acceso a la información, medios materiales para poder abordar y los espacios para poder entrevistarse con la familia o los estudiantes, siento que eso es como lo esencial y que no es responsabilidad única de una persona sino que hay un equipo que va apoyando este trabajo. Siento que el recurso es contar con personal con tiempo para esta área.

**¿Cómo se enseña y se promueve la convivencia escolar en estudiantes profesores y familias de este colegio?**

Con los estudiantes, insisto a través de la hora de consejo de curso y orientación hay un tiempo sagrado para nuestros educandos desde quinto básico a cuarto medio con dos horas, una hora consejo de curso, una hora de orientación en un mismo bloque en donde se insta a la participación democrática a desarrollar temas de índole de formación valórica de convivencia, buen trato, también de abuso a ciertas sustancias y en primero básico a cuarto básico cuentan con una hora pero también es para esa instancia luego del trabajo con los profesores a través de los consejos de profesores donde se ha entregado material para que se ha desarrollado un taller para que ellos puedan replicar en los cursos y abordar la temática con los niños y con las familias también hicimos más de algo formativo con las familias pero como dije anteriormente en otra pregunta estamos en deuda todavía porque ha sido muy poco lo que hemos hecho durante el año con la familia pero a nivel de estudiantes sí, a nivel de profesores en los consejos para abordar la temática con los cursos y a nivel de grupo de funcionario en algún momento que hubo, estoy hablando de este año, algún impase con algún equipo de trabajo se le ha llamado y se han generado instancias de conversación y de mediación para subsanar aquello y creo que va en coherencia con lo que decíamos anteriormente de llamar al diálogo y eso antes no estaba porque de repente el conflicto entre algunos grupos de trabajo se dan y pasa el año y no se hace nada pero este año se abordó el tema oportunamente, se llamó a toda la gente que conversaran que se dijeran las cosas. Yo creo que eso contribuye y se ha hecho probablemente no con todos pero generalmente se ha llamado al diálogo

**¿Desde su función en el equipo directivo cuál es la capacidad de influencia que tiene para promover un buen clima escolar?**

Capacidades no sé... primero la formación académica que uno ha recibido, luego la experiencia a través de los años en este trabajo y también el participar de vez en cuando en algunas capacitaciones externas que fomenta el buen trato el diálogo y para promover el clima, este año yo me he encontrado con una muy buena recepción dentro de mi función con mis colegas y he sentido que si logro influir positivamente en que se genere esta idea del buen trato con los estudiantes, se mantenga la buena comunicación. Yo creo que hay un cierto grado de influencia positiva para fomentar y esa herramienta que nos da la vida, la experiencia como dije antes también la formación.



UNIVERSITAT DE  
BARCELONA

<b>ENTREVISTA</b>	<b>ED2</b>
<b>FECHA</b>	<b>06/12/2020</b>

**¿Cómo considera que es la convivencia escolar en el establecimiento?**

Es relativamente buena, se generan algunos conflictos propios de una cantidad de alumnos grande que tenemos en el establecimiento y que obviamente yo que trabajo en el primer ciclo, son niños chicos se generan conflictos normales dentro de los niños.

**¿Cuáles son las principales prácticas de formación sobre convivencia escolar y prevención de la violencia que existen acá en el colegio?**

Orientaciones que se dan en la clase de orientación, orientaciones formativas de parte de los profesores jefe y en realidad como en los cursos chicos hay un profesor jefe que permanece prácticamente en el horario completo con los niños es como una formación constante o sea sucede un acontecimiento y el profesor actúa inmediatamente, cuando es un hecho más grande obviamente que se deriva al encargado de convivencia escolar o se trabaja también con el apoderado pero generalmente el profesor jefe es el mismo que da la orientación porque permanece con ellos constantemente entonces va inmediatamente actuando con ella en un acompañamiento permanente

**¿Cuáles han sido las principales acciones de gestión que se han realizado desde su función en el equipo directivo para colaborar en el desarrollo de una sana convivencia en el colegio?**

Mi participación directa en realidad como coordinador pedagógico no tanto pero yo estuve un año y medio reemplazando la coordinadora del ciclo estuve haciendo doble función entonces como coordinadora de ciclo si me correspondía involucrarme en las situaciones de convivencia escolar bastante, tomar, resolver, tomar decisiones, hacer entrevista apoderados y de repente oriental junto también al profesor jefe.

**¿Cree que los estudiantes y las familias tienen claro qué hacer y a quién acudir cuando se presentó un conflicto en el colegio?**

Yo creo que sí porque generalmente el apoderado sigue el conducto regular o pregunta: me pasó tal cosa a quien me tengo que dirigir... y ahí se le orienta a quién tiene que dirigirse y solicitar la entrevista

**¿Cuáles son las principales acciones o actividades que se realizan en el colegio para mejorar la participación de las familias y de esta manera trabajar la convivencia en comunidad?**

A nivel de apoderado algo así como masivamente como familia yo creo que no hay actividades definidas. Casos puntuales que suceden pero así como citar a la familia, realizar escuela para padres, orientarlos, la verdad es que no se ha hecho

**¿Cuáles son las principales herramientas que cuenta el establecimiento para la resolución de conflictos?**

La principal herramienta yo creo que es el grupo de convivencia escolar que funciona en el colegio, que está de la mano con orientación y con la pastoral.

**¿Cómo se enseña y se promueve la convivencia escolar en estudiantes profesores y familias de este colegio?**

Yo creo que una promoción general tampoco hemos tenido porque para eso yo tendría que decirte; bueno en realidad con los cursos se trabaja este tema, se trabaja este otro o con la familia y tampoco se hace, como te decía anteriormente se trabaja en los casos puntuales...pero hacer una promoción de prevención, para que te voy a decir que si, si no se ha hecho.

**¿Desde su función en el equipo directivo cuál es la capacidad de influencia que tiene para promover un buen clima escolar?**

O sea influencia yo creo que puedo tener porque yo puedo entrar a un curso, hablarle a los niños referente a una situación x, lo que tiene que hacer, cómo prevenirlo, pero lo hago en un caso puntual también porque a mí como coordinadora pedagógica tampoco me corresponde la convivencia escolar, le corresponde a la coordinadora del ciclo como te decía anteriormente pero si en muchas ocasiones yo he entrado a los cursos hablarle a los niños por una situación x pero entrar a prevenir no lo hago tampoco.



ENTREVISTA

ED3

FECHA

09/12/2020

**¿Cómo considera que es la convivencia escolar en el establecimiento?**

En general buena habiendo casos muy pequeño, muy esporádico, aunque algunos graves pero son los menos.

**¿Cuáles son las principales prácticas de formación sobre convivencia escolar y prevención de la violencia que existen en este establecimiento?**

Se ha hecho prevención en el bullying y en el acoso sexual, así en forma general, porque otro ha sido talleres que se le han dictado a cursos por situaciones específicas.

**¿Cuáles han sido las principales acciones de gestión que ha realizado desde su función para colaborar en el desarrollo de una sana convivencia en el colegio?**

A través de algunos, apoyarse de algunos programas del Ministerio, bullying, acoso sexual, violencia y trabajar desde ahí con los cursos con los profesores jefes, dándole material de apoyo.

**¿Cree que los estudiantes y las familias tienen claro qué hacer y a quién acudir cuando se presenta un conflicto en el colegio?**

No. si llega a otra parte y hay profesores que también problema de convivencia y van a otra oficina y entonces al final, el otro día me llamó la atención cuando un colega me preguntó ¿usted todavía está a cargo de la convivencia escolar? porque hay un conflicto en mi curso... profe usted todavía está encargado?. Porque yo veo que se da que hay una dualidad.

**¿Cuáles son las principales acciones o actividades que se realizan en el colegio para mejorar la participación de las familias y de esta manera trabajar la convivencia en comunidad?**

Mira lo que pasa en la convivencia aquí pertenece al equipo de pastoral. No es como en otros colegios que convivencia, el encargado de convivencia tiene un equipo y yo pertenezco al equipo. Entonces el trabajo se hace a través de pastoral.

**¿Cuáles son las principales herramientas que cuenta el establecimiento para la resolución de conflictos?**

El reglamento interno. A veces aparecen situaciones que uno no considera o no las considero en la elaboración del reglamento interno. No todas pasan por acá, algunas no han pasado por acá y simplemente se desvían.

**¿Cómo se enseña y se promueve la convivencia escolar entre los estudiantes, profesores y la familia?**

A través del diálogo. La mediación cuando se puede y aquí a costado mucho con respecto a los colegas sobre todo de básica. Es que si no hay sanción entonces no se ha hecho nada. Al niño no lo suspendieron, pero se dialogó, volvió a repetir el niño eso?... no si no importa si ya no lo hizo. Pero no lo suspendieron. El último consejo que hicimos desde donde revisamos algunos la norma, la queja de los colegas de básica fue eso; noo le bajan el perfil porque no los suspenden. Tienen muy metido, arraigado que si no hay suspensión entonces no hay sanción. Cuando yo le pregunto ¿pero el niño cambió de actitud? Si, si cambió actitud pero ustedes le bajaron el perfil...

**Desde su función ¿cuál es la capacidad e influencia que tiene para promover un buen clima escolar?**

Tengo mis dudas. es que como te digo aquí en el caso colegio convivencia pertenencia pastoral y el nexo lo hace pastoral y muchas veces se ha hecho cosa desde allá pero desde acá y yo me entero después.



ENTREVISTA

ED4

FECHA

09/12/2020

**¿Cómo considera que es la convivencia escolar en el establecimiento?**

Buena

**¿Cuáles son las principales prácticas de formación sobre convivencia escolar y prevención de la violencia que existen acá en el colegio?**

Desde mi experiencia que me llevo acá seis meses trabajando y lamentablemente no he visto mayores prácticas, más allá de la clase de orientación, más allá del consejo de curso y a lo mejor me adelantó alguna pregunta pero desde lo que yo me vería o implementaría sería talleres, tanto para los padres, talleres para padres donde podamos trabajar temas que hoy día le de herramienta ellos para trabajar con sus hijos y lo que antaño nosotros aclaramos como normal hoy día ya no es tan normal, hoy día no es normal molestar a la niña gordita, hoy día no es normal molestar al compañero nuevo que trae un acento diferente entonces creo que esas son las cosas que están faltando y lo otro que me ha llamado mucho la atención el machismo y el autoritarismo que tienen algunos apoderados... que desde allí también puede ser una incidencia para tener hijos sobre todo se nota en la parte de varones en que trate mal a las mujeres que es un tema que me he dado cuenta en básica fíjate que es más frecuente de lo que uno piensa.

**¿Cuáles han sido las principales acciones de gestión que se han realizado desde su función en el equipo directivo para colaborar en el desarrollo de una sana convivencia en el colegio?**

Viene un poco involucrada con la respuesta anterior en que desde mí...desde mi lugar digamos desde mi posición mayor gestión lamentablemente yo no de realidad no he realizado lo único que sí se ha hecho, porque tú me estás hablando prevención, lo que sí se ha hecho es asistir luego de producir los hechos, más reactiva, no preventiva.

**¿Cree que los estudiantes y las familias tienen claro qué hacer y a quién acudir cuando se presentó un conflicto en el colegio?**

Creo que no, creo que este mundo acelerado se le ha olvidado a los papás que existe una profesora jefe, que existe una coordinadora y que posteriormente existe un encargado de convivencia escolar. Hoy día los padres se saltan todo con todos los conductos llegan directamente donde la directora a hacer los reclamos o llegan directamente a convivencia escolar a hacer los reclamos .

**¿Cuáles son las principales acciones o actividades que se realizan en el colegio para mejorar la participación de las familias y de esta manera trabajar la convivencia en comunidad?**

En estos seis meses no he visto acciones. Más allá de la reunión de apoderados, más allá de la misa familiar, en compromisos propios del colegio pero acciones como talleres para padres como charlas, no.

**¿Cuáles son las principales herramientas que cuenta el establecimiento para la resolución de conflictos?**

El departamento de convivencia escolar, es un departamento establecido con actores que tienen las habilidades y las competencias para hacer la resolución de conflictos y el reglamento de convivencia escolar que está clarito.

**¿Cómo se enseña y se promueve la convivencia escolar en estudiantes profesores y familias de este colegio?**

No hay un rayo un proyecto o un trabajo de promoción como le decía anteriormente es reactivos, todo el mundo sabe que existe un encargado de convivencia escolar que resuelve etcétera, pero de trabajo para prevenir, no.

**¿Desde su función en el equipo directivo cuál es la capacidad e influencia que tiene para promover un buen clima escolar?**

Capacidad de influencia para promover un buen clima escolar... fijate que yo me considero con alta capacidad puesto que mi personalidad más bien conciliadora por lo tanto más que frente a un conflicto más que reprender me gusta formar por lo tanto voy al diálogo con los alumnos, al razonar con ellos de que la situación no el por qué es mala o el por qué está dañando y desde allí la sanción...ahora es lo que trato de transmitir dentro del equipo de gestión.



UNIVERSITAT DE  
BARCELONA

**ENTREVISTA**

**ED5**

**FECHA**

**17/12/2020**

**¿Cómo considera que es la convivencia escolar en el establecimiento?**

En general creo que la convivencia escolar dentro del establecimiento es buena. La verdad radica esta respuesta principalmente en que al menos en el ciclo que yo represento, las situaciones de convivencia que se dan son súper aisladas y la verdad es que no representan una mayor dificultad o problema al menos en el segundo ciclo.

**¿Cuáles son las principales prácticas de formación sobre convivencia escolar y prevención de la violencia que se realizan aquí en el colegio?**

Yo creo que estamos un poco al debe en el colegio, en el tema de la prevención principalmente, porque lamentablemente las cosas que se hacen son un tanto reactiva, cuando suceden algunas situaciones como que se toman algunas medidas en relación al tema, que no hay mucho de educación ni de prevención, yo creo que hay un tema que el colegio está un poco al debe.

**¿Cuáles han sido las principales acciones de gestión que han realizado desde su función en el equipo directivo para colaborar en el desarrollo de una sana convivencia en el colegio?**

Como para no contradecirse en relación a la respuesta anterior, más que nada cuando se ha solicitado de parte de algún curso en particular, por algún problema donde se gestiona algún tipo de intervención. Pero no hay algo así como que sea ni periódico ni que esté establecido. Yo creo que también influye un poco el tema de en que ocurrió un cambio en el encargado de convivencia entonces como que se venía trabajando en una forma y ahora algo tanto un tanto distintos puede tener a lo mejor algún tipo de injerencia en ese aspecto.

**¿Cree que los estudiantes y las familias tienen claro qué hacer y a quién acudir cuando se presenta un conflicto en el colegio?**

La verdad es que en su gran mayoría yo creo que no. Yo creo que no tienen muy claro a quién recurrir. Es por eso que se trata siempre de insistir en seguir los conductos, los conductos regulares, o sea hacer un trabajo de enseñar tanto a estudiantes como a apoderados, cuáles son los procedimientos procedimiento a seguir... Yo creo que eso pero en general en general yo creo que es un tema que no tiene mucha claridad, no tiene mucha claridad a quién recurrir o sea recurren muchas veces al primero que se encuentran o con el que a lo mejor pueden tener más cercanía pero no necesariamente es como seguir el conducto que está establecido en el colegio.

**¿Cuáles son las principales acciones o actividades que se realizan en el colegio para atraer la participación de las familias y así de esta manera trabajar la convivencia en comunidad?**

Sí yo creo que no es un tema que si bien la participación de la familia en el colegio en general en una actividad determinada es como bien minoritaria, con mayor razón en este tema de convivencia, porque si no hay una política como el estar interviniendo así periódicamente, constantemente o educando permanentemente en este aspecto, creo que es un tema un temazo de colegio. Entendiendo la relevancia que tiene hasta hace un tiempo esta parte el tema de la convivencia.

**¿Cuáles son las principales herramientas que cuenta el establecimiento para la resolución de conflictos?**

Yo creo que aquí la verdad es que este año más que, más que en años anteriores se ha ubicado en un lugar específico el encargado de convivencia escolar que está relacionado con la parte de pastoral y formación y ahí como que han conformado un equipo que intenta poder dar solución de mejor manera a las situaciones que se puedan que se puedan ir dando. Obviamente respaldado por el reglamento interno donde está obtenido el manual de convivencia y todos los documentos que tienen este aspecto en el colegio. Pero la verdad es que eso es lo que se echa mano para poder solucionar algún tipo de conflicto.

**¿Cómo se enseña y se promueve la convivencia escolar con estudiantes profesores y familias?**

A ver yo creo que la respuesta es personal. Yo creo que el primer en primer lugar ubicándolo y dándole la importancia que con el tiempo esto ha ido teniendo. Si bien o no en alguna oportunidad hace este tipo de trabajo con los profesores principalmente de manera directa y como que hay harto cuestionamiento, harta reticencia de parte de los profesores por aceptar algunas situaciones que como normativa existen. Como que no está muy llano a poder involucrarse en este tema porque lamentablemente ellos ven o sienten, me imagino yo, que atenta un poco en contra de la visión del profesor, como que avala mucho más a la familia y a los estudiantes. Y yo creo que obviamente es educar primero a los estudiantes y a la familia y para después poder ir haciendo un trabajo más persistente, más constante, más permanente. Me imagino que esa es la forma.

**Desde su función en el equipo directivo ¿cuál es la capacidad e influencia que tiene para promover un buen clima escolar?**

Pero la verdad es que el rol del coordinador, si bien muchas veces no hay una línea muy notoria creo yo todavía en el poder diferenciar la labor del coordinador con el encargado de convivencia escolar es como súper sutil, porque hay algunos profesores que recurren a uno u otro. Porque yo creo que justamente esto o sea y ahora cosa que pasa, lo atribuyen a un problema de convivencia escolar, siendo que muchas veces pasa por una conversación con un estudiante, o un encaminar pero no necesariamente se atribuye algún problema de convivencia y en relación al tema de cómo ser atribución del cargo en relación a este tema yo creo que pasa más que nada por tender más apertura, conversación con los estudiantes y así poder ir inculcando cosas que como te digo hasta hace un tiempo esto no estaba tan instalado dentro de los colegios sí es un tema relativamente nuevo y que ha costado un poco ir introduciendo y poder ir fortaleciendo que sea parte ya del lenguaje, de la gente que está dentro del colegio.



ENTREVISTA

ED6

FECHA

17/12/2020

**¿Cómo considera que es la convivencia escolar aquí en el establecimiento?**

Yo todavía veo la convivencia escolar bastante inestable, todavía con muchas situaciones de denuncia con muy poco trabajo en el ámbito de la prevención. Si, al no haber prevención hay mucho que mediar. Hemos enfrentado bastante conflictos situaciones que pudieran no haber llegado a ese punto de haber habido un trabajo previo para evitar este tipo de situaciones especialmente con los papás, los papás creo que están quizá un poquito abandonado en lo que es la formación de Convivencia Escolar, hay mucho conflicto de papás con niños, con otros compañeros sus hijos y eso se hace súper fuerte y hace que los procesos sean bastante dolorosos porque los papás piden que les saquemos la manzana podrida después. Así que eso hace que la convivencia escolar del colegio todavía no esté en una línea estable y que nos ayude a evitar las denuncias que tenemos varias denuncias durante el año.

**¿Cuáles son las principales prácticas de formación sobre convivencia escolar y prevención de violencia en el establecimiento?**

Esas son las que están débiles precisamente hay muy poco en papel para llevarlo a la práctica. Yo creo que es el área deficiente que tenemos, hay un manual de convivencia que no se ha podido estabilizar tampoco porque se va ajustando a medida que las necesidades van surgiendo, en prevención te diré que lo que el Ministerio de repente nos envía, que trabajemos no sé... el ciberacoso, que veamos el uso más adecuado a los celulares por ejemplo, si se usa no se usa el celular, por ahí mas o menos ha sido en el ámbito de la prevención, pero la prevención desde el punto de vista de las relaciones humanas no la hemos abordado.

**¿Cuáles han sido las principales acciones de gestión que ha realizado desde su función en el equipo directivo para colaborar en el desarrollo de una sana convivencia en el colegio?**

Bueno, yo llegué como tu sabes hace poquito más de un año, llegué el año pasado en mayo al colegio y me llamó mucho la atención cómo estaba estructurado lo que es convivencia escolar. Aquí teníamos una persona que tenía tres mochilas la misma persona era el psicólogo, la misma persona era el orientador y la misma persona era el encargado de convivencia escolar, entonces malamente podíamos tener una dedicación absoluta a esto que es la convivencia escolar. Esa fue la primera gestión que hice el año pasado, descargarle la mochila al colega, él quedó como psicólogo del colegio repartimos las otras dos tareas e incorporamos a este año, se contrató un joven que cumple las funciones de orientador. Y por otra parte también asignamos a otro colega la convivencia escolar... desde la gestión podríamos decir que ha sido como la acción más fuerte que hemos hecho en definir los cargos en separarlo y no dejar la responsabilidad en una sola persona y por el contrario favorecer la conformación de un equipo. Ahora la Convivencia Escolar para nosotros como colegio de iglesia también estamos de la mano de lo que es la pastoral y la formación, entonces son parte de este equipo que es de formación y pastoral.

**¿Cree que los estudiantes y las familias tienen claro qué hacer y a quién acudir cuando se presenta un conflicto en el colegio?**

No lo tienen claro para nada, porque aquí las redes, la primera el primer soldado a quien dispararle yo creo que el profesor jefe, ya en segunda instancia está el coordinador del ciclo, en tercera instancia pudiera estar el encargado de convivencia escolar o este equipo multifuncional que tenemos ahí cierto de Convivencia Escolar que cualquiera de ellos pudieran recoger una denuncia. Pero en la práctica qué es lo que hacen los papás, exigen, cierto, se saltan todos estos pequeños puentes que tenemos ahí y llegan a la dirección. Los papás aquí, ellos, la comunidad en general del colegio tiene esa convicción de que solo el director hace las cosas, entonces claro y yo recibo, la gran mayoría de las denuncias las he recibido yo este año y me ha costado más de algún, de algún enojo de papá por ejemplo cuando yo le

digo: perfecto yo lo recibo pero lo derivo a...y me dicen No, aquí yo quiero que usted lo resuelva y me lo exigen. Yo tengo equipos de trabajo en los cuales confío y vamos a llegar a buen puerto pero eso cuesta cuesta y yo creo que los papás no nos respetan, no es porque no conozcan, no respetan el conducto regular

**¿Cuáles son las principales acciones o actividades que se realizan en el colegio para atraer la participación de las familias y de esta manera trabajar la convivencia en comunidad?**

Bueno ahí también tenemos una falencia, una falencia en términos de que los papás por ejemplo; podemos convocar a un ciclo de charlas y hay que traerlos poco menos que engañados. Ya este año si nos funcionó en Educación Parvularia nosotros teníamos bastante conflicto en el nivel de prekinder y logramos nosotros conglomerar a los papás en una charla que primero se trabajó con todos los docentes del nivel, en el cual yo también asistí, pero con un psicólogo externo porque lamentablemente los papás no nos validan a nuestros psicólogos. Uno dice una charla con el psicólogo, ¿quién es el psicólogo? yo lo nombro y me dicen: ah no, a qué voy a ir... entonces eso me juega en contra a mí, que no sea una persona que está validada, pero yo creo que nosotros le hicimos mal camino también a este joven porque se veía en muchos frentes hasta el año pasado y obviamente no dio satisfacción en alguno de ellos y lo echaron todo el mimo saco pero nosotros logramos al menos con los más chiquititos, logramos alinear un poquito ahí lo que es la convivencia escolar. Con los papás un poquito más grande lo hemos ido aprendiendo de acuerdo a las denuncias, siempre que ha habido una denuncia en curso, yo he pedido que se aborde el trabajo de convivencia escolar con los papás en alguna reunión. El año pasado incluso hicimos reuniones extraordinarias para abordar el tema de la convivencia escolar, ver desde lo que es la ley en Chile, cómo abordar de mejor manera la convivencia escolar, que no es llegar y decir que un niño es una manzana podrida porque aquí se usa mucho ese término y que hay que sacarla del cajón para que no se pudra el resto. Yo creo yo creo lo contrario creo que con ese niño que tiene dificultad, con el que tenemos que trabajar para que los demás lo valoricen, lo reconozcan, también puede hacer grandes aportes.

En general como política de colegio no tenemos nada definido en trabajo directo con los papás. Hemos hecho algunos intentos, se les ha convocado a una actividad que los papás no vienen, no asisten nos quedamos con todo preparado pero no han venido. En el PIE si, el PIE ha abordado este tema de convivencia escolar pero como proyecto de integración, vienen, convocan a los papás de los niños que participan en el programa y también en un comienzo eran como cincuenta llegaban dieciocho perr ahora a la última llegaron como 30 papás. Así que hemos avanzado en eso también.

**¿Cuáles son las principales herramientas que cuenta el establecimiento para la resolución de conflictos?**

Bueno yo creo que la principal herramienta es el recurso humano de los profesores, los profesores aquí cuando estamos frente a un conflicto ellos tienen claro, a lo mejor por formación pero sí por mucha intuición y compromiso con el colegio de apoyar todo lo que es la gestión frente a un conflicto, entrevistas, intervenciones en los cursos y aquí es donde toma bastante importancia nuestro psicólogo, él interviene, hace las entrevistas más formales y el orientador que ha sido una pieza clave clave clave en lo que es la convivencia escolar este año. Yo creo que muchas de las situaciones que nosotros hemos tenido que sortear este año han pasado por la eficacia del orientador que además es una persona que juega muy a favor nuestro, que es un teólogo, es un chiquillo joven, pero que él es teólogo tiene una formación cristiana pastoral muy fuerte, muy potente y que nos ha permitido ver todo a la luz de Cristo y eso yo creo que también es una fortaleza que hemos tenido este año para enfrentar el quehacer.

**¿Cómo se enseña y se promueve la convivencia escolar de manera general entre estudiantes profesores y las familias?**

Principalmente cultivando contrato. Yo creo que la persona que alza la voz para imponerse es la que genera el conflicto en el fondo. Yo creo que a los niños hay que enseñarles desde muy pequeños a escuchar un no por respuesta y que uno no tiene por qué frustrarlos, tirarlos al suelo, pataleando, yo creo que es lo primero ya que en esta época de Navidad en realidad es tan frecuente ir a un local comercial y ver niños con pataleta porque no le compraron el regalo...Creo que en esta primera piedra la ponemos nosotros, las familias desde el punto de vista de que somos papás, somos abuelos, ya que nuestros hijos tienen que aprender a recibir un no por respuesta, en el colegio al que todo se comparte..aquí lo que es mío sí es verdad es mío pero lo puedo compartir, creo que hay mucho mucho de la formación de la persona que tiene que reforzarse en los primeros niveles. El niño trae un juguete y ese juguete es verdad

él es el dueño pero si lo trajo es para jugar con otros. Yo creo que hay que ir sentando piedra tras piedra para ir formando y fortaleciendo a esta persona que va a llegar al momento en que va a tener que enfrentarse a una dificultad con alguien para que pueda sortear también ese obstáculo de la mejor manera. Cuesta bastante, cuesta porque los niños aquí son una parte de la historia pero la otra parte son los papás, que los papás también están cierto en esa vereda de que mi hijo a mí nadie me lo reta, a mi hijo nadie le dice que no, a mi hijo esto, a mi hijo lo otro. Entonces incluso hasta con el corte de pelo para nosotros es un problema de repente, porque mi papá dice no porque yo les di permiso entonces que lo use como quiera. Yo creo que falta eso todavía de educar lo formal a los papás, que cuando ellos optan por un proyecto educativo sea este o el que sea, hay formas de vivir, hay una cultura interna en el colegio que es papá que opta por venir a trabajar con nosotros tienen que respetar en que las leyes son las del colegio y no las que trae el apoderado para el resto tenemos la regulación del Estado, cierto, para arreglar los conflictos. Yo creo que en eso tenemos también que trabajar muy fuerte con los papás y ahí es donde nosotros tenemos un puente bastante todavía rudimentario que se nos puede caer frente al conflicto.

**Desde su función en el equipo directivo ¿cuál es la capacidad de influencia que tiene para promover un buen clima escolar en la comunidad?**

Hoy yo tendría que decir que tengo la sartén por el mango pero no es así. Yo tengo un modelo de gestión de bastante decisión compartida, aquí todos tenemos que poner primero nuestros puntos de vista y consensuamos una mirada. Yo creo que me ha costado sí, me ha costado porque pareciera que venían de una estructura muy direccional en que el director decía y eso se hacía. Me ha costado romper esa estructura desde eso de que todo se comparte que la decisión no es solo no solamente mía yo lo hago con algunos temas puedo tener la última palabra, pero no es todo lo que se refiere a convivencia escolar básicamente es eso. Yo trato de que al interior de mi equipo de trabajo primero todos se sienta respetado, todos son válidos. Su opinión es válida y también a nivel profesional cuesta por ejemplo cuando yo u otra persona del equipo dice creo que esto hay que hacerlo así y viene la otra y dice no, yo creo tengo esta otra mirada y hemos tenido nuestros conflictos también. Pero si, yo no puedo decir que yo no tengo el poder de decisión, trato de bajo todo prisma de que la decisión sea compartida porque eso genera adherencia, no es lo mismo que decir nosotros decidimos a decir la directora dijo... ya está en esta gestión compartida y yo creo que es súper importante que no solo una persona diga lo que hay que hacer sino que seamos como equipo lo que tenemos que plantear cuál es el mejor camino que hemos optado.



<b>ENTREVISTA</b>	<b>EA1</b>
<b>FECHA</b>	<b>03/12/2020</b>

**¿Cómo considera que se trabaja en general la convivencia escolar en los establecimientos de la ciudad?**

Me ha tocado participar en actividades hace muy poco estuve en el liceo del puente Nuble y ahí participó también carabineros, el establecimiento e hicieron distintos talleres, me llamó la atención porque tenían un taller todo lo relacionado con redes sociales había otro taller de violencia en el polleo y ahí iban pasando los alumnos por distintas etapas, lo encontré bien dinámico me llamó la atención porque esa es una buena iniciativa porque de cierta manera es algo que ocurre pero muy pocos quizás hay algunos que no quieren verlos pero la violencia, el bullying, el tema de las redes sociales hoy día es cada vez más potente, y vemos afuera también en Estados Unidos genera conmoción social todo el tema de las redes sociales, los nuevos juegos de computador entonces lamentablemente uno quiera o no las malas prácticas tarde o temprano también llegan acá.

**¿Existen redes de trabajo en torno a la convivencia escolar entre los establecimientos de la ciudad y la gobernación?**

Si, tenemos un encargado de establecimientos que se llama Daniel Pizarro que tiene mucha experiencia en esto y nosotros tenemos fijo un día a la semana donde vienen los establecimientos escolares a la gobernación donde se les informa, se les enseña sobre cultura cívica y también aprovechamos de hacer mejores lazos de comunicación con cada uno de los establecimientos, pero tenemos fijo un día a la semana donde vienen los establecimientos escolares....ah y adicional a eso yo me venía reuniendo con todos los presidentes de los centros de alumnos, nos reuníamos una vez al vez y veníamos haciendo teníamos programado una actividad, lamentablemente con toda la contingencia no pudimos llevarla a cabo, pero habíamos levantado sus inquietudes el tema de las drogas, el tema de la poca representatividad que tienen los jóvenes en la sociedad y por lo mismo teníamos diseñado una actividad masiva con ellos, un poco de música, cosas que a ellos les llamara la atención para enfrentar las problemáticas que existían, lamentablemente no pudimos llevarlo a cabo estaba programado a fines de noviembre y por la contingencia y todo lo que pasó quedó un poco de lado, pero nos veníamos reuniendo con ellos una vez, dos veces por mes.

**En ese rol que cumple la institución, si existen conflictos graves, la gobernación tienen alguna forma de ayudar a los establecimientos**

Por supuesto, el gobernador de cierta forma es el nexo entre los establecimientos y si hablamos de algún tema de problemas de drogas o algo, yo soy el nexo con SENDA, si hablamos de violencia o algún problema relacionado con violencia se puede ver directo con la SEREMI de Educación, directo con cada una de las entidades que tiene el gobierno pero el gobernador el rol que tiene es poder ser el nexo, el es el que va a el establecimiento in situ y ve cómo canalizar con cada una de las otra entidades que tenemos por el otro lado.

**¿Cuáles son las principales herramientas con la que con las cuales apoyan a los establecimientos educativos para tratar de resolver los conflictos de convivencia de problemáticas?**

Hace muy poco a principios de año lanzamos un programa en conjunto con el INJUV, que se llama “elige vivir sin droga”, y el elige vivir sin drogas consistía en que los establecimientos podían levantar los mismos jóvenes su iniciativa o proyectos que ellos querían desarrollar. Algunos eran de voz, otros eran de canto, tenía un nombre especial...no me acuerdo en este minuto era algo que los identificaba, y ellos levantaban su proyecto, sus iniciativas y nosotros como Gobierno le dábamos el financiamiento para poder traer un buen monitor y que lo pudieran desarrollar en su establecimiento. Eso es lo que me tocó a mí con la línea de la Gobernación. Yo sé que independientemente de eso la seremi de Educación los otros estamentos del INJUV que trabaja con los jóvenes, también tienen un programa enfocado a los establecimientos.

**¿Existe algún proceso de supervisión en el cumplimiento de normativas ministeriales o la realización de programas sobre convivencia escolar en los establecimientos educativos?**

Que vayamos fiscalizando cómo se desarrolla el trabajo, sí, yo sé que el DAEM, el Departamento de Educación de la Municipalidad constantemente lo está evaluando porque la Superintendencia y la seremi de Educación también piden estos resultados, el detalle como las evaluaciones y eso lamentablemente no estoy tan a caballo de eso, pero sé constantemente están monitoreando cada una de los distintos programas. Bueno ahí también están el resto de las pruebas que se realizan en los establecimientos.

**¿Cuál es la responsabilidad principal de su rol en la convivencia en los establecimientos educativos?**

Tratar de acercar un poco la autoridad a los jóvenes. Siento que hoy día nos ven bastante lejos, a toda la clase política, a los alcaldes de las comunas, y por lo mismo venimos haciendo diálogo con los jóvenes, veníamos escuchando y viendo de qué manera poder apoyarlos. Pero ese es el perfil que yo le he querido dar un poco más cercano. Constantemente trato de participar de sus actividades y ahora recién estamos con un joven viendo de qué manera poder guiarlos y apoyarlos en la decisión de carrera universitaria, de

poder asesorarlos. Ese es el perfil que yo le he querido dar un poco el rol del gobernador acá. Sabíamos que la situación de los jóvenes hoy día es un poco más compleja, nos ha costado a nosotros las autoridades poder leerlos, poder entenderlos porque ellos son generación distinta a lo que a nosotros nos tocaba vivir, totalmente distinta. Hoy tenemos un doble desafío y quizás no hemos sabido leer nosotros las autoridades.



UNIVERSITAT DE  
BARCELONA

**ENTREVISTA**

**EA2**

**FECHA**

**13/12/2020**

**¿Cómo considera que se trabaja en general la convivencia escolar en los establecimientos de la ciudad?**

Bueno, el tema de la Convivencia Escolar para nosotros ha sido un tema muy relevante y es así del año 2018 que es el año en que yo llegué aquí como directora DAEM por Alta Dirección Pública, he puesto el foco en dos elementos que son claves y fundamentales, uno es la gestión curricular, que se debe traducir en los logros de aprendizaje para nuestros estudiantes y lo segundo en la gestión de la convivencia escolar. Todas las acciones que nosotros realizamos a nivel de la comuna de San Carlos en el sistema educacional municipal consideran estos dos focos de trabajo, esto está considerado en todos los instrumentos de gestión que nosotros tenemos tal como el Plan Anual de desarrollo educativo, en los planes de mejoramiento institucional de los colegios, en los planes de mejora a través de la SEP y en los programas de desarrollo profesional docente que nosotros tenemos instalados como comuna. Además partiendo desde el equipo del DAEM y en cada uno de los colegios, hemos instalado una cultura del buen trato, algo bien simple a través de un lema que nosotros practicamos que es “Hagamos un trato por el buen trato”. Para nosotros es vital y primordial el generar ambientes propicios para el aprendizaje en los colegios, donde el respeto, la tolerancia, el trabajo en equipo, la participación son elementos vitales para poder hacer una buena práctica pedagógica y una buena gestión institucional. Esto nos ha dado buenos resultados. En el año 2017 que fueron datos que yo estuve recogiendo en la comuna, se habían presentado 11 situaciones de denuncia en la Superintendencia de Educación y estas situaciones eran precisamente por problemas de convivencia en los colegios. Con el trabajo que nosotros hemos ido realizando a través del 2018 solamente tuvimos tres casos a nivel de la comuna, que llegaron a la Superintendencia educación y este año 2019 no hemos tenido ningún caso que haya llegado a ese nivel. Sí han habido situaciones en los establecimientos educacionales y que lo hemos manejado con dos estrategias que han sido súper significativas, unas son mesas comunales que nosotros instalamos en los colegios para analizar cualquier situación de problemática que se origina en el centro educativo y en esta mesa de trabajo está presente la jefa técnica del DAEM o la dirección del DAEM, la encargada comunal de convivencia escolar, más los representante de cada uno de los establecimientos educativos. Por lo tanto cuando nosotros abordamos un caso lo abordamos desde la mirada pedagógica desde la mirada social y eso nos ha permitido resolver los conflictos de manera pacífica y muchas veces también ser mediadores ante estos procesos y eso se ve reflejado en que no hemos tenido problemas que hayan trascendido a la comuna y lo otro también en los indicadores de desarrollo personal que miden la agencia de calidad en el cual nosotros en el área en todos los indicadores y quiero destacar aquí principalmente el área de la convivencia escolar, nosotros hemos sobrepasado la media regional y nacional y eso nos habla de que las cosas que estamos haciendo vamos avanzando por un buen camino. Tenemos constituida

la red comunal de convivencia escolar, tenemos también asignada horas a todos los establecimiento educacional para que haya una persona que asuma el tema de la convivencia escolar, tenemos también actualizado todos los documentos que nos pide la Superintendencia de Educación como el Reglamento de Convivencia Escolar, los protocolos de actuación, los planes de gestión y esos son revisados, socializado con las comunidades educativas, de esta manera hemos abordado un tema que es relevante para nosotros como es la convivencia escolar a nivel comunal.

**¿Existen redes de trabajo en torno a la convivencia escolar entre los establecimientos de la ciudad y el Departamento de Educación?**

Nosotros tenemos la red comunal de convivencia escolar. Estamos trabajando fuertemente desde el año 2018 en adelante. No tengo en este momento el PADEM 2020 porque justo el ejemplar que tenía lo facilité, pero el PADEM 2019 tiene contemplado el tema de la convivencia escolar a través de la coordinación de convivencia escolar. “La coordinación de convivencia escolar como instancia que favorece el contacto entre los equipos de convivencia conformado a través de la red comunal de convivencia escolar. En esta instancia se revisan aspectos de la normativa y procedimientos, se entregan lineamientos de abordaje de intervención y se fortalece sobre todo el enfoque formativo y emocional de educación, hoy hemos puesto el foco en lo formativo y emocional. Se informa acerca de redes de apoyo y derivaciones con los cuales nosotros hacemos con los casos más problemático. Este espacio favorece el trabajo en equipo ya que se consensuan aspectos relevantes para la comunidad escolar. Del trabajo desarrollado con los equipos de convivencia escolar surge el manual comunal de protocolos el cual permite contar con procedimientos de base para las situaciones ocurridas en las comunidades escolares con criterio que hemos unificado y de acuerdo a la normativa. Desde el DAEM se acompaña y se orienta la intervención y denuncia de caso por parte de los usuario de los establecimientos educativos, como además de los ingresados a la superintendencia educación, con el objeto de revisar y cautelar la aplicación del protocolo y dar respuesta oportuna a los procesos administrativo que puedan afectar el patrimonio municipal. Dependerán directamente de la Unidad Técnica Pedagógica ya que la línea de trabajo formará parte del plan de mejoramiento educativo PME, gestión curricular y de la convivencia escolar”. Entonces aquí está el sentido que nosotros le damos a la coordinación de convivencia escolar y eso se operacionaliza a través de un plan de trabajo.

Red de encargado de orientadores y encargados de convivencia escolar y de duplas psicosociales. Aquí quisimos responsabilizar al orientador, a la dupla, en todos los colegios nosotros tenemos asistentes sociales y psicólogos. Ya entonces más el encargado de la convivencia escolar. Esto a nivel de DAEM lo coordina la UTEP del DAEM, pero lo trabajan directamente las dos asistentes sociales que nosotros tenemos una que cumple el rol de coordinadora de convivencia escolar y la otra asistente social que de apoyo psicosocial, de apoyo social. Entonces aquí en el fondo nosotros estamos dándole vida a lo que es la política nacional de convivencia escolar con las orientaciones que nos entrega la Superintendencia de Educación el Ministerio Educación traducido en la elaboración y aplicación de protocolos de actuación tales como detección de situaciones de vulneración de derechos frente a agresiones sexuales y hechos de connotaciones sexuales protocolos de actuaciones para abordar situaciones relacionadas drogas, alcohol protocolo de accidente escolar de retención de apoyo a los estudiantes padres madres y embarazadas. Todo ello operacionalizado en los reglamentos de convivencia escolar y reglamento interno. Participamos en jornadas mensuales con la mesa comunal del DAEM, tenemos una mesa provincial y regional y una mesa comunal de red de apoyo. Trabajamos nosotros con todas estas organizaciones con el Sename con Senda, con habilidades para la vida y los CESFAM. Tenemos reuniones mensuales con orientadores y encargados de convivencia y de dupla de marzo a diciembre. Encargado de convivencia, orientadores. Qué hacemos aquí para la actualización y apropiación del reglamento interno; la convivencia escolar los protocolos de actuación según lo exigido por la Superintendencia, unificamos formatos de derivación e intervenciones profesionales a nivel comunal, diseñamos implementamos un eco mapa con las diversas organización existente en la comuna de San Carlos en el territorio y en la

región de ñuble, definiendo aporte que hace cada institución a la labor educativa y hemos organizado seminarios educacionales semestrales con el territorio de Punilla en temáticas relacionadas con: desafíos emergentes Alianza familia-escuela, diálogo y mirada en torno a la nueva educación pública.

**¿Cuál es el rol que cumple su institución cuando un conflicto es mal resuelto o no resuelto en algún establecimiento?**

En primer lugar todos los conflictos llegan aquí al DAEM, todos, ya sea porque lo informan los directores y los directores en cada situación problemática que se origina en un establecimiento educacional ellos lo informan inmediatamente, cuando son situaciones que han sido capaz de resolver, nosotros tomamos conocimiento. Pero cuando son situaciones ya que se le van de la mano, nosotros ahí tenemos que intervenir, para eso generamos las mesas de trabajo donde el equipo del DAEM se traslada al establecimiento educacional y ahí analizamos el caso y entre todos los actores tratamos de tomar las mejores decisiones en el bienestar de los estudiantes. Entonces nosotros tomamos un rol, en ese momento un rol protagónico porque ellos como establecimiento educacional nos piden a nosotros el apoyo profesional para poder abordar la problemática. Y ahí aplicamos la estrategia que son las mesas de trabajo

**¿Cuáles son las principales herramientas que cuentan los establecimientos educativos para poder resolver estos conflictos?**

Están los profesionales que están con las respectivas cargas destinadas para cumplir estas funciones. Están los documentos normativos de parte del Ministerio Educación. Están los reglamentos de convivencia escolar, los protocolos de actuación, nos ha tocado en muchas oportunidades cuando suceden situaciones que no las tenemos contemplada en los protocolos nos ha tocado como elaborar nuevos protocolos e ir complementando los protocolos en función a las situaciones que se vayan detectando y también generamos alianzas estratégicas con con Salud o con EMPROF que es el equipo multi profesional que tenemos como DAEM y sobre todo cuando son casos de niños que están integrados, también incorporamos dentro de la mesa de trabajo en este caso a la Coordinadora comunal de EMPROF y por ejemplo nos ha tocado casos de niños que requieren medicamentos nos hemos acercado aquí a los CESFAM con los cuales tenemos nosotros muy buenas relaciones para que nos proporcione por ejemplo una entrevista psiquiátrica, el apoyo de algún médico el medicamento que necesitamos suministrar al niño, porque nosotros podemos prestar el apoyo técnico la orientación pero el apoyo farmacológico lo tiene que entregar un especialista y en este caso sería ya lo CESFAM con los cuales nosotros trabajamos. Hemos contratado por ejemplo servicio de médico para que evalúen a nuestro niño o para que le hagan tratamiento para poderlos apoyar de una manera más especial más especializada propiamente tal. Tenemos redes con la OPD, con Senda y tenemos un programa que es muy bueno que estamos trabajando desde la pre básica a octavo básico, que es “habilidades para la vida”. Este programa tiene como foco la salud mental de los estudiantes y este año estamos postulando habilidades stress, que nos va a permitir eso entregar apoyo de mental para los alumnos de enseñanza media que contamos que también necesitan apoyo en esta área. Entonces tenemos, elaboramos un eco mapa con las diversas organizaciones existentes en la comuna de San Carlos y en el territorio especialmente para ir abordando esta problemática.

**¿Estos programas de prevención y promoción parten desde el DAEM o cada establecimiento genera su propio programa?**

No porque resulta que nosotros hemos ido firmando convenios con ellos y ellos se han acercado a nosotros a proponernos poder implementar esta estrategia de trabajo. Por ejemplo la Junaeb ya la Junaeb cuando nos presentó la posibilidad de poder hacer el programa Habilidades para la vida. Entonces viene muestra su programa su oferta, nos indica la cobertura, los curso y nosotros de acuerdo al estudio que tenemos de los colegios, índice vulnerabilidad, problemas conductuales. Nosotros vamos como en conjunto en este caso con los profesionales, más los profesionales de los colegios vamos definiendo cuáles son los colegios beneficiarios en cada una de las líneas estratégicas.

**¿La supervisión de que se cumplan las metas de los objetivos que se plantean en estos programas quién la realiza?**

Nosotros la hacemos como DAEM, por ejemplo aquí en cada establecimiento educacional hay una coordinadora de Convivencia Escolar, ya, la coordinadora de convivencia escolar es supervisada en este caso por la dirección del establecimiento o la jefa de UTP del establecimiento. Eso también se monitorea a través del plan de mejora porque en el plan de mejora se establece un diagnóstico, se establece una planificación anual, hay indicadores y metas y eso tiene que estar todo documentado a través de los medios de verificación que nosotros comprometemos. Entonces aquí hay un seguimiento de las acciones, primero con la coordinadora comunal de convivencia escolar y también por el equipo DEPROE Ñuble cuando hacen las visitas de verificación de PM, y ahí nos entregan después a través de plataformas, nos entregan los resultados de la implementación de las acciones.

**¿Cuál es la responsabilidad principal de su rol en torno a la convivencia escolar en los establecimientos educativos de la ciudad?**

Yo creo que para nosotros como Departamento Educación tiene una importancia vital porque hemos puesto dos focos en nuestro trabajo. Una es la gestión curricular que se relaciona con los aprendizajes nuestros niños. Y el otro foco que hemos puesto en la gestión de la convivencia escolar. Es decir estos dos elementos para nosotros son claves y fundamentales para que se genere un ambiente propicio para el aprendizaje escolar. Los dos son muy relevantes, si yo no tengo un buen ambiente de aprendizaje los niños no se sienten gratos, bien atendidos, seguros, los profesores se relacionan entre ellos con la comunidad escolar, los padres los distintos estamentos, yo no puedo asegurar aprendizaje escolar. Si me pregunta cuál es más importante, yo no podría decir ni uno ni el otro, porque uno con el otro se complementan. Si yo quiero aprendizaje tengo que tener un ambiente propicio para que los niños aprendan, un ambiente propicio para que la gente que labora allá se sienta grato, un ambiente propicio para que los niños también se sientan grato y quieran aprender. Por lo tanto la importancia de los dos elementos por lo menos mi apreciación personal, las dos situaciones son súper importante.



