



Universidad
Mariana

La mediación como estrategia de resolución de conflictos para fortalecer las competencias socio-emocionales de los estudiantes de grado 11 I. E. Sagrado Corazón de Jesús Bethlemitas-San

Lorenzo Nariño

Lisbeth Jackeline Cárdenas Cárdenas

Universidad Mariana
Facultad de Educación
Maestría en Pedagogía
San Juan de Pasto
2024

La mediación como estrategia de resolución de conflictos para fortalecer las competencias socio-emocionales de los estudiantes de grado 11 I. E. Sagrado Corazón de Jesús Bethlemitas-San
Lorenzo Nariño

Lisbeth Jackeline Cárdenas Cárdenas

Informe Final de Investigación presentado para optar el título de Magister en Pedagogía

PhD (C). Doris Silvana Pérez Chicaiza

Asesora

Universidad Mariana
Facultad de Educación
Maestría en Pedagogía
San Juan de Pasto
2024

Artículo 71: los conceptos, afirmaciones y opiniones emitidos en el Trabajo de Grado son responsabilidad única y exclusiva de los Educandos.

Reglamento de Investigaciones y Publicaciones, 2007
Universidad Mariana

Agradecimientos

Expreso mi agradecimiento a la comunidad de la Institución Educativa Sagrado Corazón de Jesús Bethlemitas - San Lorenzo Nariño, a su rectora, Hermana Lucy Cabrera Acosta, al coordinador, profesor Miguel Burbano, a docentes, y estudiantes por permitirme realizar este proceso investigativo.

Agradezco al programa de Maestría en Pedagogía de la Universidad Mariana, a los docentes y compañeros de quienes aprendí valiosas experiencias pedagógicas que nutren mi formación como docente, a mi asesora Doris Silvana Pérez Chicaiza por la orientación, paciencia, dedicación y acompañamiento en la labor investigativa que se llevó a cabo para la presente investigación

Mi profundo agradecimiento a mis padres, a mi pareja sentimental y en general a todas las personas quienes me apoyaron durante todo este proceso.

Dedicatoria

Esta investigación está dedicada a las 3 personas más importantes en mi vida: mis padres y a mi pareja sentimental.

A mi padre, Bayron Cárdenas Enríquez por ser para mí el docente ejemplo a seguir, quien siempre ha enseñado con paciencia, dedicación y amor en los lugares más alejados de Colombia, en donde existe necesidad de esperanza y proyectos de vida, él ha sido un docente que ha dejado huella, y donde va transformando vidas. Gracias papá por cultivarme el amor a la docencia y por brindarme siempre tu apoyo incondicional en la formación de esta grandiosa y única maestría.

A mi madre, Meri Cárdenas Alarcón, por ser quien siempre me ha impulsado a lograr mis sueños, porque me ha acompañado, apoyado, y ha creído en todos mis proyectos personales, profesionales. Gracias mamá por ser la mujer que siempre me ha dado todo para que triunfe en la vida, por tus palabras, por tus consejos y por todos tus esfuerzos para que pueda estar donde estoy actualmente.

A mi pareja sentimental, Fernando Montenegro Coral, por ser la persona que siempre me apoya en todos mis proyectos de vida, porque en todo este proceso de aprendizaje en la maestría de pedagogía me brindó ánimo, fortaleza, y confianza para poder culminar con éxito mi investigación. Gracias Fernando por ser la persona que con su amor y compañía siempre ha estado ahí con su apoyo incondicional y con una palabra de aliento ante cualquier adversidad.

Contenido

	Pág.
Introducción	9
1. Planteamiento del problema	13
1.1. Descripción del problema	13
1.1.1. Formulación del problema	18
1.2. Justificación del problema	18
1.3. Objetivos	20
1.3.1. Objetivo general	20
1.3.2. Objetivos específicos	20
1.4. Marco de referencia	21
1.4.1. Antecedentes	21
1.4.1.1. Antecedentes internacionales	21
1.4.1.2. Antecedentes nacionales	25
1.4.1.3. Antecedentes regionales	33
1.4.2. Marco teórico	36
1.4.2.1. Competencias socio-emocionales	36
1.4.2.2. Resolución de conflictos	40
1.4.2.3. Convivencia escolar	44
1.4.3. Marco contextual	48
1.4.4. Marco legal	53
1.4.5. Marco ético	55
1.5. Diseño metodológico	59
1.5.1. Paradigma de investigación	59
1.5.2. Enfoque de investigación	60
1.5.3. Tipo de investigación	60
1.5.4. Población	61
1.5.4.1. Unidad de análisis	61
1.5.4.2. Unidad de trabajo	61
1.5.4.3. Criterios de selección	61

1.5.5. Procedimiento metodológico	62
1.5.6. Técnicas e instrumentos de recolección de información	63
1.5.6.1. Técnicas de recolección de información	63
1.5.7. Operacionalización de objetivos, categorías o matriz de categorías	64
1.5.7.1. Categorización	64
1.5.7.2. Diseño de técnicas e instrumentos de recolección de información	65
1.5.7.3. Procesamiento /tratamiento de la información	66
1.5.7.4. Categorías inductivas	67
1.5.7.5. Homologación de resultados	67
2. Interpretación y discusión de resultados	68
2.1. Discusión	68
3. Conclusiones	134
4. Recomendaciones	140
Referencias bibliográficas	142
Anexos	154

Índice de Anexos

	Pág.
Anexo 1. Solicitud de aval de investigación	155
Anexo 2. Aval de investigación	156
Anexo 3. Matriz de categorización	157
Anexo 4. Formato entrevista estudiantes	161
Anexo 5. Formato entrevista docentes	165
Anexo 6. Formato aval experto 1	169
Anexo 7. Formato aval experto 2	170
Anexo 8. Consentimiento informado docentes	171
Anexo 9. Consentimiento informado padres de familia	174
Anexo 10. Matriz de vaciado de información y construcción de proposiciones agrupadas entrevistas estudiantes	177
Anexo 11. Matriz de categorías inductivas de estudiantes	208
Anexo 12. Matriz de vaciado de información y construcción de proposiciones agrupadas entrevistas docentes	216
Anexo 13. Matriz de categorías inductivas docentes	238
Anexo 14. Taxonomías estudiantes	247
Anexo 15. Taxonomías docentes	251
Anexo 16. Matriz de homologación de categorías inductivas de estudiantes y docentes	254

Introducción

La presente investigación, es una iniciativa de impacto social, por medio de la cual se espera aportar a las aulas una propuesta de mediación como estrategia de resolución de conflictos, para fortalecer las competencias socio-emocionales de los estudiantes de grado 11 de la I.E Sagrado Corazón de Jesús Bethlemitas-San Lorenzo Nariño, que permita mejorar las relaciones interpersonales y a la vez, generar espacios motivadores en el cual los estudiantes sean sujetos activos que promuevan la sana convivencia.

La intención de fomentar escenarios adecuados para fortalecer las competencias socio-emocionales, va más allá de los espacios académicos (continuidad de una formación profesional), para lo cual es necesario tener en cuenta actitudes comportamentales que permitan que el estudiante se desarrolle en sociedad, siendo así que la resolución de conflictos mediante la estrategia de mediación se preocupe por el desarrollo de capacidades y competencias sociales: derechos y deberes dentro del aula que constituyan ser una base para que los mismos puedan estructurar unas relaciones futuras, puesto que la sociedad exige que se involucren de forma participativa y tolerante, en beneficio de la construcción de la misma.

Es así, como son los jóvenes los llamados a generar transformaciones, asumiendo con ello una actitud que, a través del conocimiento teórico y talleres sobre el tema, cambien la existencia de un conflicto en encuentros sociales, de los cuales pueden surgir soluciones concretas a partir del diálogo, dejando a un lado los escenarios de discordia y contribuyendo a una cultura comprometida con el cambio social.

En ese sentido, para fortalecer las competencias socio-emocionales de los estudiantes de grado 11 dentro de la IE Sagrado Corazón de Jesús Bethlemitas- San Lorenzo Nariño, es necesario proponer la implementación de una estrategia mediante la mediación, que dará lugar a la resolución de conflictos dentro del aula y fuera de ella, asumiendo un liderazgo que permita tener una participación social transformadora.

Ahora bien, para la consolidación de la estrategia se describió las competencias socio-emocionales de los estudiantes del grado 11, luego se recogió sugerencias de los estudiantes frente a la resolución de conflictos, se analizó los mecanismos de solución de conflictos que utilizan los estudiantes de grado 11, determinando qué tan efectivos son los mismos, confrontando los conocimientos de los estudiantes respecto al tema de investigación. Finalmente, todo lo expuesto es necesario para proponer una estrategia de mediación encaminada a fortalecer las competencias socio-emocionales mediante el diseño de una cartilla.

Al respecto, la realidad social de Colombia, al ser un país que ha estado sumergido en un conflicto interno; el cual no ha parado en años, y que por lo contrario se trasladó a los hogares colombianos, ha generado que la sociedad sea tolerante a acciones agresivas, y lastimosamente con ello se ha sembrado la idea de que los problemas se solucionen de forma violenta, siendo esta medida una acción que genera insensibilidad en un país que ha desaprovechado sus riquezas geográficas y sociales por no saber cómo relacionarse entre sí.

A razón de lo expuesto, la propuesta de un cambio debe darse desde el hogar, en el cual se estructuran las bases de los valores a seguir, que serán fortalecidos por parte de las instituciones educativas mediante la comprensión, reflexión, y aplicación de competencias socioemocionales y maneras de resolución de conflictos, que luego permitirán mejorar las relaciones interpersonales dentro de la sociedad. Las familias, articuladas con las instituciones educativas y la sociedad en general, incentivarán en los estudiantes de grado 11, estrategias que permitan desarraigar acciones destructivas y por lo contrario fomentar la construcción de la solución de conflictos mediante la tolerancia y el diálogo que se generan con la mediación.

Es así, que para llevar a cabo la presente investigación se consolidó el planteamiento del problema que abarca la descripción, formulación y justificación del mismo, así como también los objetivos tanto general como específicos que permitan obtener la información suficiente y necesaria frente al problema de estudio. Además, se encuentran los aspectos que conforman el marco de referencia relacionados con los antecedentes del estudio, el marco contextual, el marco teórico, el marco legal y el marco ético.

Seguidamente, se relacionó los lineamientos metodológicos que dan cuenta del paradigma cualitativo, enfoque interpretativo, tipo de investigación fenomenológico, así como también, la técnica de recolección de información para la cual se seleccionó la entrevista semiestructurada que se utilizó y la población con la cual se trabajó, cumpliendo los criterios de selección previamente establecidos.

Posteriormente, se dio a conocer la sistematización de los resultados que abarcó la ruta metodológica, diseño y validación de instrumentos, trabajo de campo, vaciado de información, y construcción de proposiciones agrupadas, identificación de categorías inductivas, proceso de homologación de categorías inductivas y taxonomía como recurso final de análisis.

Por último, en la interpretación de resultados se observó el reconocimiento e importancia que estudiantes dan a los valores en los diferentes ámbitos de sus vidas, pero también de la existencia de antivalores postpandemia, lo cual afectó notablemente su parte actitudinal. Así mismo, se evidenció la inexistencia de liderazgo, a pesar de que se identificaron características positivas en algunos de los estudiantes que pueden dar lugar a favorecer la existencia de líderes como: escucha activa, empatía, responsabilidad, diálogo etc.

Entorno a la mediación como estrategia de resolución de conflictos se observó que los estudiantes reconocen su aplicación, pero únicamente con sus amigos, no existiendo confianza para entablar la comunicación con otros compañeros, siendo entonces que la generalidad sea acudir con docentes como la autoridad educativa encargada de solucionar conflictos de acuerdo al conducto regular de la institución.

Finalmente, a lo largo de esta investigación se destacó que los estudiantes cuentan con las habilidades sociales para llevar a cabo la estrategia de la mediación, pero se requiere que la institución educativa abra nuevos espacios en los cuales se permita al estudiante tener una mayor participación en procesos de resolución de conflictos, de ahí la importancia de la cartilla que se entrega como producto de investigación, a través de la cual se brindan los insumos necesarios para empezar desde las aulas a formar estudiantes mediadores, mejorando con ello su autoestima, liderazgo, e incluso las maneras de expresión disminuyendo las groserías, apodos, el bullying y

empezando a tener más empatía por lo que le sucede al otro, mejorando las relaciones interpersonales en el aula y en el hogar.

1. Planteamiento del problema

1.1. Descripción del problema

En la institución educativa Sagrado Corazón de Jesús-Bethlemitas-San Lorenzo Nariño, dentro de su manual de convivencia se hace mención por parte del comité de convivencia escolar de espacios que promueven la solución de conflictos, identificando para ello problemáticas, estrategias y acciones pertinentes para contrarrestarlas, pero en ninguno de los casos se plantea un liderazgo asumido por parte de los estudiantes mediante el uso alternativo de la estrategia de la mediación.

Es así, que, para poder entender la finalidad de la estrategia alternativa de la mediación, es necesario observar la importancia de las competencias socio-emocionales dentro de la sociedad, frente a la cual Bisquerra y Uruñuela (como se citó en Ibarrola e Iriarte, 2012) manifiestan que:

Desde el enfoque de la convivencia se resalta la importancia de no centrarse exclusivamente en los problemas, sino también de comprender y desarrollar las competencias y cualidades positivas de las personas y de los entornos. Se entiende por convivencia no solo la ausencia de violencia, sino sobre todo la construcción día a día, de las relaciones con uno mismo, con las demás personas y el entorno, relaciones basadas en la dignidad humana, en los derechos humanos, en la paz positiva y en el desarrollo de valores de respeto, tolerancia, diálogo y solidaridad. (p. 12)

Lo anterior, hace ver al fortalecimiento de las competencias socio-emocionales como una oportunidad que tiene el estudiante de la IE Sagrado Corazón de Jesús- Bethlemitas para ser un líder, partiendo de su formación espiritual y en valores como la semilla que le permita asumir los retos sociales del día a día, que a pesar de la existencia del Bullying, los conflictos personales, las amenazas e incluso acciones que pueden verse graciosas o hasta inofensivas como un sobrenombre, que pueden conducir a un conflicto, se dé a conocer la importancia de la propuesta de la mediación, como la estrategia que puede llevar a mejorar las relaciones escolares, y preparar a los estudiantes del grado 11; futuros egresados, como seres humanos con la capacidad de promover iniciativas para la solución de conflictos, lejos de la violencia y cerca del diálogo, dando lugar a sociedades

con intención de prevención de conflictos, con sensibilidad ante la existencia de problemas, pero en ambos casos con firmes ideas de compromiso de cambio social.

Ahora bien, es necesario destacar a la Ley General de Educación (Ley 115 de 1994, artículo 5), que en relación con el artículo 67 de la Constitución Política, se menciona a los fines de la educación, en su numeral 2, el cual establece: “La formación en el respeto a la vida y a los demás derechos humanos, a la paz, a los principios democráticos, de convivencia, pluralismo, justicia, solidaridad y equidad, así como en el ejercicio de la tolerancia y de la libertad” (p. 2). Lo anterior resalta la importancia de educar en conjunto con aspectos sociales que permitan que los estudiantes tengan bases que estructuren sus relaciones con los demás, llevando a vivir armoniosamente dentro de una sociedad.

Por otra parte, se encuentra la Ley 1620 de 2013, norma que resalta la importancia del ejercicio de los derechos humanos, la educación para la sexualidad y la prevención y mitigación de la violencia escolar. Es a través de esta, que, para fortalecer las competencias socio-emocionales, se requiere de programas y actividades, los cuales deben implementarse dentro de las instituciones educativas, con la participación de la familia, la sociedad, y el Estado, quienes son sujetos acompañantes e influyentes para lograr lo planteado.

Conforme a lo expuesto, se destaca que, dentro de la institución, se cuenta con un manual que sigue unas pautas establecidas por la ley 1620 del 2013, resaltando desde su misión la intención de:

Formar personas integrales fundamentadas en valores humanos – cristianos, con pensamiento crítico, valores en la convivencia social en una sociedad democrática, académicamente competentes, y comprometidos con el cuidado del ambiente, dinámica, inclusiva, participativa y actualizada, que sirve a la comunidad con renovado compromiso evangelizador. (p. 12)

Así mismo, desde una postura filosófica, para Batubenge, et al. (2014) se destaca la importancia de desarrollar unas competencias socio-emocionales que permitan reforzar la vida de un ser humano en sociedad, por lo cual se expresa que:

El hombre no es un individuo que emerge de un lugar privado para encontrarse con la alteridad y construir acuerdos y pactos como se cree comúnmente en la modernidad; más bien, dada su naturaleza convivencial, hace vida en común, cultura, expresión, desde donde se percibe y configura su propia identidad personal. (p. 11)

Al respecto, es el ser humano, quien construye su vida en relación con los demás, a través de ideas, aportes, acciones positivas que sólo se desarrollan aprendiendo a convivir entre todos, no para beneficios individuales, sino para el bienestar de una comunidad, reflejado en la existencia de unos derechos y obligaciones sociales a los cuales todo ser humano se hace merecedor. De ahí la importancia de la formación tanto académica como humana que reciben los jóvenes dentro de la institución educativa, la cual se observa en la promoción y aplicación de unos valores, los cuales son la base y el direccionamiento para que entiendan la importancia de convivir en sociedad, y a partir de ello promuevan un compromiso social con los demás.

Es así, como, surgen aspectos positivos para el desarrollo de unas competencias sociales, que permiten a los estudiantes lograr un espíritu participativo, mediante la posibilidad de escuchar y ser escuchado dentro del aula, fomentando una intervención escolar y posteriormente ciudadana en los diferentes sectores de la sociedad, contribuyendo así a la existencia de una democracia. Al respecto, Batubenge, et al. (2014), expresan que:

La consideración de la convivencia como perspectiva social nos remite también al compromiso con la democracia. De hecho, como forma de vida y de gobierno, la democracia implica un reconocimiento de todos los miembros de la sociedad en cuanto a la toma de decisiones grupales. Entendemos que los mecanismos democráticos deben procurar la concretización de la convivencia pacífica sin ninguna exclusión, garantizando la participación de todos los miembros y, por lo mismo, una constante búsqueda del bienestar común objetivado en leyes, instituciones y prácticas sociales. (p. 13)

Con lo que respecta a la propuesta de la mediación como estrategia de resolución de conflictos en búsqueda de unas competencias socio-emocionales, constituye ser un mecanismo alternativo que según el Manual de Convivencia (2017), no se trabaja concretamente en la IE seleccionada

para el estudio, pero que sería necesario para fomentar tolerancia y solidaridad entre toda la comunidad educativa, la cual permitirá un liderazgo estudiantil no solo desde el escenario de algunos cursos con el perfil para tratar temas de comportamientos sociales, sino también para que se asuma desde cualquier otra asignatura, articulando la academia, con la realidad cotidiana, permitiendo acceder a un aprendizaje que favorezca la práctica de unos derechos y obligaciones escolares, que en el futuro serán observables dentro de la sociedad.

Seguidamente, al hablar de mediación, es necesario referirse a la solución de problemas dentro del aula, para lo cual se debe tener en cuenta el artículo 40 y el parágrafo del artículo 42 del decreto 1965 del 2013, estipulando que:

Artículo 40. Clasificación de las situaciones. Las situaciones que afectan la convivencia escolar y el ejercicio de los derechos humanos, sexuales y reproductivos, se clasifican en tres tipos:

1. Situaciones Tipo I. Corresponden a este tipo los conflictos manejados inadecuadamente y aquellas situaciones esporádicas que inciden negativamente en el clima escolar, y que en ningún caso generan daños al cuerpo o a la salud.

2. Situaciones Tipo II. Corresponden a este tipo las situaciones de agresión escolar, acoso escolar (Bullying) y ciberacoso (Ciberbullying), que no revistan las características de la comisión de un delito y que cumplan con cualquiera de las siguientes características:

a) Que se presenten de manera repetida o sistemática;

b) Que causen daños al cuerpo o a la salud sin generar incapacidad alguna para cualquiera de los involucrados.

3. Situaciones Tipo III. Corresponden a este tipo las situaciones de agresión escolar que sean constitutivas de presuntos delitos contra la libertad, integridad y formación sexual, referidos en el Título IV del Libro II de la Ley 599 de 2000, o cuando constituyen cualquier otro delito establecido en la ley penal colombiana vigente.

Así mismo, con lo expuesto más el parágrafo del artículo 42 del decreto 1965 del 2013, el cual enuncia “Los estudiantes que hayan sido capacitados como mediadores o conciliadores escolares podrán participar en el manejo de estos casos en los términos fijados en el Manual de Convivencia” (p. 17), se brinda la posibilidad e importancia de implementar una estrategia enfocada en la mediación.

Es de destacar que la resolución de conflictos escolares que se pretende promover dentro de la institución, son acciones que deben asumirse desde la fe cristiana que la comunidad de hermanas Bethlemitas inculca a sus estudiantes, más la participación de las orientaciones docentes, y docentes directivos, quienes propician una base fundamental para incentivar una adecuada solución de conflictos, pero al no existir un mecanismo establecido bajo la llamada estrategia alternativa de la mediación que permita fortalecer competencias socio-emocionales mediante el liderazgo estudiantil, se da lugar a un vacío dentro del proceso de aprendizaje significativo enfatizado en la relación entre lo que los estudiantes saben de resolución de conflictos, su conocimiento acerca de los mecanismos existentes para ello, y la estrategia alternativa de mediación que debe conocerse y promoverse desde la institución educativa.

Finalmente, la presente investigación está ubicada en el grupo poblacional de los estudiantes de educación media, del grado 11 de la institución educativa, quienes se encuentran entre las edades de 15 a 17 años, y presentan diferentes cambios de ánimo, problemas de inseguridad, necesidad de pertenecer a un grupo social, sin percatarse de las consecuencias que tengan que asumir para lograrlo, o el uso de sobrenombres sin analizar el factor emocional psicológico que generan en los demás.

Lo descrito, es una observación e información suministrada por el docente en propiedad de la I.E. Sagrado Corazón de Jesús-Bethlemitas, el señor: Bayron Cárdenas, con quien se sostuvo una conversación formal y enuncio las problemáticas escolares, y la situación familiar de los estudiantes, de lo cual se manifestó que en su mayoría son hogares conformados por la madre como cabeza de familia e hijos, seguido de hogares formados por padre, madre e hijos y en una minoría por hogares constituidos con otros miembros de la familia como abuelos, tíos e hijos. De igual

manera, es de destacar que los estudiantes, en algunos casos, alternan sus estudios con el trabajo en el campo, ayudando a sus padres o diferentes miembros de su familia.

Por último, en lo referido al número de estudiantes al cual se aplicará la investigación, el mismo es de: 18 estudiantes, el cual consta de: 7 hombres, y 11 mujeres, de los cuales el 90% son de procedencia rural; veredas como: La estancia, San Rafael, Mirador, Santa Cruz, Armenia, Corpus y el 10% conforman el casco urbano del municipio de San Lorenzo Nariño.

1.1.1. Formulación del problema

¿Cómo la mediación en la resolución de conflictos permite fortalecer las competencias socioemocionales de los estudiantes de grado 11 de la I.E. Sagrado Corazón de Jesús Bethlemitas-San Lorenzo Nariño?

1.2. Justificación del problema

Dentro del municipio de San Lorenzo y específicamente en la Institución Educativa Sagrado Corazón de Jesús-San Lorenzo Nariño, no se ha implementado la resolución de conflictos mediante el uso de la estrategia de la mediación en pro de fortalecer las competencias socio-emocionales, desde el liderazgo estudiantil, razón por la cual esta investigación resulta ser novedosa para fomentar el adecuado desarrollo del proyecto de vida de los estudiantes quienes prontamente egresarán de la institución educativa y que así como pueden tener la posibilidad de continuar con su formación en educación superior, o tener una vinculación laboral, en ambos escenarios existe la necesidad de fortalecer unas competencias socio-emocionales.

El fortalecimiento de las competencias socioemocionales implica ser una base para la formación humana en valores, principios, emociones y acciones pertinentes para saber actuar ante un conflicto, y en Colombia constituyen ser una necesidad dentro de la sociedad, porque la misma se ha visto afectada por la situación social que el país ha vivido por muchos años, y que se puede reflejar en la violencia y criminalidad, presente en todos los sectores sociales, la cual puede confrontarse, preparando a los jóvenes como sujetos capaces de reconocer los conflictos, con la

iniciativa de generar acuerdos constructivos, comprendiendo la importancia de: trabajar en equipo, solucionar a través del diálogo sus conflictos personales; que expresen y escuchen una opinión sin reprochar y que a partir de ello puedan llevar esa realidad escolar a la social a la que próximamente se enfrentarán y en la cual tendrán que aprender a convivir.

Es así que, para entender la solución de los conflictos escolares, Díaz y Quiñones (2018) establecen que:

La comprensión de la naturaleza del conflicto escolar tiene especial importancia para los procesos de formación de los estudiantes y las prácticas pedagógicas que buscan regular la educación de la convivencia en los contextos escolares. De ella dependen las posibilidades de educar: ya sea en el continuismo de una escuela obsoleta y esencialmente represora de las acciones en que se manifiesta el conflicto, o de educar ciudadanos sujetos de la democracia y la convivencia pacífica a conciencia y en la conciencia del estudiante, en función de una renovación pedagógica con fundamento en el conocimiento de las condiciones de la subjetividad y su expresión en el conflicto mismo. (p. 41)

De lo anterior se observa la importancia de contar con herramientas prácticas y estratégicas como la mediación, que permitan desarrollar procesos de participación y liderazgo estudiantil que fortalezcan unas competencias socio-emocionales, llevando a entender que las sociedades actuales deben pensar y actuar conforme a ideas que impulsen la solución de conflictos, razón por la cual desde la formación académica se debe estructurar las adecuadas relaciones, que además permitan fortalecer el aspecto emocional que contribuye a la aplicación de valores y con ello fomentar el desarrollo de la competencia social, que propicia el respeto por los demás, y exalta derechos constitucionales como la libre expresión, que permite manifestar una opinión, contribuyendo a convivir pacíficamente.

Con respecto a la viabilidad para realizar la presente investigación, se cuenta con la autorización de la rectora de la institución educativa Sagrado Corazón de Jesús, San Lorenzo Nariño, Hna. Lucy Cabrera Córdoba, quien da la posibilidad de aplicar los instrumentos requeridos para la obtención

de la información por parte de los estudiantes y docentes seleccionados para el estudio. (Ver anexo 1).

Ahora bien, el impacto del estudio se evidenciará en la propuesta de la mediación, la cual brinda grandes ventajas para los estudiantes de la institución, que al ser sujetos en plena formación, los mismos pueden desde el aula aprender y aplicar la estrategia, para con ella asumir un liderazgo en la solución de sus conflictos, sin tener la necesidad de esperar a la intervención de docentes o directivos docentes para lograrlo, sino que mediante las herramientas del diálogo respetuoso, y común sean los mismos estudiantes del grado 11-2 quienes de forma colaborativa encuentren arreglos pertinentes a sus problemas, permitiendo asumir desde ya posturas reflexivas y participativas que serán beneficiosas para el rol social que deberán apropiarse una vez salgan del aula e incursionen en los diferentes sectores de la sociedad. Finalmente, mediante la propuesta de la estrategia de la mediación, se pretende dejar dentro de la institución una cartilla para la intervención de los conflictos que se suscitan dentro del aula.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Fortalecer las competencias socio-emocionales a través de la mediación como estrategia para la resolución de conflictos en estudiantes de grado 11 de la I.E Sagrado Corazón de Jesús Bethlemitas-San Lorenzo Nariño.

1.3.2. Objetivos específicos:

- Describir las competencias socio-emocionales de los estudiantes del grado 11.
- Comprender las formas de resolución de conflictos de los estudiantes.
- Proponer una cartilla didáctica orientada a la implementación de la mediación en el entorno educativo.

1.4. Marco de referencia

1.4.1. Marco de antecedentes

1.4.1.1. Antecedentes internacionales. Como referencias internacionales que brinden un soporte teórico al proyecto de investigación se pueden mencionar las siguientes investigaciones:

En primer lugar, se hace mención al estudio denominado: “Aprendizaje emocional autoconsciente durante procedimientos de mediación en el contexto escolar”, desarrollado por Ibarrola, et al. (2017), España. El objetivo planteado fue observar los aprendizajes emocionales que se desarrollan por parte de los que intervienen en el proceso de mediación, resaltando que las emociones cumplen un papel importante en la solución de conflictos.

En cuanto a la metodología, utilizaron el método denominado: escala “ad hoc”, el cual fue aplicado a profesores y estudiantes mediadores y estudiantes mediados de diferentes centros educativos, quienes para ser escogidos dentro de la investigación debían haber llevado a cabo el programa de mediación por un año y además el mismo ser desarrollado entre iguales.

Como resultados, se logró un autorreconocimiento óptimo de las emociones de cada uno de los miembros de los grupos de investigación, resaltando con ello la efectividad del proceso de mediación. De igual manera a través de la mediación se da un notable aporte en la regulación emocional, y se propicia la transformación de emociones negativas a positivas, en los estudiantes mediados.

Esta investigación concluyó que, en un proceso de mediación escolar, el reconocer la existencia de unas emociones en cada uno de los sujetos que interviene en este proceso, permite crear espacios de diálogo, a partir de lo cual se puede construir mejoras que permitan entender el punto de vista del otro. De igual manera destacó que quienes logran regular las emociones, pueden afrontar de mejor manera un conflicto, traspasando los efectos positivos de la mediación a un contexto social más allá del aula.

Finalmente, este antecedente aporta a la presente investigación, porque, al resaltar la aplicación de un aprendizaje emocional dentro de la mediación escolar, permite el desarrollo del objetivo general, el primer y tercer objetivo específico de la investigación, contribuyendo al factor socio-afectivo que el estudiante asume dentro del aula con los demás y a partir de ello fortalecer las competencias socio-emocionales, mediante la creación de escenarios de diálogo.

Otro de los estudios encontrados es el denominado “Valoración de la mediación escolar a partir de la opinión de alumnado de educación secundaria de Castellón, Valencia y Alicante (España)”. Fue desarrollado por García, et al. (2019), tuvo como objetivos observar la valoración que los estudiantes de la comunidad valenciana de centros educativos dan a la mediación escolar, así como destacar las fortalezas y debilidades que se observan en la misma, las diferencias entre opiniones respecto a las valoraciones de la mediación entre diferentes centros educativos de Valencia, Castellón y Alicante, para al final y de manera profunda, examinar la opinión que tienen los estudiantes frente a los servicios de mediación teniendo en cuenta el sexo y el grado escolar de los mismos.

Para el desarrollo de esta investigación se acudió a un paradigma cuantitativo, aplicable a estudiantes de educación secundaria obligatoria, bachillerato de centros educativos de Castellón, Valencia y Alicante (España). Como instrumento de recolección de información se utilizó un cuestionario “ad hoc”.

Ahora bien, como resultados se observó que la gran mayoría de estudiantes tienen un conocimiento acerca de lo que es la mediación, pero existen diferencias entre los centros educativos respecto a los servicios de mediación, evidenciando que unos conocen más que otros del tema, al igual que se puede observar que un gran número de estudiantes no han recibido formación en mediación y un escaso número si la han recibido.

De igual manera se destacó que los estudiantes resaltaron las bondades de la mediación dentro del contexto escolar, recomendando su aplicación. Con respecto a las opiniones de la mediación teniendo en cuenta el género, se logró observar mejores valoraciones por parte de las mujeres y

frente al grado escolar se determinó que las valoraciones más altas fueron realizadas en estudiantes de secundaria obligatoria.

Frente a las conclusiones de esta investigación se puede decir que los estudiantes asumieron una actitud muy favorable ante la mediación, porque la misma permite solucionar los conflictos, pero la formación en mediación está dada solo para un grupo de estudiantes, destacando además que dentro del análisis de la valoración de los tres centros educativos se observaron diferencias frente al servicio de mediación, lo cual se reflejó en estrategias implementadas dentro de estos centros educativos. Seguidamente se resaltó los beneficios de la mediación en las relaciones interpersonales entre estudiantes, así como también las relaciones entre estudiante y profesor, fortaleciendo la convivencia escolar, pero no se hizo alusión a otros conflictos desarrollados dentro del contexto escolar.

Finalmente, la investigación exaltó el beneficio de la mediación dentro del contexto escolar para la solución de conflictos, contribuyendo al desarrollo del objetivo general, y del marco teórico.

Seguidamente, otro estudio es el de: "La mediación como estrategia de resolución de conflictos pacífica en el ámbito escolar". Este artículo de origen venezolano, fue desarrollado por Martínez (2020), y tiene precisamente como objetivo analizar la mediación como estrategia de resolución de conflictos.

El tipo de investigación que se aplicó es documental y diseño bibliográfico, mediante las técnicas de análisis documental, siendo por ello necesario revisar diferentes apartados teóricos en torno a la mediación: como estrategia de resolución de conflictos, como estrategia básica para la mejora de la convivencia y la resolución de conflictos en el ámbito escolar, y desde la comunicación efectiva como estrategia que favorece a la mediación. De igual manera se destacó la importancia de la mediación dentro de la sociedad, siendo para ello necesario el ámbito educativo, como ese escenario que impulsa a los estudiantes para aprender a solucionar sus conflictos, destacando la iniciativa de acudir a un mediador y de ver a esta persona como un individuo imparcial que ayudará a buscar un acuerdo.

Ahora bien, esta investigación concluyó que, dentro de la función del mediador en búsqueda de facilitar una ayuda encaminada a la conciliación, se propicia una cultura de paz y el desarrollo de competencias sociales, destacando además la necesidad de la participación de la comunidad educativa para que se generen estos aspectos positivos y recalcando que la acción del mediador en impulsar la expresión de sentimientos, necesidades de cada una de las partes involucradas son factores determinantes para generar la solución de los conflictos.

Este antecedente aporta a la presente investigación, en la fundamentación de la estrategia de mediación para la resolución de conflictos, contemplada en el objetivo general y en el marco teórico, permitiendo aplicar el proceso de mediación dentro del aula, desde donde se exalta el accionar del mediador, como ese sujeto quien, mediante la intención de ayudar a las partes involucradas en un conflicto, termina promoviendo en ellos la paz, el desarrollo de las competencias socio-emocionales y la comunicación adecuada que permita dar lugar a acuerdos.

Así mismo, otro estudio a tener en cuenta es el denominado: “Propuesta metodológica en base al desarrollo de competencias socio-emocionales en estudiantes de enseñanza media”. Esta tesis es de origen chileno, desarrollado por Machuca, et al. (2019), y tiene como objetivo exaltar la importancia de unas competencias socio-emocionales que permitan mejorar un nivel académico, social y emocional.

El tipo de investigación que se aplicó es de tipo cualitativa, mediante la cual se busca la aplicación de estrategias didácticas para desarrollar las competencias socio-emocionales propuestas por CASEL (Colaboración para el aprendizaje académico, social y emocional), en el que los recursos metodológicos son mediante los relatos narrativos, fortaleciendo aspectos de identidad y equilibrio emocional en los estudiantes de enseñanza media.

Esta investigación concluyó que la aplicación de unas competencias socio-emocionales en los estudiantes, permite que los mismos puedan relacionarse mejor con su entorno, destacando la importancia de las competencias socio-emocionales como parte académica. De igual manera, para el desarrollo socio-emocional, conforme a CASEL, se hace mención de 5 competencias: autoconciencia, autogestión, conciencia del otro, habilidades sociales y la toma de decisiones

responsables. Seguidamente, se observa la necesidad de implementar una asignatura de orientación emocional, para estudiantes y sus apoderados mediante estrategias de relatos, como cuentos, fábulas y leyendas, en el cual los estudiantes trabajen las competencias socio-emocionales permitiendo un reconocimiento y reflexión sobre las mismas, y con respecto a los padres se busca articular lo mismo que se realiza con estudiantes, pero a través de: Talleres de padres.

Finalmente, este antecedente aporta a la presente investigación, en el desarrollo del objetivo general, primer objetivo específico y marco teórico, permitiendo resaltar la importancia de las competencias socio-emocionales dentro del ámbito escolar y social al que posteriormente los estudiantes de la básica media tendrán que afrontar.

1.4.1.2. Antecedentes nacionales. Dentro del contexto nacional se observa antecedentes con la necesidad de propiciar una resolución de conflictos, que está estrechamente ligada a la promulgación de programas encaminados a lograr la paz, al ser Colombia un país con una gran carga de violencia, criminalidad, agresión física o verbal, existiendo la necesidad de generar nuevas formas de relación y participación dentro de sociedad, para lo cual es preciso cultivar valores como la resiliencia, para formar seres humanos con liderazgo para solucionar sus problemas, siendo de vital importancia su entorno educativo, y las bases afectivas impartidas dentro de cada contexto familiar; mencionando para ello, los siguientes antecedentes:

En primer lugar, se hace mención del estudio denominado: “La convivencia Escolar desde la perspectiva de la resiliencia: Un apoyo a la gestión educativa”. Esta investigación Colombiana, fue desarrollada por Uribe (2015), y tuvo como objetivo exaltar la importancia de la capacidad de resiliencia para fortalecer competencias emocionales y sociales que permitan que estudiantes de primaria de la Institución Educativa Compartir Suba – Bogotá, Colombia puedan enfrentar el mundo como sujetos que sepan solucionar sus conflictos, para lo cual es pertinente evaluar las gestiones institucionales que la institución educativa realiza, destacando la importancia de su rol dentro del proceso en mención.

Para aplicar la investigación se plantearon unas etapas. Inicialmente en una fase preparatoria se determinaron aspectos como: el tipo de enfoque: cualitativo, el tipo de investigación: acción, un

diseño de investigación: descriptivo, y el uso de herramientas de investigación como la observación directa, entrevistas semiestructurada y registro fotográfico, una fase analítica mediante la recolección de datos, para finalmente realizar una estructuración de informe de resultados, teniendo en cuenta los objetivos planteados dentro de la investigación enfatizados en conocer procesos de resiliencia, y en cómo se promueven, en establecer herramientas interactivas para fortalecer esta capacidad dentro de la institución. Es de destacar que, si bien los beneficios de la investigación son para estudiantes de primaria, la base estructural está enfocada en revisar y fortalecer las gestiones educativas, siendo así que la información que se recolectó, fue mediante la participación de docentes y docentes directivos.

Ahora bien, como resultado a lo propuesto se observa que teóricamente aspectos de una sana convivencia son entendidos por docentes y directivos y en la práctica los estudiantes lo asumen como una forma de interactuar con el otro, basándose en el respeto mutuo. Con respecto a los factores que pueden afectar a una sana convivencia, lo observado y manifestado por docentes y directivos docentes guarda relación con lo expuesto por Tuvilla (como se citó en Uribe, 2015) quien manifiesta que los factores que afectan una sana convivencia y por ende al desarrollo de unas competencias socio-emocionales son:

Individual: pretende identificar los factores biológicos y de la historia personal que influyen en el comportamiento de una persona. Estos son: impulsividad, bajo nivel educativo, abuso de sustancias psicotrópicas y antecedentes de comportamiento agresivo o de haber sufrido maltrato, etc. Este nivel centra su atención en las características del individuo que aumentan la probabilidad de ser víctima o responsable de actos violentos.

Relacional: en este segundo nivel se indaga el modo en el que las relaciones sociales cercanas aumentan el riesgo de convertir a una persona en víctima o responsable de actos violentos. Los compañeros, la pareja y los miembros de la familia tienen el potencial de configurar a un individuo a través de un amplio abanico de experiencias. (p. 70)

Aunado a lo anterior, otro aspecto a consideración es el desarrollo de las gestiones educativas que resaltan la existencia de un manual de convivencia, pero con una falta de una autoridad quien

lidere y fortalezca al mismo, una gestión académica, los docentes destacan la aplicabilidad de unas buenas relaciones sociales dentro de cada área de estudio, y la gestión de comunidad que enuncia aspectos por mejorar respecto a mayor participación de otros docentes y de la familia en algunos medios de divulgación (agenda escolar, plataforma virtual) para poder fortalecer las relaciones sociales dentro de la institución educativa.

En lo que se refiere a la capacidad de la resiliencia, se puede decir que la misma es aplicada por los docentes y directivos docentes, talvez no de forma directa, pero si es manejada dentro de la institución, pero posiblemente por la edad de los estudiantes puede ser que no todos tengan la capacidad de observarla y aplicarla, razón por la cual se plantea como propuesta el diseño de un blog virtual para que toda la comunidad educativa pueda fortalecer la convivencia mediante la capacidad de la resiliencia.

Finalmente, este antecedente aporta a la presente investigación en el desarrollo del objetivo general y marco teórico, mediante el acompañamiento de la comunidad educativa dentro del aprendizaje y aplicabilidad de una sana convivencia dentro del aula, al propiciar capacidades como la resiliencia, que permitan estructurar seres humanos con la tenacidad e iniciativa para enfrentar conflictos.

En segundo lugar, se encuentra el estudio denominado: “Problemáticas de convivencia escolar en las instituciones educativas del caribe colombiano: Análisis desde la pedagogía social para la cultura de paz”. Esta investigación tuvo lugar en seis instituciones educativas públicas de: La Guajira, Ciénaga - Magdalena, Barranquilla, Soledad - Atlántico, y Sucre, desarrollado por Cabrales, et al. (2017), y con el objetivo de analizar cuatro problemáticas: “riesgo familiar, problemáticas macroestructurales, violencia entre pares y problemática de drogas” (p. 4), observando la necesidad de fomentar una pedagogía social dentro de las aulas, como manera de consolidar una cultura de la paz.

Para el desarrollo de la investigación se utilizó un enfoque cuantitativo, con una investigación descriptiva, con un procedimiento de muestreo denominado bietápico, el cual según Tamayo (como se citó en Cabrales, et al., 2017), es utilizado para “cuando un conglomerado contiene demasiados

elementos para obtener una medición de cada uno de ellos y cuando los elementos de un conglomerado son tan semejantes” (p. 82), y la encuesta cerrada como técnica de investigación. De igual manera, la población sujeto de análisis fueron docentes y docentes directivos ubicados en sectores vulnerables de varias instituciones públicas de la región del caribe.

Ahora bien, frente a los resultados de la investigación, entorno a las problemáticas que se suscitan dentro de estas instituciones, se puede apreciar una gran preocupación por los docentes y directivos docentes frente a hogares disfuncionales, con la existencia de problemas sociales - económicos, con una falta de mediación con las familias, con la existencia de la violencia dentro del aula, como manera de resolver los conflictos (agresiones físicas, verbales y bullying), y la notable problemática del consumo de drogas.

Finalmente, este antecedente aporta a la presente investigación, en el desarrollo del objetivo general, y en el marco teórico, entendiendo que para aplicar una estrategia de solución de conflictos como es la mediación, es necesario evaluar aspectos como la familia, los problemas sociales, económicos que afectan el interés por aprender, la existencia de todo tipo de violencia dentro del aula, que implican la existencia de acciones intolerantes, e incluso las drogas, para que a partir de su análisis se puedan tomar medidas tendientes a fortalecer la formación, no solo académica, sino también comunicativa del estudiante, convirtiéndose mediante la mediación, en un ser con competencias socio-emocionales para relacionarse.

En tercer lugar, se encuentra el estudio denominado: “Educación, convivencia y agresión escolar”. Esta investigación, fue desarrollada por Chaux (2012), y está enfocada en estudiar y responder a las problemáticas relacionadas con la agresión escolar, manifestadas en dos propósitos: “Ayudando en la comprensión del problema de la agresión escolar y proponiendo estrategias pedagógicas concretas para prevenir la agresión escolar y promover la convivencia pacífica” (p. 32), estipulando para ello conceptos y contextos en los cuales la violencia se presenta y afecta a niños y niñas, siendo entonces de gran importancia el manejo de unas competencias ciudadanas que solucionen y prevengan conflictos y la acción de la intimidación en el entorno escolar, por medio de estrategias pedagógicas como la mediación y la propuesta de un programa denominado programa multicomponente Aulas en paz.

Con respecto a los resultados de esta investigación, los mismos son presentados conforme a entrevistas y observaciones que se realizaron a estudiantes en diferentes colegios de Colombia, el Salvador y México, en los cuales se pudo concluir que la violencia intrafamiliar propende a generar comportamientos violentos en los niños, que las condiciones de violencia del barrio donde habitan llevan a crear en ellos actitudes agresivas, en donde quienes han sido agredidos propenden por sacar conclusiones rápidas ante un suceso, es decir no se dan un espacio para analizar el porqué de una conducta, sino que automáticamente van asumiendo acciones violentas o en otros casos como lo sucedido en Bogotá-Colombia muchos estudiantes justifican las agresiones físicas atribuyendo una razón aparentemente entendible cuando se trata de defender una justa causa o a un ser querido.

Por otro lado, dentro de esa descripción de resultados, es necesario enunciar que para el caso colombiano al referirse a competencias ciudadanas de acuerdo al Ministerio de Educación Nacional (como se citó en Chau, 2012), se destacaron:

- a. Convivencia y paz, que incluye asuntos referidos a las relaciones interpersonales e intergrupales propias de la vida en sociedad como los conflictos, la agresión, el cuidado, las acciones prosociales (por ejemplo, cooperar o ayudar) y la prevención de la violencia.
- b. Participación y responsabilidad democrática, que incluye temas como la construcción colectiva de acuerdos, la participación en decisiones colectivas, el análisis crítico de normas y leyes, las iniciativas para la transformación de contextos sociales (el salón, la escuela, el barrio, etcétera) por mecanismos democráticos y el seguimiento y control a representantes elegidos democráticamente (estudiantes representantes, gobierno escolar, representantes comunitarios y políticos).
- c. Pluralidad, identidad y valoración de las diferencias, que se refiere a los asuntos propios de las interacciones en una sociedad pluriétnica y multicultural, en la que están en juego muchas identidades y en la que puede haber problemas graves de prejuicios, estereotipos y discriminación. (p. 68)

Lo anterior es algo que buscó transformarse en esta investigación, por cuanto deben apreciarse diversos contextos, que vayan más allá de conceptos teóricos, por cuanto lo que se propende es generar reflexión, y transformación mediante unos sistemas democráticos, aceptando la existencia de unos conflictos, para con ello lograr una solución.

Es por lo expuesto, que en el presente antecedente se pretendía tener en cuenta otras competencias ciudadanas que tenían un impacto más relevante, entre las que se encuentran: “manejo de la ira, empatía, toma de perspectiva, generación creativa de opciones, consideración de consecuencias, pensamiento crítico, escucha activa y asertividad” (p. 69).

Ahora bien, para fortalecer las competencias ciudadanas expuestas, y de acuerdo a Blake y Mouton (como se citó en Chauv, 2012) se plantean estrategias para solucionar conflictos, dentro de las cuales se encuentran:

a. evitar o evadir a las personas con quienes se tiene el conflicto; b. imponer los intereses personales sin mostrar consideración por la relación con la persona con quien se tiene el conflicto ni por sus intereses; c. ceder renunciando a los intereses personales para no afectar la relación, o d. buscar acuerdos que favorezcan los intereses personales sin afectar negativamente la relación con el(la) otro(a). (p. 95)

De las anteriores estrategias se puede precisar que los estudiantes reconocen la alternativa de buscar acuerdos, como una opción acorde para la solución de conflictos, pero esto suele ser un decir, mas no es algo aplicable a la realidad, debido a la existencia de factores externos que afectan una buena intención de actuar.

De igual manera, en ese proceso de generar acuerdos, el rol que cumplen los terceros: profesores, padres de familia y amigos, es determinante en la solución de conflictos, determinando que asumen una actitud poco participativa porque no están en el momento de la controversia (padres de familia, profesores) o están en el momento, pero como meros observadores o realmente no hacen algo contundente para encontrar una solución.

Seguidamente, otro problema que el antecedente presentó se ve reflejado en la intimidación, acción que genera una afectación al futuro de las relaciones sociales y emocionales de los individuos que la sufren, atribuyendo que la participación de terceros es determinante para detener o propagar su existencia.

Es así que, como forma de solucionar los conflictos se presenta la mediación, y la propuesta denominada: programa multicomponente Aulas en paz. La primera opción permite que la solución de un conflicto sea mediante la ayuda de un tercero, quien no decide la solución de problema, sino que ayuda a las partes involucradas para lograrlo, estructurando para ello unas reglas de juego, para luego propiciar que las partes manifiesten sus puntos de vista frente al conflicto presentado, a lo cual surgirán alternativas de solución de conflictos, pero solo una vez evaluadas su pertinencia se aplicará la más adecuada, mediante un compromiso entre las partes.

La segunda opción, referida al programa multicomponente aulas en paz, buscaba propiciar una adecuada convivencia, afrontando los conflictos mencionados por medio de la práctica de competencias ciudadanas, (propuestas por el antecedente), empezando por los estudiantes más pequeños (primaria) como medidas de prevención de los diferentes conflictos en el aula.

Finalmente, este antecedente da como aporte a la presente investigación, el desarrollo del marco teórico, identificando la existencia de los conflictos en el aula, para a partir de ello aplicar estrategias como: el programa multicomponente Aulas de paz, mediante el manejo de competencias ciudadanas desde el enfoque práctico, para que los estudiantes puedan prevenir los conflictos y desde la mediación, los estudiantes sean sujetos activos en la solución de sus conflictos, mediante el diálogo, la reflexión y la iniciativa de propuestas para lograr acuerdos.

En cuarto lugar, se encuentra el antecedente denominado: “Competencias socioemocionales relacionadas con la empatía en estudiantes protagonistas de situaciones que afectan la convivencia escolar en la Institución Educativa Valdivia, del municipio de Valdivia-Antioquia”. Esta investigación fue desarrollada por Buelvas (2020), cuyo objetivo se centra en analizar las competencias socioemocionales relacionadas con la empatía en estudiantes de entre 9 y 12 años,

protagonistas de situaciones Tipo I y Tipo II que afectan la convivencia escolar, a partir de la implementación de acciones de promoción y prevención.

Para el desarrollo de la investigación se utilizó un enfoque mixto, y un estudio descriptivo-analítico. Desde el enfoque mixto, en lo cualitativo se aplicaron técnicas de observación participante, entrevista y grupos focales, y desde lo cuantitativo se aplicó una escala-prueba de empatía.

Como resultados de este antecedente, se dio respuesta a: caracterización de los estudiantes protagonistas de las situaciones I y II, aplicando una prueba de empatía, en cambios relacionados con la empatía y transformaciones con la convivencia escolar.

En la primera parte, mediante la aplicación de una escala, se determinó unos niveles: bajo, medio, y alto y con base a unas dimensiones: contagio emocional, autoconciencia, toma de perspectiva, actitud empática, autorregulación. Desde la dimensión de contagio emocional predominaban estudiantes con un porcentaje en nivel medio, estableciendo que eran estudiantes que aceptaban diferencias físicas, morales, con intención de mejorar actitudes. Con respecto a la autoconciencia se determinó un alto porcentaje en nivel medio, pero con aspectos por mejorar en entendimiento del otro, y en mejorar las relaciones interpersonales. En la toma de perspectiva, los estudiantes en su mayoría trataron de entender al otro, pero existen casos en que esto no ocurre y asumen actitudes de inconformismo. Por su parte en la actitud empática no existió un nivel bajo, mostrando los estudiantes tener capacidades de compartir con el otro. Finalmente, en la autorregulación, existió en su mayoría estudiantes ubicados en un nivel medio, los cuales regulaban sus emociones, pero debían seguir trabajando en ello.

Con respecto a los resultados de la segunda parte, referidos a cambios con la empatía, se determinó que la aplicación de una acción y prevención ayudaron a mejorar actitudes de los estudiantes dentro del aula, logrando que los mismos controlaran sus emociones y mejorar sus relaciones con los demás.

Seguidamente, como resultados en la tercera parte, denominada transformaciones con la convivencia escolar, se estableció mediante la aplicación de técnicas como la entrevista y grupos focales, una transformación de la convivencia, a través de la comunicación y el respeto hacia el otro. De lo expuesto, se pudo concluir que cada técnica aplicada permitió fortalecer las dimensiones de la empatía y lograr una sana convivencia, en el cual las emociones cumplieron un valor muy importante en ello.

Finalmente, este antecedente aporta a la presente investigación, en el desarrollo del objetivo general, y en el marco teórico, entendiéndose que para aplicar una estrategia de solución de conflictos como es la mediación, es necesario evaluar aspectos emocionales que permitan ser determinantes para lograr mejorar las relaciones sociales, y contribuir con ello a la solución de conflictos.

1.4.1.3. Antecedentes regionales. En el ámbito local los antecedentes que pueden fortalecer a unas competencias socio-emocionales parten, de analizar estrategias o contextos: familiares, sociales y aspectos emocionales de los estudiantes, que son determinantes para propiciar la solución de conflictos.

Como antecedentes a considerar se encuentran:

En primer lugar, está el estudio denominado: “Manifestaciones de las conductas disruptivas que afectan la convivencia escolar para el diseño de un recurso didáctico”. Esta investigación fue desarrollada por Erazo y Melo (2019), y tiene como objetivo comprender las manifestaciones disruptivas que afectan la convivencia escolar en estudiantes del grado 3-3 de la IEM San Juan Bosco- Pasto. El tema de investigación surge porque se presentan conductas inapropiadas que afectan las relaciones interpersonales. La metodología usada fue mediante un paradigma cualitativo, con enfoque hermenéutico, e investigación etnográfica.

Ahora bien, se evidenciaron como resultados que las conductas disruptivas fueron: vocabulario soez e indisciplina a lo cual influyeron factores como: comunicación en la familia, medios de comunicación, ambiente social y escolar. Seguidamente también se observó que ante la existencia de estas conductas los docentes emplearon metodologías y pedagogías tradicionales, para lo cual

se optó por diseñar un recurso didáctico que permita fortalecer conductas adecuadas, mediante la incorporación de competencias ciudadanas contribuyendo a un mejor bienestar en el aula.

Posteriormente, la investigación pudo concluir que mediante la socio-afectividad y la buena comunicación se brindan alternativas para promover espacios adecuados de convivencia que mejoren conductas, propiciando entornos y climas más favorables, contribuyendo en un proyecto de vida. De igual manera mediante la creación del recurso didáctico se orientó a la sensibilización, y reflexión de las conductas positivas, mejorando las relaciones del grupo social.

Finalmente, este antecedente aporta en el desarrollo del objetivo general y marco teórico de la presente investigación, en aspectos relacionados con la socio-afectividad, fortaleciendo las habilidades comunicativas.

Otro estudio a tener en cuenta es el denominado: “Promoción de acciones de convivencia, a través del componente de narrativas escolares del Plan de Convivencia - Desarrollo en el marco del programa social directo, Experiencias Demostrativas de Convivencia”. Esta investigación fue desarrollada por Eraso y Martínez (2019), y tuvo como objetivo promover las acciones de convivencia a través del componente de narrativas escolares del “plan de convivencia” desarrollado en el marco de programa social directo “experiencias demostrativas de convivencia” mediante la implementación de la estrategia “endumentreñimiento” en siete instituciones educativas de la ciudad de Pasto.

Este plan de convivencia es propuesto por una fundación social, constituido por 15 instituciones educativas en los municipios de: La unión, Cartago, Buesaco y Pasto, el cual es compuesto por tres componentes: Mediadores y gestores de convivencia, narrativas escolares que promueven competencia, jóvenes promotores de convivencia.

La metodología usada fue mediante un paradigma cualitativo, con enfoque histórico hermenéutico y una investigación descriptiva.

Con respecto a los resultados se evidenció de que a pesar de la existencia de falencias de los estudiantes para trabajar en equipo, conflictos en el hogar, los sentimientos de soledad, egoísmo, timidez, dentro del contexto escolar, y la falta de comunicación, se manifiesta que mediante la estrategia comunicativa implementada se propició acciones de utilidad para su vida, como el diálogo, expresión de sentimientos y situaciones personales en un ambiente comprensivo y con acompañamiento, contando con una reflexión frente a los conflictos, así como la generación de posibles soluciones para enfrentarlos.

Seguidamente, la investigación pudo concluir que las experiencias de desarrollo de “Narrativas escolares” respecto a las problemáticas familiares facilitan a los equipos de trabajo la integración y el diálogo necesarios para la sensibilización, así como también para la creación de historias que reflejan las realidades plasmadas, logrando fomentar la promoción de acciones de convivencia que puedan ser transferidas a otros contextos de los cuales los individuos forman parte, comprendiendo la realidad y problemáticas presentes en el ambiente familiar que viven los estudiantes y cómo inciden en su entorno y comportamiento.

Finalmente, este antecedente aporta a la presente investigación en el desarrollo del objetivo general, fortaleciendo las competencias socio-emocionales, enfáticamente en el diálogo, en las emociones, desde la mediación propuesta con los jóvenes, y en las herramientas como las narrativas escolares con estrategias como el entretenimiento, mejorando las relaciones sociales y el ambiente escolar.

Por último, se hace mención del estudio denominado: “Factores que influyen en las dinámicas de convivencia escolar de los adolescentes del grado noveno de la institución educativa municipal Agustín Agualongo corregimiento de la Laguna y la institución educativa municipal Mercedario de San Juan de Pasto”. Esta investigación desarrollada por Pupiales, et al. (2020), tuvo como objetivo comparar factores personales, familiares y sociales, que influyen en las dinámicas de convivencia de las dos instituciones educativas para formular estrategias que orienten el adecuado manejo de convivencia escolar.

La metodología usada fue mediante un paradigma cuantitativo, con enfoque empírico analítico y una investigación comparativa, con técnicas de recolección: encuesta y cuestionario estructurado.

Ahora bien, se evidenciaron como resultados que existen fortalezas a nivel individual en aspectos como autoconcepto y debilidades manifestadas en el inadecuado manejo de emociones.

A nivel familiar se identificó como aspecto positivo el establecimiento de normas claras y la falta de confianza para comunicar sentimientos. Respecto a la esfera social, los estudiantes utilizan adecuados mecanismos de resolución de conflictos en el aula, sin embargo, existen aislamiento y agresiones de tipo sexual que vulneran la sana convivencia.

Seguidamente, la investigación pudo concluir que los factores individuales como rechazo, falta de aceptación personal e inadecuado manejo de emociones, al no tenerse en cuenta pueden llevar a situaciones de violencia en los entornos educativos. De igual manera la implementación de la dinámica interna familiar posibilitó la identificación de roles, normas y hallazgos que se desarrollan de manera positiva.

Finalmente, este antecedente aporta a la presente investigación en el desarrollo del objetivo general, primer y segundo objetivo específico, mediante los factores personales, sociales, y familiares en los cuales se estructuran bases que permiten fortalecer aspectos emocionales, y sociales que influyen en la capacidad de poder solucionar un conflicto.

1.4.2. Marco teórico

A través del presente marco se dan a conocer los conceptos que han sido de utilidad para fundamentar la presente investigación. Primeramente, se hace referencia a la categoría competencias socioemocionales con sus respectivas subcategorías: valores, destrezas sociales y emociones.

1.4.2.1. Competencias socio-emocionales. Según Bisquerra y Pérez Escoda (como se citó en Martínez, et al., 2021) se define a las competencias socioemocionales como: “el conjunto de

conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarias para comprender, expresar y regular de forma apropiada los fenómenos emocionales” (p. 8).

De igual manera Bisquerra, et al. (como se citó en Paoloni, et al., 2019) enuncian diferentes términos para referirse a las mencionadas competencias: “competencias participativas, competencias personales, competencias básicas, competencias clave, competencias genéricas, competencias transferibles, competencias relacionales, habilidades de vida, competencias interpersonales, competencias transversales, competencias básicas para la vida, competencias sociales, competencias emocionales, competencias socio-emocionales” (p. 104), permitiendo observar una evolución a través del tiempo de unas competencias sociales, de la vida, emocionales y finalmente con una unión de todas en una sola, que es sobre lo que se busca fortalecer mediante la presente investigación: competencias socio-emocionales.

Desde un ámbito histórico y conforme a Paoloni, et al. (2019), se observan dos modelos a tener en cuenta. El primero referido a las inteligencias múltiples, idea propuesta por Howard Gardner (1983-1998), en que se plantea la existencia de diferentes inteligencias, y con ello diversas maneras de interactuar, resaltando una inteligencia interpersonal referida a cómo una persona se relaciona con los demás, para lo cual Ferrando (como se citó en Paoloni, et al., 2019) tiene en cuenta aspectos como: “organización y el liderazgo” (p. 107). Por otro lado, también se hace mención a una inteligencia intrapersonal, la cual alude a un autoconocimiento de cada persona, ligado ello con un factor emocional.

Como segundo modelo a tener en cuenta en el presente recuento histórico, se encontró el denominado: desarrollos sobre inteligencia emocional, en el cual autores como Martorell, et al. (como se citó en Paoloni, et al., 2019), enuncian dos enfoques de Inteligencia emocional: modelo de habilidades y modelos mixtos. El modelo de habilidades se refiere a una habilidad mental para procesar información emocional básica y con respecto a modelos mixtos se hace un análisis de diferentes autores quienes exponen diversos modelos, dentro de los cuales se encuentran: modelo de inteligencia emocional de Mayer y Salovey (como se citó en Paoloni, et al., 2019), en el cual se establecen cuatro capacidades: percepción, y expresión emocional, que refiere a cómo una persona puede mostrar una emoción a los demás, mediante gestos o acciones corporales, integración

emocional, resaltando las bondades de las emociones y de su influencia dentro de un proceso de razonamiento que puedan llevar a la solución de conflictos, comprensión emocional, lo que permite un análisis del origen de una emoción y regulación emocional, por medio de lo cual cada persona está llamada a reconocer emociones positivas y negativas.

Otro modelo a considerar es el denominado inteligencia emocional de Goleman (como se citó en Paoloni, et al., 2019), que establece unas competencias personales y unas competencias sociales. En las primeras se enuncian habilidades como: conciencia de uno mismo, permitiendo el reconocimiento de sentimientos, autorregulación, referida al manejo apropiado de los sentimientos y motivación, en el que la emoción y motivación tienen una estrecha relación, encaminando a que se logren objetivos concretos. Con respecto a las competencias sociales se enfatiza en la empatía, que se caracteriza por distinguir las emociones de los demás, y en habilidades sociales cuya relación con las emociones permite fortalecer aspectos importantes dentro de la sociedad como el liderazgo.

Por último, dentro de los modelos mixtos de inteligencia emocional está el propuesto por Barón (como se citó en Paoloni, et al., 2019), el cual enuncia componentes como: el intrapersonal, destacando la importancia de reconocer unas emociones propias de cada ser humano, lo interpersonal, que se relaciona con la empatía, en el que se toma conciencia de las emociones de los demás, la adaptabilidad, enfocada a la gestión de emociones, permitiendo la solución de problemas, la gestión del estrés, que se relaciona con el control de emociones y el estado de ánimo referido al manejo del optimismo.

Así mismo, en un contexto escolar, y observando la necesidad de estructurar relaciones sociales lejos de la violencia y cerca del diálogo, es cuando se plantean los beneficios de la aplicación de unas competencias socio-emocionales, como las bases que permiten fortificar las emociones propias de cada individuo, para a partir de ello poder propiciar relaciones positivas con las demás personas, inicialmente dentro del aula y posteriormente fuera de la misma, que de acuerdo a Ortega (como se citó en Zych y Ortega Ruiz, 2021) se ha expresado:

La escuela es un contexto de socialización formal, donde docentes y profesionales de la educación tienen la oportunidad de fomentar las competencias socioemocionales y afectivas

para la convivencia. Ello fija actitudes y comportamientos prosociales en el alumnado que se convierten en tendencias hacia el respeto mutuo y los valores democráticos. La misión de la escuela del siglo XXI no sólo consiste en promover las habilidades académicas, sino también en llevar a cabo la educación para la vida promoviendo relaciones interpersonales prosociales, solidaridad, la democracia y la paz, previniendo la violencia. (p. 72)

Ahora bien, autores como López (como se citó en Benítez, et al., 2021) refieren tres habilidades para la mediación: emocionales, que destaca la necesidad de distinguir las emociones de los demás, las cognitivas, referido a contar con las capacidades que permitan analizar opiniones para con ello poder tomar una postura, y de conducta por medio de lo cual se establece la importancia de contar con una comunicación verbal y no verbal.

Conforme a lo planteado en la presente investigación, el fortalecimiento de las competencias socio-emocionales, apunta a propiciar en los estudiantes de grado 11, un desarrollo de unas habilidades emocionales que construyan en ellos unas bases sólidas de autoconocimiento, y autorregulación de sí mismos que permitan posteriormente mejorar sus relaciones con los demás, en el cual con los beneficios de entender y practicar lo dado por las competencias socio-emocionales, los mismos puedan con la mediación promover la solución de conflictos de una manera autónoma y asumiendo un liderazgo que permita tener una participación social transformadora.

Frente a lo mencionado, es importante tener en cuenta los valores, establecidos como una de las subcategorías de estudio, los cuales conforme a Montuschi (como se citó en Chávez, 2020) se definen como:

Las creencias del individuo o del grupo acerca de lo que consideran importante en la vida, tanto en aspectos éticos como en los que no lo son. Se adquieren a la más temprana edad con procesos de socialización y se amplían con educación y acceso a medios. Muchas veces son implícitos. (p. 11)

Seguidamente, se aborda a las destrezas sociales consideradas como otra de las subcategorías, que de acuerdo con Monjas (como se citó en Carrasco, 2018) “son las habilidades o destrezas sociales concretas solicitadas para realizar eficazmente una labor interpersonal” (p. 26).

Por último, al abordar las subcategorías, se hace necesario dar cuenta de las emociones, entendidas por Delgado (como se citó en Buceta, 2019) “como lo que nos aleja o acerca de personas, situaciones o circunstancias. Todas las emociones son impulsos a la acción que nos inclinan hacia un comportamiento determinado” (p. 7).

1.4.2.2. Resolución de conflictos. Continuando con la segunda categoría de estudio, se da cuenta de la resolución de conflictos, a partir de la cual se establecieron como subcategorías: resolución y conflictos. Para hacer énfasis en el tema de resolución de conflictos, es necesario definir el concepto de conflicto, el cual conforme a Ramos (2016) hace referencia a: “Una incompatibilidad entre conductas, percepciones, objetivos y/o afectos entre individuos y grupos, que definen estas metas como mutuamente incompatibles” (p. 89).

Ahora bien, el conflicto ha sido un tema existente en Colombia, que de acuerdo a Guedan y Ramírez (como se citó en Sierra, 2019) se vio reflejado en la existencia de guerras internas desde el siglo XIX entre los partidos liberal y conservador, destacando guerras como la de los mil días, catalogando a Colombia como un país con una violencia endémica.

A razón de lo expuesto, existe una necesidad social de cambio con una intención clara de fomentar paz en un país sumergido en violencia, para lo cual se cuenta con las herramientas legales de la carta constitucional de 1991, que plantea los derechos fundamentales en pro de un bienestar social, consolidando un Estado social de derecho, y positivizando el derecho fundamental a la paz (artículo 22, Constitución Política), el cual es de obligatorio cumplimiento, dando paso a la búsqueda de una sociedad diferente, con más compromiso social.

Es así como, teniendo en cuenta la naturaleza del conflicto en Colombia, se puede decir que este ha influido notablemente en el contexto escolar, y que de acuerdo a Fernández (como se citó en Pineda, et al., 2018) se evidencia en las conductas disruptivas, como la no aplicación de unas

normas establecidas dentro del aula, las conductas inapropiadas o agresiones del alumnado a profesores y viceversa, las faltas de respeto, agresiones verbales y físicas, el vandalismo que se manifiesta en problemas interpersonales dentro la comunidad educativa, y fuera de ella, en otros contextos, el absentismo como las malas relaciones en el aula entre alumno y docente, y el maltrato entre iguales existiendo un dominio del agresor a la víctima, y presentándose acciones como burlas, hostigamiento, aislamiento, amenazas, agresiones físicas.

Lo expresado refleja la existencia de múltiples formas de conflictos que de una u otra manera dentro del contexto escolar son situaciones que no se desearía que existan, porque se aleja el sentido cooperativo que todo miembro de la comunidad educativa debe tener consigo mismo y con los demás, pero, que al mismo tiempo, su existencia conlleva a reconocer y valorar nuevas formas de pensamiento, opiniones, reflexiones que permiten que un gran conflicto, pueda generar grandes soluciones y aportes dentro de la comunidad educativa, y si, es ahí, que se debe plantear opciones que permitan sobrellevar y solucionar un problema de la manera más adecuada, surgiendo así la necesidad dentro de las instituciones educativas de retomar e implementar una estrategia encaminada a la resolución de conflictos, en este caso desde la mediación.

Ahora bien, Ramos (2016) ha manifestado que mediante la resolución de conflictos se da lugar a la superación de obstáculos; cuya finalidad es lograr un interés común, con un alto grado de integración, en el cual la solución a un problema no sea tema o necesidad de una parte, sino que constituya ser algo que beneficie a todos los involucrados, y que al finalizar puedan existir transacciones favorables. Así mismo, para que se efectuó una resolución de conflicto, existen métodos como la mediación que permite estructurar unas mejores relaciones interpersonales, subsanando cualquier quebramiento social que pudiese darse a casusa de un conflicto.

Es así, que, conforme a lo expuesto, surge la necesidad de resaltar la importancia de la mediación como la estrategia que se puede proponer para implementar dentro del aula para la resolución de conflictos, la cual de acuerdo con Sánchez (2016) constituye ser un proceso en el cual interviene un tercero quien busca ayudar a que las partes que están en conflicto, puedan transformar el mismo mediante la comunicación, permitiendo propiciar acuerdos que busquen beneficios mutuos.

De igual manera, Iglesias y Ortuño (2018) han expresado que la mediación es una: “Negociación asistida por lo que el poder de las partes en conflicto sigue siendo muy importante” (p. 385). De ahí la necesidad de propiciar escenarios que conduzcan a caminos generadores de acuerdos, que beneficien a los intervinientes de un conflicto, entendiendo así que dentro de cualquier sociedad es necesaria la presencia de posturas mediadoras para una sana convivencia, que permita acercar a las personas intervinientes de un conflicto y que sean estas quienes mediante el diálogo construyan una nueva sociedad.

Al hablar de mediación, Camodeca, et al. (como se citó en Morte, 2018) manifiesta que su origen se encuentra en Estados Unidos entre los años de 1960 y 1970, en donde por la existencia de problemas sociales como odio racial, diferencias culturales, y violencias en las escuelas, se implementan estrategias de resolución de conflictos con la finalidad de que los estudiantes puedan solucionar sus problemas, observando que los propios estudiantes hacían uso del diálogo, mencionaban las razones de sus problemas y con la ayuda de un tercero, se lograba conseguir un perdón, y con ello mejorar una relación, por los beneficios que contrajo esta aplicación se extendió a otros lugares del país. De igual manera Randall (como se citó en Morte, 2018) manifiesta que la aplicación de esta forma de resolver los conflictos, fue utilizada para asuntos referidos a: peleas, acoso, falta de comunicación entre hijos y tutores, burlas, amenazas, comportamientos inapropiados dentro del aula, buscando mejorar la convivencia escolar.

A partir de todos los beneficios de la mediación dentro de la sociedad, esta configura ser una estrategia a tenerse en cuenta dentro del entorno educativo, la cual de acuerdo a Iglesias y Ortuño (2018), se ha definido como: “el diálogo que se realiza entre las partes implicadas y en presencia de un tercero imparcial que no debe proponer soluciones, pero que debe facilitar el entendimiento y la comunicación entre los protagonistas” (p. 385), la cual dentro del aula permitirá formar a estudiantes con un espíritu colaborativo, propiciando espacios de mediación, que de acuerdo con Andrés (como se citó en Torrego, et al., 2016):

Cuando los alumnos se aproximan a sus compañeros, y propician el diálogo, están prestando atención a las emociones de éstos, contribuyendo a que resuelvan por sí mismos sus asuntos; por ello acceden a un tratamiento individualizado difícil de conseguir por otros medios. Así, a

la vez, se tienden puentes entre quienes se encuentran alejados, solos o aislados propiciando vínculos amistosos. Los alumnos brindan compañía e ingenian propuestas para llevar a la práctica, repercutiendo, sin duda, en el clima de convivencia y ofreciendo oportunidades reales de crecimiento personal y social. (p. 14)

El ejercicio de una acción de ayuda por parte del estudiante muestra una acción mediadora en beneficio de sus compañeros, que genera sujetos activos, y participantes, con un interés claro en disminuir el conflicto y con la firme intención de generar espacios positivos para una convivencia escolar, la cual permitirá ser la base que mejore las relaciones sociales dentro de cualquier entorno.

Es de destacar que la mediación cumple una función importante, que, conforme a Ramos (2016):

(...) mediar no es arbitrar u “ordenar” entre las partes en conflicto sino ingresar a un sistema (con “tercero” incluido) de búsqueda de acuerdos mínimos, en el cual se transparente un meta-sistema: la aprehensión de los mecanismos que permiten la salida o el logro de esos acuerdos. Donde si bien importa el logro de los acuerdos, también importa el protagonismo de las partes, y el logro de un aprendizaje más profundo que es el que las partes obtengan recursos para aprender a resolver conflictos. (p. 99)

Para dar aplicación a lo anterior, Boqué (como se citó en Ibarrola e Iriarte, 2015) hace uso de la mediación escolar, mediante herramientas como: “pensamiento creativo, reflexivo y crítico, habilidades comunicativas y dialógicas, responsabilidad, expresión de las emociones y sentimientos, autodeterminación, conocimiento y valoración de uno mismo y de los otros” (p. 16), las cuales generaran unos beneficios emocionales y cognitivos en los estudiantes. Es mediante la mediación escolar que se propicia cualidades como la resiliencia, que favorecen las adecuadas relaciones de toda la comunidad educativa, brindando con ello recursos que facilitan al docente la solución de manera pacífica de problemas existentes en el aula, resaltando la importancia de las relaciones interpersonales y la participación activa del estudiante en la misma.

Para desarrollar lo anteriormente expresado, se puede acudir a:

Círculos de convivencia, alumnado-ayuda, alumnos guía, club de compañeros, red de alumnos solidarios o alumnos ayudantes, denominaciones todas ellas que corresponden a la promoción en los centros educativos de estructuras especializadas en las que se otorga a los alumnos un protagonismo especial en la mejora de la convivencia, a través de su intervención en la resolución de conflictos, la prevención de la violencia, y, de modo especial, en la evitación y atención del fenómeno del abuso entre compañeros (bullying). (p. 11)

Lo referido, destaca resultados positivos de la estrategia, identificando que el estudiante mejora su relación con los docentes y la institución educativa, al percatarse de que estos se interesan por la existencia de sus problemas y por dar solución a ellos, resaltando la participación activa de los estudiantes, quienes perfeccionan las habilidades sociales (escucha, reflexión, autonomía, confianza), encaminadas a formar seres humanos más competentes dentro de la sociedad.

Es a través de todo lo argumentado como la resolución de conflictos es la manera propicia para fomentar la paz desde las aulas, fortaleciendo con ello las relaciones sociales, la mediación impulsará el liderazgo en los estudiantes, para que los mismos solucionen sus conflictos, de manera autónoma, cerca del diálogo, y lejos de todo acto violento.

1.4.2.3. Convivencia escolar. En consideración a las problemáticas identificadas dentro de las aulas basadas en los conflictos, se hace necesario referirse a la convivencia escolar, que de acuerdo con Uruñuela (2016), se la puede definir como:

Aquella que se construye día a día con el establecimiento de unas relaciones consigo mismo, con las demás personas y con entorno (organismos, asociaciones, entidades, instituciones, medio ambiente, planeta, tierra) fundamentadas en la dignidad humana, en la paz positiva y en el respeto a los Derechos Humanos. (p. 35)

Seguidamente, con la intención de generar paz en territorios de violencia, fue necesario dar importancia al reconocimiento de promover la convivencia dentro de las aulas, razón por la cual la UNESCO (como se citó en Aguilar, 2018) manifestó que:

El año 2000, fue proclamado por la ONU como el año internacional de la “Cultura de la paz y la no violencia”, y la necesidad de mejorar la convivencia escolar comienza a ser destacada por los ministros de Educación de toda América Latina y el Caribe en la reunión de PROMEDLAC VII, realizada en Cochabamba en marzo del 2001. (p. 145)

Posteriormente, dentro del contexto colombiano, y con autores que han abordado el estudio de la convivencia, se observa la existencia de diferentes conflictos. Al respecto, Calderón, et al., (2018, párr. 4), manifiesta que autores como Chaux ha expresado al respecto que “desde el año 2000 se ha enfocado en profundizar, con sus investigaciones y proyectos, temas como la educación de la convivencia, la intimidación escolar (bullying) y la prevención de la violencia”.

De igual manera y dentro de la evolución de la influencia de la convivencia dentro del aula, conforme a Calderón, et al. (2018) se expresa que desde el 2004 se observó un cambio referido a la instrucción cívica, fomentando habilidades, actitudes y conocimientos, por una parte, pero dejando a un lado habilidades emocionales y sociales que para la presente investigación tienen un fuerte grado de importancia en el sentido de propiciar autonomía y liderazgo a través de la mediación.

Ahora bien, dando un paso más actual al concepto de convivencia escolar y en pro de fortalecer unas competencias socio-emocionales en estudiantes, es necesario resaltar algunas características de una sana convivencia, para que la misma pueda tener un efecto positivo, siendo así que conforme a Ortega y Mora-Merchán (como se citó en Córdoba, et al., 2016) se haga mención de que se “distinguen tres subsistemas fundamentales de relaciones interpersonales que hay que considerar en el contexto escolar para analizar la convivencia desde esta perspectiva global: la interacción en la red de iguales, la relación docente-alumnado y las relaciones entre los adultos responsables” (p. 22). Por su parte Córdoba, et al. (2016), proponen, además “la interacción con el contexto y la incorporación de las relaciones online” (p. 23).

Resaltando lo descrito por Ortega y Mora-Merchán (citado por Córdoba, et al., 2016) frente a las anteriores características que permiten desarrollar un papel importante para poder estructurar el funcionamiento y desarrollo de la convivencia escolar, se puede decir que la red de iguales que es

propio del alumnado, se enfatiza en desarrollar habilidades, y confianza en ellos, que ante la existencia de conflictos, cuenten con las estrategias pertinentes para resolver a los mismos de una manera pacífica. Asimismo, está la relación docente - alumnado, que es indispensable que exista, el docente es un sujeto llamado a la disciplina, al orden, a ser diseñador y facilitador de actividades, pero también a propiciar vínculos de democracia y acuerdos que permitan la existencia de una convivencia escolar. Posteriormente está la relación entre adultos, en la que a pesar de que pudiesen existir diferencias, los mismos deben ser el principal ejemplo de convivencia y diálogo para el alumnado, porque los estudiantes visualizan y aprenden de todo lo que está a su alrededor.

Frente a las características restantes, proporcionadas por Córdoba, et al. (2016), se manifiesta que con la interacción con el contexto se da importancia a la ubicación determinada de la institución, donde se relaciona no solo con una comunidad educativa, sino también con una comunidad en general, cuyas acciones; positivas o negativas, o la presencia de violencia afectan notablemente la existencia de una convivencia escolar, de ahí, la importancia de resaltar el contexto social con el que necesariamente interactúan los estudiantes.

Por último, en lo que se refiere a las relaciones online, las mismas son de gran importancia, porque la convivencia se ha trasladado a la virtualidad, que además constituye ser una herramienta de uso constante de los estudiantes, que incluso puede ser propicio para generar acciones de violencia (ciberbullying); siendo así necesario un acompañamiento constante de docentes y padres de familia en búsqueda de involucrarse en la virtualidad.

Es así, como la convivencia escolar está llamada a contribuir en el proceso de aprendizaje de los estudiantes y es por ello que de acuerdo con Fernández (2016) se puede concluir que “Se trata de favorecer la creación de un ambiente de «apoyo», de «pertenencia», donde se atiende, dentro de lo posible, las necesidades individuales de sus miembros con una ética de «preocupación mutua», construyendo una filosofía que guíe las relaciones interpersonales” (p. 15).

Así mismo, otra investigación en torno a la convivencia escolar y en pro de fortalecer a la misma es la denominada: “El aula de convivencia”, desarrollada por Segura, et al. (2016), la cual plantea una investigación práctica, con la existencia de unas conductas agresivas en los alumnos, que no

se solucionan con más agresividad, sino con la implementación de una propuesta titulada: “El aula de convivencia”, enfatizando en estudiantes de secundaria mediante un “programa de competencia social” y en alumnos de primaria y otros de secundaria con la utilización práctica de un material titulado: “relacionarnos bien”, en ambos casos buscando formar personas que puedan solucionar sus conflictos, y mejorar sus relaciones interpersonales, destacando para ello la importancia de aprender a convivir dentro de sociedad, y con la intención de desarrollar 3 factores: lo cognitivo, lo emocional y lo moral.

Ahora bien, para dar cumplimiento a la propuesta planteada se determina qué tipo de estudiantes asistirán, es decir aquellos que presenten problemas de convivencia, con los cuales se desarrollaría unas actividades encaminadas a fortalecer los factores mencionados: lo cognitivo, lo emocional y lo moral, para lo cual además se necesita cumplir un número de sesiones que dependen de cada unidad en la cual está establecida un factor a trabajar, siendo así que quien decida completar el programa realizará entre 12 a 13 sesiones en un tiempo de 3 o 4 semanas, además de contar con una participación activa de la familia de los estudiantes.

Como bien se expresó, dentro de cada unidad en la cual está un determinado factor: cognitivo, emocional y moral, se realizan ciertas actividades. Primeramente, para el factor cognitivo se realizarán actividades que permitan desarrollar los pensamientos consecuenciales, causal, medios-fin (reglas), de perspectiva, y alternativo, todo con una explicación teórica y seguido de unas representaciones gráficas en el que los estudiantes expresarán su opinión.

Por su parte para el factor moral se plantean conceptos referidos a la moralidad y a entender la diferencia entre actuar de manera individual y dentro de la sociedad, para luego desarrollar ejercicios como completar frases, plantear dilemas o ver películas, dando paso a que los estudiantes puedan reflexionar sobre ello.

Con respecto al factor emocional se propiciará el reconocer y controlar el desarrollo de emociones como: la ira, odio, miedo, depresión y amor.

La importancia del fortalecimiento de los factores: cognitivo, emocional y moral, tiene la intención de resaltar unas competencias socio-emocionales, que permitan construir relaciones sociales amenas, caracterizadas por siempre acudir al diálogo como la herramienta más pertinente para la solución de conflictos.

Para la presente investigación, la convivencia es entendida desde la postura de una red de iguales, planteado por Ortega y Mora-Merchán (como se citó en Córdoba, et al., 2016), en donde se fortalezcan habilidades sociales y emocionales que permitan a los estudiantes ser capaces de solucionar conflictos, y en el desarrollo de 3 factores: lo cognitivo, lo emocional y lo moral, propuesto por Segura, et al. (2016), en donde se impulsen buenas prácticas que beneficien las relaciones sociales desde la adecuada expresión de ideas, el control de emociones y la reflexión de las conductas dentro de una sociedad.

Finalmente, la sana convivencia dentro de las aulas está llamada a generar espacios acordes que permitan cultivar en los estudiantes; futuros miembros de una sociedad, competencias socio-emocionales, para que los mismos puedan enfrentar los diferentes problemas existentes de forma autónoma y con un liderazgo, en el que la resolución de conflictos este lejos de la violencia y cerca de la mediación.

1.4.3. Marco contextual

Macro-contexto: según la página web de la alcaldía de San Lorenzo Nariño, este municipio se encuentra situado en el nororiente del departamento de Nariño y al noroccidente de la ciudad de Pasto. A su alrededor cuenta con ríos como el río Mayo y Juanambú, y quebradas como Santa Ana, Charguayaco, Honda, y Mazamoras, con una extensión total de 249 km², y desde su cabecera municipal con una altitud de 2150 m.s.n.m.

El municipio de San Lorenzo limita al norte con Mercaderes (Cauca), Nororiente con la Unión, al sur con Buesaco, al sur-occidente con Chachagüi, al oriente con Arboleda-Berruecos y al occidente con Taminango, con una distancia de 66 km de Pasto y con una economía predominante en la agricultura.

Es de destacar que el municipio de San Lorenzo cuenta con varias instituciones educativas, dentro de las cuales se pueden mencionar: I.E. Valparaíso bajo, I.E. Técnica agropecuaria santa Cecilia, I.E. Nuestra Señora del Carmen, I. E. Técnica Agropecuaria San Gerardo, I. E Agropecuaria Salinas, I. E. Santa Martha y la I. E. Sagrado Corazón de Jesús, la cual está ubicada en la cabecera del municipio.

Con respecto a la aplicación de la estrategia de mediación, se indagó con un derecho de petición, mediante la plataforma virtual SAC de la Secretaría de Educación Departamental acerca de la existencia de esta estrategia, a lo cual se obtuvo como respuesta que en el departamento de Nariño está el interés de fomentar y promover la aplicación de las circulares: No 033 del 03 de junio del 2021, No 045 del 29 de julio del 2021, No 059 del 14 de septiembre del 2021 y la directiva del MEN No. 1 del 04 de marzo del 2022.

La circular No 033 del 03 de junio del 2021, está dirigida a rectores, directivos docentes, docentes y orientadores escolares de los establecimientos educativos oficiales y no oficiales de los Municipios No Certificados del Departamento de Nariño, enfocada a la conformación de comités y manuales de convivencia escolar, conforme a los parámetros del decreto 1965 de 2013, artículo 22, la cual manifiesta que:

Conformación de los Comités Escolares de Convivencia. Todas las instituciones educativas y centros educativos oficiales y no oficiales del país deberán conformar el comité escolar de convivencia, encargado de apoyar la labor de promoción y seguimiento a la convivencia escolar, a la educación para el ejercicio de los derechos humanos, sexuales y reproductivos, así como del desarrollo y aplicación del manual de convivencia y de la prevención y mitigación de la violencia escolar. (p. 2)

En lo referido a las circulares No. 045 del 29 de julio del 2021 y la No 059 del 14 de septiembre del 2021, ambas se encuentran enfocadas a implementar en las instituciones educativas de Nariño la escuela de padres y capacitación conforme a la ley 1620 del 2013 y la ley 2025 del 2020. De igual manera se enuncia la aplicación de la directiva del MEN No. 1 del 04 de marzo del 2022, por

medio de la cual se adoptan medidas de protección y atención de derechos de los niños en temas de: abuso, acoso escolar y violencia sexual escolar.

Finalmente, y en lo referido al municipio de San Lorenzo-Nariño, la Hna. Lucy Cabrera, rectora de la institución educativa Sagrado Corazón de Jesús, manifestó que dentro de la institución se adelantan actividades lúdico-recreativas con el propósito de reducir las tasas de violencia, bullying, y consumo de sustancias psicoactivas - SPA.

Micro-contexto: la I. E. Sagrado Corazón de Jesús Bethlemitas – San Lorenzo Nariño está ubicada en la cabecera del municipio de San Lorenzo y de acuerdo a lo establecido en el manual de convivencia, esta es una institución que nació en San Lorenzo el día 15 de septiembre de 1969, con los grados de quinto de primaria y primero de bachillerato. La idea de origen de la institución surge como una invitación que realiza el Obispo de San Juan de Pasto de la época, y la población de San Lorenzo, a las hermanas de la comunidad Bethlemitas de San Juan de Pasto, todo con la intención de fundar un centro de misiones en San Lorenzo Nariño.

Tras el aporte educativo que se desarrolló con la creación de la I.E Sagrado Corazón de Jesús Bethlemitas – San Lorenzo Nariño dentro de la cabecera del municipio, la misma comunidad Bethlemitas, dio paso a implementar otras instituciones como: el primer bachillerato comercial nocturno (1979-1980), que luego mediante resolución No.163 de julio 30 de 1990 de 6° a 9 da paso a ser un bachillerato comercial diurno y, a crear una extensión con modalidad agropecuaria en el corregimiento de Santa Cecilia. Actualmente la Institución cuenta con 16 sedes, con 546 estudiantes en su sede principal de bachillerato y con un número que supera los 1304 egresados.

Esta institución hasta el 2004 expedía títulos de bachillerato en modalidad comercial, pero a la fecha cuenta con una modalidad de bachillerato académico, con una filosofía basada en la promoción y desarrollo del ser humano desde los valores cristianos, el evangelio, con una formación integral encaminada a dar paso a hombres nuevos, que contribuyan a un mejor mundo, basándose en un enfoque pedagógico cognitivo, con un aprendizaje significativo, con estudiantes que dan sentido a su aprendizaje, incorporándolo con sus saberes previos.

Ahora bien, para fundamentar lo expuesto, se debe tener en cuenta la misión y visión institucional, que, conforme al Manual de Convivencia (2017), establece:

Misión: Somos una Institución que desarrolla procesos de educación Formal en los niveles de Preescolar, básica primaria, básica secundaria y media académica, para formar personas integrales fundamentadas en valores humanos – cristianos, con pensamiento crítico, valores en la convivencia social en una sociedad democrática, académicamente competentes, y comprometidos con el cuidado del ambiente, dinámica, inclusiva, participativa y actualizada, que sirve a la comunidad con renovado compromiso evangelizador.

Acompañamos a nuestros estudiantes en su proceso de formación integral, mediante una educación de calidad cimentada en valores y con una sólida preparación académica.

Contamos con el amor de Dios manifestado en Jesucristo, la Espiritualidad Bethlemita, la experiencia pedagógica de nuestros fundadores y con una propuesta educativa innovadora que se enriquece continuamente.

Visión: A la luz de la filosofía Bethlemita y de nuestra propuesta educativa incluyente que integra ciencia, tecnología, cultura y Evangelio, en cumplimiento de la MISIÓN, para el año 2020 seremos una de las instituciones más representativas de la región. Formamos personas en valores humano-cristianos, dignas, responsables, respetuosas, fraternas, competentes, justas, solidarias, misericordiosas y comprometidas con la paz; capaces de liderar procesos de cambio en la familia y la sociedad, para una patria nueva y un mundo más humano. (p. 12)

Lo anterior deja ver una institución educativa que se interesa por fomentar en los estudiantes una integración académica con una formación humana en valores y en espiritualidad, que permita en ellos un adecuado desarrollo dentro de la sociedad. Con respecto a la visión de la institución educativa proyectada hasta el 2020, actualmente está en un proceso de mejora, reflejada en un trabajo de fortalecimiento para alcanzar los ideales que se mencionan en la misión, permitiendo con ello, lograr una transformación social, en la cual estrategias como la mediación, sean propuestas factibles para fortalecer la comunidad educativa.

Así mismo, y aunado a la misión y visión, se puede destacar unos principios, dentro de los cuales están: el fomentar una educación cristiana, unos valores humanos, el propiciar una relación entre la ciencia, la cultura y el evangelio, aplicar una educación ciudadana basada en el respeto y amor al otro, en la formación académica, en inculcar la dignidad e igualdad de las personas, así como el respeto por las diferencias, y el dar la aplicación de una inclusión escolar (Manual de Convivencia, 2017).

Seguidamente, uno de los docentes vinculados a la institución, manifestó que los estudiantes viven en su mayoría en veredas como: La estancia, San Rafael, Mirador, Santa Cruz, Armenia, Corpus, con una estructura familiar variada, que está conformada en gran parte por madres cabeza de familia. Esta población al encontrarse en el sector rural y al tener una fuerte influencia del trabajo del campo, genera que se dediquen no solamente al colegio, sino que combinen el trabajo agrícola y ganadero, de forma independiente o con sus familias, en tiempos de colegio o en vacaciones, pero siempre reconociendo la importancia del trabajo del campo en sus vidas (Cárdenas, 2021).

La comunidad Bethlemitas, mediante la I.E Sagrado Corazón de Jesús Bethlemitas – San Lorenzo Nariño y todas sus demás sedes, ha contribuido en la formación humana y académica de la juventud de la comunidad de San Lorenzo, sembrando nuevos ideales de vida, en donde conforme al manual de convivencia (2017) se aplican estrategias de resolución de conflictos como el desarrollo de un periódico mural, talleres como carteleras, socializaciones. Con respecto a la implementación de la mediación dentro de la institución educativa, la misma se enuncia de manera muy corta, no existe un desarrollo integral de la misma, únicamente se enuncia que la responsabilidad de aplicación es desde sus directivos y docentes, quienes, ante circunstancias como el irrespeto entre los estudiantes, propician en los mismos un diálogo, pero el mismo siempre dirigido por docentes y directivos.

Finalmente, en el Proyecto Educativo Institucional (PEI, 2019) de la institución educativa se busca dar aplicación integral de un manual de convivencia, de desarrollar el proyecto transversal referido a la paz y democracia denominado: “Para la sana convivencia, la práctica de los valores humanos, son bases de la democracia, una alternativa para la participación, la paz y el desarrollo de competencias ciudadanas” (p. 44), y se resalta dentro del componente comunitario la

importancia de fomentar en los estudiantes un proyecto de vida mediante la aplicación de un folleto, el cual permita fortalecer los valores, pero en lo referido a la existencia de una implementación de algún programa entorno al desarrollo de mediación como estrategia de resolución de conflictos no se contempla.

1.4.4. Marco legal

Para el desarrollo de la presente investigación se hace mención de la normatividad que define, regula y promueve la convivencia escolar en Colombia, siendo así que se encuentran: los artículos 22 y 44 de la Constitución Política de Colombia de 1991, La ley General de Educación (ley 115 de 1994) y la ley 1620 del 2013 por medio de la cual “se crea el sistema nacional de Convivencia Escolar, y formación para el ejercicio de derechos humanos, la educación para la sexualidad, y la prevención y mitigación de la violencia escolar”.

Inicialmente, se hace mención de la Constitución Política de Colombia de 1991, como norma de normas, y cuya base permitió que se hablara de un Estado social de Derecho, en defensa, promoción y proclamación de unos derechos basados en la dignidad humana, que propician una participación activa de los ciudadanos, y una responsabilidad de la sociedad y del Estado Colombiano en defensa de unos derechos constitucionales, en el que por medio de la aplicación del artículo 22 de la Constitución Política, se alude al derecho fundamental de la paz, el cual es de obligatorio cumplimiento, y permite entender que su objetivo conforme a la sentencia C-630 de 2017 (como se citó en la sentencia T-365-2018) se define como:

La paz es un elemento esencial del pacto de convivencia plasmado en la Carta de 1991, en la cual se le contempló con una dimensión compleja: como valor, derecho y deber de obligatorio cumplimiento. Además, es presupuesto para la vigencia del Estado social y democrático de derecho y para la efectividad de los derechos fundamentales de todas las personas. El respeto por los derechos humanos es condición de posibilidad para la viabilidad de una sociedad fundada en la dignidad humana, el pluralismo y la democracia, por lo cual la búsqueda de la paz “es un objetivo de primer orden dentro del modelo de organización política adoptado por la Constitución”.

Seguidamente, está el artículo 44 de la Constitución Política de 1991, el cual constituye ser una base normativa para regular una promoción y aplicación de una convivencia escolar, que surge desde la protección de los derechos constitucionales de los niños, niñas y adolescentes en el que debe existir un firme compromiso de la sociedad y del Estado por garantizar un desarrollo integral y armónico, siendo que sus derechos primen por encima de los demás y se estructuren ambientes de convivencia idóneos.

Ahora bien, una vez agotada una base constitucional, se encuentra la ley general de educación; la ley 115 de 1994, la cual en su artículo 30, literal g, menciona los objetivos que se busca desarrollar dentro de la educación media, estableciendo el fomento de “la capacidad reflexiva y crítica sobre los múltiples aspectos de la realidad y la comprensión de los valores éticos, morales, religiosos y de convivencia en sociedad” (p. 10), observando la importancia que el Estado Colombiano da a la convivencia, siendo este uno de los objetivos claves en la formación de los estudiantes, que, para el caso en concreto, está focalizada en el grado 11. De igual manera en el artículo 87 de la presente ley se destaca la implementación de un reglamento o manual de convivencia, en el cual cada institución establecerá unos derechos y obligaciones estudiantiles, siendo este documento clave para que posteriormente con la ley 1620 del 2013 se fijen unas pautas que permitan acondicionar un ambiente propicio para generar una convivencia escolar dentro de cada institución.

Posteriormente, aparece la normatividad más importante frente al tema expuesto, la cual fue reglamentada mediante el decreto 1965 del 2013, la ley: 1620 del 2013. A través de esta ley se fomenta la creación del sistema nacional de Convivencia Escolar, y formación para el ejercicio de derechos humanos, la educación para la sexualidad, y la prevención y mitigación de la violencia escolar, siendo así que para la aplicación y objetivo de la misma, se establezca la organización y funcionamiento de unos comités de convivencia escolar: a nivel nacional (Título II, Capítulo I), municipal, distrital, departamental (Título II, Capítulo II) y un comité dentro de cada institución educativa (Título II, capítulo III).

Así mismo, dentro de cada institución educativa, se da lugar a que en el manual de convivencia se incorpore los lineamientos necesarios para la promoción, prevención y ruta de atención para la

convivencia escolar (artículos 28, y 29), dando además la importancia de establecer un sistema unificado, en el que el Ministerio de Educación Nacional, el Ministerio de Salud y Protección Social, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y la Policía Nacional, diseñen e implementen el sistema en mención, con la función de realizar un seguimiento a las acciones que atenten contra la convivencia escolar (artículos 31, 32, 33).

Finalmente, dentro del decreto 1965 del 2013, está la ruta de atención para la convivencia escolar, en la cual se deberá proteger todos los derechos de los niños, niñas y adolescentes, para así dar paso a una correcta acción en pro de garantizar una convivencia escolar (artículo 35), fijando para ello acciones de promoción, prevención y atención frente a diferentes acciones que puedan vulnerar la convivencia dentro de las instituciones; para lo cual se enuncian unos conceptos claves para entender cuando se ve amenazada la convivencia (artículo 39) y se da una clasificación a las diversas situaciones que pueden afectar a la misma; en situaciones de tipo I, II, y III, y que refieren a conflictos que van de situaciones esporádicas, a conflictos más repetitivos, hasta situaciones que pueden tornarse en delitos (artículo 40), y que deberán adelantar ciertos protocolos para ser atendidos y solucionados. Se destaca que para los conflictos de tipo I, se da la opción de que los estudiantes capacitados como mediadores o conciliadores, puedan participar en la solución de los mismos (artículo 42, parágrafo). De igual manera, para dar cumplimiento a lo anterior, debe existir un compromiso de los padres de familia y de la sociedad en general para poder dar aplicación efectiva a la ley descrita.

1.4.5. Marco ético

Para el marco ético es necesario reconocer la normatividad existente en conformidad con la investigación, en primer lugar, la Resolución 8430 de 1993 - 1, asume lo siguiente:

Artículo 5. En toda investigación en la que el ser humano sea sujeto de estudio, deberá prevalecer el criterio del respeto a su dignidad y la protección de sus derechos y su bienestar.

Artículo 6. La investigación que se realice en seres humanos se deberá desarrollar conforme a los siguientes criterios:

- a. Se ajustará a los principios científicos y éticos que la justifiquen.
- b. Se realizará sólo cuando el conocimiento que se pretende producir no pueda obtenerse por otro medio idóneo.
- c. Deberá prevalecer la seguridad de los beneficiarios y expresar claramente los riesgos (mínimos), los cuales no deben, en ningún momento, contradecir el artículo 11 de esta resolución.
- d. Contará con el consentimiento informado y por escrito del sujeto de investigación o su representante legal con las excepciones dispuestas en la presente resolución.
- e. Se llevará a cabo cuando se obtenga la autorización del representante legal de la institución investigadora y de la institución donde se realice la investigación, el consentimiento informado de los participantes; y la aprobación del proyecto por parte del Comité de Ética en Investigación de la institución.

En la declaración universal sobre Bioética y derechos humanos de octubre de 2005 se establece los siguientes principios en el momento de trabajar con sujetos en la Investigación:

Artículo 3 – Dignidad humana y derechos humanos

- a. Se habrán de respetar plenamente la dignidad humana, los derechos humanos y las libertades fundamentales.
- b. Los intereses y el bienestar de la persona deberían tener prioridad con respecto al interés exclusivo de la ciencia o la sociedad.

Artículo 4 – Beneficios y efectos nocivos

Al aplicar y fomentar el conocimiento científico, la práctica médica y las tecnologías conexas, se deberían potenciar al máximo los beneficios directos e indirectos para los pacientes, los participantes en las actividades de investigación y otras personas concernidas, y se deberían reducir al máximo los posibles efectos nocivos para dichas personas.

Artículo 5 – Autonomía y responsabilidad individual

Se habrá de respetar la autonomía de la persona en lo que se refiere a la facultad de adoptar decisiones, asumiendo la responsabilidad de éstas y respetando la autonomía de los demás. Para las personas que carecen de la capacidad de ejercer su autonomía, se habrán de tomar medidas especiales para proteger sus derechos e intereses.

Artículo 9 – Privacidad y confidencialidad

La privacidad de las personas interesadas y la confidencialidad de la información que les atañe deberían respetarse. En la mayor medida posible, esa información no debería utilizarse o revelarse para fines distintos de los que determinaron su acopio o para los que se obtuvo el consentimiento, de conformidad con el derecho internacional, en particular el relativo a los derechos humanos.

Artículo 10 – Igualdad, justicia y equidad

Se habrá de respetar la igualdad fundamental de todos los seres humanos en dignidad y derechos, de tal modo que sean tratados con justicia y equidad.

Artículo 11 – No discriminación y no estigmatización

Ningún individuo o grupo debería ser sometido por ningún motivo, en violación de la dignidad humana, los derechos humanos y las libertades fundamentales, a discriminación o estigmatización alguna.

Artículo 12 – Respeto de la diversidad cultural y del pluralismo

Se debería tener debidamente en cuenta la importancia de la diversidad cultural y del pluralismo. No obstante, estas consideraciones no habrán de invocarse para atentar contra la dignidad humana, los derechos humanos y las libertades fundamentales o los principios enunciados en la presente Declaración, ni tampoco para limitar su alcance.

Artículo 13 – Solidaridad y cooperación

Se habrá de fomentar la solidaridad entre los seres humanos y la cooperación internacional a este efecto.

Artículo 15 – Aprovechamiento compartido de los beneficios

Los beneficios resultantes de toda investigación científica y sus aplicaciones deberían compartirse con la sociedad en su conjunto y en el seno de la comunidad internacional, en particular con los países en desarrollo. Los beneficios que se deriven de la aplicación de este principio podrán revestir las siguientes formas:

a) Asistencia especial y duradera a las personas y los grupos que hayan tomado parte en la actividad de investigación y reconocimiento de los mismos; b) acceso a una atención médica de calidad; c) suministro de nuevas modalidades o productos de diagnóstico y terapia obtenidos gracias a la investigación; d) apoyo a los servicios de salud; e) acceso a los conocimientos científicos y tecnológicos; f) instalaciones y servicios destinados a crear capacidades en materia de investigación; g) otras formas de beneficio compatibles con los principios enunciados en la presente Declaración.

Los beneficios no deberían constituir incentivos indebidos para participar en actividades de investigación. Así las cosas, la presente propuesta de investigación hará eco de los principios señalados ut supra, así:

- a.- Valor social o científico: en los términos expresados en el acápite de justificación.
- b- Validez científica: representada en la coherencia entre objetivos (general y específicos), y la metodología indicada.
- c.- Consentimiento informado: toda interacción con personas con el fin de obtener información, necesitará la manifestación expresa y voluntaria de su deseo de participación.
- d.- Observación participante: toda interacción con grupos de personas o de una de ellas en su medio, se hará evitando intromisiones que alteren su cotidianidad.
- e.- Confidencialidad: toda información suministrada por las personas estará resguardada y su identidad será protegida.
- f.- Grabaciones de audio y vídeo: toda información que se documente en audio y vídeo requerirá del consentimiento informado de las personas, se registrará por el principio de confidencialidad y estará resguardada de la mejor manera, de tal forma que su acceso sea restringido.

- g.- Respeto por los participantes: que implica seguir los principios éticos aquí formulados.
- h.- Selección equitativa de los sujetos: Las personas, de las cuales se requiera información, serán escogidos de manera equitativa para evitar sesgos.
- i.- Comité de ética: toda duda sobre la aplicación o interpretación de los criterios aquí señalados será remitida al Comité de ética.

1.5. Diseño metodológico

1.5.1. Paradigma de investigación

Para llevar a cabo la presente investigación, se implementó el paradigma cualitativo, el cual se aplica a determinados grupos de población, mediante el uso de un diseño flexible, descriptivo e interpretativo, en que la investigación que se realice sea en beneficio de una comunidad, haciendo uso de realidades intersubjetivas que solo se establecen mediante la relación que el investigador tenga con la realidad que investiga y el análisis de la información que obtenga; en el cual más que observar la existencia de una teoría, lo que se busca son nuevos hallazgos (Tamayo, 2003).

Ahora bien, Niño (2011) afirma que, la investigación cualitativa, “tiende a centrarse en la exploración de un limitado pero detallado número de casos o ejemplos que se consideran interesantes o esclarecedores, y su meta es lograr ‘profundidad’ y no ‘amplitud’” (p. 31).

De igual manera, se resalta que el paradigma cualitativo, se muestra como una investigación social, que se caracteriza por ser inductivo, no por ser una investigación basada en la medición, y por si contar con un investigador que propicie una relación participativa dentro del proceso de investigación, comprendiendo los fenómenos sociales de forma integral, y utilizando técnicas como la observación, entrevista, o instrumentos como preguntas, test, imágenes, talleres, etc., para poder dar respuesta a un problema social (Niño, 2011).

Es así que frente a todo lo expuesto, el paradigma cualitativo resulta ser el adecuado para la presente investigación, permitiendo el cumplimiento a cabalidad de cada uno de los objetivos propuestos, y porque para lograr un fortalecimiento en las competencias socio-emocionales dentro

de la Institución Educativa Sagrado Corazón de Jesús- San Lorenzo- Nariño mediante la mediación, es necesario comprender la realidad social que los estudiantes del grado 11 de la Institución enfrentan, para a partir de ello poder solucionar sus conflictos.

1.5.2. Enfoque de investigación

En concordancia con el paradigma cualitativo de la investigación, se utilizó un enfoque fenomenológico, el cual según Fuster (2019) se basa en experiencias de vida, teniendo en cuenta la perspectiva de un sujeto, y de acuerdo a Husserl (como se citó en Fuster, 2019) es a través de historias, relatos, anécdotas donde se conocen y comprenden experiencias vividas de un contexto.

De acuerdo a Heidegger (como se citó en Fuster, 2019), este enfoque se caracteriza por ser la ciencia de los fenómenos, objetivo, verdadero y científico. Seguidamente Fuster (2019) expresó: “el método fenomenológico admite explorar en la conciencia de la persona, es decir, entender la esencia misma, el modo de percibir la vida a través de experiencias, los significados que las rodean y son definidas en la vida psíquica del individuo” (p. 205). Lo anterior resalta cómo este enfoque permite hacer un análisis de vida de un sujeto a partir del cual se puede estructurar un criterio que lleva a entender unos comportamientos cotidianos y a partir de ello estructurar nuevas alternativas que puedan ayudar a fortalecer algún proceso social.

Conforme a lo expuesto, se observa que la presente investigación, tiene un claro enfoque fenomenológico, porque se trabajó con una comunidad estudiantil, con quien se pretende proponer una estrategia de mediación, para lo cual se indagó experiencias de vida de los estudiantes, que permitió comprender posturas frente la solución de conflictos que dan los estudiantes, y con ello poder fortalecer las competencias socio-emocionales.

1.5.3. Tipo de investigación etnográfico

Este tipo de investigación, de acuerdo a la Real Academia Española (como se citó en Cotán, 2020) es definido como el “estudio descriptivo de las costumbres y tradiciones de los pueblos” (p. 86). Seguidamente, Martínez (como se citó en Chavarría y Camacho, 2020) manifiesta que “lo

etnográfico se apoya en la convicción de que las tradiciones, roles, normas y valores en el que se vive se van internalizando poco a poco y generan regularidades que pueden explicar la conducta individual y grupal de sus miembros” (p. 452).

Ahora bien, la investigación etnográfica según Atkinson y Hammersley (como se citó en Cotán, 2020) se caracteriza por explorar un fenómeno social, investigar casos pequeños, e interpretar la información de actuaciones de las personas mediante descripciones y explicaciones verbales.

Es así que conforme a todo lo expuesto, este tipo de investigación es el idóneo para la presente investigación, porque para llevarla a cabo fue necesario obtener un acercamiento concreto a la comunidad estudiantil sujeto de estudio, en la cual se pudo apreciar su contexto y su accionar frente a la solución de conflictos, y a partir de ello poder reunir información de primera mano que permita realizar una interpretación y comprensión en beneficio del fortalecimiento de competencias socio-emocionales para la vida.

1.5.4. Población

1.5.4.1. Unidad de análisis. Estudiantes y docentes del grado 11

1.5.4.2. Unidad de trabajo. Estudiantes y docentes que cumplan con criterios de selección

1.5.4.3. Criterios de selección:

Para los estudiantes:

- Rango de edad (entre 15 a 17 años)
- Vinculación y permanencia en la institución
- Que hayan sido reportados a coordinación de convivencia escolar.
- Reconocimientos académicos, deportivos, culturales (danzas, grupos musicales)

El criterio de selección de los estudiantes reportados y de aquellos con reconocimientos académicos, deportivos, culturales, obedece a vincular en la investigación aspectos negativos y positivos que puedan influir en la resolución de conflictos.

Después de analizar el cumplimiento de los criterios de selección en el grupo de estudiantes del grado 11, se obtuvo el número de participantes: 18 estudiantes.

Para docentes:

- Tiempo de vinculación a la institución (mínimo 2 años)
- Que sean actualmente directores de grupo o que se encuentren dando clases a los estudiantes

Después de analizar el cumplimiento de los criterios de selección en el grupo de docentes, se obtuvo el número de participantes: 8 docentes.

1.5.5. Procedimiento metodológico

Para el procedimiento se tiene en cuenta las fases propuestas por Sandín (como se citó en Cotán, 2020), quien estableció:

1. Demarcación de campo: en esta fase se establece parámetros iniciales, como la comunidad de estudio, la redacción de un proyecto, siendo necesario tener en cuenta el objeto, el lugar, el tiempo, presupuesto, para al final contar con una aprobación del proyecto.

2. Preparación y documentación: esta fase se caracteriza por contar con la documentación necesaria para la investigación, y con los instrumentos y técnicas necesarios para ello.

3. Investigación: dentro de esta fase se encuentra la llegada al campo de investigación, en el cual se desarrolla el proceso de registro de información.

4. Conclusión: por medio de esta fase se da por finalizado el trabajo de campo.

1.5.6. Técnicas e instrumentos de recolección de información

1.5.6.1. Técnicas de recolección de información. La técnica de recolección que se utilizó en la presente investigación es la entrevista semiestructurada.

Para dar aplicación a la técnica de la entrevista se acudió a un tipo de diseño semiestructurado, el cual: “Se define como una entrevista con el propósito de obtener descripciones del mundo de la vida del entrevistado con respecto a la interpretación del significado de los fenómenos descritos” (Kvale, 2014, p. 30).

De igual manera Cerda (como se citó en Niño, 2011), recalca la importancia de aplicar una entrevista, estableciendo como beneficios:

a) permite recoger información que de pronto un individuo no estaría en condiciones de proporcionar por otro medio, por ejemplo, el escrito; b) por la entrevista, “podemos penetrar en el mundo interior del ser humano y conocer sus sentimientos, su estado anímico, sus ideas, sus creencias y conocimiento. (p. 65)

Así mismo, Niño (2011) complementa como beneficios de la entrevista:

c) ocasionalmente proporciona la comodidad para responder, pues a muchos les gusta más hablar que escribir, por ejemplo una encuesta; d) le facilita al investigador asegurar la participación, aclarar o pedir aclaraciones, verificar las respuestas, ampliar, sondear y hasta animar al entrevistado; e) al entrevistador le es fácil detectar y valorar signos paraverbales, como la mirada, el tono de la voz, las reacciones, las pausas, etcétera, lo ayudaría de pronto para comprender el sentido de las respuestas. (p. 65)

Es así que, conforme a lo anteriormente expuesto, la entrevista, mediante un tipo de diseño semiestructurado permitió que la presente investigación tenga un amplio conocimiento de lo que piensan los estudiantes y docentes frente a la forma de solucionar sus conflictos, y así poder

estructurar un sondeo que permita dar aplicación a estrategias como la mediación; conllevando a fortalecer las competencias socio-emocionales y la resolución de conflictos.

1.5.7. Operacionalización de objetivos, categorías o matriz de categorías

1.5.7.1. Categorización. Para el desarrollo de la investigación con paradigma cualitativo, se acudió a la categorización inductiva, la cual según Rojas (2019) se define como:

Son agrupaciones de conceptos que soportan el sentido ideológico de la estructura emergente, así como su respectiva coherencia, presentación en la historia. Emergen de la identificación (Qué son), clasificación (a dónde pertenecen), codificación (expresión numérica), subcategorización (causas, condiciones, consecuencias, dimensiones, tipos, procesos, etc.) integración (regularización, significación); en una categoría más amplia y comprensiva (codificación axial) con su naturaleza y contenido en función de la creatividad, tecnología, intuición e interpretación del investigador en una matriz. La información obtenida exige el rediseño, integración, reconstrucción del significado emergente de cada sector, evento, hecho o dato. (p. 4)

Teniendo en cuenta lo descrito, y con base en el marco teórico, se construyó inicialmente una matriz de categorización, retomando los dos objetivos específicos: Describir las competencias socio-emocionales de los estudiantes del grado 11 y comprender las formas de resolución de conflictos de los estudiantes, identificando palabras claves, conocidas como categorías deductivas, es decir: competencias socioemocionales y resolución de conflictos, de las cuales con una conceptualización que las define, lo cual constituyó ser la base teórica, se obtuvieron las subcategorías; para competencias socioemocionales están: valores, destrezas sociales y emociones y para la categoría de resolución de conflictos, se tienen las subcategorías resolución y conflictos. Cabe aclarar que, lo planteado está dirigido para estudiantes y docentes mediante la aplicación de una entrevista semiestructurada (Tabla 1), de la cual se obtuvo información que dio respuesta a los objetivos específicos para con ello estructurar la propuesta de la mediación como estrategia de resolución de conflictos.

Posteriormente, como resultado a la aplicación de las categorías anteriormente mencionadas, se obtuvieron las siguientes categorías inductivas, para la subcategoría de Valores: valores Personales, Sociales, y Cívicos, de igual forma, se encontraron Antivalores, Antivalores Postpandemia, Fortalecimiento de Autoestima, Reconocimiento de pautas de crianza, y Reconocimiento del Rendimiento Académico Integral. En el caso de Destrezas Sociales: Comunicación Asertiva, Comunicación Verbal, no Verbal, y Digital, Comunicación por Gestos Emblemáticos dentro del Aula, Falta de Comunicación, Dificultad de Expresión Oral, Dificultad de Relaciones Interpersonales, Expresiones Groseras, Falta de Confianza, Apatía frente a Procesos de Liderazgo, Falta de Liderazgo, Habilidades Sociales, Escucha Activa, Empatía, Responsabilidad y Diálogo, Manejo de Habilidades Tecnológicas, Liderazgo Positivo, Empatía y Asertividad, Acudir a la Autoridad Educativa.

Ahora bien, para la subcategoría de Emociones, se establecieron como categorías inductivas o emergentes: Felicidad, Confianza, Buen Humor, Emociones Positivas, Envidia, Intolerancia, Enojo, Egoísmo, Emociones Negativas, emociones con perspectivas de Género y Agresividad.

Así mismo, para la subcategoría de Resolución, se propusieron como categorías inductivas: Actividades Sociales, Firma de Compromiso, Aplicación de Manual de Convivencia, Diálogo y Mediación, Escucha Activa, Mesas Redondas, Gestión interinstitucional, Inexistencia y Apatía Frente a Estrategias para Solución de Conflictos, Comunicación Familiar, Participación familiar, Autonomía como Estrategia de Resolución de Conflictos, Convivencia familiar, Silencio como Estrategia de Resolución de Conflictos, Diálogo y Conciliación, Mediador con Amigos, Apoyo de Docentes o Coordinador para Mediación, Diálogo, Escucha de Opiniones, Ignorando los Problemas, Emociones Negativas y Conductas Disruptivas, Indiferencia, Adecuada Convivencia Escolar. Finalmente, para la subcategoría de Conflictos, se identificaron: Bullying, Apatía, Conflictos interpersonales, Discriminación de Género, Indiferencia a Conflictos Escolares, Conductas Disruptivas, Alexitimia, como categorías inductivas.

1.5.7.2. Diseño de técnicas e instrumentos de recolección de información. El instrumento de la entrevista semiestructurada fue diseñado teniendo en cuenta lo obtenido en la matriz de categorización, a través de sus objetivos específicos, categorías: competencias socioemocionales y

resolución de conflictos y subcategorías: valores, destrezas sociales emociones, resolución y conflictos, a partir de lo cual se estructuraron, para estudiantes 14 preguntas y para docentes 15 preguntas. Se destaca, que, tanto para el formato de entrevista semiestructurada de estudiantes como de docentes, por cada subcategoría se estableció un enunciado guía como definición o descripción que permitiera mayor comprensión de las preguntas por parte de estudiantes y docentes (Anexo 4 entrevista estudiantes, Anexo 5 entrevista docentes).

Seguidamente, los instrumentos de entrevista semiestructurada de estudiantes y docentes fueron avalados por el magíster en Educación: Venur Garzón Rodríguez, docente vinculado laboralmente a la I.E Sagrado Corazón de Jesús Bethlemitas-San Lorenzo Nariño, quien, en la evaluación proporcionada al instrumento en mención, otorga un puntaje del 98 % y realiza la recomendación de hacer ajustes y precisión a preguntas en subcategorías de destrezas sociales y emociones. Por su parte, la magíster de Educación desde la Diversidad: Ana Lucia Coral Domínguez, docente y trabajadora social de la Universidad Mariana, otorgó el puntaje del 92 % y enuncia que se debe ajustar la redacción y algunas preguntas. Así mismo manifestó que se debe incluir a los instrumentos una aclaración en la parte enunciativa de la confidencialidad en las respuestas y mencionar la fecha, el lugar, el género y edad del participante, para tener mejor análisis en las respuestas proporcionadas por los entrevistados.

1.5.7.3. Procesamiento /tratamiento de la información. Para el procesamiento de la información se construyó una matriz de vaciado de información en formato Word que permitió trasladar la información de los actores involucrados (docentes y estudiantes) tal y como lo mencionan, realizando la transcripción, conservando la esencia de cada una de las respuestas dadas por las personas, su fluidez y comprensión, para posteriormente agrupar la información, mediante las proposiciones agrupadas.

Objetivo específico	
Categoría	
Subcategoría	
Código	
Pregunta:	
Información Fuentes	Proposiciones Agrupadas

1.5.7.4. Categorías inductivas. Inicialmente, para referirse a categorías inductivas, según Rincón, et al. (2018), se definen como: “fruto del análisis realizado por los investigadores con respecto a la información recolectada en entrevistas individuales, en grupos focales y en la observación participante tanto en la fase de diagnóstico como en la de intervención” (p. 190). Al respecto, una vez terminado el proceso de agrupación de la información, respondiendo a la estructura gramatical sujeto-verbo-complemento (proposición agrupada), a partir de la información resultante de las entrevistas efectuadas a docentes y estudiantes, se estableció la denominación técnica a las categorías inductivas que guiarán la línea teórica de la investigación, y para lo cual se usó en Word una matriz denominada categorías inductivas.

Objetivo específico:		
Categoría:		
Subcategoría:		
Pregunta:		
Proposición Agrupada	Categoría Inductiva	Código

1.5.7.5. Homologación de resultados. Para el análisis de las categorías inductivas encontradas para estudiantes y docentes, en Word se realizó una tabla para cada objetivo específico, detallando en las celdas las categorías inductivas de estudiantes, categorías inductivas de docentes, homologación de categorías inductivas y código.

Objetivo específico:			
Categorías Inductivas Estudiantes	Categorías Inductivas Docentes	Homologación de Categorías Inductivas	Código

Ahora bien, tras un conteo, y una comparación general entre todas las categorías inductivas obtenidas para estudiantes y docentes se obtuvo como homologación de categorías inductivas para el primer objetivo específico: Valores Personales, Sociales y Cívicos (4), Antivalores (2),

Influencia de Valores (3), Tipos de Comunicación (5), Dificultad de Comunicación (4), Inexistencia de Liderazgo (2), Habilidades sociales (6), Acudir a la Autoridad Educativa, Emociones Positivas (3), Emociones Negativas (2), Agresividad, Emociones con Perspectivas de Género. Finalmente, para el segundo objetivo específico se obtuvo la homologación de categorías inductivas: Tipos de Conflictos Escolares (6), Tipos de Conflictos Familiares, Aplicación de Manual de Convivencia (3), Inexistencia y Apatía frente a Estrategias para Solución de Conflictos, Formas de Resolución de Conflictos en el Hogar (5), Diálogo y Mediación Escolar (6), Inadecuadas Formas de Resolución de Conflictos en el Aula y en el Hogar (4) y Adecuada Convivencia Escolar.

2. Interpretación y discusión de resultados

En este capítulo se dará cuenta de los resultados encontrados a partir de la implementación de la entrevista semiestructurada, que fue el instrumento seleccionado para la recolección de información, respondiendo así, al objetivo general de este estudio que contempla: conocer las competencias socioemocionales a través de la mediación como estrategia para la resolución de conflictos. Para su cumplimiento, se establecieron como objetivos específicos: describir las competencias socioemocionales, identificar las formas de resolución de conflictos, y, diseñar una cartilla didáctica orientada a la implementación de la mediación como estrategia de resolución de conflictos.

2.1. Discusión

Se aborda el primer objetivo específico partiendo desde la descripción de **las competencias socioemocionales**, entendidas por Bisquerra y Pérez Escoda (como se citó en Martínez, et al., 2021) como: “el conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarias para comprender, expresar y regular de forma apropiada los fenómenos emocionales” (p. 8), en la Institución Educativa Sagrado Corazón de Jesús-Bethlemitas-San Lorenzo Nariño, algunos docentes y directivos, llevan a cabo actividades dentro del aula como: mesa redonda y debate, en las cuales los estudiantes relacionan los conocimientos de la materia con una opinión de lo que hicieran en un caso expuesto, basándose para ello en valores propios y en la exposición de emociones positivas y amigables que permitan dar una solución adecuada, pero todo esto dentro del aula, y de la relación académica, porque es propuesto por el docente, pero las relaciones estudiantiles fuera de este escenario suelen ser diferentes, hay baja expresión de emociones entre ellos, las opiniones están sujetas a la aprobación del grupo, porque si no, se está sujeto a burlas, y ello genera emociones negativas como el miedo y la ira que han ocasionado problemas en las relaciones entre estudiantes, obstaculizando la solución adecuada y real de conflictos, siendo así necesario un fortalecimiento para poder impulsar el liderazgo positivo, en el cual los estudiantes sean sujetos activos de cambio dentro de las aulas. Al respecto, es necesario mencionar que, para efectos de este estudio, se establecieron como subcategorías: Valores, Destrezas Sociales y Emociones.

Al referirse a los valores, Montuschi (como se citó en Chávez, 2020) los definen como:

Las creencias del individuo o del grupo acerca de lo que consideran importante en la vida, tanto en aspectos éticos como en los que no lo son. Se adquieren a la más temprana edad con procesos de socialización y se amplían con educación y acceso a medios. Muchas veces son implícitos. (p. 11)

Los estudiantes son seres humanos que están en un continuo aprendizaje, en el cual influye mucho su entorno social, familiar, escolar, para formar y construir criterios que permitan estructurar sus vidas, de ahí la importancia de reconocer lo que está bien y mal mediante la observación y aplicación de unos valores.

La Institución Educativa en donde se llevó a cabo la investigación, al ser netamente católica, tal cual se aprecia en el manual de convivencia, permite observar la intención de fomentar una educación basada en principios y valores, que posibiliten que los estudiantes sean seres humanos íntegros, tanto en lo académico, espiritual y social que aporten a la comunidad en general. Lo expuesto ha llevado a que los estudiantes en su mayoría reconozcan la importancia en sus vidas de ciertos valores como: el respeto, solidaridad, honestidad, etc., pero su aplicación está dividida, algunos actúan conforme a lo impartido por sus docentes, directivos, padres, otros acorde con lo que consideran bien o mal, y en muchos casos actúan de acuerdo con la moda de las personas de su edad, por ejemplo: si en el aula la mayoría de compañeros llegan tarde, suponen que también pueden llegar tarde, observando así que lo que hagan los demás influye notablemente en la adopción real de los valores.

Lo anterior es una situación que se puede evidenciar a través de las apreciaciones de los estudiantes, quienes consideran que en su vida cotidiana los valores importantes son: responsabilidad, puntualidad, honradez, respeto, honestidad, tolerancia, igualdad, empatía, amabilidad, generosidad, sencillez, gratitud, amor, libertad, comprensión. Así mismo, en su mayoría, los docentes refieren que los valores que los estudiantes consideran importantes en el aula son el respeto, la solidaridad, puntualidad, la responsabilidad, la honestidad, lealtad, gratitud, que vienen desde el hogar para ayudarse entre compañeros, y también se aprecia por todos los docentes

que los valores dentro del aula que se promueven son: respeto, responsabilidad, puntualidad, honestidad, orden, confianza gratitud, disciplina, solidaridad, justicia, igualdad, compañerismo, amor, seguridad, dignidad, mediante la ayuda al otro, en búsqueda de la formación integral, dimensión humana, conllevando a la generación de la categoría inductiva **valores personales, sociales y cívicos.**

Al referirse a los valores personales, sociales, y cívicos de acuerdo con Trujillo (2018), Quintana (como se citó en Trujillo, 2018) y De los Ríos (2021), son aquellos que se interiorizan por la experiencia, reflejada en interacciones con la familia, medios de comunicación, sociedad, e influencia de la educación, los valores sociales como aquellas actitudes colectivas y modos de interactuar por personas de una misma sociedad y los valores cívicos los cuales surgen de las cualidades morales que son adquiridas de modelos de convivencia y que se reflejan en experiencias del individuo.

Los valores personales, y sociales mencionados por estudiantes reflejan la importancia que le dan a la aplicación de valores en su vida cotidiana, los cuales han tenido gran influencia por la formación impartida dentro de la institución educativa Sagrado Corazón de Jesús- Bethlemitas San Lorenzo Nariño, en donde se ha procurado constantemente cultivar en los estudiantes valores humanos y cristianos para que en el día de mañana sean personas ejemplares dentro de cualquier sociedad en la cual se desenvuelvan. Así mismo, los docentes manifiestan que los estudiantes promueven e impulsan valores sociales y personales gracias a las estrategias pedagógicas impartidas desde el aula, mediante la catedra desarrollada los días miércoles antes de iniciar clases, tiempo en el cual se habla de la filosofía Bethlemita, de la ayuda hacia los demás, del respeto y la solidaridad con el otro y se enfatiza en la importancia de la cercanía de la familia con los estudiantes para fortalecer la aplicación de los valores en mención.

Del mismo modo, docentes han resaltado la importancia de unos valores cívicos que dentro de las aulas fortalecen el espíritu participativo de los estudiantes, a través de diferentes actividades lúdicas como mesas redondas, debates y diferentes espacios en donde se promueve mejorar las relaciones interpersonales de los estudiantes en el entorno escolar, que luego se verán reflejados en el rol de los estudiantes dentro de la sociedad.

Seguidamente, autores como Chacón, et al. y Báter (como se citó en Suarez, et al., 2018) manifiestan que “los valores existen en la sociedad y son asimilados en forma de orientación valorativa, de acuerdo con las particularidades de la sociedad en que viven, las características de cada etapa del desarrollo y la experiencia personal” (p. 4), que para el caso en concreto se refleja en la **influencia de los valores** en los estudiantes, quienes reconocen que los mismos han permitido el fortalecimiento en diversos escenarios de la vida: personal, familiar y académica.

Desde el ámbito de lo personal, los estudiantes manifiestan que los valores influyen en: la honradez porque permiten dar confiabilidad a los demás, tratar como los tratan con respeto e igualdad, el valor de la honestidad favorece socializar, dar gracias por todo, el respetarse a sí mismo, a su cuerpo, a lo que no es suyo; intentar ponerse en la posición de los demás, valorar el amor propio (autoestima), resaltar y valorar la libertad de expresión, ser amable y responsables, todo esto dando lugar a la categoría inductiva de **Fortalecimiento de Autoestima.**

Seguidamente, Montoya y Sol (como se citó en Castro, et. al., 2020) han definido a la Autoestima como: “la facultad o cualidad intrínseca de una persona para auto relacionarse y autoevaluarse así mismo, esto se verá reflejado como él sujeto interpreta al mundo del cómo es él, ya sea de forma adecuada o de manera impropia” (p. 28).

En ese sentido, la importancia de conocerse a sí mismo, de poder expresar y relacionarse adecuadamente con los demás, sin miedo, son comportamientos que los estudiantes reconocen y tienen conciencia de que existen gracias a la influencia de los valores en la vida personal, identifican lo positivo que es la integración de valores en el diario vivir, para su crecimiento individual y social, pero en muchos de ellos se observa el manejo de la autoestima dependiendo del escenario, es decir algunos se sienten valorados en el entorno académico, otros en el aspecto social, con amigos, en el desorden, pero en los casos opuestos a estos planteamientos, se sienten frágiles, inestables, con la incapacidad de poder relacionarse adecuadamente, generando divisiones de grupo y poca contundencia en sus opiniones.

Con respecto a la vida familiar, los estudiantes expresan que los valores influyen en: la unión familiar, la creencia familiar, ayudar a resolver los problemas, tener bonanza con la familia, ser

respetuoso con los miembros del hogar, ser honesto para hablar con la familia, amor entre la familia, comprender a los padres, libertad de expresión, respetar la autoridad, solidaridad, ser honrado con padres, responsable con la familia y hermanos, estableciendo la categoría inductiva **Reconocimiento de Pautas de Crianza.**

Romero (2021) define a las pautas de crianza como:

Las estrategias que como padres utilizamos para fomentar el desarrollo personal de los hijos; es decir, posibilitar un desarrollo adecuado en las diferentes áreas de ajuste del niño o adolescente; o, por lo contrario, ser las causantes de diversas problemáticas a nivel social. (p. 26)

Unas adecuadas relaciones interpersonales familiares, permiten la solución de conflictos de manera armoniosa, reflejado en el escuchar y comprender al otro, rompiendo las brechas de las indiferencias y creando lazos de unión que permitan construir un ambiente familiar adecuado como base para la construcción personal de cada estudiante, pero dicha situación depende del tipo de hogar en el cual se encuentre el estudiante, los cuales son: diversificados; algunos conformados por: madres cabeza de familia, otros con madre, padre y otros hijos, y también con otros familiares. En el primer caso, las madres cabeza de hogar se esfuerzan constantemente por brindar lo mejor a sus hijos, desde el punto de vista emocional y económico, pero las necesidades de cada uno hacen que los estudiantes tengan que crecer solos, siendo personas calladas y reservadas en lo que sucede dentro de su hogar, asumiendo una obligación de ayuda hacia sus padres frente a las labores en casa o incluso asumiendo algún tipo de trabajo transitorio, para el caso concreto de la zona, en el campo. En el segundo caso, se refleja una estructura familiar en la cual quien dirige el hogar en la parte económica es el hombre, las obligaciones del hogar la madre, y los hijos solo tienen la obligación académica, siendo hogares con un régimen patriarcal, basado en valores cristianos. Finalmente, en el tercer caso, los hogares conformados con otros familiares, en ellos, los estudiantes sienten no tener una autoridad en casa, no hay disciplina y por ende existen muchos comportamientos evasivos al orden, y al diálogo.

Por su parte, en lo académico los estudiantes expresaron que los valores influyen en: ser buen referente ante docentes y en ayudas académicas, tener buen rendimiento escolar, ser responsable

en los trabajos, ser respetuoso con compañeros y docentes, tener amor por aprender; comprender, respetar la libertad de expresión, ser amable dentro del aula, ser honesto, todo lo expresado llevado a la denominación de la categoría inductiva de **Reconocimiento del Rendimiento Académico Integral**.

Para los estudiantes, los valores en la vida académica se viven y reflejan no solo en la responsabilidad del cumplimiento de los deberes escolares, sino también en el adecuado comportamiento que los estudiantes demuestren a los demás, creando desde las aulas ambientes escolares amigables y cordiales, que llevan a ser un referente sobre cómo los estudiantes deben comportarse en la sociedad.

Según Jaspe (como se citó en Pilatuña, 2018) menciona que:

El rendimiento académico indica el nivel de aprendizaje alcanzado por el estudiante, es por esta situación que el sistema educativo lo toma muy en cuenta. Por lo que se considera como una “tabla imaginaria de medida” para el aprendizaje logrado en el aula. En el rendimiento académico intervienen variables como la calidad del maestro, el ambiente de clase, la familia, el programa educativo, etc., y variables psicológicas o internas, como la actitud hacia la asignatura, la inteligencia, la personalidad, las actividades que realice el estudiante, la motivación, etc. (p. 28)

Posteriormente, dentro de la presente investigación, es necesario mencionar la subcategoría de **Destrezas sociales**, la cual se ha definido según Monjas (como se citó en Carrasco, 2018) como “las habilidades o destrezas sociales concretas solicitadas para realizar eficazmente una labor interpersonal” (p. 26), han permitido a estudiantes y docentes reconocer la importancia de actitudes y comportamientos necesarios para estructurar relaciones positivas, permitiendo mejorar un ambiente escolar, familiar e incluso personal.

Inicialmente estudiantes, resaltan el desarrollo de unas **Habilidades sociales**, que debe tener un líder, dentro de las cuales están: buena presentación personal, dar ejemplo, generar igualdad, expresarse en público, buscar soluciones, ser positivo, tener ideas claras, escuchar y ayudar a los

demás, persistente en ideales, motivar, asumir riesgos, llevar al éxito, relacionarse con todos, cumplir con lo que se propone, dialogar, ser carismático, divertido, participativo, extrovertido, espontáneo, ser honesto, responsable, respetuoso con el uso adecuado del uniforme, honrado, amable.

Por su parte, los docentes consideran que las actitudes que debe tener un líder estudiantil son: respetar a sus compañeros, ser positivo, dar ejemplo, impulsar al resto a triunfar, desarrollar fortalezas, lograr metas, tener buena relación con los estudiantes, decente, participativo, trabajar con amor, promover y aplicar igualdad para todos, crítico, tener raciocinio, escuchar, ser imparcial, tener presentación personal, sensibilidad frente a otros.

Es así que, destacando la finalidad de las habilidades sociales, Zurita (como se citó en Torres, et. al., 2020) las ha definido como “las conductas que hacen a una persona, actuar y comportarse adecuadamente con amigos, familia, educadores, entre otros, ayudándole a expresarse efectivamente en cuanto a sus sentimientos, pensamientos y deseos” (p. 268). Tanto estudiantes como docentes, expresan ciertas conductas que un líder debe tener en aras de poder relacionarse adecuadamente con sus pares, las cuáles, dependen en gran medida del reconocimiento y la aceptación de la mayoría del grupo dentro del cual se desenvuelve, no importa el criterio del docente, sino el bienestar que los estudiantes puedan sentir con la intervención del líder, destacando para estudiantes habilidades de: escucha activa, empatía, responsabilidad, y diálogo, y para docentes: manejo de habilidades tecnológicas, liderazgo positivo, empatía y asertividad, las cuales fortalecen e incentivan la aplicación de la mediación en el aula.

Ahora bien, refiriéndose a la escucha activa, empatía, responsabilidad, y diálogo, los estudiantes, asumen como actitudes de liderazgo con sus compañeros: proponer frente a un tema, procurar un buen ambiente mediante la diversión, y empatía, ser responsable en tareas dentro del aula o con compañeros, escuchar y respetar opiniones de los demás, incluir a compañeros, organización de grupo, explicar talleres y trabajos, motivar a compañeros, ayudar a los demás. En el mismo sentido los estudiantes argumentan que asumen liderazgo por fuera del aula en la conformación y organización de grupos deportivos escuchando la opinión de los otros y estableciendo reglas claras de deporte.

De acuerdo con Calderón (2018), Eisenberg (como se citó en Páez y Rovella, 2019), Escudero et.al.,(2018) y Díaz (2019), se enuncia que la escucha activa es una forma de comunicación en la cual se transmiten ideas claras, con libertad, teniendo en cuenta lo que piensa y sienten los demás; la empatía es la capacidad de colocarse en el lugar del otro, y comprenderlo, la responsabilidad como un valor humano que se caracteriza porque el individuo actúe de manera correcta , y el diálogo es la conversación entre dos o más personas, en la cual se intercambia información y se expresan sentimientos y deseos.

La escucha activa, empatía, responsabilidad y diálogo son habilidades sociales que los estudiantes consideran importantes que existan y se asuman, porque las mismas permiten desarrollar seres humanos con iniciativa, participación, que fortalezca la convivencia escolar y especialmente que se configuren actitudes de liderazgo que conlleven a que estudiantes puedan desarrollar adecuadas relaciones interpersonales, lo cual se refleja en actividades dentro del aula, cuando los estudiantes asumen con criterio y responsabilidad la actividad de juego de roles, en la cual existe un compromiso por aplicar actitudes de liderazgo positivo en búsqueda de la solución de un conflicto presentado, y así mismo pasa en actividades de deporte, que si bien no se vivencian tanto en la institución por cuestiones de espacio de la misma, si se sabe por comentarios de los estudiantes, que son escenarios ideales para el esparcimiento, recreación, que motivan a alejar las diferencias existentes y a agruparse para buscar un bien común.

Con respecto al manejo de habilidades tecnológicas, docentes de la institución educativa manifestaron que los estudiantes se relacionan dentro del aula a través de las redes sociales, y de juegos en línea.

Las habilidades tecnológicas para autores como Organista, et al. (como se citó en Ore Alguar, 2023) han sido definidas como “la capacidad de una persona para actuar en una realidad específica y de aprendizaje; utilizando sus conocimientos, habilidades y destrezas con medios electrónicos en la red pertinentes a situaciones de interés personal, colectivos o concernientes a los propósitos educativos” (p. 8). El uso de la tecnología es una necesidad actual de la sociedad moderna, porque está en todos los ámbitos: personales, familiares, comerciales, etc., enfáticamente para los estudiantes, personas adolescentes constituyen ser una necesidad de primera mano, porque es una herramienta a través de la cual interactúan entre ellos, siendo este un espacio privado por medio

del cual no tienen miedo de expresarse y ser auténticos, pero esto no ha sido algo que la institución educativa ha sabido aprovechar, porque si bien es un medio a través del cual se puede incentivar mejorar la convivencia entre los estudiantes, la institución no ha buscado un punto de equilibrio que permita que la tecnología sea provechosa y caso contrario, lo que se observa es cierta resistencia a su uso, porque afecta la concentración en clase, y con ello la enseñanza y el aprendizaje impartido en clase, generando rechos e indisciplina.

La realidad social actual de los adolescentes y más aún después de tiempos de pandemia Covid-19, ha llevado a que los estudiantes tengan la necesidad social de interactuar con sus dispositivos celulares a través de las redes sociales como: Facebook, WhatsApp, Instagram, tik tok, teniendo acceso rápido, fácil y directo a comunicaciones sociales, lo cual es algo que les gusta, porque son espacios con una plena disposición, sin restricción de tiempo, con gran exploración, siendo un mundo digital que contantemente avanza en todos los escenarios de la vida, permitiendo acercar al que está distante.

Seguidamente, otra habilidad existente en algunos momentos, es el liderazgo positivo, a la cual los docentes manifestaron que los participantes expresan su existencia, mediante la motivación a estudiar, ser responsables, colaborativos, respetuosos, ser líderes ambientales, del día Mariano, a través de la lectura, deporte.

Louis & Murphy (como se citó e Carrasco y Barraza, 2020) han establecido que:

El liderazgo positivo tiene su énfasis en las relaciones y se debe procurar generar una aproximación positiva entre todos los integrantes del equipo escolar. Todo esto basándose en activos que implican prestar atención a los fundamentos morales y construir un vínculo con base valórica en las organizaciones escolares. (p. 369)

En la labor desarrollada por los docentes mediante dedicación, paciencia y motivación en el desarrollo de las clases, se han presenciado dinámicas positivas entre los estudiantes, dentro de las cuáles se destacó la colaboración, llevando por momentos y con gran satisfacción a observar una participación activa y destacada en actividades lúdicas académicas, a través de las cuales se

promueve la identidad de la institución y han generado buenas relaciones entre los estudiantes, propiciando la existencia de empatía y asertividad, que para algunos docentes se observa en que los estudiantes dentro del aula se relacionan con confianza, respeto, solidaridad, diversidad.

Autores como López, et al. (como se citó en Vélez, et al., 2021) y Cañizares (como se citó en Arévalo, 2021) han expresado que la empatía es la capacidad de comprender los sentimientos y emociones de los demás, reconociendo al otro como similar y la asertividad como la habilidad social, en la cual una persona se autoafirma y respeta a sí misma, al mismo tiempo que respeta a los demás.

La empatía y asertividad son habilidades sociales que se aprecian gracias a la existencia de un liderazgo positivo entre estudiantes, pero las mismas al igual que el liderazgo positivo son habilidades momentáneas que solo suceden para algunos eventos escolares; específicamente en aquellos en donde los estudiantes se sientan reconocidos y puedan expresar sus puntos de vista.

Ahora bien, entre los estudiantes se observa una gran confusión e inconformidad, porque no tienen un líder positivo, que cuente con unas habilidades sociales fuertes, que se preocupe por el bienestar grupal, que sea un ejemplo a seguir, y que represente sus peticiones, necesidades y derechos ante las correspondientes autoridades educativas, retomando a Bolívar, et al. (como se citó en Merma y Avalos, 2018) quien define al liderazgo como:

La capacidad de ejercer influencia sobre otros individuos de forma que estos actúen en base a principios y metas comunes, y que su influjo se cristalice en aquellas propuestas que alcanzan consenso y en la capacidad para movilizar a las personas en esa dirección. (p. 145)

Los liderazgos no son únicos, son múltiples y su esencia radica en la influencia que este genere dentro de una sociedad, lo cual para el caso de los estudiantes de grado 11 se observa en las acciones de los personeros, quienes en su mayoría no han sido un ejemplo a seguir, usan de mala manera el uniforme, no son estudiantes académicamente destacados, y tienen un pésimo comportamiento. A todas estas situaciones no se han establecido límites, ni cambios por parte de autoridades de la institución educativa, siendo entonces que los estudiantes tengan como referente la **Inexistencia**

de Liderazgo, que para docentes se refleja en falta de liderazgo estudiantil y en estudiantes en apatía frente a procesos de liderazgo.

Frente a la falta de liderazgo autores como Jinez et al. (2020) “han manifestado que es una influencia negativa que provocan un porcentaje importante de estudiantes con bajo rendimiento académico, falta de adaptación social, problemas internos, relaciones interpersonales inadecuadas, conflictos familiares” (p. 464) y así mismo se ha destacado como causas que la originan al temor de responsabilidades y la indiferencia a los problemas (Canchanya, 2019).

Conforme a lo expuesto, los entrevistados consideran que los estudiantes en relación con sus compañeros reconocen la existencia de liderazgos que no resultan positivos para el desarrollo académico y que por el contrario promueven otro tipo de características según el contexto social, llevando a seguir la tendencia que va marcando el contexto externo a la institución, en donde se pueden presentar fenómenos como el consumo y tráfico de spa, situación que se debe contrarrestar con un esfuerzo muy grande de parte de las instituciones educativas.

Los docentes de la institución educativa I.E.M Sagrado Corazón de Jesús-San Lorenzo de Nariño, observan con gran frustración y preocupación las actuaciones de los estudiantes de la institución en mención, quienes no tienen criterio razonable de lo que es un verdadero liderazgo, y caso contrario apoyan el desorden, lo negativo, todo aquello que vaya en contra de la norma, pero que genere una diversión momentánea, reflejando su etapa de adolescentes en la cual se desea experimentar lo bueno y lo malo sin importar las consecuencias que puedan existir.

Seguidamente, con respecto a la apatía frente a procesos de liderazgo, algunos estudiantes han expresado que los participantes expresan que no les interesa asumir liderazgos y por lo contrario siguen a los demás.

De acuerdo con Castellero (como se citó en Vargas, 2018) la apatía se refiere a “una condición emocional que presenta falta de motivación e interés; por lo tanto, la persona se muestra indiferente a los estímulos y acciones a un nivel cognitivo y afectivo” (p. 12). Así mismo, en lo que respecta a los procesos de liderazgo, Martínez (2019), manifiesta que el liderazgo proviene de una palabra

anglosajona “to lead”, en la cual el líder influye en acciones para que se movilice a un grupo de personas para que en conjunto se alcancen metas propuestas.

La importancia de contar con un liderazgo dentro de las aulas son aspectos que enriquecen la formación de los estudiantes, pero cuando este no existe y lo único que se observa son ejemplos negativos de liderazgo, que no aportan en lo académico, personal, ni familiar, los estudiantes prefieren actuar indiferente ante personajes que no aportan en la construcción de proyectos de vida.

Existen casos, en los cuáles los estudiantes asumen una postura más flexible, más facilista, porque su intención no es asumir un liderazgo, sino de acudir a la típica solución que brinden sus superiores, en este caso **acudir a una autoridad educativa**, lo cual para los estudiantes es importante, porque consideran que es acudir a alguien con mayor experiencia, a quien tienen gran confianza de que encaminará una forma adecuada para solucionar sus problemas, mirando así a docentes y directivos como las personas encargadas de ser mediadores para que los estudiantes puedan resolver sus conflictos y con ello generar orden, disciplina, e incluso propiciar empatía entre ellos y lograr una sana convivencia.

Enfáticamente, los estudiantes han enunciado que buscan a terceros como profesores, director de grupo, coordinador, para solucionar los problemas.

La autoridad educativa en Colombia es un concepto reflejado en las competencias que se atribuyen a docentes y directivos docentes. Inicialmente desde lo pedagógico en el compromiso de procurar formar seres humanos que aprendan para la vida, y desde lo directivo, en la dirección de un establecimiento educativo, visto desde los lineamientos y estrategias encaminadas para la resolución de conflictos dentro de una institución educativa (Ministerio de Educación Nacional, 2008).

Seguidamente, si bien los estudiantes acuden a una autoridad educativa en búsqueda de un consejo o de intentar que se promueva una comunicación entorno a la solución de un conflicto, entre ellos mismos también surgen espacios propicios para el diálogo, existiendo así diversos **tipos de comunicación** entre los cuales se destacan: la comunicación asertiva apreciada dentro del aula

por estudiantes y docentes, comunicación verbal, no verbal, y digital, comunicación por gestos emblemáticos, comunicación verbal y falta de comunicación.

La comunicación asertiva, es la comunicación a la cual los estudiantes manifiestan que dentro del aula se relacionan con sus compañeros con confianza, buena convivencia, buena relación, en conversaciones, recochas, estudiando, haciendo desorden, juegos, siendo extrovertido, divertido, de igual manera refieren que en general se relacionan con todos los compañeros. Así mismo los docentes, expresan que los participantes manifiestan que los tipos de comunicación de los estudiantes dentro del aula son: verbal, no verbal, digital, emotiva, entre ellos se intentan ayudar.

Para autores como Rojas, et al. (2022) han definido a la comunicación asertiva como un estilo de comunicación, a través del cual se expresan opiniones, necesidades, quejas, priorizando el respeto hacia el otro. Así mismo se considera como la habilidad de expresar ideas, emociones positivas y negativas de forma abierta, destacando como características: contacto visual, postura corporal, gestos, voz, oportunidad y contenido.

La relación entre los estudiantes está rodeada de aspectos positivos y negativos. En lo positivo atribuyendo a la intención de algunos por relacionarse con todos sus compañeros, e intentar solucionar conflictos interpersonales mediante la ayuda a los demás, pero también existen otros estudiantes que muchas veces suelen ser respetuosos entre ellos, pero porque se asume un compromiso institucional, acompañado de una motivación reflejada en el otorgamiento de una buena nota, la cual es necesaria para los estudiantes que requieren mejorar su promedio, pero que indirectamente han fomentado en ellos ciertos momentos dentro del aula en los cuales vivencian relaciones positivas de una sana convivencia que permiten estructurar bases de diálogo y comprensión que permitan dar lugar a la aplicación de la estrategia de la mediación planteada en la presente investigación.

Seguidamente, autores como Fajardo, Bogel (como se citó en Guerrero y Llamuca, 2020) y Arango (como se citó en Vargas, et al., 2022) han expresado que la comunicación verbal es la esencia que está en el habla, en el intercambio de información, transmisión de ideas, negociación de desacuerdos y conflictos, la comunicación no verbal como el lenguaje corporal que permite

enviar mensajes, transmitir emociones y sentimientos, y la digital como una comunicación dinámica, con nuevas experiencias a través de dispositivos comunicativos.

Conforme a lo expuesto, los estudiantes afirman que dentro del aula utilizan los tipos de comunicación: verbal, no verbal, de igual manera hacen alusión al tipo de comunicación digital que es utilizado por fuera de la institución educativa y con otras personas.

Los estudiantes dentro del aula acuden en mayor preferencia a la comunicación verbal para expresar opiniones, más aún cuando se refiere a algo académico. Por otro lado, la comunicación no verbal es más asumida dentro del aula, pero entre estudiantes, no es algo que se exprese a docentes o directivos, es algo más personal. Finalmente, la comunicación digital, es la más usada entre estudiantes, pero por fuera de la institución, y en redes sociales: Facebook, WhatsApp, Instagram, tik tok, siendo entonces que sea un inconveniente usarla dentro del aula, porque existe ansiedad por su uso, lo cual ha generado una gran distracción.

Es necesario mencionar que, actualmente, la comunicación digital, ha llevado en algunos momentos a propiciar la existencia de unos **antivalores**, los cuales de acuerdo con Ardila (como se citó en Espinoza, 2017) “son lo opuesto a valores. Manifestándose mediante una actitud negativa ante sus semejantes. Nos hace insensibles ante el dolor ajeno, indiferente ante el pedido de ayuda, obteniendo el rechazo de la sociedad” (p. 21).

Los antivalores en los estudiantes han afectado las relaciones interpersonales, no existiendo un interés amplio en generar entornos de diálogo, de preocuparse en situaciones que vayan más allá de las herramientas digitales, muchas veces se encierran tanto en su uso, que actúan de manera irrespetuosa y egoísta con el entorno que los rodea, afectando la participación en clase y la motivación en un proyecto de vida.

Lo referido ha sido una descripción de uno de los docentes, quien expuso que existen cambios respecto a la noción de valores por parte de los estudiantes, quienes, a través del uso de celulares, tecnología, acuden a la acción de la copia, existiendo malas modas y poca motivación de los estudiantes por sus deberes escolares.

En relación con lo anteriormente expresado, y para los tiempos actuales que se viven, es necesario referirse a la existencia de unos **antivalores postpandemia**, que llevaron a cambiar aspectos relacionales de los estudiantes, quienes antes de pandemia tenían un contacto presencial con sus compañeros y docentes, en donde si bien las herramientas digitales eran una distracción, las mismas tenían un control y un límite de uso, pero después de la pandemia, las relaciones interpersonales y escolares se transformaron hasta el punto de que en la actualidad en las aulas la comunicación presencial es lo estrictamente necesaria, existe un requerimiento profundo del manejo de herramientas digitales(celulares) no para lo académico y si para el entretenimiento, generando ocio, pereza por el estudio y al intentar controlarse lleva muchas veces a la irritación e irrespeto de los estudiantes.

Ahora bien, con respecto a la comunicación por gestos emblemáticos algunos estudiantes (4) dan a conocer que dentro del aula utilizan las señas como un tipo de comunicación, Apaolaza (2018) lo ha definido como:

Actos kinésicos que poseen una correspondencia léxica directa en la lengua verbal y cuya interpretación no es ambigua dentro de la comunidad de habla que comparte la asociación significado-significante correspondiente. Por ejemplo, el gesto que se realiza girando el dedo índice alrededor de la sien, cuyo significado es ‘estar loco’, es un emblema. Dentro de estos gestos, como se verá a lo largo de este trabajo, existe una gran variación no solo intercultural, sino también intracultural, esto es, entre miembros que comparten una misma lengua e, incluso, cultura. (p. 15)

Dentro del aula los estudiantes asumen comportamientos de confianza, de complicidad, acudiendo a una comunicación sencilla, pero más auténtica entre ellos, haciendo uso de expresiones propias con manos, rostro, brazos, en donde se desea expresar mensajes rápidos, personales y necesarios para informar algo con carácter restrictivo, que no pueden ser expresados a través de dispositivos digitales, porque su uso está restringido en la institución.

Finalmente, dentro de los tipos de comunicación, un docente destacó la existencia de una comunicación verbal y la falta de comunicación, al expresar que la comunicación es muy diferente entre los onces. En dos onces comunicación verbal, en el otro once la comunicación es escasa.

Autores como Falconi y Deliyore (2018) han manifestado que la comunicación verbal es la forma más importante de interactuar y colocarse en contacto con los demás mediante sonidos, señales, posturas, expresión de sentimientos y pensamientos, y la falta de comunicación es un acto en el cual se reprimen unas ideas y decisiones y se somete a unas ajenas.

La manera de observar por parte de los docentes las formas de comunicación entre los estudiantes es a través del comunicarse y no hacerlo, surge porque existen unas divisiones de comunicación entre los grados de la institución en investigación, asumiendo en un curso una postura de interacción entre ellos mismos, y con el docente únicamente desde lo académico, sin confianza plena, pero con participación, y en los otros cursos con fuertes problemas de comunicación, en donde es tenso el ambiente de expresión por miedo a las burlas, propiciando así en algunos casos a la **dificultad de comunicación** reflejada en problemas de expresión oral, dificultad de relaciones interpersonales, palabras groseras y falta de confianza.

La dificultad de la expresión oral, manifestada por algunos estudiantes con sus compañeros dentro del aula se observa en los problemas para expresarse y relacionarse, porque son insoportables, lo cual ha llevado a propiciar dificultades en las relaciones interpersonales y a la existencia de acuerdo a docentes de la falta de confianza de los estudiantes Autores como Macdonough & Shaw (como se citó en Bohórquez y Rincón, 2018) enuncian frente a la expresión oral que:

Las razones por las cuáles hablamos: para expresar ideas y opiniones; para expresar una intención o deseo de hacer algo; para negociar y/o resolver un problema particular; para establecer y mantener relaciones sociales y personales. Es decir, estamos inmersos en el lenguaje y las situaciones cotidianas son las que fortalecen esta competencia comunicativa, ya que al comunicarnos lo hacemos con un propósito definido. (p. 17)

Así mismo, la expresión oral presenta dificultades, a lo cual Bohórquez y Rincón (2018), manifestaron que: “Se realizó un diagnóstico el cual evidenció las dificultades presentadas por los estudiantes en su expresión oral como: pobreza de vocabulario, desorden de ideas, uso de muletillas, tono inadecuado, vocalización incorrecta, manejo incorrecto de manos y postura corporal” (p. 10).

En la relación entre los estudiantes, ellos han evidenciado que dentro de la existencia de una expresión oral, se presentan dificultades que afectan notablemente el ambiente escolar, visualizando comportamientos como: la timidez, el nerviosismo por expresar una opinión, la falta de fluidez en discursos, o la apatía por relacionarse con algunos por considerar ser personas que no son agradables y que suelen ser personas problemáticas, que no obedecen las normas, que no son ejemplos y constantemente retan la autoridad.

Otra dificultad de comunicación presentada dentro del aula y a criterio de los docentes son las expresiones groseras, para lo cual argumentan que los estudiantes se relacionan dentro del aula con irrespeto y rivalidad entre compañeros. Así mismo existen problemas de grandes, entre familias que se traspasan a los estudiantes.

De acuerdo a su proceso investigativo, los autores Machado y Espinosa (2019), enuncian que las expresiones groseras son “preferiblemente para ofender o insultar a una persona” (p. 78). Las expresiones groseras, se han convertido en una característica propia de la comunicación que manejan los estudiantes, lo cual no es algo que se deba aplaudir porque está situación no es aceptada por todos, ni es la correcta manera de entablar conversaciones, pero si es muy cotidiano escuchar puntualmente estas expresiones entre grupos que se conforman mediante la agresividad, según ellos intentan solucionar sus problemas, pero caso contrario a lo que en realidad sucede es que se agranda el problema existente. Así mismo, el hogar ha influido notablemente en la perduración de este tipo de expresiones, ya que, en muchos casos, los problemas entre hermanos, tíos, padres, se extienden a los menores de edad y trasladan esas diferencias al aula.

Finalmente, dentro del análisis de este objetivo se hace mención de las emociones, las cuáles según Delgado (como se citó en Buceta, 2019) han sido definidas “como lo que nos aleja o acerca

de personas, situaciones o circunstancias. Todas las emociones son impulsos a la acción que nos inclinan hacia un comportamiento determinado” (p. 7). Las emociones en adolescentes son grandes impulsos, constantes y variables que fácilmente surgen en diversos espacios escolares, pasando en minutos de euforia, alegría, a otros minutos de ira, tristeza, influyendo en la existencia de buenas o malas relaciones entre ellos, y generando actitudes que evidencian una división de grupos.

Es así como, dentro de las emociones se destacan unas **emociones positivas, emociones negativas y emociones con perspectiva de género.**

Las emociones positivas, son definidas por Buceta (2019) y Barragán y Morales (como se citó en Buceta, 2019) como aquellas emociones agradables que se perciben cuando se alcanza una meta, y que tiene como ventaja influir en el razonamiento, resolución de conflictos y habilidades sociales. A lo expuesto, los estudiantes y docentes, han enunciado que si existen emociones positivas en el aula. Los primeros, expresan que las emociones que contribuyen su relación con sus compañeros dentro del aula son: felicidad, confianza, buen humor, cariño, carisma, buena actitud, ayudar en trabajos, contar algo, recocha, ser buen amigo, comprensión, curiosidad, crear un buen ambiente, dar consejos, apoyo, ser positivo consigo mismo, buscar encontrar una solución, tener amabilidad, y paciencia. Por su parte, los docentes manifiestan que las emociones que contribuyen en la relación de los estudiantes son: amor, cariño, felicidad, buen humor, compañerismo, amistad, sorpresa, satisfacción, espontaneidad, son emociones que funcionan con los estudiantes, son emociones que contagian.

Seguidamente, se destaca que se practican emociones positivas desde el rol de docentes, estipulando que dentro del aula de clases se promueven las emociones de: buen humor, alegría, amor, interés, tolerancia, no tener miedo, confianza, satisfacción, mediante el gusto por la asignatura, con trabajo de guías de emociones, gráficos, confrontaciones tranquilas, el que nadie se agreda dentro del aula, expresando emociones, el saludar.

Tanto estudiantes, como docentes, reconocen la existencia de unas emociones sanas dentro del aula, que si bien no son las únicas que se observan dentro de las relaciones entre estudiantes, si son reacciones que motivan el trabajo dentro del aula, porque permiten entender que ante la existencia

de diversos problemas escolares, familiares, sociales, se puede aún en estudiantes sembrar sueños y aspiraciones de vida, que los motiven a salir adelante en el camino que decidan seguir después de su etapa escolar.

Caso opuesto a emociones positivas, están las emociones negativas a lo cual todos los entrevistados consideran que las emociones que afectan la relación con sus compañeros de aula son: envidia, individualismo, intolerancia, enojo, malas palabras, romper confianza al punto de pasarse a la recocha no muy buena, mal genio, trastorno compulsivo, antisocial, la hiperactividad, tristeza, odio, gritos, negativismo, impulsividad, criticar a los demás. Por su parte, los docentes, expresan que las emociones que afectan la relación de los estudiantes son: ansiedad, depresión, ira, envidia, celos, vergüenza para hablar, tristeza, enojo, rivalidades, miedo, envidia.

Al respecto, autores como, Lazarus (como se citó en Larruzea, et al., 2020) expresan que las emociones negativas “son desagradables, se generan cuando se bloquea o se hallan obstáculos en la consecución de una meta, ante una amenaza o una pérdida y alteran el estado de bienestar” (p. 199). Las emociones negativas son incómodas y difíciles de sobrellevar dentro del aula, porque los estudiantes son muy impulsivos, especialmente las de género femenino, quienes se demoran en dejar a un lado lo negativo e intentar estabilizar sus emociones que inclusive traspasan a la no realización de trabajos académicos.

Seguidamente, en lo relacionado con las emociones con perspectiva de género, autores como Suberviola (como se citó en Ovejas, 2020) manifestó que la socialización diferencial emocional de género existente entre mujeres y hombres, conduce a desempeñar papeles y roles emocionales diferentes, en el cual sectores como el sistema educativo, la familia, medios de comunicación, el grupo de iguales, asocian a la masculinidad en tareas productivas que responsabilizan a los hombres en aspectos materiales y no emocionales, y por lo contrario, las mujeres se asocian a actividades de cuidado o afectividad enfocándose a tareas de reproducción que responsabilizan a las mujeres de los aspectos emocionales.

La apreciación de un docente, enuncia que las emociones dependen del género; en las niñas se da mucha envidia, celos, mientras que en los niños no existe un mal ambiente, son más relajados.

En los estudiantes del grado 11 existen marcadas divisiones de género, y ello se ve reflejado en las conversaciones privadas entre hombres y mujeres, que influyen en comportamientos personales, familiares, académicos y sobre todo en la manera en cómo se asume la solución de conflictos dentro el aula, en donde entre mujeres es mucho más difícil que se encuentre un arreglo pronto y oportuno ante los problemas, las estudiantes suelen ser rencorosas y evasivas entre ellas, siendo entonces necesaria la intervención de una autoridad educativa. A diferencia de las chicas, los hombres tienen sus problemas, pero resuelven sus diferencias de manera rápida, y sin intervención de otros.

Finalmente, las emociones a través de la agresividad han llevado a producir en estudiantes un cambio notable en su conducta y estado emocional, ocasionado tal cual se expresó por los docentes que: el irrespeto, la vulgaridad, las groserías y el vocabulario soez sean conductas que afectan la relación de los estudiantes.

Para autores como García (2023), “la agresividad es aquella conducta asociada a la violencia, ya sea que esta se dirija hacia su persona o hacia un tercero, para algunos autores es considerada como un mecanismo de defensa” (p. 3). Para el caso de los estudiantes de la institución Bethlemita, los mismos viven un juego de emociones, por momentos hay ambientes sanos, pacíficos, como el compartir jornadas de clase en las que todos participan y se respetan opiniones, fluyen emociones de alegría, de positividad, etc., pero existen también espacios en los cuales sin docentes, estando los estudiantes entre ellos mismos, asumen expresiones que generan entorpecimiento de las relaciones sociales, no se escuchan, creen tener la razón, asumen vocabularios grotescos, con el único afán de causar daño a sus compañeros, para hacer quedar mal ante los demás. Lo realmente triste del entorpecimiento de las relaciones sociales a través de estas expresiones, es que los estudiantes asumen actitudes de aceptación, no ponen un alto, ocasionando que no existan cambios y perduren estas relaciones sociales dentro y fuera del aula.

Para hablar del segundo objetivo específico, es necesario mencionar a la **resolución de conflictos**, que de acuerdo con Kreidler (como se citó en Reina y De la Torre Sierra, 2018) se define como habilidades para responder creativamente a los conflictos (p. 48), para lo cual estudiantes de la institución educativa tienen algunos inconvenientes, que si bien aprecian y reconocen los conceptos de las estrategias enfocadas en fortalecer competencias comunicativas a

la hora de poder solucionar un conflicto escolar o familiar como el diálogo, la participación, conciliación, mediación, presentan debilidades reflejadas en capacidad de toma de decisiones dentro del aula con sus compañeros y el manejo de la autoestima con sus compañeros de aula, docentes directivos y con los integrantes de sus familias. Para efectos de este estudio, se establecieron como subcategorías: conflictos y resolución.

Al referirse a la subcategoría de conflictos, Gimero Soria, et al. (como se citó en Sojo, 2018) “coinciden en plantear que el conflicto es una situación de enfrentamiento entre dos o más personas que defienden ideas, intereses, o posturas totalmente opuestas” (p. 9), lo cual se observa en los estudiantes de la institución educativa, en quienes es normal presenciar que pierden la paciencia y control de sus emociones y comportamientos por acciones que no comparten, que les parecen injustas, que van en contra de la moral, lo normativo y su paz mental, asumiendo una fuerte indiferencia ante la solución de un conflicto, que favorece lo negativo, dando lugar a barreras que entorpecen la sana convivencia; siendo así que para estudiantes dentro del aula se presentan conductas de bullying y apatía, y para docentes los conflictos de discriminación de género, conductas disruptivas, y, conflictos interpersonales. Con respecto a los conflictos dentro del hogar, por parte de docentes, se manifiesta la dificultad de expresión de emociones de los estudiantes, lo cual se ha denominado como Alexitimia.

Dentro del aula, algunos estudiantes, han expresado que los conflictos más frecuentes entre sus compañeros son: recocha pesada, burla, alegatos, voltear bolsos, esconder las cosas, apodos, bullying, chisme, no respetar la privacidad, violencia de género, y, los generados por el consumo de drogas.

Así mismo, los estudiantes, han expresado que ante la existencia de conflictos entre sus compañeros asumen actitudes pasivas, de indiferencia, chismes, barras, golpes, y de observadores. Al respecto, los estudiantes asumen actitudes de acuerdo con el tipo de personas que estén involucradas en el conflicto, y ello se debe fuertemente a la relación emocional y de amistad, que tienen un instinto de ayuda para con quienes sienten que tienen afinidad o algún grado de confianza, como los grupos de amigos, pero personas a las cuales poco tratan, sienten que asumen una actitud de entrometidos,

prefiriendo no opinar, pero de una u otra manera asumen un rol que genera más conflictos al no actuar de una manera idónea obstaculizando que mejoren las relaciones interpersonales.

Conforme a lo enunciado, se encuentra ante la presencia de bullying y apatía, autores como Buendía, Castrillón, et al. (como se citó en Bravo, 2020) se ha definido al acoso escolar o bullying como un tipo de violencia en el cual se generan agresiones físicas, verbales, psicológicas, sin provocación, con la finalidad de lastimar al otro, teniendo conocimiento que la víctima no tiene posibilidades de defenderse, y tiene miedo de hablar.

Con respecto a la apatía, Abbagnano (como se citó en Vargas, 2018) indica que es definida “como la impasibilidad del ánimo y dejadez, indolencia, falta de vigor o energía.” (p. 12).

Dentro del aula, los estudiantes han vivenciado fuertemente la existencia de bullying o acoso escolar, a través de experiencias en donde hay presencia de agresiones verbales, reflejada en el uso constante de apodos, tanto entre estudiantes como hacia los docentes, lo cual es una situación que la asumen como un comportamiento normal e inclusive aceptable. Así mismo, hay situaciones que, aunque poco recurrentes son conflictos que no son tan conocidos por el personal docente: violencia de género y los generados por el consumo de drogas.

Ahora bien, la violencia de género, es una apreciación particular de algunas estudiantes, quienes asumen que por la existencia de juegos bruscos, los cuáles no son aceptados por ellas, se lleva a generar violencia especificada al género femenino, y la frustración más grande que tienen, es que expresan su inconformismo, enuncian las acciones que les disgustan acudiendo a directivos docentes, quienes no hacen nada en favor de ellas, y caso contrario dan la razón a quienes provocan estas situaciones, siendo esta una acción repetida en muchos conflictos existentes dentro del aula y que en general llevan a que los estudiantes asuman una actitud incrédula de las autoridades institucionales.

En torno al asunto de los conflictos generados por el consumo de drogas, si bien no es algo que todos lo conozcan, el pronunciamiento existente de un estudiante quien presencié la venta de estas sustancias a las afueras de la institución educativa, resulta ser un problema de importancia a lo cual

las autoridades de la institución deben prestar atención y adelantar los protocolos correspondientes para enfrentar esta situación que puede generar fuertes problemas de salud y seguridad en los estudiantes.

En lo que refiere a la presencia de la discriminación de género, muy pocos docentes expresan que se evidencia una distinción de géneros a la hora de asumir la existencia de conflictos, los hombres asumen la actitud de hacer barra, y las mujeres por el contrario son más calladas, manifiestan una actitud pasiva.

Arauco (2021), define a la discriminación de género como “la asignación de roles sobre la base del sexo biológico, convirtiendo esa diferencia en desigualdad social y considerándose superior todo lo masculino, pero cierto tipo masculinidad, la ruda, la del rol proveedor, la toma de decisiones centralizada” (p. 21).

La discriminación de género, si bien no es apreciada como un problema con gran auge dentro de la institución educativa, si es una realidad presenciada por un docente dentro del aula en su fase como director de grupo, en su calidad de mediador de conflictos, quien observa más problemas existentes con los estudiantes de género masculino, a quienes los considera más revoltosos, inquietos por seguir propiciando el problema, lo cual genera mayor inconveniente para intentar que las partes en conflicto puedan llegar a un acuerdo, situación diferente con el género femenino, con quienes definitivamente no tiene ningún reparo, porque simplemente guardan silencio, evidenciando que no son personas conflictivas y que por el contrario, son individuos fáciles con quien entablar una comunicación.

Seguidamente, también se encuentran las conductas disruptivas, las cuáles según docentes, manifiestan que los estudiantes frente a la existencia de conflictos con sus compañeros, asumen actitudes de alentar el conflicto, abuchear, confrontar ideas, apoyar peleas, reflejan actitudes pasivas y de indiferencia, hacen silencio, hacen barra, apoyando las peleas.

Según Correa (2019) expresa que las conductas disruptivas representan un problema de adaptación que presentan los jóvenes estudiantes debido a una serie de factores que afectan

internamente sus hogares, y externamente se percibe la interacción de forma negativa con su entorno, dándose actitudes negativas que determinan un adecuado desarrollo social.

Por otra parte, algunos docentes tienen la preocupación constante de que sus estudiantes si bien reconocen el cómo deben actuar frente a la existencia de conflictos, esa situación no se aplica en concreto, y la razón es que la conformación de grupos, de bandos en los cuáles se contraponen ideas y se resaltan sentidos de pertenencia a grupos, no permiten asumir acciones de diálogo, porque lo importante es defender los intereses grupales por encima de los demás, sin importar tener que asumir conductas negativas que afectan las relaciones entre los estudiantes.

Por otra parte, en torno a los conflictos interpersonales, los docentes, expresan que los conflictos más frecuentes entre los estudiantes son: el bullying, problemas sentimentales entre parejas, falta de autoestima, chistes subidos de nivel, insultos, discusiones verbales, burlas, apodos extremos, no entender el punto de vista del otro, ciberacoso, esconder los útiles, frases vulgares, salirse de salones, bromas pesadas, entre las niñas celos, envidia, chismes, entre los niños el molestar a docentes.

Fisas Armengol, et al. (como se citó Santamaría, 2020) definen a los conflictos interpersonales como “una situación en la que un actor se encuentra en oposición consciente con otro actor, a partir del momento en que persiguen objetivos incompatibles (o estos son percibidos como tales), lo que los conduce a una oposición, enfrentamiento o lucha” (p. 6).

Los docentes han presenciado múltiples conflictos entre los estudiantes, que de una u otra manera afectan las relaciones interpersonales, porque constantemente existen enfrentamientos entre ellos; como es el caso de los problemas sentimentales de pareja que afectan el rendimiento académico al no saber sobrellevar la relación de compañeros y la de pareja, perturbando la convivencia con el resto del aula. Así mismo, con gran preocupación observan que la falta de autoestima en ellos genera a que no tengan el carácter de decisión para afrontar los problemas, y contrario a ello prefieren aguantar comportamientos que piensan que son inofensivos, pero la realidad es que entre juego y juego terminan generándose enemistades entre los estudiantes.

La presencia del ciberacoso, también es un conflicto existente entre los estudiantes, el cual es poco reconocido, y asumido por autoridades de la institución, porque no existen estrategias enfocadas a asumir un manejo responsable y útil con la tecnología (celular), lastimosamente la única medida impartida ha sido limitar el uso de estas herramientas, porque se han considerado como elementos de distracción, siendo esto algo negativo porque no se puede negar la necesidad de su uso dentro de la sociedad actual.

Con respecto a los conflictos dentro del hogar, por parte de docentes, se manifiesta la existencia de la denominada alexitimia. Para algunos docentes, los estudiantes frente a los conflictos que se presentan en la vida familiar son reservados, los solucionan de manera individual, no se expresan o no hay interés en solucionar los conflictos.

García (como se citó en Bustamante, 2022) conceptúa a la alexitimia como:

La dificultad que presenta el individuo para emplear las palabras o frases adecuadas para describir ante los demás, las emociones que experimenta. Asimismo, se puede considerar a la alexitimia como el patrón de conducta que experimenta la persona, a través de sus pensamientos y expresiones, que le impiden procesar adecuadamente las emociones, evidenciado dificultad para expresar sus estados emocionales. (p. 38)

De ahí que, para docentes, el mayor problema que los estudiantes presentan frente a la solución de conflictos dentro de su hogar, es la dificultad de poder expresar sus sentimientos, porque son personas sumamente reservadas en la vida familiar, y eso se lleva a las aulas, siendo personas inexpresivas, con una fuerte barrera para que los docentes puedan conocer sus vidas, lo que les preocupa, porque no pueden entender la parte emocional de los estudiantes, siendo entonces necesario un fortalecimiento en la vida familiar a través de escuela de padres.

En el caso de la segunda subcategoría: Resolución, Grajales et al. (2019) han expresado que es “la toma de decisión para culminar algo de forma razonable, ya sea un proceso o un hecho. Por lo tanto, se puede definir como una respuesta a una situación sobre la cual se decide, con el fin de culminar”(p. 130), para lo cual la institución educativa a través de su manual de convivencia ha

planteado actividades que permitan resolver conflictos dentro del aula: mesas redondas, firmas de compromiso, conducto regular entre otros, y por parte de los estudiantes también han intentado aplicar ciertas conductas encaminadas a resolver conflictos escolares, pero esto supeditado a las relaciones interpersonales que se manejen entre los mismos, a su parte emocional, la cual por su corta edad está en constante cambio, y en gran medida influye la opinión y participación de docentes y directivos docentes, teniendo en cuenta que dentro de la institución educativa se manejan unas normas que los estudiantes están conscientes deben de seguir.

Ahora bien, al hablar de resolución, se aprecia contextos en los cuales se observa su aplicación: institución educativa, hogar, y el ámbito escolar, en el cual los estudiantes asumen diferentes maneras de afrontar la solución de los conflictos.

En el ámbito de la institución educativa, tanto estudiantes como docentes han expresado que la manera de resolver los conflictos es mediante la **aplicación del manual de convivencia**.

Inicialmente, los estudiantes, manifestaron que la institución educativa para dar solución a los conflictos se baja puntos, se llama a padres, se realizan actividades: como: limpiar parques, pintar muros, algunas veces charlas, firma de compromiso de no repetición del conflicto, la matrícula condicional, anotaciones, hacer labor social, seguir el conducto regular, dando lugar a la existencia de Actividades Sociales, Firma de Compromiso (Aplicación de Manual de Convivencia).

Así mismo, los docentes, enunciaron que exponen que las estrategias implementadas por la institución para dar solución a los conflictos son: charlas, no llevar al aula nada valioso, aplicación de conducto regular, protocolo de manual de convivencia, anotaciones en el observador, mediación por parte de docentes, el diálogo, el escuchar ambas partes, talleres, pero también se da inexistencia o pocas estrategias, y la necesidad de un psicorientador, generando con ello la aplicación del Manual de Convivencia mediante el Diálogo y la Mediación.

Seguidamente, dentro de este mismo ámbito, los docentes plasmaron que para dar solución a los conflictos dentro del aula promueven: la gestión comunitaria con apoyo interinstitucional, charlas

de docentes, motivación a estudiantes para promover actitudes positivas y valores en las relaciones interpersonales, diálogo, mesas redondas, escuchar a las partes involucradas, en esta línea se continúa dependiendo de la situación con la aplicación del conducto regular y orientación en torno al manual de convivencia.

Para entender la importancia del manual de convivencia dentro de una institución educativa, es necesario referirse a autores como Gutiérrez y Camargo (2022) quienes han expuesto que:

El manual de convivencia se puede definir como un instrumento de orden pedagógico, el cual recopila información relevante relacionada con el horizonte e identidad institucional, deberes y derechos, normas, protocolos y situaciones que afectan la convivencia, así como las acciones y estrategias de prevención para minimizar riesgos a nivel de comunidad educativa en general enfatizando en los estudiantes como actores principales en el proceso educativo. (p. 34)

La institución educativa, siendo un establecimiento católico, que va de la mano con el fomento y aplicación de valores morales y cristianos, tiene un compromiso firme con la aplicación del manual de convivencia, resaltando la aplicación de charlas con las partes involucradas en conflictos (diálogo en la coordinación), actividades sociales, a través de ayuda a las personas necesitadas, e incluso con la realización de charlas entre estudiantes con las autoridades correspondientes (policías, o personal con conocimiento en una área) que permiten educar y formar en prevención de algún asunto que pueda interesar o afectar a los estudiantes, como: drogas, sexualidad, etc.

Con respecto a los docentes, ellos hacen una apreciación general de la existencia de un manual de convivencia con connotaciones rígidas y nada variantes, en el cual existen estrategias de actividades de reflexión brindadas en las cátedras de los días miércoles sobre filosofía Bethlemita, pero también se destaca la primacía del planteamiento del conducto regular, consistente en la interacción del docente en la búsqueda de la resolución de conflictos entre los estudiantes, de ser el generador de diálogo, mediación, y de proseguir con las instancias superiores: coordinador, firmas de compromiso, rector, todo un mismo procedimiento, sin novedad alguna y en donde la inexistencia de un psicorientador refleja una falta de apoyo para los estudiantes y una necesidad

para el docente, quien no cuenta con la suficiente preparación para hacer frente a todas las situaciones que se presenten en el aula.

Caso contrario a la aplicación de un manual de convivencia, algunos estudiantes manifiestan que no hay estrategias dentro de la institución educativa para dar solución a los conflictos, o las que existen no les agradan.

En este sentido Salas y Cómbita (como se citó en Cano, et al., 2018) expresan que la escuela tiene una dinámica social que al no trascender de lo normativo y al no incentivar buenas prácticas relacionadas con convivencia y paz, reflejará una sociedad disfuncional, marcada por solución de conflictos de manera violenta, siendo entonces que las políticas públicas fracasen porque no entienden el comportamiento humano.

La mitad de los estudiantes entrevistados asumen un fuerte cuestionamiento a la institución educativa entorno a las estrategias impartidas, considerando que más que propiciar una adecuada manera de solucionar conflictos en búsqueda de obtener sana convivencia, lo que se ha obtenido es infundir temor, específicamente en las medidas impartidas como pintar un muro a las afueras de la institución, lo cual causa vergüenza e indignación con sus compañeros. De igual manera a los estudiantes les gustaría que el ámbito de recreación y deporte fuera fortalecido, mediante los espacios propicios para su realización, porque eso no sucede, se da lugar solo a lo académico y poco se resalta, se hace y reconoce al esfuerzo deportivo.

Seguidamente, desde el ámbito del hogar, espacio en el cual los estudiantes enfrentan retos de convivencia con sus familiares más cercanos, buscando aplicar las alternativas más favorables para solucionar sus conflictos, se destacan diversas **formas de resolución de conflictos**, dentro de las cuales se encuentran: Comunicación Familiar, Participación Familiar, Autonomía como Estrategia de Resolución de Conflictos, Convivencia familiar, y Silencio como Estrategia de Resolución de Conflictos.

En la comunicación familiar, los estudiantes, han expresado que reconocen que para solucionar los conflictos en el hogar acuden al diálogo, sugieren soluciones cuando les dan la palabra.

De acuerdo a De la Cruz Sulca (2020), se define a la comunicación familiar como:

Toda interacción establecida entre los miembros de esta, donde cada uno desarrolla habilidades sociales necesarias para el proceso de desarrollo social del entorno al que pertenece. Este tipo de comunicación depende de un contexto, cultura y estructura familiar donde se encuentre. (p. 8)

Así mismo, De la Cruz Sulca (2020), destaca que, dentro de esta comunicación, a través de una conducta asertiva se observa las adecuadas emociones que son las herramientas para una comunicación saludable, para resolución de problemas, y el logro de objetivos en las diversas relaciones sociales.

Los estudiantes dentro de sus relaciones familiares son conscientes de la importancia de la existencia de un buen diálogo, por medio del cual se restablezcan relaciones, se reduzcan las indiferencias y se trate de evitar el uso de palabras soeces que poco o en nada ayudan a solucionar los problemas, reconocen la existencia de una autoridad, pero también resaltan la necesidad de que en el hogar los escuchen, les permitan participar dando alguna solución, odian no poder aportar ideas en lo que saben que pueden hacerlo, porque eso los hace sentirse excluidos de su ambiente familiar.

En la participación familiar los estudiantes expresan que para solucionar conflictos dentro del hogar lo hacen con todos los miembros de la familia, existe buena relación, a lo cual autores como Ramírez (como se citó en Giler y Briones, 2020) manifiestan la importancia de la participación activa de los padres en la enseñanza de sus hijos, quienes fomentan desde niños buenos hábitos, fortaleciendo autoestima, disciplina, mejorando relaciones entre padres e hijos, siendo esto clave para el éxito personal y profesional, y mejorando el rendimiento académico.

Algunos estudiantes reconocen tener buena relación con sus familiares, porque ellos independientemente de su conformación, provienen de familias que tienden a fortalecer aspectos emocionales y habilidades sociales que permiten a los estudiantes relacionarse de manera más flexible, dinámica, que conlleva a que exista una buena comunicación. Los estudiantes disfrutan

observar que tanto en contextos positivos como negativos todos los miembros de una familia participan con ideas, con experiencias o anécdotas por medio de las cuales se enriquece una charla o se soluciona un problema, pero desafortunadamente esto sucede en pocos hogares.

Por otra parte, solo un estudiante reconoció a la autonomía como estrategia de resolución de conflictos para dar solución a los conflictos dentro del hogar por sí mismo. Esta estrategia Nassr Sandoval (2018) la ha definido como:

Una capacidad específicamente humana que permite modelar el comportamiento de la misma, tanto como un ser individual como también un ser social. No obstante, deja muy claro que la autonomía permitirá la acción de la persona dentro de unos límites, los cuáles se atribuyen como normas. (p. 32)

Las propias decisiones afrontadas por el estudiante son acciones que benefician el desarrollo personal del mismo, porque reflejan carácter, decisión y madurez, pero son poco comunes de efectuarse y menos en pro de poder solucionar un conflicto, porque los estudiantes tienen la necesidad de acudir a sus familiares más cercanos para reafirmar decisiones, muchas veces por miedo a equivocarse o porque simplemente existe una autoridad de ejemplo, a lo cual sienten deben de respetar y hacer caso en sus disposiciones.

Seguidamente, la convivencia familiar, como otra forma de resolución de conflictos por los estudiantes se reflejan dentro del hogar evitando peleas, que los conflictos continúen, pidiendo perdón, procurando no llevar la contraria, esperando que se calmen las cosas y entonces si hablar.

Según Isaacs (como se citó en Veloz, 2019) se resalta la importancia de la convivencia familiar, exaltando lo siguiente:

La convivencia familiar no es solo el tiempo que la familia se encuentra unida es la interacción agradable que existe entre los miembros de cada una, relacionada con los valores, convivencia pacífica, comunicación y respeto entre todos. Esta convivencia facilita las condiciones en el

desempeño de los derechos de las personas, en especial aquella en condiciones vulnerables. (p. 12)

Algunos estudiantes han observado que se puede propiciar ambientes agradables dentro del hogar, mediante el compartir e interactuar con sus familiares, a través del juego, de las charlas, del compartir experiencias del día, de las salidas por fuera de la casa, en general todo aquello que permita una sana armonía en el hogar evitando las peleas o enfrentando los conflictos, en donde el pedir disculpas es una opción viable dentro de una adecuada convivencia.

Finalmente, dentro de las formas de resolución de conflictos dentro del hogar se destaca el silencio, el cual de acuerdo con algunos estudiantes se manifestó que para solucionar los conflictos dentro del hogar se quedan callados.

Autores como De los Ángeles, et al. (2019), han dado una descripción de la importancia de cómo tratar los conflictos en el hogar, en lo cual se reconoce la importancia del manejo del tiempo de los padres con sus hijos, siendo participativos en sus actividades, problemas, escucharlos, tener confianza, prestar atención para fortalecer y propiciar la comunicación, porque se crea un silencio y vacío que sustituyen otros entretenimientos que se vuelven adicción.

Para los estudiantes, el silencio se ha convertido en una opción razonable de enfrentar los conflictos, porque sienten que expresar una opinión, la cual en muchos casos no es bien recibida, lleva a generar más problemas, o incluso se prefiere acudir a esta forma de resolución de conflictos porque no existe la confianza de expresar lo que piensan, sienten, ocasionando distancia con sus familiares más allegados y constituyendo ser personas muy reservadas con las demás personas.

En el ámbito escolar, los estudiantes conocen y en algún momento han acudido a diferentes formas de resolución de conflictos como lo son: Diálogo y Conciliación, mediador con amigos, diálogo y mediación, diálogo, escucha activa, ignorando los problemas, y a su vez los docentes han reconocido en los estudiantes formas de resolución de conflictos como: diálogo y mediación, Apoyo de Docentes o Coordinador para Mediación.

Las formas de resolución de conflictos expuestas en la presente investigación son enriquecedoras para los estudiantes, pero estos consideran que su aplicación debe ser ampliada en el manual de convivencia mediante una participación más inclusiva de los mismos, porque la implementación está enfocada a una intervención exclusiva del docente. La práctica de estas formas de resolución de conflictos son más provechosas para la formación de los estudiantes, que actividades repetitivas como: limpiar parques, pintar muros, algunas veces charlas, firma de compromiso de no repetición del conflicto, matrícula condicional, anotaciones, a las cuales no tienen un interés de acudir, las considerar acciones extremas y sin ningún beneficio ni solución a un conflicto, y por ende no existe un aprendizaje significativo en ellos, siendo así que no se fortalezca la parte actitudinal y la forma en como ellos se expresan con los compañeros de aula, docentes y padres o acudientes.

Frente al diálogo y conciliación, los estudiantes expresaron que para solucionar los conflictos dentro el aula dialogan, asumen un espíritu conciliador, acuden a docentes, director de grupo, coordinador, rectora.

Según Vera (2021) y San Martín (como se citó en Núñez, 2019), manifestaron que el diálogo es fundamental dentro de los procesos comunicativos y socializadores del entorno educativo, es utilizado para tomar decisiones, para fortalecer las relaciones interpersonales entre quienes participan del diálogo, en favor de crear mejoras integrales en todo un contexto y por su parte la conciliación, en la cual las personas que están en medio de un conflicto eligen a un tercero, experto en el tema, quien asume una posición pasiva, busca mejorar la comunicación, quien puede proponer opciones de resolución de conflictos, evitando acudir a un procedimiento jurisdiccional o arbitral, mejorando la transmisión de la información entre las partes que se encuentran inmersas en un conflicto.

Dentro del ambiente escolar, los estudiantes han propendido de forma inicial y general de acudir al diálogo, como herramienta de comunicación y acercamiento con sus pares, porque a través de esta alternativa de solución de conflictos se intentan construir espacios de disipación en donde se pueda expresar ideas, lo cual sucede más que todo en momentos académicos, clases de ética y valores, en presencia del docente, quien dirige diferentes actividades como mesa redonda, o

debates, en las cuáles se invita a que estudiantes asuman roles que puedan incentivar a un espíritu conciliador, el cual es propio de docentes y directivos docentes, quienes asumen un rol como conciliadores de conflictos escolares dentro y fuera del aula atendiendo conflictos como bullying, peleas etc., en búsqueda de propiciar una comunicación asertiva, y a lo cual los estudiantes por autoridad o por conducto regular esperan siempre que intervengan.

Seguidamente, en torno a la mediación, los estudiantes argumentan que ante la existencia de conflictos únicamente intervienen cuando son amigos cercanos:

Según Mozo, et al. (2019):

La mediación entre pares consiste en que el propio alumnado ejerce la función mediadora de conflictos entre estudiantes bajo la fórmula de comediación (2 mediadores llevan el proceso). Este modelo tiene sentido en un contexto que forma a los estudiantes para ser más autónomos y donde se les reconoce como el centro del aprendizaje. (p. 4)

Así mismo, los estudiantes manifiestan que refieren proponer el diálogo y la mediación en la solución de conflictos.

Areiza (como se citó en Torres, et al., 2019) expresa que el diálogo es una clave para reconocer los elementos que originan el conflicto, facilitando su intervención y resolución pacífica y la mediación como “un proceso voluntario y confidencial de resolución de conflictos en el que un tercero neutral (el mediador) ayuda a las partes a llegar a un acuerdo” (De la Hoz Pérez, 2019, p. 179).

A través de la mediación se fomenta no solo la solución de conflictos dentro del aula, sino también se fortalecen habilidades sociales como: el diálogo, la escucha activa, la empatía, confianza, el liderazgo positivo, la responsabilidad, etc., lo cual permite formar en los estudiantes un espíritu crítico, reflexivo, y pacificador que mejore las relaciones sociales propias y de los demás.

Los estudiantes sujeto de investigación reconocen la existencia del diálogo a través de la mediación, la cual lo miran necesario dentro y fuera de las aulas para evitar acudir a discusiones o agresiones físicas, pero únicamente están dispuestos a asumir el rol de mediadores con amigos, con personas que consideran conocer y que sientan que por su afinidad puedan ayudar a que las partes puedan llegar a un acuerdo, pero no se sienten de la misma manera con aquellas personas que no conocen, no se sienten en la confianza de intervenir, ni de ayudar a otros, consideran que no deben de hacerlo, no deben interferir en asuntos que no les competen, porque no quieren verse como personas entrometidas que llevan hacer sujetos de señalamiento y burlas por parte de sus compañeros.

Con respecto al diálogo, escucha activa, ignorar problemas, los estudiantes manifiestan que ante los conflictos que se presentan tanto en la vida escolar, como familiar los solucionan: solos, buscando amigos, acudiendo al diálogo, no solucionándolos de buena manera, ayudando mientras lo puedan hacer, siendo callados, escuchando opiniones, dando consejos, buscando solución clara y precisa, ignorando los problemas, y a los demás, no asumiendo una solución por sí mismos.

Autores como Rodríguez (2019), Moreira (2021), y Cumpa (2021), expresan que el diálogo interpreta y reinterpreta el conflicto, aprendiendo del otro, fortaleciendo la escucha, la empatía, siendo el diálogo una técnica exploratoria, en el cual se necesita de voluntad e intención tanto del contexto como de los involucrados, la escucha activa como un proceso activo, en el que intervienen los sentidos, requiriendo esfuerzo y concentración, que se refiere a prestar atención no solo a lo que dice la otra persona, sino al como lo expresa, e ignorar el problema que refiere a negarse a la connotación negativa que contrae el problema.

Los estudiantes tanto en el ambiente escolar como familiar reconocen la importancia de dialogar y escuchar ante la existencia de los problemas, lo cual, si bien no asegura la pronta solución de conflictos, si configura ser el primer paso para intentar mejorar las relaciones interpersonales, evitando agresiones verbales o físicas. Seguidamente llama la atención que los estudiantes cuando no cuentan con un respaldo o ayuda en la solución de conflictos por parte de algún adulto, sea este un docente o un familiar, prefieren asumir una postura de desinterés para enfrentar los conflictos,

lo cual en muchos casos genera que los problemas no se solucionen directamente, sino que sea el tiempo que permita restablecer las relaciones.

En el caso de los docentes, algunos destacaron el diálogo y la mediación en los estudiantes, expresando que los mismos para solucionar los conflictos acuden a las mediaciones, llevadas a cabo por los profesores, buscan al docente, o dialogan internamente, todo se dice con respeto.

Así mismo, los docentes expresaron que son un apoyo para la mediación de los estudiantes, enunciando que los estudiantes frente a los conflictos que se presentan en la vida escolar resuelven ignorándose entre compañeros, en el mismo sentido buscan soluciones de manera individual o por el contrario acuden al docente o coordinador como mediador.

Al respecto, Torres y López (2020) definen al diálogo como un proceso de comunicación, en el cual se resuelve o afronta el conflicto, se llegan a acuerdos entre personas, se comprenden emociones, sentimientos, e ideas que se quieren dar a entender mediante palabras y expresiones, logrando superar malentendidos, y por su parte la mediación escolar, la cual ha sido vista como la metodología en la cual existe un diálogo entre las partes implicadas en presencia de un tercero imparcial que no debe proponer soluciones, solo es un facilitador, son las partes en conflicto quienes tienen el poder del diálogo.

Seguidamente Martínez (2019), hizo referencia a la mediación pedagógica del docente, orientada a generar un nuevo orden en la praxis del aula, educando desde una mediación sistemática y democrática, en donde las partes cedan protagonismo y se dé desde la educabilidad un proceso de búsqueda para docentes y estudiantes.

Dentro de la labor del docente, como autoridad, ejemplo y directriz para los estudiantes, se destaca la importante misión que desempeñan en la formación académica, en valores y en la parte comportamental, brindando el apoyo para poder solucionar los conflictos, y por medio de estrategias en clase como: debates y mesas redondas, impartiendo la enseñanza del diálogo entre estudiantes.

Lo mencionado, es algo positivo dentro del aula, resaltando que tanto docentes como estudiantes siguen un conducto regular, pero dentro de esa directriz a seguir, no se contempla la posibilidad de que el estudiante asuma el liderazgo de un tercero imparcial que fomente la solución de conflictos con sus compañeros, primero porque el estudiante tiene selectividad para intervenir en conflictos, y segundo, porque no se ha fomentado una formación para estudiantes mediadores, en donde inicialmente se fortalezcan las competencias socioemocionales, las cuáles son variables e inestables en adolescentes.

Por último, dentro de la categoría de resolución, se hace hincapié en que existen estudiantes (3) que reconocen que no se evidencian conflictos entre sus compañeros, y que hay buena convivencia. Según la UNESCO (como se citó en Rentería, 2018) refiere que:

La Convivencia Escolar es el conjunto de relaciones interpersonales que se establece entre los integrantes de la comunidad educativa, caracterizadas por el respeto a los derechos de los demás, la aceptación de normas consensuadas y la solución pacífica de los conflictos; favoreciendo un estilo de vida democrático, ético y la formación ciudadana de los estudiantes. (p. 49)

Al igual que lo apreciado en el ámbito del hogar, pocos estudiantes manifiestan que existe buena convivencia, y lo expresan porque no tienen problemas con los demás, son personas que hablan con todos sus compañeros, y no tienen ningún problema de comportamiento escolar.

Caso contrario a lo mencionado, tanto estudiantes como docentes, expresaron la existencia de las **inadecuadas formas de resolución de conflictos en el aula y en el hogar**, destacando las siguientes: Emociones negativas y conductas disruptivas, e indiferencia.

En el entorno escolar, algunos estudiantes expresaron que solucionan los conflictos con enojo, rabia, puños, agresividad, empujones, discusiones, no solucionan de buena manera los conflictos. Seguidamente, dentro del ámbito del hogar, los estudiantes, manifestaron que para solucionar los conflictos en el hogar se alega, se regaña, se ofende, existen puños, con justa razón se responde, gritos, cuando se reprende se calla, solucionan los conflictos por sí mismos, no se dialoga, se hace sentir culpables a padres, ignora a padres, ignora los problemas.

Así mismo, docentes enunciaron que, frente a los conflictos de los estudiantes dentro del aula, no se evidencian soluciones concretas, por otro lado, se generan agresiones y discusiones para resolver los problemas. Buceta (2019) y Figueroa (2021) han manifestado que las emociones negativas son desagradables, se experimentan cuando hay amenaza, pérdida, obstrucción de una meta, que necesitan de recursos comportamentales y cognitivos para elaborar planes que resuelven la situación, y las conductas disruptivas como aquella dificultad para respetar las normas en el aula.

Los estudiantes entre ellos y dentro del aula enfrentan diversos momentos en los que no son partidarios de solucionar los conflictos de la mejor manera, y esto sucede porque están enfrente de compañeros con los que no comparten mucho, no conocen, no se tratan tan a menudo, y por ende no sienten la confianza de propiciar un diálogo y ante los problemas reaccionan de manera poco aconsejable porque en lugar de apaciguar los conflictos, los hacen más grandes.

Dentro del hogar, la situación es aún más compleja ya que se combinan emociones con conductas dañinas, porque los hijos en su actitud reservada, poco comprensiva con sus padres o familiares cercanos o incluso con una actitud reprimida ante un panorama en el cual pueden aportar para la solución de un problema, no lo hacen, porque consideran que quien debe iniciar, motivar y solucionar es quien tiene la autoridad, y ellos simplemente deben obedecer aunque lo hacen de mala forma, porque sienten que es impuesto.

Seguidamente, algunos estudiantes manifiestan que, para solucionar los conflictos dentro del aula, asumen una actitud de indiferencia. Para el caso de la indiferencia a conflictos escolares, algunos docentes enuncian que, frente a la existencia de conflictos, los estudiantes se quedan callados, asumen indiferencia.

Al respecto, Perdomo (2018) y Díaz (como se citó en Perdomo, 2018) han expresado que la indiferencia es una característica de la sociedad actual, que rompe vínculos sociales con quienes no considera necesario, no reconoce al que no hace parte de su grupo, y frente a conflictos estudiantiles es asumido en la mayoría por agresores en respaldo indirecto a sus acciones.

La indiferencia es una actitud fría y común en algunos estudiantes, en la cual no se tiene mucho interés por socializar con el entorno, da igual si se comparte, si se expresa opiniones o si se calla, los chicos creen que a veces hacen más sin decir nada, o actuar como si nada ocurriera, porque interferir es más contraproducente para que se generen adecuadas relaciones interpersonales, en las cuáles si se hace o dice algo equivocado conlleva a problemas graves como amenazas o golpes. Los estudiantes que piensan y expresan que la indiferencia es una opción de solución de conflictos, provienen hogares de veredas, en donde suelen haber madres o padres cabezas de familia o cuyo acudiente es un familiar diferente, y de los cuales los estudiantes no se hablan con sus docentes.

La actitud de indiferencia asumida por los estudiantes es una reacción directa de que la institución educativa Sagrado Corazón de Jesús-Bethlemita- San Lorenzo Nariño, no propicia una transformación en sus estrategias para solucionar conflictos, existiendo un total descontento por parte de los estudiantes en la existencia de las actividades académicas en las cuales no se sienten involucrados, y además de que no existe igualdad en la solución de los problemas dentro del aula, a veces los escuchan, otras veces no, entonces ante la ineficacia de propender porque los problemas se puedan resolver, este grupo de personas prefieren no hacer nada para solucionar los conflictos.

Finalmente, dando cumplimiento al tercer objetivo específico relacionado con el diseño de una cartilla didáctica orientada a la implementación de la mediación en el entorno educativo, a continuación se presenta el producto obtenido a partir de los hallazgos del estudio pensando en beneficiar a la población participe del proceso investigativo y a los estudiantes que hagan parte de la institución educativa.

CARTILLA DIDÁCTICA

**LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS PARA FORTALECER
LAS COMPETENCIAS SOCIO-EMOCIONALES**



**“NO PODEMOS RESOLVER PROBLEMAS PENSANDO DE LA MISMA
MANERA QUE CUANDO LOS CREAMOS”**

ALBERT EINSTEIN.



TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN
 2. JUSTIFICACIÓN
 3. RECONOZCO MIS VALORES
 4. TRABAJO MIS EMOCIONES EN EL AULA
 5. CONOZCO MIS HABILIDADES SOCIALES
 6. APRENDO DE MEDIACIÓN
 - 6.1 DEFINICIÓN DE MEDIACIÓN
 - 6.2 PARTES INTERVINIENTES EN LA MEDIACIÓN
 - 6.3 EL ROL DEL MEDIADOR
 - 6.4 EL ROL DE LAS PARTES INTERVINIENTES EN LA MEDIACIÓN
 - 6.5 ETAPAS DE LA MEDIACIÓN
 7. CASO PROBLEMA
- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. PRESENTACIÓN

La mediación como estrategia de resolución de conflictos, para fortalecer las competencias socio-emocionales permite mejorar las relaciones interpersonales y a la vez, genera espacios motivadores en el cual los estudiantes puedan ser sujetos activos que promuevan la sana convivencia.

La intención de fomentar escenarios adecuados para fortalecer las competencias socio-emocionales, va más allá de los espacios académicos (continuidad de una formación profesional), para lo cual es necesario tener en cuenta actitudes comportamentales que permitan que el estudiante se desarrolle en sociedad, siendo así que la resolución de conflictos mediante la estrategia de mediación se preocupe por el desarrollo de capacidades y competencias sociales: derechos y deberes dentro del aula que constituyan ser una base para que los mismos puedan estructurar unas relaciones futuras, porque la sociedad exige que se involucren de forma participativa y tolerante, en beneficio de la construcción de la misma.

Es así, como los jóvenes son los llamados a generar transformaciones, asumiendo con ello una actitud que, a través del conocimiento teórico y talleres sobre el tema, cambien la existencia de un conflicto en encuentros sociales, de los cuales pueden surgir soluciones concretas a partir del diálogo, dejando a un lado los escenarios de discordia y contribuyendo a una cultura comprometida con el cambio social.

2. JUSTIFICACIÓN

Los estudiantes a través de las entrevistas llevadas a cabo durante el proceso investigativo en aras de aplicar la mediación como estrategia, manifestaron que reconocen la existencia de valores en su vida: responsabilidad, honradez, generosidad etc., de habilidades positivas como: escucha activa, empatía, responsabilidad, diálogo, pero también de la dificultad de relaciones interpersonales, dificultad de expresión oral, expresiones Groseras, falta de liderazgo, falta de confianza, con emociones positivas y negativas, con múltiples conflictos como: bullying, conductas disruptivas, indiferencia a conflictos escolares, pero especialmente y el más preocupante, la falta de expresión de sentimientos: alexitimia.

Conforme a lo expuesto, es necesario que desde el sector educativo como el escenario de partida se propicie la aplicación de herramientas prácticas y estratégicas como la mediación, que permitan desarrollar procesos de participación y liderazgo estudiantil que fortalezcan unas competencias socio-emocionales positivas y se transformen los aspectos negativos que obstaculizan su existencia, llevando a entender que las sociedades actuales deben pensar y actuar conforme a ideas que impulsen la solución de conflictos, razón por la cual desde la formación académica se debe estructurar las adecuadas relaciones, que además permitan fortalecer el aspecto emocional que contribuye a la aplicación de valores y con ello fomentar el desarrollo de la competencia social, que propicia el respeto por los demás, y exalte derechos constitucionales como la libre expresión, que permita manifestar una opinión, contribuyendo a convivir pacíficamente, propiciando la participación, liderazgo, mediante el dialogo, escucha y acuerdos establecidos con la palabra, todo mediante la estrategia de la mediación.

3. RECONOZCO MIS VALORES



INSTRUCTIVO

El docente dentro de un espacio académico (el que se considere adecuado) invita a los estudiantes a que reconozcan sus valores.

RECOMENDACIONES:

- Se cuenta con la participación de todos los estudiantes del grado 11
- Duración: 50 minutos

APLICACIÓN:

- Se realiza en un tablero o se presenta la imagen del dibujo de un árbol: grande, con diversas ramificaciones, y que corresponda al número de estudiantes del grado 11 al cual se aplique.
- En una hoja de papel y de manera individual y personal cada estudiante escribe el nombre del valor más importante en su vida y el porqué de su escogencia.
- Posteriormente, y de manera verbal, cada estudiante comparte con sus compañeros el nombre del valor que escribió y el porqué de su escogencia.
- Cada valor que sea mencionado por los estudiantes será escrito en el árbol de los valores y al final entre el docente y estudiantes se hará una reflexión de la importancia de cada valor, de su aplicación e influencia entorno a la solución de conflictos.

4 TRABAJO MIS EMOCIONES EN EL AULA



PARAR

PENSAR

ACTUAR

EMOCIONES

FELICIDAD, CONFIANZA, CARIÑO,
AMOR, COMPAÑERISMO, ENVIDIA,
INTOLERANCIA, ENOJO, EGOISMO,
TRISTEZA, ODIO.

1. ¿Ante la existencia de burlas y sobrenombres hacia usted por parte de sus compañeros, ¿usted qué hace?, ¿que emoción surge en usted? y por qué?
2. ¿Ante la existencia de burlas y sobrenombres de sus compañeros a otros compañeros, ¿usted qué hace?, ¿que emoción surge en usted? y por qué?
3. ¿Qué emoción surge en usted acciones por parte de sus compañeros como esconder las cosas personales dentro del aula?, ¿cómo actúa ante el suceso?
4. Ante la existencia de juegos bruscos hacia usted por parte de sus compañeros, ¿usted qué hace?, ¿que emoción surge en usted y por qué?
5. Dentro del aula se han suscitado chismes que afectan su relación con sus demás compañeros, ¿usted qué hace?, ¿que emoción surge en usted? y por qué?

INSTRUCTIVO

El docente dentro de un espacio académico (el que se considere adecuado) invita a los estudiantes a que trabajen sus emociones dentro del aula.

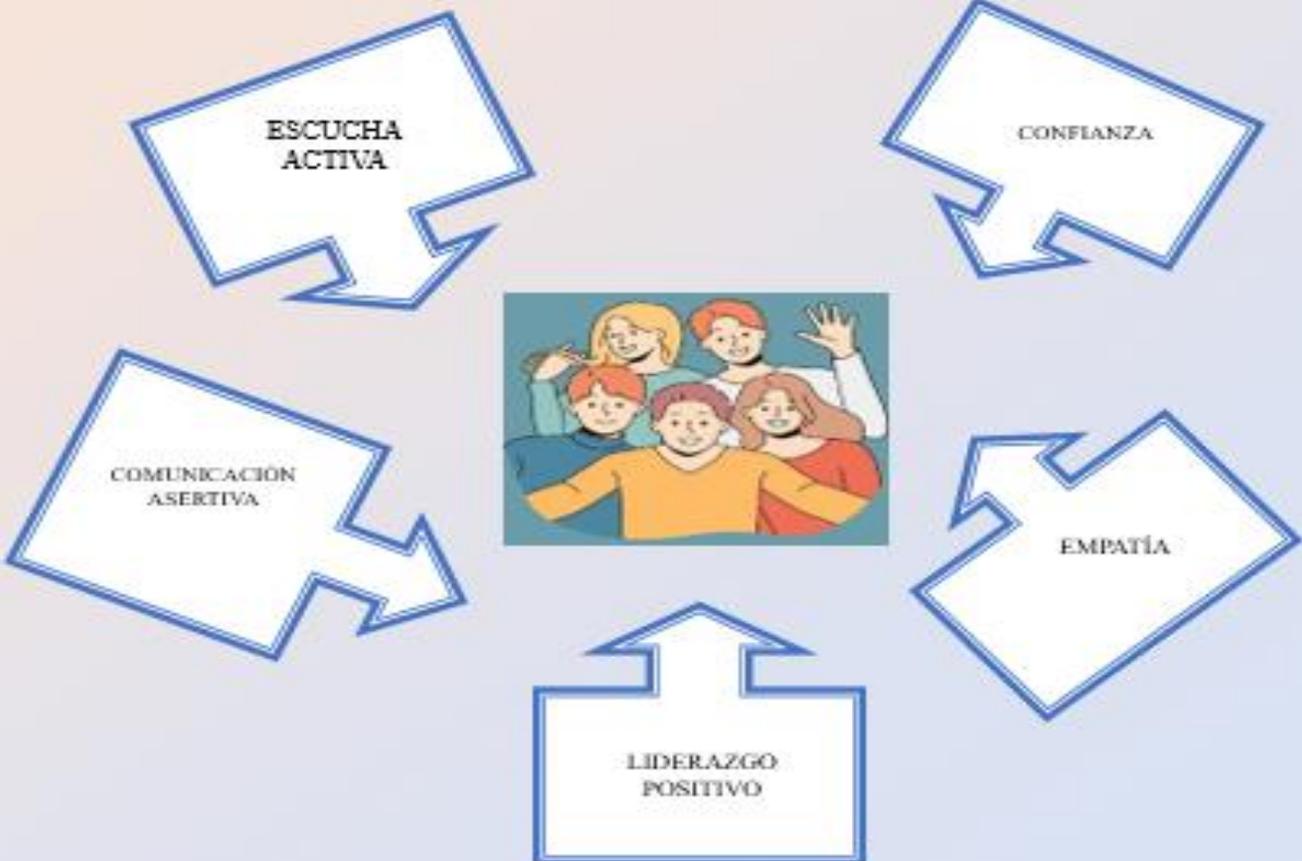
RECOMENDACIONES:

- Se cuenta con la participación de todos los estudiantes del grado 11
- Duración: 50 minutos.

APLICACION:

- El docente en el tablero o haciendo uso de un dibujo o proyección presenta la imagen del semáforo, explicando que cada color del mismo tiene un nombre y significado; el color rojo: parar, el amarillo: pensar y el verde: actuar.
- Seguidamente, a cada estudiante se reparte una hoja en la cual se describen emociones positivas como: felicidad, confianza, cariño, amor, compañerismo, y negativas como envidia, intolerancia, enojo, egoísmo, tristeza, odio, y en conjunto dentro de la misma hoja se realizan preguntas acerca de situaciones reales dentro del aula, las cuales son las mismas enunciadas en la presente cartilla, página No 8.
- Teniendo en cuenta la información suministrada, cada estudiante y de manera individual debe responder de manera escrita lo que haría en cada situación real dentro del aula, relacionando el color, conforme al semáforo de emociones; rojo: parar, amarillo: parar y verde: actuar, la emoción a la cual acudirían, y aplicarían y el por qué lo harían, para luego y de manera verbal, cada estudiante comparta con sus compañeros lo respondido en el taller propuesto. Finalmente, entre el docente y estudiantes se hará una reflexión de la importancia de controlar las emociones entorno a la solución de conflictos.

5. CONOZCO MIS HABILIDADES SOCIALES



INSTRUCTIVO

El docente dentro de un espacio académico (el que se considere adecuado) invita a los estudiantes a que conozcan sus habilidades sociales dentro del aula.

RECOMENDACIONES:

- Se cuenta con la participación de todos los estudiantes del grado 11
- Duración: 50 minutos.
- Potenciar habilidades sociales: liderazgo positivo, escucha activa, confianza, empatía, y comunicación asertiva, producto del resultado de investigación preliminar.

APLICACIÓN:

- El docente solicita a todos los estudiantes que escriban en un papel su nombre, y posteriormente estos se depositaran en una bolsa.
- Seguidamente, el docente sacara de la bolsa un papel. El nombre de la persona que se encuentra en el papel saldrá adelante.
- El estudiante que sale adelante dará el nombre de un compañero, al cual realizará las siguientes preguntas, y a su vez el estudiante nombrado hará lo mismo:

1. ¿Qué le gusta de su compañero o compañera? La pregunta tiene la intención de que el estudiante exprese las cualidades positivas que pueda observar en su compañero o compañera.
 2. ¿Qué no le gusta de su compañero o compañera? La pregunta tiene la intención de que el estudiante exprese los defectos que pueda observar en su compañero o compañera.
 3. ¿Qué cualidades positivas y defectos comparte con su compañero o compañera?
 4. ¿Qué le recomendaría a su compañero o compañera para mejorar sus defectos?
- A través de las preguntas que realicen ambos estudiantes se podrá potenciar las habilidades de: liderazgo positivo, asumiendo ejemplo de expresar lo que se piensa y siente, la escucha activa, teniendo una actitud atenta y comprensiva con el escucha antes de tomar decisiones, la confianza , por medio de la cual las partes asumen la seguridad suficiente en sí mismos para interactuar y dialogar , la empatía, colocándose en el lugar del otro llevando a reflexionar sobre un cambio actitudinal, generando una comunicación asertiva que propicie un diálogo calmado y coherente.
 - Finalmente, entre el docente y estudiantes se hace hará una reflexión de la importancia de manejar habilidades sociales entorno a la solución de conflictos.

6. APRENDO DE MEDIACIÓN



6.2 PARTES INTERVINIENTES EN LA MEDIACIÓN

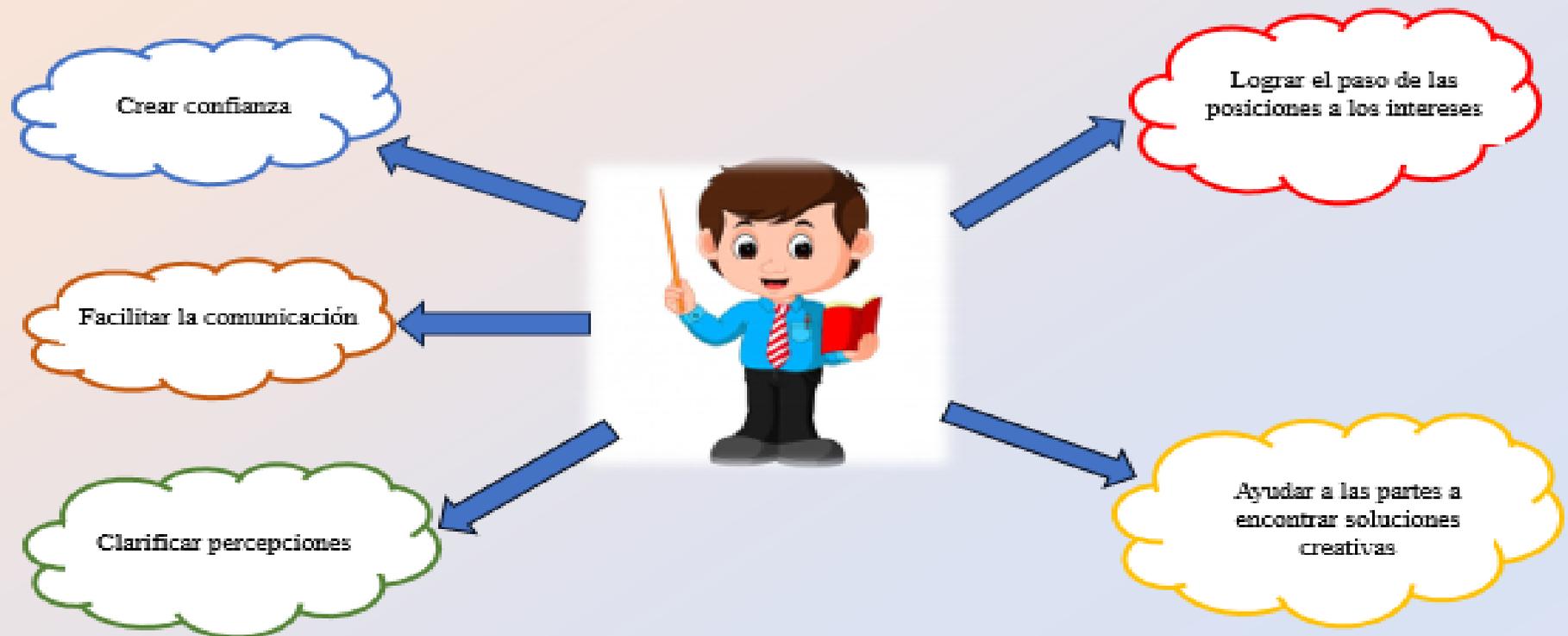
MEDIADOR

**PARTE
SOLICITANTE-
AFECTADO(a)**



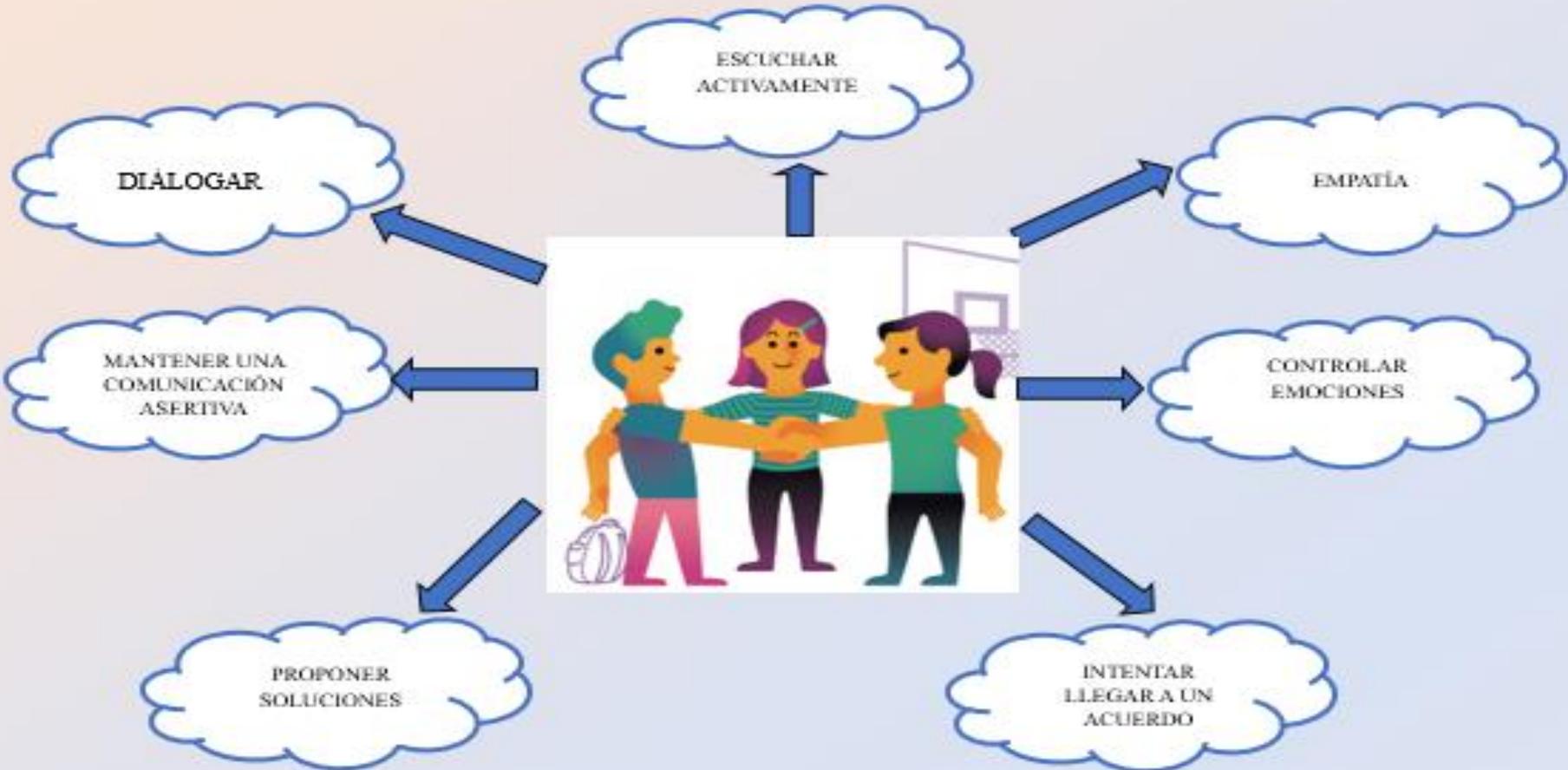
**PARTE SOLICITADO(a)
- AFECTANTE**

6.3 ROL DEL MEDIADOR

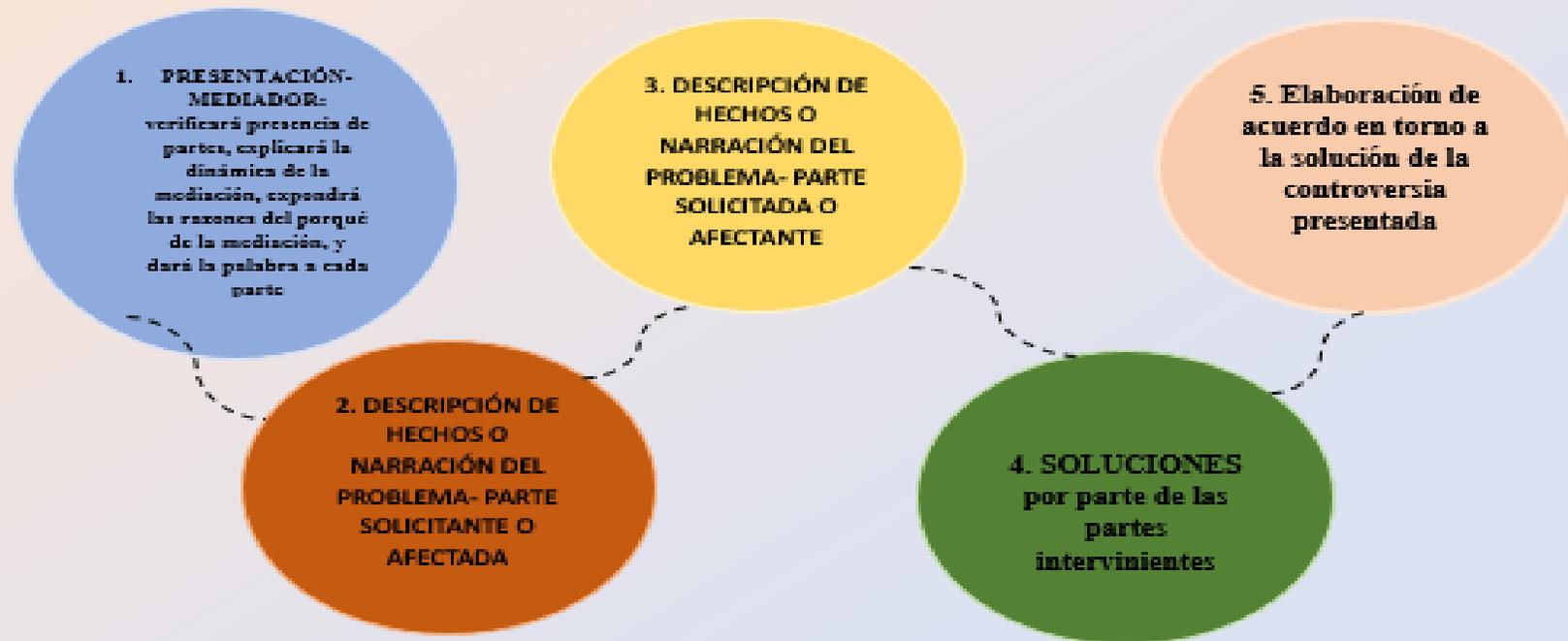


Ortuño Muñoz, Á., & Iglesias Ortuño, E. (2016). La mediación escolar: formación para profesores.

6.4. ROL DE LAS PARTES INTERVINIENTES EN LA MEDIACIÓN



6.5 ETAPAS DE LA MEDIACIÓN



INSTRUCTIVO

El docente dentro de un espacio académico (el que se considere adecuado) invita a los estudiantes a que aprendan acerca del proceso de mediación

RECOMENDACIONES:

- Se cuenta con la participación de todos los estudiantes del grado 11
- Duración: 100 minutos.

APLICACIÓN:

- El docente a través de diapositivas realiza a los estudiantes una explicación del concepto de mediación, las partes intervinientes, el rol del mediador, el rol de las partes intervinientes, y las etapas de la mediación
- Seguidamente a la explicación proporcionada por el docente, dentro de clase se solicita a los estudiantes la conformación de grupos de 5 personas, y a cada uno se entrega un taller consistente en las siguientes preguntas:
 1. ¿Qué entiende por mediación?
 2. ¿Cuáles son las partes intervinientes en la mediación?
 3. Enumere algunas características del mediador y de las partes intervinientes
 4. ¿Cuáles son las etapas de la mediación?
 5. ¿En qué situación o problema real de aula aplicaría la mediación?

6. ¿Qué opina de la mediación?

- Posteriormente, de manera verbal, y cuando el docente lo manifieste, un representante de cada grupo; el cual será escogido por sus propios integrantes, saldrá adelante y expresará las respuestas dadas a las preguntas formuladas en el taller presentado.
- Finalmente, entre el docente y estudiantes se hará una reflexión de la importancia del proceso de mediación dentro del aula entorno a la solución de conflictos.

7. CASO PROBLEMA

Dentro del aula se ha presentado de manera regular el uso de apodos y expresiones groseras a un estudiante, quien por su aspecto físico y cualidades de un buen rendimiento académico ha sido sujeto de manera reiterada de burlas verbales, lo cual ha ocasionado que el estudiante se aleje de su grupo, poco interactúe con sus compañeros, empiece a bajar su rendimiento académico, empiece a tener problemas emocionales y comportamentales en búsqueda de una aceptación.



INSTRUCTIVO

El docente dentro de un espacio académico (el que se considere adecuado) invita a los estudiantes a aplicar un proceso de mediación como estrategia para fortalecer las competencias socioemocionales.

RECOMENDACIONES:

- Se cuenta con la participación de todos los estudiantes del grado 11.
- Duración: 50 minutos.
- Para llevar a cabo una mediación dentro del aula, es necesario aplicar los talleres propuestos en la etapa de: Reconozco mis valores, Trabajo mis emociones en el aula, Conozco mis habilidades sociales, los cuales son mencionados dentro de la presente cartilla y que resultan necesarios para tener un acercamiento y reconocimiento de los valores, emociones y habilidades sociales necesarias para la resolución de conflictos y los cuales se fortalecen a través de la mediación.
- El docente dentro del aula dará a conocer conforme a la cartilla propuesta el concepto de mediación, las cualidades de sus intervinientes, y las etapas para su aplicación.

- La idea principal de la aplicación de la mediación es que a través de esta propuesta se sigan resolviendo diferentes problemáticas existentes dentro del aula, los cuales serán dados a conocer por los estudiantes, asumiendo la dinámica planteada en la presente cartilla. Respecto a la existencia de acuerdos entre los estudiantes afectados estos serán verificados por la autoridad educativa competente, es decir el docente director de grupo, y en el caso de no existir acuerdo alguno, entonces ya directamente la problemática tendrá el conducto regular de la institución educativa, es decir: docentes, coordinador y rectoría de ser el caso.

INSTRUCCIONES:

- El docente dentro del aula, solicitará a los estudiantes que conformen grupos de 3 personas, en el cual uno será el mediador, otro la parte solicitante o afectada que requiere la mediación y el otro la parte solicitada o afectante quien es el causante de la problemática por la cual se acude a la mediación.
- De forma inicial para escoger los grupos que realizarán la mediación se hará uso de un sorteo, escogiendo así el primer grupo que llevará a cabo la mediación. La intención es que todos los grupos tengan la oportunidad de participar en la realización de la estrategia de la mediación.

- Para el caso de la presente cartilla se propone un caso con fuerte impacto dentro de la institución, a través del cual se pueda aplicar lo aprendido en los talleres realizados de valores, emociones, habilidades sociales, y teoría del proceso de mediación.
- El docente verificará la realización de la mediación con el grupo que le corresponda, su participación no será como parte interviniente, sino como observador, y al final hará una retroalimentación con todo el grupo.

APLICACIÓN:

- El estudiante que asume el rol de mediador es el encargado de hacer una breve presentación en la cual dará a conocer su nombre, las razones por las cuales se encuentran reunidos, verificará la presencia de las partes involucradas y explicará la dinámica de la mediación, recalcando que ambas partes deben tener un respeto mutuo y una dinámica de escucha activa, permitiendo siempre al otro poder expresarse en el turno que les corresponda. **(1. ETAPA DE PRESENTACIÓN DE MEDIADOR)**

- Seguidamente, el mediador dará la palabra a la PARTE SOLICITANTE O AFECTADA para que exprese los hechos. En esta etapa la parte solicitante debe de hablar con claridad, ser puntual, no ser tímido para expresar lo que sucede, ser respetuoso para dirigirse al otro, controlar sus emociones, mantener una comunicación asertiva. (2. ETAPA DESCRIPCIÓN DE HECHOS O NARRACIÓN DEL PROBLEMA- PARTE SOLICITANTE O AFECTADA)
- Asimismo, el mediador dará la palabra a la PARTE SOLICITADA O AFECTANTE para que de la versión de los hechos. En esta etapa la parte solicitada debe de expresar un tipo de contestación a lo expresado por la parte solicitante, manifestando sus razones y argumentos, asumiendo de igual manera una comunicación asertiva, un control de emociones y respeto para dirigirse al otro. (3. DESCRIPCIÓN DE HECHOS O NARRACIÓN DEL PROBLEMA- PARTE SOLICITADA O AFECTANTE)
- Posteriormente, el mediador dará nuevamente la palabra a la parte solicitante y luego a la parte solicitada preguntándoles que ideas de solución tienen ante la problemática expresada. En esta etapa el mediador debe propender porque exista la mejor solución por parte de las partes involucradas, la más creativa y la que mejor se adapte a la situación planteada, por ejemplo: si se observa que la mejor solución es pedir disculpas y asumir el compromiso de no repetición de cierta conducta, entonces inclinarse porque esa sea la solución. (4. SOLUCIONES)

- Finalmente, la idea de la realización de la mediación escolar es que los mismos estudiantes lleguen a una solución de sus problemas, la cual se materializará con la firma de un acuerdo entre las partes que intervinieron en el conflicto, dando culminada la problemática que origino la controversia. **(5. ELABORACIÓN DE ACUERDO)**

FIN

Referencias Bibliográficas

Fixokids (2024) *Desarrollamos la inteligencia emocional: El Semáforo emocional*. <https://fixokids.com/semaforo-emocional/>

Gómez Fraile, T. (2016). Habilidades Sociales en el aula de Educación Infantil.

Los valores (2024) *Árbol de valores: Definición e imágenes para colorear*. <https://losvalores.online/arbol-de-valores/>

De la Hoz Pérez, C. (2019). Mediación escolar: un proceso de resolución de conflictos y prevención de bullying en centros educativos. *Familia. Revista de Ciencia y Orientación familiar*, (57), 177-186.

Ortuño Muñoz, Á., & Iglesias Ortuño, E. (2016). La mediación escolar: formación para profesores.

3. Conclusiones

En relación al desarrollo de las competencias socioemocionales, se destacaron los ámbitos: valores, destrezas sociales y emociones.

En el ámbito de los valores tanto estudiantes como docentes reconocen la existencia de los valores personales, basados en la experiencia propia de cada estudiante, los valores sociales dados a las relaciones interpersonales que estudiantes manejan entre ellos, fuera y dentro del aula y cívicos más enfocados a propiciar y formar a estudiantes participativos mediante actividades lúdicas.

Se destaca, caso contrario al reconocimiento de los valores, la existencia de unos antivalores, los cuales surgen por momentos difíciles vividos durante la pandemia de Covid 19 y que afectaron la parte social, familiar, las circunstancias nuevas de poder recibir clases y de aprender, lo cual llevó a desestabilizar los buenos hábitos personales y sociales, llevando a presenciarse más ocio, pereza por el estudio, y el fortalecimiento de las relaciones virtuales entre estudiantes, lo cual para estos no es llevado de manera adecuada por el personal de la institución, porque existen restricciones de uso de celulares.

Dentro de la institución educativa se evidencia la inexistencia de liderazgo, a pesar de que se identificaron características positivas en algunos de los estudiantes que pueden dar lugar a favorecer la existencia de líderes como: escucha activa, empatía, responsabilidad, diálogo, manejo de habilidades tecnológicas, siendo personas asertivas. Así mismo, no se han dado lugar a escenarios educativos como el deportivo que propicien el fortalecimiento de destrezas sociales, a lo cual los propios estudiantes, manifiestan que debido a ese desinterés han propendido ellos mismos por desarrollar estas actividades por fuera de la institución educativa, considerando a las mismas saludables, generadoras de ideas y de participación grupal.

Se evidencia la existencia de ciertas dificultades de los estudiantes en la comunicación oral, en las relaciones interpersonales y en la falta de confianza, existiendo comportamientos como la timidez, el nerviosismo que salen a flote cuando quieren expresar una opinión, la falta de fluidez

en discursos, o la apatía para relacionarse con otros compañeros por considerar no ser agradables y que suelen ser problemáticas, que no obedecen las normas, que no son modelos a seguir y constantemente retan la autoridad, siendo personas con las que no se desea tener trato alguno.

Los estudiantes son conscientes de la necesidad de entablar una comunicación para poder solucionar un problema, pero muchas veces no pueden o sienten temor de hacerlo por sí mismos, razón por la cual acuden en reiteradas veces a una autoridad competente dentro de sus aulas, para sentir que con mayor facilidad pueden expresar lo que piensan y sienten (conducto regular), pero eso les ha impedido asumir iniciativa y liderazgo para afrontar por sí mismos la acción de la mediación.

Así mismo, los estudiantes resaltaron la existencia de una comunicación asertiva, a través de espacios de juego, conversaciones, que nace por un compromiso institucional reflejado en una nota, una comunicación verbal, no verbal, digital, enfocada al contexto en el cual se encuentren los estudiantes, destacando que una comunicación verbal es más utilizada en escenarios académicos, dentro del aula, con compañeros y autoridades educativas; no verbal asumida dentro del aula, pero entre estudiantes, no es algo que se exprese a docentes o directivos; y la digital, usada entre estudiantes, pero por fuera de la institución, porque dentro de la misma es sinónimo de distracción y la comunicación por gestos emblemáticos, referido al uso de señas para comunicarse entre estudiantes, muestra de complicidad y para informarse entre ellos con carácter restrictivo, exclusivo de estudiantes.

Seguidamente, dentro de la subcategoría de emociones, se destacó emociones positivas, negativas y aquellas con perspectiva de género. En las primeras emociones, estudiantes y docentes reconocieron emociones que contribuyen y afectan la relación entre compañeros, lo cual por la edad que presentan los estudiantes es común observar una variabilidad en sus comportamientos, propiciando muchas veces conductas agresivas como: el irrespeto, la vulgaridad, las groserías y el vocabulario soez. Sin embargo, se distinguió la labor ardua desempeñada por docentes dentro del aula, quienes siempre imparten lo mejor de sí para poder cumplir con sus enseñanzas, promover la mejor actitud para que los conocimientos sean adquiridos con amor, con gusto, interés, tolerancia, con buen humor, para aprender para la vida.

Por su parte, las emociones con perspectiva de género, son una característica que surgió de las relaciones interpersonales entre estudiantes, permitiendo observar que existen conductas diferenciales entre hombres y mujeres, en las cuales los hombres son más relajados y las mujeres tienden a reflejar emociones como la envidia, los celos, lo cual incide de manera directa a la manera en cómo solucionan los conflictos dentro del aula.

El poder apreciar la parte social y emocional con la cual los estudiantes pueden interactuar y desarrollarse con sus compañeros es de suma importancia para aplicar la estrategia de mediación encaminada a solucionar los conflictos, porque a partir de ello se ha observado el grado de empatía y consciencia que los estudiantes tienen con sus compañeros de sus mismas edades, entendiendo cómo ellos han asimilado la filosofía institucional para sus vidas, cómo identifican a un líder, lo que quisieran que fuera un líder, entendiendo esta competencia como algo esencial para propiciar la estrategia en mención, e incluso entender las competencias sociales con las cuales se comunican y de las cuales se desprenden maneras idóneas de como interactuar entre pares, a lo cual la institución educativa debe entender y fortalecer para impulsar el liderazgo de los estudiantes, así como el trabajar fuertemente en la parte emocional de los estudiantes que permitan reducir brechas de género, y la agresividad verbal que se manifiesta en las aulas mediante talleres que permitan asumir posturas de mediación.

Los estudiantes reconocen la aplicación de un manual de convivencia dentro de la institución educativa, destacando la aplicación de charlas con las partes involucradas en conflictos (diálogo en la coordinación), actividades sociales, charlas entre estudiantes con las autoridades correspondientes (policías, o personal con conocimiento en un área) que han permitido educar y formar en prevención, pero así mismo realizaron un fuerte cuestionamiento, puesto que hay medidas impartidas que sienten que generan vergüenza con sus compañeros que en vez de fortalecer la autoestima, autonomía y liderazgo, ha sucedido lo contrario, generando inestabilidad emocional, y por ende son estrategias que consideran poco efectivas. Por otro lado, proponen que la institución educativa debe fortalecer ámbitos de recreación y deporte permitiendo crear espacios nuevos, positivos y saludables, diferentes a lo exclusivamente académico.

Por su parte los docentes, aprecian la existencia de manual de convivencia con connotaciones rígidas y nada variantes, la primacía imponente es el conducto regular, consistente en la interacción del docente en la búsqueda de la resolución de conflictos entre los estudiantes, de ser el generador de diálogo, mediación, y de proseguir con las instancias superiores, sin novedad alguna y en donde la inexistencia de un psicorientador refleja una falta de apoyo para los estudiantes.

Ahora bien, en torno a la manera en cómo se ha dado la solución a los conflictos se destacan unas adecuadas e inadecuadas formas de solucionarlos en el aula y en el hogar, manifestadas por estudiantes y por docentes.

En ese sentido, dentro de las adecuadas formas de solución de conflictos dentro del aula por parte de los estudiantes se encuentran: el diálogo, como la base esencial para poder solucionar cualquier conflicto, porque a través de él, se escuchan opiniones y se pueden generar acuerdos en beneficio de las partes en conflicto, reconociendo las bondades de asumir actitudes de conciliador y mediador, pero en ambos casos se confunde su terminología y su función, existiendo además limitaciones, porque estudiantes acuden al docente o directivo docente para que como autoridades encaminen la conciliación o mediación, o asumen una actitud de mediador, pero únicamente con los amigos, porque sienten confianza para poder ayudar a los más allegados, pero no sus compañeros. Por último, también consideran beneficioso el ignorar los problemas, ya que con ello los demás buscan una solución, y ellos no están en medio del problema.

Para el caso de los docentes, manifestaron que las adecuadas formas de solución de conflictos dentro del aula son propuestas y asumidas por ellos mismos, a través del diálogo y mediación, apoyo de docentes o coordinador para mediación, mientras que los estudiantes no asumen autonomía, ni liderazgo para poder ser mediadores, y esto sucede porque internamente dentro de la institución el conducto regular es acudir a la autoridad educativa.

Seguidamente, se destaca que dentro del hogar, pocos estudiantes enunciaron unas formas de solucionar los conflictos, mediante comunicación y participación familiar a través de las cuáles se incentiva el diálogo y la opinión de todos los miembros de la familia, la autonomía como estrategia de resolución de conflictos, la cual únicamente fue reconocida por un estudiante, y ello debido a

que en su mayoría no asumen por sí mismos sus decisiones, porque se tiene un fuerte grado de dependencia con las autoridades educativas, la convivencia familiar vista desde la iniciativa de no fomentar peleas, de pedir perdón, y el silencio como estrategia de resolución de conflictos necesaria para calmar los ánimos frente a una situación de conflicto entre padres o familiares e hijos.

También se evidenciaron inadecuadas formas de solución de conflictos, tanto en el hogar como en las aulas, a lo cual los estudiantes expresaron que son: emociones negativas, que surgen debido a que no suelen controlarse ante los problemas de la vida personal y social, llevando a actuar de manera inequívoca mediante conductas disruptivas, como son puños, empujones, gritos, comportamientos también vivenciados por docentes y la indiferencia como la actitud asumida por algunos estudiantes ante la inobservancia de solución de conflictos o mejor de no intervenir en problemas que no les compete.

Los sujetos de investigación, comparten que han vivenciado dentro del aula: el Bullying, enfocado en recocha pesada, burla a compañeros, alegatos, voltear bolsos, esconder las cosas, apodos, no respetar privacidad, violencia de género, drogas; estos dos últimos aspectos son desconocidos por la institución educativa para lo cual debe prestarse mayor atención con el fin de que no se fortalezcan y se vuelvan incontrolables, y la apatía que ha sido vista desde la poca importancia que se da a la existencia de conflictos.

Por su parte, los docentes han presenciado conflictos como la discriminación de Género, en la cual la manera de actuar ante los conflictos se diferencia notablemente si se es hombre o mujer, porque los hombres suelen asumir una actitud más fuerte, interviniendo mediante la barra, la bulla, cuando existen problemas con sus compañeros, y las mujeres por el contrario son pasivas, claro está referenciando a conflictos de otros, conductas disruptivas dentro de las cuáles se encuentran los conflictos interpersonales, siendo los problemas más frecuentes entre estudiantes y que obstaculizan cualquier manera de resolución de conflictos, siendo los abucheos, las peleas, las confrontaciones, y especialmente los apodos, comportamientos que para docentes suelen ser difíciles de sobrellevar, puesto que son actitudes aceptadas, y la indiferencia a conflictos escolares, que al igual que la no decisión de acudir alguna manera de resolución de conflictos, obedece a no querer verse envueltos en más problemas.

Los docentes han evidenciado con gran preocupación un conflicto que repercute en la vida familiar y en la vida académica, y es el referido a la falta de capacidad de los estudiantes de poder expresar sus sentimientos, porque los mismos son demasiado reservados, no les gusta hablar de sus familias, colocando un gran muro emocional que han generado la existencia de varios conflictos socioemocionales y la indiferencia para resolver problemas propios y ajenos.

Finalmente, se comprendió como los estudiantes a partir de sus realidades familiares, y académicas enfrentan sus problemas, observando que el rol de mediador, no es algo desconocido, es más a muchos de ellos les gustaría sentirse líderes y partícipes dentro de la institución educativa, pero lo hacen únicamente con amigos, o no lo hacen, y directamente acuden al docente o directivo docente, siguiendo un conducto regular, porque así lo dice la institución educativa, o si no asumen una actitud de indiferencia para evitar más conflictos. Así mismo, se rescata que existen adecuadas maneras de solución de conflictos tanto en el aula como en el hogar, que pueden cambiar aspectos puntuales como las emociones negativas y conflictos que se suscitan en el aula: apodos, bullying, groserías frecuentes, la falta de expresión de sentimientos por parte de estudiantes, siendo este último el más preocupante de todos, porque afecta las relaciones escolares como familiares, dejando ver la distancia de comunicación existente entre estudiantes y sus familias, lo cual es necesario cambiar y fortalecer.

4. Recomendaciones

Se recomienda a la institución educativa realizar las gestiones pertinentes para contar con un profesional de planta (psicorientador) que pueda brindar una orientación a los estudiantes, la cual debe de ir de la mano con el fortalecimiento de la escuela de padres, disminuyendo la distancia emocional entre la relación de los estudiantes con las personas con quienes conviven en sus hogares.

Por otra parte, se recomienda a la institución hacer todo lo posible por fortalecer las actividades deportivas, puesto que un gran número de estudiantes expusieron que por fuera de la institución hacen un deporte, pero que dentro de la misma no hay interés por impulsar el desarrollo del mismo, conllevando a la apatía frente a las estrategias reiterativas implementadas dentro del establecimiento educativo, por cuanto los estudiantes consideran que no ayudan a mejorar sus competencias socioemocionales que permitan la solución adecuada de conflictos.

En el caso de docentes directivos se recomienda coordinar, y orientar gestiones adelantadas por la institución educativa encaminadas al fortalecimiento emocional de los estudiantes, planificar una adecuada implementación de espacios inclusivos de uso de comunicación digital dentro del aula con todos los miembros de la comunidad educativa y de organizar en conjunto con el área de educación física los espacios deportivos necesarios para impulsar el liderazgo estudiantil y el mejoramiento de destrezas sociales.

Así mismo, es necesario que para poder llevar a cabo lo expuesto, se realice todo lo pertinente para solicitar a las autoridades pertinentes otro coordinador para las instalaciones de la institución educativa, ya que únicamente se cuenta con uno, lo cual dificulta la implementación de estrategias encaminadas a la solución de conflictos.

Seguidamente, se propone que los docentes directores de grado 11 sean quienes apliquen la cartilla de la estrategia de mediación planteada en esta investigación, ya que como autoridad educativa más cercana a los estudiantes pueden propender por su conocimiento y utilización dentro del aula.

Además, se requiere por parte de los docentes que en conjunto con los directivos docentes propicien espacios más inclusivos del uso de la comunicación digital, que permitan romper las barreras de intimidación en el uso de estos dispositivos, y caso contrario fortalecer entre docentes, estudiantes y padres de familia estos medios de comunicación que son usados de manera constante por los estudiantes y que cada día evolucionan en todos los ámbitos sociales, familiares, escolares y laborales, siendo estas competencias necesarias de fortalecer.

Con respecto a los padres de familia o familiares cercanos de los estudiantes, se recomienda participar de las actividades propuestas e implementadas por la institución educativa en aras de fortalecer las competencias socioemocionales y de solución de conflictos. Así mismo internamente desde los hogares, deben propender por los espacios de acercamiento e interacción entre los miembros de la familia incentivando el diálogo, las opiniones, y la expresión de sentimientos. Para que esto sea posible, necesitan el aporte de la institución educativa a través del orientador familiar que trabaje en espacios de formación sobre los aspectos sugeridos

Para el caso de los estudiantes, se sugiere que den aplicación a lo que ellos reconocen como valores, emociones positivas, y adecuadas maneras de solución de conflictos, especialmente a la estrategia de la mediación, ya que con la aplicación de la cartilla propuesta en esta investigación contarán con las bases necesarias para que la mediación no solo sea entre amigos.

Finalmente, a la Universidad Mariana, a través de su programa de Maestría en Pedagogía, se recomienda el uso de la cartilla dejada con la presente investigación como una herramienta instructiva para docentes y estudiantes de la universidad y demás instituciones educativas en beneficio de la solución de conflictos a través de la mediación como una estrategia que brinda el fortalecimiento de las competencias socioemocionales.

Referencias Bibliográficas

- Alcaldía San Lorenzo Nariño. (2021). *Nuestro Municipio*. <http://www.sanlorenzo-narino.gov.co/noticias/pruebas-saber-icfes>
- _____ (2021). *Pruebas Saber Icfes*. <http://www.sanlorenzo-narino.gov.co/noticias/pruebas-saber-icfes>
- Apaolaza, H. S. B. (2018). Aprendizaje y evaluación de la comunicación no verbal en ELE. Propuesta teórica y estudio empírico sobre los gestos emblemáticos.
- Arauco, A. (2021). Discriminación de género y de clase a través de memes en argentina en los últimos diez años. *Cuadernos de antropología*, 26, 14-53.
- Asamblea Nacional Constituyente. (1991). *Constitución Política de Colombia de Colombia*. <https://pdba.georgetown.edu/Constitutions/Colombia/colombia91.pdf>
- Bohórquez Alba, M. Y., & Rincón Moreno, Y. A. (2018). La expresión oral: estrategias pedagógicas para su fortalecimiento (Doctoral dissertation, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia).
- Bravo Romero, B. B., & Márquez Ochoa, M. T. (2020). Consecuencias psicológicas del bullying en adolescentes.
- Buceta Martín, R. (2019). Propuesta de unidad didáctica sobre las emociones en educación infantil.
- Bustamante Castillo, W. F. (2022). Comunicación Familiar y alexitimia en estudiantes de medicina humana de una universidad privada de Trujillo.
- Cabrales, L., Contreras, N., Gonzales, L., y Rodríguez, Y. (2017). Problemáticas de convivencia escolar en las instituciones Educativas del caribe colombiano: Análisis desde la pedagogía social

- para la cultura de paz. (Tesis de postgrado). Universidad del Norte. Instituto de estudios en educación. Barranquilla, Colombia.
- Calderón, K. A. H., & Silva, A. K. L. (2018). La escucha activa como elemento necesario para el diálogo. *Revista convicciones*, 5(9), 83-87.
- Canchanya Hurtado, R. (2019). Las características que definen los estilos de liderazgo en los head prefects del Colegio Santa Margarita, distrito de Santiago de Surco, Lima-Perú.
- Cano, L. G., & Murcia, S. N. (2018). Percepciones sobre convivencia escolar y bullying en una institución educativa de Bogotá. *Cultura Educación y Sociedad*, 9(1), 45-58.
- Cárdenas Cifuentes, D. A. (2018). Convivencia escolar: un entorno permeado por la violencia y el conflicto. *Revista Reflexiones y Saberes*. (9) 15-28
- Carlos Vinicio, M. L. (2022). Estrategia educativa para el desarrollo del valor de la responsabilidad en los estudiantes de bachillerato (Master's thesis, Jipijapa-Unesum).
- Carrasco, A., & Barraza, D. (2020). La confianza y el cuidado en el liderazgo escolar de directoras chilenas. *Calidad en la Educación*, (53), 364-391
- Carrasco Luna, W. (2018). Clima organizacional y desarrollo de habilidades sociales de los docentes del Centro de Educación Básica Alternativa “Inca Garcilaso de la Vega”-Cusco.
- Castro Moya, B. M., & Guzmán Raymundo, M. G. (2020). Autoestima y agresividad en estudiantes del cuarto grado de secundaria de una Institución Educativa de la ciudad de Huancayo, 2019.
- Circular No 033 de 2021. (2021,03 de junio). Secretario de Educación Departamental de Nariño. <http://www.sednarino.gov.co/SEDNARINO12/index.php/es/55sednarino/noticias/4064-circular-no-033-comites-y-manual-de-convivencia>

Circular No 045 de 2021. (2021,29 de Julio). Secretario de Educación Departamental de Nariño.
<http://www.sednarino.gov.co/SEDNARINO12/phocadownload/2021/Circulares/CIRCULAR%20045%20-%20ESCUELA%20DE%20PADRES.pdf>

Circular No 059 de 2021. (2021, 14 de septiembre). Secretario de Educación Departamental de Nariño.
<http://www.sednarino.gov.co/SEDNARINO12/index.php/es/normatividad1/category/76-2012-circulares?download=2398:circular-059-escuela-de-padres-septiembre-2021>

Consejo directivo. (2017). Manual de convivencia. San Lorenzo- Nariño. I.E Sagrado Corazón de Jesús.

Córdoba, F., Ortega, R., Nail, O. (2016). Gestión de la convivencia y afrontamiento de la conflictividad escolar y el bullying. Santiago de Chile. RIL editores.
<https://elibro.net/es/ereader/umariana/67495?page=23>.

Correa Balcázar, E. (2019). Conductas disruptivas una revisión teórica del concepto.

Cotán Fernández, A. (2020). *El método etnográfico como construcción de conocimiento: un análisis descriptivo sobre su uso y conceptualización en ciencias sociales*. Márgenes Educación de la Universidad de Málaga, 1 (1), 83-103. <http://dx.doi.org/10.24310/mgnmar.v1i1.7241>

Cumpa Sandoval, A. P. (2021). Estrategias de afrontamiento ante el clima social escolar en estudiantes de secundaria de una institución educativa de Trujillo.

Chaux, E. (2012). *Educación, convivencia y agresión escolar*. Bogotá. Ediciones Uniandes.
<https://elibro.net/es/ereader/umariana/69412?page=33>

Chavarría-Zambrano, P. I., & Camacho, H. (2020). Ruta metodológica en la investigación etnográfica. *Polo del Conocimiento*, 3(12), 449-468.

Chávez, C. F. (2020). *La formación de valores: reto del siglo XXI*. Editorial Universitaria (Cuba).

Decreto 1965 del 2013 (2013,11 de septiembre). Ministerio de Educación Nacional Diario Oficial No. 48.910. https://normograma.info/men/docs/decreto_1965_2013.htm

De la Cruz Sulca, S. P. (2020). Importancia de la comunicación asertiva en el ámbito educativo y familiar durante la Pandemia del COVID-19.

De los Ángeles Zambrano, Y. Y., Castillo, A. C. C., & Contento, J. C. I. (2019). Importancia entre la comunicación padres e hijos y su influencia en el rendimiento académico en estudiantes de bachillerato. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 4(5), 138-156.

De los Ríos Medrano, Y. P. Aportes de la educación religiosa a la formación en competencias ciudadanas y valores cívicos en tres casos de estudio del grado decimo de la institución educativa técnico agropecuario el limón.

Deliyore-Vega, M. D. R. (2018). Comunicación alternativa, herramienta para la inclusión social de las personas en condición de discapacidad. *Revista electrónica educare*, 22(1), 271-286.

Díaz Llico, K. (2019). El diálogo. Condiciones y organización. Roles del emisor y receptor.

Díaz, M., y Quiñones, E. (2018). *Sujeto, símbolo y educación: convivencia y conflicto escolar*. Barcelona. Editorial UOC. <https://elibro.net/es/ereader/umariana/106125?>

Directiva del MEN No. 1 del 2021 (2021, 04 de marzo). Ministra de Educación Nacional. https://www.mineducacion.gov.co/1780/articles-400474_recurso_43.pdf

Domínguez, A. E. S., & Abancin-Ospina, R. A. (2022). Retos de la Educación Media Latinoamericana en tiempos de pandemia. *Revista Electrónica en Educación y Pedagogía*, 6(10), 210-227.

Duque, H., & Granados, E. T. A. D. (2019). Análisis fenomenológico interpretativo: Una guía metodológica para su uso en la investigación cualitativa en psicología. *Pensando Psicología*, 15(25), 1-24.

Erazo, M., y Melo, B. (2019). *Manifestaciones de las conductas disruptivas que afectan la convivencia escolar para el diseño de un recurso didáctico*. (Tesis de postgrado). Universidad Mariana. Pasto, Colombia.

Eraso, A. R., y Martínez, D. M. (2019). *Promoción de acciones de convivencia, a través del componente de narrativas escolares del “PLAN DE CONVIVENCIA “Desarrollo en el marco del programa social directo “Experiencias Demostrativas de Convivencia”, al Interior de 7 instituciones educativas del Municipio de Pasto*. (Tesis de pregrado). Universidad Mariana. Pasto, Colombia.

Escudero, L., Velasco, E., & Palmera, J. (2018). La responsabilidad como valor esencial durante la formación escolar. *Cultura Educación y Sociedad*, 9(3).

Espinoza Montero, D. U. (2017). Valores y antivalores del reality Combate en estudiantes de primer grado de secundaria, IE Alfonso Ugarte N° 88021, Nuevo Chimbote-2017.

Falconi Tapia, B. V. (2018). Calidad de las relaciones interpersonales y su influencia con el consumo de alcohol en los estudiantes de bachillerato del Colegio Técnico Ramón Barba Naranjo de la ciudad de La Tacunga (Bachelor's thesis, Ambato: Universidad Tecnológica Indoamérica).

Fernández, I. (2016). Prevención de la violencia y resolución de conflictos: el clima escolar como factor de calidad. Madrid, Narcea Ediciones. <https://elibro.net/es/ereader/umariana/45961?page=15>.

Figuroa, E. C. M. (2021). Manejo de las conductas disruptivas en la convivencia estudiantil en la básica superior. *Dominio de las ciencias*, 7(4), 113.

- Fuster, D. (2019). *Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico*. Propósitos y Representaciones, 7(1), 201-229. Doi: <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n1.267>
- García-Raga, L., Torremorell, M. C. B., y Vidal, R. G. (2019). *Valoración de la mediación escolar a partir de la opinión de alumnado de educación secundaria de Castellón, Valencia y Alicante (España)*. Profesorado, Revista de Currículum y Formación del Profesorado, 23(1), 103-119.
- Grajales Guzmán, C., Ceballos Ortiz, D., Asprilla Atencia, E., & Jaramillo Valencia, B. (2019). *Violencia intrafamiliar y pensamiento creativo: factores que inciden en la resolución de conflictos en la infancia*. Actualidades Pedagógicas, 1(74), 127-139.
- Ibarra, O. R., de Franco, M. F., & Ronquillo, C. M. C. (2020). *Enfoques epistemológicos en la enseñanza a estudiantes con discapacidad en la educación superior. Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 5(9), 103-116.
- Ibarrola, S., e Iriarte, C. (2015). *La convivencia escolar en positivo: mediación y resolución de conflictos*. Madrid. Ediciones Pirámide. <https://elibro.net/es/lc/umariana/titulos/48970>
- Ibarrola-García, S., Iriarte, C., y Aznárez-Sanado, M. (2017). *Aprendizaje emocional autoconsciente durante procedimientos de mediación en el contexto escolar*. Electronic Journal of Research in Education Psychology, 15(41), 75-105.
- Jínez, P. E. V., Benavides, M. L. R., & Ronquillo, M. B. B. (2020). *El liderazgo educativo, como herramienta primordial en los resultados de aprendizaje. Caso: Unidades Educativas de la provincia de Tungurahua*. Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional, 5(10), 458-475.
- Larruzea Urkixo, N., Cardeñoso Ramírez, M. O., & Idoiaga Mondragon, N. (2020). *El alumnado del grado de educación ante las tareas universitarias: emoción y cognición*. Educación XX1: revista de la Facultad de Educación.

Ley 115 de 1994. (1994). *Congreso de la República*. Diario Oficial No 41.214.
http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0115_1994.html

Ley 1620 del 2013. (2013). *Congreso de la República*. Diario Oficial No 48.733.
http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1620_2013.html

Luna, A. G. R., Ceja, N. N., Silva, P. O., & Govea, M. N. (2019). Comunicación familiar en estudiantes universitarios. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 1(2), 252-261.

Machacado Rojas, J. L., & Espinosa Morales, J. S. Groserías que no son groserías: imaginarios sociales en torno a estas expresiones

Mancilla, A. E., Panduro, B., Buatu, O. (2014). *Filosofía de la convivencia*. Colima, México: Ediciones y Gráficos Eón. <https://elibro.net/es/ereader/umariana/40911?page=12>

Martínez, D. M. (2020). *La mediación como estrategia de resolución de conflictos pacífica en el ámbito escolar*. *Revista EDUCARE-UPEL-IPB-Segunda Nueva Etapa 2.0*, 24(1), 222-244.

Martínez Montoya, P. A. (2019). El discurso docente como herramienta de mediación pedagógica para el desarrollo de habilidades de liderazgo en los estudiantes del Programa de Bachillerato Internacional: caso del Colegio International Christian School.

Ministerio de Educación Nacional. (2008). Guía para el mejoramiento Institucional. De la autoevaluación al plan de mejoramiento. Cargraphics S.A. ISBN: 978-958-691-306-5.
https://www.mineduccion.gov.co/1759/articles-177745_archivo_pdf.pdf

Moreira Moreira, D. M. (2021). Técnicas de escucha activa en las habilidades lingüísticas de la básica superior de la Unidad Educativa San Cayetano Chone.

Mozo Llusà, M., & Armengol Asparó, M. C. (2019). Los estudiantes como mediadores escolares. La asunción del rol. *Revista sobre la infancia y la adolescencia*, (17), 1-20.

Nassr Sandoval, B. (2018). El desarrollo de la autonomía a través del juego-trabajo en niños de 4 años de edad de una Institución Educativa Particular del distrito de Castilla, Piura.

Núñez, J. A. (2019). Prevención y resolución de conflictos en niños de primaria.

Ore Alguiar, R. M. (2023). Habilidades tecnológicas y estilos de aprendizaje de los estudiantes del Instituto Superior Pedagógico-Nasca 2022.

Ortuño, E. I., y Muñoz, E. O. (2018). Trabajo Social y mediación para la convivencia y el bienestar escolar. Cuadernos de Trabajo Social, 31(2), 381.

Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Sampling techniques on a population study. Int. J. Morphol., 35(1):227-232.

Ovejas, I. S. (2020). La socialización diferencial emocional de género como factor predictor del carácter. IQUAL. Revista de género e igualdad, (3), 80-93.

Paéz, A., & Rovella, A. (2019). Vínculo de apego, estilos parentales y empatía en adolescentes. Interdisciplinaria, 36(2), 23-38.

Perdomo Vanegas, C. A. (2018). Resolución de conflictos desde las competencias ciudadanas con estudiantes del grado décimo del colegio de bachillerato Patria-Liceos del Ejército Bogotá.

Pérez-Albarracín, A., y Fernández-Baena, J. (2019). Más allá de la resolución de conflictos: Promoción de aprendizajes socioemocionales en el alumnado mediador. Electronic journal of research in education psychology, 17(48).

Pérez Serrano, G. y Pérez, M. (2016). Aprender a convivir: el conflicto como oportunidad de crecimiento. Narcea Ediciones. <https://elibro.net/es/ereader/umariana/46156?page=18>

- Pilatuña Córdor, F. X. (2018). El razonamiento abstracto y el rendimiento académico en los estudiantes de primero de bachillerato de la Unidad Educativa Municipal “Calderón”, periodo 2017-2018 (Bachelor's thesis, Quito: UCE).
- Pupiales, C., Romero, L., Suarez, Y., y Tapia, Y. (2020). *Factores que influyen en las dinámicas de convivencia escolar de los adolescentes del grado noveno de la Institución Educativa Municipal Agustín Agualongo Corregimiento de La Laguna y la Institución Educativa Municipal Mercedario de San Juan de Pasto, durante el año escolar 2018.año 2019.* (Tesis de pregrado). Universidad mariana. Pasto, Colombia.
- Ramos, P. (2016). *Liderazgo y Resolución de conflictos (2a. ed.)*. Málaga-España. Editorial ICB. <https://elibro.net/es/ereader/umariana/105514?page=108>.
- Ramón Pineda, M. Á., García Longoria Serrano, M. P., y Olalde Altarejos, A. J. (2019). *Algunas consideraciones sobre la resolución de los conflictos escolares*. Revista Conrado, 15(67), 135-142. <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>
- Rentería Corrales, J. P. A. (2018). Habilidades sociales para mejorar la convivencia escolar en docentes y estudiantes de la institución educativa “Santa Lucía” de Ferreñafe.
- Rincón, L. E. R., Moya, E. M., Quiróz, J. A., Gómez, L. R., y Duque, L. C. Movilización de conciencia comunitaria: una experiencia de investigación acción participativa. Investigación en psicología: aplicaciones e intervenciones, 183.
- Rodríguez, G. E. (2019). El docente de telesecundaria frente a los conflictos en la convivencia escolar. El Cotidiano, 34(215), 99-109.
- Rojas, A. F. M., Alcívar, G. C. I., Vera, D. A. C., & Rodríguez, M. D. O. (2022). La comunicación asertiva: una reflexión sobre el desempeño docente en estudiantes de la carrera Educación Básica. Universidad y Sociedad, 14(S1), 445-451.

- Rojas, W. J. C. (2019). La investigación cualitativa en educación. *Horizonte de la Ciencia*, 9(17), 159-168.
- Romero, D. E. T. Escuela de padres para la promoción de pautas de crianza positivas y mejores las relaciones interpersonales en los grados 6°, 7° y de la institución técnica educativa Magola Hernández Pardo del municipio de Pueblo Bello, Cesar en el año 2021.
- Sánchez, M. L. (2016). *Gestión positiva de conflictos y mediación en contextos educativos (2a. ed.)*. Madrid. Editorial Reus. <https://elibro.net/es/ereader/umariana/120733?page=1>
- Santamaría, D. L. (2020). Educación en valores para la resolución pacífica de conflictos interpersonales en Educación Primaria.
- Segura, M., Muñoz, Á., y Gil, M. (2016). *El aula de convivencia*. Madrid. Narcea Ediciones. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/umariana/46069?page=6>
- Sentencia C-630 de 2017. (2017). *Corte constitucional (Luis Guerrero, Antonio Lizarazo, M.P)*.
- Sojo, Y. D. C. C. (2018). Mediación en conflictos: retos en la formación permanente del maestro primario. *Revista de Mediación*, 11(2), 2340-9754.
- Suárez, A. R., Hernández-Sánchez, J. E., & Pelegrín, E. R. V. (2018). Consideraciones acerca de la formación de valores en la Educación Superior. *Opuntia Brava*, 10(1), 194-206.
- Tamayo, M (2003). *El proceso de la investigación científica*. México. Limusa Noriega Editores.
- Torres Díaz, S. E., Hidalgo Apolo, G. A., & Suarez Pesantez, K. V. (2020). Habilidades sociales y rendimiento académico en adolescentes de secundaria. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 4(15), 267-276.

- Torres, J. F. A., Zuleta, B. E. I., & Cervantes, E. E. M. (2019). Maestros gestores de diálogo y pensamiento crítico: una oportunidad para construir paz en el aula. *Plumilla Educativa*, 23(1), 45-67.
- Torres-Hernández, S., & López, K. J. M. (2020). La resolución de conflictos: una estrategia de formación hacia la convivencia para la paz. *RECIE. Revista Electrónica Científica de Investigación Educativa*, 5(1), 119-128.
- Torrego, J. C., Barranco, R., Funes, S., y Ruiz, C. M. (2016). *La ayuda entre iguales para mejorar la convivencia escolar: manual para la formación de alumno(as) ayudantes*. Madrid. Narcea Ediciones. <https://elibro.net/es/ereader/umariana/46121?page=3>
- Trujillo Díaz, D. F. (2018). *Convivencia escolar y valores en estudiantes de grado octavo y noveno de la Institución Educativa Policarpa Salavarrieta del Municipio de Quimbaya (Quindío)*.
- Uribe, N. E. (2015). *La convivencia escolar desde la perspectiva de la resiliencia: Un apoyo a la gestión educativa*. (Tesis de postgrado). Universidad libre de Colombia. Bogotá, Colombia.
- Uruñuela, P. (2016). *Trabajar la convivencia en los centros educativos, una mirada al bosque de la convivencia*. Madrid. Narcea Ediciones. https://books.google.com.co/books?id=any9DAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=convivencia+escolar+pdf+2016&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiMy_rb2tHuAhVkhuAKHTtTCpM4ChDoATAFegQIBRAC#v=onepage&q&f=false
- Vargas Carrión, A. B. (2018). *El taller de coaching como instrumento para mostrar la apatía escolar como consecuencia de la falta de una dinámica adecuada*.
- Vargas Cornejo, L. F., & De la Cruz Quispe, E. H. (2022). *Situación actual de la comunicación digital en el rendimiento académico en los estudiantes de la escuela de educación superior pedagógica pública Arequipa, primer semestre del año 2022*.

Vélez, G. A. M., & Hoyos, C. M. L. (2021). Las Relaciones Interpersonales en contextos educativos diversos: estudio de casos. *Revista Perspectivas*, 6(21), 25-40.

Veloz, J. F. A. (2019). Convivencia familiar y su incidencia en la formación integral de los estudiantes. *Magazine de las Ciencias: Revista de Investigación e Innovación*, 4(4), 106-118.

Vera, E. C. (2021). Estrategia de diálogo basada en el cara a cara para la solución de conflictos en el aula. *Dialéctica*, (1).

ANEXOS

Anexo 1. Solicitud de aval de investigación

San Juan de Pasto, 21 de mayo de 2021

Hermana

ANA LUCY CABRERA CÓRDOBA

Rectora

Institución Educativa Sagrado Corazón de Jesús-Betlemitas

San Lorenzo- Nariño

Ref.: Solicitud aval investigación

Cordial saludo.

Teniendo en cuenta que desde la Universidad Mariana específicamente el Programa de Maestría en Pedagogía se pretende desarrollar la investigación denominada “La conciliación como estrategia de resolución de conflictos para fortalecer la convivencia escolar en estudiantes de grado 11. I.E Sagrado Corazón de Jesús Betlemitas-San Lorenzo Nariño”, realizada por la estudiante Lisbeth Jackeline Cárdenas Cárdenas con c.c. 1.085.299.180 de Pasto, celular 3175776271, se solicita comedidamente se autorice a la investigadora realizar el trabajo de campo cuando sea necesario, lo cual implica la aplicación de los instrumentos que el estudio requiera y que para tal efecto puede necesitarse el apoyo de estudiantes, docentes y coordinadores de la institución.

Esperando contar con aprobación para la realización de la investigación, agradecemos la atención prestada.

Atentamente,



LISBETH CÁRDENAS CÁRDENAS

Investigadora

Silvana Pérez

DORIS SILVANA PEREZ

Asesora de Investigación

Anexo 2. Aval de investigación

San Lorenzo, 11 de agosto de 2021

Doctoras

DORIS SILVANA PEREZ

Asesora de Investigación

LISBETH CÁRDENAS CÁRDENAS

Investigadora

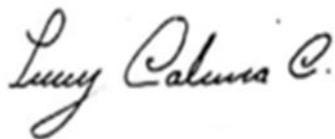
Universidad Marina

San Juan de Pasto

Referencia: Autorización trabajo de campo

Yo, HERMANA LUCY CABRERA CÓRDOBA, en calidad de Rectora de la Institución Educativa Sagrado Corazón de Jesús de San Lorenzo Nariño, AUTORIZO a la estudiante Lisbeth Jackeline Cárdenas Cárdenas con c.c. 1.085.299.180 de Pasto, celular 3175776271, para que realice el trabajo de campo cuando sea necesario y aplique los instrumentos que el estudio requiera dentro de la investigación denominada "La conciliación como estrategia de resolución de conflictos para fortalecer la convivencia escolar en estudiantes de grado 11", dentro del Programa de Maestría en Pedagogía que cursa en la Universidad Mariana.

Atentamente,



HNA. LUCY CABRERA CÓRDOBA

Rectora

Celular 3117669799

Anexo 3. Matriz de categorización

Objetivo específico	Categoría	Conceptualización	Subcategoría	Preguntas orientadoras	Fuentes	Técnicas de recolección de información
Describir las competencias socio-emocionales de los estudiantes del grado 11	Competencias socio-emocionales	Según Rendón (como se citó en Machuca et al., 2019) Las competencias socio-emocionales son intervenciones sociales y emocionales de los individuos de forma ética en distintos ambientes y circunstancias problemáticas. La	Valores	<p>¿Qué tipo de valores son fomentados por los estudiantes dentro del aula?</p> <p>¿Qué tipo de valores son fomentados dentro de la institución educativa?</p> <p>¿Qué tipo de valores vivencian los estudiantes en sus hogares?</p>	Estudiantes Docentes	Entrevista semiestructurada

competencia socio-emocional integra la identificación, interpretación, argumentación y resolución de problemas socio-emocionales, e incorpora valores, estudios y destrezas sociales y emocionales que se congregan en la intervención en la realidad. (p.16)

¿Qué actitudes los estudiantes asumen con sus compañeros dentro del aula?

¿Qué tipos de comunicación los estudiantes utilizan dentro del aula?

¿Cómo los estudiantes aplican el liderazgo en la relación con sus compañeros?

¿Qué emociones contribuyen en la relación de los estudiantes?

Emociones

¿Qué emociones afectan la relación de los estudiantes

Comprender las formas de resolución de conflictos de los estudiantes.	Resolución de conflictos	Según Kreidler (como se citó en Reina y De la Torre Sierra, 2018) resolución de conflictos es aprender las habilidades para responder creativamente a los conflictos (p. 48)	Resolución	¿Cómo los estudiantes solucionan los conflictos dentro del aula? ¿Cuáles son las estrategias implementadas por la Institución educativa para dar solución a los conflictos? ¿Cómo los estudiantes solucionan sus conflictos dentro del hogar?
			Conflictos	¿Qué conflictos son más frecuentes entre los estudiantes? ¿Qué actitud asumen los estudiantes ante la existencia de conflictos

entre sus compañeros?

¿De qué manera los
estudiantes resuelven los
conflictos que se les
presentan tanto en su vida
escolar como familiar?

Anexo 4. Formato de entrevista estudiantes

	Universidad Mariana Facultad de Educación Maestría en Pedagogía	Investigador
		Lisbeth Jackeline Cárdenas Cárdenas

La mediación como estrategia de resolución de conflictos para fortalecer las competencias socio-emocionales de los estudiantes de grado 11. I.E Sagrado Corazón de Jesús Bethlemitas-San Lorenzo Nariño

Fecha: _____

Hora: _____

Lugar: _____

Edad: _____

Genero: _____

Saludo y motivación

Querido(a) estudiante. Usted es importante para la aplicación de la mediación como estrategia para fortalecer las competencias socio-emocionales y por lo tanto su participación en la presente entrevista brindará información relevante para el mejoramiento del clima escolar de la institución. De antemano agradezco su colaboración y veracidad en las respuestas, las cuales son confidenciales, y se utilizarán para fines académicos, como aporte a la institución educativa.

Mediante el presente instrumento se pretende saber ¿Cómo la mediación en la resolución de conflictos permite fortalecer las competencias socio-emocionales de los estudiantes de grado 11 de la I.E. Sagrado Corazón de Jesús Bethlemitas-San Lorenzo Nariño?

Objetivo general. Fortalecer las competencias socio-emocionales a través de la mediación como estrategia para la resolución de conflictos en estudiantes de grado 11 de la I.E Sagrado Corazón de Jesús Bethlemitas-San Lorenzo Nariño.

Objetivo específico 1: Describir las competencias socio-emocionales de los estudiantes del grado 11.

Categoría: Competencias socio-emocionales

Subcategoría 1: Valores

De acuerdo con Melero (como se citó en Chávez, 2020), define a los valores como:

Los valores son considerados referentes, pautas o abstracciones que orientan el comportamiento humano hacia la transformación social y la realización de la persona. Se definen también como guías que dan determinada orientación a la conducta y a la vida de cada individuo y de cada grupo social. (p. 12)

1. ¿Qué valores considera importantes en su vida cotidiana?
2. ¿Cómo los valores referidos influyen en su vida personal, familiar, y académica?

Subcategoría 2: Destrezas sociales

Según García (2018):

Las habilidades sociales son un conjunto de conductas que permiten al individuo desarrollarse en un contexto individual o interpersonal expresando sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de un modo adecuado a la situación. Generalmente, posibilitan la resolución de problemas inmediatos y la disminución de problemas futuros en la medida que el individuo respeta las conductas de los otros. (p. 24)

3. ¿Cómo se relaciona con sus compañeros dentro del aula?

Al hablar de tipos de comunicación, se hace referencia a la comunicación: verbal, no verbal, digital, emotiva profunda, racional, nula, etc.

4. ¿Qué tipos de comunicación utiliza dentro del aula?

5. ¿Qué actitudes considera usted debe de tener un líder?

6. ¿Qué actitudes de liderazgo utiliza usted en la relación con sus compañeros?

Subcategoría 3: Emociones

En palabras de Buceta (2019), existen emociones positivas como: “la alegría, el buen humor, el interés, la felicidad, el amor, la sorpresa, la satisfacción, etc.” (p. 8), y emociones negativas como: “enojo, el miedo, la ansiedad, la ira, la envidia, los celos, el asco, la vergüenza, la culpa, la tristeza, etc.” (p. 9).

7. ¿Qué emociones contribuyen en la relación con sus compañeros de aula?

8. ¿Qué emociones afectan la relación con sus compañeros de aula?

Objetivo específico 2: Comprender las formas de resolución de conflictos de los estudiantes

Categoría: Resolución de conflictos

Subcategoría 1: Resolución

De acuerdo a Reina y De la Torre Sierra (2018), la resolución de conflictos es un proceso creativo en el que se pueden combinar diferentes maneras de pensar y actuar.

9. ¿Cómo soluciona los conflictos dentro del aula?

10. ¿Qué estrategias son implementadas por la institución educativa para dar solución a los conflictos?

11. ¿Cómo soluciona los conflictos dentro del hogar?

Subcategoría 2: Conflictos

De acuerdo a Gonzales y Restrepo (2018), el conflicto también puede ser definido como una interacción social entre al menos dos personas que manifiestan intereses, deseos, expectativas o metas que son distintas; estas diferencias pueden derivar tanto en simples desacuerdos ligeros o diferencias de opinión, hasta procesos de violencia verbal o física.

12. ¿Qué conflictos son más frecuentes entre sus compañeros?

13. ¿Qué actitud asume ante la existencia de conflictos entre sus compañeros?

14. ¿De qué manera resuelve los conflictos que se le presentan tanto en su vida escolar como familiar?

Anexo 5. Formato de entrevista docentes

	Universidad Mariana Facultad de Educación Maestría en Pedagogía	Investigador
		Lisbeth Jackeline Cárdenas Cárdenas

La mediación como estrategia de resolución de conflictos para fortalecer las competencias socio-emocionales de los estudiantes de grado 11. I.E Sagrado Corazón de Jesús Bethlemitas-San Lorenzo Nariño

Fecha: _____

Hora: _____

Lugar: _____

Edad: _____

Género: _____

Saludo y motivación

Querido(a) docente. Usted es importante para la aplicación de la mediación como estrategia para fortalecer las competencias socio-emocionales y por lo tanto su participación en la presente entrevista brindará información relevante para el mejoramiento del clima escolar de la institución. De antemano agradezco su colaboración y veracidad en las respuestas, las cuales son confidenciales, y se utilizarán para fines académicos, como aporte a la institución educativa.

Mediante el presente instrumento se pretende saber ¿Cómo la mediación en la resolución de conflictos permite fortalecer las competencias socio-emocionales de los estudiantes de grado 11 de la I.E. Sagrado Corazón de Jesús Bethlemitas-San Lorenzo Nariño?

Objetivo general. Fortalecer las competencias socio-emocionales a través de la mediación como estrategia para la resolución de conflictos en estudiantes de grado 11 de la I.E Sagrado Corazón de Jesús Bethlemitas-San Lorenzo Nariño.

Objetivo específico 1: Describir las competencias socio-emocionales de los estudiantes del grado 11

Categoría: Competencias socio-emocionales

Subcategoría 1: Valores

De acuerdo a Melero (como se citó en Chávez, 2020), define a los valores como:

Los valores son considerados referentes, pautas o abstracciones que orientan el comportamiento humano hacia la transformación social y la realización de la persona. Se definen también como guías que dan determinada orientación a la conducta y a la vida de cada individuo y de cada grupo social. (p. 12)

1. ¿Qué valores los estudiantes consideran importantes en el aula?
2. ¿Qué valores usted promueve en el aula de clases?

Subcategoría 2: Destrezas sociales

De acuerdo a García (2018):

Las habilidades sociales son un conjunto de conductas que permiten al individuo desarrollarse en un contexto individual o interpersonal expresando sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de un modo adecuado a la situación. Generalmente, posibilitan la resolución de problemas inmediatos y la disminución de problemas futuros en la medida que el individuo respeta las conductas de los otros. (p. 24)

3. ¿Cómo se relacionan los estudiantes dentro del aula?

Al hablar de tipos de comunicación, se hace referencia a la comunicación: verbal, no verbal, digital, emotiva profunda, racional, nula, etc.

4. ¿Qué tipos de comunicación los estudiantes utilizan dentro del aula?

5. ¿Qué actitudes considera usted debe de tener un líder estudiantil?

6. ¿Qué actitudes de liderazgo utiliza el estudiante en la relación con sus compañeros?

Subcategoría 3: Emociones

De acuerdo a Buceta (2019), existen emociones positivas como: “la alegría, el buen humor, el interés, la felicidad, el amor, la sorpresa, la satisfacción, etc.” (p. 8), y emociones negativas como: “enojo, el miedo, la ansiedad, la ira, la envidia, los celos, el asco, la vergüenza, la culpa, la tristeza, etc.” (p. 9).

7. ¿Qué emociones contribuyen en la relación de los estudiantes?

8. ¿Qué emociones afectan la relación de los estudiantes?

9. ¿Qué emociones usted promueve dentro del aula de clases?

Objetivo específico 2: Comprender las formas de resolución de conflictos de los estudiantes

Categoría: Resolución de conflictos

Subcategoría 1: Resolución

De acuerdo a Reina y De la Torre Sierra (2018), la resolución de conflictos es un proceso creativo en el que se pueden combinar diferentes maneras de pensar y actuar.

10. ¿Cómo solucionan los estudiantes los conflictos dentro del aula?

11. ¿Qué estrategias son implementadas por la institución educativa para dar solución a los conflictos?

12. ¿Cómo promueve usted la solución de los conflictos dentro del aula?

Subcategoría 2: Conflictos

De acuerdo a Gonzales y Restrepo (2018), el conflicto también puede ser definido como una interacción social entre al menos dos personas que manifiestan intereses, deseos, expectativas o metas que son distintas; estas diferencias pueden derivar tanto en simples desacuerdos ligeros o diferencias de opinión, hasta procesos de violencia verbal o física.

13. ¿Qué conflictos son más frecuentes entre los estudiantes?

14. ¿Qué actitudes asumen los estudiantes ante la existencia de conflictos con sus compañeros?

15. ¿De qué manera los estudiantes resuelven los conflictos que se le presentan tanto en su vida escolar como familiar?

Anexo 6. Formato aval experto 1

UNIVERSIDAD MARIANA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL

TABLA DE EVALUACIÓN

NOMBRE DEL JUEZ EVALUADOR DEL INSTRUMENTO: Venur Garzón Rodríguez

TÍTULO:

La mediación como estrategia de resolución de conflictos para fortalecer las competencias socio-emocionales de los estudiantes de grado 11 LE Sagrado Corazón de Jesús Bethlemitas-San Lorenzo Nariño.

AUTOR(ES): LISBETH JACKELINE CARDENAS CARDENAS

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	ESCALA DE CALIFICACIÓN	PUNTOS ASIGNADOS
A. EVALUACIÓN CONTENIDO DEL INSTRUMENTO		
• Cumplimiento con los objetivos propuestos.	20	20
• Metodología utilizada.	10	10
• Planteamiento para el análisis, alcance y evaluación de los resultados que se obtengan en el instrumento.	20	20
• Importancia	10	10
• Pertinencia de las categorías de análisis	20	20
TOTAL	80	
A. PRESENTACIÓN DEL INSTRUMENTO		
• Claridad de las preguntas	3	2
• Coherencia	3	3
• Argumentación	4	4
• Calidad	4	4
• Organización	2	2
• Presentación general	4	4
TOTAL	20	20
PUNTAJE TOTAL	100	98

NOTA: La nota mínima aprobatoria del contenido del instrumento es de 50 y la presentación tendrá una calificación mínima de 10

OBSERVACIONES:

Se recomienda realizar ajustes y precisión a preguntas planteadas en subcategorías de destrezas sociales y emociones.



Venur Garzón Rodríguez
Docente
Mag. Educación
Celular: 3173111814
Jurado Validador

Anexo 7. Formato aval experto 2

UNIVERSIDAD MARIANA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS SOCIALES
PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL

TABLA DE EVALUACIÓN

NOMBRE DEL JUEZ EVALUADOR DEL INSTRUMENTO:

Mag. ANA LUCIA CORAL DOMINGUEZ

TITULO:

La mediación como estrategia de resolución de conflictos para fortalecer las competencias socio- emocionales de los estudiantes de grado 11 I.E Sagrado Corazón de Jesús Bethlemitas-San Lorenzo Nariño.

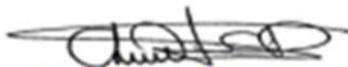
AUTOR(ES): LISBETH JACKELINE CARDENAS CARDENAS

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	ESCALA DE CALIFICACIÓN	PUNTOS ASIGNADOS
A. EVALUACIÓN CONTENIDO DEL INSTRUMENTO		
• Cumplimiento con los objetivos propuestos.	20	15
• Metodología utilizada.	10	10
• Planteamiento para el análisis, alcance y evaluación de los resultados que se obtengan en el instrumento.	20	20
• Importancia	10	10
• Pertinencia de las categorías de análisis	20	20
TOTAL	80	75
A. PRESENTACIÓN DEL INSTRUMENTO		
• Claridad de las preguntas	3	2
• Coherencia	3	2
• Argumentación	4	3
• Calidad	4	4
• Organización	2	2
• Presentación general	4	4
TOTAL	20	17
PUNTAJE TOTAL	100	92

NOTA: La nota mínima aprobatoria del contenido del instrumento es de 50 y la presentación tendrá una calificación mínima de 10

OBSERVACIONES:

Es importante ajustar la redacción y algunas de las preguntas presentadas en el instrumento de acuerdo a las observaciones realizadas en el documento



Ana Lucia Coral Dominguez
Trabajadora Social
Mag. Educación desde la Diversidad
Jurado Validador

Anexo 8. Consentimiento informado docentes

UNIVERSIDAD MARIANA
FACULTAD DE EDUCACIÓN
MAESTRÍA EN PEDAGOGÍA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS PARA
FORTALECER LAS COMPETENCIAS SOCIO-EMOCIONALES DE LOS ESTUDIANTES
DE GRADO 11. I.E SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS BETHLEMITAS-SAN LORENZO
NARIÑO

Informe de consentimiento informado para participar en una investigación de
Tesis de Maestría en Pedagogía

Yo, Rhico Nelly De la Cruz Quintana identificado(a) con C.C.
1.085.240.384 de Pasto manifiesto que he sido invitado(a) a participar
dentro de la investigación arriba mencionada y que se me ha dado la siguiente
información:

Propósito de este documento:

Este documento se le entrega para ayudarle a comprender las características de la investigación, de tal forma que Usted pueda decidir voluntariamente si desea participar o no. Si luego de leer este documento tiene alguna duda, solicite las aclaraciones necesarias. Este documento es para que Usted tenga un buen entendimiento de la investigación.

Importancia de la Investigación:

Las Instituciones de Educación Superior y de otros niveles educativos están interesadas en la cualificación pedagógica como uno de los objetivos prioritarios

de la organización y así asumir con responsabilidad las demandas sociales tanto en su contexto interno como externo. Al realizar el estudio con su participación, usted se enriquece y por ende la Institución interesada en la investigación.

Tiempo de permanencia en la investigación

Usted tendrá participación en la investigación mediante las respuestas que proporcione a la entrevista elaborada por la investigadora Lisbeth Jackeline Cardenas Cardenas, la cual se realizará de forma presencial o virtual. El tiempo de permanencia en la respuesta de la entrevista será de 25 minutos

Confidencialidad:

Su identidad estará protegida, durante todo el estudio solo se utilizará un código numérico que lo diferenciará de los otros participantes en la investigación. La información obtenida será guardada hasta el tiempo del análisis e interpretación de la información. No se publicarán los datos de manera personalizada ni referida a la Unidad Educativa. Los datos individuales sólo serán conocidos por la investigadora y los auxiliares de la investigación mientras dura el estudio, quienes, en todo caso, se comprometen a no divulgarlos. Los resultados que se publicarán corresponden a la información general de todos los participantes.

Derechos y deberes:

Usted no tendrá que hacer gasto alguno durante la participación en la investigación y en el momento que lo considere podrá solicitar información sobre sus resultados a la responsable de la investigación. Como beneficio de esta participación tendrá la oportunidad de mejorar su práctica pedagógica. Además, se podrá tener en cuenta sus posibles innovaciones respecto de las estrategias de aprendizaje y de docencia

Responsable de la investigación

El estudio será dirigido por la investigadora Lisbeth Jackeline Cardenas Cardenas estudiante de la vigésima primera cohorte de la Maestría en Pedagogía de la

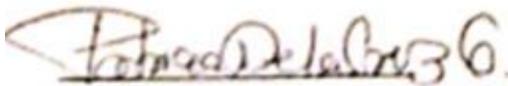
Universidad Mariana en Pasto.

Riesgos y beneficios

Según el Informe Belmont en el literal B., en referencia a los principios éticos básicos, se contempla que "La expresión "principios éticos básicos" se refiere a aquellos criterios generales que sirven como base para justificar muchos de los preceptos éticos y valoraciones particulares de las acciones humanas. Entre los principios que se aceptan de manera general en nuestra tradición cultural, tres de ellos son particularmente relevantes para la ética de la experimentación con seres humanos: Los principios de respeto a las personas, de beneficencia y de justicia y en el artículo 11 de la Resolución 8430, se mencionan, "las entrevistas los cuestionarios y otros en los que no se le identifique ni se traten aspectos sensitivos de su conducta".

Así mismo la investigación se realizará con los principios exigidos por la ética en investigación, como son el de beneficencia, justicia, comprensión y confidencialidad de la información, participación voluntaria, entre otros. Por lo anterior este trabajo de investigación se considera sin riesgo, para las personas que participan en el estudio. Así mismo se garantiza que los resultados de la investigación no serán utilizados en perjuicio de los individuos participantes ni de los intereses de las Entidades Educativas.

Declaro que he leído este documento en su totalidad y que entendí su contenido e igualmente, que pude formular las preguntas que consideré necesarias y que éstas me fueron respondidas satisfactoriamente. Por lo tanto, decido participar en esta investigación.



Nombre y firma del participante

C.C.No. 1.085.290.384

Fecha: 25-abril-2022

Anexo 9. Consentimiento informado padres de familia

Formato de Consentimiento Informado

UNIVERSIDAD MARIANA
FACULTAD DE EDUCACIÓN
MAESTRÍA EN PEDAGOGÍA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

LA MEDIACIÓN COMO ESTRATEGIA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS PARA FORTALECER LAS COMPETENCIAS SOCIO-EMOCIONALES DE LOS ESTUDIANTES DE GRADO 11. I.E SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS BETHLEMITAS-SAN LORENZO NARIÑO

Informe de consentimiento informado para participar en una investigación de Tesis de Maestría en Pedagogía

Yo, Jerry De la Cruz Ortiz identificado(a) con C.C. 27411187 de San Lorenzo, actuando como representante legal del menor de edad Carolina Dikiana Dikiana Ortiz identificado(a) con T.I. 1006920249 de San Lorenzo estudiante del grado 11-2 de la IE Sagrado Corazón de Jesús Bethlemitas-San Lorenzo Nariño, manifiesto que he sido informado (a) para dejar participar a mi hija dentro de la investigación arriba mencionada y que se me ha dado la siguiente información:

Propósito de este documento:

Este documento se le entrega para ayudarle a comprender las características de la investigación, de tal forma que Usted como representante legal del menor de edad pueda decidir voluntariamente si el mismo participa o no. Si luego de leer este documento tiene alguna duda, solicite las aclaraciones necesarias. Este documento es para que Usted tenga un buen entendimiento de la investigación.

Importancia de la investigación:

Las Instituciones de Educación Superior y de otros niveles educativos están interesadas en la cualificación pedagógica como uno de los objetivos prioritarios de la organización y así asumir con responsabilidad las demandas sociales tanto en su contexto interno como externo. Al realizar el estudio con la participación del estudiante, usted permite que el fortalezca las competencias socio-emocionales mediante la estrategia de la mediación, y que la Institución educativa pueda beneficiarse de esta

estrategia mediante la solución de conflictos que se suscitan dentro del aula.

Tiempo de permanencia en la investigación

La permanencia del estudiante está supeditada a la aplicación del instrumento de recolección de información que para el caso es una entrevista semiestructurada, aplicada por la investigadora Lisbeth Jackeline Cardenas Cardenas, la cual se realizará de forma presencial en el aula de clases, y con el uso de herramientas como una grabadora de voz. El tiempo de permanencia en la respuesta de la entrevista será de 30 minutos. Posteriormente a la elaboración de la entrevista se realizarán algunos talleres con duración de 60 minutos, y de forma presencial dentro del aula de clases.

Confidencialidad:

La identidad del estudiante estará protegida, durante todo el estudio solo se utilizará un código numérico que lo diferenciará de los otros participantes en la investigación. La información obtenida será guardada hasta el tiempo del análisis e interpretación de la información. No se publicarán los datos de manera personalizada ni referida a la Unidad Educativa. Los datos individuales sólo serán conocidos por la investigadora y los auxiliares de la investigación mientras dura el estudio, quienes, en todo caso, se comprometen a no divulgarlos. Los resultados que se publicarán corresponden a la información general de todos los participantes.

Derechos y deberes:

Usted no tendrá que hacer gasto alguno durante la participación en la investigación y en el momento que lo considere podrá solicitar información sobre sus resultados a la responsable de la investigación. Como beneficio de esta participación tendrá la oportunidad de fortalecer las competencias socio-emocionales de los estudiantes mediante la estrategia de la mediación, y por su parte la Institución educativa podrá dar solución a los conflictos que se suscitan dentro del aula.

Responsable de la Investigación

El estudio será dirigido por la investigadora Lisbeth Jackeline Cárdenas Cárdenas estudiante de la vigésima primera cohorte de la Maestría en Pedagogía de la Universidad Mariana en Pasto.

Riesgos y beneficios

Según el Informe Belmont en el literal B., en referencia a los principios éticos básicos, se contempla que "La expresión "principios éticos básicos" se refiere a aquellos

criterios generales que sirven como base para justificar muchos de los preceptos éticos y valoraciones particulares de las acciones humanas. Entre los principios que se aceptan de manera general en nuestra tradición cultural, tres de ellos son particularmente relevantes para la ética de la experimentación con seres humanos: Los principios de respeto a las personas, de beneficencia y de justicia y en el artículo 11 de la Resolución 8430, se mencionan, "las entrevistas los cuestionarios y otros en los que no se le identifique ni se traten aspectos sensitivos de su conducta".

Así mismo la investigación se realizará con los principios exigidos por la ética en investigación, como son el de beneficencia, justicia, comprensión y confidencialidad de la información, participación voluntaria, entre otros. Por lo anterior este trabajo de investigación se considera sin riesgo, para las personas que participan en el estudio. Así mismo se garantiza que los resultados de la investigación no serán utilizados en perjuicio de los individuos participantes ni de los intereses de las Entidades Educativas.

Declaro que he leído este documento en su totalidad y que entendí su contenido e igualmente, que pude formular las preguntas que consideré necesarias y que éstas me fueron respondidas satisfactoriamente. Por lo tanto, autorizo al estudiante:

Card Julianna Delgado Ortiz para participar en esta investigación.

Jenny Bernado Ortiz

Firma padre de familia o acudiente

C.C No. 270244870

Celular: 3232405437

Fecha: Día: 09 Mes: 05 Año: 2022

Anexo 10. Matriz de vaciado de información y construcción de proposiciones agrupadas entrevistas estudiantes

Objetivo específico 1: Describir las competencias socio-emocionales de los estudiantes del grado 11	
Categoría: Competencias socio-emocionales	
Subcategoría 1: Valores	
Código: CSEVE	
Pregunta 1: ¿Qué valores considera importantes en su vida cotidiana?	
Información Fuentes	Proposiciones Agrupadas
CSEVE1: Considera importante los valores de: responsabilidad, puntualidad, honradez.	CSEVE 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18: Los estudiantes consideran que en su vida cotidiana los valores importantes son: responsabilidad, puntualidad, honradez, respeto, honestidad, tolerancia, igualdad, empatía, amabilidad, generosidad, sencillez, gratitud, amor, libertad, comprensión.
CSEVE2: Respeto, honestidad, responsabilidad, puntualidad.	
CSEVE3: En mi vida son importantes los valores de: Respeto, honradez, tolerancia.	
CSEVE4: Tolerancia, honestidad, responsabilidad.	
CSEVE5: Respeto puntualidad, honestidad.	
CSEVE6: Respeto, igualdad, honestidad, responsabilidad.	
CSEVE7: Honestidad, respeto, gratitud.	

CSEVE8: Responsabilidad, respeto.

CSEVE9: La aplicación de todos los valores en la vida cotidiana es importante, pero para mí los más importantes son: el respeto, la honestidad, y responsabilidad

CSEVE10: Empatía, respeto.

CSEVE11: Respeto, amor al prójimo.

CSEVE12: Libertad, respeto, comprensión.

CSEVE13: Respeto, solidaridad.

CSEVE14: Responsabilidad, honestidad, puntualidad, solidaridad.

CSEVE15: Respeto, generosidad, honradez.

CSEVE16: Amabilidad, responsabilidad, amor.

CSEVE17: Sencillez, honestidad.

CSEVE18: Responsabilidad, tolerancia.

Pregunta 2: ¿Como los valores referidos influyen su vida personal, familiar, y académica?

CSEVE1: En lo personal y referido a la honradez permite dar confiabilidad a los demás, en lo familiar permite generar unión familiar, y en lo académico es buen referente ante docentes y en ayudas académicas.

CSEVE2: Influyen en lo personal en el tratar como a uno lo tratan, en lo familiar en el mejorar la relación familiar, y en lo académico en el mejorar académicamente.

CSEVE3: Por ejemplo, el valor del respeto se ve reflejado en mi vida personal en el tratar con respeto a los demás, y así me traten a mí, en lo familiar me ayuda a resolver los problemas, y en lo académico se ve reflejado en la responsabilidad académica que asumo en el colegio.

CSEVE4: En lo personal, el valor de la honestidad me permite socializar con los demás, en lo familiar me permite tener confianza con mi familia, y en lo académico me permite ser una persona que tome en cuenta las opiniones de los otros.

CSEVE5: Los anteriores valores referidos son importantes, pero siendo sincera me cuesta practicarlos.

CSEVE6: En lo personal brinda igualdad en el trato a los demás, en lo familiar trata de ser respetuoso con los miembros de su hogar, brindando además confianza en el

CSEVE 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18: Los entrevistados manifiestan que los valores que influyen en su vida personal son: la honradez porque permite dar confiabilidad a los demás, tratar como los tratan con respeto e igualdad, el valor de la honestidad que permite socializar, dar gracias por todo, el respetarse a sí mismo, a su cuerpo, a lo que no es suyo; intentar ponerse en la posición de los demás, valorar el amor propio (autoestima), resaltar y valorar la libertad de expresión, ser amable y responsables consigo mismo.

CSEVE 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18: Los estudiantes expresan que los valores que influyen en su vida familiar son: la unión familiar, la relación familiar, ayudar a resolver los problemas, tener confianza con la familia, ser respetuoso con los miembros del hogar, ser honesto para hablar con la familia, amor entre la familia, comprender a los padres,

diálogo, en lo académico es responsable en sus trabajos, tiene un buen rendimiento escolar.

CSEVE7: Vivencia el valor de la gratitud, siempre dando gracias en todo a los demás, en lo familiar es honesta para hablar con su familia, sus padres, y en lo académico procura ser respetuosa con sus compañeros y docentes.

CSEVE8: En lo personal, el respetarse a sí mismo, en lo familiar el tener confianza con los padres y amor entre la familia, y en lo académico ser responsable.

CSEVE9: En lo personal el respeto al cuerpo, en lo familiar la honestidad con los padres, y en lo académico tratando de ser responsable con los deberes.

CSEVE10: En lo personal intentar ponerse en la posición de los demás, en lo familiar comprender a los padres y en lo académico, aunque resulte complicado comprender a sus compañeros.

CSEVE11: En lo personal valora el amor propio(autoestima), en lo familiar tener respeto y amor a los padres, y en lo académico tener amor por aprender.

libertad de expresión, respetar la autoridad, solidaridad, ser honrado con padres, responsable con la familia y hermanos.

CSEVE 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18: Los participantes mencionan que los valores que influyen en su vida académica son: ser buen referente ante docentes y en ayudas académicas, tener buen rendimiento escolar, ser responsable en los trabajos, ser respetuoso con compañeros y docentes, tener amor por aprender; comprender, respetar la libertad de expresión, ser amable dentro del aula, ser honesto.

CSEVE12: En lo personal resalta y valora la libertad de expresión, en lo familiar resalta la opinión y libertad de expresión en casa, y en lo académico respeta la libertad de expresión de sus compañeros.

CSEVE13: En lo personal respetarse a sí mismo, en lo familiar respetar posiciones de autoridad, y en lo académico respetar a los profesores, compañeros.

CSEVE14: En lo personal: honestidad con ella misma y los demás, en lo familiar: solidaridad ayudando, entendiendo a padres, hermano, y en lo académico: en la responsabilidad en entrega de trabajos, en el estudio.

CSEVE15: En lo personal: respeta lo que no es suyo, en lo familiar: es honrada con sus padres, y en lo académico respeta lo que es de sus compañeros.

CSEVE16: En lo personal: busca ser amable con ella misma, buscando ser positiva, en lo familiar: busca brindar apoyo a su familia y en lo académico: Busca ser amable con sus compañeros dentro del aula.

CSEVE17: En lo personal: es honesta consigo misma, en lo familiar: busca ser sincera con la familia, y en lo académico: es honesta con sus compañeros.

CSEVE18: En lo personal: es responsable consigo misma, en lo familiar: es responsable con su familia y hermanos, y en lo académico: es responsable con la entrega de trabajos.

Subcategoría 2: Destrezas sociales

Pregunta 3: ¿Cómo se relaciona con sus compañeros dentro del aula?

CSEDE1 Con los compañeros existe confianza, generalmente buena convivencia.

CSEDE 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 13, 14, 15,

CSEDE2: Normal con la mayoría tengo buena relación

16, 17: Los estudiantes manifiestan que dentro del aula se relacionan con sus compañeros con confianza, buena convivencia, buena relación, en conversaciones, recochas, estudiando, haciendo desorden, juegos, siendo extrovertido, divertido, de igual manera refieren que en general se relacionan con todos los compañeros.

CSEDE3: Tengo una buena relación con todos

CSEDE4: Me llevo muy bien con todos, con todos hablo.

CSEDE5: Dentro del aula siempre recochamos, nos divertimos.

CSEDE 15, 16, 17, 18: Los entrevistados enuncian que con algunos estudiantes se relacionan con otros no.

CSEDE6: En lo académico, en conversaciones, en recochas.

CSEDE7: Siempre en recochas.

CSEDE 10, 11, 15, 16, 17, 18: Los participantes expresan que con sus compañeros dentro del aula tienen dificultades para expresarse y relacionarse, porque son pesados.

CSEDE8: En recochas, estudiando, hablando, por lo general siempre de buena manera.

CSEDE9: En grupos de trabajos, haciendo desorden, recochando.

CSEDE10: Suelo tener algunas dificultades para expresarme, pero con las personas que puedo y lo permiten intento tener buena relación.

CSEDE11: Es una persona callada, pero recocha con cierto grupo.

CSEDE12: En general bien, se describe como una persona quien inicia las recochas.

CSEDE13: Es una persona extrovertida, divertida, se relaciona con todos

CSEDE14: De buena manera, tratándose con confianza, dándose a conocer.

CSEDE15: Depende de los compañeros, porque hay algunos con los que, si hay charlas, juegos, pero con otros es indiferente, porque son pesados.

CSEDE16: En general se relaciona bien con todos, menos con dos personas enfáticamente, porque estas personas son molestas.

CSEDE17: Generalmente con todos se lleva muy bien, menos con dos compañeros que son fastidiosos.

CSEDE18: Solo con algunas personas dentro del aula, y si puede relacionarse bien y sino pues no, no importa.

Pregunta 4 ¿Qué tipos de comunicación utiliza dentro del aula?

CSEDE1: Verbal dentro del aula y digital por fuera de la institución

CSEDE2: Verbal y digital con los compañeros de la institución

CSEDE3: Verbal en el aula, y digital por fuera de la institución.

CSEDE4: Siempre una comunicación verbal con los compañeros, porque lo digital no se puede en el colegio.

CSEDE5: Verbal, de señas, digital.

CSEDE6: Verbal, no verbal, digital.

CSEDE7: Siempre verbal, y de señas y la digital únicamente fuera del curso, porque no está permitida.

CSEDE8: Verbal, de señas y digital.

CSEDE9: Verbal.

CSEDE 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18: Los participantes afirman que dentro del aula utilizan los tipos de comunicación: Verbal, no verbal, de igual manera los estudiantes hacen alusión al tipo de comunicación digital que es utilizado por fuera de la institución educativa y con otras personas.

CSEDE 5, 7, 8, 14: Los estudiantes dan a conocer que dentro del aula utilizan las señas como tipo de comunicación.

CSEDE10: Verbal, no verbal.

CSEDE11: Verbal, digital con otros, no verbal.

CSEDE12: Verbal, no verbal, por medio de señales.

CSEDE13: Verbal, no verbal.

CSEDE14: Comunicación verbal, señas, y digital entre compañeros, pero por fuera del aula.

CSEDE15: Verbal, digital, no verbal.

CSEDE16: Verbal, digital, no verbal.

CSEDE17: Verbal, no verbal.

CSEDE18: Verbal, no verbal.

Pregunta 5 ¿Qué actitudes considera usted debe de tener un líder?

CSEDE1: Considera que un buen líder debe de ser: responsable, buena presentación personal, lenguaje verbal, dar buen ejemplo. **CSEDE 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18:** Los estudiantes consideran que un líder debe de tener: buena presentación personal,

CSEDE2: Pienso que un líder debe caracterizarse por ser responsable, y respetuoso con el uso del uniforme.	dar ejemplo, generar igualdad, expresarse en público, buscar soluciones, ser positivo, tener ideas claras, escuchar y ayudar a los demás, persistente en ideales, motivar, asumir riesgos, llevar al éxito, relacionarse con todos, cumplir con lo que se propone, dialogar, carismático, divertido, participativo, extrovertido, espontáneo, ser honesto, responsable, respetuoso con el uso del uniforme, honrado, amable.
CSEDE3: Un líder debe de ser: honesto, respetuoso, generar igualdad.	
CSEDE4: Un líder es una persona: respetuosa, carismática, debe poder expresarse en público, tener buena presentación personal, buscar soluciones de la mejor manera.	
CSEDE5: Para mí un líder debe ser chistoso, divertido, dar buen ejemplo.	
CSEDE6: Dentro de la institución educativa no hay un liderazgo bueno, pero de existir, un líder debería ser: responsable, divertido, participativo.	
CSEDE7: El líder debe ser amable con todos, divertido, ser positivo, responsable.	
CSEDE8: Actitudes que le permitan ser divertido con todos, tener igualdad, y carisma.	
CSEDE9: Tener ideas claras, escuchar a los demás.	
CSEDE10: Ser una persona persistente en sus ideales, que motive, que no piense o vea a los demás como menos, que asuma riesgos.	

CSEDE11: Un líder debe de ser extrovertido, ayudar a los demás, tener ideales, pensar en grande.

CSEDE12: Ser carismático, respetable, pensar en el prójimo, todos por igual.

CSEDE13: Ser una persona que guie, que llevé al éxito.

CSEDE14: Responsabilidad, espontaneidad, ser un ejemplo, que entienda al grupo, y lo apoye.

CSEDE15: Ser una persona responsable en lo que propone, relacionarse con todos, y poder hablar en público.

CSEDE16: Valor de honradez de sí mismo en sus propuestas, responsabilidad de cumplimiento en lo que propone.

CSEDE17: Responsable, amable, respetuoso.

CSEDE18: Que entienda lo que piden los demás, que tenga buenas ideas, que sepa dialogar.

Pregunta 6 ¿Qué actitudes de liderazgo utiliza usted en la relación con sus compañeros?

-
- CSEDE1:** Intenta proponer frente a un tema, pero cuando hay más sugerencias acata otras. Todos tienen algún liderazgo, todos intentan ayudar mutuamente.
- CSEDE2:** Todos opinan, no hay un liderazgo pronunciado. Hay alguien que lidera, pero no le hacen caso, por eso no asume liderazgo.
- CSEDE3:** No hay liderazgo, no se dejan liderar, por eso no asume actitudes de liderazgo.
- CSEDE4:** No acostumbro a liderar, a dar ideas. Por lo general el que más molesta es al que más lo siguen, dejan que otro lidere.
- CSEDE5:** Trato de dar un buen ambiente mediante la diversión, y empatía.
- CSEDE6:** Posiblemente el ser responsable en mis tareas dentro del aula o con mis compañeros, con los trabajos de grupo.
- CSEDE7:** Soy muy participativa en dar ideas para trabajos.
- CSEDE8:** Soy una persona que le gusta proponer ideas claras para trabajar en equipo.
- CSEDE 1, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18:** Los estudiantes asumen las actitudes de liderazgo con sus compañeros en: proponer frente a un tema, procurar un buen ambiente mediante la diversión, y empatía, ser responsable en tareas dentro del aula o con compañeros, escuchar y respetar opiniones de los demás, incluir a compañeros, organización de grupo, explicar talleres y trabajos, motivar a compañeros, ayudar a los demás. En el mismo sentido los estudiantes argumentan que asumen liderazgo por fuera del aula en la conformación y organización de grupos deportivos escuchando la opinión de los otros y estableciendo reglas claras de deporte.
- CSEDE 2, 3, 4, 11, 12, 14, 15, 16:** Los entrevistados manifiestan que buscan a terceros como profesores, director de grupo, coordinador, para solucionar los problemas.
-

CSEDE9: Escucha opinión de los demás.

CSEDE10: Cuando me lo permiten, intento hacer sentir a mis compañeros incluidos, escucho la opinión de todos en un trabajo en grupo, y para poder dar un orden creo guías para tener una mejor organización.

CSEDE11: No asume, pero es participativo en apoyar ideas.

CSEDE12: Es una persona a veces participativa, pero generalmente se deja llevar de los demás.

CSEDE13: Asume un liderazgo mediante la ayuda de explicar en talleres, trabajos, es una persona muy paciente.

CSEDE14: Poco asume el liderazgo, pero si lo hiciera respetaría opiniones y buscaría reunirlos y aplicar la mejor.

CSEDE15: Es una persona responsable, da ideas para realizar cosas, busca soluciones: profesores, internet.

CSEDE16: Con grupo de amigas, le gusta buscar soluciones ante los problemas, puede ser por medio de personas con autoridad: profesores, director de grupo,

CSEDE 3, 4, 9, 11, 12: Los participantes expresan que no les interesa asumir liderazgos y por lo contrario siguen a los demás.

coordinador. Por fuera del aula le gusta liderar la formación de grupos de deporte, mediante el diálogo para jugar, para entrenar. Es una persona que motiva a sus compañeras.

CSEDE17: Imparte el respeto hacia los demás, siempre procura poder ayudar a los demás.

CSEDE18: Tiene buena actitud. Es una persona que hace que los compañeros se interesen en el grupo que conforman, enseña cómo se debe practicar algo. Al ser una persona que practica boxeo, tiene nociones claras de reglas, siendo partidaria de seguir y cumplir reglas.

Subcategoría 3: Emociones

Pregunta 7 ¿Qué emociones contribuyen en la relación con sus compañeros de aula?

CSEEE1: Es una persona con buena actitud, trata de animar a los demás.

CSEEE2: Felicidad y confianza con los demás.

CSEEE3: Buen humor, apoyarlos en el momento en que se sienten mal, ayudar en trabajos.

CSEEE4: Buen humor, confianza de hablar, contar algo.

CSEEE 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9,10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18: Los entrevistados expresan que las emociones que contribuyen su relación con sus compañeros dentro del aula son: felicidad, confianza, buen humor, cariño, carisma, buena actitud, ayudar en trabajos, contar algo, recocha, ser buen amigo, comprensión, curiosidad, crear un buen ambiente, dar consejos, apoyo, ser

CSEEE5: El buen humor, la alegría, la recocha.

positivo consigo mismo, buscar encontrar una solución, tener amabilidad, y paciencia.

CSEEE6: La alegría, felicidad.

CSEEE7: Buen humor, ser alegre, ser buen amigo.

CSEEE8: Tener buena actitud, para dar buena actitud.

CSEEE9: El siempre intentar ser cariñoso y amable con sus compañeros.

CSEEE10: Comprensión, y curiosidad. Gracias a ser una persona que comprende y curiosa mediante la observación a los demás, le ha permitido conocer a sus compañeros.

CSEEE11: La felicidad con la recocha, el crear un buen ambiente.

CSEEE12: El carisma, es una persona muy dada a dar consejos.

CSEEE13: Paciente, risueña, cariñosa.

CSEEE14: Alegría, buena actitud, apoyo, confianza.

CSEEE15: Es una persona con un muy buen humor.

CSEEE16: Es una persona alegre con sus compañeros. Es positiva con ella misma.

CSEEE17: Contribuyen en su relación con los demás, las emociones de la alegría, y el buen humor.

CSEEE18: Es una persona alegre, paciente, de buen humor, positiva que siempre busca encontrar una solución.

Pregunta 8 ¿Qué emociones afectan la relación con sus compañeros de aula?

CSEEE1: Por lo general en el curso las relaciones entre compañeros se ven afectadas por la envidia, especialmente entre mujeres, el individualismo cuando en algún momento no se quiere hacer algún trabajo en grupo, y la intolerancia cuando no se quiere escuchar la opinión del otro.

CSEEE2: Dentro del aula el enojo, y las malas palabras.

CSEEE3: Egoísmo, y romper confianza al punto de pasarse a la recocha no muy buena, lo cual genera problemas.

CSEEE4: Intolerancia, ofensa a compañeros con malas palabras, pasarse de confianza con los compañeros.

CSEEE 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18: Los entrevistados consideran que las emociones que afectan la relación con sus compañeros de aula son: envidia, individualismo, intolerancia, enojo, malas palabras, romper confianza al punto de pasarse a la recocha no muy buena, mal genio, trastorno compulsivo, antisocial, la hiperactividad, tristeza, odio, gritos, negativismo, impulsividad, criticar a los demás.

CSEEE5: El mal genio, la rabia.

CSEEE6: La tristeza, el mal genio, rabia, cuando algunos compañeros son intensos.

CSEEE7: Soy una persona con un carácter fuerte, por eso sufro de mal genio, enojo, odio que existan personas que la griten.

CSEEE8: El mal genio, es demasiado temperamental para reaccionar a lo que no le gusta.

CSEEE9: Los Impulsos, los gritos.

CSEEE10: Transtorno compulsivo, ataques de ira, antisocial.

CSEEE11: Cuando no está de acuerdo con algo le da rabia, no tiene paciencia.

CSEEE12: No tiene paciencia, se distrae, cuando algo no le interesa se aburre.

CSEEE13: Ser muy negativa, impulsiva, imperativa.

CSEEE14: Enojo, envidia, egoísmo.

CSEEE15: Intolerante a lo que no le gusta.

CSEEE16: Sufre de ira, específicamente con un compañero que la molesta reiteradamente mediante bromas demasiado pesadas.

CSEEE17: Algunas veces le da enojo o rabia por actitudes que asumen compañeros con algunas de sus compañeras, ejemplo: bromas pesadas.

CSEEE18: Le da rabia cuando alguien la ofende, o cuando observa que alguien critica a los demás.

Objetivo específico 2: Comprender las formas de resolución de conflictos de los estudiantes

Categoría: Resolución de conflictos

Subcategoría 1: Resolución

Pregunta 9 ¿Cómo soluciona los conflictos dentro del aula?

CSEEE1 Casi siempre tiende irse más al enojo, y algunas veces acude al dialogo.	CSEEE 1, 2, 3, 4, 12: Los estudiantes reconocen que solucionan los conflictos con enojo, rabia, puños, agresividad, empujones, discusiones, no solucionan de buena manera los conflictos.
CSEEE2: Con rabia, puños y a veces si se da la oportunidad y si la persona está dispuesta con diálogo.	
CSEEE3: Grave, porque ante agresividad responde, no se queda callada, ni quieta, si es provocada reacciona.	CSEEE 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 15, 16, 17, 18: Los entrevistados expresan que para solucionar los conflictos dentro el aula dialoga,

CSEEE4: Dentro del aula existe temor de reaccionar violentamente. Generalmente si estoy de buen humor evado problemas, pero si estoy de malas a los puños, pero por fuera de la institución, dentro de la institución solo empujones o discusiones. asumen un espíritu conciliador, acuden a docentes, director de grupo, coordinador, rectora.

CSEEE5: Tiene indiferencia a la solución de conflictos, le da igual.

CSEEE 5, 8, 9: Los participantes manifiestan que para solucionar los conflictos dentro del aula asumen una actitud de indiferencia.

CSEEE6: Mediante el diálogo.

CSEEE7: Mediante diálogo, pero influenciado.

CSEEE8: Mostrando indiferencia.

CSEEE9: Mediante el diálogo cuando se puede, sino asume total indiferencia.

CSEEE10: Es una persona con espíritu conciliador. Busca la solución de conflictos mediante argumentos, hablando, reuniendo opinión de todos los implicados para generar resultados. Es una persona que llama a la calma, la reflexión y el diálogo.

CSEEE11: Llama mucho a pensar antes de actuar, a calmar las cosas, para luego hablar y poder llegar a un acuerdo que le dé un beneficio.

CSEEE12: No soluciona de buena manera los conflictos, se considera una persona de carácter débil.

CSEEE13: Es una persona que solamente ignora los problemas.

CSEEE14: Inicialmente pregunta lo que sucedió, y mira las alternativas de solución, como el diálogo.

CSEEE15: Dentro del colegio acude a su director de grupo, para que genere orden y disciplina

CSEEE16: Intenta dialogar, pero si no, busca ayuda con el coordinador, la rectora, para poder estipular un compromiso.

CSEEE17: Dialoga, o busca a profesores, coordinador, aunque a veces los profesores no hacen nada.

CSEEE18: Todo depende del conflicto, de su gravedad. A veces se queda callada, busca ayuda o por lo contrario prefiere solucionarlo ella misma.

Pregunta 10 ¿Qué estrategias son implementadas por la institución educativa para dar solución a los conflictos?

RCRE1 Ninguna significativa, quisiera vivir experiencias más significativas a parte de las académicas. **RCRE 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 13, 14, 17:** Los estudiantes consideran que la institución

-
- RCRE2:** Considera que no hay estrategias que funcionen para la solución de conflictos. educativa para dar solución a los conflictos se baja puntos, se llama a padres, se realizan actividades: como: limpiar parques, pintar muros, algunas veces charlas, firma de compromiso de no repetición del conflicto, la matricula condicional, anotaciones, hacer labor social, seguir el conducto regular.
- RCRE3:** No observa estrategias como tal.
- RCRE4:** Bajar puntos, llamar a padres, poner hacer cosas como: limpiar parque, pintar muro, algunas veces charlas, pero no les presta atención, solo le gustan porque pierde clase, le gustaría que fueran más activas. Le gustaría mirar más ejemplos, o realizar actividades más lúdicas.
- RCRE5:** La estrategia más promovida es mediante la firma de compromiso de no repetición del conflicto.
- RCRE6:** Únicamente conozco la Firma de compromiso.
- RCRE7:** Únicamente a través de la firma de compromiso.
- RCRE8:** Mediante la matricula condicional y firma de compromiso.
- RCRE9:** Mediante la firma de compromiso.
- RCRE10:** No le parecen que existan estrategias adecuadas de solución de conflictos.
-

RCRE 1, 2, 3, 10, 12, 15, 16, 18: Los entrevistados manifiestan que no hay estrategias dentro de la institución educativa para dar solución a los conflictos, o las que existen no les agradan.

RCRE11: Las estrategias se reflejan en medidas de castigo, por ejemplo: pintar un muro.

RCRE12: No le gustan las estrategias de la institución, porque personalmente tuvo una mala experiencia, más que sentir una solución de un conflicto, sintió malestar y vergüenza.

RCRE13: Asume que las estrategias son medidas de castigo.

RCRE14: Estrategias como: Anotaciones, y hacer labor social.

RCRE15: Considera que las estrategias implementadas por la institución no son buenas, porque que refiriéndose a los profesores los mismos muchas veces se quedan callados ante los conflictos, y tienen sus preferencias con algunos estudiantes indisciplinados.

RCRE16: No hay estrategias eficientes dentro de la institución para dar solución a los conflictos. Particularmente considera necesario la existencia de un psicólogo que pueda ayudar en resolver los conflictos.

RCRE17: Únicamente existen: actas de compromiso, conducto regular. No considera eficientes las estrategias de solución de conflictos.

RCRE18: Considera que no hay estrategias efectivas, no hay autoridad. Por parte de los profesores y directivos se observa que no hay una ley para todos, existen preferencias con algunos estudiantes.

Pregunta 11 ¿Cómo soluciona los conflictos dentro del hogar?

RCRE1 Casi nunca dialogo. Existen muchos regaños, y se dicen muchas cosas ofensivas.

RCRE2: Mi familia es algo complicada, pero aun así intento dialogar, pero hay más alegato.

RCRE3: Depende con quien sea el conflicto, con mamá siempre dialogo, pero con hermano existen alteraciones hasta ir a los puños.

RCRE4: Depende del problema y las circunstancias, cuando hay justa razón respondo, con gritos se alega, y cuando se reprende se calla.

RCRE5: Mediante diálogo familiar.

RCRE6: Dialogando y sugiriendo soluciones cuando me dan la palabra.

RCRE7: En general no dialoga, pero cuando puede si intenta brindar sugerencias de solución a los problemas, a veces le prestan atención.

RCRE 1, 2, 3, 4, 7, 10, 12, 13, 14, 16: Los participantes mencionan que para solucionar los conflictos en el hogar se alega, se regaña, se ofende, existen puños, con justa razón se responde, gritos, cuando se reprende se calla, solucionan los conflictos por sí mismos, no se dialoga, se hace sentir culpables a padres, ignora a padres, ignora los problemas.

RCRE 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 11: Los entrevistados reconocen que para solucionar los conflictos en el hogar acuden al diálogo, sugieren soluciones cuando les dan la palabra.

RCRE 9, 11, 12: Los estudiantes expresan que para solucionar conflictos dentro del hogar lo hacen con todos los miembros de la familia, existe buena relación.

-
- RCRE8:** Dialoga e intenta buscar la solución para que no continúen los conflictos.
- RCRE9:** Siempre intenta buscar una solución con todos los miembros de su hogar.
- RCRE10:** Es una persona que soluciona por sí misma los conflictos.
- RCRE11:** Todos son unidos, solucionan con diálogo, con acuerdos.
- RCRE12:** Existe una buena relación con su familia, pero también existe mucha seriedad en la misma. A veces busca sentir culpables a sus padres.
- RCRE13:** En casa prefiere no hablar, ignora a sus padres, no deja que intervengan en sus problemas
- RCRE14:** Es difícil buscar una solución dentro del hogar, porque no hay comunicación.
- RCRE15:** Procura guardar silencio, y no responder.
- RCRE16:** Es una persona callada, ignora los problemas, no le gusta estar mal con mamá, evita pelear con ella.
- RCRE 10:** El participante reconoce que para dar solución a los conflictos dentro del hogar lo hace por sí mismo.
- RCRE 15, 16, 17, 18:** Los entrevistados expresan que para solucionar los conflictos dentro del hogar se quedan callados.
- RCRE 16, 17, 18:** Los estudiantes enuncian que para solucionar conflictos dentro del hogar evitan pelear, que los conflictos continúen, piden perdón, procura no llevar la contraria, espera que se calmen las cosas y entonces si hablar.
-

RCRE17: Es una persona que se queda callada, o mira fijamente su celular, no dice nada para evitar problemas, e incluso en casos extremos para evitar que los conflictos continúen pide perdón.

RCRE18: Es una persona callada. Generalmente es de pocos problemas. Procura no llevar la contraria, espera porque se calmen las cosas y entonces si hablar.

Subcategoría 2: Conflictos

Pregunta 12 ¿Qué conflictos son más frecuentes entre sus compañeros?

RCRE1: El problema que casi siempre se da en el curso es por recocha pesada, algunos compañeros se toman de burla a compañeros más calmados.

RCRE2: Por metidos, hay recochas, alegatos.

RCRE3: Recocha pesada.

RCRE4: No falta el desjuiciado que pide copias, las bromas, el voltear bolsos, esconder las cosas, las recochas pesadas, lo apodos.

RCRE5: Bullying.

RCRE6: No existen conflictos, hay buena convivencia.

RCRE 1, 2, 3, 4, 5, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18: Los participantes expresan que los conflictos más frecuentes entre sus compañeros son: recocha pesada, burla a compañeros, alegatos, voltear bolsos, esconder las cosas, apodos, bullying, chisme, no respetar privacidad, machismo, drogas.

RCRE 6, 7, 9: Los estudiantes manifiestan que no existen conflictos entre sus compañeros, hay buena convivencia.

RCRE7: Dentro del aula existe buena convivencia, no observa conflictos.

RCRE8: Discusiones, apodos.

RCRE9: No hay conflictos graves, existe buena convivencia.

RCRE10: Chisme, bromas pesadas, no respetan privacidad, no hay respeto.

RCRE11: Roban pertenencias por recocha, juegos pesados entre ellos.

RCRE12: Existen compañeros metidos, o que esconden las cosas.

RCRE13: En general la existencia de bromas pesadas dentro del aula.

RCRE14: Existen discusiones por problemas personales, apodos, bromas pesadas.

RCRE15: Faltas de respeto, bromas pesadas, machismo, apodos.

RCRE16: Burlas ante opiniones, machismo porque existen compañeros quienes por ser hombres asumen actitudes o palabras ofensivas hacia la mujer.

RCRE17: Machismo, burlas, falta de respeto.

RCRE18: Drogas, que consuman en frente y que ofrezcan, burlas ante opiniones, apodos, bullying.

Pregunta 13 ¿Qué actitud asume ante la existencia de conflictos entre sus compañeros?

RCCE1: No le gusta meterse en problemas, y se involucra solo si es muy amigo.

RCCE 1, 2, 3, 4, 5, 11, 12, 13, 14: Los estudiantes entrevistados argumentan en relación a las actitudes que asumen ante la existencia de conflictos corresponde el asumir posturas de intervenir solamente cuando son amigos cercanos.

RCCE2: Soy una persona que por sus amigos se mete, pero por otros, que se den duro.

RCCE3: Solo por amigos interviene, el resto le da igual.

RCCE4: Amigos cercanos se involucra, pero con quien no trato si hecho chisme. Si alguien que pelea es quien le cae mal hace barra.

RCCE 7, 8, 10, 11: Los entrevistados manifiestan que refieren proponer el diálogo y la mediación en la solución de conflictos.

RCCE5: A veces le da igual, y otras veces ayuda, pero únicamente si son amigos.

RCCE6: Tiene una actitud pasiva, no se mete.

RCCE 4, 6, 9, 10, 11, 12, 15, 16, 18: Los participantes expresan que ante la existencia de conflictos entre sus compañeros asumen actitudes pasivas, de indiferencia, chismes, barras, golpes, y de observador.

RCCE7: Intenta proponer el diálogo, pero si no funciona, ellos verán.

RCCE8: Es una persona que acude al diálogo, buscando que quienes están en medio de un conflicto, sean ellos mismos quienes lleguen a un acuerdo.

RCCE9: Manifiesta indiferencia. No le interesa tomar una actitud en búsqueda de la solución de conflictos de sus compañeros.

RCCE10: Todo depende de las circunstancias, Si puede es una persona mediadora, pero si no, si es difícil mediar, prefiere no intervenir.

RCCE11: Interviene si los conoce. Analiza la situación. Primero diálogo, sino golpes.

RCCE12: Es una persona quien primero observa. Si es amigo interviene: con diálogo o con golpes.

RCCE13: Interviene únicamente si es amigo. Ayuda a calmar y a separar.

RCCE14: Dependiendo del caso. Interviene con los amigos y fomenta la pelea.

RCCE15: Barra, o mejor no meterse que cada quien se defienda como pueda.

RCCE16: Se queda para observar, echar chisme o hacer barra.

RCCE17: Prefiere no intervenir, ni para bien ni para mal.

RCCE18: Hace barra a quienes se encuentran con conflicto.

Pregunta 14 ¿De qué manera resuelve los conflictos que se le presentan tanto en su vida escolar como familiar?

RCCE1: Hay confianza de padres, pero no hay relación estrecha. Sus problemas los soluciona ella, y a nivel familiar, sus problemas los guarda para ella.

RCCE2: Tanto en el colegio como en mi casa intento dialogar, y dar consejos.

RCCE3: Es muy reservada, dialoga con la madre, pero prefiere arreglar sus problemas sola.

RCCE4: Es demasiado reservado. Los problemas no le gustan contar a sus padres, prefiere buscar a los amigos, y aunque le tiene confianza a su madre, y habla con ella, la comunicación no es muy buena.

RCCE5: Intenta resolver los conflictos mediante el diálogo.

RCCE6: Intenta resolver los conflictos mediante el diálogo.

RCCE7: Sabiendo escuchar opiniones y según eso dar consejos.

RCCE8: Dialogando para llegar a una conclusión de porque se llegó al problema existente.

RCCE 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18: Los estudiantes manifiestan que ante los conflictos que se presentan tanto en la vida escolar, como familiar los solucionan: solos, buscando amigos, acudiendo al dialogo, no solucionándolos de buena manera, ayudando mientras lo puedan hacer, siendo callados, escuchando opiniones, dando consejos, buscando solución clara y precisa, ignorando los problemas, y a los demás, no asumiendo una solución por sí mismos.

RCCE9: Buscando una solución clara y precisa.

RCCE10: En su vida escolar, es una persona que acude al diálogo, pero en su casa busca solucionar los conflictos por sí misma.

RCCE11: Resuelve sus conflictos mediante el diálogo.

RCCE12: Se considera una persona muy autoritaria, por ende, ante los problemas no los soluciona de buena manera y en su casa prefiere irse un momento de ella, para calmarse.

RCCE13: Tanto en institución educativa, como en casa prefiere ignorar a los problemas y a los demás.

RCCE14: En general mientras pueda ayudar lo hace, y particularmente en casa trata de ser sensata para que entren en razón.

RCCE15: Generalmente por ella misma no promueve la solución de conflictos, y dentro del hogar no hay diálogo, la madre es muy orgullosa, ninguna pide perdón.

RCCE16: Es una persona que promueve el diálogo. Dentro de su hogar al no gustarle estar brava con su madre, procura tener pocas discusiones, asumiendo siempre un diálogo en casa.

RCCE17: No asume una solución de conflictos por ella misma, y en su casa tampoco es la excepción, porque poco habla con su mamá, ella es orgullosa y es ella quien a veces pide disculpas.

RCCE18: Generalmente es una persona callada, y dentro de su hogar existe una relación variada con sus padres, porque con su madre tiene buena relación, pudiendo con ella entablar un diálogo, pero con su padre es muy diferente, es un poco machista y ella siempre espera que el pida perdón.

Anexo 11. Matriz de categorías inductivas de estudiantes

Objetivo específico: Describir las competencias socio-emocionales de los estudiantes del grado 11		
Categoría: Competencias socio-emocionales		
Subcategoría: Valores		
Código: CSEVE		
Pregunta 1: ¿Qué valores considera importantes en su vida cotidiana?		
Proposición Agrupada	Categoría Inductiva	Código
CSEVE 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 ,16, 17, 18: Los estudiantes consideran que en su vida cotidiana los valores importantes son: responsabilidad, puntualidad, honradez, respeto, honestidad, tolerancia, igualdad, empatía, amabilidad, generosidad, sencillez, gratitud, amor, libertad, comprensión.	Valores Personales y Sociales	VPS
Pregunta 2: ¿Como los valores referidos influyen su vida personal, familiar, y académica?		
CSEVE 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 ,16, 17, 18: Los entrevistados manifiestan que los valores que influyen en su vida personal son: la honradez porque permite dar confiabilidad a los demás, tratar como los tratan con respeto e igualdad, el valor de la honestidad que permite socializar, dar gracias por todo, el respetarse a sí mismo, a su cuerpo, a lo que no es suyo; intentar ponerse en la posición de los demás, valorar el amor propio (autoestima), resaltar y valorar la libertad de expresión, ser amable y responsables consigo mismo.	Fortalecimiento de Autoestima	FA

<p>CSEVE 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 ,16, 17, 18: Los estudiantes expresan que los valores que influyen en su vida familiar son: la unión familiar, la relación familiar, ayudar a resolver los problemas, tener confianza con la familia, ser respetuoso con los miembros del hogar, ser honesto para hablar con la familia, amor entre la familia, comprender a los padres, libertad de expresión, respetar la autoridad, solidaridad, ser honrado con padres, responsable con la familia y hermanos.</p>	<p>Reconocimiento de Pautas de Crianza</p>	<p>RPC</p>
<p>CSEVE 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 ,16, 17, 18: Los participantes mencionan que los valores que influyen en su vida académica son: ser buen referente ante docentes y en ayudas académicas, tener buen rendimiento escolar, ser responsable en los trabajos, ser respetuoso con compañeros y docentes, tener amor por aprender; comprender, respetar la libertad de expresión, ser amable dentro del aula, ser honesto.</p>	<p>Reconocimiento del Rendimiento Académico Integral</p>	<p>RRAI</p>
<p>Subcategoría 2: Destrezas sociales</p>		
<p>Pregunta 3: ¿Cómo se relaciona con sus compañeros dentro del aula?</p>		
<p>CSEDE 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17: Los estudiantes manifiestan que dentro del aula se relacionan con sus compañeros con confianza, buena convivencia, buena relación, en conversaciones, recochas, estudiando, haciendo desorden, juegos, siendo extrovertido, divertido, de igual manera refieren que en general se relacionan con todos los compañeros.</p>	<p>Comunicación Asertiva.</p>	<p>CA</p>
<p>CSEDE 15, 16, 17, 18: Los entrevistados enuncian que con algunos estudiantes se relacionan y con otros no.</p>	<p>Dificultad de Relaciones Interpersonales</p>	<p>DRI</p>

<p>CSEDE 10, 11, 15, 16, 17, 18: Los participantes expresan que con sus compañeros dentro del aula tienen dificultades para expresarse y relacionarse, porque son pesados.</p>	<p>Dificultad de Expresión Oral</p>	<p>DEO</p>
<p>Pregunta 4 ¿Qué tipos de comunicación utiliza dentro del aula?</p>		
<p>CSEDE 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18: Los participantes afirman que dentro del aula utilizan los tipos de comunicación: verbal, no verbal, de igual manera los estudiantes hacen alusión al tipo de comunicación digital que es utilizado por fuera de la institución educativa y con otras personas.</p>	<p>Comunicación Verbal, no Verbal y Digital</p>	<p>CVNVD</p>
<p>CSEDE 5, 7, 8, 14: Los estudiantes dan a conocer que dentro del aula utilizan las señas como un tipo de comunicación.</p>	<p>Comunicación por Gestos Emblemáticos dentro del Aula</p>	<p>CGEA</p>
<p>Pregunta 5 ¿Qué actitudes considera usted debe de tener un líder?</p>		
<p>CSEDE 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18: Los estudiantes consideran que un líder debe de tener: buena presentación personal, dar ejemplo, generar igualdad, expresarse en público, buscar soluciones, ser positivo, tener ideas claras, escuchar y ayudar a los demás, persistente en ideales, motivar, asumir riesgos, llevar al éxito, relacionarse con todos, cumplir con lo que se propone, dialogar, carismático, divertido, participativo, extrovertido, espontáneo, ser honesto, responsable, respetuoso con el uso del uniforme, honrado, amable.</p>	<p>Habilidades Sociales</p>	<p>HS</p>
<p>Pregunta 6 ¿Qué actitudes de liderazgo utiliza usted en la relación con sus compañeros?</p>		
<p>CSEDE 1, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18: Los estudiantes asumen las actitudes de liderazgo con sus compañeros en: proponer frente a un tema, procurar un buen ambiente mediante</p>	<p>Escucha Activa, Empatía,</p>	<p>EAERD</p>

<p>la diversión, y empatía, ser responsable en tareas dentro del aula o con compañeros, escuchar y respetar opiniones de los demás, incluir a compañeros, organización de grupo, explicar talleres y trabajos, motivar a compañeros, ayudar a los demás. En el mismo sentido los estudiantes argumentan que asumen liderazgo por fuera del aula en la conformación y organización de grupos deportivos escuchando la opinión de los otros y estableciendo reglas claras de deporte.</p>	<p>Responsabilidad, Diálogo</p>	
<p>CSEDE 2, 3, 4, 11, 12, 14, 15, 16: Los entrevistados manifiestan que buscan a terceros como profesores, director de grupo, coordinador, para solucionar los problemas.</p>	<p>Acudir a Autoridad Educativa</p>	<p>AAE</p>
<p>CSEDE 3, 4, 9, 11, 12: Los participantes expresan que no les interesa asumir liderazgos y por lo contrario siguen a los demás.</p>	<p>Apatía frente a Procesos de Liderazgo</p>	<p>APL</p>
<p>Subcategoría 3: Emociones</p>		
<p>Pregunta 7 ¿Qué emociones contribuyen en la relación con sus compañeros de aula?</p>		
<p>CSEEE 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18: Los entrevistados expresan que las emociones que contribuyen su relación con sus compañeros dentro del aula son: felicidad, confianza, buen humor, cariño, carisma, buena actitud, ayudar en trabajos, contar algo, recocha, ser buen amigo, comprensión, curiosidad, crear un buen ambiente, dar consejos, apoyo, ser positivo consigo mismo, buscar encontrar una solución, tener amabilidad, y paciencia.</p>	<p>Felicidad, Confianza, Buen Humor (Emociones Positivas)</p>	<p>EP</p>
<p>Pregunta 8 ¿Qué emociones afectan la relación con sus compañeros de aula?</p>		
<p>CSEEE 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18: Los entrevistados consideran que las emociones que afectan la relación con sus compañeros de aula son: envidia, individualismo,</p>	<p>Envidia, Intolerancia, Enojo,</p>	<p>EN</p>

intolerancia, enojo, malas palabras, romper confianza al punto de pasarse a la rechocha no muy buena, mal genio, trastorno compulsivo, antisocial, la hiperactividad, tristeza, odio, gritos, negativismo, impulsividad, criticar a los demás.	Egoísmo (Emociones Negativas)	
Objetivo específico 2: Comprender las formas de resolución de conflictos de los estudiantes		
Categoría: Resolución de conflictos		
Subcategoría 1: Resolución		
Pregunta 9 ¿Cómo soluciona los conflictos dentro del aula?		
CSEEE 1, 2, 3, 4, 12: Los estudiantes reconocen que solucionan los conflictos con enojo, rabia, puños, agresividad, empujones, discusiones, no solucionan de buena manera los conflictos.	Emociones Negativas y Conductas Disruptivas	ENCD
CSEEE 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 13, 14, 15, 16, 17, 18: Los entrevistados expresan que para solucionar los conflictos dentro el aula dialogan, asumen un espíritu conciliador, acuden a docentes, director de grupo, coordinador, rectora.	Diálogo y Conciliación	DC
CSEEE 5, 8, 9: Los participantes manifiestan que para solucionar los conflictos dentro del aula asumen una actitud de indiferencia.	Indiferencia	IN
Pregunta 10 ¿Qué estrategias son implementadas por la institución educativa para dar solución a los conflictos?		
RCRE 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11, 13, 14, 17: Los estudiantes consideran que la institución educativa para dar solución a los conflictos se baja puntos, se llama a padres, se realizan actividades: como: limpiar	Actividades Sociales, Firma de Compromiso	MC

parques, pintar muros, algunas veces charlas, firma de compromiso de no repetición del conflicto, la matrícula condicional, anotaciones, hacer labor social, seguir el conducto regular.	(Aplicación de Manual de Convivencia)	
RCRE 1, 2, 3, 10, 12, 15, 16, 18: Los entrevistados manifiestan que no hay estrategias dentro de la institución educativa para dar solución a los conflictos, o las que existen no les agradan.	Inexistencia y Apatía frente a Estrategias para Solución de Conflictos	IAESC
Pregunta 11 ¿Cómo soluciona los conflictos dentro del hogar?		
RCRE 1, 2, 3, 4, 7, 10, 12, 13, 14, 16: Los participantes mencionan que para solucionar los conflictos en el hogar se alega, se regaña, se ofende, existen puños, con justa razón se responde, gritos, cuando se reprende se calla, solucionan los conflictos por sí mismos, no se dialoga, se hace sentir culpables a padres, ignora a padres, ignora los problemas.	Conductas Disruptivas	CD
RCRE 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 11: Los entrevistados reconocen que para solucionar los conflictos en el hogar acuden al diálogo, sugieren soluciones cuando les dan la palabra.	Comunicación Familiar	CF
RCRE 9, 11, 12: Los estudiantes expresan que para solucionar conflictos dentro del hogar lo hacen con todos los miembros de la familia, existe buena relación.	Participación Familiar	PF
RCRE 10: El participante reconoce que para dar solución a los conflictos dentro del hogar lo hace por sí mismo.	Autonomía como Estrategia de	AERC

<p>RCRE 15, 16, 17, 18: Los entrevistados expresan que para solucionar los conflictos dentro del hogar se quedan callados.</p>	<p>Resolución de Conflictos</p>	<p>RC</p>
<p>RCRE 16, 17, 18: Los estudiantes enuncian que para solucionar conflictos dentro del hogar evitan pelear, que los conflictos continúen, piden perdón, procura no llevar la contraria, espera que se calmen las cosas y entonces si hablar.</p>	<p>Silencio como Estrategia de Resolución de Conflictos</p>	<p>SERC</p>
	<p>Convivencia Familiar</p>	<p>CF</p>
<p>Subcategoría 2: Conflictos</p>		
<p>Pregunta 12 ¿Qué conflictos son más frecuentes entre sus compañeros?</p>		
<p>RCRE 1, 2, 3, 4, 5, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18: Los participantes expresan que los conflictos más frecuentes entre sus compañeros son: recocha pesada, burla a compañeros, alegatos, voltear bolsos, esconder las cosas, apodos, bullying, chisme, no respetar privacidad, violencia de género, drogas.</p>	<p>Bullying</p>	<p>BLNG</p>
<p>RCRE 6, 7, 9: Los estudiantes manifiestan que no existen conflictos entre sus compañeros, hay buena convivencia.</p>	<p>Adecuada Convivencia Escolar</p>	<p>ACE</p>
<p>Pregunta 13 ¿Qué actitud asume ante la existencia de conflictos entre sus compañeros?</p>		

<p>RCCE 1, 2, 3, 4, 5, 11, 12, 13, 14: Los estudiantes entrevistados argumentan en relación a las actitudes que asumen ante la existencia de conflictos corresponde el asumir posturas de intervenir solamente cuando son amigos cercanos.</p>	<p>Mediador con Amigos</p>	<p>MA</p>
<p>RCCE 7, 8,10, 11: Los entrevistados manifiestan que refieren proponer el diálogo y la mediación en la solución de conflictos.</p>	<p>Diálogo y Mediación</p>	<p>DM</p>
<p>RCCE 4, 6, 9, 10, 11, 12, 15, 16, 18: Los participantes expresan que ante la existencia de conflictos entre sus compañeros asumen actitudes pasivas, de indiferencia, chismes, barras, golpes, y de observador.</p>	<p>Apatía y Bullying</p>	<p>AB</p>
<p>Pregunta 14 ¿De qué manera resuelve los conflictos que se le presentan tanto en su vida escolar como familiar?</p>		
<p>RCCE 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18: Los estudiantes manifiestan que ante los conflictos que se presentan tanto en la vida escolar, como familiar los solucionan: solos, buscando amigos, acudiendo al diálogo, no solucionándolos de buena manera, ayudando mientras lo puedan hacer, siendo callados, escuchando opiniones, dando consejos, buscando solución clara y precisa, ignorando los problemas, y a los demás, no asumiendo una solución por sí mismos.</p>	<p>Diálogo, Escucha de Opiniones, Ignorando los Problemas</p>	<p>DEOIP</p>

Anexo 12. Matriz de vaciado de información y construcción de proposiciones agrupadas entrevista docentes

Objetivo específico 1: Describir las competencias socio-emocionales de los estudiantes del grado 11	
Categoría: Competencias socio-emocionales	
Subcategoría 1: Valores	
Código: CSEVD	
Pregunta 1: ¿Qué valores los estudiantes consideran importantes en el aula?	
Información Fuentes (docentes)	Proposiciones Agrupadas
CSEVD1: Respeto, que viene desde el hogar, solidaridad para ayudarse entre compañeros	CSEVD 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8: Los docentes refieren que los valores que los estudiantes consideran importantes en el aula son el respeto, la solidaridad, puntualidad, la responsabilidad, la honestidad, lealtad, gratitud, que vienen desde el hogar para ayudarse entre compañeros.
CSEVD2: Puntualidad, responsabilidad, respeto, honestidad	
CSEVD3: Antes se podían observar los valores. Hoy en día se observan los antivalores. No se sabe que pasa en la familia. Con celulares, tecnología, se genera copia, existen malas modas. Los estudiantes no quieren nada. Observa mucha irresponsabilidad e irrespeto.	
	CSEVD 3: El entrevistado manifiesta que existen cambios respecto a la noción de valores por parte de los estudiantes, puesto que, con los celulares, tecnológica, se genera copia, existen malas modas. Los estudiantes no quieren nada.

CSEVD4: Hay diversidad de estudiantes: buenos y malos. En los buenos estudiantes se observan valores como: respeto, y responsabilidad.

CSEVD5: Valores como: la solidaridad, la lealtad.

CSEVD6: Los valores de: responsabilidad, respeto, puntualidad, gratitud, solidaridad.

CSEVD7: Solidaridad.

CSEVD8: Los estudiantes por lo general consideran importantes el respeto, la responsabilidad, la puntualidad, la solidaridad.

Pregunta 2: ¿Qué valores usted promueve en el aula de clases?

CSEVD1: Respeto, compañerismo, puntualidad mediante el llamado de lista, la responsabilidad mediante la entrega de trabajos a tiempo.

CSEVD2: Puntualidad, responsabilidad, respeto, honestidad. Considera que la mejor forma de enseñar es con el ejemplo.

CSEVD 1, 2, 3,4, 5, 6, 7, 8: Los entrevistados manifiestan que los valores que promueven dentro del aula son: Respeto, responsabilidad, puntualidad, honestidad, orden, confianza gratitud, disciplina, solidaridad, justicia, igualdad, compañerismo, amor, seguridad, dignidad, puntualidad mediante el llamado de lista, la entrega de trabajos a tiempo, el ejemplo, el cumplimiento de deberes, trabajo dentro del aula con canciones, charlas abiertas, exposiciones, mesas

CSEVD3: Cuando llegué los estudiantes eran más atentos, respetuosos. Dentro del aula hablo con ellos, para un ambiente agradable, con valores como: amor, compañerismo, orden, seguridad.

Después de la pandemia el estudiante cambio la parte actitudinal en la realización de deberes por parte de otras personas, no de los estudiantes, se observa perdición de los estudiantes.

CSEVD4: Respeto y responsabilidad mediante el cumplimiento de deberes.

CSEVD5: El respeto, responsabilidad, dignidad, confianza, mediante el trabajo dentro del aula con canciones, charlas abiertas, exposiciones, mesas redondas, confrontaciones de buena manera.

CSEVD6: Respeto, gratitud; si estos existen se pueden fomentar los demás valores. La responsabilidad mediante la disciplina y la solidaridad, mediante la ayuda al otro.

CSEVD7: Son importantes los valores promovidos e impartidos por la institución educativa, en búsqueda de la Formación

redondas, confrontaciones de buena manera, mediante la ayuda al otro, en búsqueda de la formación integral, dimensión humana.

CSEVD 3: El entrevistado expreso que después de la pandemia el estudiante cambio su parte actitudinal, se observa perdición de los estudiantes.

integral, dimensión humana, valores como: respeto, responsabilidad, gratitud, justicia, igualdad.

CSEVD8: Dentro del aula de clases promuevo: el respeto, la honestidad, la responsabilidad, la puntualidad, cordialidad.

Subcategoría 2: Destrezas sociales

Pregunta 3: ¿Cómo se relacionan los estudiantes dentro del aula?

CSESD1: Depende del salón de clases, pero en algunos de ellos se utilizan expresiones groseras, existe el bullying. Ante las expresiones groseras motiva a consultar palabras ofensivas para mejorar relaciones entre estudiantes.

CSESD2: Al estar en otro entorno (aula de informática), los estudiantes se llevan muy bien, existe una relación amena entre los estudiantes.

CSESD3: Estudiantes han crecido con el celular, la tecnología, para reírse de redes sociales, para observar el comportamiento de seres humanos, no enriquecen habilidades cognitivas, ni su parte interior. Con las redes sociales, juegos en línea, insultada viene y va, existe mucho uso de celular, el cual no enriquece a una persona con la madurez que no tenga.

CSESD 1, 4, 6, 7: Los docentes argumentan que los estudiantes se relacionan dentro del aula con expresiones groseras, irrespeto y rivalidad entre los compañeros. Así mismo existen problemas de grandes, entre familias que se traspasan a los estudiantes.

CSESD 2, 5, 8: Los entrevistados manifiestan que los estudiantes dentro del aula se relacionan en un ambiente de confianza, respeto, solidaridad, diversidad.

CSESD 5: El participante expresa que las relaciones de los estudiantes dentro del aula, presentan dificultad al interior del grupo debido a situaciones como el temor al ridículo y la separación de grupos.

CSESD4: Existen grupos de amigos con rivalidades, indirectas, existen tensiones entre compañeros.

CSESD5: Dentro de los tres onces se manejan diferentes maneras de relacionarse. En dos de ellos se mira ambiente de respeto, risas normales, solidaridad, pero en otro existe un ambiente diferente; mucha diversidad, dificultad interna, hay estudiantes muy callados, tienen temor al ridículo, la relación es por grupos y separados.

CSESD6: En general favorable porque el municipio es pequeño, todos se conocen, o son familia, aunque existen problemas de grandes, entre familias que se traspasan a los estudiantes.

CSESD7: No es fácil, mientras el docente está en aula son tímidos, pero cuando no está existe irrespetos y mayor confianza entre ellos. Después de la pandemia se observó una desmotivación total y con ello una baja autoestima e indisciplina.

CSESD 3: El Entrevistado argumenta que los estudiantes se relacionan dentro del aula a través de las redes sociales, y de juegos en línea.

CSESD8: Bajo parámetros de gran confianza, empleando vocabulario y comportamientos acorde a su edad y confianza entre ellos.

Pregunta 4 ¿Qué tipos de comunicación los estudiantes utilizan dentro del aula?

CSESD1: Verbal, no verbal, digital, emotiva, entre ellos se intentan ayudar.

CSESD2: Verbal, no verbal, digital, emotivos por estar en más libertad.

CSESD3: Digital.

CSESD4: Son muy expresivos dentro del aula, dentro de una forma verbal emotiva, hacia la recocha.

CSESD5: La comunicación es muy diferente entre los onces. En dos onces comunicación verbal, en el otro once la comunicación es escasa.

CSESD6: Verbal, no verbal, digital entre ellos, y emotiva, pero si docentes lo permiten.

CSESD 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8: Los participantes manifiestan que los tipos de comunicación de los estudiantes dentro del aula son: Verbal, no verbal, digital, emotiva, entre ellos se intentan ayudar.

CSESD 5: El docente expresa que la comunicación es muy diferente entre los onces. En dos onces comunicación verbal, en el otro once la comunicación es escasa.

CSESD7: En general comunicación verbal y digital únicamente entre estudiantes.

CSESD8: Verbal.

Pregunta 5 ¿Qué actitudes considera usted debe de tener un líder estudiantil?

CSESD1: Todos pueden serlo. Que respete a sus compañeros, sea positivo, sea ejemplo, honesto.

CSESD2: Las mejores actitudes, todo lo positivo, responsable, honesto. Respeto de los estudiantes hacia él.

CSESD3: Un líder impulsa al resto a triunfar, el líder construye. Un líder impulsa a desarrollar actitudes en fortalezas, lograr metas.

CSESD4: Debe ser ejemplo académico, buena relación con los estudiantes, decente, participativo.

CSESD5: Debe de ser responsable, trabajar con amor, debe promover y aplicar igualdad para todos.

CSESD 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7: Los docentes consideran que las actitudes que debe tener un líder estudiantil son: respetar a sus compañeros, ser positivo, dar ejemplo, impulsar al resto a triunfar, desarrollar fortalezas, lograr metas, tener buena relación con los estudiantes, decente, participativo, trabajar con amor, promover y aplicar igualdad para todos, crítico, tener raciocinio, escuchar, ser imparcial, tener presentación personal, sensibilidad frente a otros.

CSESD 1, 2, 4, 5, 7, 8: Los participantes argumentan que un líder estudiantil debe de tener los siguientes valores: honesto, responsable, respetuoso, puntual, cordial.

CSESD6: Crítico, grado suficiente de raciocinio, escuchar, ser imparcial, preocuparse por buscar un bienestar general de las personas, ser un ejemplo, utilizar potencial para el resto de las personas.

CSESD7: Responsable, presentación personal, buena capacidad de comunicación, sensibilidad frente a otros, respeto.

CSESD8: Personalmente, considero que un líder debe de destacarse por ser: responsable, respetuoso, puntual, honesto, cordial.

Pregunta 6 ¿Qué actitudes de liderazgo utiliza el estudiante en la relación con sus compañeros?

CSESD1: Dentro de la institución está el personero, quien promueve una cosa y hace otra, no existiendo coherencia con la realidad.

CSESD2: Hay dos onces donde no hay un liderazgo positivo, invitan al desorden. En otro grado si hay liderazgo positivo, se motiva a estudiar.

CSESD:1, 2, 3, 4, 5, 6, 8: Los entrevistados consideran que los estudiantes en relación con sus compañeros no tienen un liderazgo positivo, que el personero promueve una cosa y hace otra, no existiendo coherencia con la realidad. Los estudiantes que apoyaban el orden, ahora ya no. Hay indisciplina, y se manifiesta en drogas. El grupo malo absorbe a los demás.

CSESD 2, 5, 6, 7: Los participantes expresan que hay liderazgo positivo, que se motiva a estudiar, ser responsables,

CSESD3: No existe el liderazgo positivo. Existe un liderazgo colaborativos, respetuosos, ser líderes ambientales, del día a corto plazo. Había estudiantes que apoyaban el orden, ahora ya mariano, a través de la lectura, deporte. no. El grupo malo absorbe a los demás.

CSESD4: No existe un líder, inexistencia de liderazgo en el aula.

CSESD5: Existen líderes para bien, por ejemplo, líderes ambientales, del día mariano, y líderes negativos que generan la indisciplina.

CSESD6: Existe un liderazgo positivo y negativo. El positivo a través de la lectura, deporte. El negativo manifestado en drogas, desorden, el desacatar órdenes.

CSESD7: Existen líderes buenos: juiciosos, responsables, colaborativos, respetuosos, pero por grupo solo existen 1 o 2.

CSESD8: Ninguna

Subcategoría 3: Emociones

Pregunta 7 ¿Qué emociones contribuyen en la relación de los estudiantes?

CSEED1: Amor, cariño, felicidad, que da paso a lazos de amistad entre ellos.

CSEED2: Alegría, buen humor, ambos unidos.

CSEED3: Compañerismo, alegría, amistad

CSEED4: Todas las mencionadas dentro de la entrevista: la alegría, el buen humor, el interés, la felicidad, el amor, la sorpresa, la satisfacción.

CSEED5: Existe buen humor. En general se contagia entre ellos.

CSEED6: La alegría y el buen humor son emociones que funcionan con los estudiantes, son emociones que contagian. De igual manera la profesora también se describe con estas emociones.

CSEED7: Amistad, cariño, amor, espontaneidad, e incluso el miedo para poder actuar en una clase.

CSEED 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8: Los entrevistados refieren que las emociones que contribuyen en la relación de los estudiantes son: amor, cariño, felicidad, buen humor, compañerismo, amistad, sorpresa, satisfacción, espontaneidad, son emociones que funcionan con los estudiantes, son emociones que contagian.

CSEED8: Los estudiantes son muy espontáneos entre ellos, por lo cual siempre se destacan por la alegría, y el buen humor.

Pregunta 8 ¿Qué emociones afectan la relación de los estudiantes?

CSEED1: Ansiedad cuando sacan el celular, piden permiso al baño o porque están pensando en salir del aula. Depresión, ira, envidia, celos, vergüenza para hablar, exponer.

CSEED2: Emociones como: tristeza, enojo, envidia en algunos.

CSEED3: Ira, todas las emociones expuestas, son muy delicados.

CSEED4: Rivalidades que se han formado dentro del aula.

CSEED5: Emociones como: ira, vergüenza, groseros, ansiosos.

CSEED6: En las niñas se da mucho la envidia, los celos, es algo muy marcado. En los niños casi no existe un mal ambiente, los niños son más relajados.

CSEED 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8: Los entrevistados expresan que las emociones que afectan la relación de los estudiantes son: ansiedad, depresión, ira, envidia, celos, vergüenza para hablar, tristeza, enojo, rivalidades, miedo, envidia.

CSEED 5, 7: Los docentes manifiestan que el irrespeto, la vulgaridad, las groserías y el vocabulario soez son conductas que afectan la relación de los estudiantes.

CSEED 6: El docente enuncia que las emociones dependen del género; en las niñas se da mucha envidia, celos, mientras que en los niños no existe un mal ambiente, sin más relajados.

CSEED7: Existen muchas emociones, pero enfáticamente lo que más se observa es: el irrespeto, vulgaridad, groserías, vocabulario soez.

CSEED8: Las emociones que suelen afectarlos son: el enojo, miedo.

Pregunta 9 ¿Qué emociones usted promueve dentro del aula de clases?

CSEED1: Aunque soy una persona estricta, promuevo el buen humor, la alegría, el saludar.

CSEED2: Alegría en el gusto por la asignatura, refleja amor e interés por lo que imparte.

CSEED3: Busca hacerlos reír, realiza laboratorio. Busca hacer algo agradable.

CSEED4: Dentro del aula fomento la alegría, el amor por las matemáticas, demostrando que son interesantes y útiles.

CSEED5: Trabajo con guías de emociones, promoviendo la tolerancia. Coloco gráficos, ejemplos, y realizo confrontaciones tranquilas.

CSEED 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8: Los profesores dentro del aula de clases promueven las emociones de: buen humor, alegría, amor, interés, tolerancia, no tener miedo, confianza, satisfacción, mediante el gusto por la asignatura, con trabajo de guías de emociones, gráficos, confrontaciones tranquilas, el que nadie se agreda dentro del aula, el expresando emociones, el saludar.

CSEED6: Alegría y buen humor, los transmite y los estudiantes lo aplican. En el aula tiene en cuenta que nadie se agreda.

CSEED7: El que los estudiantes sean buenos compañeros, amigos, que no tengan miedo de expresar sus emociones de forma adecuada, reír, el tener confianza en ellos mismos.

CSEED8: Dentro el aula me preocupo por fomentar: interés por mi materia, el afecto, la satisfacción, y el buen humor.

Objetivo específico 2: Comprender las formas de resolución de conflictos de los estudiantes

Categoría: Resolución de conflictos

Subcategoría 1: Resolución

Pregunta 10 ¿Cómo solucionan los estudiantes los conflictos dentro del aula?

RCRD1: No hay una solución concreta.

RCRD2: No observa conflictos graves, pero cuando los hay el docente llama a la calma a los estudiantes en conflictos.

RCRD3: Los estudiantes se respetan entre ellos porque se genera miedo: comunidades de cuchilleros. Existen encontrones. Respeto por temor. Se matan a traición. La resolución de

RCRD 1, 3, 4, 6: Los participantes manifiestan que, frente a los conflictos de los estudiantes dentro del aula, no se evidencian soluciones concretas entre los estudiantes, por otro lado, se generan agresiones y discusiones para resolver los problemas.

RCRD 2, 5, 6, 7, 8: El docente refiere que los estudiantes para solucionar los conflictos acuden a las mediaciones, llevadas a

conflictos es no generar conflictos. Hace falta una capacitación fuerte en resolución de conflictos.

cabo por los profesores, buscan al docente, o dialogan internamente, todo se dice con respeto.

RCRD4: No solucionan problemas. El problema continua. No existe mediación.

RCRD5: En dos onces no hay tantos problemas a la vista, todo se dice con respeto, pero el otro once son un poco agresivos, no tienen conflictos graves, y los arreglan internamente.

RCRD6: Los estudiantes solos son un caos. Los niños golpes, niñas discusiones. La solución de conflictos se presenta por medio de mediaciones, llevada a cabo por los profesores.

RCRD7: Estudiantes llegan a él, y se busca solucionar conflictos, pero también hay algunos que entre sus grupos internos se solucionan los problemas.

RCRD8: He observado que entre los estudiantes suelen dialogar

Pregunta 11 ¿Qué estrategias son implementadas por la institución educativa para dar solución a los conflictos?

RCRD1: Charlas, promover en los estudiantes no llevar al aula nada valioso, porque se ha presentado problemas con objetos personales.

RCRD2: Conducto regular, el docente llama a la mediación, dependiendo de eso se acude al director de grupo, luego a coordinación y si el conflicto es demasiado grave a rectoría.

RCRD3: Únicamente el conducto regular, pero estrategia puntual de solución de conflictos no la conoce.

RCRD4: Hablar con el coordinador, seguir protocolo de manual de convivencia.

RCRD5: No mira tantas estrategias, únicamente anotaciones en el observador, solución con ellos, con el director de grupo, la mediación por parte de cada docente, se necesita un psicorientador.

RCRD6: El diálogo, el escuchar ambas partes, la aplicación de un conducto regular: padres de familia, comité. También la

RCRD 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8: Los participantes exponen que las estrategias implementadas por la institución para dar solución a los conflictos son: charlas, no llevar al aula nada valioso, aplicación de conducto regular, protocolo de manual de convivencia, anotaciones en el observador, mediación por parte de docentes, el diálogo, el escuchar ambas partes, talleres, pero también se da inexistencia o pocas estrategias, y la necesidad de un psicorientador.

aplicación de mediación y compromisos por parte de los docentes y directivos docentes.

RCRD7: Escuchar al ofendido/agresor. Según la situación se actúa, por ejemplo: conflictos tipo I actúan docentes, director de grupo, en tipo II coordinador o rectoría, estableciéndose un compromiso, todo conforme al conducto regular y el manual de convivencia, aplicando el debido proceso.

RCRD8: Las relacionadas al manual de convivencia: talleres, charlas, conducto regular.

Pregunta 12 ¿Cómo promueve usted la solución de los conflictos dentro del aula?

RCRD1: Mediante la gestión comunitaria trata de realizar charlas para la solución de conflictos dentro del aula.

RCRD2: Soy una persona dada a la aplicación de la norma, y en este caso se indica que ante la existencia de conflictos dentro del aula se debe aplicar el conducto regular.

RCRD3: No generar el conflicto. Para resolver lo mejor es dar ejemplo. Tratar de calmarse ante situaciones no muy agradables; diálogo, respeto.

RCRD 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8: Los docentes manifiestan que para dar solución a los conflictos dentro del aula promueven: la gestión comunitaria con apoyo interinstitucional, charlas de docentes, motivación a estudiantes para promover actitudes positivas y valores en las relaciones interpersonales, diálogo, mesas redondas, escuchar a las partes involucradas, en esta línea se continúa dependiendo de la situación con la aplicación del conducto regular y orientación en torno al manual de convivencia.

RCRD4: Intervengo asumiendo el diálogo con las partes e intentando aconsejar en la solución de los conflictos.

RCRD5: Dentro del aula intenta promover el diálogo, mediante actividades como la mesa redonda.

RCRD6: Resolver conflictos es algo complejo, pero aun así para llevar a cabo la solución de conflictos escucha ambas partes, primero a una, luego a otra, pero por separado, luego las cita para solucionar el problema. Siempre utiliza el diálogo, acuerdos y la parte evaluativa, para mirar cuando los acuerdos no se cumplen.

RCRD7: Mediante el manual de convivencia y puntualmente con actividades como: 10 minutos al iniciar el día de clases, para dar una reflexión y orientación en torno al manual de convivencia (promoción). De igual manera se encuentra la estrategia de prevención reflejada en charlas de policía, psicólogo y comisarias. Finalmente, de todas las estrategias se realiza un control y seguimiento.

RCRD8: Mediante charlas, y conversatorios que ayuden en el normal desarrollo comportamental de los estudiantes, creando actitudes positivas dentro de las relaciones interpersonales.

Subcategoría 2: Conflictos

Pregunta 13 ¿Qué conflictos son más frecuentes entre los estudiantes?

RCCD1: Bullying dentro del aula y en descansos, problemas sentimentales entre parejas, falta mejorar la autoestima.

RCCD2: Chistes subidos de nivel. Violencia física no.

RCCD3: Son pocos los conflictos, pero por la existencia de respeto-miedo-poder. Existen insultos.

RCCD4: Dentro del aula he podido observar que se presentan con frecuencia entre los estudiantes discusiones verbales por chistes, o burlas entre ellos.

RCCD5: En el grado once más problemático son los apodos extremos.

RCCD6: En general se dan diferencias entre los estudiantes, por ejemplo: no entender el punto de vista del otro. Específicamente

RCCD 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8: Los participantes expresan que los conflictos más frecuentes entre los estudiantes son: el Bullying, problemas sentimentales entre parejas, falta de autoestima, chistes subidos de nivel, insultos, discusiones verbales, burlas, apodos extremos, no entender el punto de vista del otro, Ciberacoso, esconder los útiles, frases vulgares, salirse de salones, bromas pesadas, entre las niñas celos, envidia, chismes, entre los niños el molestar a docentes.

en las niñas: celos, envidia, chismes. Con los niños, ellos molestan a docentes, pero entre ellos no.

RCCD7: Los conflictos más frecuentes entre los estudiantes son: Ciberacoso, esconder los útiles, frases vulgares, salirse de salones.

RCCD8: Como conflictos se ha podido evidenciar discordias leves, por bromas pesadas.

Pregunta 14 ¿Qué actitudes asumen los estudiantes ante la existencia de conflictos con sus compañeros?

RCCD1: Entre compañeros hombres ellos asumen la actitud de hacer barra, y las mujeres por lo contrario son más calladas, existe actitud pasiva.

RCCD2: Hay de todo, existen grupos que alientan el conflicto, hay otro que no.

RCCD3: Los estudiantes no se meten, se quedan callados.

RCCD4: Total indiferencia, les da lo mismo.

RCCD 1: Los docentes expresan que existe una distinción de géneros a la hora de asumir la existencia de conflictos, los hombres asumen la actitud de hacer barra, y las mujeres por lo contrario son más calladas, existe actitud pasiva.

RCCD 3, 4 ,6, 8: Los participantes enuncian que, frente a la existencia de conflictos, los estudiantes se quedan callados, asumen indiferencia

RCCD 2, 5, 6, 7: Los entrevistados manifiestan que los estudiantes frente a la existencia de conflictos con sus compañeros, las actitudes que asumen se evidencian en

RCCD5: Los estudiantes abuchean, alientan a que no se dejen, se dan confrontación de ideas.

alentar el conflicto, abuchear, confrontación de ideas, apoyar peleas actitudes pasivas, de indiferencia, silencio, hacer barra, apoyando las peleas.

RCCD6: Hay de todo, quienes intervienen apoyando la pelea, observan, y otros se asustan por temor, pero en general hay indiferencia.

RCCD7: Hacen barra, promueven, incentivan, son felices gritando solos, pero cuando llega algún docente o directivo docente lo respetan.

RCCD8: En su gran mayoría de silencio.

Pregunta 15 ¿De qué manera los estudiantes resuelven los conflictos que se le presentan tanto en su vida escolar como familiar?

RCCD1: Dentro del aula los estudiantes se ignoran, o lo resuelven, pero por fuera, necesitan confrontar la realidad.

RCCD 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8: Los profesores expresan que los estudiantes frente a los conflictos que se presentan en la vida escolar resuelven ignorándose entre compañeros, en el mismo sentido buscan soluciones de manera individual o por el contrario acuden al docente o coordinador como mediador.

RCCD2: La mayoría espera que alguien más intervenga, líderes: positivos, negativos o alguien con más autoridad. Desde su área de informática, por las horas que imparte, las cuales son escasas, ha escuchado por parte de sus colegas que quienes más conflictos pueden presentar en el aula son reflejo de situaciones difíciles de

RCCD 2, 3, 4 5, 6, 7, 8: Los entrevistados manifiestan que los estudiantes frente a los conflictos que se presentan en la

sus hogares, existiendo más conflictos por problemas familiares, los cuales en muchos casos son manejados de forma muy reservada por los estudiantes.

vida familiar son reservados, los solucionan de manera individual, no se expresan o no hay interés en solucionar los conflictos.

RCCD3: Los conflictos son solucionados por los estudiantes, entre ellos. En general los estudiantes se guardan mucho, no se expresan.

RCCD4: No hay interés en solucionar ellos mismos los conflictos.

RCCD5: En el grado once que más hay problemas se ven reflejados en la existencia de agresividad, los cuales son resueltos entre ellos. A nivel familiar son muy reservados, a lo cual la docente comenta como ejemplo una caracterización familiar que quería realizar casa por casa con su grupo de dirección, todo con la finalidad de mejorar el proceso de aprendizaje, pero observó que con la simple información a sus estudiantes de lo que iba a realizar, los mismos eran muy esquivos frente a la idea de que les realizaran alguna visita, e incluso percibió que eran tímidos en mostrar sus hogares, al

punto de algunos llegar a decir que cuando la profesora fuera a sus casas, ellos preferían llevarla a la casa de otro familiar.

RCCD6: Existen niños con valores muy fundamentados, quienes acuden a docentes para la solución de conflictos. Ellos hacen ver que existe buena fomentación en lo que sucede en los hogares por su forma de actuar: tranquilos, comentan, aunque otros no lo hacen. El hogar influye mucho en el fortalecimiento de valores.

RCCD7: Estudiantes buscan al docente o coordinador para resolver sus conflictos de forma pacífica. A nivel familiar son poco expresivos de como solucionan sus conflictos.

RCCD8: Dialogando entre ellos mediante un mediador que muchas veces es un docente. En el caso de la familia, se muestran muy reservados.

Anexo 13. Matriz de categorías inductivas docentes

Objetivo específico: Describir las competencias socio-emocionales de los estudiantes del grado 11		
Categoría: Competencias socio-emocionales		
Subcategoría: Valores		
Código: CSEVE		
Pregunta 1: ¿Qué valores los estudiantes consideran importantes en el aula?		
Proposición Agrupada	Categoría Inductiva	Código
CSEVD 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8: Los docentes refieren que los valores que los estudiantes consideran importantes en el aula son el respeto, la solidaridad, puntualidad, la responsabilidad, la honestidad, lealtad, gratitud, que vienen desde el hogar para ayudarse entre compañeros.	Valores Personales y Sociales	VPS
CSEVD 3: El entrevistado manifiesta que existen cambios respecto a la noción de valores por parte de los estudiantes, porque con los celulares, tecnología, se genera copia, y existen malas modas. Los estudiantes no quieren nada.	Antivalores	AV
Pregunta 2: ¿Qué valores usted promueve en el aula de clases?		
CSEVD 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8: Los entrevistados manifiestan que los valores que promueven dentro del aula son: respeto,	Valores Cívicos	VC

responsabilidad, puntualidad, honestidad, orden, confianza gratitud, disciplina, solidaridad, justicia, igualdad, compañerismo, amor, seguridad, dignidad, puntualidad mediante el llamado de lista, la entrega de trabajos a tiempo, el ejemplo, el cumplimiento de deberes, trabajo dentro del aula con canciones, charlas abiertas, exposiciones, mesas redondas, confrontaciones de buena manera, mediante la ayuda al otro, en búsqueda de la formación integral, dimensión humana.

CSEVD 3: El entrevistado expreso que después de la pandemia el estudiante cambio su parte actitudinal, se observa perdición de los estudiantes.

Antivalores
Postpandemia

AVPP

Subcategoría 2: Destrezas sociales

Pregunta 3: ¿Cómo se relacionan los estudiantes dentro del aula?

CSESD 1, 4, 6, 7: Los docentes argumentan que los estudiantes se relacionan dentro del aula con expresiones groseras, irrespeto y rivalidad entre los compañeros. Así mismo existen problemas de grandes, entre familias que se traspasan a los estudiantes.

Expresiones Groseras

EG

<p>CSEDS 2, 5, 8: Los entrevistados manifiestan que los estudiantes dentro del aula se relacionan en un ambiente de confianza, respeto, solidaridad, diversidad.</p>	<p>Empatía y Asertividad</p>	<p>EA</p>
<p>CSEDS 5: El participante expresa que las relaciones de los estudiantes dentro del aula, presentan dificultad al interior del grupo debido a situaciones como el temor al ridículo y la separación de grupos.</p>	<p>Falta de Confianza</p>	<p>FC</p>
<p>CSEDS 3: El Entrevistado argumenta que los estudiantes se relacionan dentro del aula a través de las redes sociales, y de juegos en línea.</p>	<p>Manejo de Habilidades Tecnológicas</p>	<p>MHT</p>
<p>Pregunta 4 ¿Qué tipos de comunicación los estudiantes utilizan dentro del aula?</p>		
<p>CSEDS 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8: Los participantes manifiestan que los tipos de comunicación de los estudiantes dentro del aula son: Verbal, no verbal, digital, emotiva, entre ellos se intentan ayudar.</p>	<p>Comunicación Asertiva</p>	<p>CA</p>
<p>CSEDS 5: El docente expresa que la comunicación es muy diferente entre los onces. En dos onces comunicación verbal, en el otro once la comunicación es escasa.</p>	<p>Comunicación verbal y Falta de comunicación</p>	<p>CVFC</p>
<p>Pregunta 5 ¿Qué actitudes considera usted debe de tener un líder estudiantil?</p>		

<p>CSESDS 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7: Los docentes consideran que las actitudes que debe tener un líder estudiantil son: respetar a sus compañeros, ser positivo, dar ejemplo, impulsar al resto a triunfar, desarrollar fortalezas, lograr metas, tener buena relación con los estudiantes, decente, participativo, trabajar con amor, promover y aplicar igualdad para todos, crítico, tener raciocinio, escuchar, ser imparcial, tener presentación personal, sensibilidad frente a otros.</p>	<p>Habilidades Sociales</p>	<p>HS</p>
<p>CSESDS 1, 2, 4, 5, 7, 8: Los participantes argumentan que un líder estudiantil debe tener los siguientes valores: honesto, responsable, respetuoso, puntual, cordial.</p>	<p>Valores Sociales</p>	<p>VS</p>
<p>Pregunta 6 ¿Qué actitudes de liderazgo utiliza el estudiante en la relación con sus compañeros?</p>		
<p>CSESDS:1, 2, 3, 4, 5, 6, 8: Los entrevistados consideran que los estudiantes en relación con sus compañeros no tienen un liderazgo positivo, que el personero promueve una cosa y hace otra, no existiendo coherencia con la realidad. Los estudiantes que apoyaban el orden, ahora ya no. Hay indisciplina, y se manifiesta en drogas. El grupo malo absorbe a los demás.</p>	<p>Falta de Liderazgo</p>	<p>FL</p>
<p>CSESDS 2, 5, 6, 7: Los participantes expresan que hay liderazgo positivo, se motiva a estudiar, ser responsables,</p>	<p>Liderazgo Positivo</p>	<p>LP</p>

colaborativos, respetuosos, ser líderes ambientales, del día mariano, a través de la lectura, deporte.

Subcategoría 3: Emociones

Pregunta 7 ¿Qué emociones contribuyen en la relación de los estudiantes?

CSEED 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8: Los entrevistados refieren que las emociones que contribuyen en la relación de los estudiantes son: amor, cariño, felicidad, buen humor, compañerismo, amistad, sorpresa, satisfacción, espontaneidad, son emociones que funcionan con los estudiantes, son emociones que contagian.

Emociones Positivas

EP

Pregunta 8 ¿Qué emociones afectan la relación de los estudiantes?

CSEED 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8: Los entrevistados expresan que las emociones que afectan la relación de los estudiantes son: ansiedad, depresión, ira, envidia, celos, vergüenza para hablar, tristeza, enojo, rivalidades, miedo, envidia.

Emociones Negativas

EN

CSEED 5, 7: Los docentes manifiestan que el irrespeto, la vulgaridad, las groserías y el vocabulario soez son conductas que afectan la relación de los estudiantes.

Agresividad

AG

<p>CSEED 6: El docente enuncia que las emociones dependen del género; en las niñas se da mucha envidia, celos, mientras que en los niños no existe un mal ambiente, son más relajados.</p>	<p>Emociones con Perspectiva de Género</p>	<p>EPG</p>
<p>Pregunta 9 ¿Qué emociones usted promueve dentro del aula de clases?</p>		
<p>CSEED 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8: Los profesores dentro del aula de clases promueven las emociones de: buen humor, alegría, amor, interés, tolerancia, no tener miedo, confianza, satisfacción, mediante el gusto por la asignatura, con trabajo de guías de emociones, gráficos, confrontaciones tranquilas, el que nadie se agreda dentro del aula, expresando emociones, el saludar.</p>	<p>Emociones Positivas</p>	<p>EP</p>
<p>Objetivo específico 2: Comprender las formas de resolución de conflictos de los estudiantes</p>		
<p>Categoría: Resolución de conflictos</p>		
<p>Subcategoría 1: Resolución</p>		
<p>Pregunta 10 ¿Cómo solucionan los estudiantes los conflictos dentro del aula?</p>		
<p>RCRD 1, 3, 4, 6: Los participantes manifiestan que, frente a los conflictos de los estudiantes dentro del aula, no se evidencian soluciones concretas entre los estudiantes, por otro lado, se generan agresiones y discusiones para resolver los problemas.</p>	<p>Conductas Disruptivas</p>	<p>CD</p>

<p>RCRD 2, 5, 6, 7, 8: El docente refiere que los estudiantes para solucionar los conflictos acuden a las mediaciones, llevadas a cabo por los profesores, buscan al docente, o dialogan internamente, todo se dice con respeto.</p>	<p>Diálogo y Mediación.</p>	<p>DM</p>
<p>Pregunta 11 ¿Qué estrategias son implementadas por la institución educativa para dar solución a los conflictos?</p>		
<p>RCRD 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8: Los participantes exponen que las estrategias implementadas por la institución para dar solución a los conflictos son: charlas, no llevar al aula nada valioso, aplicación de conducto regular, protocolo de manual de convivencia, anotaciones en el observador, mediación por parte de docentes, el diálogo, el escuchar ambas partes, talleres, pero también se da inexistencia o pocas estrategias, y la necesidad de un psicorientador.</p>	<p>(Aplicación del Manual de Convivencia), Diálogo y Mediación</p>	<p>AMC</p>
<p>Pregunta 12 ¿Cómo promueve usted la solución de los conflictos dentro del aula?</p>		
<p>RCRD 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8: Los docentes manifiestan que para dar solución a los conflictos dentro del aula promueven: la gestión comunitaria con apoyo interinstitucional, charlas de docentes, motivación a estudiantes para promover actitudes positivas y valores en las relaciones interpersonales, diálogo, mesas redondas, escuchar a las partes involucradas, en esta línea se continúa dependiendo de la situación con la aplicación del</p>	<p>(Aplicación del Manual de Convivencia), Escucha Activa, Mesas Redondas, Gestión Interinstitucional</p>	<p>AMC</p>

conducto regular y orientación en torno al manual de convivencia.

Subcategoría 2: Conflictos

Pregunta 13 ¿Qué conflictos son más frecuentes entre los estudiantes?

RCCD 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8: Los participantes expresan que los conflictos más frecuentes entre los estudiantes son: el Bullying, problemas sentimentales entre parejas, falta de autoestima, chistes subidos de nivel, insultos, discusiones verbales, burlas, apodos extremos, no entender el punto de vista del otro, Ciberacoso, esconder los útiles, frases vulgares, salirse de salones, bromas pesadas, entre las niñas celos, envidia, chismes, entre los niños el molestar a docentes.

Conflictos Interpersonales

CI

Pregunta 14 ¿Qué actitudes asumen los estudiantes ante la existencia de conflictos con sus compañeros?

RCCD 1: Los docentes expresan que existe una distinción de géneros a la hora de asumir la existencia de conflictos, los hombres asumen la actitud de hacer barra, y las mujeres por lo contrario son más calladas, existe actitud pasiva.

Discriminación de Género

DG

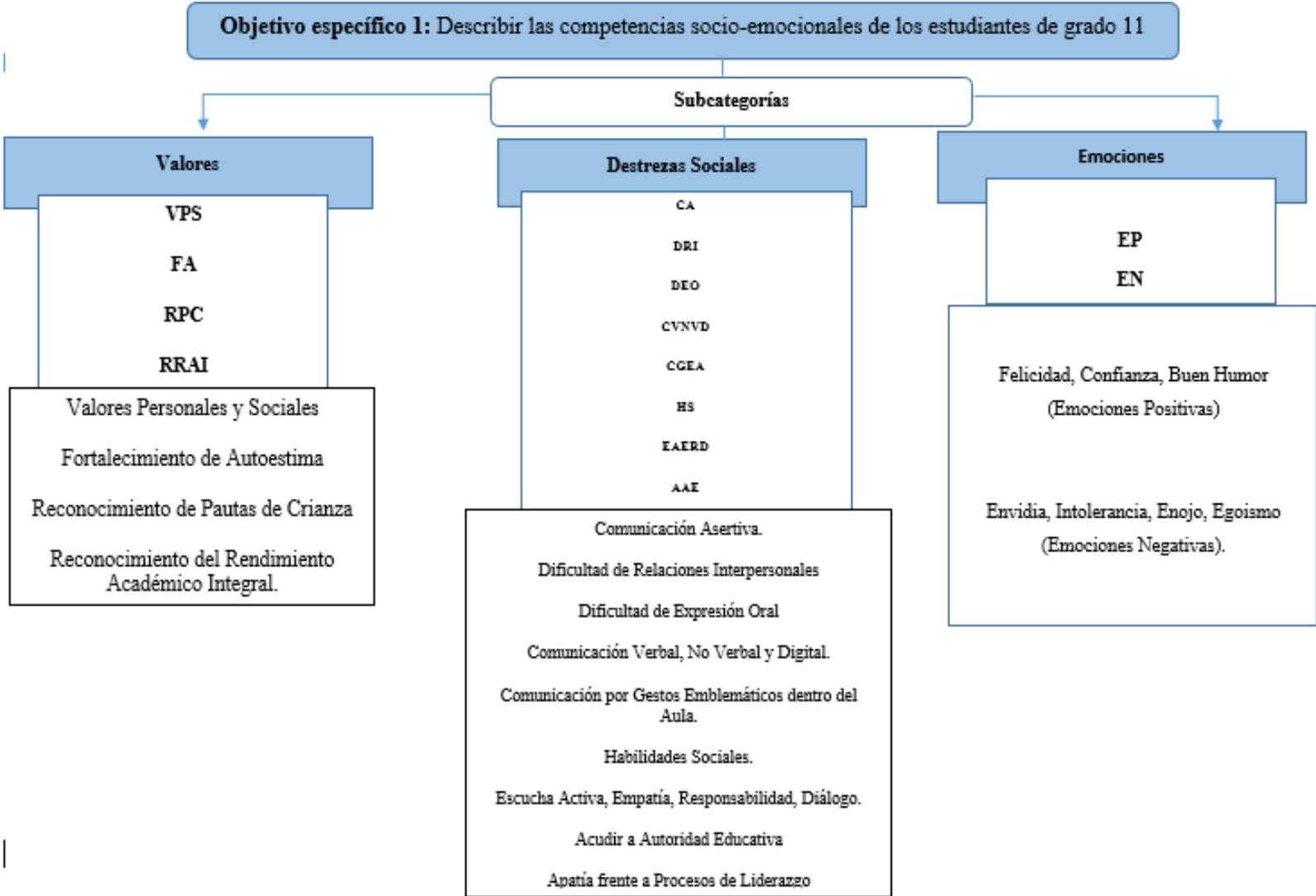
RCCD 3, 4 ,6, 8: Los participantes enuncian que, frente a la existencia de conflictos, los estudiantes se quedan callados, asumen indiferencia.

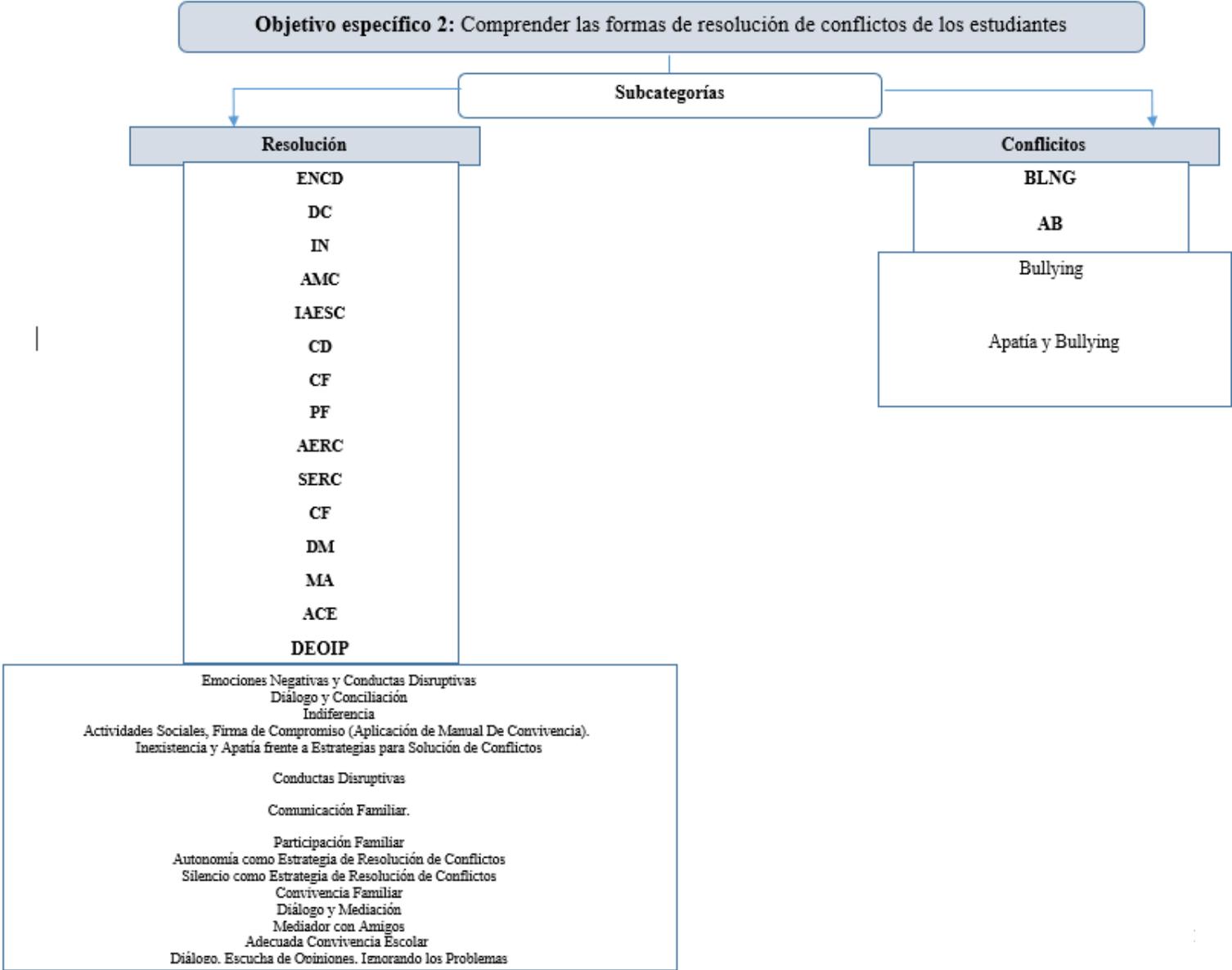
Indiferencia a Conflictos Escolares

ICE

<p>RCCD 2, 5, 6, 7: Los entrevistados manifiestan que los estudiantes frente a la existencia de conflictos con sus compañeros, las actitudes que asumen se evidencian en alentar el conflicto, abuchear, confrontación de ideas, apoyar peleas actitudes pasivas, de indiferencia, silencio, hacer barra, apoyando las peleas.</p>	<p>Conductas Disruptivas</p>	<p>CD</p>
<p>Pregunta 15 ¿De qué manera los estudiantes resuelven los conflictos que se le presentan tanto en su vida escolar como familiar</p>		
<p>RCCD 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8: Los profesores expresan que los estudiantes frente a los conflictos que se presentan en la vida escolar resuelven ignorándose entre compañeros, en el mismo sentido buscan soluciones de manera individual o por el contrario acuden al docente o coordinador como mediador.</p>	<p>Apoyo de Docentes o Coordinador para Mediación</p>	<p>ADCM</p>
<p>RCCD 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8: Los entrevistados manifiestan que los estudiantes frente a los conflictos que se presentan en la vida familiar son reservados, los solucionan de manera individual, no se expresan o no hay interés en solucionar los conflictos.</p>	<p>Alexitimia</p>	<p>AX</p>

Anexo 14. Taxonomías estudiantiles





Interpretación Taxonomías

Objetivo específico 1: Describir las competencias socio-emocionales de los estudiantes de grado 11

Categoría 1: Competencias Socioemocionales

Subcategoría: Valores

Categorías Inductivas

Código	Denominación
VPS	Valores personales y sociales
FA	Fortalecimiento de Autoestima
RPC	Reconocimiento de Pautas de Crianza.
RRAI	Reconocimiento del Rendimiento Académico Integral.

Subcategoría: Destrezas sociales

CA	Comunicación asertiva
DRI	Dificultad de Relaciones Interpersonales
DEO	Dificultad de expresión Oral
CVNVD	Comunicación verbal, no verbal y digital
CGEA	Comunicación por Gestos Emblemáticos dentro del Aula.
HS	Habilidades sociales
EAERD	Escucha activa, empatía, responsabilidad, diálogo
AAE	Acudir a autoridad educativa
APL	Apatía frente a Procesos de Liderazgo

Subcategoría: Emociones

EP	Felicidad, confianza, buen humor (Emociones Positivas)
EN	Envidia, intolerancia, enojo, egoísmo (Emociones Negativas)

Objetivo específico 2: Comprender las formas de resolución de conflictos de los estudiantes

Categoría 2: Resolución de conflictos

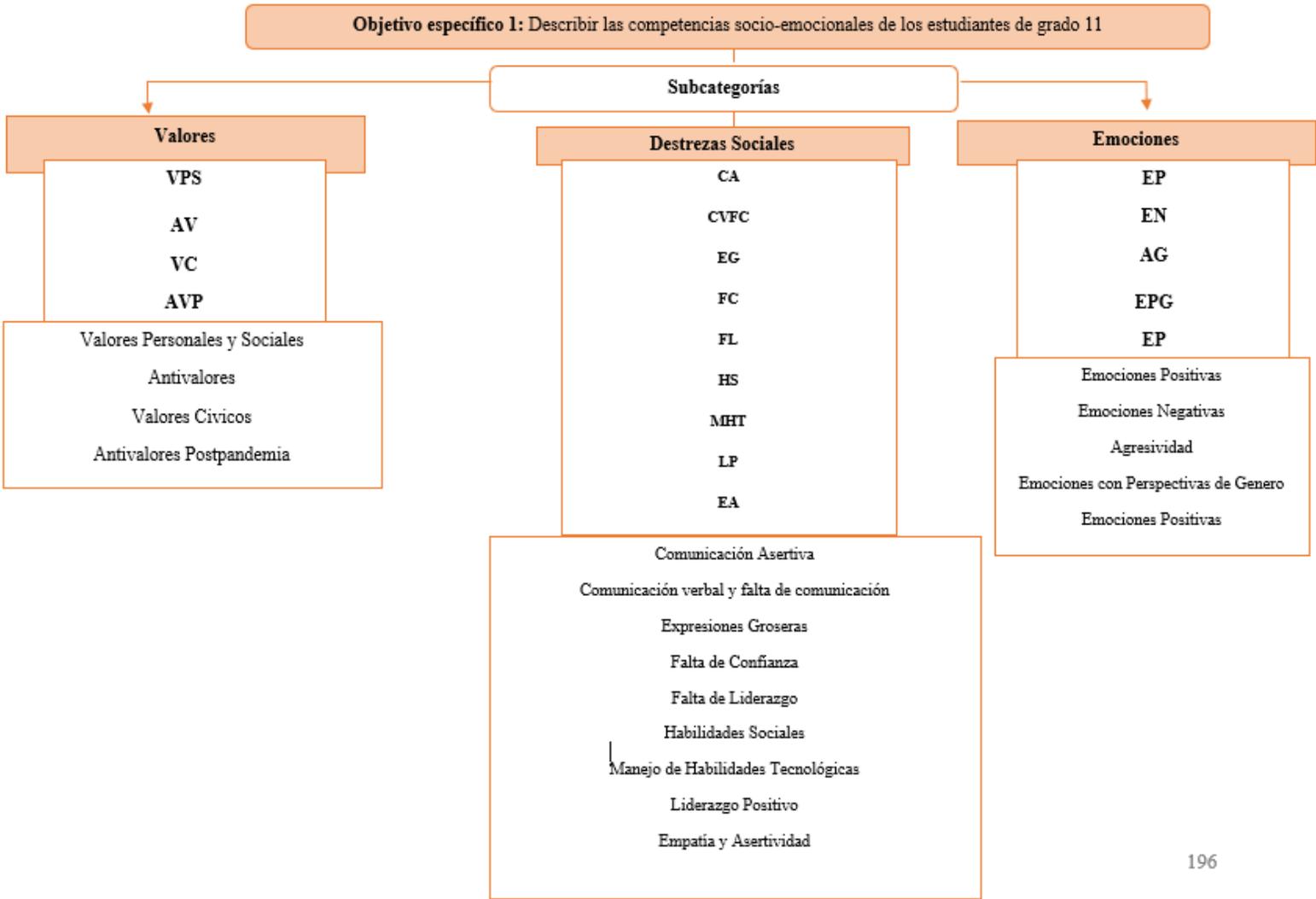
Subcategoría: Resolución

Categorías Inductivas

Código	Denominación
ENCD	Emociones Negativas y Conductas Disruptivas

DC	Diálogo y conciliación
IN	Indiferencia
AMC	Actividades sociales, firma de compromiso (aplicación de manual de convivencia)
IAESC	Inexistencia y Apatía frente a Estrategias para Solución de Conflictos
CD	Conductas Disruptivas
CF	Comunicación familiar
PF	Participación Familiar
AERC	Autonomía como Estrategia de Resolución de Conflictos.
SERC	Silencio como Estrategia de Resolución de Conflictos.
CF	Convivencia Familiar
DM	Diálogo, y mediación
MA	Mediador con Amigos
ACE	Adecuada convivencia escolar
DEOIP	Diálogo, escucha de opiniones, ignorando los problemas
Subcategoría: Conflictos	
BRP	Bullying
AB	Apatía y Bullying

Anexo 15. Taxonomía docentes



Interpretación Taxonomías

Objetivo específico 1: Describir las competencias socio-emocionales de los estudiantes de grado 11

Categoría 1: Competencias Socioemocionales

Subcategoría: Valores

Categorías Inductivas

Código	Denominación
VPS	Valores personales y sociales
AV	Antivalores
VC	Valores Cívicos
AVP	Antivalores después de Pandemia

Subcategoría: Destrezas Sociales

EG	Expresiones Groseras
EA	Empatía y Asertividad
FC	Falta de Confianza
MHT	Manejo de Habilidades Tecnológicas
CA	Comunicación asertiva
CVFC	Comunicación Verbal y Falta de comunicación
HS	Habilidades sociales
FL	Falta de Liderazgo
LP	Liderazgo positivo

Subcategoría: Emociones

EP	Emociones positivas
EN	Emociones negativas
AG	Agresividad
EPG	Emociones con Perspectiva de Género
EP	Emociones Positivas

Objetivo específico 2: Comprender las formas de resolución de conflictos de los estudiantes

Categoría 2: Resolución de conflictos

Subcategoría: Resolución

Categorías Inductivas

Código	Denominación
CD	Conductas Disruptivas
DM	Diálogo y mediación
AMC	(Aplicación del Manual de Convivencia), Diálogo y Mediación
AMC	(Aplicación del Manual de Convivencia), Escucha Activa, Mesas Redondas, Gestión Interinstitucional
ADCM	Apoyo de docentes o coordinador para mediación
Subcategoría: Conflictos	
CI	Conflictos interpersonales
DG	Discriminación de Genero
ICE	Indiferencia a conflictos escolares
CD	Conductas disruptivas
AX	Alexitimia

Anexo 16. Matriz de homologación de categorías inductivas de estudiantes y docentes

Objetivo específico 1: Describir las competencias socio-emocionales de los estudiantes de grado 11			
Categorías Inductivas Estudiantes	Categorías Inductivas Docentes	Homologación de Categorías Inductivas	Código
Valores Personales y Sociales	Valores Personales y Sociales	Valores Personales, Sociales y Cívicos	VPSC
	Valores Sociales	(4)	
	Valores Cívicos		
	Antivalores	Antivalores (2)	AV
	Antivalores Postpandemia		
Fortalecimiento de Autoestima		Influencia de Valores (3)	IV
Reconocimiento de Pautas de Crianza			
Reconocimiento del Rendimiento Académico Integral.			
Comunicación Asertiva	Comunicación Asertiva	Tipos de Comunicación (5)	TC
Comunicación Verbal, no Verbal, y Digital.	Comunicación verbal y falta de comunicación		
Comunicación por Gestos Emblemáticos dentro del Aula.			
Dificultad Expresión de Oral	Expresiones Groseras	Dificultad de Comunicación (4)	DC

Dificultad de Relaciones Interpersonales	Falta de Confianza		
Apatía frente a Procesos de Liderazgo	Falta de Liderazgo	Inexistencia de Liderazgo (2)	IL
Habilidades Sociales	Habilidades Sociales	Habilidades sociales (6)	HS
Escucha Activa, Empatía, Responsabilidad, y Diálogo	Manejo de Habilidades Tecnológicas		
	Liderazgo Positivo		
	Empatía y Asertividad		
Acudir a la Autoridad Educativa		Acudir a la Autoridad Educativa	AAE
Emociones Positivas.	Emociones Positivas	Emociones positivas (3)	EP
	Emociones Positivas		
Emociones Negativas	Emociones Negativas.	Emociones negativas (2)	EN
	Agresividad	Agresividad	AG
	Emociones con Perspectivas de Género	Emociones con Perspectivas de Género	EPG
Objetivo específico 2: Comprender las formas de resolución de conflictos de los estudiantes			
Categorías Inductivas Estudiantes	Categorías Inductivas Docentes	Homologación de Categorías Inductivas	Código
Bullying	Conflictos Interpersonales	Tipos de Conflictos Escolares (6)	TCE
Apatía y Bullying	Discriminación de Género		

	Indiferencia a conflictos Escolares		
	Conductas Disruptivas		
	Alexitimia	Tipos de Conflictos Familiares	TCF
Actividades Sociales, Firma de Compromiso (Aplicación de Manual de Convivencia)	Aplicación Manual de Convivencia), Diálogo y Mediación	Aplicación de Manual de Convivencia (3)	AMC
	(Aplicación Manual de Convivencia), Escucha Activa, Mesas Redondas, Gestión Interinstitucional		
Inexistencia y Apatía frente a Estrategias para Solución de Conflictos		Inexistencia y Apatía frente a Estrategias para Solución de Conflictos	IAESC
Comunicación Familiar		Formas de Resolución de Conflictos en el Hogar (5)	FRCH
Participación Familiar			
Autonomía como Estrategia de Resolución de Conflictos			
Convivencia Familiar			
Silencio como Estrategia de Resolución de Conflictos			
Diálogo, y Conciliación	Diálogo y Mediación	Diálogo y Mediación Escolar (6)	DME

Mediador con Amigos	Apoyo de Docentes o Coordinador para Mediación		
Diálogo y Mediación			
Diálogo, Escucha de Opiniones, Ignorando los Problemas			
Emociones Negativas y Conductas Disruptivas	Conductas Disruptivas	Inadecuadas Formas de Resolución de Conflictos en el Aula y en el Hogar (4)	IFRCA H
Indiferencia			
Conductas Disruptivas			
Adecuada Convivencia Escolar	Adecuada Convivencia Escolar		ACE