

**Fortalecimiento del clima escolar mediante procesos relacionados con convivencia,  
comunicación asertiva y resolución de conflictos, en la Institución Educativa General**

**Santander de Calarcá (Quindío) 2016**

**Ana Silvia Rodríguez González**



**Universidad Autónoma de Bucaramanga**

**Facultad de Ciencias de la Salud**

**Programa de Psicología**

**Armenia, Quindío**

**Noviembre, 2016**

**Fortalecimiento del clima escolar mediante procesos relacionados con convivencia,  
comunicación asertiva y resolución de conflictos, en la Institución Educativa General  
Santander de Calarcá (Quindío) 2016**

**Ana Silvia Rodríguez González**

**U00081815**

**Asesor/a**

**Dra. Ángela Milena Bravo Arcos**

**Universidad Autónoma de Bucaramanga**

**Facultad de Ciencias de la Salud**

**Programa de Psicología**

**Armenia, Quindío**

**Noviembre, 2016**

**Tabla de contenido**

Justificación.....	8
Descripción del área problemática.....	10
Descripción de la institución.....	12
Diagnóstico de la institución.....	14
Revisión de antecedentes.....	18
Objetivos.....	21
Objetivo general.....	21
Objetivos específicos.....	21
Marco de referencia.....	21
Marco contextual.....	21
Marco conceptual.....	25
Marco teórico.....	31
Propuesta metodológica.....	35
Matriz POA.....	35
Desarrollo de actividades realizadas.....	36
Evaluación de impacto.....	39
Resultados.....	40
Conclusiones.....	44
Recomendaciones.....	45

Referencias bibliográficas ..... 46

Lista de gráficas

Gráfica A Evaluación de impacto 8° A

Gráfica B Evaluación de impacto 8° B

Gráfica C Evaluación de impacto 9° A

Gráfica D Evaluación de impacto 9° B

Gráfica E Evaluación de impacto 10° A

Gráfica F Evaluación de impacto 10° B

Gráfica G Evaluación de impacto 11° A

Lista de apéndices

Apéndice A: Técnicas para el diagnóstico

Apéndice A1: Observación no participante.

Apéndice A2: Entrevista semi- estructurada.

Apéndice A3: Diagrama de espina de pescado

Apéndice B: Evidencia de las técnicas diagnóstico

Apéndice B1: Diagrama de espina de pescado.

Apéndice C: Matriz POA

Apéndice D: Comité de conciliadores de paz

Apéndice D1: Formato de acta de asistencia a reunión.

Apéndice D2: Formato de acta de resolución de conflictos.

Apéndice D3: Formato de remisión de casos al comité.

Apéndice E: Fichas taller

Apéndice E1: Formato de asistencia a los talleres.

Apéndice E2: Evidencia fotográfica de los talleres.

Apéndice F: Informe mensual

Apéndice F1: Formato de asistencia al sitio de pasantía.

Apéndice G: Informes de efectividad

Apéndice H: Matriz de costos

Apéndice I: Matriz de categorías

Apéndice J: Técnicas de evaluación de impacto

Apéndice J1: Formato de encuesta a estudiantes.

Apéndice J2: Formato de encuesta a miembros del comité de conciliadores.

Apéndice J3: Formato de entrevista.

Apéndice K: Evidencia de la técnica de evaluación de colcha de retazos

Apéndice K1: Primera aplicación.

Apéndice K2: Segunda aplicación.

Con la presente propuesta se pretendía fortalecer el clima escolar a través del manejo de procesos relacionados con la convivencia escolar, la comunicación asertiva y conciliadores de paz, en la Institución Educativa General Santander de Calarcá en el departamento del Quindío, para lo cual se consideró importante hacer un abordaje teórico que permitiera comprender mejor la problemática.

Para llevar a cabo esta propuesta se realizó una descripción desde lo que propone el Ministerio de Educación Nacional respecto a la importancia de formar a los estudiantes en valores y educarlos para la paz y la convivencia. Además se consideró necesario justificar la importancia del proyecto por lo que se realiza una descripción del lugar de pasantía y las estrategias propuestas por este para abordar la problemática.

Con respecto al desarrollo contextual de la problemática se da inicio con una exposición de las leyes colombianas que respaldan la presente propuesta y que mencionan las obligaciones que tienen las entidades educativas con el cuerpo estudiantil y con la protección de sus derechos; posteriormente se definen los conceptos centrales dentro de este proyecto como son el clima escolar, la convivencia escolar, la comunicación asertiva y mecanismos de solución de los conflictos, además de otros conceptos relacionados que permiten abordar adecuadamente la temática.

Por último se realizará un acercamiento teórico a la problemática desde la perspectiva de la psicología social y educativa y lo que estas plantean para explicar el fenómeno, comprenderlo y darle una solución.

“La educación está llamada a desempeñar un papel clave en la transformación cultural que haga posible un convivir social en paz y armonía (...). Este es uno de los desafíos más grandes que tiene la educación en Colombia”(Pérez, 2012).

Para lo cual se consideró necesario brindarle a los estudiantes un ambiente apropiado para que puedan participar de su proceso de aprendizaje de forma activa y además logren adquirir habilidades sociales que les permitieran desenvolverse posteriormente en la sociedad (Pérez, 2012).

### **Justificación**

Este proyecto se realizó con la intención de fortalecer el clima escolar a través del manejo de tres tópicos centrales, que son: la convivencia escolar, la comunicación asertiva y la resolución de conflictos, este último principalmente desde la creación de un comité de conciliadores de paz.

Se consideró de gran importancia abordar dicha temática dado que la Ley 1620 plantea la necesidad de brindar a los estudiantes educación para la convivencia y la paz, además de velar por sus derechos y generar estrategias de detección, atención y prevención de situaciones relacionadas con la violencia escolar (Congreso de Colombia, 2013).

A su vez “la ley de 1994 establece como uno de los fines de la educación la formación en el respeto a la vida y demás derechos humanos, a la paz, a los principios democráticos de convivencia, pluralismo, justicia, solidaridad y equidad” (Ministerio de Educación Nacional, s.f).

Es por esto que el Ministerio de Educación Nacional percibe como una prioridad la educación para la convivencia y la paz, pues esto conlleva a que los estudiantes se conviertan en ciudadanos capaces de generar relaciones interpersonales sanas basada en el respeto y la tolerancia. Además, cuando no se genera este tipo de relación con las personas que se tienen alrededor y no se tiene la



capacidad de resolver un problema adecuadamente, las relaciones interpersonales se vuelven conflictivas y perturbadoras, impidiendo que el sujeto se desenvuelva normalmente en la sociedad y produciendo en esta un efecto indeseado (Ministerio de Educación Nacional, s.f).

De acuerdo con lo anterior, se consideró pertinente fortalecer el manejo de sentimientos y regulación de las emociones, resolución de conflictos, trabajo en grupo, comunicación asertiva y establecimiento de metas; generando un equilibrio tanto en el desempeño individual como social del estudiante (Ministerio de Educación Nacional, s.f).

En el 2015 se realizó un proyecto enfocado a promover la convivencia escolar sana en la institución y se obtuvo grandes logros al respecto, como la disminución de agresión física y mejoramiento en las relaciones interpersonales percibiendo el ambiente en las aulas más agradable (González, 2015). Sin embargo continuaron presentándose algunas dificultades en materia de comunicación asertiva que se consideró necesario atender, es por esto que la presente propuesta es innovadora, pues se pretendía fortalecer habilidades para la resolución de conflictos y además capacitar algunos jóvenes del centro educativo para ejercer un rol mediador y que gestione la paz y la convivencia.

Es un gran paso para la educación en Colombia el que se haya decretado la Ley 1620 para manejar la convivencia en los centros educativos, sin embargo esto no asegura su cumplimiento, es por ello que se hizo necesario el desarrollo de la presente propuesta, pues las investigaciones que se han realizado al respecto (Gil y Muñoz, 2014) y el proyecto ejecutado por González (2015) en la institución dan a entender la importancia de profundizar en estos temas, dadas las falencias que siguen presentándose.

### **Descripción del área problemática**

Para el Ministerio de Educación Nacional es indispensable educar a los estudiantes para la paz y la convivencia, pues reconoce la importancia de esta etapa para la formación de ciudadanos comprometidos e íntegros que tienen el potencial para generar un cambio en la sociedad (Ministerio de Educación Nacional, s.f).

Dada la ley 1620 de 2013, se crea el “Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos, Sexuales y Reproductivos y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar”(Congreso de Colombia, 2013), que brinda una guía para fortalecer las estrategias abordadas por las diversas instituciones educativas para la promoción de una formación ciudadana y la prevención de la deserción escolar.

De acuerdo con Campo(2013) desde el 2010 el Ministerio de Educación le ha apostado a una educación de calidad que se preocupa por formar a los jóvenes como seres integrales que respetan y se preocupan por el espacio público, que promueven y promulgan los derechos humanos y conviven en sociedad, pues poseen los valores éticos necesarios para cumplir con este propósito.

Campo (2013) menciona en su artículo que la convivencia escolar es un factor indispensable para la formación de ciudadanos, y con ello no sólo se refiere a “la posibilidad de ejercer derechos y deberes, sino también a la posibilidad de crear, de manera colectiva, alternativas para el logro de objetivos comunes” (Pág. 9).

La misma autora menciona que la Ley 1620 brinda la posibilidad a las instituciones de realizar un seguimiento en los establecimientos educativos en los que se esté ejerciendo algún tipo de violencia escolar que no permite a su cuerpo estudiantil sentirse a gusto en la institución

y que le genera algún tipo de conflicto. Además de que esta ley obliga a todas las instituciones a crear un plan de atención en caso de que estos hechos ocurran, genera la posibilidad de advertir algunas situaciones y prevenirlas (Campo, 2013).

Como consecuencia a la aprobación de esta ley el Ministerio de Educación realizó encuentros regionales en los que participaron los diferentes miembros de comunidades educativas y esto permitió la identificación de aspectos que las instituciones deben fortalecer y en los que aún hace falta trabajar (Campo, 2013).

Inicialmente se advierte la necesidad de que los padres de familia adquieran un papel protagónico en la educación de sus hijos, que las entidades que forman parte del Sistema Nacional de Convivencia Escolar tengan la posibilidad de brindar atención oportuna a las situaciones que se presenten dentro de las instituciones y que atenten contra la convivencia escolar y además generar un plan de prevención con el objetivo de que se reduzca la incidencia de estos casos (Campo, 2013).

Con relación al diagnóstico de los casos que afectan la convivencia escolar dentro de las instituciones educativas se considera necesario tener en cuenta la singularidad de los procesos, para lo cual es importante definir qué factores son los que están generando la dificultad, para que pueda darse una atención adecuada a cada caso en particular (Campo, 2013).

Son diversas las críticas que se han realizado a la Ley 1620 pues aunque esta le brinda a las instituciones educativas una guía para atender los problemas de convivencia que se presenten, se argumenta que la propuesta puede generar confusiones, sin embargo le corresponde a cada establecimiento apropiarse de esta ley para generar un plan de atención y prevención

institucional que garantice un ambiente idóneo para el aprendizaje y que de esta forma adquiera mayor valor para la sociedad (Martínez, 2013).

### **Descripción de la institución**

El lugar asignado para la pasantía social fue la Institución Educativa General Santander ubicada en el municipio de Calarcá (Barrio Versailles) en el departamento del Quindío. Fundada el 27 de mayo de 1.944 con 150 alumnos de género masculino, con la orientación de 5 docentes y el rector Tobías Bustamante (Institución Educativa General Santander, 2015).

Debido a la violencia evidenciada en Colombia en esa época, la escuela debió interrumpir sus labores para ceder sus instalaciones a un batallón para ejercer operaciones militares. En 1.953 se inicia la demolición de la estructura y los estudiantes son reubicados en escuelas aledañas. Posteriormente el comité de cafeteros inicia la construcción de las nuevas instalaciones en 1.973 y la institución retoma labores, además en 1.982 deja de ser exclusivamente para varones y pasa a ser una institución mixta (Institución Educativa General Santander, 2015).

Ya para el año 2.000 la institución había completado el ciclo básico escolar y brindaba servicios de pre- escolar, básica primaria y básica secundaria, y para el 2.004 se completó la educación media siendo promovido el primer grupo de bachilleres. Además de esto en el 2.002 se implementa el Aula de Apoyo permitiendo la inclusión de estudiantes con necesidades educativas especiales (Institución Educativa General Santander, 2015).

La Institución Educativa General Santander tiene como misión promover “la formación integral de la persona, centrada en la excelencia académica, el liderazgo y la comunicación, encaminada a la construcción de su proyecto de vida que le permita interactuar y trascender en el

entorno ambiental y cultural, dentro de una sociedad globalizada” (Institución Educativa General Santander, 2015, pág. 5) y como visión la institución plantea que en el 2017:

Será reconocida en el ámbito social y educativo por la formación en proyecto de vida, alto nivel académico, liderazgo, cultura ambiental y uso de las TIC; identificada como una comunidad educativa con proyección y trascendencia social, con visión y conciencia global” (Institución Educativa General Santander, 2015, pág. 5).

Por una parte su filosofía se basa en generar compromisos entre los miembros de la institución educativa con el objetivo de que la relación entre los mismos sea la más adecuada para generar un ambiente propicio para el aprendizaje y que le permita a los estudiantes adquirir las habilidades necesarias para ser ciudadanos competentes e integrales que estén comprometidos para generar un cambio en la sociedad.

Por otro lado, la institución tiene la creencia de que para lograr sus objetivos es necesario trabajar en conjunto y lograr que tanto la parte administrativa, como los padres de familia y los estudiantes se complementen e interactúen de manera eficaz, con el propósito de brindar a los jóvenes una educación integral.

Considerando lo anterior, la institución educativa General Santander se compromete a “ofrecer un currículo basado en el modelo pedagógico de Aprendizaje Significativo, enfocado en educación afectiva y los lineamientos legales vigentes”, a “proveer servicios de orientación que faciliten el aprendizaje, desarrollo y bienestar de los estudiantes” además de “ofrecer y mantener recursos humanos, físicos y financieros que permitan una educación de calidad” y por último

brindar “un ambiente favorable para la convivencia basado en el reconocimiento y respeto a las diferencias” (Institución Educativa General Santander, 2015, págs. 5, 6).

### **Diagnóstico de la institución**

Para llevar a cabo el diagnóstico en la institución se comenzó por hacer un ejercicio de observación no participante en cada grupo, posteriormente se entrevistó a la rectora y a la orientadora, y por último se aplicó el diagrama de espina de pescado en la población elegida (de octavo a once); dichas actividades fueron realizadas entre los días 4 y 17 del mes de febrero del presente año.

En la realización del diagnóstico se delimitó la población y se decidió trabajar con los grupos octavo, noveno, décimo, once y un grupo de conciliadores de paz conformado por un estudiante de cada grado de cuarto a once y un docente.

### **Observación no participante.**

La primera técnica de diagnóstico aplicada es la observación no participante, esta técnica se caracteriza por ser realizada por un agente externo que no interviene ni se involucra con la comunidad que está siendo objeto de estudio, “tan sólo se es espectador de lo que ocurre, y el investigador se limita a tomar nota de lo que sucede para conseguir sus fines” (Campos y Lule, 2012, pág. 53).

Esta técnica se empleó en cada grupo desde pre-escolar hasta once, con el objetivo de identificar ciertas características que dieran cuenta del clima escolar, para lo cual se diseñó un cuadro en el que se consignaba información relacionada con el comportamiento o la situación significativa que se presentara, el lugar donde ocurría y si había presencia de un docente.

Cabe aclarar que se emplea la observación no participante de manera general durante la pasantía, dado que se está en constante acercamiento con los jóvenes y con las diversas situaciones que se presentan dentro de la institución y que sirven para dar cuenta de las necesidades de esta población, sin embargo se toman unas fechas específicas en las que se hace un registro de dicha información.

### **Entrevista semi- estructurada.**

La segunda técnica corresponde a una entrevista semi- estructurada, siendo aquella en la que se tienen unos tópicos preestablecidos, pero que le brinda al entrevistado la flexibilidad para desarrollarla según lo crea conveniente (Báez, 2009).

Para esto, se entrevistó en primer lugar a la rectora acerca de los tópicos que consideraba indispensables para trabajar con los jóvenes y aquello que percibía como problemática central dentro de la institución.

De la misma manera se entrevistó a la orientadora y a los docentes y se hizo uso de la entrevista semi- estructurada porque esta permite que se realicen otras preguntas que conlleven a obtención de información, que en un inicio no se había tenido en cuenta pero que permite una comprensión más específica de la problemática y de las necesidades en la institución.

Las entrevistas no tuvieron un lugar específico para su realización debido a los horarios y compromisos de los docentes y directivos, por lo cual se realizó en la medida en que se daba un encuentro en las instalaciones de la institución.

**Diagrama de espina de pescado.**

La tercera técnica corresponde al diagrama de espina de pescado, con este se pretendía identificar, desde la percepción que tienen los jóvenes de octavo a once, cuáles son las causas de la problemática en cuestión, para lo cual se adoptaron dos medidas con los diferentes grupos.

En primer lugar se realizó la actividad con los grados octavo y noveno de manera grupal, es decir que se empleó un solo diagrama para cada grupo, en el cual todos los jóvenes aportaban una posible causa de las dificultades en el clima escolar; posteriormente con los grupos décimo se realizaron grupos de tres y cada grupo entregó un diagrama.

Se adoptaron medidas diferentes con cada grupo debido a la cantidad de población y a la información brindada por los profesores respecto al compromiso o disciplina que tienen los jóvenes con las actividades que se les asignan.

De acuerdo con la entrevista realizada a la rectora, la orientadora y los docentes, se plantea la necesidad de trabajar aspectos relacionados con la convivencia escolar puesto que se evidencian situaciones de agresión verbal o física, matoneo y poca tolerancia entre compañeros.

Relacionado con lo anterior se planteó la importancia de trabajar en comunicación asertiva, pues de acuerdo con los entrevistados una gran dificultad en los jóvenes eran las precarias herramientas que poseían para expresar sus opiniones o pensamientos con los otros, generando discordias.

Finalmente, los directivos de la institución manifestaron la necesidad de trabajar con un grupo de gestores de paz que estuviera enfocado a responsabilizar a los jóvenes de las situaciones que se presentan en cada grupo y esto generara autonomía para proponer soluciones ante los conflictos.



En la actividad del diagrama de espina de pescado se pudo evidenciar en su mayoría una necesidad en los estudiantes por mejorar la institución en aspectos relacionados con las instalaciones, pues percibían que estos factores generaban muchos de los conflictos que se presentaban. Por ejemplo, mencionaban de manera reiterada la cafetería como un espacio para mejorar dado que (según los jóvenes) habían aumentado los precios y la atención no era buena, se quejaban de la organización en los baños y en el patio a la hora del descanso, pues consideran que este era un espacio muy reducido para tantos estudiantes y no tenían sillas para sentarse, lo que generaba que se cruzaran los estudiantes más grandes con los pequeños generándose algunas dificultades.

Mencionaban también las clases que se presentaban en bloques y argumentaban que esto generaba aburrimiento y en ocasiones predisposición a las áreas y a los docentes pues consideraban que las clases no eran innovadoras ni hacían uso de otros recursos como biblioteca, laboratorio e implementos tecnológicos que posee la institución pero que no se les ha podido dar el uso apropiado por falta de espacio, de permisos o por la falta de compromiso por parte de los docentes, según lo mencionó la rectora de la institución.

De la misma manera en que los directivos del colegio mencionaron aspectos relacionados con la convivencia escolar lo hicieron los jóvenes, pues percibían una falta de respeto por parte de sus compañeros pero también por parte de los docentes. Los estudiantes manifestaban inconformidad con la manera en la que algunos de los docentes se referían hacia ellos y en la forma en la que se manejaban los procesos disciplinarios, pues argumentaban que no se les daba la posibilidad de expresarse y justificar el porqué de algunas situaciones.

Por lo descrito anteriormente se consideró pertinente trabajar a partir de la convivencia escolar, la comunicación asertiva y la implementación de un comité de conciliadores de paz en la institución.

### **Revisión de antecedentes**

En el 2011 el DANE realizó una encuesta en una muestra de 731.791 estudiantes de instituciones oficiales y privadas de la ciudad de Bogotá que cursaban de grado quinto a once, sobre la convivencia escolar y los aspectos que la afectan. Este estudio arrojó que la indisciplina es una de las situaciones que más afecta el ambiente del salón de clases, seguido de las agresiones verbales, las agresiones físicas entre compañeros, los chismes y robos que pueden generarse entre los mismos (DANE, 2011).

Aproximadamente 68.372 de los estudiantes que cursan grado quinto, 274.511 que cursan entre sexto y noveno y 141.829 entre grados decimo y once, consideran que no existe un ambiente agradable y de sana convivencia en el salón de clase (DANE, 2011).

Este estudio permitió evidenciar que el clima escolar se ve afectado principalmente por incidentes de tipo verbal o físico que ocurren entre compañeros y que estos ocasionan que los estudiantes perciban el ambiente como no agradable o sano, lo que podría ser un generador potencial de deserción escolar o de dificultades en el proceso de aprendizaje.

En una investigación realizada por estudiantes de la Universidad del Tolima en una institución educativa se encontró que:

El 57% de los estudiantes no encuentran un ambiente agradable y de sana convivencia en el salón de clase y el 80% de los estudiantes encuestados

considera que los maestros no contribuyen a mantener la convivencia escolar, además el 75% de los estudiantes considera que no se aplica ninguna sanción cuando se incumple una norma y el 80% de los estudiantes no conoce el Manual de Convivencia (Gil y Muñoz, 2014).

Esta investigación demuestra que aunque los estudiantes están a gusto en la institución no lo consideran como un ambiente tranquilo y sano que les permita desenvolverse con normalidad, con disposición para el aprendizaje y no se genera como tal un sentido de pertenencia, sin embargo como mencionan los autores “aprenden a vivir en él” (Gil y Muñoz, 2014).

En el año 2015 se realizó un proyecto en la Institución Educativa General Santander que tenía como objetivo “promover la convivencia escolar sana, a través de la intervención de la problemática de la violencia escolar”(González, 2015, pág. 24) en este se realizaron diversas actividades enfocadas a fomentar el dialogo, a fortalecer relaciones interpersonales entre los estudiantes y en general a dar una resolución adecuada a los conflictos. Como conclusión la autora menciona que se logró optimizar de cierta manera la relación entre los estudiantes y que estos perciben que el ambiente escolar mejoró, aunque acepta que se siguen presentando situaciones de agresión verbal y propone que se enfatice más en el proyecto de vida.

En el Manual de Convivencia (2002) de la Institución Educativa Santa Teresita de Pijao, Quindío, se establece que para la atención de situaciones que afectan levemente la convivencia, sin llegar a ser agresiones graves, se deben llevar a cabo acciones pedagógicas como la mediación escolar, que se refiere a “un mecanismo alternativo para el manejo de conflictos en el cual una persona neutral ayuda a las partes a enfrentarlos constructivamente” (p. 74). De acuerdo con lo anterior la orientadora de la institución brinda información respecto a la manera

en que han manejado el proceso, manifestando que debido a las actividades institucionales se genera dificultad para llevar a cabo capacitaciones con los estudiantes o realizar reuniones para abordar los casos de conflicto, además de esto refiere como obstáculo el hecho de que los estudiantes mediadores no se apropien del rol que adquieren por temor a las burlas o discriminación por parte de sus compañeros, además en ocasiones no son tomados de manera seria (N. Z. Báquiro, comunicación personal, 25 de octubre, 2016).

De acuerdo con la orientadora escolar de la Institución Educativa Bosques de Pinares de la ciudad de Armenia allí se lleva a cabo el proyecto ZOE (Zona de Orientación Escolar), que tiene como finalidad que un grupo de estudiantes que en su mayoría han tenido dificultades disciplinarias guíen a sus compañeros para resolver adecuadamente los conflictos que se les pueden presentar (A. Guevara, comunicación personal, 25 de octubre, 2016).

Este es un proyecto que da inicio en el primer semestre del 2016 y que en dicho año las acciones realizadas se basaron en capacitar a los miembros del grupo en comunicación asertiva, mecanismos alternativos de resolución de conflictos, en reconocimiento de las problemáticas psicosociales y en las rutas de atención o medidas que se pueden tomar al estar frente a una situación de ese tipo. La orientadora escolar refiere que al tener muy bien capacitados a los jóvenes y empoderarlos del proceso, ellos demuestran mayor seguridad para cumplir con sus funciones en la institución (A. Guevara, comunicación personal, 25 de octubre, 2016).

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Fortalecer el clima escolar a través del manejo de procesos relacionados con la convivencia escolar, comunicación asertiva y conciliadores de paz, en la Institución Educativa General Santander de Calarcá (Quindío) en el 2016.

### **Objetivos específicos**

Desarrollar espacios de aprendizaje que generen una sana convivencia escolar.

Emplear estrategias para potenciar las habilidades de comunicación asertiva.

Fortalecer los mecanismos de solución de conflictos.

Diseñar y poner en marcha un comité de conciliadores de paz.

Realizar evaluación de impacto del proyecto.

## **Marco de referencia**

### **Marco contextual**

#### **Ley 1098 de 2006.**

A partir de esta ley se expide el Código de Infancia y Adolescencia, que tiene como objetivo velar por los derechos de niños, niñas y adolescentes (NNyA) y además garantizar que estos crezcan en un ambiente de armonía.

Además la ley 1098 (2006) establece criterios “para la protección integral de los niños, las niñas y los adolescentes, garantizar el ejercicio de sus derechos y libertades (...), así como su

restablecimiento. Dicha garantía y protección será obligación de la familia, la sociedad y el Estado” (pág. 2).

Esta ley da a las autoridades la responsabilidad de proteger los derechos de los niños y además propone que la sociedad y la familia también tienen un papel fundamental para procurar que se tengan las condiciones adecuadas para que los NNyA tengan un desarrollo y formación integral como personas dignas y felices (UNICEF, 2007).

Dada la necesidad de hablar de una protección integral de los derechos de los NNyA las Naciones Unidas se interesan por determinar cuáles son esos factores que debe tener en cuenta el Estado, la familia y la sociedad para garantizar la protección integral de los niños. Teniendo en cuenta el Código colombiano de infancia y adolescencia se refieren cinco aspectos que son importantes para lograr este objetivo: el primero se refiere a reconocerlos “como sujetos de derechos autónomos, tanto los derechos que le son propios a todas las personas sin distinción alguna, como los derechos específicos reconocidos por el universo jurídico internacional como pertenecientes exclusivamente a la población menor de 18 años”(UNICEF, 2007, pág. 13), el segundo a responsabilizar no sólo al Estado por la garantía y protección de los derechos del menor, sino también a la sociedad y a la familia para brindar las condiciones apropiadas para que estos se cumplan.

El tercer factor se refiere a que “cuando los niños y niñas tienen las condiciones para ejercer sus derechos, deben tomarse todas las medidas para prevenir su amenaza o vulneración” (UNICEF, 2007, pág. 13), el cuarto corresponde a la obligación que tiene el Estado de restablecer un derecho en caso de que este sea violado o vulnerado y por último, el quinto aspecto se refiere a que los cuatro factores mencionados anteriormente se presenten “en la

definición, desarrollo, ejecución y seguimiento de las políticas públicas generales, como las sociales básicas y las de infancia y adolescencia” (UNICEF, 2007, pág. 14).

En el artículo 17 de esta ley se expone el derecho a la calidad de vida, en el que se hace referencia a que las entidades encargadas brinden condiciones óptimas en diversos aspectos como la salud, alimentación, vestuario, vivienda, recreación y educación. Al mencionar la educación como una de esas prioridades, se infiere que las instituciones deben garantizar un espacio adecuado para el desarrollo de la misma y esta debe procurar una formación integral y de calidad (UNICEF, 2007).

De acuerdo con el artículo 28 donde se plantea el derecho a la educación, UNICEF menciona que este factor “es parte del proceso de desarrollo humano, proceso sin el cual el niño, niña o adolescente no podrá desplegar habilidades sociales y emocionales que deben ser desarrolladas durante todo su proceso de crecimiento hasta alcanzar la mayoría de edad” (UNICEF, 2007, pág. 29).

### **Ley 1620 de 2013.**

El 15 de marzo de 2013 fue aprobada la ley 1620 a partir de la cual se crea el “Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos, Sexuales y Reproductivos y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar” (Congreso de Colombia, 2013).

Dicha ley le permite al gobierno de Colombia generar propuestas de “prevención, protección detección temprana y de denuncia ante las autoridades competentes, de todas aquellas conductas que atenten contra la convivencia escolar, la ciudadanía y el ejercicio de los derechos humanos, sexuales y reproductivos de los estudiantes dentro y fuera de la escuela” (Figuroa, 2013).

Por un lado la ley les brinda a los jóvenes mayor protagonismo en su proceso educativo y les dota de derechos que no habían sido considerados, además de identificarlos como sujetos con la capacidad de plantear su proyecto de vida y de resolver los conflictos que les presenta el entorno (Figuroa, 2013).

Por otro lado la Ley 1620 retoma algunos aspectos que aunque ya han sido considerados muchas instituciones no los tienen en cuenta, como es el planteamiento de un manual de convivencia que sirva como guía a la comunidad educativa para brindar atención oportuna a las situaciones que pueden presentarse, además se consolida la necesidad de crear un comité de convivencia escolar, puesto que allí se pueden dirigir para reportar o analizar casos que requieran de una observación minuciosa (Figuroa, 2013).

Con esta ley el Ministerio de Educación hace un llamado a la comunidad educativa (directivos, docentes, estudiantes y padres de familia) para trabajar en conjunto con el fin de mejorar la convivencia escolar y propiciar un espacio adecuado para el aprendizaje de los jóvenes, que va a ser indispensable para su desempeño en la sociedad (Figuroa, 2013).

### **Sistema Nacional de Convivencia Escolar.**

El Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos, Sexuales y Reproductivos y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar tiene como objetivo generar estrategias para promover la convivencia escolar en las instituciones educativas, garantizar la protección de los derechos de los estudiantes, educar para la paz, promover programas de detección, atención, seguimiento y prevención en casos de violación de los derechos sexuales y reproductivos o de violencia escolar, dándole en esta época gran



importancia a aquella que se puede presentar por medio del internet (Congreso de Colombia, 2013).

## **Marco conceptual**

### **Clima escolar.**

“El clima escolar y de aula tiene nítidas implicaciones en los resultados de los estudiantes con respecto al logro escolar, siendo uno de los principales factores incidentes en la calidad de la educación” (Pérez, 2012). De acuerdo con lo anterior este es un factor indispensable en las instituciones para garantizar una educación de calidad pues puede influir en el proceso académico de manera positiva o negativa según sea el caso.

Los autores Arón y Milicic definen el clima escolar “como la percepción que los miembros de la institución escolar tienen respecto del ambiente en el cual desarrollan sus actividades habituales” (Mena y Valdés, 2008), además estos autores refieren que dichas percepciones están basadas en las experiencias previas que tienen los sujetos y en la interacción que han tenido con otros contextos.

El autor Pérez (2012) refiere que:

El clima escolar de calidad tiene múltiples impactos en todos los agentes involucrados en el acto educativo: en los educandos se incrementa la motivación por aprender y la autoconfianza, se obtiene una mejor actitud del estudiante en el aula y en el entorno escolar (...). En los docentes, por su parte, un clima escolar respetuoso y positivo les facilita pasar de asumirse como enseñantes a ser diseñadores de ambientes de aprendizaje, a incrementar su sentido de la vida como docentes y de pertenencia a la institución (...). En la institución educativa

también se generan múltiples impactos, especialmente en la ampliación de su capacidad formativa y de su influencia en transformación de la cultura, en la disminución de conflictos internos, en generar una mayor equidad en la distribución de aprendizajes de los estudiantes, en el incremento de su reputación y en que la institución sea asumida como un modelo de referencia para la organización social dentro del entorno comunitario (pág. 4).

### **Convivencia escolar.**

La convivencia escolar permite que los estudiantes puedan compartir el espacio de aprendizaje con otros independientemente de las diferencias que existan entre ellos y que la relación sea armónica y pacífica.

Gil y Muñoz (2014) explican que:

El desarrollo de una buena convivencia escolar, favorece el desempeño óptimo de la comunidad educativa en general, posibilitando una formación integral para los estudiantes, y la calidad en el proceso de enseñanza aprendizaje, propendiendo hacia una salud física, mental y psicológica que le permita al joven el pleno desarrollo de su personalidad.

Así mismo, esta se relaciona con construir y acatar normas; contar con mecanismos de autorregulación social y sistemas que velen por su cumplimiento; respetar las diferencias; aprender a ser solidarios, cumplir y respetar las normas y construir relaciones de familiaridad entre las personas de la comunidad educativa (pág. 28).

La convivencia es aquella que permite a los miembros de una sociedad cohabitar relacionando sus intereses individuales y colectivos. Se espera que estos participen de forma activa en la resolución de conflictos pues la sana convivencia permite que todos puedan desarrollar ideas u opiniones basadas en la dignidad y en el respeto por los derechos de los demás (Gil y Muñoz, 2014).

Siguiendo con lo anterior, la convivencia tiene un rol de gran importancia en el ambiente educativo, pues involucra no sólo la dignidad y el respeto por los otros, sino competencias como el manejo de las emociones, la resolución de conflictos, el trabajo en grupo y la comunicación, pues este aspecto influye directamente en la motivación de los miembros de la comunidad educativa y el desempeño de sus labores (Gil y Muñoz, 2014).

El conflicto se puede entender como algo inherente a la interacción humana, pues se da cuando se contraponen los ideales de las personas, además puede generar aprendizaje en los individuos y contribuir con el desarrollo propio y de la sociedad (Monje, Camacho, Rodríguez, y Carvajal , 2009).

José Touriñan (2007) menciona que:

El énfasis en los conceptos de ciudadanía y convivencia ha propiciado una perspectiva nueva en la educación en valores que coloca en el primer plano a las finalidades orientadas a optimizar el sentido más básico de lo social, de la democratización, del respeto a la diversidad y de la realización de los derechos de tercera generación, es decir, del respeto, del reconocimiento, de la aceptación y de la interacción con el otro en un entorno cultural diverso (p. 261).

De lo anterior se infiere que la convivencia no es un concepto que se limita a cierto tipo de población, sino que es aplicable a cualquier contexto en el que se genere una interacción social. Por tanto el autor menciona que “Estado, sociedad civil, familia y escuela afrontan el reto de la formación para la convivencia (...) como un compromiso de voluntades hacia lo que es valioso en la educación: el desarrollo personal y la convivencia pacífica”(Touriñan, 2007, pág. 263)

### **Comunicación asertiva.**

De acuerdo con Casadiego, Martínez, Riatiga y Vergara (2015) la comunicación es objeto de investigación en diversas disciplinas ya que es considerado como un factor que influye en la productividad de los individuos y en su bienestar. Además de esto los autores mencionan que la comunicación representa un papel importante tanto en la familia como en el ambiente educativo pues es el eje central para lograr una sana convivencia.

Es aquella que se emplea para mantener una buena relación con los demás y esta requiere de aprender algunas habilidades como reconocer los derechos propios y de los demás para que cuando se dirija la palabra hacia otra persona no se vulnere ni se atenten sus derechos, además es necesario que la comunicación se de en términos cordiales y de respeto (Aguilar y Vargas, 2010).

Para Monje, Camacho, Rodríguez y Carvajal (2009) un individuo se comunica de forma asertiva cuando es capaz de transmitir a otros sus pensamientos y sentimientos libremente, pero sin vulnerar los derechos del otro y respetando su dignidad y sus propias ideas. Es entonces que los autores manifiestan la importancia de generar espacios de comunicación asertiva en el ambiente educativo.

“Así si una persona se comporta de manera asertiva durante una situación determinada y su interlocutor hace lo correspondiente existirá una buena relación interpersonal” (Aguilar y Vargas, 2010, pág. 4), es decir que basta con cuidar la forma en la que se refiere un individuo a otro para dar el primer paso hacia la obtención de una comunicación asertiva.

### **Resolución de conflictos.**

Debido a las múltiples diferencias existentes en la población educativa es natural que surjan conflictos y desacuerdos respecto a los intereses y posiciones que se adquieren frente a las situaciones que se presenten en la institución. Sin embargo cuando se presentan conflictos en el ambiente escolar, es probable que se genere una vulneración de los derechos de los demás, pues estos están determinados por unas normas específicas de la institución que limitan las relaciones interpersonales organizadas de forma jerárquica (Donoso, 2006).

De acuerdo con Donoso (2006):

Los conflictos son situaciones en que dos o más personas entran en oposición o desacuerdo de intereses y/o posiciones incompatibles donde las emociones y sentimientos juegan un rol importante y la relación entre las partes puede terminar robustecida o deteriorada, según la oportunidad y procedimiento que se haya decidido para abordarlo (p. 12).

La resolución de los conflictos depende en cierta medida de la posición que tomen las partes involucradas ante la situación y de los mecanismos a los que acudan. Esto debe tenerse en cuenta en el momento de resolver un conflicto, pues las personas implicadas pueden tener una posición controversial, donde prima la necesidad de competir y de ganar, o por el contrario pueden

adoptar una posición colaborativa cuyo objetivo es cooperar, negociar y que ambas partes se vean beneficiadas (Donoso, 2006).

### ***Mecanismos de solución de los conflictos.***

Los individuos tienen diversas maneras de enfrentar los conflictos y de comportarse frente a ellos; pueden acomodarse, competir, evitar o cooperar frente a la problemática (Meza, 2006).

Acomodarse hace referencia a adaptarse ante la situación y ser generoso con los demás, incluso cediendo ante las demandas para conservar la paz y la armonía, competir se refiere a la preocupación por los propios intereses, lo que lleva a la persona a discutir para defender su posición aunque esta pueda estar errada, evitar tiene que ver con demorar la respuesta ante el conflicto, evadiendo responsabilidades y haciéndose a un lado, y por último, cooperar corresponde a aquellas personas que son colaboradoras y demuestran iniciativa para resolver la dificultad, por lo general estas personas emplean una comunicación asertiva e intentan mediar o negociar (Meza, 2006).

Se define como problema a aquella situación que genera dificultad, pero que tiene posibilidad de solución. Ante la presencia de una situación problema se espera que el individuo sea capaz de emitir una respuesta efectiva, sin embargo esto puede no ocurrir y es cuando necesita proponer mecanismos de solución (Sánchez, 2007).

Uno de los mecanismos de solución es la conciliación, este es un proceso mediante el cual dos partes que están en conflicto ponen en común sus ideas y se espera encontrar una resolución que brinde equidad y beneficio a ambos. Lo que caracteriza a este mecanismo es que hay un tercero que interviene en el proceso y que tiene como objetivo tomar una posición neutral y conciliar, es decir ayudar a las partes implicadas a encontrar la mejor forma de solución (Osorio, 2002).

De acuerdo con Meza (2006) la conciliación es una manera avanzada de resolución de conflictos que permite solucionar a través del diálogo situaciones en las que difieren dos partes, y esto se logra poniendo en común el punto de vista y buscando alternativas que sean satisfactorias para ambos.

## **Marco teórico**

### **Ámbito de la psicología social.**

El presente proyecto se aborda desde el ámbito de la psicología social, que de acuerdo con Consuelo y Consuelo (2001) “desarrolla un conocimiento sistemático acerca de las creencias, los sentimientos y las conductas de las personas, en relación con su medio ambiente social y los efectos que este medio social tiene sobre ellos”.

Frederic Munné (2008) menciona que de manera analítica se puede hacer referencia a diferentes aspectos que pueden generar la crisis pero explica que:

En último término se trata de un solo fenómeno. Más específicamente, la naturaleza de la crisis, o la cuestión de fondo si se quiere, es epistemológica. Ahora bien, el centro de la discusión ha ido variando. Si en un primer momento, ya aludido, el problema lo constituía el método (experimental), en una segunda fase pareció tocar fondo al focalizarse en la teoría, con una fase intermedia dominada por la problemática alrededor de la aplicación y la utilidad del conocimiento psicosocial.

Teniendo en cuenta lo anterior, la psicología social ha atravesado por diversas crisis, relacionadas con la fundamentación teórica, la metodología y el desempeño de la profesión como

tal, sin embargo hay autores que consideran que la crisis tiene que ver con un desinterés y aislamiento por parte de los profesionales en psicología en el ámbito social(Munné, 2008).

Munné (2008) propone niveles de análisis bajo los cuales se puede estudiar y dar explicación a la realidad, el primero es el intraindividual, que se refiere a los recursos y procesos psicológicos propios del individuo y a partir de los cuales organiza sus experiencias sociales, el segundo es el interindividual, en el que se analizan las relaciones entre seres humanos y los encuentros sociales. En cuanto al tercero menciona el autor que “el análisis en este nivel, en el que los individuos ya no son intercambiables, se centra en las diferencias de posición social existentes en las interacciones y en las relaciones intergrupales”(pág. 131)y el cuarto nivel “corresponde a los análisis efectuados en términos de las ideologías. Este análisis parte de las concepciones generales sobre las relaciones sociales de los individuos estudiados en una situación y muestra cómo estas concepciones (...) inducen representaciones y conductas diferenciadoras”(pág. 132).

Por un lado el autor refiere que estos niveles se influyen uno a otro pues ninguno puede dar explicación por sí solo a ninguna situación que sea objeto de estudio, a pesar de que haya algunos modelos teóricos que intenten hacerlo. Por otro lado menciona que el objetivo de los experimentos psicosociales es precisamente articular estos niveles de estudio para abordar una problemática de modo integral(Munné, 2008).

### ***Ámbito de la psicología social de la educación.***

Considerando que la problemática a abordar se desarrolla en una institución educativa se toma como referente teórico el ámbito de la psicología social de la educación en el que se estudian las



relaciones interpersonales en dicho ámbito y los procesos que surgen a partir de estas (González, 2015).

Por lo anterior, Guil (1989) propone algunos niveles a partir de los cuales se puede estudiar la realidad en el contexto educativo, el primer nivel es el interindividual, “desde el que abordarían temas tales como las repercusiones de las percepciones de los demás sobre nuestra propia identidad, la motivación, las actitudes, el aprendizaje social, etc.”(pág. 414), el segundo es el grupal, “centrándose en el grupo como realidad dinámica, ocupándose de temas como la cohesión grupal, las redes de comunicación tanto formales como informales”(pág. 414).

El tercer nivel que plantea la autora (1989) es el de la organización, “entendidas las instituciones docentes como organizaciones psicosociales cuya estructura condiciona todos los procesos educativos que en ellas tiene lugar, mediante sus normas, roles asignados, jerarquización, etc.”,(pág. 414) y el cuarto corresponde al comunitario, “no sólo las organizaciones educativas sino también el barrio en el que el centro se encuentra ubicado, las diversas instituciones que colaboran con él (...) y fundamentalmente en la enseñanza elemental, la familia”(pág. 414).

Seidmann y Prado (2011)mencionan la importancia de tomar en consideración tanto el punto de vista psicológico como el sociológico en el momento de estudiar fenómenos educacionales, pues esto genera interpretaciones en las que se excluyen variables importantes o que son dicotómicas. Debido a esto se consideró importante abordar la problemática del lugar asignado desde el ámbito de la psicología social de la educación.

De acuerdo con Berger y Luckman la forma en la que nos relacionamos con los demás tiene que ver con la manera en que se experimenta la vida cotidiana y esta se divide en dos

dimensiones, la primera es la espacial, refiriéndose al contexto en el que se desenvuelve el individuo (Arango, 2001).

La teoría ecológica de Urie Bronfenbrenner explica que ese contexto se entiende como un conjunto de estructuras en las que la de menor categoría es el microsistema siendo este el espacio en el que el sujeto ejerce un rol activo con sus redes próximas, como en su casa y en el colegio. La siguiente categoría es el mesosistema en la que estos primeros se relacionan entre sí y aquella categoría en la que el sujeto no participa activamente pero se puede ver influenciado indirectamente por ella se denomina como exosistema. Posteriormente Bronfenbrenner manifiesta que la categoría en la que se tienen en cuenta aspectos culturales, estilos de vida, sistemas de creencias y formas de organización social, se denomina macrosistema, siendo esta la que moldea las demás categorías. Y por último habla del cronosistema refiriéndose a la época en la que vive el sujeto y el fenómeno de que unas generaciones trasciendan a las otras (Gifre y Guitart, 2012).

La segunda dimensión a la que hacen referencia Berger y Luckman es la temporal, en la que se espera que en ciertos periodos de la vida cotidiana se evidencien algunos comportamientos o se generen determinadas experiencias en los sujetos (Arango, 2001).

De acuerdo con estos autores, los individuos se van introduciendo en la sociedad con los roles que adquiere y las relaciones que se generan, y manifiestan que hay dos tipos de socialización, la primaria, en la que el sujeto comprende las normas existentes y los comportamientos que se esperan de él a través de su familia, y la secundaria, que surge cuando el sujeto ha adquirido conciencia de sí mismo y del mundo que lo rodea, comprendiendo que debe cumplir con ciertos

roles para desenvolverse en la sociedad, para lo cual debe adquirir conocimientos determinados (Arango, 2001).

De acuerdo con Arango (2001) este tipo de teorías permite identificar el grado de complejidad que tiene la vida cotidiana de los sujetos, comprendiendo los fenómenos que están presentes en la convivencia entre dos o más partes. Desde una perspectiva global, como la que ofrece la teoría de Berger y Luckman es posible definir “la psicología de la convivencia como el proceso de reconocimiento, elaboración, fortalecimiento y/o transformación de nuestros vínculos interpersonales de tal forma que hagan posible la realización de la vida” (p. 82).

### **Propuesta metodológica**

El presente proyecto de pasantía realizado en la Institución Educativa General Santander surge de las necesidades evidenciadas a partir de las técnicas de diagnóstico aplicadas, que refieren la importancia de mejorar el clima escolar a través de procesos relacionados con la convivencia escolar, la comunicación asertiva, la resolución de conflictos y la puesta en marcha de un comité de conciliadores de paz. A partir de estos tópicos principales se plantearon 20 talleres dirigidos a los grados de 8° a 11° y se diseñó un comité de conciliadores de paz contando con la participación de un representante de grupo de 4° de primaria a 11° de secundaria, para lo cual se plantean actividades específicas como reuniones de capacitación a los conciliadores y seguimiento continuo de los procesos abordados por el comité.

### **Matriz POA**

Los talleres y actividades planteadas para el presente proyecto de pasantía social se relacionaron en una matriz orientada a la programación de objetivos y actividades (POA), que

permite crear un plan de manera ordenada y articulada que facilite la aplicación y con ello el cumplimiento de los objetivos propuestos (ver apéndice C).

### **Desarrollo de actividades realizadas**

Respecto a la realización de las actividades planteadas en la Matriz POA, se tiene que estas se empiezan a desarrollar desde la primera semana de marzo, con la socialización del Comité de Conciliadores de Paz, la elección de sus integrantes y caracterización del lugar asignado para el grupo.

Para el presente proyecto se plantearon 4 objetivos y en la Matriz POA se plantea un indicador para cada uno de ellos, pues esto permite evidenciar el cumplimiento de los talleres propuestos; para lo cual se divide el número de actividades realizadas por el número de actividades propuestas y se multiplica por 100 para obtener el porcentaje de cumplimiento.

Se evidencia entonces que para el primer objetivo que corresponde a desarrollar espacios de aprendizaje que generen una sana convivencia escolar, se tuvo un cumplimiento del 85, 71%, puesto que se había estimado la realización de 7 talleres de los cuales se hicieron 6. El último taller no se pudo realizar debido a las actividades institucionales que durante el año no permitieron su desarrollo, como la semana cultural y las semanas de exámenes en las cuales se genera dificultad para trabajar con los grupos.

Para el segundo objetivo se tuvo un cumplimiento del 83,33%, puesto que se plantearon 6 talleres enfocados a emplear estrategias para potenciar las habilidades de comunicación asertiva y fueron realizados 5 de ellos. Este porcentaje se obtiene puesto que no se ha llevado a cabo un taller propuesto con padres de familia, debido a múltiples actividades institucionales que no han permitido el espacio para su desarrollo, sin embargo se espera realizarlo la segunda semana de

noviembre para dar cumplimiento al objetivo. Uno de los talleres realizados a partir de este objetivo es con los docentes de la institución, en el que se había propuesto un sociodrama y de acuerdo a la temática que se quiere trabajar se considera pertinente realizar en lugar de este un juego lúdico.

El tercer objetivo del presente proyecto pretendía fortalecer los mecanismos de solución de conflictos, para lo cual se propusieron 7 talleres, de los cuales se realizaron 6, por lo que se tuvo un cumplimiento del 85, 71%. Como se mencionó anteriormente las múltiples actividades institucionales no permitieron el cumplimiento total de las actividades propuestas o las fechas en las que estas se desarrollaron tuvieron que ser aplazadas.

Sin embargo, se considera importante desarrollar un taller que recoja de cierta manera los contenidos que se pretendían abordar y dirigirlo a una necesidad que surgió en la institución en el transcurso del año (posterior a la realización del diagnóstico), esto corresponde a la realización de actividades enfocadas a la prevención del suicidio pero no de manera directa, es decir trabajando desde mecanismos alternativos de resolución de conflictos que pueden influir en la toma de decisiones de los jóvenes, esto se pretende realizar antes de finalizar el semestre académico.

El último objetivo hacía referencia a diseñar y poner en marcha un comité de conciliadores de paz, para lo cual se realizaron varias actividades enfocadas a elegir a los miembros del comité (para lo cual se escogió a un representante de cada grupo desde el grado cuarto hasta once y dos docente, uno de primaria y otro de secundaria), presentar el grupo ante la institución, hacer una caracterización del lugar asignado para el comité, socializar con los estudiantes los casos de conflictos para buscar mecanismos alternativos de resolución, así como la capacitación en

contenidos que permitan hacer un adecuado abordaje de las problemáticas (como la convivencia escolar desde la ruta de atención integral planteada en la Ley 1620 (2013), comunicación asertiva y conciliación) y finalmente hacer seguimiento de todos los procesos abordados.

De acuerdo con lo anterior se proponen 9 actividades puntuales para desarrollar, de las cuales se realizan 8, por lo que se tiene un cumplimiento del 88,89%. Sin embargo es importante aclarar que en la matriz POA se plantea la realización de seguimiento del proceso, pero ello no cuenta como una actividad específica, pues es una labor realizada diariamente, sin embargo es posible verificarla a partir de las actas de resolución de conflictos que se diligencian en la medida en que se brinda atención a los casos (ver apéndice D)

Por una parte, de los 20 talleres propuestos en la Matriz POA se han llevado a cabo 17, estos fueron planteados de forma estructurada en fichas, en las que se realiza una descripción teórica de los contenidos que se van a abordar en la actividad y se describen tanto los objetivos de la misma como la metodología que se va a desarrollar (ver apéndice E); además para la verificar la realización de los talleres, se diligenciaron actas de asistencia con los grupos con los que se trabajó (ver apéndice E1).

Por otro lado, se llevaron a cabo dos talleres que no se habían propuesto en la matriz, pero que a través del proceso manejado con el comité de conciliadores se consideró importante realizar, estas corresponden a un taller con 4°B y 5°B sobre convivencia escolar y un taller con 6° (A y B) y 7° (A y B) acerca de la importancia del respeto para que haya una adecuada convivencia con los demás.

Para evidenciar el cumplimiento que se tuvo con lo propuesto al inicio de la pasantía, se realizan informes mensuales en los que se deja constancia de todas las actividades realizadas en

la institución (ver apéndice F), además se diligencia un formato de asistencia al sitio (u otros lugares donde se cumplan horas de pasantía) en el que se describen brevemente las actividades diarias y donde la supervisora (u otras personas que dan constancia de la realización de las actividades) corrobora lo que allí se plantea (ver apéndice F1).

Para tener de manera clara y organizada el cumplimiento de los objetivos propuestos se realiza un informe de efectividad en el cual se multiplica el número de actividades realizadas por cien y esto se divide en el número de actividades propuestas, lo que arroja el porcentaje de cumplimiento. Además de esto se registra el número de horas realizadas, se multiplica por cien y se divide en el número de horas que deben cumplirse en el sitio, para obtener el porcentaje de cumplimiento en tiempo, y por último se relaciona el número de personas capacitadas a partir de los talleres cada mes y esto se grafica para comprender mejor los resultados (ver apéndice G).

Finalmente, se realiza el presupuesto de gastos, para tener el valor estimado del proyecto de pasantía, basado en las horas realizadas por el profesional universitario, los materiales e insumos empleados para el desarrollo de los talleres, los equipos audiovisuales utilizados y los espacios físicos necesarios para dar cumplimiento a los objetivos, de acuerdo con esto se tiene que el costo total del proyecto es de \$17'200.573 (ver apéndice H).

### **Evaluación de impacto**

A partir de esta evaluación se pretendía identificar el impacto de los talleres realizados con los estudiantes de octavo a once de la Institución Educativa General Santander que tenían como objetivo fortalecer el clima escolar mediante el manejo de procesos de convivencia escolar, comunicación asertiva y resolución de conflictos. Además se pretendía evaluar el impacto del

comité de conciliadores de paz incluido en el proyecto de convivencia de la institución diseñado y puesto en marcha como objetivo del presente proyecto de pasantía social.

Para llevar a cabo lo anterior se implementaron técnicas de evaluación basadas en una matriz de categorías (ver apéndice I) que permitió evidenciar los contenidos que eran pertinentes para realizar la valoración de acuerdo con los objetivos planteados y las actividades realizadas, dichas técnicas fueron: colcha de retazos, con el objetivo de identificar los contenidos adquiridos por los estudiantes (8° a 11°) a partir de los talleres y se realizaron dos encuestas, la primera dirigida a los estudiantes de octavo a once para identificar de manera más cuantificable los contenidos adquiridos y otra dirigida a los estudiantes que son miembros del comité de conciliadores de paz (de 4° a 5° de primaria y de 8° a 11° de secundaria), docentes y directivos que han estado relacionados directamente con los procesos de resolución de conflictos atendidos por el comité.

Además de lo anterior se realizó una breve entrevista con la supervisora del sitio (orientadora escolar) y con los dos coordinadores, esto con el fin de indagar acerca de su opinión frente a las dinámicas manejadas en los talleres y en las consideraciones respecto a si el proyecto ha aportado al mejoramiento del clima escolar.

## **Resultados**

La realización de técnicas de evaluación permite evidenciar el impacto que tuvo el proyecto de pasantía en la población con la que se trabajó y si se cumplieron los objetivos propuestos. A continuación se relacionan los resultados obtenidos.

### **Colcha de retazos.**

Una de las técnicas de evaluación empleadas es la colcha de retazos, para la cual se consideró pertinente realizar una en el primer semestre del año y otra en el segundo. En la primera se



entregó una hoja a cada estudiante y se solicitó representar allí ideas, opiniones o imaginarios sobre la sana convivencia en el aula, de acuerdo con esto se pretendía realizar una colcha de retazos por grupo (ver apéndice J1).

Con la realización de esto se evidenció que los jóvenes plasmaron ideas relacionadas con la importancia de respetar a los demás para vivir en sociedad y realizaron dibujos de personas compartiendo un espacio agradable. Esto es algo que es posible evidenciar en los siete grupos con los que se trabajó (de 8° a 11°), sin embargo cuando se pregunta a los estudiantes al respecto, buscando que reflexionen sobre la importancia de generar espacios de sana convivencia y respeto, muy pocos logran hacer este tipo de aproximaciones.

Para la segunda aplicación de la colcha de retazos se solicita a los estudiantes que por grupo (de 8° a 11°) realicen un cartel respecto a lo que han aprendido en los talleres respecto a la convivencia, esto con la idea de armar una colcha de retazos entre todos los grupos abordados (ver apéndice J2).

Los estudiantes plasman de manera creativa imágenes de personas compartiendo, escriben frases respecto a la importancia de convivir de manera respetuosa y aunque las expresiones artísticas que emplean reflejan el trabajo en equipo y la cooperación, son las reflexiones que los jóvenes hacen al respecto las que permiten evidenciar que a partir de los talleres realizados y los contenidos abordados los jóvenes reconocen la importancia de trabajar en aspectos como la comunicación, la tolerancia y la cooperación para generar un ambiente agradable con las personas que los rodean, hacen referencia a la importancia de la expresión emocional positiva con los demás, evitando que se generen espacios de inconformidad o discordia y en tal caso emplear mecanismos alternativos de solución de conflictos que lleven a convivir en armonía.

## **Encuestas.**

### *Encuesta a los estudiantes.*

Para evidenciar de manera cuantitativa los contenidos abordados a partir de los talleres, se realizó una encuesta (ver apéndice II) en la que se formularon enunciados respecto a situaciones cotidianas para que los estudiantes contestaran si estaban de acuerdo, en desacuerdo o si la situación les resultaba indiferente.

De acuerdo con lo anterior se obtiene que la encuesta se realiza en total a 192 estudiantes desde grado octavo hasta grado once. De los cuales el 65,63% estuvieron de acuerdo al afirmar que al expresarse piensan si sus palabras pueden lastimar a otros, el 63,54% estuvieron en desacuerdo al afirmar que cuando alguien les dice lo que piensa ellos lo ignoran, pues no les importa, el 83,85% afirmó que aunque no estén de acuerdo con el punto de vista de los demás lo respetan, un 51,04% dijo que pensaba si sus comportamientos podía lastimar a los otros de alguna manera, el 79,69% estuvo de acuerdo al afirmar que el diálogo es la forma adecuada de resolver conflictos, un 52,60% dijo que si tienen un conflicto con los demás buscan conciliar, el 41,67% afirmó que cuando otras personas tienen un conflicto intentan mediar para que lo resuelvan y finalmente el 70,83% consideró que la convivencia en su salón ha mejorado a partir de la realización de los talleres.

De acuerdo con lo anterior se infiere que los talleres han ayudado a mejorar la convivencia en las aulas abordadas y han generado el reconocimiento de algunas situaciones como la importancia de respetar el punto de vista de los demás, de emplear el diálogo como mecanismo para resolver las situaciones de conflicto y de pensar en lo que se puede ocasionar en el otro al expresarse de determinada manera. Sin embargo es importante aclarar que se siguen presentando falencias en la responsabilidad que se tiene como ciudadano para intervenir en situaciones de

conflicto con el objetivo de mediar y brindar maneras alternativas de solución de conflictos, y de alguna manera se presentan falencias en cuanto al reconocimiento de los sentimientos o pensamientos del otro antes de comportarnos, lo que quiere decir que hay dificultad para ser empáticos con los demás.

### ***Encuesta a los miembros del comité de conciliadores de paz.***

Con el objetivo de evaluar el impacto que ha tenido el comité de conciliadores de paz se realiza una encuesta a sus miembros y a la orientadora escolar para conocer sus opiniones respecto a la forma en que se ha manejado el proceso y hacer una revisión de sugerencias respecto al mismo.

De acuerdo con lo anterior la encuesta se aplicó a 11 personas (10 estudiantes y la orientadora escolar) y se encontró que el 100% considera importante que haya un comité de conciliación en la institución, que dicho grupo cumple con el objetivo de brindar mecanismos alternativos de solución de conflictos, que el comité se conformó de manera adecuada y que los conflictos se han abordado de manera adecuada por el comité.

De acuerdo con las sugerencias realizadas por los encuestados, es importante que haya mayor sentido de pertenencia y compromiso por parte de los miembros del grupo con las funciones que desempeñan en la institución, además de recomendar que se dedique mayor tiempo a las reuniones del comité para lograr una mayor cobertura en la resolución de los conflictos de la institución y previniendo que lleguen a instancias mayores.

### **Entrevistas.**

De acuerdo con las entrevistas realizadas a la supervisora de la institución y los dos coordinadores, se han evidenciado cambios positivos a partir de la realización de los talleres,

resaltando que han disminuido las situaciones de conflicto que afectan el clima escolar. Resaltan además que los jóvenes han mejorado en el trato con sus compañeros, docente y directivos, siendo más asertivos y que en el transcurso del año se ha evidenciado una disminución de las sanciones provocadas por situaciones de conflicto entre compañeros o faltas de comportamiento, siendo la estrategia del comité de conciliadores una de las cosas que ha fortalecido el manejo adecuado de los problemas en la institución.

Los entrevistados señalan que las actividades desarrolladas se perciben agradables y dinámicas, siendo manejadas con responsabilidad, además consideran que se ha generado expectativa en los jóvenes respecto a las temáticas abordadas. Finalmente sugieren que este tipo de actividades se realicen en toda la institución principalmente con estudiantes de los grados inferiores.

### **Conclusiones**

A partir del proyecto de pasantía social llevado a cabo en la Institución Educativa General Santander del municipio de Calarcá (Quindío), que pretendía fortalecer el clima escolar a partir del manejo de procesos relacionados con la convivencia escolar, la comunicación asertiva y la resolución de conflictos, se puede concluir que las actividades realizadas permitieron dar cumplimiento a los objetivos propuestos.

De manera general, los talleres realizados permitieron que se desarrollaran espacios de aprendizaje de maneras asertivas de comunicarse y comportarse, y de mecanismos alternativos de resolución de conflictos e influyendo de forma positiva en la convivencia, generando mejoras en el clima escolar.

Ahora bien, el diseño y la puesta en marcha del Comité de Conciliadores de Paz tuvo gran influencia en el cumplimiento de los objetivos, puesto que se generó en los jóvenes inquietudes respecto a este tipo de procesos que buscan brindar estrategias para resolver conflictos de manera adecuada y que les permiten adquirir mayor responsabilidad respecto a las situaciones que afectan el ambiente en la institución. Además de esto se evidencia una disminución en las sanciones impuestas por problemas disciplinarios, lo que demuestra que la convivencia escolar ha tenido mejoras.

Por lo anterior se puede decir que el proyecto fue pertinente teniendo en cuenta las necesidades evidenciadas en el diagnóstico, cumpliendo favorablemente con los objetivos que se tenían propuestos y realizando un gran aporte en el fortalecimiento del clima escolar en la institución educativa.

### **Recomendaciones**

De acuerdo con el proceso llevado a cabo en la institución durante el año 2016 desde la pasantía social, se considera pertinente realizar las siguientes recomendaciones.

En primer lugar se recomienda dar continuidad a la estrategia del Comité de Conciliadores de Paz, implementando actividades enfocadas a generar mayor conciencia en los estudiantes respecto a la importancia de participar activamente en este tipo de procesos enfocados al mejoramiento institucional, responsabilizándose de las funciones que bajo dicho rol deben desempeñar.

En segundo lugar se considera pertinente seguir desarrollando actividades con los jóvenes, que desde la práctica o la lúdica están orientadas a demostrar la importancia de comunicarse de

forma asertiva con las personas que los rodean, reconociendo los sentimientos, pensamientos y comportamientos en el otro, de forma empática y respetuosa.

Finalmente se recomienda generar estrategias para que los padres de familias y/o acudientes estén presentes de manera activa en los procesos académicos de los estudiantes, considerando que son múltiples los factores que pueden generar la presencia de diversas problemáticas psicosociales al interior de la institución, que si se trabajan en conjunto con la comunidad educativa, puede darse un adecuado manejo a las mismas e incluso prevenirlas.

### **Referencias bibliográficas**

Aguilar, J. y Vargas, J. (2010). Comunicación asertiva. Juárez, México: Asociación Oaxaqueña de Psicología. Recuperado de

[http://www.conductitlan.net/psicologia\\_organizacional/comunicacion\\_asertiva.pdf](http://www.conductitlan.net/psicologia_organizacional/comunicacion_asertiva.pdf)

Arango, C. (2001). Hacia una psicología de la convivencia. Colombia: Universidad del Valle.

Recuperado de <http://revistas.unal.edu.co/index.php/psicologia/article/view/16146/17026>

Campo, M. (2013). La convivencia escolar, una prioridad nacional. *Ruta Maestra*. Bogotá, Colombia: Editorial Santillana. Recuperado de

[http://www.santillana.com.co/rutamaestra/revistas\\_pdf/ruta\\_maestra\\_v\\_004.pdf](http://www.santillana.com.co/rutamaestra/revistas_pdf/ruta_maestra_v_004.pdf)

Congreso de Colombia. (2006). Ley 1098 de 2006. Bogotá, Colombia. Recuperado de

<http://www.ins.gov.co:81/normatividad/Leyes/LEY%201098%20DE%202006.pdf>

Congreso de Colombia. (2013). Ley 1620 del 15 de marzo de 2013. Bogotá, Colombia.

Recuperado de

<http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/2013/LEY%201620%20DEL%2015%20DE%20MARZO%20DE%202013.pdf>

Consuelo, M. y Consuelo, M. (2001). Teorías de la psicología social. Bogotá, Colombia: Cuadernos hispanoamericanos de psicología. Recuperado de [http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos\\_hispanoamericanos\\_psicologia/volumen1\\_numero2/articulo\\_2.pdf](http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos_hispanoamericanos_psicologia/volumen1_numero2/articulo_2.pdf)

DANE. (2011). Encuesta de Convivencia Escolar y Circunstancias que la afectan-ECECA para Estudiantes de 5° a 11° de Bogotá. Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://www.dane.gov.co/index.php/esp/cultura-estadistica/89-sociales/educacion/3898-encuesta-de-convivencia-escolar>

Figuroa, M. (2013). Respuesta oficial a las inquietudes, solicitudes o peticiones de los ciudadanos con respecto a la Ley 1620 de 2013. Bogotá, Colombia. Recuperado de [http://www.mineduccion.gov.co/1759/articles-322486\\_archivo\\_pdf\\_respuestas\\_ciudadanos.pdf](http://www.mineduccion.gov.co/1759/articles-322486_archivo_pdf_respuestas_ciudadanos.pdf)

Gifre, M. y Guitart, M. (2012) Consideraciones educativas de la perspectiva ecológica de Urie Bronfenbrenner. España: Universidad de Girona. Recuperado de <https://publicaciones.unirioja.es/ojs/index.php/contextos/article/view/656>

Gil, L. y Muñoz, O. (2014). Diagnóstico de la situación de convivencia escolar de la institución educativa. Ibagué, Colombia: Universidad del Tolima. Recuperado de <http://repository.ut.edu.co/bitstream/001/1181/1/RIUT-BHA-spa-2014->

Diagnóstico de la situación de convivencia escolar de la institución educativa.pdf

González, D. (2015). Promoción de la convivencia escolar sana, a través de la intervención de la problemática de la violencia escolar en la Institución Educativa General Santander, en el año 2015. Armenia, Colombia: Universidad Autónoma de Bucaramanga.

Guil, A. (1989). La psicología social de la educación como disciplina básica en la formación del profesor. Revista Interuniversitaria de Formación de Profesorado. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/117670.pdf>

Institución Educativa General Santander. (2015). Institución Educativa General Santander. Recuperado de <https://generalsantander.wordpress.com/>

Institución Educativa General Santander. (2015). Manual para la evaluación, la convivencia y prevención de la violencia escolar. Calarcá, Quindío.

Lucci, M. (2006). La propuesta de Vigotsky: la psicología sociohistórica. Sao Paulo, Brasil. Recuperado de <http://www.ugr.es/~recfpro/rev102COL2.pdf>

Martínez, J. (2013). La ley de convivencia: una deuda pendiente con la educación colombiana. *Ruta Maestra*. Bogotá, Colombia: Editorial Santillana. Recuperado de [http://www.santillana.com.co/rutamaestra/revistas\\_pdf/ruta\\_maestra\\_v\\_004.pdf](http://www.santillana.com.co/rutamaestra/revistas_pdf/ruta_maestra_v_004.pdf)

Mena, I. y Valdés, A. (2008). Clima Social Escolar. Valoras UC. Recuperado de [http://valoras.uc.cl/wp-content/uploads/2010/09/clima\\_social\\_escolar.pdf](http://valoras.uc.cl/wp-content/uploads/2010/09/clima_social_escolar.pdf)



- Meza, F. (2006). Tratamiento de los conflictos. Bogotá, Colombia: Editorial Sercoldes.  
Recuperado de <http://www.sercoldes.org.co/images/pdf/Tratamientodelosconflictos.pdf>
- Ministerio de Educación Nacional. (s.f). Política educativa para la formación escolar en la convivencia. Recuperado de [http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-90103\\_archivo\\_pdf.pdf](http://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-90103_archivo_pdf.pdf)
- Munné, F. (2008). La psicología social como ciencia teórica. Barcelona, España: Universidad de Barcelona. Obtenido de <http://wb.ucc.edu.co/psicologiasocial/files/2011/03/libro-munne-la-psic-soc-como-ciencia-teorica.pdf>
- Osorio, A. (2002). Conciliación, mecanismo alternativo de solución de conflictos por excelencia. Bogotá, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.
- Pérez, T. (2012). El clima escolar, factor clave en la educación de calidad. Plan Nacional Decenal de Educación. Recuperado de [http://www.plandecenal.edu.co/html/1726/articles-308992\\_archivo.pdf](http://www.plandecenal.edu.co/html/1726/articles-308992_archivo.pdf)
- Sánchez, Y. (2007). La solución de problemas como un campo de concurrencia de distintas teorías en psicología. Bogotá, Colombia: Revista Coombiana de Psicología. Recuperado de <file:///C:/Users/Anita/Downloads/Dialnet-LaSolucionDeProblemasComoUnCampoDeConcurrenciaDeDi-3245442.pdf>
- Touriñan, J. (2007). Valores y convivencia ciudadana: una responsabilidad de formación compartida y derivada. Universidad de Santiago de Compostela. Recuperado de <https://www.google.com.co/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiclPDX5ZnMAhVIVz4KHa8XDgEQFgghMAE&url=https%3A%2F%2Fd>

ialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F2552443.pdf&usg=AFQjCNEPE5Hh2I5-  
MpmxRJsH8XVcZX2v-Q&sig2=9EqliYVq0J

UNICEF. (2007). Código de la Infancia y la Adolescencia. *Versión comentada*. Bogotá,  
Colombia: Recuperado de <http://www.unicef.org/colombia/pdf/codigo-infancia-com.pdf>

Aguilar, J., & Vargas, J. (2010). *Comunicación asertiva*. Juárez: Asociación Oaxaqueña de  
Psicología A. C. Obtenido de

[http://www.conductitlan.net/psicologia\\_organizacional/comunicacion\\_asertiva.pdf](http://www.conductitlan.net/psicologia_organizacional/comunicacion_asertiva.pdf)

Campo, M. F. (2013). La convivencia escolar, una prioridad nacional. *Ruta Maestra*. Obtenido  
de [http://www.santillana.com.co/rutamaestra/revistas\\_pdf/ruta\\_maestra\\_v\\_004.pdf](http://www.santillana.com.co/rutamaestra/revistas_pdf/ruta_maestra_v_004.pdf)

Congreso de Colombia. (2006). *Ley 1098 de 2006*. Bogotá D.C.: El Abedul. Obtenido de  
<http://www.ins.gov.co:81/normatividad/Leyes/LEY%201098%20DE%202006.pdf>

Congreso de Colombia. (2013). *Ley 1620 del 15 de marzo de 2013*. Bogotá D.C. Obtenido de  
<http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/2013/LEY%201620%20DEL%2015%20DE%20MARZO%20DE%202013.pdf>

Consuelo, M., & Consuelo, M. (2001). *Teorías de la psicología social*. Bogotá D.C: Cuadernos  
hispanoamericanos de psicología. Obtenido de

[http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos\\_hispanoamericanos\\_psicologia/volumen1\\_numero2/articulo\\_2.pdf](http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos_hispanoamericanos_psicologia/volumen1_numero2/articulo_2.pdf)

DANE. (2011). *Encuesta de Convivencia Escolar y Circunstancias que la afectan-ECECA para Estudiantes de 5° a 11° de Bogotá*. Bogotá. Obtenido de

<http://www.dane.gov.co/index.php/esp/cultura-estadistica/89-sociales/educacion/3898-encuesta-de-convivencia-escolar>

Figuroa, M. (2013). *Respuesta oficial a las inquietudes, solicitudes o peticiones de los ciudadanos con respecto a la Ley 1620 de 2013*. Bogotá D.C. Obtenido de

[http://www.mineduccion.gov.co/1759/articles-322486\\_archivo\\_pdf\\_respuestas\\_ciudadanos.pdf](http://www.mineduccion.gov.co/1759/articles-322486_archivo_pdf_respuestas_ciudadanos.pdf)

Gil, L., & Muñoz, O. (2014). *Diagnóstico de la situación de convivencia escolar de la institución educativa*. Universidad del Tolima, Ibagué. Obtenido de

<http://repository.ut.edu.co/bitstream/001/1181/1/RIUT-BHA-spa-2014-Diagn%C3%B3stico%20de%20la%20situaci%C3%B3n%20de%20convivencia%20escolar%20de%20la%20instituci%C3%B3n%20educativa.pdf>

González, D. (2015). *Promoción de la convivencia escolar sana, a través de la intervención de la problemática de la*. Universidad Autónoma de Bucaramanga, Armenia.

Guil, A. (1989). *La psicología social de la educación como disciplina básica en la formación del profesor*. Revista Interuniversitaria de Formación de Profesorado. Obtenido de

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/117670.pdf>

Institución Educativa General Santander. (2015). *Institución Educativa General Santander*.

Obtenido de <https://generalsantander.wordpress.com/>

Institución Educativa General Santander. (2015). *Manual para la evaluación, la convivencia y prevención de la violencia escolar*. Calarcá, Quindío.

Institución Educativa Santa Teresita. (2002). Manual de convivencia. Pijao, Quindío.

Lucci, M. (2006). *La propuesta de Vigotsky: la psicología sociohistórica*. Sao Paulo. Obtenido de <http://www.ugr.es/~recfpro/rev102COL2.pdf>

Martínez, J. (2013). La ley de convivencia: una deuda pendiente con la educación colombiana.

*Ruta Maestra*. Obtenido de

[http://www.santillana.com.co/rutamaestra/revistas\\_pdf/ruta\\_maestra\\_v\\_004.pdf](http://www.santillana.com.co/rutamaestra/revistas_pdf/ruta_maestra_v_004.pdf)

Mena , I., & Valdés, A. (2008). Clima Social Escolar. *Valoras UC*. Obtenido de

[http://valoras.uc.cl/wp-content/uploads/2010/09/clima\\_social\\_escolar.pdf](http://valoras.uc.cl/wp-content/uploads/2010/09/clima_social_escolar.pdf)

Meza, F. (2006). *Tratamiento de los conflictos*. Bogotá D.C.: SERCOLDES. Obtenido de

<http://www.sercoldes.org.co/images/pdf/Tratamientodelosconflictos.pdf>

Ministerio de Educación Nacional. (s.f). *Política educativa para la formación escolar en la*

*convivencia*. Obtenido de [http://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-](http://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-90103_archivo_pdf.pdf)

[90103\\_archivo\\_pdf.pdf](http://www.mineduacion.gov.co/1621/articles-90103_archivo_pdf.pdf)

Munné, F. (2008). *La psicología social como ciencia teórica*. Barcelona: Universidad de

Barcelona. Obtenido de [http://wb.ucc.edu.co/psicologiasocial/files/2011/03/libro-munne-la-](http://wb.ucc.edu.co/psicologiasocial/files/2011/03/libro-munne-la-psic-soc-como-ciencia-teorica.pdf)

[psic-soc-como-ciencia-teorica.pdf](http://wb.ucc.edu.co/psicologiasocial/files/2011/03/libro-munne-la-psic-soc-como-ciencia-teorica.pdf)

Osorio, A. (2002). *Conciliación, mecanismo alternativo de solución de conflictos por excelencia*.

Bogotá D.C.: Pontificia Universidad Javeriana.

Pérez, T. (2012). *El clima escolar, factor clave en la educación de calidad*. Obtenido de Plan

Nacional Decenal de Educación: [http://www.plandecenal.edu.co/html/1726/articles-308992\\_archivo.pdf](http://www.plandecenal.edu.co/html/1726/articles-308992_archivo.pdf)

Sánchez, Y. (2007). *La solución de problemas como un campo de concurrencia de distintas*

*teorías en psicología*. Bogotá D. C.: Revista Coombiana de Psicología. Obtenido de [file:///C:/Users/Anita/Downloads/Dialnet-](file:///C:/Users/Anita/Downloads/Dialnet-LaSolucionDeProblemasComoUnCampoDeConcurrenciaDeDi-3245442.pdf)

[LaSolucionDeProblemasComoUnCampoDeConcurrenciaDeDi-3245442.pdf](file:///C:/Users/Anita/Downloads/Dialnet-LaSolucionDeProblemasComoUnCampoDeConcurrenciaDeDi-3245442.pdf)

Touriñan, J. (2007). *Valores y convivencia ciudadana: una responsabilidad de formación*

*compartida y derivada*. Universidad de Santiago de Compostela. Obtenido de

<https://www.google.com.co/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiclPDX5ZnMAhVIVz4KHa8XDgEQFgghMAE&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F2552443.pdf&usg=AFQjCNEPE5Hh2I5-MpmxRJsH8XVcZX2v-Q&sig2=9EqliYVq0J>

UNICEF. (2007). *Código de la Infancia y la Adolescencia. Versión comentada*. Bogotá D.C.

Obtenido de <http://www.unicef.org/colombia/pdf/codigo-infancia-com.pdf>

