





UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA

FACULTAD DE POSTGRADOS

MAESTRÍA EN METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

TÍTULO

CONFLICTOS RESALTANTES ENTRE ALUMNOS DE LA EDUCACIÓN MEDIA Y FORMAS DE GESTIÓN EN EL COLEGIO NACIONAL DE ENSEÑANZA MEDIA DIVERSIFICADA “YSATY”. AÑO 2019.

AUTORA

RAMONA MABEL GAUTO VILLASANTI

ASUNCIÓN, PARAGUAY

2020



UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA

FACULTAD DE POSTGRADOS

MAESTRÍA EN METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

TÍTULO

CONFLICTOS ENTRE LOS ALUMNOS DE LA EDUCACIÓN MEDIA Y FORMAS DE  
GESTIÓN EN EL COLEGIO NACIONAL DE ENSEÑANZA MEDIA DIVERSIFICADA  
“YSATY”. AÑO 2019.

Autora: Ramona Mabel Gauto Villasanti

Tutora: Mónica Ruoti

ASUNCIÓN, PARAGUAY

2020

**Gauto Villasanti, Ramona Mabel**

CONFLICTOS ENTRE LOS ALUMNOS DE LA EDUCACIÓN MEDIA Y FORMAS DE GESTIÓN  
EN EL COLEGIO NACIONAL DE ENSEÑANZA MEDIA DIVERSIFICADA “YSATY” AÑO 2019.

**Total de páginas:** 126

Tutor: Prof. Mgter. Mónica Ruoti

Tesis académica de Maestría de Metodología de la Investigación Científica

Universidad Iberoamericana, Paraguay, 2020.

Código de Biblioteca.....



UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA

FACULTAD DE POSTGRADO

Autora: Ramona Mabel Gauto Villasanti

TESIS PARA ACCEDER AL TITULO DE MAGISTER EN  
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

.....

Examinador 1

.....

Examinador 2

Fecha: .....

Calificación: .....

## DEDICATORIA

Dedico esta tesis al Dios de la Vida, que me permitió llegar con éxito a esta nueva etapa de mi existencia.

A mis hijos José, Luís, Juan, María y Ricardo a ellos dedico todas las bendiciones recibidas de parte de Dios como recompensa de la dedicación, voluntad y fe en la Vida.

## AGRADECIMIENTO

Desde mis primeros pasos por la universidad, encontré numerosas oportunidades en la vida, entre ellas participar del mundo académico, que me ha dado conocimiento y experiencias que ni pensaba fuera posible antes de conocerlas.

Este trabajo es el resultado de mi experiencia académica universitaria junto a muchos otros colegas docentes universitarios que creemos que educar en la Paz es posible.

Agradezco a Alicia Ruiz Díaz por los cinco minutos de conversación que fueron suficiente para producir un giro importante en mi trabajo docente.

A la Mgter María Amada Apuril, Directora General del Colegio Nacional de Enseñanza Media Diversificada 'Ysaty' por el apoyo recibido para llevar a cabo esta investigación. Al Prof. Mgter. Augusto Orrego y a todos los docentes y alumnos de esa institución que hicieron posible este estudio.

A la Dirección Académica de la Facultad de Postgrado que nos apoya a seguir creciendo y capacitándonos como docentes universitarios motivándonos en la capacitación continua para un mundo en constante cambio sin perder de vista la ética profesional. A mis profesores a quienes les debo gran parte de mis conocimientos. A mi directora de tesis gracias a su paciencia y enseñanza.

A mis hijos, José por el apoyo incondicional; a Juan por sus correcciones; a María por sus explicaciones y apoyo en todo momento, jóvenes profesionales universitarios que me acompañaron en este camino.

También a excelentes jóvenes como Luciano y Sofía, que aportaron desde sus conocimientos para el logro de mis objetivos.

GRACIAS

## **TABLA DE CONTENIDOS**

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I – PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	3
1.1 Planteamiento del problema .....	3
1.2 Principales antecedentes .....	4
1.3 Preguntas .....	10
1.3.1 Pregunta principal.....	10
1.3.2 Preguntas específicas.....	10
1.4 Objetivos.....	11
1.4.1 Objetivo General.....	11
1.4.2 Objetivos específicos.....	11
1.5 Justificación.....	11
1.6 Alcances y limitaciones de la investigación.....	13
CAPÍTULO II – MARCO TEÓRICO.....	14
2.1 Conflicto.....	14
2.1.1 Conflicto en la institución educativa .....	18
2.1.2 Tipos de conflicto .....	21
2.2 El Barrio y la Escuela .....	25
2.3 Gestión de conflictos .....	26
2.3.1 Estilos de afrontar el conflicto.....	29
2.3.2 Mediación .....	30
2.3.3 Mediación aplicada en el ámbito Educativo.....	32
2.3.4 Antecedentes de campañas de divulgación sobre Mediación.....	34
2.2 Educación Media en Paraguay .....	36
2.2.1 Características.....	36



2.2.2 Objetivos Generales de la Educación Media.....	37
<b>CAPÍTULO III – MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>39</b>
3.1 Tipo de Estudio.....	39
3.2 Población y Muestra .....	39
3.2.1 Sujetos de estudio .....	39
3.2.2 Tipo de muestra .....	39
3.2.3 Tamaño de la muestra.....	39
3.2.4 Procedimientos para la selección.....	40
Los cursos seleccionados para aplicar el cuestionario fueron: .....	40
3.3. Técnicas e Instrumentos de recolección datos.....	40
3.3.1 Matriz de Operacionalización de variables/categorías de análisis. ....	41
3.4 Procedimientos de recolección de datos .....	42
3.5 Procesamiento y análisis de datos .....	43
3.6 Aspectos éticos .....	44
<b>CAPÍTULO IV – ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS Y APORTES ....</b>	<b>45</b>
4.1 Presentación y análisis de los resultados de la encuesta.....	45
4.1.1 Datos socio-demográficos. ....	45
4.1.2 Conflictos más comunes entre compañeros de clase.....	52
4.1.3 Conflicto y violencia entre compañeros de un mismo curso o entre bachilleratos de énfasis distinto. ....	58
4.1.4 Conflictos más comunes en los trabajos grupales, el trato con profesores, actividades deportivas, absentismos, materias y recursos didácticos. ....	63
4.1.5 Conflictos externos a la institución escolar que afectan a los alumnos.....	67
4.1.6 Lugares donde ocurren los conflictos .....	74
4.1.7 Gestión de solución de los conflictos. ....	79

4.2 Presentación y análisis de los resultados de las entrevistas a actores clave .....	84
4.2.1 Tipos de conflictos de los alumnos .....	84
CONCLUSIONES.....	91
RECOMENDACIONES .....	93
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	94
ANEXOS.....	98
Anexo 1 - Cuestionario aplicado a los alumnos.....	98
Anexo 2 - Guía de entrevista semiestructurada .....	105
Anexo 3 - Transcripción textual de las entrevistas a actores clave.....	106

### **Lista de cuadros**

Cuadro 1. Interacción en el sistema educativo .....	24
Cuadro 2. Características de la comunicación.....	29
Cuadro 3. Esquema general de la muestra.....	40
Cuadro 4. Idioma que habla el alumno.....	45
Cuadro 5. Idioma que hablan en la familia.....	45
Cuadro 6. Residencia de los alumnos .....	45
Cuadro 7. Origen del padre .....	46
Cuadro 8. Ciudad de origen de la madre .....	47
Cuadro 9. Comparativo localidades de origen.....	47
Cuadro 10. Con quiénes vive el alumno.....	48
Cuadro 11. Cantidad de hermanos.....	49
Cuadro 12. Énfasis de los Bachilleratos .....	50
Cuadro 13. Curso del alumno .....	50
Cuadro 14. Género del alumno.....	50
Cuadro 15. Edad de los alumnos .....	51
Cuadro 16. Turnos de clase .....	51
Cuadro 17. Les molesta que los compañeros fastidien al profesor durante las clases .....	52
Cuadro 18. Se sienten molestos ante compañeros que hacen trampas, copian trabajos prácticos y en los exámenes. ....	53
Cuadro 19. Les molesta los compañeros que dificultan el trabajo en clase. ....	54
Cuadro 20. Molestos por acoso sexual de compañeros de aula.....	55
Cuadro 21. Les molesta que el compañero no se bañe para asistir al colegio, mal olor. ....	56
Cuadro 22. Disgusto ante chismes, maltratos, abusos, mentiras. ....	56
Cuadro 23. Se dan enfrentamientos verbales entre compañeros de curso.....	58
Cuadro 24. Se dan agresiones físicas entre compañeros del mismo curso o curso distinto. ....	58
Cuadro 25. Se dan enfrentamientos entre grupos de un mismo curso.....	59
Cuadro 26. Se dan enfrentamientos entre Bachilleratos.....	59
Cuadro 27. Rivalidades, rechazos, discriminación entre compañeros .....	60

Cuadro 28. Percepción de insultos, burlas, amenazas y maltratos verbales entre compañeros.	61
Cuadro 29. Hurtos, destrozos, ocultamiento.....	62
Cuadro 30. Insultos y persecuciones por las redes sociales. ....	62
Cuadro 31. Actividades de trabajo grupal indicados por los docentes.....	63
Cuadro 32. Cómo tratan los docentes a los alumnos.....	64
Cuadro 33. Participación en actividades deportivas, culturales, extracurriculares. ....	65
Cuadro 34. Conflictos por las ausencias de los alumnos.....	65
Cuadro 35. Cantidad de materias, objetivo, carga hora, recursos didácticos. ....	66
Cuadro 36. Califican a sus docentes.....	67
Cuadro 37. Conocen compañeros con problemas de drogas. ....	67
Cuadro 38. Conocen compañeros con problemas de alcoholismo. ....	67
Cuadro 39. Conocen compañeros que traen armas al colegio. ....	68
Cuadro 40. Señalan Acoso sexual por parte de compañeros.....	68
Cuadro 41. Señalan acoso sexual por parte de docentes o directivos.....	69
Cuadro 42. Seguridad del barrio.....	70
Cuadro 43. Víctima de hurto a la entrada/salida del colegio.....	70
Cuadro 44. Cuentan con seguridad policial alrededor del colegio. ....	71
Cuadro 45. Medio de transporte utilizado por los alumnos.....	72
Cuadro 46. Frecuencia de ómnibus de pasajeros.....	72
Cuadro 47. Trato de los choferes de ómnibus a los alumnos .....	73
Cuadro 48. Conflictos ocasionados en el salón de clases.....	74
Cuadro 49. Conflictos desplegados en el baño. ....	74
Cuadro 50. Conflictos que se dan en la cancha/polideportivo .....	75
Cuadro 51. Conflictos que se producen en el laboratorio.....	75
Cuadro 52. Conflictos que se producen en la biblioteca. ....	76
Cuadro 53. Conflictos que se dan en el patio. ....	76
Cuadro 54. Conflictos que se dan en la cantina/comedor.....	76
Cuadro 55. Conflictos que se dan entre compañeros fuera del colegio.....	77
Cuadro 56. Cómo gestionan los alumnos los conflictos.....	79
Cuadro 57. Referentes para la gestión de conflictos. ....	80
Cuadro 58. Conocimiento de la Mediación Educativa. ....	81
Cuadro 59. Intereses expresados por los alumnos para de solución de los siguientes conflictos.	82
Cuadro 60. Entrevistas realizadas a los actores clave .....	84
Cuadro 61. Conflictos entre los alumnos desde la percepción docente.....	90

## **Lista de Gráficos**

Gráfico 1. Les molesta que los compañeros fastidien al profesor durante las clases. ....	53
Gráfico 2. Se sienten molestos ante compañeros que hacen trampas, copian trabajos prácticos y en los exámenes, .....	54
Gráfico 3. Molestos por acoso sexual de compañeros de aula. ....	55
Gráfico 4. Disgusto ante chismes, maltratos, abusos, mentiras.....	57
Gráfico 5. Acoso sexual entre compañeros. ....	69
Gráfico 6. Acoso sexual a los alumnos de parte de docentes/directivos. ....	70
Gráfico 7. Víctima de hurtos a la entrada/salida del colegio.....	71

## RESUMEN

Con el fin de visibilizar los conflictos que sobrellevan cotidianamente los alumnos de la Educación Media diariamente entre sus pares, con sus docentes, conflictos externos al sistema educativo que los afecta, conflictos más recurrentes y su gestión; se llevó a cabo el presente estudio con el objetivo de identificar los conflictos y métodos de gestión entre los alumnos de la Educación Media en el Colegio Nacional de Enseñanza Media Diversificada 'Ysaty'. Año 2019 de la ciudad de Asunción, Paraguay.

Un estudio descriptivo con enfoque cuali-cuantitativo observacional de corte transversal. Muestreo no probabilístico, por conveniencia para el estudio cuantitativo y para el cualitativo muestreo intencional.

Los sujetos de estudio fueron estudiantes del 1º, 2º y 3º curso de los diferentes bachilleratos en los turnos mañana y turno tarde.

Del universo de 641 alumnos se tomó una muestra de 301 alumnos, a quienes se les aplicó una encuesta mediante un cuestionario autosuministrado. Los datos fueron analizados estadísticamente utilizando el programa SPSS 20.

Para el estudio cualitativo se procedió a la selección de los actores claves, muestreo intencional. La técnica aplicada fue la entrevista semi-estructurada grabada con una guía de preguntas.

Los resultados de la encuesta revelan los posibles orígenes de los conflictos, tipos de maltrato, formas de violencia, lugares donde se desarrollan la violencia física y los enfrentamientos. Sus relaciones se ven afectadas por circunstancias de violencia y maltratos entre compañeros. Otra forma de gestionar el conflicto entre los alumnos es recurrir a la figura del *adulto* personificado por los docentes, profesor Guía y los padres. Las campañas de divulgación acerca de la Mediación desde la Corte Suprema de Justicia, en sí mismas no son suficientes y corre peligro de devaluar la figura de la Mediación educativa al relacionársele con el ámbito de lo judicial y no como una herramienta de aprendizaje transversal.

Finalmente, los actores clave acusan el escaso apoyo que reciben de la familia ausencia de contención emocional de los alumnos y hasta el desprestigio de los docentes a través de los medios masivos de comunicación y redes sociales.

**Palabras Clave: Conflicto, Métodos de gestión, Educación media, Mediación escolar.**

## ABSTRACT

In order to make visible the conflicts that High School students endure daily among their peers, with their teachers, conflicts outside the educational system that affect them, more recurrent conflicts and their management; The present study was carried out in order to identify conflicts and management methods among Secondary Education students at the National College of Diversified Secondary Education 'Ysaty'. Year 2019 of the city of Asunción, Paraguay.

A descriptive study with a qualitative-quantitative observational cross-sectional approach. Non-probabilistic sampling, for convenience for the quantitative study and for the qualitative intentional sampling.

The study subjects were 1st, 2nd and 3rd year students of the different high schools in the morning and afternoon shifts.

From the universe of 641 students, a sample of 301 students was taken, to whom a survey was applied through a self-administered questionnaire. The data were statistically analyzed using the SPSS 20 program.

For the qualitative study, we proceeded to the selection of key actors, intentional sampling. The applied technique was the semi-structured interview recorded with a question guide.

The results of the survey reveal the possible origins of conflicts, types of abuse, forms of violence, places where physical violence and confrontations take place. Their relationships are affected by circumstances of violence and mistreatment between colleagues. Another way to manage the conflict between students is to resort to the figure of the adult personified by the teachers, the Guide teacher and the parents. Dissemination campaigns about Mediation from the Supreme Court of Justice are not enough in themselves and are in danger of devaluing the figure of educational Mediation by being related to the judicial sphere and not as a transversal learning tool.

Finally, the key actors accuse the scant support they receive from the family, the absence of emotional support from the students and even the discredit of the teachers through the mass media and social networks.

**Keywords: Conflict, Management methods, Secondary education, School mediation.**

## INTRODUCCIÓN

El conflicto es parte normal de la vida de las personas, es inherente al ser humano sencillamente porque está vivo. Lo que diferencia a una persona de otra, una institución de otra, una familia de otra, un país de otro, es la forma en cómo resuelven sus conflictos.

Con el advenimiento de la democracia en nuestro país y con ello una prensa más libre, nos informan que diferentes grupos, asociaciones civiles y ciudadanas entre ellas las de los estudiantes, maestros, directivos, asociaciones de padres, gremios de educadores, han levantado más de una vez su voz reclamando reivindicaciones, señalando graves carencias y necesidades, y no pocas veces nos hemos encontrados ante situaciones de violencia en esta área tan sensible como es la educación de una nación.

Martínez Zampa (2003) nos dice que “quizá sea tiempo de cambiar de ‘lentes’ y verlos como inherente a la vida humana y por ende, a la institución escolar, además de tener presente que pueden ser oportunidades para el cambio y el crecimiento” (p. 13).

Al hablar sobre el tema en rondas de amigos, de padres, ciudadanos, experimentamos una alta percepción de conflictividad con relación al sistema educativo en sus diferentes etapas, quizás esta percepción esté marcada, amplificada o visibilizada por la influencia de los medios masivos de comunicación y la sociedad de la información.

Cualquier ciudadano es sensible a esta situación y más aún cuando se producen hechos de violencia en el espacio escolar-educativo, por la apreciación que se tiene de que la escuela es un lugar de encuentro donde se vivencian valores como la amistad, la ingenuidad, el respeto en pro del cuidado y formación de los niños y jóvenes en un lugar donde los conflictos están en el ‘afuera’ y no condicionan el quehacer de la escuela. Un paradigma del colectivo social de que en la ‘escuela se está a salvo’ de los peligros del ‘afuera’ (Fernández, 1999).

Este estudio busca adentrarse en el origen, gestión de los conflictos, el conocimiento acerca de la mediación educativa entre los alumnos del nivel medio, y, la percepción de actores clave en el micro espacio de la institución educativa.

Los capítulos que componen el presente documento son, en primer lugar planteamiento del problema y los principales antecedentes, los objetivos, la justificación y los alcances de la investigación. En segundo lugar, el desarrollo del marco teórico que incorpora los conceptos que enmarcan este estudio como la Educación Media en Paraguay, los conflictos en la

institución educativa, tipos de conflictos y estilos de abordarlos, la Mediación como concepto general y la Mediación aplicada al ámbito educativo, entre otros.

En tercer lugar, se describe el marco metodológico y posteriormente análisis e interpretación de resultados de este estudio. Por último en las conclusiones, se consideran las consecuencias a corto y mediano plazo de la importancia y necesidad de los alumnos de aprender a gestionar adecuadamente los conflictos y en las recomendaciones cómo potenciar creativamente las fortalezas con las que cuentan.



## CAPÍTULO I – PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1 Planteamiento del problema

Al analizar desde diferentes miradas multidisciplinarias la situación de conflictividad se diferencia claramente los conflictos surgidos a partir de hechos de violencia y los que corresponden a conductas y comportamientos disruptivos.

Díaz-Aguado (2005) encontró que los riesgos detectados en los estudios científicos sobre los casos de violencia escolar se ven marcados por la atenuación de límites creando confusión y permisividad fomentado por la violencia en sus diferentes formas a través de los medios de comunicación, el sentimiento de discriminación, la pertenencia a grupos con discursos violentos justificando que sólo a través de la violencia se producen los cambios y la facilidad con que cualquier ciudadano puede disponer de armas. Esta situación se genera ante la falta de liderazgos sociales positivos, escasa colaboración entre la familia y la escuela, así como exiguo impulso para la formación de grupos y asociaciones de espíritu constructivo y solidario agudizados por la insuficiente participación de adultos dispuestos a acompañar esos procesos.

Según Dania Pilz (2015) sobre la situación en general en nuestro país, como parte de la maduración y fortalecimiento de la vida democrática en cuanto al derecho a la reunión, manifestación y asociación sostiene que “la participación y pertenencia a organizaciones, asociaciones o movimientos es relativamente baja y en todos los casos se han registrado situaciones de presión y amenazas para no formar o participar de la organización” (p. 10). Entre los sectores que han tenido mayor visibilidad encontramos al sector estudiantil a través de los centros de estudiantes.

Desde hace unos años hemos visto ‘toma de colegios’ parte de alumnos y padres de familia disconformes con la situación educativa, conflictos ante el manejo y distribución de los materiales de estudio, la administración o carencia de los alimentos destinados a la merienda escolar, el pago o no de los aportes a las Asociaciones de padres y cooperadoras escolares, así como la insatisfacción ante el desempeño de maestros y directores de escuelas y colegios.

Todos y cada una de estas situaciones de conflicto, que no pocas veces han estallado en violencia, necesitan ser gestionadas dándole alternativas de solución creativas y satisfactorias para todas las partes involucradas.

Para prever, enfrentar, resolver, gerenciar los distintos tipos de conflictos con que nos encontramos en los múltiples sistemas y subsistemas en los que interactuamos nos exige, además de cambiar nuestros paradigmas, “efectuar una mayor difusión de las ventajas de los MARC’s, a todo nivel, incluyendo programas teórico prácticos en las escuelas, universidades, institutos técnicos, organizaciones públicas y privadas, y en general a toda la población, a fin de ir creando una nueva cultura en las relaciones interpersonales e interorganizacionales, basada en principios de colaboración, participación y entendimiento, como cimientos de una ‘Cultura de Paz’” (Romero Gálvez, 2015, p. 13).

Este interés ha surgido buscando respuesta a diferentes necesidades donde ya los tradicionales métodos de sumarios, suspensiones, amonestaciones son insuficientes y muchas veces hasta inadecuados ante las situaciones cotidianas que se plantean en las interacciones entre los diferentes subsistemas de la comunidad educativa. Pero lo más importante, aunque muchas veces no den una respuesta, creemos necesario capacitar y capacitarnos para encontrar formas más pacíficas de convivencia basadas en el análisis, diálogo, respeto al otro, solidaridad y cooperación. La violencia, discriminación, intolerancia, al único camino que conduce es a exacerbar los ánimos, al enfrentamiento y hasta la muerte.

## **1.2 Principales antecedentes**

En las instituciones del sistema educativo siempre se ha reflexionado, trabajado sobre la conducta, la disciplina, la indisciplina, las normas de convivencia de la institución, los protocolos, sanciones en casos de conflicto, las personas que intervienen etc.

Como bien lo explicita Jares (1997) la situación conflictiva en los centros educativos se mantiene oculta y en la formación del profesorado no se los instruye eficazmente para enfrentar y gestionar adecuadamente las diferentes situaciones de conflicto.

El sociólogo Javier Elzo (citado en Fernández, 1999) realizó un estudio en 92 colegios del país vasco en 1996. La investigación se centró sobre tres variables: escuela, consumo de

hachís y alcohol, y violencia. Los datos más significativos fueron: el consumo de alcohol y hachís en los adolescentes aumenta el nivel de riesgo de padecer incidentes violentos.

En abril 2011 se publica el resultado de la investigación sobre: Clima, conflictos y violencia en la escuela – Un estudio realizado en escuelas secundarias de gestión pública y privada del área metropolitana de Buenos Aires, por el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) – y la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO), concluye que el índice de clima escolar muestra un fuerte impacto en la mayor o menor presencia de situaciones conflictivas y de violencia en las escuelas.

Además:

El trabajo muestra la importancia de la gestión del clima educativo, el cual incide directamente en el aumento o disminución de las situaciones de conflictividad y violencia en las escuelas.

Esta relación se expresa con mayor nitidez en la percepción que tienen los alumnos respecto de aquella de los directores. Por lo tanto, consideramos aconsejables para la gestión del clima educativo involucrar directamente la opinión y participación de los jóvenes.

Otra conclusión relevante de acuerdo a los datos evidencia que la población de mayor riesgo de conflictividad y violencia la constituyen los varones y aquellos que consideran que tienen peor rendimiento educativo.

Por último, se observa que otras variables a tener en cuenta en esta temática son de orden contextual, ya que tanto la percepción del mayor grado de violencia en la zona de ubicación de la escuela como la mayor facilidad para obtener bebidas alcohólicas y drogas en la misma zona, favorecen la aparición de situaciones conflictivas y de violencia al interior de las escuelas.

Por lo tanto, esto nos permite inferir que es necesario vincular el trabajo escolar con el contexto escolar para incidir en la disminución de situaciones de conflictividad y violencia en la escuela. (pp. 26-27)

En el estudio realizado con adolescentes desde un enfoque ecológico-evolutivo por Díaz-Aguado (2005) “Porqué se produce la violencia escolar y cómo prevenirla” confirman la eficacia y la viabilidad de los componentes en la prevención de la violencia entre iguales, así como en la mejora de las relaciones con el profesorado y en las propias del aprendizaje.

En base a las diferentes investigaciones relacionadas han obtenido las siguientes conclusiones y de ellas se desprende que, para prevenir la violencia desde las relaciones que se establecen en la escuela, es preciso:

Adecuar la educación a los actuales cambios sociales, desarrollando la colaboración a múltiples niveles.

Mejorar la calidad del vínculo educativo y desarrollar el empowerment.

Desarrollar alternativas a la violencia en los contextos y en los individuos.

Romper la conspiración de silencio sobre la violencia escolar, e insertar su tratamiento en un contexto normalizado orientado a mejorar la convivencia.

Enseñar a condenar toda forma de violencia, favoreciendo una representación que ayude a combatirla.

Favorecer la identificación con el respeto a los derechos humanos.

Incluir actividades específicamente dirigidas a prevenir la victimización dentro de los programas de prevención de la violencia.

Prevenir la intolerancia y el sexismo.

Educar en la ciudadanía democrática, mejorando la coherencia entre los valores que se pretenden enseñar y la práctica educativa.

Poner a disposición del profesorado los medios que permitan adaptar la escuela a una situación nueva. (pp. 40-43)

En la investigación realizada por Bohórquez Correa, Chau Real y Vaca Vaca (2017) sobre el conflicto en la convivencia escolar donde el objeto de la investigación fue identificar las creencias y prácticas que tienen los diferentes actores de la comunidad educativa frente al conflicto han arribado a la conclusión acerca del conflicto, dentro de la comunidad educativa, que lo observan como un suceso negativo que debe regularse por medio de la sanción y muchas veces toma proporciones que sobrepasan la esfera de la institución educativa y deben intervenir otras entidades externas que forman parte de la comunidad. Tanto padres como estudiantes usan con frecuencia la violencia verbal o física para abordar los conflictos, como parte de un legado cultural construido a partir de las prácticas cotidianas y la influencia de los medios de comunicación, las cuales han interiorizado mucho más que el discurso que aprenden en la escuela, lo que se revela a nivel verbal.

Hallaron que el conflicto se está abordando desde un enfoque de intervención, pero no de prevención, y además, las medidas y las herramientas empleadas por parte del sistema educativo para intervenir son insuficientes, dada la complejidad de la situación. Manifiestan que la escuela necesita construir propuestas que respondan a las necesidades de la población en al cual está inserta y que tengan un impacto significativo en la transformación de su cultura, sobre todo para desnaturalizar la violencia de sus prácticas y creencias. Por tanto, las acciones orientadas a fortalecer la convivencia y educar frente al manejo del conflicto deben tener en cuenta el contexto social y cultural, generar proyectos que permitan visualizar nuevas formas de relación y de pensar en sí el conflicto y la forma de enfrentarlo, capacitando a los diferentes actores de la comunidad y entrenar a estudiantes en habilidades como la negociación, el arbitramento, la mediación y la conciliación.

En el estudio exploratorio sobre maltrato escolar en Paraguay hacia niñas, niños y adolescentes en instituciones educativas de gestión oficial de los departamentos de Caaguazú, Central, Guairá, Itapúa, Presidente Hayes, Paraguarí, San Pedro y Asunción llevada a cabo con el apoyo del Ministerio de Educación y Cultura, Base Educativa y Comunitaria de Apoyo (BECA) y Plan Internacional (Paraguay) los objetivos del estudio fueron contar con información y sistematización sobre casos de maltrato escolar hacia niñas, niños y adolescentes registradas o documentadas, en el contexto de las escuelas públicas y subvencionadas del país de zona rural y urbana reconociendo la ocurrencia de los tipos de maltrato, el grado de cumplimiento de los procedimientos y dificultades a nivel local, departamental o central del MEC para la atención del maltrato escolar, entre otros.

En base a las evidencias las conclusiones han sido que la atención a las diversas manifestaciones de la violencia en todas sus formas, así como del maltrato y abuso sexual, la explotación sexual y laboral, deben ser materia de estudio por parte de las y los docentes. Los conocimientos teóricos-prácticos, les permitirá trabajar en prevención y a la vez contar con herramientas concretas de intervención tomando como ejes el enfoque de derechos y de género, propiciando procesos de aprendizajes reflexivos en las intervenciones realizadas, que apunten a parar estas situaciones en todas las esferas de la sociedad. Y las instituciones educativas no pueden estar ajenas a los procesos de promoción de derechos y de cambios culturales que apunten a una vida digna con una educación sin violencia. Se han detectado casos desde maltrato físico, maltratos emocionales sutiles y por tanto difíciles de descifrar en

las niñas, niños y adolescentes, sobre todo cuando el trato establecido en el ámbito familiar es muy parecido. El abuso sexual es también una modalidad presente. En cuanto a la negligencia, también aparece en algunos casos, principalmente al hacer caso omiso a las denuncias que realizan las víctimas. Así mismo, han logrado visibilizar los patrones que se siguen en situaciones de violencia en las escuelas y en la comunidad.

Así mismo en la tesis del Programa de Magíster en Psicología Comunitaria (Universidad de Chile, Facultad de Ciencias Sociales Departamento de Psicología) elaborada por Jessica Gamboa Valdés (2014) *Violencia escolar: un análisis de las prácticas cotidianas en la escuela “Gustavo Alonso Moya”* comuna de Achita, la idea central es conocer las prácticas de los actores que conforman la comunidad educativa de la escuela en relación a la violencia escolar, describiendo las situaciones que desencadenan conflicto, las atribuciones que le asignan a la violencia escolar los diferentes actores, las prácticas cotidianas y las posibles acciones para abordar la violencia escolar con la comunidad educativa de la escuela.

En conclusión, plantea:

la existencia de dos grandes dimensiones que simultáneamente abarcan el conjunto de todos los temas, la dimensión de lo sistémico, que se relaciona con el mundo institucional y la dimensión de lo ideológico, que se relaciona con la producción cultural, simbólica y discursiva. Ambas dimensiones interrelacionadas que operan de manera simultánea y complementaria, y se constituyen ambas en disposiciones determinantes en la vida cotidiana.

La comprensión de la violencia en las escuelas, que son parte de contextos de alta pobreza, marcadas por ausencia de garantías sociales y situadas en sectores periféricos y segregados socialmente, deben necesariamente ser leídas material y simbólicamente desde un enfoque crítico frente al sistema social imperante. Respecto a las prácticas de violencia en la escuela, en general se albergan bajo un discurso negativo sobre las familias y los estudiantes como respuesta a las problemáticas que afectan el buen funcionamiento de la institución.

Ausencia de comunidad educativa que se refleja por otro hallazgo simultáneo a la baja identidad barrial, es la no identidad con la escuela y lo que representa, la escuela ‘Gustavo Alonso Moya’ es la escuela donde los niños y niñas llegan, porque han rotado por otros establecimientos y por identificarla como el refugio donde asisten los más pobres o los más choros de la población. Por tanto, no es un establecimiento

educacional que pueda competir con la oferta educativa existente a nivel barrial y comunal.

La tesis elaborada por Sebastián Vargas Ferreira (2017) ‘Análisis de los Factores que Inciden en la Percepción de Inseguridad en el Contexto de la Educación Media del Turno Noche en Asunción’, donde el objetivo de esta investigación realizada es describir los factores de percepción de inseguridad en el contexto educativo en el turno nocturno de la ciudad de Asunción en el año 2017, describir las características de los y las estudiantes en cuanto a la valoración de contexto educativo, la percepción sobre el contexto educativo en el turno noche, identificar los factores de inseguridad que inciden en el contexto y establecer relaciones entre los factores de percepción de inseguridad y el contexto educativo.

Las conclusiones de esta investigación se describen a continuación:

Se pudo concluir que los estudiantes en mayoría son jóvenes entre los 15 y los 19 años, de contexto socioeconómicos correspondiente a la clase trabajadora, los cuales presentan una característica puntual, cual es, la asistencia a ese particular turno debido a que la gran mayoría trabaja en los horarios diurno y/o son sostenes de familia y/o cumplen alguna función específica que determina su asistencia en el horario nocturno. Con respecto a la percepción sobre el contexto educativo en el turno noche, los y las estudiantes refirieron que, si bien menos de una cuarta parte de los encuestados fue asaltado alguna vez, casi la totalidad perciben el miedo a ser asaltado tanto en ida como a la vuelta de clases, como la principal preocupación en términos de factores de inseguridad. Además, aprecian que la falta de paradas de transporte público bien iluminadas e iluminación en el entorno inmediato del centro educativo son factores determinantes como factores de inseguridad.

Los factores de inseguridad que inciden en el contexto en el turno noche se explican desde la visión que los y las estudiantes perciben que su integridad no se encuentra resguardada en ningún momento, de hecho, solo ocho de los doce colegios que fueron parte de la muestra, cuentan con porteros que resguarden la entrada y salida de los alumnos y alumnas. Por otra parte, los estudiantes casi su totalidad refieren que los momentos entre ir a la parada del bus, ser acosado/a en la vía pública y ser amenazados/as en la misma, son los factores de percepción más importantes o determinantes con respecto a la inseguridad.

El estudio desarrollado indica que la mayor parte de los encuestados perciben que son potenciales víctimas de la inseguridad, los alumnos encuentran que, tanto de camino al colegio, como de vuelta a casa, la ausencia de paradas de bus, de correcta iluminación de las calles y avenidas entre otros, son factores que predisponen a los estudiantes a sentir miedo o inseguridad. Por otra parte, solo un pequeño porcentaje de los encuestados refirió haber sido víctima de algún hecho relacionado con la inseguridad. Esto es llamativamente interesante ya que el miedo llegó a un porcentaje cercano al 90% y solo el 22% fue de hecho asaltado alguna vez. Según los datos recogidos, los factores que determinan percepción de inseguridad, configuran al entorno de los centros educativos como espacios inseguros, con ausencia de garantías para su libre circulación.

### **1.3 Preguntas**

#### **1.3.1 Pregunta principal**

¿Cuáles son los conflictos y formas de gestión que se dan entre los alumnos de la educación media en el Colegio Nacional de Enseñanza Media Diversificada ‘Ysaty’, año 2019?

#### **1.3.2 Preguntas específicas**

1. ¿Cuáles son las características sociodemográficas de los alumnos del nivel medio?
2. ¿Cuáles son los conflictos que se dan entre los alumnos del nivel medio?
3. ¿Cuáles son las prácticas de gestión de los conflictos entre los alumnos del nivel medio?
4. ¿Qué percepción tienen los docentes acerca de los conflictos entre los alumnos del nivel medio?



## **1.4 Objetivos**

### **1.4.1 Objetivo General**

Describir los conflictos y formas de gestión que se dan entre los alumnos de la Educación Media en el Colegio Nacional de Enseñanza Media Diversificada ‘Ysaty’. Año 2019.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

1. Referir las características sociodemográficas de los alumnos del nivel medio.
2. Identificar los conflictos que se dan entre los alumnos del nivel medio.
3. Determinar las prácticas de gestión de los conflictos entre los alumnos.
4. Indagar la percepción que tienen los docentes acerca de los conflictos entre los alumnos del nivel medio.

## **1.5 Justificación**

En los últimos 10 años se puede observar el recrudecimiento de los conflictos en el sistema educativo, y han tomado notoriedad especialmente los relacionados con la educación de nivel medio.

Nos informamos a través de la prensa radial, escrita, televisiva además de la información a través de las redes y métodos virtuales que informan en tiempo real de las situaciones, muchas veces, de enfrentamiento y violencia entre los subsistemas que conforman el sistema educativo en diferentes rincones de nuestro país. Se han producido ‘toma de colegios’ por parte de alumnos y padres de familia disconformes con la situación educativa; huelgas de docentes inconformes con las condiciones laborales y salariales, conflictos ante el manejo y distribución de los materiales de estudio; la administración o carencia de los alimentos destinados a la merienda escolar; el pago o no de los aportes a las Asociaciones de padres y

cooperadoras escolares; la insatisfacción ante el desempeño de maestros y directores de escuelas y colegios por citar algunos de ellos.

Rojas, Freddy (2019) “Alumnos del centro educativo San Ignacio de Loyola tomaron la institución desde ayer, como medida de protesta por la falta de docentes, infraestructura y muebles. Todas y cada una de estas situaciones de conflicto, que no pocas veces han estallado en violencia, necesitan ser gestionadas dándole alternativas de solución pacíficas” (parr. 1).

Perrenoud (1996) (citado en Pérez-Archundia, Gutiérrez-Méndez, 2016) asevera que es muy sencillo decir que la escuela es una institución que educa para la vida y la convivencia pacífica, respetuosa, pero qué sucede cuando en realidad la escuela es un lugar de encuentro de cientos de personas que en su cotidiano interactuar viven situaciones de conflictos y al surgir éstos, no se le da la atención necesaria para su transformación convirtiéndose la escuela en un espacio hostil tanto para los docentes, alumnos y padres de familia. Por tanto, afirma que la transformación de los conflictos es una exigencia apremiante en la actualidad.

El presente trabajo propone visibilizar los mecanismos de gestión de conflictos en la Educación Media con el propósito de conocer las prácticas utilizadas entre los alumnos ante situaciones de conflictos y violencia.

Se busca contribuir con datos sobre los conflictos frecuentes entre los alumnos originados en la educación de nivel medio y analizar las diferentes variantes, según origen, fuente y gestión de los conflictos de los alumnos del Colegio Nacional de Enseñanza Media Diversificada ‘Ysaty’ de la ciudad de Asunción.

Se necesitan estudios de alcance nacional sobre el manejo de conflictos en el sistema educativo en el nivel de la educación media y apuntalar un mayor conocimiento sobre la ocurrencia de cada tipo de conflicto, características y los recursos de intervención necesarios así como un plan nacional de trabajo en la prevención y gestión satisfactoria de los mismos evitando la violencia como recurso de solución.

## **1.6 Alcances y limitaciones de la investigación.**

Esta investigación identifica y toma en cuenta los conflictos que ocurren entre los alumnos de nivel medio del Colegio Nacional de Enseñanza Media Diversificada ‘Ysaty’ y la percepción que tienen los docentes acerca de cómo lo vivencian; cómo gestionan la resolución y el conocimiento que tienen acerca de la Mediación educativa como técnica de resolución alternativa de disputas los alumnos del 1º, 2º y 3º cursos de los bachilleratos en los siete énfasis que brinda ésta Institución educativa de carácter público ubicada en Paraguay en la ciudad de Asunción en el período comprendido entre mayo y setiembre de 2019.

La aplicación de la encuesta a los alumnos solamente fue posible realizarla por muestreo probabilístico aleatorio y al azar simple debido a que la investigadora debía acomodarse a los tiempos aprovechables de los alumnos, ya sea por disponer hora libre o la colaboración del docente en aula cediendo parte de su hora de clase para realizar la encuesta.

Los alumnos de los diferentes cursos que han colaborado respondiendo la encuesta en su totalidad a las preguntas cerradas y en cuanto a las 4 (cuatro) preguntas abiertas algunos han contestado la totalidad de las mismas, otros han contestado algunas de ellas y otros ninguna de las preguntas abiertas. A pesar de ello, las respuestas recogidas son sumamente esclarecedoras y contundentes y ayudan a comprender a cabalidad los conceptos y percepciones que manejan en cuanto a los conflictos cotidianos entre ellos.

## CAPÍTULO II – MARCO TEÓRICO

### 2.1 Conflicto

Se exponen a continuación algunos conceptos y definiciones del término conflicto, su comprensión apropiada ayudará a romper con mitos, prejuicios, que muchas veces no tienen nada que ver con una visión adecuada y objetiva acerca del tema.

Eduard Vinyamata Camp (2015)

Los conflictos están presentes constantemente en la vida humana, tanto individual como colectivamente. Crisis y violencia influyen decididamente en la emotividad, la salud y la convivencia y viceversa. En el ámbito social representan guerras de todo tipo, criminalidad e inseguridad, lo que significa que, en vez de ser lugares donde vivir en libertad y plenitud, sean lugares donde vivir puede resultar peligroso, difícil y precario. La historia de la Humanidad puede ser escrita en buena parte como la historia de sus conflictos, como la constante búsqueda de paz y de seguridad

Cuando se produce conflicto se establece lucha y ésta siempre es o se aproxima a la violencia. Cada persona utilizará las ‘armas’ que mejor domine o que tenga a su alcance, las que cree de mayor efectividad, las que le facilite actuar con impunidad. En situaciones de conflicto poco importa tomar partido, lo que realmente importa consistirá en encontrar la manera para que las partes enfrentadas resuelvan su conflicto de manera no violenta lo antes posible y de manera definitiva; que las víctimas o las personas perjudicadas vean reparados los males que les han infligido y que puedan llegar, por sí mismas, a encontrar la solución sus problemas de convivencia de manera cooperativa y orientada hacia la Reconciliación.

Cuando nos iniciamos en el estudio de los conflictos vamos descubriendo que estos no siguen forzosamente la lógica establecida, que en el desarrollo de los conflictos están presentes muchos más elementos que los intereses económicos y la identidad nacional o social sino que también intervienen cosas como la estructura del pensamiento, las emociones humanas, la percepción de la vida y de la misma realidad. Solo existe lo que se piensa, sin embargo, la existencia de la realidad es mucho mayor que su descripción. Con lo cual la manera que tendremos de imaginar la realidad también

influirá decididamente en la comprensión de los conflictos y en sus soluciones. (pp. 9-24)

A continuación exponemos la Teoría de Johan Galtung, sociólogo y matemático noruego, quien ha dado los mayores aportes para una epistemología de la paz que lo colocan como el punto de referencia más importante en este nuevo campo del conocimiento, a través del trabajo que recoge Vicente Hueso García (2000) sobre los aportes del mencionado autor.

El conflicto tiene su propio ciclo de vida, como cualquier organismo vivo; aparece, crece hasta llegar a su punto de máxima tensión, declina y desaparece, y a menudo reaparece. Las disputas surgen cuando hay uno o varios objetivos incompatibles y mutuamente excluyentes entre dos o más actores, ya sean grupos o Estados. Cuanto más básicos son los intereses en conflicto, mayor es la frustración si estos no son conseguidos. La frustración puede conducir a la agresión, que puede ir desde una actitud de odio hasta el empleo de la violencia hacia los actores que obstaculizan la consecución de ese o esos intereses. La violencia pretende dañar humana y materialmente y, a veces con asiduidad. Normalmente cuando ésta surge origina una espiral de violencia o si se quiere una dialéctica entre defensa y revancha. Esta espiral se convierte, en palabras del autor, en un metaconflicto, o por así lo, en una metástasis en términos médicos, extendiéndose más allá de los objetivos que hay que preservar y destruir originariamente. De esta forma, un conflicto puede adquirir una vida eterna, creciendo y menguando, desapareciendo y reapareciendo.

Divide los conflictos para su estudio en tres niveles micro, meso y macro nivel. El primero se produce dentro y entre las personas; el segundo surge en la sociedad dentro de cada Estado o nación; y el tercero comprende los conflictos entre los Estados y naciones. (pp. 128-129)

Percy Calderón Concha (2009) hace un listado de lo que define el perfil o la identidad del conflicto en Galtung:

- El conflicto es crisis y oportunidad.
- El conflicto es un hecho natural, estructural y permanente en el ser humano.
- El conflicto es una situación de objetivos incompatibles.
- Los conflictos no se solucionan, se transforman.
- El conflicto implica una experiencia vital holística.
- El conflicto como dimensión estructural de la relación.

- El conflicto como una forma de relación de poderes.

En Galtung está claro el principio: una *teoría de conflictos*, no solo debe reconocer si los conflictos son buenos o malos; esta deberá fundamentalmente ofrecer mecanismos para entenderlos lógicamente, criterios científicos para analizarlos así como metodologías (*Creatividad, empatía y no-violencia*) para transformarlos.

Otro aspecto clave de la teoría de conflictos de Galtung es su *dimensión multinivel*. Las personas son sistemas complejos con componentes intrapersonales como cogniciones y emociones. Estas personas interactúan formando grupos que a su vez interactúan entre ellos constituyendo las sociedades que al mismo tiempo interactúan como estados y naciones que a su vez pueden ser parte de civilizaciones y regiones que interactúan constituyendo, no mundos, sino un mundo que interactúa y constituye un sistema planetario. (pp. 67- 68)

Observando a nuestro alrededor encontramos que la armonía y el orden son característicos de nuestro mundo y la encontramos en todo lo existente. Si solamente tomáramos de ejemplo el cuerpo humano, veríamos que es un conjunto sumamente complejo de órganos, células, funciones, emociones, sentimientos, pensamientos todo en perfecto orden y armonía.

Al describir la palabra armonía automáticamente adquiere relación con belleza, música, sonidos, estado de perfección tanto interno o externo (hacia todo lo que nos rodea), sentimientos y pensamientos gratos, buena comunicación con el otro, gozo, paz y tranquilidad. Todo esto referido a diferentes asuntos, personas, cosas, lugares.

Al referir la palabra orden ésta nos remite a cada cosa en su lugar, funcionamiento coordinado de cosas, procesos, cumplimiento de leyes, mandatos tanto alusivo a cuestiones físicas, institucionales, sociales, científicas.

Cuando se atenta contra dicho orden y armonía por causas intrínsecas o extrínsecas es donde deviene la desarmonía, el caos, el desorden, el conflicto.

Marinés Suares (1999) señala que:

la mayoría de las veces las diferencias que tenemos son simplemente diferencias, no llevan necesariamente a un conflicto, por tanto pasamos la mayor parte de nuestro tiempo armonizando diferencias y que las diferencias son también la base de la

creatividad, si generamos conflicto es cuando no hemos sido exitosos en la tarea de armonización y eso nos genera malhumor, enojo con nosotros mismos y /o con el otro, buscamos culpables, defectos en el otro y eso atenta contra la colaboración poniéndonos en competencia sin tener en cuenta al otro, ni sus intereses, necesidades, ni sentimientos. Ha nacido el conflicto. (pp. 48-50)

Otros conceptos como los que nos señala Girard y Koch (1997)

Las definiciones formales van de lo más abstracto – ‘un estado de desarmonía’- a las que señalan un evento más concreto. Deutsch (1973), por ejemplo, dice que ‘el conflicto existe cuando ocurre actividades incompatibles’ (p. 10). Hocker y Wilmot (1991) van más lejos, definiendo el conflicto como una ‘pugna expresada al menos entre dos partes interdependientes que perciben objetivos incompatibles, recursos limitados y la interferencia de la otra parte en la obtención de sus objetivos’. (p. 12)

López Aparicio (2008) nos señala que existen varias definiciones de conflicto tales como una cuestión entre dos o más partes que tienen, o creen tener, objetivos incompatibles. También como un proceso en el que las partes en conflicto entran en una disputa sobre diferencias o percepción diferente en relación a posiciones, intereses, valores y necesidades. O, como un problema no resuelto en donde intervienen reciamente las emociones y se genera el conflicto entre las partes involucradas.

“Otras definiciones que acentúan las necesidades humanas básicas como disparadores entre las partes y refieren más a necesidades humanas básicas como la identidad, la seguridad, la participación y el bienestar y son vistos como competencia natural” (Neumann & Dressel 2001, citado en López Aparicio, 2008).

López Aparicio (2008) considera que “es más factible que ocurran conflictos violentos en los períodos de crisis socio-económicas y esto significa que los conflictos violentos ocurren particularmente en fases de cambios socio-económicos y de vicisitudes políticas, y el proceso afectará el acceso a oportunidades económicas y de participación. Subraya que los conflictos ocurren en cada sociedad como un fenómeno global, y que cada sociedad puede establecer su propia ‘cultura del conflicto’” (p. 13).

Rodríguez Vásquez (2019) afirma que la construcción de paz puede ser la ausencia de violencia o el logro de una sociedad estable y duradera en cualquier ámbito, ya sea el político, social o académico. No será precisamente la ausencia de conflictos políticos, económicos, sociales y culturales sino la manera de resolverlos satisfactoriamente lo que definirá a una sociedad como armónica. También puede ser el logro de un Estado en el cual los problemas estructurales han sido solucionados o donde dicho Estado ha triunfado en la lucha contra actores armados ilegales (Alvear, 2013). Se puede decir que todo depende de lo que se considere como ‘conflicto’.

### **2.1.1 Conflicto en la institución educativa**

Cuando nos referimos específicamente a los conflictos que se suscitan en el ámbito educativo la idea común que se tiene de conflicto como un enfrentamiento de intereses o necesidades de una persona con otra, grupos de personas y generalmente se provocan insultos, maltratos verbales, deterioro de pertenencias y recursos físicos está claramente identificado como tal y nadie dudaría de ello.

Y como los más frecuentes los conflictos de relación entre alumnado, y entre éstos y el profesorado (actitudes peyorativas y de desprecio, agresividad verbal y física, violencia. Conflictos de rendimiento (pasividad, apatía, parasitismo). Conflictos de poder (liderazgos negativos, arbitrariedad). Conflictos de identidad (actitudes cerradas y agresivas que se vuelven contra los demás o contra los objetos, el mobiliario o el edificio). (Casamayor, 2000, p. 19)

Pero, también estamos frente a un conflicto cuando algún alumno o profesor debe movilizarse con muletas por algún tiempo y no podrá subir a un aula en planta alta, o bajar escaleras/gradas según los desniveles del predio; cuando grupos de alumnos jugando en el patio central patean la pelota con agresividad para que nadie se cruce por la cancha, no interfieran las compañeras o los más pequeños; cuando los varones acorralan a una compañera ante una puerta y así aprovechan para manosearla entre todos disimuladamente; esconden la cartera de la profesora o las llaves del auto y al término de clase el docente debe buscar y preguntar dónde lo pusieron y nadie ‘sabe nada’, padres que gritan e insultan a los árbitros en los juegos y competencias deportivas internas y numerosas situaciones producto de la



convivencia en la institución educativa y que generalmente no son considerados como conflicto.

Vale la pena diferenciar la conducta disruptiva de la conducta antisocial. Y, entre las conductas disruptivas pueden ser: “causar molestias a los compañeros, hablar en voz alta cuando un profesor está explicando alguna cosa, hacerse el gracioso, mostrar una actitud indolente, provocar ruidos, moverse de un lado para otro, no disponer del material necesario para seguir las clases, etc.” (Casamayor, 2000, p. 20).

Así mismo, “consideramos ‘antisociales’ una serie de actos de distinta naturaleza, por ejemplo las agresiones físicas, la extorsión, los insultos, y el acoso, los robos, el daño a las instalaciones o materiales, la mentira, el absentismo, etc.” (Casamayor, 2000, p. 21).

Hay que hacer notar la afirmación de Carriego (2016) que “la sociedad demanda a la escuela desde sus carencias y sus limitaciones y ésta debe responder a los requerimientos del contexto que no implica responder a todas las demandas que pesan sobre la escuela. Es necesario un trabajo conjunto entre la escuela, la familia y la sociedad para delimitar a qué puede responder cada escuela a la luz de su misión y la identidad institucional y cuáles son las demandas que superan ese quehacer educativo de la misma como institución y que no podrá responder” (p. 33).

Jares (1997) nos ilustra sobre el conflicto en la organización escolar como un tema clave, pero aun así continúa marcado por la indiferencia hacia la realidad del conflicto y prueba de ello es que en la formación del profesorado, tanto en la inicial como en la permanente, no se les capacita para adquirir habilidades y técnicas para la prevención y formas de afrontarlo. Y fundamenta esta realidad por la visión tecnocrática-positivista, que niega, estigmatiza y califica como algo negativo la existencia del conflicto. Es mejor evitar ya que se lo relaciona con violencia, disfunción o patología. Y un buen dirigente ante una situación de conflicto debería hacer una intervención oportuna a través de estricta programación de actividades y procesos de control como una manera para prevenir esas situaciones indeseables o limitar al máximo las situaciones de conflicto.

Otro aspecto es el culto a la eficacia en la gestión de la escuela; la eficacia por sobre todas las cosas, poco importa para qué o para quien resultará eficaz. Se prevalece lo objetivo, neutral y

técnico. Y los conflictos que surjan no serán más que elementos perturbadores de la consecución de esa eficacia; se tiende a negar los conflictos y se atribuye a una mala planificación o falta de previsión, por tanto los gestores deben centrarse fundamentalmente en la planificación y control para conseguir cada vez mayor eficacia.

Jares, cita a Sánchez Vázquez acerca de la ‘ideología de la neutralidad ideológica’ que consiste en reducir los problemas y toma de decisiones a una postura técnica y que al no ser resuelto se interpreta que el obedece a ‘intereses ideológicos, políticos’, etc.

Otra forma de negar la existencia del conflicto en la escuela, es utilizando la idea del consenso para ocultar las discrepancias, la diversidad de intereses y perspectivas para aplicar una determinada concepción de la organización escolar, en particular, y de la política educativa, en general.

En contraposición a la racionalidad tecnocrática, se tiene la perspectiva hermenéutica interpretativa desde la cual se cree que cada situación es única e irrepetible, condicionada por las interpretaciones particulares de cada miembro de la organización y que toda la motivación humana se basa exclusivamente desde el punto de vista individual, omitiendo el ‘reconocimiento de los intereses en el sentido sociológico’ y la visión del conflicto queda reducida al ámbito interpersonal.

Desde el punto de vista de la teoría crítica, la administración educativa se interesa por mejorar el funcionamiento de la organización, crear un buen clima organizativo que a su vez favorecerá la gestión positiva de los conflictos mediante los procesos colaborativos “en el que se promuevan valores de comunicación y deliberación social, interdependencia, solidaridad, colegialidad en los procesos de toma de decisiones educativas y desarrollo de la autonomía y capacidad institucional de los centros escolares” (Escudero, 1992, citado en Jares, 1997).

Isabel Fernández (1999) apunta que “los estudios sistemáticos sobre la conflictividad escolar son escasos y se atienen la mayoría de las veces, a aspectos muy concretos: incidencia de agresiones entre alumnos, sondeos de opinión sobre disciplina entre los profesores, descripción periodística sobre un hecho determinado en un centro escolar, etc., y no se refieren nunca a una visión general del fenómeno antisocial en el marco escolar” (p. 11).

Casamayor (2000) compara unos padres que llevan a su niño o niña a consultar con un pediatra para conocer el estado de salud y el tratamiento adecuado y para ello el profesional médico recurre al historial, preguntas de exploración, medicación, y si aun a pesar de eso es necesaria su internación en un hospital, lo requiere, para que lo antes posible vuelva a su vida cotidiana.

Algo similar sucede con las instituciones educativas que piden la colaboración de un experto o interviene ante una situación de conflicto y sin disponer la información y capacidades necesarias ni haber realizado un primer diagnóstico ya emplea una medida sancionadora, muchas veces desafortunada que contribuye para agravar la situación y no destrabarla desconociendo el contexto que condiciona nuestras apreciaciones sobre lo que es o no es una conducta conflictiva y desde luego condiciona nuestra posible intervención. (pp. 13-14).

Así mismo Bohórquez Correa, Chaux Real y Vaca Vaca, (2017):

En el contexto escolar, la convivencia, producto de la interacción de todos los actores de la comunidad educativa, se altera directamente por las circunstancias sociales, culturales, educativas, geográficas e históricas de estos. Al existir la convergencia de todos ellos con las diferencias que los constituyen como seres únicos, es razonable que se presenten conflictos.

El conflicto, entendido como una tensión de fuerzas que corren en contradicción, muchas veces sucede en nuestro interior, otras veces con otras personas y, en ocasiones, entre ideas y colectividades. (p. 32)

### **2.1.2 Tipos de conflicto**

Isabel Fernández (1999) señala que la conflictividad escolar no podemos soslayarla ni describirla genéricamente. Existen distintos niveles de conflictividad y violencia. No todos los conflictos tienen componente de violencia pero sí toda violencia es generada por un conflicto no resuelto. Encontramos situaciones de disrupción, violencia entre iguales, agresiones profesor-alumno, robos, etc. Estaríamos aplicando el modelo tradicional de resolución de conflictos el cual es:

Incidente- Tutor-Jefe de Estudios-Director (consejo escolar)-sanción

Ante este modelo de resolución de conflicto afirma de que crea un vacío ya que:

- a) rara vez tiene un matiz recuperador
- b) se observa el incidente de forma puntual relegando el contexto en el que ocurrió dentro del currículum oculto
- c) se tratan exclusivamente los síntomas de un problema (el incidente en sí)
- d) El problema profundo que motivó dicha conducta queda sumergido en la oscuridad.

En el aula, con mucha frecuencia, los alumnos irrumpen con desórdenes como conversaciones cruzadas en voz alta, insultos entre compañeros, desobediencia a las indicaciones del docente, inactividad, distracciones con aparatos electrónicos, entrar y salir de clase sin permiso del docente y otros actos, que se denominan actos disruptivos dentro del aula que impiden dar clase por parte del profesor, molestan a los demás compañeros que desean seguir la clase y dificultan el proceso enseñanza-aprendizaje.

Estas situaciones son las que más ocupan y preocupan a los maestros en las escuelas, es el más abundante, pero no se relaciona como hecho violento por la inmensa mayoría de la sociedad, pasó a ser normalizado como una situación concomitante a la actividad docente y queda oculto como causa de estrés, resentimientos y caldo de cultivo de una escalada de conflictos y velados temores del profesorado y del alumnado.

Solamente al infligir daño físico, verbal o psicológico al otro se considera violencia así como la violencia verbal a través, de amenazas, insultos y cualquier expresión perjudicial. En cambio la violencia psicológica, muy presente en la cotidianeidad, pasa desapercibida y es calificada como 'juegos', bromas, falta de sentido de humor o como parte de un proceso de maduración cuando se da entre alumnos. Forma parte del currículum oculto estos juegos psicológicos, chantajes, reírse de, referirse con calificativos despectivos hacia algunos compañeros, difundir chismes, provocar asilamiento y rechazo. El abuso entre alumnos pasa muy desapercibido y minimizado.

Además, se tiene la violencia que puede ser indirecta, la que se da hacia las instalaciones, mobiliario, enseres de la institución y que fácilmente puede provocar destrozos y acabar en vandalismo.

No es infrecuente que se produzcan robos de pequeños enseres y de objetos importantes en laboratorios, talleres, etc., además de robos pequeños entre compañeros. Será necesario un clima de responsabilidad compartida entre el profesor y los alumnos para que no ocurran estos incidentes.

Binaburro Iturbide y Muñoz Maya (2013) señala que todo cambio social repercute en la convivencia escolar. Ante la necesidad de educar cada vez más a un mayor número de niños y jóvenes durante más tiempo y con la exigencia de una mayor calidad educativa, a la sociedad como tal se ha vuelto muy exigente con la educación pero con un compromiso menor que en otro tiempo. Exigen a la escuela asumir en sus contenidos de enseñanza temas sobre drogas, sida, trastornos alimenticios, violencia, accidentes de tráfico, malos tratos en la infancia, a la mujer, violencia intrafamiliar, pobreza y un largo etcétera, cuando éstos temas afectan a toda la sociedad y crean tensiones dentro de la escuela y la comunidad educativa. Afecta el rendimiento académico de los alumnos, la gestión escolar, el rol del docente, el clima escolar, afectan al docente porque exigen asuma sus funciones con la misma gestión escolar y recursos y al mismo tiempo a los alumnos que no encuentra el sentido de la educación.

Y en esta espiral de exigencias debería evitarse la tentación de buscar “culpables”, ya sea cargando de “culpa” a los padres, a los alumnos, el sistema educativo, la sociedad, los políticos. Los problemas y los conflictos son complejos, las soluciones no son simples, tampoco imposibles, necesitamos de todos los componentes de la sociedad para co-construir soluciones y compartir responsabilidades.

El siguiente cuadro de clasificación resume lo propuesto por Binaburro Iturbide y Muñoz Maya, mostrando la interacción entre los diferentes subsistemas del sistema educativo:

Cuadro 1. Interacción en el sistema educativo

<p><b>Organización del centro</b></p> <p>Falta de normas consensuadas.          Poco seguimiento individualizado.          Escaso tiempo para el trabajo de tutoría.          Desequilibrio entre lo curricular y el aprendizaje de habilidades para la vida.          Falta de espacios y tiempos para la participación.          Escaso tiempo del profesorado de secundaria en la misma aula.</p>	<p><b>Profesorado</b></p> <p>Escasa formación en resolución de conflictos.          Trabajo muy departamental que dificulta la coordinación y comunicación.          Horarios muy ajustados a impartir la materia y no a las necesidades del centro.          Falta de práctica en trabajo cooperativo.          Pérdida de prestigio y reconocimiento social.          Necesidades autodidactas de formación ante los cambios vertiginosos</p>
<p><b>Alumnado</b></p> <p>Falta de habilidades sociales.          Escaso reconocimiento de la autoridad moral.          Pocos valores internalizados.          Falta de expectativas sociales.          Dificultad para encontrar modelos sociales a seguir.          Desmotivación y baja autoestima</p>	<p><b>Familia - Sociedad</b></p> <p>Perdida de legitimidad.          Falta de sentido para establecer límites.          Poco tiempo dedicado a seguir la educación de los hijos e hijas.          Sociedad que condena la violencia grave y tolera otras violencias.          Desigualdades sociales entre el alumnado.          Falta de compromiso efectivo con la educación en la escuela.</p>
<p><b>Conflictos interpersonales</b></p> <p>Ruptura de la armonía entre las personas.          Conflictos psico-sociales.          Ámbito de metodología de resolución de conflictos.          Ámbito propio de una pedagogía de la inclusión.</p>	<p><b>Conflictos de adaptación a la escuela</b></p> <p>Expectativas equivocadas: malestar e indisciplina.          Conflictos pedagógicos.          Ámbito propio: la innovación educativa.</p>
<p><b>Conflictos de sentido de la educación</b></p> <p>Distancia insalvable entre escuela y alumnado.          Conflictos socio-políticos.          Ámbito propio de una pedagogía de la inclusión</p>	

Fuente: Elaboración propia en base a Binaburro Iturbide y Muñoz Maya (2013), Educar desde el conflicto. Guía para la mediación escolar.

## 2.2 El Barrio y la Escuela

La comprensión de la dinámica del barrio marcará la interacción de la familia con la escuela. Los conflictos del barrio influirán en la escuela y García Sánchez (2008), recalca la importancia de comprender y analizar cómo interactúan las familias en el barrio, que tipo de bienestar pueden disponer, la infraestructura con que cuentan en caso de servicios de transporte, servicios básicos, y los valores sociales, culturales, costumbres de uso de espacio comunitarios y las maneras de relacionarse con la vecindad, los comerciantes, relaciones entre las familias, las costumbres y motivaciones por las que están afincados en ese barrio . “el sistema territorial es correlativo del sistema relacional. Este proceso autoriza la apropiación del espacio urbano como el lugar donde se reúnen sin cesar la pertenencia social y las redes de itinerarios urbanos encargados de expresarla” (De Certeau, Giard & Mayol, 1999, citado en García Sánchez, 2008, pp. 119-121).

García Sánchez (2008), hace notar que

La tríada familia-escuela-barrio puede asumirse como la correa de transmisión de valores y pautas de comportamiento asimilado por la población infantil y juvenil. No es posible abordar la realidad social sin una mirada de conjunto que integre todos los procesos y todas las relaciones. La institución escolar necesita insertarse en el mundo de la vida de los estudiantes; las familias contemporáneas están interesadas en retomar las riendas de la formación de sus hijos, y para ello requieren que la institución educativa ofrezca nuevas posibilidades de relación y de interacción. Familia e institución escolar necesitan visibilizar y reconocer las dinámicas sociales que los niños y jóvenes establecen con sus pares, dentro y fuera de los lugares de residencia y de las instituciones educativas ubicadas en los espacios geográficos que habitan. (pp. 108-124)

El espacio urbano donde esté ubicada la escuela incidirá en la sensación de inseguridad o no en alumnos, docentes y padres de familia. Al no encontrar esa relación sana entre la escuela y el barrio surgen los reclamos a las autoridades policiales y a los directivos de las instituciones educativas para interceder ante instancias correspondientes y lograr ese resguardo.

Richard Domínguez, presidente de la Asociación de Cooperación Escolar del Colegio Experimental Paraguay-Brasil (CEPB), denunció que varios alumnos fueron víctimas de “motochorros” a la salida del colegio ubicado en Itapytãpunta, Sajonia.

Los asaltantes andan munidos de armas de fuego para reducir a los estudiantes.

“El lunes dos chicas fueron interceptadas por los ladrones que, a punta de armas de fuego, les despojaron de sus teléfonos celulares. Ayer (lunes), también un muchacho y su madre fueron asaltados con el mismo modus operandi”, dijo Domínguez.

El padre de familia señaló que ya presentaron notas a la Comisaria 1ª, bajo cuya jurisdicción está el colegio, para solicitar patrullas frecuentes en los alrededores de la institución educativa que es donde se dan estos asaltos callejeros a plena luz del día.

“Solemos presentar durante el año varias notas, pero solo cuando se dan estos asaltos, vienen un rato a hacer recorridas por la zona, pero con el correr de los días ya no aparecen los policías y vuelve el estado de inseguridad” apuntó Domínguez.

“Felizmente hasta el momento ningún alumno resultó herido por estos “motochorros”, pero la asociación pide que se extremen recursos para dar seguridad a los estudiantes, antes que se registre algún hecho lamentable y sobre todo irreparable” (ABC, 25 de abril de 2017).

### **2.3 Gestión de conflictos**

Desde el preciso momento que el ser humano abandona el útero materno comienza un largo caminar en la tarea de satisfacer sus necesidades y lograr sus intereses resolviendo los conflictos que surjan en ese transitar.

El bebé debe resolver sus necesidades básicas de alimentación, sueño, higiene, abrigo, salud y cariño. Para lograr que atiendan y satisfagan sus necesidades básicas y fundamentales para su sobrevivencia tiene como herramienta el llanto. La madre distingue los tipos de llantos y sus posibles necesidades. Una madre o cuidadora atenta y observadora distinguirá por el llanto y por los movimientos del bebé su satisfacción o insatisfacción ante situaciones diversas. Pasado el año de vida el ser humano adquiere lentamente la capacidad del lenguaje y esta capacidad junto con el pensamiento, las emociones y sentimientos serán las herramientas de comunicación que acompañará a la persona humana durante toda su vida para gestionar tanto



sus necesidades básicas como el desarrollo de sus capacidades, lograr sus intereses y expresar sus insatisfacciones, enojos, frustraciones.

En la medida en que desarrolle adecuadamente el manejo del lenguaje a través del dominio del idioma, desenvuelva su inteligencia y capacidad de observación para depurar emociones, actitudes e intereses tendrá mejores herramientas para satisfacer sus necesidades tanto físicas, intelectuales y espirituales e ir gestionando los numerosos conflictos y desarmonías que vayan surgiendo en el transcurrir de la vida.

Ese proceso de aprendizaje, que dura toda la vida, muchas veces se vivirá en ambientes más armónicos y propiciatorios que otros y para lograr un resultado positivo deberá darse necesariamente en un ambiente de respeto al otro.

Respetar al 'otro' será reconocer que 'no es igual a mí', tiene sus propias vivencias, su propia cosmovisión como sus experiencias de vida, su cultura, sus afectos, sus propias frustraciones y miedos, carencias y virtudes según el contexto que lo rodea. Y así, continuamente la persona humana en cada etapa de su vida irá moviéndose en diferentes sistemas, subsistemas y suprasistemas (Familia, Escuela, Universidad, Trabajo, Barrio, Comunidad, Asociaciones, Nación) y desde diferentes roles según su edad, capacidad, circunstancia de vida; y dentro de cada uno de esos sistemas se encontrará con relaciones atractoras y relaciones antagónicas.

Marinés Suarez (1999) destaca que

la teoría general de los sistemas nos ha llevado a reconocer que vivimos conformando múltiples sistemas, más o menos complejos, pero siempre estamos dentro de sistemas, cada sistema está compuesto por sus elementos y las relaciones entre dichos elementos y entre sus atributos. En todo sistema hay interacciones que atraen, cohesionan a los elementos del sistema; a estas interacciones las llamaremos atrayentes o atractoras en el comienzo de toda relación se parte de la ilusión de que el otro es igual a uno, que tenemos los mismos intereses, necesidades, creencias, etc., y después, por suerte, nos damos cuenta de que también existen diferencias. Si no existieran diferencias nos confundiríamos el uno con el otro, nos fusionaríamos y por lo tanto el sistema desaparecería. Las interacciones antagónicas mantienen la diferencia entre los elementos: éstos desaparecen si esa diferencia no se mantiene, porque solo habría

interacciones atractivas y los elementos del sistema se pegotearían unos con otros, y desaparecerían los elementos, y sin ellos no hay sistemas.

Pero las interacciones antagónicas exacerbarían al sistema y lo llevarían al colapso y a la destrucción. El antagonismo no es destructor en sí mismo ni es bueno en sí mismo, sino que es uno de los elementos de la evolución si no existiesen estas interacciones antagónicas no existiría evolución, pero tampoco los conflictos si eliminamos las interacciones antagónicas eliminaríamos los conflictos y por tanto la evolución, y posiblemente la vida (pp. 71-73).

De Vicente Cotán (2018) de la Universidad de Sevilla plantea que

Dentro de la resolución de conflictos el estilo de comunicación ha de ser tomado en cuenta. En general, es posible hablar de tres grandes estilos de comunicación: El estilo de comunicación pasivo, en el cual se busca satisfacer los deseos de los demás, mostrando dificultad para enfrentarse otras personas y permitiendo que los demás hagan lo que desean, el estilo de comunicación agresivo, que se caracteriza por que los locutores buscan defender las ideas, derechos y opiniones propias sobre los de los demás, emparejándose normalmente con la falta de respeto hacia lo expresado por el interlocutor, y el estilo de comunicación asertivo, empleado por personas que son capaces de expresar mensajes respetando los derechos de los demás. (pp. 12)

Fernández (1999) plantea que la escuela que “debe educar para la vida entendiéndose esto por proporcionar a los alumnos la capacidad de tomar decisiones responsables, asumir causas y consecuencias de sus actos de manera comprometida, relacionarse asertivamente con los demás y su entorno, y resolver los conflictos de manera apropiada favoreciendo sus capacidades para la eficacia social y las relaciones interpersonales que los ayude a afrontar una vida satisfactoria y de mejor calidad. De acuerdo a estas premisas el conocimiento de las habilidades y su aplicación se podría trabajar desde asignaturas como lengua, ciencias sociales, idiomas, ética, y sobre todo en tutoría” (pp. 112).

Nos señala Marinés Suares (1999) las actitudes frente al conflicto, “no sólo se considera lo que se piensa, sino las emociones que están involucradas, lo que se dice, cómo se dice y escucha, y también lo que se hace” (p. 63).

Así mismo, Pareja Fernández de la Reguera (2009) por lo que se refiere “para minimizar los riesgos en el proceso comunicativo, debe tenerse en cuenta dos tipos de lenguajes: el lenguaje verbal, que puede ser oral o escrito y por el que se dan la mayor parte de la comunicación tanto en lo organizacional como interpersonal. Y, el lenguaje no verbal, el de los gestos y expresiones faciales, que muchas veces suplen lo verbal, complementa o contradice el mensaje verbal y cualquiera de estos por sí solo o ambos pueden facilitar la comunicación o dificultarla tanto en la organización como interpersonal. Y recoge las siguientes características que los cataloga en: pasivo, agresivo, y asertivo” (p. 148).

Cuadro 2. Características de la comunicación

<b>Estilo</b>	<b>Pasivo</b>	<b>Agresivo</b>	<b>Asertivo</b>
<b>Tono de voz</b>	Débil, bajo, vacilante, ansioso, inseguro	Arrogante, sarcástico, condescendiente	Seguro, firme, directo, modulado, tranquilo
<b>Postura corporal</b>	Hombros encogido, caídos	Tensa, rígida, crispada	Abierta, relajada
<b>Expresión facial</b>	Avergonzada, tímida, cabeza inclinada, mirada hacia abajo	Ceño fruncido, mirada fija, fría, amenazante	Directa, interesada, seria, genuina, cabeza alta, y contacto visual
<b>Manos y brazos</b>	Manos nerviosas, hombros caídos, movimientos crispados	Puños cerrados, amenazadores, movimientos rápidos, dedos acusadores	Manos relajadas, movimientos sencillos, informales, espontáneos

Fuente: Pareja Fernández de la Reguera (2009)

### 2.3.1 Estilos de afrontar el conflicto.

Las personas afrontan el conflicto según la importancia que le den al mismo y a sí mismos.

Marinés Suares (1999) tiene en cuenta que:

**Evitar:** Se evita un conflicto cuando el interés por uno mismo y por la contraparte en mínimo. Se pasa a ignorar la situación y no enfrentarla.

**Competir:** Se compite cuando el interés por uno mismo no deja lugar al interés de la contraparte. Sólo importa “ganar” a costa del otro. Uno gana y el otro pierde. No interesa la relación y se utiliza muchas veces amenazas, coacciones.

**Negociar:** Se negocia llegando a acuerdos rápidos y generalmente poco creativos. Ambos salen satisfechos ya que el interés por uno mismo y por el otro es el mismo.

Acomodar: Se acomoda cuando el interés por uno es escaso y máximo por el otro. Se preocupan por la relación pero dejando de lado sus propios intereses acomodándose a los intereses de su contraparte.

Colaborar: Se colabora cuando el interés por uno y el otro es alto. Ambos están interesados en satisfacer sus intereses y necesidades y se genera mucha creatividad en la gestión de los conflictos. (pp. 63- 65)

### **2.3.2 Mediación**

Haciendo un recorrido por diferentes autores encontramos definiciones como: “Es un procedimiento por el cual las partes, asistidas por un tercero neutral, tratan de lograr una solución a sus diferencias a través de un convenio o acuerdo que reglara para ellos las relaciones en el futuro” (Alcaide, Ravenna & Guala, 2001, p.23).

Sosa Villalba, 2010 nos define como:

*La Mediación:* es la acción y efecto de mediar una actividad desarrollada por una persona de confianza de quienes sostienen intereses contrapuestos, con el fin de evitar o finalizar un litigio<sup>4</sup>. La característica principal de la mediación es la participación de un tercero neutral a la pretensión, que debe ser profesional. Asimismo, debe darse la situación de que la pretensión sea posible de mediación, que las partes deseen someterse voluntariamente a la mediación, la confidencialidad de los temas tratados en las sesiones, así como la agilidad para llegar a la solución y el abaratamiento del costo. (p. 5)

Schnitman, D. & Schnitman, J. (2000) refieren que

La evolución de los servicios de resolución alternativa de disputas mediante la inclusión de estas metodologías – en organizaciones judiciales, familiares, educaciones en todos sus niveles, de salud, ambientalistas, gerencia social, empresarias, comerciales, legales, comunitarias – ha sido exponencial. Encontramos programas de mediación y resolución de conflictos en una diversidad de contextos. Estos programas están orientados hacia el manejo colaborativo o co-participativo de conflictos o

situaciones problemáticas y expanden las dimensiones operativas y preventivas de estos desarrollos. (p. 17)

También encontramos la siguiente definición en Romero Gálvez (2015)

Cuando las partes no pueden solucionar directamente una controversia y se interrumpen las conversaciones, pueden recurrir a un tercero neutral para que promueva nuevas reuniones y el reinicio del diálogo a fin de que las partes desplieguen sus mejores esfuerzos en encontrar una solución. El tercero NO plantea alternativas de solución, únicamente se limita a ser un facilitador del diálogo. Un ejemplo se encuentra en las negociaciones colectivas cuando se rompen los tratos directos con su posible consecuencia de un plazo de huelga. La autoridad de trabajo convoca a las partes y les invoca reinicien el diálogo y el planteamiento de propuestas viables que posibiliten un acuerdo. (p. 5)

A continuación citamos a Álvarez (1992) (citado en Cibils & Schmidke, 2008)

se ha sostenido que es obligación del Estado democrático y moderno, preocupado por el bienestar social, proveer de un servicio de justicia heterogénea. Y ello significa que el deber que tiene el estado de tutelar los derechos amenazados de los ciudadanos no se satisface solamente con la organización de un Poder Judicial eficiente, probo, transparente, sino que exige que se ofrezca y apoye otras formas de resolución de conflictos que pueden resultar de acuerdo con la naturaleza del conflicto, más efectivos y menos costosos en términos económicos, rápidos en relación con el tiempo empleado en su solución, convenientes en cuanto puedan impedir la recurrencia del conflicto y socialmente más valiosas cuando posibiliten y mejoren la relación futura de las partes. (pp. 51-52)

Juan Carlos Torrego (2001) lo define como:

un método de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren *voluntariamente* a una tercera persona imparcial, el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio. Se trata de un Método alternativo, ya que es extra judicial o diferente a los canales legales o convencionales de resolución de disputas, y es creativo porque promueve la búsqueda de soluciones que satisfagan las necesidades de las partes, e implica no restringirse a lo que dice la ley. Además, la solución no es impuesta por

terceras personas, como en el caso de los jueces o árbitros, sino que es “creada” por las partes.

Otra de las características es que es una negociación cooperativa, en la medida en que promueve una solución en que las partes implicadas ganan u obtienen un beneficio, y no sólo una de ellas, por eso se la considera una vía no adversarial, porque evita la postura antagónica de ganador – perdedor. Por este motivo, también es un método ideal para el tipo de conflicto en el que las partes enfrentadas deben o desean continuar la relación. (p. 11)

Nuestra Ley N° 1879, De Arbitraje y Mediación en el Capítulo I Disposiciones Generales, Artículo 53 define: “La mediación es un mecanismo voluntario orientado a la resolución de conflictos, a través del cual dos o más personas gestionan por sí mismas la solución amistosa de sus diferencias, con la asistencia de un tercero neutral y calificado, denominado mediador”.

### **2.3.3 Mediación aplicada en el ámbito Educativo**

La mediación aplicada en el ámbito de las instituciones educativas, sistemas complejos y con multiplicidad de actores, Alcaide, Ravenna y Guala (2001) plantean su aplicación de dos formas diferentes pero interconectadas. La primera consiste en enseñar a los alumnos el manejo del conflicto trabajando con herramientas de comunicación y los diferentes tipos de dificultades en la convivencia humana. Estos temas al ser transversales se podrían insertar en la currícula para ser analizados, reflexionados e interiorizado por los alumnos, así como por el personal docente y administrativo y los padres.

Mientras que la segunda propuesta que puede ser “implementar programas de capacitación en mediación de conflictos entre pares, donde se forman a algunos alumnos acerca del método de resolución alternativa de conflictos para resolver los conflictos reales entre compañeros o lo referente a la problemática estudiantil específica. Los alumnos actúan de mediadores para ayudar a resolver las disputas entre compañeros sobre temas relacionados con celos, chismes, peleas de grupos, robos, discriminado con, etc., siempre y cuando no sean temas sobre drogas, armas o abusos; pues estos temas necesitan otro tipo de abordaje”. (pp 72-73)

Llevando a la práctica programas de resolución de conflictos en el ámbito educativo Casamayor (2000) se refiere a la implementación de uno o varios de los siguientes procedimientos como: “ a) la Mediación por parte de adultos que consiste en entrenar al docentes, personal directivo, administrativos y todo funcionario en relación con la comunidad educativa de una institución para mediar en los conflictos de los alumnos. b) la Mediación entre pares. Estos son el programa más conocido y a los que se ha destinado mayor atención, difusión y recursos. Son seleccionados alumnos a los cuales se les entrena en los conceptos básicos de resolución de conflictos y habilidades de comunicación así como el procedimiento de la mediación. Ellos son las personas asignadas a resolver los conflictos entre alumnos que surjan en la institución. c) las personas con mayor disponibilidad como orientadores, psicólogos o algún docente son a quienes se les remite los casos y esta designa el equipo de mediadores. d) otra alternativa es la inclusión en los programas de materias afines las enseñanzas del concepto sobre conflictos y habilidades básicas de resolución de conflictos dirigido a todo el alumnado. Además, propone que se inserte en el reglamento de la institución educativa la figura de la mediación entre pares” (pp. 154-157).

En las instituciones de enseñanza, en los Estados Unidos, en escuelas de la ciudad de Nueva York, como proyecto a favor de la no violencia, a fines de la década del setenta comienza esta experiencia de aplicación de programas de mediación entre pares, que es un proceso que incluye a estudiantes que actúan como terceros neutrales ante sus pares para la resolución de sus conflictos. Un proceso voluntario que les ayuda a dirimir por sí mismos cómo llegar a un acuerdo sobre algún tipo de conflicto y para ello los estudiantes mediadores utilizan técnicas de comunicación y mediación que facilite el diálogo entre las partes y resuelvan el conflicto. Luego se hicieron extensivos a otras comunidades y así a comienzos de la década de los ochenta eran entre trescientos y cuatrocientos, que se incrementa rápidamente y a principios de la década del noventa ya llegaban a ocho mil programas implementados (Baker, 1996, citado en Jones & Bodtker, 2000).

Jones y Bodtker (2000) consideran que los programas de mediación entre pares no son aplicables en todos los contextos, y tampoco adecuados para todo tipo de disputas. Se debe tener en cuenta los criterios de conflictos, cuáles podrán ser mediables y cuáles no, debe estar acorde con las medidas disciplinarias ya que no se pretende eliminarlas sino complementarlas. No pueden ser mediables situaciones de conflicto marcadas por agresiones y peleas físicas,

abuso sexual, utilización de armas y cualquier otro conflicto donde una de las partes se vea disminuida a causa del consumo de alcohol o drogas o una de la contraparte o grupo esté en incapacidad de psíquica o emocional para controlar sus actos.

Encontramos acerca de la Mediación en Casamayor (2000) que:

la mera presencia del mediador es que neutraliza en gran medida los comportamientos agresivos. Otra ventaja es que es testigo de los compromisos y ayuda a evaluar si se cumplen o no. La credibilidad de un testigo neutral es mayor normalmente que la de la parte en conflicto.

Otro efecto de la presencia de un mediador o mediadora es que es símbolo de defensa del interés del grupo de resolver los conflictos de una forma que haga perdurables las relaciones y no perturben la armonía del conjunto. El mediador es portador de atributos que las partes en conflicto asumen cuando no son presa de la ira: no despreciar, escuchar, dialogar, intentar buscar soluciones. (pp. 149-150)

Ana Prawda (2002) apunta que la intención para incorporar la Mediación en la Institución escolar no es suficiente para desarrollarla y que nos brinde los beneficios que se esperan, porque es imprescindible realizar un diagnóstico de los diferentes elementos que concurren en la escuela que le dará su singularidad, por tanto, una escuela nunca es igual a otras, los tipos de convivencias, las relaciones de poder y los modos de afrontar los conflictos.

Tuvilla Rayo (2004) señala que por el proceso que se sigue en una Mediación las derivaciones que surgen naturalmente favorece que la solución de un conflicto sea protagonizada exclusivamente por las partes, por tanto más realista en cuanto a sus alternativas de solución y el acuerdo arribado sea mucho más respetado por las partes, efectivo y duradero en el tiempo porque sienten que es justo, atienden sus necesidades reales y sentimientos de las partes que resulta en satisfacción con el resultado del Acuerdo.

#### **2.3.4 Antecedentes de campañas de divulgación sobre Mediación**

Según datos del Boletín Oficial de la Corte Suprema de Justicia encontramos que a través de la Dirección de Comunicación se llevó a cabo una jornada sobre mediación escolar en el Colegio Nacional 'Ysaty' de la que participaron más de 100 alumnos. La jornada contó con la



presencia del ministro del máximo tribunal de la República doctor Luis María Benítez Riera y del agente de la DEA Beni Ortiz (Corte Suprema de Justicia, Boletín electrónico, 2013).

En el año anterior encontramos que la Corte Suprema de Justicia y el Ministerio de Educación y Cultura, en su afán de responder a las demandas sociales en la resolución de conflictos como parte de la responsabilidad social, inició la Campaña de Mediación escolar. Las instituciones educativas que serán beneficiadas con la campaña son: Colegio EMD Ysaty, Centro Educativa de Altos Estudios de Luque, Colegio Naciones Unidas, Colegio Nacional de la Capital, además del Colegio Nacional Pablo L. Ávila, Colegio Nacional Asunción Escalada, Colegio Nacional Roberto L. Pettit, como el Colegio Nacional Santísima Trinidad, Pablo Patricio Bogarín y El Colegio Luís Alberto de Herrera. Tanto la máxima instancia judicial y el Ministerio de Educación, este año se han propuesto iniciar una campaña de mediación escolar con la formación de alumnos, docentes y supervisores en este campo, con un trabajo focalizado en colegios de la educación media de la capital, a fin de ver los conflictos y resolverlo, antes que los mismos escalen y lleguen a tener consecuencias destructivas en las instituciones (Corte Suprema de Justicia, Boletín electrónico, 2012).

Así mismo en la Campaña de Mediación Escolar presentada en el Colegio Nacional ‘Ysaty’ por especialista psicopedagoga del Ministerio de Educación, manifestaron que esta iniciativa surgió como posibilidad de mediar los problemas que aquejan a los adolescentes. La Institución educativa contará con cinco semanas donde se desarrollarán talleres sobre las técnicas de conciliación. Esta iniciativa es llevada adelante por la Corte Suprema de Justicia, el MEC y el Colegio de Escribanos del Paraguay (Corte Suprema de Justicia, Boletín electrónico, 2010).

Con algunos de estos antecedentes se puede visualizar que hubo campañas de sensibilización acerca de esta herramienta para resolución de conflictos en el ámbito educativo y donde el Colegio Nacional de Enseñanza Media Diversificada ‘Ysaty’ estuvo involucrado en su momento.

## **2.2 Educación Media en Paraguay**

### **2.2.1 Características**

En la Ley 1264/1998, General de Educación nos define las siguientes particularidades:

En su artículo 1 establece: “Todo habitante de la República tiene derecho a una educación integral y permanente, que, como sistema y proceso, se realizará en el contexto de la cultura de la comunidad”.

En su artículo 2 de la mencionada Ley expresa: “El sistema educativo nacional está formulado para beneficiar a todos los habitantes de la República. Los pueblos indígenas gozan al respecto de los derechos que le son reconocido por la constitución Nacional y esta Ley”.

La Ley en su artículo 3 establece: “El Estado garantizará el derecho de aprender y la igualdad de oportunidades de acceder a los conocimientos y a los beneficios de la cultura humanística, de la ciencia y la tecnología, sin discriminación alguna.

Garantizará igualmente la libertad de enseñar, sin más requisitos que la idoneidad y la integridad ética, el derecho a la educación religiosa y el pluralismo ideológico”

Así mismo en su artículo 4 establece: “El Estado tendrá la responsabilidad de asegurar a toda la población del país el acceso a la educación y crear las condiciones de una real igualdad de oportunidades. El sistema educativo nacional será financiado básicamente con recursos del Presupuesto General de la Nación”.

La Ley en su artículo 27 establece: “La educación formal se estructura en tres niveles: El primer nivel comprenderá la educación inicial y la educación escolar básica; el segundo nivel, la educación media; el tercer nivel, la educación superior”.

En la Sección IV sobre Educación Media tenemos en el artículo 37 que: “La educación media comprende el bachillerato o la formación profesional y tendrá tres cursos académicos.

Busca como objetivos la incorporación activa del alumno a la vida social y al trabajo productivo o su acceso a la educación de nivel superior.

El Estado fomentará el acceso a la educación media previniendo los recursos necesarios para ello”.

Artículo 38 establece que la educación media orientará a los alumnos en el proceso de su maduración intelectual y afectiva de manera que puedan integrarse crítica y creativamente en

su propia cultura, así como adquirir los conocimientos y habilidades que les permitan desempeñar sus compromisos sociales con responsabilidades y competencia.

### **2.2.2 Objetivos Generales de la Educación Media**

Según la actualización curricular del bachillerato científico de la educación media, entre varios objetivos se destaca algunos como:

Desarrollen la sensibilidad, el goce estético y el pensamiento divergente y autónomo para participar activamente de la vida cultural y de los procesos de transformación.

Fortalezcan una ética de convivencia en la aceptación y respeto mutuo para hacer frente a los desafíos que plantea el pluralismo en esta era de globalización.

Desarrollen valores de convivencia y de emprendimientos proactivos para el mejoramiento del nivel y calidad de vida.

Consoliden actitudes para el logro de un relacionamiento intra e interpersonal armónico. (p. 16)

En publicación realizada sobre La educación en su entorno. Sistema educativo y políticas públicas en Paraguay (2014) comenta que:

está orientada a adolescentes de 15 a 17 años, según dos modalidades y tres cursos académicos. Las modalidades en las que se organiza son: a. Bachillerato Científico, con énfasis en (i) Letras y Artes; (ii) Ciencias Sociales, y (iii) Ciencias Básicas y Tecnología.

b. Bachillerato Técnico, con énfasis relacionadas con la producción de bienes y servicios: (i) Industrial; (ii) Servicios, y (iii) Agropecuario.

Es obligatoria y gratuita en virtud de la Ley de Gratuidad de la Educación Inicial y de la Educación Media, N° 4088/2010. La letra de la Ley es confusa, porque en su título no habla de la obligatoriedad, sólo de la gratuidad, pero en el Art. 2 “establece la obligatoriedad y gratuidad de la educación inicial y de la educación media en las escuelas públicas de gestión oficial”, por lo que no deja lugar a dudas sobre su real alcance.

En el artículo 2 también consta que dicha medida se basa “en los artículos 29 y 37, respectivamente, de la Ley N° 1624/1998, General de la Educación”, referentes a la sección correspondiente de la Educación Inicial y de la Educación Media, y sus

respectivas definiciones en cuanto a su constitución como nivel educativo. En rigor, se hace constar que esta Ley cumple con las previsiones de la Ley General, en cuanto a la posibilidad de expandir la obligatoriedad y gratuidad a dichos niveles educativos.

En la Ley N° 1264/1998, General de Educación nos dice en su artículo 37 que la educación media comprende el bachillerato o la formación profesional y tendrá tres cursos académicos.

Busca como objetivos la incorporación activa del alumno a la vida social y al trabajo productivo o su acceso a la educación de nivel superior.

El Estado fomentará el acceso a la educación media previniendo los recursos necesarios para ello.

El artículo 38 establece que: La educación media orientará a los alumnos en el proceso de su maduración intelectual y afectiva de manera que puedan integrarse crítica y creativamente en su propia cultura, así como adquirir los conocimientos y habilidades que les permitan desempeñar sus compromisos sociales con responsabilidades y competencia.

La Ley N° 1680/2001, “Código de la Niñez y Adolescencia”, en su artículo 21 menciona: “Del Sistema Educativo: El sistema educativo garantizará al niño y al adolescente, en concordancia con lo dispuesto en la Ley General de Educación: a) el derecho a ser respetado por sus educadores; b) el derecho de organización y participación en entidades estudiantiles; c) la promoción y difusión de sus derechos; d) el acceso a escuelas públicas gratuitas cercanas a su residencia; y e) el respeto a su dignidad”.

## **CAPÍTULO III – MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 Tipo de Estudio**

El presente estudio se basa en un enfoque cuali-cuantitativo observacional de nivel descriptivo y de corte transversal.

### **3.2 Población y Muestra**

#### **3.2.1 Sujetos de estudio**

Los sujetos para el estudio cuantitativo son estudiantes, varones y mujeres, del 1°, 2° y 3° curso de la educación media del Colegio Nacional de Enseñanza Media Diversificada ‘Ysaty’, de la ciudad de Asunción, el cual brinda educación media y técnica educativa contando bachilleratos con énfasis en Informática, Mercadotecnia, Administración de Negocios, Diseño gráfico y Publicidad, Ciencias Básicas, Ciencias Sociales, Artes y Letras. Las edades oscilan entre 14 y 20 años.

Los sujetos para el estudio cualitativo, actores clave, ejercen funciones que los involucra substancialmente en la vida cotidiana de la Institución.

#### **3.2.2 Tipo de muestra**

Para el estudio cuantitativo muestreo no probabilístico, por conveniencia y para el cualitativo muestreo intencional.

#### **3.2.3 Tamaño de la muestra**

El universo es de 641 alumnos y el tamaño de la muestra es de 301 alumnos del nivel medio (1° 2° y 3° curso) que asisten a los diferentes bachilleratos en los turnos mañana y turno tarde.

Por otro lado 4 docentes con diferentes cargos y con más de 10 años de trayectoria en la institución y en educación, 1 Presidenta de la Asociación Cooperación Escolar y 1 Presidente del Centro de Estudiantes.

Cuadro 3. Esquema general de la muestra

	Mujeres	Varones	Total
Encuestas a alumnos	159	142	301
Entrevistas Evaluador	1		1
Entrevista Profesor Guía	2	1	3
Entrevista Pdta. ACE	1		1
Entrevista Pdte. Centro de Estudiantes Colegio 'Ysaty'		1	1

### 3.2.4 Procedimientos para la selección

Los cursos seleccionados para aplicar el cuestionario fueron:

- a) los que en ese momento disponían de hora libre y
- b) otros cursos en los cuales el docente nos cedió parte de su horario de clases.

Para la selección de los actores claves se escogieron los docentes que desempeñan cargos intermedios según el Organigrama de la institución, Profesores Guías y Evaluadores con más de 10 años de antigüedad en la institución relacionados diariamente con los alumnos de diferentes énfasis y que desarrollan su actividad en tiempo completo, turno mañana y tarde.

Así también el presidente del Centro de Estudiantes. Y por último la presidenta de la ACE que es un nexo entre los padres y la institución para apoyar la labor educativa.

### 3.3. Técnicas e Instrumentos de recolección datos

Las técnicas de producción de información utilizadas fueron las siguientes:

Primeramente se efectuó una prueba con 22 alumnos, que no participaron de la muestra de 301 estudiantes, para verificar la comprensión de las preguntas del cuestionario autosuministrado y que estén todas correctamente correlacionadas.

El cuestionario auto suministrado fue entregado a cada alumno de la muestra y con los docentes las entrevistas de tipo cualitativa semiestructurada con una guía de preguntas, que fue grabada.

### 3.3.1 Matriz de Operacionalización de variables/categorías de análisis.

Objetivos Específicos	Dimensión	Definición Conceptual	Variables/Categorías de análisis.
Describir las características sociodemográficas de los alumnos del tercer ciclo	Sociodemográfica	Rasgos demográficos y de hogar de los alumnos que asisten a la institución.	Idioma que hablan Lugar de residencia Lugar de origen de los padres Composición familiar Cantidad de hermanos Edad Curso, énfasis, turno que asiste.
Identificar los conflictos más comunes entre los alumnos.	Conflictos.	López Aparicio (2008) una cuestión entre dos o más partes que tienen, o creen tener, objetivos incompatibles. Proceso en el que las partes en conflicto entran en una disputa sobre diferencias o percepción diferente en relación a posiciones, intereses, valores y necesidades.	Qué los molesta más de los compañeros de clase. Tipos de conflictos. Trato y comunicación con los docentes. Prácticas académicas. Trabajo en grupos. Docentes Comunicación. Absentismo.
Determinar prácticas de gestión de los alumnos ante los conflictos.	Conflictos externos.	No pertenecen propiamente al ambiente educativo pero que influyen en el contexto formativo. García Sánchez (2008), recalca la importancia de comprender y analizar cómo interactúan las familias en el barrio la infraestructura con que cuentan en caso de servicios de transporte, servicios básicos, uso de espacio comunitarios y las maneras de relacionarse con la vecindad, los comerciantes, relaciones entre las familias.	Problemas con drogas, alcoholismo Acosos sexuales Alumnos que traen armas Seguridad en el barrio, protección policial. Lugares donde ocurren
Identificar la percepción docente acerca de los conflictos entre los alumnos.	Gestión de solución de conflictos	Capacidad de tomar decisiones responsables, asumir causas y consecuencias de sus actos de manera comprometida, y resolver los conflictos de manera apropiada.	Formas de resolver Maneras de resolver el conflicto. Tienen conocimiento de la Mediación.
	Conocimiento de los docentes de los conflictos de los alumnos.	El abuso y agresión entre alumnos pasa desapercibido y es considerado como parte del proceso de maduración, se denomina el “currículum oculto”.	Tipo de conflictos entre los alumnos.

### **3.4 Procedimientos de recolección de datos**

El acercamiento a esta institución educativa se dio a través de charlas y talleres que solicitaron en varias oportunidades para los días de capacitación a docentes en el período de pre-clases antes del inicio del año lectivo. A través de esos talleres acerca de Gestión de Conflictos escolares, como capacitadora externa, se fue dando un relacionamiento cordial con los docentes. A partir de esa experiencia cercana con la Directora General y los docentes se propuso como tema de investigación para la presente tesis de maestría identificar los conflictos entre los alumnos de la educación media y los métodos de gestión, en esta institución.

Una vez concedida la autorización por parte de la Directora General del Colegio, junto con el psicólogo responsable del Servicio Social y Psicológico del turno mañana se informa a las diferentes oficinas, coordinaciones y docentes de los diferentes estamentos la finalidad de esta investigación.

Se observa diariamente el desarrollo de las actividades a partir del día 21 de agosto al 3 de setiembre de 2018 en el turno mañana y desde el 4 de setiembre al 17 de setiembre en el turno tarde, de lunes a viernes, sin ninguna intervención. Reconocimiento del espacio físico de la institución circulando y estableciéndome en diferentes lugares, así, algunos días en la biblioteca, otros días en la cantina, unos días en la cancha durante ensayos de danza y entrenamiento deportivo; en el patio central, baños, pasillos y galerías; profesora guía me consulta si podía entrar a las aulas para estar con los alumnos y cubrir las horas de ausencia del docente de cátedra que se ausentaría algunos días, preparando con charlas de motivación sobre temas de interés que los estudiantes de dicho curso me proponían.

Todo esto permitió entrar en un clima de confianza y familiaridad tanto con los alumnos como con los docentes y observar más allá; escuchar a los estudiantes interactuar entre ellos, ser testigo de sus temores y enojos con los compañeros, atender su manera de hablar, el tipo de insultos y reconocimientos entre ellos; cómo se desplazan según el espacio físico, sus ritmos de tiempo y diferentes actividades; en tiempo de frío, lluvia y calor. Constatar que tanto estudiantes varones como mujeres están muy atentos y deseosos de expresiones de cariño, tanto verbales y no verbales.



El Profesor Guía de cada énfasis, autorizó la entrada a los cursos una vez verificado si estaban con hora libre o si podía solicitarse al docente, según la materia, que ceda unos 30 minutos para la aplicación del cuestionario a los alumnos de ese curso. La aplicación del cuestionario se realizó con una explicación previa a la tarea de responder. En el aula de clases se informó a los estudiantes sobre el objetivo de la investigación y se les invitó a participar de manera absolutamente voluntaria y anónima. Se les explicó que en estos instrumentos no hay respuestas buenas ni malas y se les manifestó la importancia de contestar con sinceridad, garantizándoles el manejo estrictamente confidencial y estadístico de la información y su uso para fines exclusivamente científicos.

La selección de los actores clave fue realizada con el apoyo del Psicólogo Orientador escogiendo a la persona que reunía las condiciones requeridas como actor clave, más de 10 años de docencia en la institución y en contacto continuo con los alumnos. Luego de la selección de los participantes se establece un diálogo para comprometer su participación en la investigación. Se fijan el momento, día y hora, en que podía disponer de unos 20 minutos para la entrevista. De esta forma, se llevan a cabo las entrevistas semiestructurada a través de preguntas abiertas que guían la conversación que se destacó en todo momento y con todos los entrevistados además de la fluidez en el diálogo, la sinceridad, preocupación, en el quehacer educativo con honestidad y humildad, percibidos en sus relatos.

### **3.5 Procesamiento y análisis de datos**

Para la carga de datos de la encuesta se utilizó planilla de carga de datos del programa SPSS, obteniendo tablas de frecuencia y tablas de contingencia.

En cuanto a las respuestas a preguntas abiertas respondidas en la encuesta por los estudiantes, resultan 4 categorías a) situaciones de violencia b) Cómo mejorar las clases c) trato con los docentes y d) motivo de violencia.

Se efectuó la transcripción textual de las entrevistas semiestructurada que permitieron sean grabadas asignándole a cada entrevistado una sigla y un número de identificación.

### **3.6 Aspectos éticos**

Se elaboró una nota oficial de parte de la Universidad Iberoamericana, desde la Coordinación de Postgrado, dirigida a la Directora General del Colegio ‘Ysaty’.

La participación de los sujetos del estudio cuantitativo fue voluntaria, mediante un cuestionario auto suministrado y de forma anónima. Se respetó la confidencialidad de los datos obtenidos.

Las entrevistas, a los actores clave, fueron grabadas y luego de su transcripción fueron entregadas para su conformidad y firmadas por los mismos.

Se entregaría una copia del resultado final de ésta investigación a la Dirección General.

## CAPÍTULO IV – ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS Y APORTES

### 4.1 Presentación y análisis de los resultados de la encuesta

#### 4.1.1 Datos socio-demográficos

Cuadro 4. Idioma que habla el alumno

Idioma	Frecuencia	Porcentaje %
Guaraní	4	1,3
Castellano	141	46,8
Ambos idiomas	156	51,8
Total	301	100,0

Sólo el 1,3 % habla únicamente el idioma Guaraní en la casa por ser el único idioma que hablan los padres y el 51,8 % de los alumnos manejan ambos idiomas.

Cuadro 5. Idioma que hablan en la familia

Idioma	Frecuencia	Porcentaje %
Guaraní	4	1,3
Castellano	91	30,2
Ambos idiomas	206	68,4
Total	301	100,0

El 68% de los alumnos hablan indistintamente el idioma castellano y el idioma guaraní en el hogar frente al 30,2% que hablan solamente el castellano y el 1,3% maneja únicamente el idioma guaraní.

Cuadro 6. Residencia de los alumnos

Ciudad	Frecuencia	Porcentaje %
Asunción	100	33,2
Lambaré	107	35,5
Capiatá	3	1,0
Roque Alonso	5	1,7
Villa Elisa	46	15,3
Fernando de la Mora	17	5,6
Ñemby	4	1,3
San Lorenzo	3	1,0
Ypané	5	1,7
Loma Pyta	2	,7
Luque	3	1,0
San Antonio	4	1,3
Guarambaré	2	,7
Total	301	100,0

El 35,5 % reside en la ciudad de Lambaré, seguido por el 33,2 % en la ciudad de Asunción y 15,3 % provenientes de la ciudad de Villa Elisa. Con una visible diferencia del porcentaje de frecuencia para las demás ciudades del departamento Central.

Cuadro 7. Orígen del padre

Ciudad	Frecuencia	Porcentaje %
Concepción	12	4,0
San Pedro	4	1,3
Cordillera	13	4,3
Guaira	5	1,7
Caaguazú	7	2,3
Caazapá	2	,7
Itapúa	3	1,0
Misiones	12	4,0
Paraguarí	9	3,0
Alto Paraná	3	1,0
Central	73	24,3
Ñeembucú	2	,7
Amambay	1	,3
Canindeyú	3	1,0
Presidente Hayes	1	,3
Boquerón	1	,3
Alto Paraguay	1	,3
Asunción	103	34,2
Otro país	5	1,7
No contesta	41	13,6
Total	301	100,0

El 34,2 % de los padres son originarios de la ciudad de Asunción, seguido por el 24,3% de padres originarios de diferentes ciudades del Departamento Central. El 27,9 % padres que emigraron hacia Asunción y Departamento Central. Un 13,6% desconoce el lugar de nacimiento de su padre.

Cuadro 8. Ciudad de origen de la madre

	Frecuencia	Porcentaje %
Concepción	14	4,7
San Pedro	9	3,0
Cordillera	18	6,0
Guaira	4	1,3
Caaguazú	7	2,3
Caazapá	4	1,3
Itapúa	3	1,0
Misiones	13	4,3
Paraguarí	14	4,7
Alto Paraná	10	3,3
Central	68	22,6
Ñeembucú	2	,7
Canindeyú	1	,3
Presidente Hayes	2	,7
Alto Paraguay	6	2,0
Asunción	97	32,2
Otro país	13	4,3
No contesta	16	5,3
Total	301	100,0

El 32,2% de las madres son originarias de la ciudad de Asunción, seguido por el 22,6% de madres originarias de diferentes ciudades del Departamento Central. El 39,9 % madres que emigraron a Asunción y Departamento Central. Un 5,3% desconoce el lugar de nacimiento de su madre.

Cuadro 9. Comparativo localidades de origen.

	Padre	Madre
Asunción	34,2 %	32,2 %
Departamento Central	24,3 %	22,6 %
Provenientes de otros Departamentos y localidades del país	41,50 %	45,20 %
Total	100%	100%

En cuanto al origen del padre y de la madre se puede observar una alta tasa de padres y madres de los alumnos provenientes desde diferentes departamentos del país hacia el

departamento Central y Asunción. El 41,50% de los padres frente al 58,5 % de padres oriundos del departamento Central y Asunción. Mientras que el 45,20 % de las madres emigraron hacia el departamento Central y Asunción frente al 54,8 % de madres oriundas del Departamento Central y Asunción.

Cuadro 10. Con quiénes vive el alumno.

	Frecuencia	Porcentaje %
Con ambos padres y hermanos	129	42,9
Con madre y hermanos	81	26,9
Con padre y hermanos	17	5,6
Con madre	9	3,0
Con el padre	6	2,0
Con familiares	35	11,6
Con hermanos, sin padre ni madre	4	1,3
Solo	5	1,7
Con ambos padres sin hermanos	13	4,3
Hermanos y tíos	2	,7
Total	301	100,0

Se observa que los estudiantes conforman diferentes tipos de familias. La conformación familiar más significativa la conforman menos del 50%, o sea el 42,9% de los estudiantes viven en familia constituida por ambos padres y hermanos. Familia caracterizada por la presencia de relación conyugal, relación paterno-maternal, relación fraternal.

El 26,9% vive con su madre y hermanos mientras que el 5,6% vive con su padre y hermanos; este tipo de familia definida por presencia de relación fraternal y ausencia de relación conyugal.

El 3% vive sólo con la madre y el 2% sólo con el padre, sin hermanos; familia con ausencia de relación conyugal, ausencia de relación fraternal y ausencia de uno de los roles materno/paterno.

El 11,6 % vive a cargo de familiares y sin sus hermanos. Alejado de padre/madre y hermanos.

El 1,3% conviven los hermanos ante la ausencia del rol materno/paterno. El 1,7% vive solo; ausencia de relación fraternal, y roles materno/paterno. El 4,3% conformado por hijo único, ausencia de relación fraternal. Y el 0,7% varios hermanos a cargo de familiares. Ausencia de roles materno/paterno.

El 2010, el estudio de Aguado Iribarren de modelos familia y educación demuestra que cuando nos referimos a familia en el sistema educativo nos referimos mentalmente, de manera inconsciente, al tipo de familia nuclear compuesto del padre, madre e hijos y otros tipos de familia que no respondan a este modelo son pensadas como familias problemáticas o familias incompletas. La realidad de la vida nos demuestra cada vez más niños y jóvenes viven en familias monoparentales, familias ensambladas, familias expandidas; están atravesando separaciones y/o divorcios, y que una familia en un principio nuclear con el paso del tiempo puede pasar por distintas readaptaciones por tanto no es conveniente considerar a priori ningún tipo de familia como mejor que otro. Existe una diversidad familiar como realidad de la vida y los cambios y situaciones por las que atraviesan influirán en su desarrollo personal, en su adaptación al entorno social y en la construcción que hagan del concepto familia. Por ellos es necesario reflexionar en el sistema educativo sobre las diferentes estructuras familiares, los roles, la organización económica, tiempos, fortalezas y debilidades de cada una de ellas. Si esta reflexión no se realiza permanecerá como un tema más en el ‘currículum oculto’ y estaremos transmitiendo patrones fuera de la realidad.

**Cuadro 11. Cantidad de hermanos**

Cantidad	Frecuencia	Porcentaje %
0	29	9,6
2	65	21,6
3	76	25,2
4	61	20,3
5	39	13,0
6	17	5,6
7	8	2,7
8	5	1,7
10	1	,3
Total	301	100,0

La cantidad de hermanos varía entre hijo único 9,6 % y 10 hermanos, 0,3%. Siendo 25,2% de estudiantes conforman 3 hermanos el mayor porcentaje; seguido por estudiantes que conforman 2 hermanos 21,6% y, estudiantes de 4 hermanos 20,3%.

La media en cuanto a cantidad de hermanos que conforman los alumnos del Colegio Nacional EMD ‘Ysaty’ es de 3,34.

Cuadro 12. Énfasis de los Bachilleratos

	Frecuencia	Porcentaje %
Ciencias Básicas	47	15,6
Ciencias Sociales	48	15,9
Informática	46	15,3
Administración Negocios	67	22,3
Mercadotecnia	10	3,3
Diseño Gráfico y Publicidad	40	13,3
Artes y Letras	43	14,3
Total	301	100,0

Contestaron la encuesta estudiantes de los siete bachilleratos de educación media y técnica que ofrece la Institución.

Cuadro 13. Curso del alumno

	Frecuencia	Porcentaje %
Primer Curso	122	40,5
Segundo Curso	125	41,5
Tercer Curso	54	17,9
Total	301	100,0

Se tomó la encuesta según la disponibilidad de los mismos y el permiso del docente, en ambos turnos, tanto los de turno tarde como los de turno mañana.

Cuadro 14. Género del alumno

	Frecuencia	Porcentaje %
Femenino	159	52,8
Masculino	142	47,2
Total	301	100,0

52,8% corresponden al género femenino y 47,2 al género masculino.



Cuadro 15. Edad de los alumnos

	Frecuencia	Porcentaje %
14	3	1,0
15	88	29,2
16	110	36,5
17	80	26,6
18	17	5,6
19	1	,3
20	2	,7
Total	301	100,0

Los alumnos al matricularse en el 1° curso del bachillerato generalmente ya han cumplido 15 años en el nivel anterior o los cumplen en los primeros 6 meses del año, excepcionalmente hay alumnos que cumplirán 15 años después del primer semestre del año lectivo. Mientras que los alumnos que cursan el último año del bachillerato egresan, generalmente entre los 17 y 18 años cumplidos. Los que superan esta edad corresponden a casos atípicos.

Cuadro 16. Turnos de clase

	Frecuencia	Porcentaje %
Turno Mañana	185	61,5
Turno Tarde	116	38,5
Total	301	100,0

La diferencia entre los encuestados en el turno mañana y turno tarde obedece a la disminución significativa de alumnos que asisten en el turno tarde. Las familias tienen preferencia por enviar a sus hijos en el Turno Mañana.

#### 4.1.2 Conflictos más comunes entre compañeros de clase

Los conflictos se producen dentro de relaciones interpersonales, preferentemente, entre compañeros del mismo curso, que habitualmente permanecen juntos desde inicio del año lectivo hasta fin del mismo, y de los alumnos hacia el docente.

Cuadro 17. Les molesta que los compañeros fastidien al profesor durante las clases

	Frecuencia	Porcentaje
		%
Mucho	68	22,6
Un poco	64	21,3
A veces	113	37,5
No me molesta	49	16,3
No contesta	7	2,3
Total	301	100,0

Los alumnos refieren que surgen conflictos como gritos, insultos y hasta pelea física entre compañeros cuando los alumnos molestan durante el desarrollo de la clase al docente, algunas de las afirmaciones mencionadas en la encuesta, textualmente son:

“Discusiones entre los compañeros que sí quieren atender la clase y otros que sólo quieren “joder”.

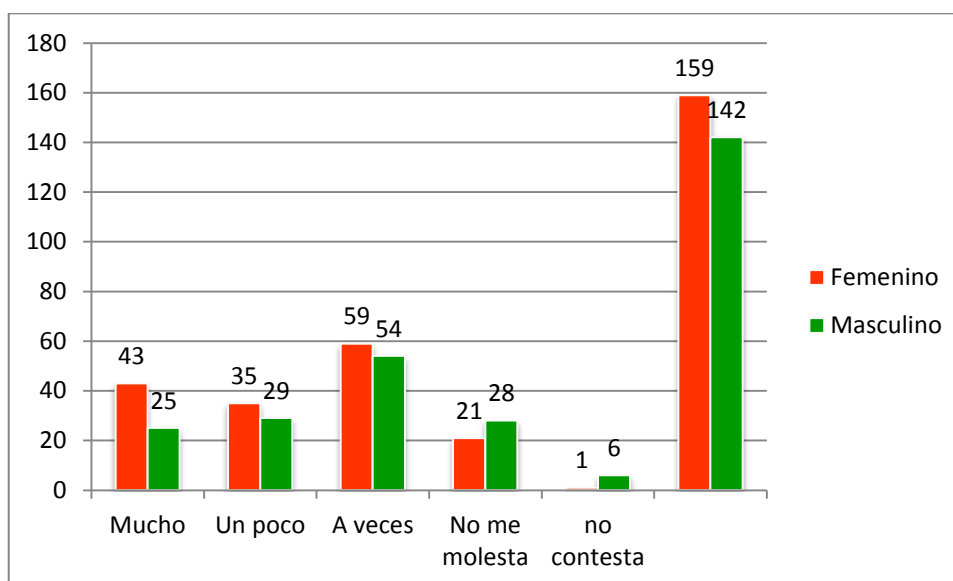
“No dejan dar clase al profesor y dificulta el aprendizaje”

O también como: “Mi compañero es un inmaduro y quiere “joder” todo el tiempo, en el recreo es una cosa pero mientras explica el profesor es muy irritante, un día nos discutimos por eso y ahí me pongo a llorar por los insultos que me dijo”.

“Que los compañeros presten atención, y no molesten a los otros”.

“Muchas discusiones y enfrentamiento en las clases. Guerra de papeles en la clase.”

Gráfico 1. Les molesta que los compañeros fastidien al profesor durante las clases.  
Distribuido por sexo.



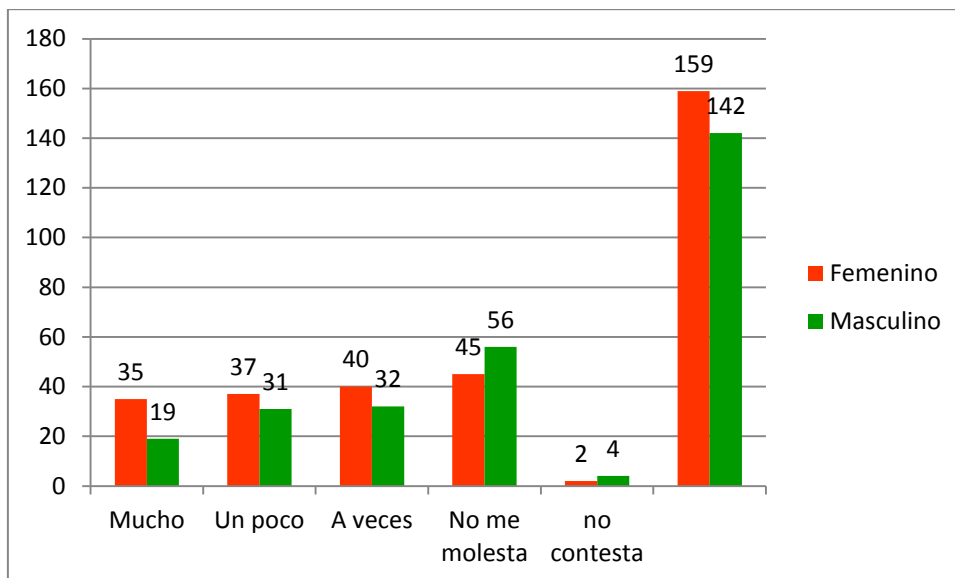
Se observa que los estudiantes de sexo femenino acusan mayor disconformidad, ante esta conducta provocada por sus pares.

Cuadro 18. Se sienten molestos ante compañeros que hacen trampas, copian trabajos prácticos y en los exámenes.

	Frecuencia	Porcentaje
		%
Mucho	54	17,9
Un poco	68	22,6
A veces	72	23,9
No me molesta	101	33,6
No contesta	6	2,0
Total	301	100,0

Solamente un 17,9 % se siente verdaderamente afectado por esta situación. Esto denota que la mayoría tienen tolerancia ante actuaciones que riñen con las normas y la veracidad. Resulta contradictorio para su integración en una sociedad globalizada y globalizante ante la necesidad de educar en el fortalecimiento de una ética de convivencia basada en el respeto mutuo, pensamiento crítico, entre otros, y de esta forma lograr un proceso de madurez intelectual y afectiva para su integración crítica en su propia cultura adquiriendo conocimientos y habilidades con responsabilidad y competencia, como lo establece la Ley General de Educación, en su artículo. 38.

Gráfico 2. Se sienten molestos ante compañeros que hacen trampas, copian trabajos prácticos y en los exámenes,



Ante la situación de fraude los estudiantes de sexo femenino acusan mayor oposición.

Cuadro 19. Les molesta los compañeros que dificultan el trabajo en clase.

	Frecuencia	Porcentaje %
Mucho	95	31,6
Un poco	89	29,6
A veces	66	21,9
No me molesta	45	15,0
No contesta	6	2,0
Total	301	100,0

31,6% de los alumnos se sienten mayormente afectados al no poder desarrollar el trabajo en clase debido a desórdenes e indisciplina de los compañeros. Con mayor tolerancia ante esas conductas 29,6% indicó que les molesta Un poco; 21,6% se sienten molestos A veces; y el 15 % No les molesta.

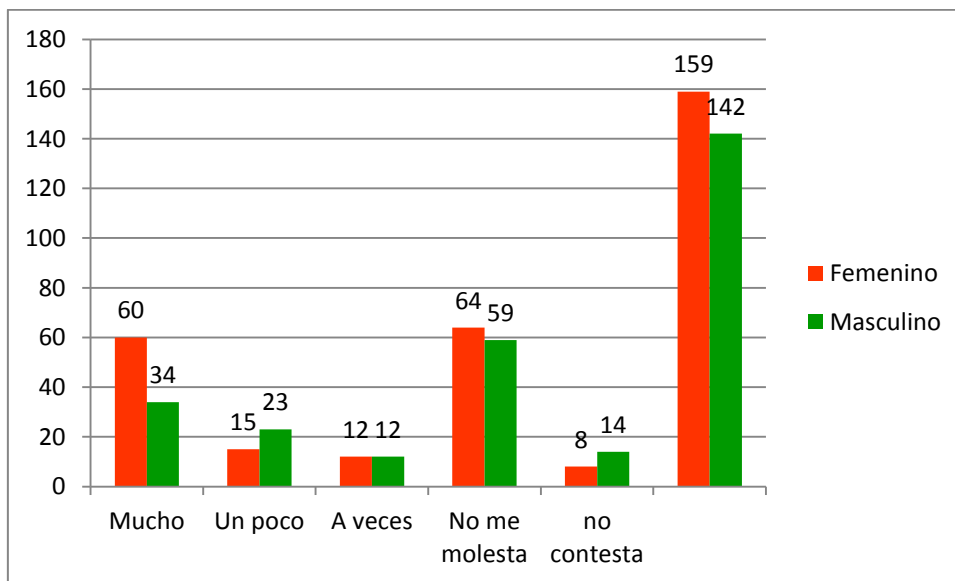
Para comprender mejor citamos una respuesta textual de los encuestados: “Enfrentamientos entre compañeros que sí quieren atender la clase y otros que sólo quieren joder”.

Cuadro 20. Molestos por acoso sexual de compañeros de aula

	Frecuencia	Porcentaje
		%
Mucho	94	31,2
Un poco	38	12,6
A veces	24	8,0
No me molesta	123	40,9
No contesta	22	7,3
Total	301	100,0

Los acosos sexuales entre compañeros de aula como a ser tocados de manera sexual en forma disimulada, jocosa o divertida, en contra de su voluntad; o tomados de sorpresa tanto varones como las mujeres el 31,2 % indicaron que les molesta Mucho en contraposición al 40,9 % que indicó que No les molesta.

Gráfico 3. Molestos por acoso sexual de compañeros de aula.



Las mujeres dicen estar más molestas ante el acoso sexual entre compañeros y sería interesante analizar a qué se debe esa diferencia entre hombres y mujeres, si se debe a una mayor exposición u otros motivos. Al mismo tiempo un recuento alto de las que respondieron No me molesta.

Según respuesta textual de uno de los encuestados: “Me tocan las nalgas al pasar”.

Cuadro 21. Les molesta que el compañero no se bañe para asistir al colegio, mal olor.

	Frecuencia	Porcentaje %
Mucho	106	35,2
Un poco	54	17,9
A veces	56	18,6
No me molesta	72	23,9
No contesta	13	4,3
Total	301	100,0

Que no se bañen para asistir al colegio, principalmente durante la temporada de calor así como entrar a clase sudados luego de terminar los entrenamientos deportivos o clases de educación física el 35,2% indicó que les molesta Mucho; 23,9% No me molesta; 18,6% A veces y Un poco indicó el 17,9% mientras que un 4,3% No contesta.

Cuadro 22. Disgusto ante chismes, maltratos, abusos, mentiras.

	Frecuencia	Porcentaje %
Mucho	138	45,8
Un poco	53	17,6
A veces	56	18,6
No me molesta	45	15,0
No contesta	9	3,0
Total	301	100,0

Ante el comportamiento entre compañeros referente a chismes, maltratos, abusos y mentiras se observa un alto índice de molestia, 45.8%. Para comprender mejor, a continuación, algunos ejemplos que surgieron en la encuesta a los alumnos como:

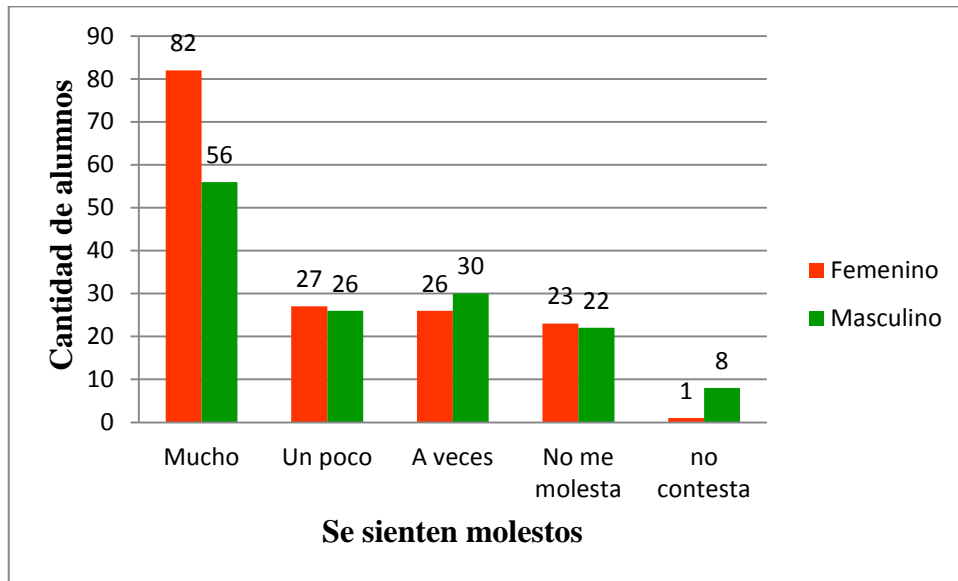
“Un compañero habla mal de mí y me dejó mal con otras personas”.

“Una compañera de clase muy hipócrita y falsa y a la hora de entrada a la clase echaba cizaña”

“Me entero por un compañero los insultos que dijeron hacia mí”. (Respuestas extraídas de las encuestas).

A continuación, se presenta tabla de contingencia según género de los alumnos:

Gráfico 4. Disgusto ante chismes, maltratos, abusos, mentiras



Se observa alto grado de disgusto frente a chismes, maltratos, abusos y mentiras entre compañeros que afectan su reputación en el grupo, dándose una clara diferenciación entre varones y mujeres ante este tipo de conflictos.

#### 4.1.3 Conflicto y violencia entre compañeros de un mismo curso o entre bachilleratos de énfasis distinto.

Cuadro 23. Se dan enfrentamientos verbales entre compañeros de curso.

	Frecuencia	Porcentaje %
Mucho	32	10,6
Regular	79	26,2
Poco	108	35,9
Nada	82	27,2
Total	301	100,0

Los enfrentamientos verbales que se producen entre compañeros de clase el 10% reporta que sucede Mucho; con relativa frecuencia 26,2 % Regular y el 35,9 % Poco. Entendiendo mejor este tipo de enfrentamiento que sucede entre los alumnos se consideran algunas de las respuestas textuales como:

“Muchas discusiones, peleas o disputas entre compañeros”; “Mi compañera y yo nos peleamos por una broma que tomó a mal”; “A veces nos ponemos a gritar entre todos y no nos entendemos. Pero siempre hay uno o dos que no están bien de su cabeza”. (Respuestas extraídas de las encuestas). El 27,2% alumnos no se sienten afectados.

Cuadro 24. Se dan agresiones físicas entre compañeros del mismo curso o curso distinto.

	Frecuencia	Porcentaje %
Mucho	15	5,0
Regular	30	10,0
Poco	114	37,9
Nada	141	46,8
No contesta	1	,3
Total	301	100,0

Un 37,9% señala Poco; 10,0% Regular y el 5% indica Mucho. Algunos de los señalamientos registrados en la encuesta tales como: “Le pegué a un compañero y se desmayó”; “Una compañera se peleó con una de segundo curso y a las dos se les echó”; como asimismo “En la sala de clase dos compañeros se pelearon físicamente, agrediendo por cuestiones de fútbol” así también pueden llegar a situaciones de agresión física por circunstancias como: “Un compañero quiso enchufar la batería de su teléfono, y, para eso desenchufó la batería del otro celular, de un compañero que se enojó por eso y se pegaron y se los tuvo que separar”. “El hermano de una compañera se peleó con mi socio porque le había besado a su hermana”.



El daño físico y/o verbal con que responden ante desarmonías y conflictos interpersonales se considera violencia y que pase desapercibido o se minimice sería un síntoma de la existencia de ‘curriculum oculto’ que debería trabajarse con los alumnos.

Cuadro 25. Se dan enfrentamientos entre grupos de un mismo curso

	Frecuencia	Porcentaje %
Mucho	18	6,0
Regular	47	15,6
Poco	87	28,9
Nada	148	49,2
No contesta	1	,3
Total	301	100,0

Los grupos que se forman dentro de un mismo curso se enfrentan, por diferentes motivos. Mucho indicó un 6%; el 15,6% Regular y el 28,9% Poco. Refieren, según sus palabras textuales en la encuesta, de la siguiente manera: “Se hacen desafíos entre compañeros” o también como: “Discuten por macanadas y luego terminan pegándose”; o este tipo de afirmaciones: “Se desafían entre pabellones y luego a la salida se esperan para agarrarse a golpes”.

Cuadro 26. Se dan enfrentamientos entre Bachilleratos

	Frecuencia	Porcentaje %
Mucho	15	5,0
Regular	50	16,6
Poco	92	30,6
Nada	142	47,2
No contesta	2	,7
Total	301	100,0

Los alumnos formando grupos de bachilleratos de distinto énfasis recurren a enfrentamientos entre sí, en un 5% Mucho; Regular indica un 16,6% y Poco refiere un 30,6%. De acuerdo a lo recabado en la encuesta encontramos afirmaciones como: “Maltrato a otros compañeros, no sólo a los del curso”, además de “Nuestro colegio sigue teniendo discusiones que acaban en peleas con otros colegios u otros bachilleratos”; “Peleas porque se creen superiores”.

Cuadro 27. Rivalidades, rechazos, discriminación entre compañeros

Rivalidades por:	Mucho %	Regular %	Poco %	Nada %	NC* %	Total %
Condición socioeconómica	1,7	7,3	20,9	69,4	,7	100
Rendimiento académico	6,0	17,6	33,9	41,9	,7	100
Incomunicación, rechazo, compañeros que no están integrados, se sienten solos	9,3	19,6	34,2	35,9	1,0	100
Discriminados por género, carácter, personalidad	7,6	17,9	33,2	39,9	1,3	100

\* No contesta

En cuanto a las rivalidades por cuestiones socioeconómicas un 69,4% indicó Nada, que no se dan este tipo de enfrentamiento. Mientras que según lo recabado en la encuesta se encuentra afirmaciones como: “Por motivo socioeconómico discriminan a un compañero”.

Rivalidades entre compañeros por rendimiento académico el 33,9% indicó Poco; el 41,9% señaló, Nada.

En la encuesta se encontró afirmaciones como: “Una compañera se ha aplazado en una materia muy fácil y la han insultado por eso”; “Un grupo de compañeros se burlan de otro por tener bajo nivel académico” y, “Generalmente suelen menospreciarme por el hecho de que tengo buenas calificaciones piensan que soy creída, pero yo no soy así, además por mi contextura física.”

Compañeros que se encuentran solos, que no están integrados en el grupo. Este hecho se da Mucho lo señaló un 9,3 %; el 34,2 % señaló que se dá Poco y el 35,9% Nada. Aunque el mayor porcentaje, 35,9% indicó que no sucede este tipo de conflictos entre los compañeros, no pasa desapercibido cuando otros aseveran lo contrario y con ello manifiestan que también forma parte de la realidad este tipo de conflictos. Para comprender mejor a qué se refiere transcribimos algunas de las afirmaciones puestas en la encuesta, algunas como: “Tengo una compañera no muy sociable, no siempre la molestan y tratamos de integrarle al grupo para que se sienta bien”. Otra enunciación: “Se le discriminó mucho a un compañero desde el primer curso y hasta ahora en el 3°, se le dice *Feo* o *Tuje*”. “Algunos compañeros se sienten aislados y no asisten mucho al colegio”. Y afirmaciones graves como la siguiente: “A uno de mis compañeros le agreden mucho por su aspecto físico y se deprimió mucho y casi quiso quitarse la vida”. “No pido nada en el colegio, trato de pasar mis días tranquilo en el colegio”.

Los conflictos cuya fuente es la discriminación de compañeros por género, carácter, personalidad indicó el 33,9 % que sucede Poco, y el 7,6% que sucede Mucho. El 39,9% no registra este tipo de comportamientos o no es víctima de este tipo de apremios. Entre las respuestas que se obtuvieron de la encuesta tomamos a continuación algunas de las afirmaciones que ilustran mejor: “Un compañero se pintó el cabello y se le burlaban”; “A un compañero se le discrimina por su color de piel”; “Los muchachos hinchaban y molestan mucho a las chicas y se les discrimina”; “No hay compañerismo, un compañero se sienta solo y lo rechazan por su forma de actuar”; o cuando expresan “Pelear porque uno no comprende la forma en que se expresa el otro”.

La ocurrencia de cualquier tipo de discriminación hacia el compañero puede ser tan nociva que lo afecte psicológicamente y generalmente pasa desapercibida.

Cuadro 28. Percepción de insultos, burlas, amenazas y maltratos verbales entre compañeros.

Se dan	Frecuencia	Porcentaje %
Mucho	65	21,6
Regular	71	23,6
Poco	93	30,9
Nada	69	22,9
No contesta	3	1,0
Total	301	100,0

La frecuencia con que se dan los insultos, burlas, amenazas y maltratos verbales entre compañeros señalan un 21,6% *Mucho*; *Regular*, 23,6% y el 30,9% *Poco*. Estos porcentajes coinciden con la literatura que habla de un alto nivel de conflictividad en situaciones con alto nivel de insultos entre compañeros que se considera violencia.

En las encuestas algunas de las afirmaciones textuales son: “Insultos siempre, y, agresiones físicas, rechazos”; o como las siguientes: “Tenemos un compañero muy agrandado que se pasa insultando sin pensar en los demás”. “Estoy harto de los locos”. “Me hinchaban mucho un grupo de compañeros, les decía bien que no lo hagan más y no hacían caso, sólo cuando reaccionaba y les gritaba paraban”; también afirmaciones como: “Normalmente peleamos por chicas o más bien por clubes” entre otras.

Fernández (1999) dice que la violencia verbal se refiere a amenazas, insultos, motes y expresiones dañinas y suele ser la más usual y repetida que se exterioriza como «juegos» psicológicos, coerciones, reírse de, chismes, incomunicación y rechazo. Estos abusos entre los

alumnos pasan desapercibidos o se normaliza considerando como un proceso de maduración inevitable.

Cuadro 29. Hurtos, destrozos, ocultamiento de pertenencias de compañeros.

Se dan	Frecuencia	Porcentaje %
Mucho	59	19,6
Regular	68	22,6
Poco	72	23,9
Nada	101	33,6
No contesta	1	,3
Total	301	100,0

Un 19,6% indicó que sucede Mucho. El 22,6% dijo Regular y un 23,6% sucede Poco. Relatan, según la encuesta que: “Robaron mi plata y rompieron mi mochila”. “Tiraron mi mochila por la ventana y otro compañero escupió sobre ella”. O como el siguiente caso: “Me han ocultado el celular y a otra compañera le robaron dinero”. También afirman que: “Ocultan pertenencias por diversión”; “Cuando se tiran las mochilas y se hacen coquitos (numerosos nudos tan fuertes que al desatarlos la prenda queda destruida) por las ropas”. El 33,6% no se siente afectado por esta situación.

Son actos de violencia indirecta intencionales, ejecutado por otro o por varios alumnos dirigidos hacia un compañero en el marco de agresiones interpersonales. (Isabel Fernández, 1999)

Cuadro 30. Insultos y persecuciones por las redes sociales.

Se dan	Frecuencia	Porcentaje %
Mucho	34	11,3
Regular	33	11,0
Poco	74	24,6
Nada	159	52,8
No contesta	1	,3
Total	301	100,0

Indicaron el 11,3% que sucede Mucho, mientras que Regular el 11% y Poco el 24,6%. Lo referido en las encuestas, algunas entre varias respuestas fue: “Hay una página en las redes sociales y se pelean por ahí. A mí me pasó, te suben y te dicen Tesapo’e o bandida”. “Una compañera se metía mucho en mi vida, me molestaba porque no paraba un solo día” o también: “A una compañera le hicieron de menos y le sacaron por la red social- Instagram”.

El 52,8% no se siente víctima ante ese escenario.

Tomando una de las tantas definiciones:

El acoso electrónico o cibernético o crueldad social en línea se define como el acoso a través de la difusión maliciosa de información en la red, en mensajes de texto, redes sociales, correos electrónicos, en páginas web, blogs, salas de chat, etc. Puede ser información en texto, fotografías o imágenes modificadas o editadas. Todo a través de una computadora o teléfono móvil. (Mendoza López, 2012, p. 133)

#### **4.1.4 Conflictos más comunes en los trabajos grupales, el trato con profesores, actividades deportivas, absentismos, materias y recursos didácticos.**

Cuadro 31. Actividades de trabajo grupal indicados por los docentes.

Las actividades en grupo son :	Frecuencia	Porcentaje %
Ordenadas	89	29,6
Planificadas	116	38,5
Desordenadas	67	22,3
Impredecibles	28	9,3
No contesta	1	,3
Total	301	100,0

Los trabajos grupales solicitados por los docentes a los alumnos el 29,6% lo considera que están indicados de manera Ordenadas y el 38,5% lo consideró Planificadas.

Hay que destacar que en las encuestas los alumnos describieron algunas situaciones como:

“Si el profesor dá una indicación, no podemos hacer nada más que eso. No dá lugar a la creatividad”. Otra afirmación como “Nos peleamos mucho cuando hay actividad grupal porque no somos unidos” o también “Cuando se forman grupos de trabajo y los profesores dan la cantidad, muchos sobrepasan y eso es injusto y los profesores no ponen orden y surge la disconformidad y peleas”; “Discusión por falta de participación de los compañeros en las actividades”.

Se deduce que las actividades de trabajo grupal es un foco de conflicto y peleas entre los compañeros al no gestionar adecuadamente la distribución de tareas y responsabilidades de los miembros del grupo.

Cuadro 32. Cómo tratan los docentes a los alumnos.

Tratan a los alumnos de manera:	Frecuencia	Porcentaje %
Agradable	117	38,9
Respetuoso	63	20,9
Bueno	63	20,9
Indiferente	21	7,0
Malo	6	2,0
Abusivo	2	,7
Autoritario	28	9,3
Permisivo	1	,3
Total	301	100,0

Los alumnos tienen una apreciación muy favorable del trato que reciben de parte de los docentes.

Calificaron como Agradable, el 38,9 %; Respetuoso, el 20,9 % y Bueno el 20,9%.

En la encuesta se refirieron como Trato y comunicación agradable de la siguiente manera: “Todos los profesores con los que he tenido clases, siempre son respetuosos, no alzan la voz y además bromean con nosotros un rato para divertirnos”; o como esta afirmación: “Todos en general son agradables a la hora de comunicarse con los compañeros y también explicando su clase”.

En cuanto al trato Respetuoso algunas opiniones fueron: “Siempre los profesores tratan con el debido respeto a los estudiantes sin importar mucho como sea su alumno”. O ésta apreciación “Los profes nos tratan bien, de forma adecuada y con respeto.”

Utilizaron la categoría de Bueno en afirmaciones como: “Los maestros son muy buenos con todos”. “Hay algunos docentes que tratan bien a sus alumnos y hasta les da tiempo para descansar”. O, “Son buenos y agradables”.

Interpretaron Indiferencia de los profesores hacia los alumnos cuando afirman en la encuesta: “Que no vengan sólo a dar clase y se van”; además de “Son indiferentes con los alumnos vagos”; o sugieren “Hay que hablar más entre docentes y alumnos para llevarnos mejor”.

Malo, manifestaron según la encuesta como: “Algunos profes sólo nos mandan a copiar o completar en base a fotocopias sin siquiera explicar. No hay seriedad con respecto a la enseñanza. No siempre, pero muchas veces existe desinterés de parte de profesores y alumnos.” Además: “Uno de nuestros profesores nos habla muy mal”.

En cuanto a trato Abusivo señalaron en la encuesta lo siguiente: “Algunos profes gritan mucho, como la Profe de Matemáticas que no tiene paciencia, el profesor de Antropología que no permite hablar y el Profesor Guía que cree que todos somos sus reclutas”. Y la

siguiente afirmación: “Suele haber favoritismo de parte de los docentes para con algunos alumnos”.

Consideran Autoritario cuando, según la encuesta: “Muchas veces toman decisiones sin el consentimiento de los alumnos”, “Algunos profesores no quieren explicar más de una vez su clase” o ésta: “Algunos profesores no dejan expresarse a los alumnos”

Permisivo, referido en la encuesta: “Que me ayudan con la tarea porque faltó mucho”.

Cuadro 33. Participación en actividades deportivas, culturales, extracurriculares.

Participan de forma :	Frecuencia	Porcentaje %
Activa	169	56,1
Planificada	46	15,3
Pasiva	46	15,3
Desorganizada	11	3,7
Conflictiva	2	,7
Ninguna participación	24	8,0
No contesta	3	1,0
Total	301	100,0

El 56,1% de los alumnos participan en actividades, deportivas, culturales, festivos, cívicas y otras extracurriculares de forma Activa. Un 15,3 % indicó que participan en forma Planificada.

La participación masiva de los alumnos surge con la realización de las competencias que se llevan a cabo en el evento denominado “Justas Culturales, Científicas y Deportivas”. El reglamento general de estas competencias se encuentra en las Normas de Convivencia y Urbanidad del Colegio Nacional EMD ‘Ysaty’. Además de ésta, participan en otros eventos relacionados con lo cultural, artístico, investigativo o creativo al cual son convocados o invitados dentro de la Capital o al interior del país.

Cuadro 34. Conflictos por las ausencias de los alumnos.

	Frecuencia	Porcentaje %
Importante	149	49,5
Respetuosa	113	37,5
Indiferente	25	8,3
No les importa	13	4,3
No contesta	1	,3
Total	301	100,0

Los alumnos consideran que las ausencias son observadas por los docentes como una falta Importante, 49,5%; que lo tratan de manera Respetuosa el 37,5%. Mientras que el 8,3% considera que las ausencias de los alumnos a clase les resultan Indiferente a los docentes y el 4,3% manifestaron que a los docentes No les importa.

González González (2014) hace el planteamiento de que no se trata solamente en prevenir situaciones de absentismo entre los alumnos y permanezcan en la institución educativa sino de que sea participante activo en la vida social y académica de ésta. Estar físicamente presentes y no estar dispuestos a participar en la actividad académica en el aula, por ejemplo, es también una manera de ser absentista.

“Cuando aparezcan los primeros indicios (desinterés en la escuela, saltarse clases, dificultades académicas, aislamiento de compañeros...) inclusive unas pocas ausencias pueden interferir negativamente en el rendimiento académico y grado de inadaptación escolar de los alumnos” (pp. 10-12)

Cuadro 35. Cantidad de materias, objetivo, carga hora, recursos didácticos.

N= 301	Excesiva	Adecuada	Confuso	Insuficiente	NC
Consideran que:	%	%	%	%	%
La cantidad de materias es :	14,0	68,4	11,6	5,6	,3
La carga horaria por materia es:	15,6	62,5	13,6	8,0	,3
El objetivo de cada materia es :	9,6	66,1	16,9	6,3	1,0
Cuentan con profesores para todas las materias	16,6	54,5	11,3	16,3	1,3
La existencia de recursos de apoyo para estudio (libros de texto, laboratorio, computadoras, internet) es:	11,3	55,5	8,3	24,9	-

NC = No contesta

Acerca de la cantidad de materias que tienen en el curriculum consideran el 68,4% Adecuada.

La carga horaria por materia respondió el 62,5% que es Adecuada.

El objetivo de cada materia para el 66,1% es Adecuada

Si cuentan con profesores para todas las materias respondió el 54,5% es Adecuada.

Y los recursos de apoyo para estudio como como libros de texto, laboratorio, computadoras y otros, el 55,5 % consideró Adecuada.

Recogiendo los porcentajes más representativos se deduce que están conformes y se sienten cómodos acerca de estos temas.



Cuadro 36. Califican a sus docentes

de manera	Frecuencia	Porcentaje %
Excelente	92	30,6
Buena	183	60,8
Insuficiente	23	7,6
Ninguna capacidad	3	1,0
Total	301	100,0

El 60,8% considera Buena la formación de sus docentes y el 30,6% lo consideró *Excelente*.

Se deduce que tienen confianza en la capacidad y formación de sus docentes.

#### 4.1.5 Conflictos externos a la institución escolar que afectan a los alumnos

El entorno, como la infraestructura de la ciudad y localización territorial de la institución, el sistema de transporte público, la seguridad ciudadana, así como la influencia del consumo de drogas entre los jóvenes son situaciones que inciden en los conflictos que deben afrontar cotidianamente los alumnos. Se tomaron las variables siguientes:

Cuadro 37. Conocen compañeros con problemas de drogas.

	Frecuencia	Porcentaje %
Si	106	35,2
No	104	34,6
No sé	91	30,2
Total	301	100,0

El 35,2% reporta que Si conocen compañeros con problemas de drogadicción. Un 34,6% No conocen casos y el 30,2% No sabe.

Cuadro 38. Conocen compañeros con problemas de alcoholismo.

	Frecuencia	Porcentaje %
Si	76	25,2
No	128	42,5
No sé	97	32,2
Total	301	100,0

Están al tanto de compañeros con problemas de alcoholismo un 25,2% Si.

No conocen casos de compañeros con problemas de alcoholismo un 42,5% y reportan que No sabe un 32,2%.

Cuadro 39. Conocen compañeros que traen armas al colegio.

	Frecuencia	Porcentaje %
Sí	20	6,6
No	177	58,8
No sé	104	34,6
Total	301	100,0

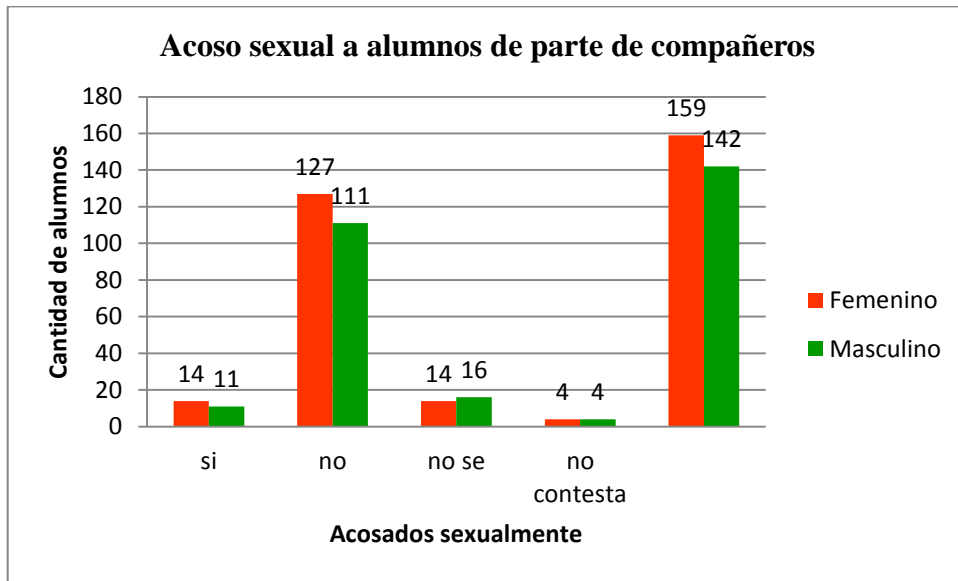
Alegan, según la encuesta, que hay compañeros que Sí traen armas al Colegio, un 6,6%. Y el 58,8% que No traen armas. No sabe un 34,6%.

Cuadro 40. Señalan Acoso sexual por parte de compañeros.

	Frecuencia	Porcentaje %
Si	25	8,3
No	238	79,1
No sé	30	10,0
No contesta	8	2,7
Total	301	100,0

El 8,3% afirma que Si se sintieron acosados sexualmente por compañeros. El 79,1% que No sufrió esta situación y un 10,0% No sabe, no se percató de la situación.

Gráfico 5. Acoso sexual entre compañeros.



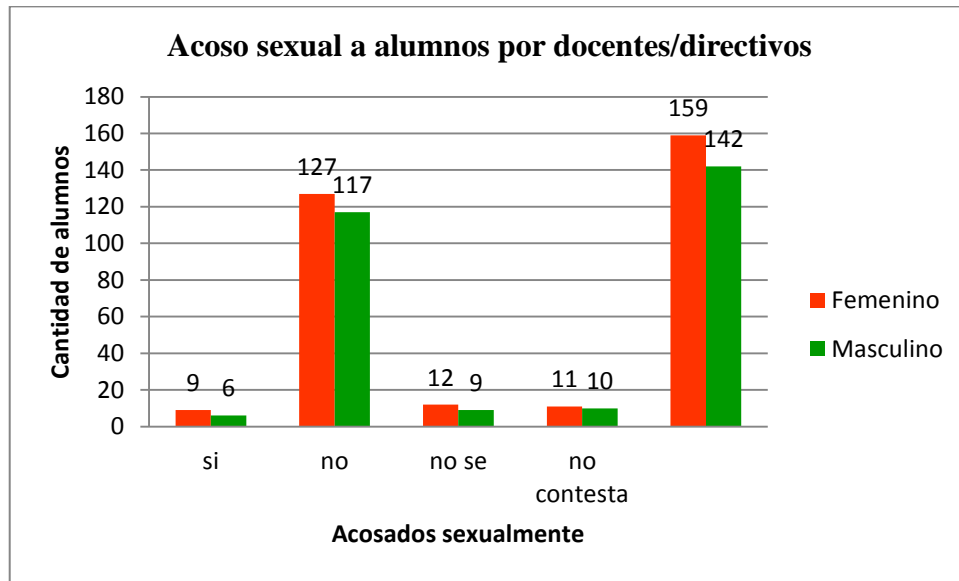
Según encuesta, tanto mujeres como varones sufrieron acoso sexual de parte de los compañeros.

Cuadro 41. Señalan acoso sexual por parte de docentes o directivos.

	Frecuencia	Porcentaje %
Si	15	5,0
No	244	81,1
No sé	21	7,0
No contesta	21	7,0
Total	301	100,0

El 5% de los estudiantes, según la encuesta ha sufrido acoso sexual de parte de docentes y/o directivos. El 81,1% indicó que No fue víctima de acoso, mientras que el 7,0% No sabe, no se percató de la situación y el 7% No contestó.

Gráfico 6. Acoso sexual a los alumnos de parte de docentes/directivos.



Acoso sexual a alumnos por docentes/directivos. Según género del estudiante.

Cuadro 42. Seguridad del barrio

	Frecuencia	Porcentaje %
Si	124	41,2
No	35	11,6
Más o menos	142	47,2
Total	301	100,0

El 41,2% de los alumnos considera que el barrio donde está ubicado el Colegio *Si* es seguro. *Más o menos* seguro lo reportó el 47,2 % y que *No* es seguro el 11,6 %.

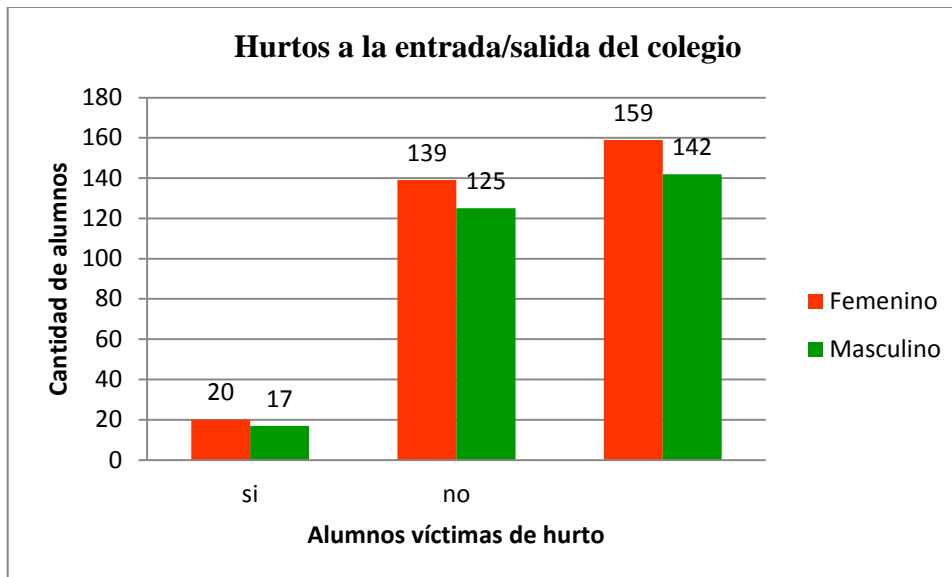
De acuerdo a la Normas de Convivencia y Urbanidad (2016) en su Capítulo II sobre Diagnóstico Institucional, el barrio está catalogado por la Policía de la Capital como “Zona de alto riesgo” o “Zona Roja” situación que genera inseguridad para los docentes y alumnos y se acentúa con la proliferación de bares, copetines, casas de juegos de azar, venta callejera de sustancias adictivas. (p. 8)

Cuadro 43. Víctima de hurto a la entrada/salida del colegio.

	Frecuencia	Porcentaje %
Si	37	12,3
No	264	87,7
Total	301	100,0

El 12,3% de los alumnos, según la encuesta, expresaron que fueron víctima de hurtos a la entrada y/o salida del colegio. Y el 87,7% no fue víctima de esta situación.

Gráfico 7. Víctima de hurtos a la entrada/salida del colegio.



Estudiantes mujeres como varones fueron abordados por asaltantes callejeros en las inmediaciones del colegio. De la muestra resultan 20 mujeres y 17 varones.

Cuadro 44. Cuentan con seguridad policial alrededor del colegio.

	Frecuencia	Porcentaje %
Si	216	71,8
No	10	3,3
A veces	68	22,6
Nunca	6	2,0
No contesta	1	,3
Total	301	100,0

El 71,8% respondió que *Si* hay seguridad policial alrededor del colegio. Que *A veces* hay seguridad policial un 22,6% y que *No* respondió un 3,3%.

El colegio cuenta con un personal policial todos los días frente al portón central de entrada.

Cuadro 45. Medio de transporte utilizado por los alumnos.

	Frecuencia	Porcentaje %
A pie	85	28,2
Transporte público	135	44,9
Vehículo de la familia	26	8,6
Indistinto	51	16,9
No contesta	1	,3
Moto	1	,3
Bicicleta	2	,7
Total	301	100,0

El 28,2% se moviliza A pie para trasladarse de su vivienda al colegio a la ida como el regreso. Un 44,9% utiliza transporte público para trasladarse; 8,6% se moviliza en el vehículo familiar y de manera indistinta utilizando más de un medio de transporte incluyendo a pie, el 16,9%.

En la encuesta un alumno, que se traslada en motocicleta, narró que: “Un día, yo y mi compañero íbamos en la moto y fuimos perseguidos por la motorizada policial Lince”. Este episodio se puede relacionar con la zona de riesgo catalogada por la Policía y los controles a los motociclistas se hacen más escrupulosos ya que es una modalidad utilizada para despojar a la víctimas de sus pertenencias, especialmente de las carteras y mochilas.

Cuadro 46. Frecuencia de ómnibus de pasajeros

	Frecuencia	Porcentaje %
Buena	51	16,9
Apropiada	78	25,9
Solo ciertas horas	156	51,8
No contesta	16	5,3
Total	301	100,0

Refieren que es Apropiada el 25,9%; la frecuencia Sólo ciertas horas 51,8% y que es Buena un 16,9%.

Cuadro 47. Trato de los choferes de ómnibus a los alumnos

El trato es	Frecuencia	Porcentaje %
Respetuoso	24	8,0
Cordial	82	27,2
Maltrato	46	15,3
Indiferente	140	46,5
No contesta	9	3,0
Total	301	100,0

Un trato Indiferente reportan el 46,5%. Un trato Cordial el 27,2 %. Reportan Maltrato el 15,3% y de forma Respetuosa refiere el 8,0%.

#### 4.1.6 Lugares donde ocurren los conflictos

Los lugares donde se desarrollan y producen las situaciones de conflicto y hechos de violencia entre compañeros, grupos de compañeros, distintos bachilleratos y con otros colegios. Habitualmente los conflictos nacen y se desarrollan en el sitio donde surge, mientras que otras veces nacen en un sitio, pero se desenvuelven en otro lugar, generalmente, cuando los involucrados desean pasar desapercibidos por las autoridades, docentes o profesores Guías.

Cuadro 48. Conflictos ocasionados en el salón de clases.

	Frecuencia	Porcentaje %
Muchas veces	109	36,2
Pocas veces	134	44,5
Nunca	38	12,6
No contesta	20	6,6
Total	301	100,0

Los conflictos se producen Muchas veces, 36,2% en el salón de clases donde se dan discusiones, agresiones y peleas. Se transcribe algunas de las respuestas dadas por los alumnos en la encuesta, respetando la expresión original y algunas de ellas son: “En el salón de clases molestan y el otro reacciona y así comienza la pelea”; “Una vez hubo moquete – peleas a trompadas – en el salón de clases”; “En el salón de clases por no poder entendernos, se crea un lindo griterío”; “Hay mucho insulto en clase entre compañeros”.

Cuadro 49. Conflictos desplegados en el baño.

	Frecuencia	Porcentaje %
Muchas veces	21	7,0
Pocas veces	69	22,9
Nunca	178	59,1
no contesta	33	11,0
Total	301	100,0

Aunque el 7% indicó Muchas veces se producen conflictos y peleas en el baño, éste no deja de ser un lugar para pelear y así no estar delante de los demás manteniendo cierta privacidad del conflicto. Refirieron algunos ejemplos en la encuesta como: “Dos compañeras tuvieron una dura pelea en el baño por causas privadas y una de ellas terminó mudándose de turno para evitar más peleas”. O afirmaciones como: “En el baño se pelean mucho”.



Cuadro 50. Conflictos que se dan en la cancha/polideportivo

	Frecuencia	Porcentaje %
Muchas veces	105	34,9
Pocas veces	110	36,5
Nunca	62	20,6
No contesta	24	8,0
Total	301	100,0

El colegio cuenta con un polideportivo amplio, techado donde se desarrollan las clases de Educación física, la práctica de deportes como fútbol y hándbol además de recreación.

Los conflictos y peleas se dan en ese lugar Muchas veces, indicó el 34,9%. Pocas veces el 36,5%.

Para comprender mejor a continuación citamos algunas de las explicaciones de los alumnos, asentadas en las encuestas: “En la cancha las mujeres suelen ser brutas y hablan mal de otras mientras juegan”; “En Educación física se pelean porque hubo *falta*”. “En la cancha es frecuente que cuando se termina de jugar terminan todos enojados”; “En la cancha dos grupos de chicas se pelaron por muchachos”; “Cuando se juega al fútbol o hándbol se aprovecha para pelear y pegarse”; “Cuando juegan fútbol los hombres se alteran mucho”; y por último: “Peleas por chicas y fútbol en la cancha del polideportivo”.

Cuadro 51. Conflictos que se producen en el laboratorio.

	Frecuencia	Porcentaje %
Muchas veces	5	1,7
Pocas veces	36	12,0
Nunca	224	74,4
No contesta	36	12,0
Total	301	100,0

Es significativo el porcentaje de encuestados que dicen en el espacio del Laboratorio de Informática Nunca se dan peleas o conflictos, el 74,4%. Muchas veces 1,7% y Pocas veces el 12,0%.

Cuadro 52. Conflictos que se producen en la biblioteca.

	Frecuencia	Porcentaje %
Muchas veces	3	1,0
Pocas veces	20	6,6
Nunca	243	80,7
No contesta	35	11,6
Total	301	100,0

Biblioteca, un espacio donde el 80,7 % afirma no darse Nunca situaciones de conflictos y peleas; 6,6 % Pocas veces y sólo el 1 % Muchas veces.

Cuadro 53. Conflictos que se dan en el patio.

	Frecuencia	Porcentaje %
Muchas veces	55	18,3
Pocas veces	133	44,2
Nunca	80	26,6
No contesta	33	11,0
Total	301	100,0

El patio es un gran espacio físico libre donde convergen todos los pabellones y cuenta con algunas graderías de madera, y donde generalmente, se realizan los actos y fiestas escolares, la formación de entrada en los días correspondientes. Se denomina Patio de Honor. El 18,3% señalo que Muchas veces se dan en ese lugar los conflictos y peleas. Un 44,2% Pocas veces y Nunca el 26,6%.

Cuadro 54. Conflictos que se dan en la cantina/comedor.

	Frecuencia	Porcentaje %
Muchas veces	46	15,3
Pocas veces	101	33,6
Nunca	120	39,9
No contesta	34	11,3
Total	301	100,0

La cantina/comedor no es un espacio muy amplio para la cantidad de alumnos. Cuenta con una barra/mostrador de mampostería desde donde los responsables del servicio sirven, cobran y sirven las bebidas y comestibles a estudiantes y docentes que forman fila para ser atendidos y se encuentran algunas mesas y sillas plásticas.

El 15,3% indicó que es un lugar donde Muchas veces se genera conflictos y peleas; el 33,6% Pocas veces y el 39,9% Nunca.

Para entender mejor reproducimos fielmente las expresiones de los alumnos en la encuesta: “Tanto en el patio como en la calle pueden chocar bastante las personas, en la cancha o laboratorio y cantina por la gran cantidad de alumnos que se acumula en el lugar llegando a tenerse problemas”; “ Se derrama la bebida por el compañero o se le echa su comida”; o por la falta de ordenen la fila: “En la cantina por el lugar en la fila”; “ En la cantina se empujan mucho y eso molesta a los alumnos” y también “Cuando los compañeros se apuran para que se les atiendan en la cantina, se arma la pelea”.

Cuadro 55. Conflictos que se dan entre compañeros fuera del colegio.

	Frecuencia	Porcentaje %
Muchas Veces	133	44,2
Pocas veces	74	24,6
Nunca	74	24,6
No contesta	20	6,6
Total	301	100,0

El 44,2 % indicó Muchas veces se dan fuera del colegio; el 24,6% Pocas veces y Nunca el 24,6%.

Los alumnos encuestados refieren que los conflictos y peleas no resueltas en el colegio lo zanján fuera del espacio del colegio, en la calle, en la parada de ómnibus en una plaza cercana, pero, con más asiduidad en el predio del Supermercado “Stock” que se encuentra a 500 metros del predio de la institución. Indican que si las peleas las llevan fuera del predio del colegio ya no se responsabiliza la institución y ellos no pueden ser sancionados.

Las siguientes afirmaciones extraídas de la encuesta son: “A la salida del colegio, algunos se pelean en cualquier parte, ya sea en la plaza o en el Stock”; “A la salida se encuentran grupos de compañeros para enfrentarse unos a otros”; “Pelear con otro colegio”; “Hay mucha rivalidad por barras o problemas sociales entre los compañeros”; “Las peleas son muchas veces fuera del colegio. Yo no me meto”; “En el Stock suelen pelearse con otros colegios, no sé el motivo, yo trato de evitar estar ahí en esas ocasiones”.

O, como la siguiente explicación que denota ser conscientes de que están cometiendo un acto de violencia y que no será tolerado ni quedarían sin ser sancionados por los responsables de la institución en caso de ser perpetrado dentro de sus instalaciones: “Generalmente el problema sucede más afuera del colegio ya que si es dentro es más perjuicio para el alumno como puede ser para el docente.”

#### 4.1.7 Gestión de solución de los conflictos.

Cuadro 56. Cómo gestionan los alumnos los conflictos.

Conflictos de:	Buscan a docentes/ Coordinad.	Intervienen directamente maestros/ Coordinador	Piden apoyo al Centro de Estudiante	Llaman a un diálogo entre las partes involucradas	No hacen nada	Cada uno resuelve como puede	Informa a sus padres para resolver	NC	Anulado
N= 301	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Compañeros drogadicto /alcohólico	28,2	7,0	4,3	6,3	15,9	22,3	14,0	1,3	,7
Enfrentamiento, agresiones entre compañeros de un mismo curso.	36,5	25,9	2,7	6,6	8,3	10,0	8,0	1,3	,7
Enfrentamiento, agresiones con alumnos de otros bachilleratos	34,2	28,6	2,0	5,6	12,0	9,3	6,3	1,3	,7
Enfrentamiento con los profesores.	28,2	21,3	8,0	9,3	10,6	8,6	11,6	1,7	,7
Caso de robo, hurtos, daño, de pertenencias de compañeros	48,2	19,9	3,0	3,7	9,3	6,3	6,6	2,3	,7
Acoso sexual	36,9	21,3	4,0	4,0	9,3	7,3	14,6	2,0	,7
Ausencias reiteradas	23,3	21,3	1,7	9,0	15,3	7,0	20,9	1,0	,7
Compañeros que no están integrados y se sienten solos, incomunicación, rechazo.	22,9	12,0	6,6	13,6	23,3	12,0	7,6	1,3	,7
Por género, carácter, personalidad.	27,2	13,6	4,7	8,0	22,6	13,6	7,0	2,7	,7
Insultos, burlas, amenazas y maltratos verbales.	38,9	16,6	4,0	9,6	11,6	11,6	6,0	1,0	,7
Insultos y persecuciones por las redes sociales	24,9	15,6	3,3	4,7	24,3	15,0	9,6	2,0	,7
Problemas de inseguridad en los alrededores del colegio	32,2	16,9	2,3	4,0	13,6	12,6	16,3	1,3	,7

Ante situaciones de conflictos y violencia que surgen tanto entre estudiantes, con profesores y el entorno, se puede observar una marcada tendencia al adultocentrismo (Duarte, 2012), es otro, preferentemente un adulto, quien resuelve o toma la decisión de cómo resolver las

diferentes situaciones de conflicto que involucran a los estudiantes, y esto lleva a una evasiva o evitación, como al mismo tiempo violenta. El adulto se impone a través de normas, regulaciones etc., pero no se indaga cuál es el foco del conflicto, que hará descubrir los interés y necesidades genuinas de los alumnos; al aplicar directamente reglamentos, leyes y normas de convivencia, las estamos aplicando sobre las “posiciones”, y no sobre el interés real y necesidades de las partes, que es el aporte fundamental de la Mediación educativa que genera un deuteroprendizaje.

Comparando los resultados, de mayor a menor, muestran que ante los tipos de conflicto aludidos y/o situaciones de violencia recurren:

Cuadro 57. Referentes para la gestión de conflictos.

N° de orden	Formas de gestión
1° lugar	Los estudiantes se dirigen a buscar docentes/Coordinador - persona adulta de la institución - que resuelvan la situación de conflicto presentada.
2° lugar	Interviene directamente el adulto (docentes, coordinadores).
3° lugar	Los estudiantes no hacen nada. Ignorar - Evitar
4° lugar	Cada uno resuelva como puede. Pasivo
5° lugar	Requieren a sus padres para que resuelvan – persona adulta
6° lugar	Dialogan las partes - Colaborar
7° lugar	Piden al Centro de Estudiantes. Otros pares lo resuelvan

Ante situación conflictiva y/o violencia, a en primer lugar, recurren a sus docentes y autoridades.

En segundo lugar ante la detección de una situación conflictiva interviene directamente el docente/directivo.

En tercer y cuarto lugar ante circunstancias conflictivas los encuestados refirieron tomar una posición de evitación y pasiva.

Los encuestados señalan recurrir a sus padres en quinto lugar, por debajo de la posición de evitación y pasividad.

Otros indicaron dialogar entre las partes involucradas demostrando una posición colaborativa en sexto lugar.

Se puede destacar que el último referente es el Centro de Estudiantes, no está visibilizado por los encuestados como un canal natural para resolver las situaciones analizadas en este estudio.

Cuadro 58. Conocimiento de la Mediación Educativa.

	Frecuencia	Porcentaje %
Si	76	25,2
No	164	54,5
Nunca	61	20,3
Total	301	100,0

El 25,2% de los estudiantes encuestados refirieron que SI, contra un 54,5% que NO y un 20,3% que Nunca escucharon sobre ello.

Mencionaron en la encuesta sin especificar fecha que:

Fue a través del Poder Judicial, 15 alumnos del colegio dieron el total de su tiempo para poder capacitarse pero al final de parte de ellos no hicieron nada, nos hicieron jurar, pero después no se contactaron más, los alumnos creen que nos usaron, se aprovecharon de nosotros para el bien de ellos. (Fuente: textual de la encuesta)

Ante la pregunta realizada a través de la encuesta para conocer algunas propuestas desde los alumnos de cómo mejorar las clases, manifestaron indirectamente otros tipos de conflictos cotidianos existentes relacionados con la actividad académica, principalmente.

Las propuestas de solución que proponen está marcada por el modelo tradicional de resolución de conflictos: Incidente – Docente – profesor Guía- Director (Consejo escolar) – sanción (Fernández, 1999).

Agrupando las opiniones similares tenemos en la siguiente página el resultado utilizando Tabla de Frecuencia.

Cuadro 59. Intereses expresados por los alumnos para de solución de los siguientes conflictos.

Fuente de conflictos relacionado con:	Frecuencia	%
<b>Actos disruptivos alumnos/docentes</b>		
1- Profesores sean puntuales.	3	1,0
2- Mayor atención en clase a los alumnos.	8	2,7
3- Profesores mantengan la disciplina en la clase.	17	5,6
4- Profesores pongan entusiasmo al dar clase.	11	3,7
<b>Absentismo de los profesores</b>		
1- Que los profesores dejen el celular en horas de clase.	7	2,3
2- Que no falten a las clases y nos dejan con horas libres.	9	3,0
3- No carguen al profesor con tantas tareas que luego no nos hacen caso por hacer sus cosas.	2	,7
<b>Desinterés académico alumnos/docentes</b>		
1- Apoyo extra para alumnos que necesiten.	4	1,3
2- Estudiantes más responsables con actividad escolar.	32	10,6
3- Que expliquen mejor las lecciones antes de pedir: "completar tal página".	45	15,0
4- Ver más videos, visitas a lugares, museos, debates en aula, varíen métodos de enseñanza.	16	5,3
5- No perder tiempo copiando lecciones.	11	3,7
6- Profesores no se molesten cuando preguntamos varias veces la misma cosa.	7	2,3
7- Clases más divertidas, dinámicas, dentro de la seriedad.	25	8,3
8- Las lecciones se relacionen con la vida diaria.	3	1,0
9- Utilicen más materiales y tecnología en la clase.	13	4,3
<b>Necesidades de infraestructura</b>		
1- Arreglo de sillas, pintura, paredes, vidrios, aire acondicionado, cortinas.	10	3,3
<b>No hay conflictos ni necesidades</b>		
1- Está todo muy bien.	13	4,3
2- Excelente su trabajo.	1	,3
3- No contesta		
	64	21,3
<b>Total</b>	<b>301</b>	<b>100,0</b>

Demandan el 5,6% que los profesores mantengan la disciplina en la clase; presten mayor atención a los alumnos, 2,7%, son actitudes para resolver lo referente a actos disruptivos.

Situaciones relacionadas con el absentismo reclamado a los docentes:



Que los docentes sean puntuales, 1% y que no falten a las clases dejando sus horas libres señalado por el 3% de los encuestados.

Por otra parte reclaman que los docentes dejen de usar el celular en horas de clase, el 2,3% así como tampoco se molesten ante las preguntas repetitivas de los alumnos cuando no están entendiendo lo explicado por el docente, 2,3%.

Así mismo reclaman que no carguen al profesor con tantas tareas que luego por ese motivo no los hacen caso por hacer sus cosas, el 0,7%.

Ante situaciones de conflictos originados por el desinterés académico:

El 10,6% de los encuestados reconoce y señala que los alumnos deben mejorar su responsabilidad académica.

Que los docentes expliquen mejor las lecciones antes de pedir “completar tal página” el 15% lo demanda y tiene relación con la afirmación: No perder tiempo copiando lecciones, manifestado por el 3,7%. Y, que pongan entusiasmo al dar la clase, el 3,7%.

Ver más videos, visitas a lugares, museos, debates en aula, varíen métodos de enseñanza, afirmado por el 5,3% así como: Clases más divertidas, dinámicas, dentro de la seriedad señalado por el 8,3%; que las lecciones se relacionen con la vida, el 1,0% y utilicen más materiales y tecnología en clase propuesto por el 4,3%, cuestiona el método tradicional de enseñanza-aprendizaje manifestando cierta disconformidad ante esta modalidad pretendiendo mayor dinamismo en el aula.

En cuanto a la infraestructura, el predio de la institución es suficientemente espacioso para contener cómodamente a la cantidad de personas que asisten todos los días para desarrollar sus funciones como alumnos, personal administrativo, docentes, directivos y técnicos con una estructura edilicia amplia aunque básica; se observa bastante deterioro por el paso del tiempo y la falta de mantenimiento estricto y periódico tanto de las aulas, como de jardines, galerías, cantina-comedor, baños, biblioteca, mampostería, techos, canaletas, piso; de igual forma el mobiliario con que cuentan, armarios, sillas pedagógicas, escritorios, estantes y mesas ya cumplieron su vida útil aunque siguen utilizando con los arreglos que pueden realizar para que continúe su aprovechamiento. Infraestructura

El 3,3% de los encuestados se refirió a la necesidad de arreglos de sillas, pintura de paredes, reposición de vidrios, colocación de aire acondicionado, cortinas entre otros. Además de mejorar la limpieza de las aulas y su aromatización.

## 4.2 Presentación y análisis de los resultados de las entrevistas a actores clave

Todas las entrevistas fueron realizadas en el predio de la institución en horarios convenidos de antemano con cada uno de ellos. Fueron entrevistas semiestructurada en un ambiente natural y de confianza y seleccionados para captar diferentes discursos referentes a la temática de la investigación.

Cuadro 60. Entrevistas realizadas a los actores clave

Código	Entrevistada/o
E1	Encargada de Disciplina
E2	Presidenta ACE
E3	Profesor Guía Orientador
E4	Profesora Guía
E5	Bibliotecaria- Evaluadora
E6	Presidente Centro de Estudiantes

### 4.2.1 Tipos de conflictos de los alumnos

La percepción que tienen los entrevistados clave, cuadro 58, indican como conflicto cotidiano entre los alumnos la indisciplina, definida como el no cumplimiento de sus obligaciones básicas, principalmente entre los alumnos del bachillerato con énfasis científico que les afecta en el rendimiento académico.

E3 afirma que:

todo es problema conductual y ese problema conductual, no de ser maleducado sino de ser indisciplinado. No cumplir con sus obligaciones básicas, porque si yo tengo que dar matemática no puedo estar haciendo tarea de ciencias en la hora de matemática, eso es ser indisciplinado. Se le anota -no trabaja en clase, no hace tarea- entonces esa conducta se le entrega luego, a la parte pedagógica y por eso siempre acá les he dicho, les he dado muchas sugerencias acá a las autoridades. El Departamento de Orientación debe fusionarse con el de Coordinación pedagógica. (Profesor Guía-Orientador, Comunicación personal, 9 de agosto 2019)

Las molestias e interrupciones de alumnos durante las clases a los compañeros que desean participar, tomar apuntes, preguntar, es una actitud habitual y al respecto señala el entrevistado E5:

el profesor daba su clase de Literatura y había alumnos que molestaban y otros que copiaban lo que decía el profesor y otros le hacían preguntas. Y cuando terminó la clase los compañeros que no copiaron ni atendieron, le pedían prestados sus cuadernos y anotaciones a los compañeros más aplicados y ellos le prestan sus anotaciones e informaciones. Eran en ese curso 20 alumnos y 5 eran los que atendían al profesor. (Profesora Evaluadora-Bibliotecaria, comunicación personal, 12 de agosto de 2019)

Los entrevistados comentaron, que aunque compleja la situación, falta de apoyo de parte de la familia referente al cumplimiento de horario de entrada y el ausentismo reiterado de los alumnos.

E1 expresó que

hay un gran absentismo de los alumnos, especialmente los viernes que son de ausencias colectivas. Se ponen de acuerdo y no vienen nomás. Después se les pregunta por qué y no dan explicaciones y asumen sin chistar las sanciones. También hay muchas llegadas tardías. (Encargado de disciplina, comunicación personal, 4 de setiembre de 2018)

Otra forma de absentismo es la no participación activa en aula, actividades indicadas por los docentes o salir del aula y deambular por patios y pasillos.

Referido a este conflicto E4 manifiesta:

hace que el profesor no existe, no hace nada, no le contesta nada...se dá mucho ahora que le ningunea, se pone el audífono y está ahí. Uno debe insistir para que dejen el celular, que está prohibido; sacan una y otra vez, diciendo que es mi papá, mi mamá, eso es una falta de respeto. Llega tarde, saluda a todos y distrae a todos, y así comienza. No vino porque se quedó a cuidar un hermano, porque estaba enfermo, siempre alguna cosa directamente que no vino porque se quedan a dormir sale del aula sin permiso, hay que buscarle por el patio. (Profesora Guía, comunicación personal, 12 de agosto de 2019)

El bajo rendimiento académico general de los alumnos de los bachilleratos con énfasis científico y bajo rendimiento académico en materias del plan común como Matemáticas y materias leídas como Literatura, Ética y Orientación, de los alumnos de bachilleratos técnicos; en cambio en las materias técnicas obtienen buenas notas en contraste con los aplazos en materias del plan común.

E3 manifiesta que los alumnos no tienen apoyo familiar para lidiar con los conflictos referentes a lo académico:

Lo principal mamá y papá ausente, familia ausente. No les ayudan a los hijos, no digo la tarea, sino juntos por la educación. Son en general mediocres, no escriben ideas. En el tercer año deben presentar un proyecto y defender. No saben hacer resumen. No saben hablar en público, reflexionar, deducción lógica, tener pensamiento crítico. Y esto se logra en familia y en la educación inicial. (Profesor Guía-Orientador, 9 de agosto de 2019)

E4 expresa:

en los técnicos cuando no tienen el perfil es lo que más sufren, yo creo que cuando un alumno entra sin saber lo que realmente le gusta. En mi énfasis lo que más les cuesta es Matemática que es del plan común, en cambio lo que es específico, súper bien les va. Tienen dificultades en disciplinas del plan común. Se quedan en matemática, literatura. En lo leído, Ética, Orientación, que no deberían. Como dice la Profe: “No puedo hacer nada, no entregó nada, no hizo nada. No quiere hacer nada”. Pero después en lo demás tienen hermosas notas en las materias técnicas. En las materias técnicas buenas notas y los aplazos en materias del plan común. (Profesora Guía, comunicación personal, 12 de agosto de 2019)

E6 atribuye conflictos cotidianos de los alumnos ante la falta de responsabilidad de los mismos:

Los chicos no son responsables, porque famoso la llegada tardía, no entregan tarea, no estudian para el examen, eso serían nexos del problema que tienen con los profesores. (Presidente del Centro de estudiantes del CEMD ‘Ysaty’, comunicación personal, 12 de agosto de 2019)

El maltrato verbal que se da entre los alumnos de los bachilleratos de énfasis científico así como de alumnos hacia docentes con el uso de vocabulario soez tanto de parte de las chicas como de los varones a diferencia de un mejor trato que existe entre los alumnos y con sus profesores en los bachilleratos de énfasis técnico.

E5 describe:

el respeto entre ellos y con los profesores es diferente. Lo que más llama la atención es que los de énfasis científico se tratan de cualquier manera, son más indisciplinados, despreocupados, desatentos, no tienen interés. Los de los técnicos demuestran más interés en las materias, les tratan bien a sus profesores. Yo les veo hoy a las niñas más atrevidas con los varones, sucedió hace poco, ví una chica le pegó a un compañero y por la ventana le tuve que hacer señas para que no continuara, él se esquivaba y ella trataba de golpearle. Las niñas de la escolar básica acosan a los varones de los

bachilleratos, son las que más le acosan a los varones. Y los varones se callan, no hacen nada. También son groseras en su vocabulario, no encuentro diferencia entre varones y mujeres. (Profesora Evaluadora-Bibliotecaria, comunicación personal, 12 de agosto de 2019)

Muchas veces desarmonías pasajeras entre ellos pueden escalar a conflictos graves entre los alumnos que los afectan mucho emocionalmente y en su relación.

Yo creo que lo que más les afecta es lo que pasa entre ellos, un pequeño desacuerdo hace que sea...no sé...lo más importante y es pequeñito nomás; pequeño desacuerdo, no le habló y para ellos eso ya es... Y después los problemas con los noviecitos. (Profesora Guía, comunicación personal, 12 de agosto de 2019)

Mientras que E6 opina sobre el maltrato entre compañeros afirmando y al mismo tiempo minimizando, que sí se dan maltratos verbales:

Y como en todo colegio lo que yo veo más es la falta de educación, respeto... Sería por el bullying, más o menos, como decirle, por el vocabulario...se molestan así... como todo adolescente. (Presidente del Centro de estudiantes, comunicación personal, 12 de agosto de 2019)

El entorno socio-ambiental influye en los alumnos y afecta no sólo su rendimiento académico sino también su estado anímico, el relacionamiento entre compañeros y los docentes deben contener de alguna forma esa situación, que son los conflictos externos a la institución. Estas situaciones de conflictos generalmente derivan inmediatamente al servicio psicológico de la institución.

E4 explica que debido al aumento de violencia intrafamiliar no es infrecuente que los alumnos varones se vean inmersos en ello y cuenten con denuncia policial a tan corta edad, 17 años, por violencia doméstica tratando de defender a una hermana o la madre. Las alumnas mujeres no reaccionan ante la violencia intrafamiliar, como los varones, pero les afecta emocionalmente de manera muy profunda.

Y hay muchos chicos que lloran y no sabes cómo contenerle, y nosotros tenemos que contenerle, porque traen problemas que el papá le agredió a la mamá... se muda de casa corriendo del papá. Muy triste. Muchas separaciones. (Profesora Guía, comunicación personal, 12 de agosto de 2019)

Por otra parte E1 señala que:

Muchas veces los padres culpan a los docentes de los problemas de los alumnos, o responden con actitudes prepotentes. Otros apañan a sus hijos. Y también la prensa últimamente desprestigia mucho a los docentes. (Encargada de disciplina, comunicación personal, 4 de setiembre de 2019)

Sobre la situación del transporte público los estudiantes tienen derecho a abonar medio pasaje. Esta situación no se cumple en su totalidad y los estudiantes son requeridos a abonar el pasaje completo porque si no, no podrán abordar el ómnibus.

E6 explica:

Tenemos medio pasaje que está establecido por ley, pero algunos colectivos por ejemplo te piden el carnet, y nosotros pues, ahora tenemos el bono y tenemos ciertos inconvenientes con algunas líneas de ómnibus que no nos acepten el bono y hay que abonar el pasaje completo y el que tiene que ir con ese colectivo... paga. (Presidente del Centro de Estudiantes, comunicación personal, 12 de agosto de 2019)

En cuanto a la infraestructura E4 explicó en la entrevista cómo realizan el mantenimiento y generación de fondos para mantener razonablemente el predio presentando cada año un proyecto.

Cada año hacemos un proyecto de heroseamiento. Este año me toca a mí presentar el proyecto, y si se consiguen los fondos dura generalmente dos años el arreglo y heroseamiento. Se presenta en Dirección General y Pedagógica y como parte del proyecto institucional, y debe ser con fondos propios, nosotros debemos generar esos fondos y hacer actividades, para que los padres no paguen tanto, tampoco, ¿verdad? Lo bueno de esto es que los alumnos se integran, ellos ven las mejoras y se entusiasman al ver, primero dicen hasta acá nomas, después, también aquí y allá, y se entusiasman y hacen más. Eso es lo bueno. (Profesora Guía, comunicación personal, 12 de agosto de 2019)

Conjuntamente la Asociación de Cooperación Escolar (ACE) como parte de sus deberes y obligaciones tiene el objetivo de fomentar la transparencia en la gestión y el buen uso de los recursos económicos y materiales obtenidos a través de diferentes actividades.

E2 refirió que en lo económico aportan al colegio para mantenimiento y reparaciones (poda de árboles, artículos de limpieza, pintura, reposición de focos y materiales de electricidad, plomería, arreglo de mobiliario); salario mensual y aguinaldo de 5 limpiadores; aporte en efectivo para nuevo docente, que reemplazaría a docente jubilado, mientras no se apruebe su

rubro en el MEC, como mínimo para cubrir su movilidad; mantenimiento de instrumentos de la Banda Lisa y uniformes de gala para las chiroleras.

Realizan dos fiestas grandes al año que son la Fiesta de San Juan y la Fiesta Retro. Con los ingresos obtenidos de estos eventos en el año 2018 tenían planificado techar los camineros que conducen a los diferentes pabellones y la entrada principal para protección en días de frío y lluvia principalmente.

En el 2019 ya se había llevado a cabo las obras planificadas el año anterior.

Tienen proyectado cambiar las PC de la sala de Informática y Tinglado para el patio central – Patio de Honor- e instalar cámaras de seguridad de mejor resolución para control en la vereda del colegio. (Presidenta de la ACE, comunicación personal, 3 de setiembre de 2019)

A continuación en el siguiente cuadro se resumen la percepción de los actores clave de los conflictos que afectan a los alumnos y de los alumnos entre sí.

Cuadro 61. Conflictos entre los alumnos desde la percepción docente.

<b>Tipos de conflictos</b>	<b>Formas de manifestarse</b>
<b>Actos disruptivos</b>	Indisciplina general en clase. No cumplen con las tareas y obligaciones básicas. Alumnos que molestan a compañeros que participan activamente en clase.
<b>Absentismo:</b>	Se ausentan de la institución con asiduidad. Ausencias colectivas, generalmente los días viernes. Llegadas tardías reiteradas. Entran y salen del aula sin permiso del docente. Llegan tarde, entran al aula y saludan a cada compañero. Se colocan el audífono, y quedan como ausente durante toda la clase.
<b>Desinterés académico</b>	No cumplen con el proceso de clase. Bajo rendimiento académico general de los bachilleres con énfasis científico. Bajo rendimiento académico en materias del plan común de los bachilleratos técnicos. No se preparan adecuadamente para los exámenes, no entregan las tareas encomendadas por los docentes de las diferentes materias.
<b>Maltratos</b>	Peleas constantes entre compañeros. Chicas agreden y acosan a los varones. Desacuerdos que sobredimensionan y escala el conflicto. Considerable maltrato verbal entre compañeros. Problemas por noviazgos. Maltrato verbal hacia el docente.
<b>Conflictos externos a la institución educativa que afectan a los alumnos</b>	Violencia intrafamiliar. Separaciones de los padres. Padres/Madres prepotentes que apañan la irresponsabilidad de sus hijos. Incumplimiento de parte de algunas líneas de ómnibus de transporte público del cobro de medio pasaje para los estudiantes.
<b>Necesidades de infraestructura y mantenimiento</b>	Insuficiencia de fondos para cubrir gastos de mantenimiento y reparaciones, gastos de limpieza, salarios de limpiadores, equipamiento actualizado de sala de informática, mantenimiento de instrumentos de la Banda Lisa y uniformes de gala, trajes típicos, cámaras de seguridad entre otros.

Elaborado en base a los resultados obtenidos.



## CONCLUSIONES

El estudio llevado a cabo en el Colegio Nacional de E.M.D 'Ysaty' sobre conflictos y métodos de gestión entre los alumnos de la educación media demuestra lo siguiente:

En cuanto a las características sociodemográficas se observa diferentes tipos de composición familiar, con padres y madres provenientes del interior del país, radicado en ciudades del departamento central y en menor proporción familias oriundas de Asunción. En general hablan los idiomas oficiales, guaraní y castellano.

Los conflictos entre los alumnos se manifiestan con gritos, insultos, chismes, o los hechos de hurto y ocultamiento de pertenencias de los compañeros; maltratos y burlas hasta llegar a agresiones físicas ante la dificultad de lograr diálogo y acuerdos durante trabajos en grupo, actividades deportivas y/o relacionamiento corriente.

Tienen conocimiento de conflictos externos a la institución que afectan a los alumnos como el contacto con drogas permitidas como el alcohol y sustancias no permitidas; la eventualidad de ser víctima de la inseguridad ciudadana, hurtos a la entrada y/o salida del colegio; así como el no reconocimiento del boleto estudiantil por parte de algunas empresas de transporte público.

Los lugares donde pueden ocurrir los conflictos son tres: el aula, las áreas comunes de la institución y el predio del Supermercado Stock. Son muy conscientes de la presencia de conflictos y violencia en su relacionamiento cotidiano en los diferentes espacios como en el aula o durante la práctica de deportes, así como los conflictos de rendimiento académico denominado por ellos como *irresponsabilidad*.

Los alumnos reconocen sus falencias, reclaman a los docentes disciplina y límites como una forma de parar ese ambiente de conflictividad que viven y que ellos no aciertan a gestionarlos por sí mismos de manera asertiva. Al mismo tiempo poseen, en general, una percepción favorable de los docentes en el trato que dispensan a los alumnos. Esto es un dato muy positivo para enfrentar cualquier conflicto y/o violencia.

Otra forma de gestionar el conflicto entre los alumnos es recurrir a la figura del *adulto* personificado por los docentes, profesor Guía y los padres.

En cuanto a las campañas de divulgación acerca de la Mediación como herramienta de resolución alternativa de conflictos desde la Corte Suprema de Justicia, en sí mismas no son suficientes y corre peligro de devaluar la figura de la Mediación educativa al relacionársele con el ámbito de lo judicial y no como una herramienta de aprendizaje transversal capaz de impartirla desde diversas aristas interconectadas y favorecedoras con que cuenta la educación de nivel medio. Implementar la Mediación en una institución escolar, de acuerdo con la literatura, exige un diagnóstico de los diferentes elementos y singularidad de esa institución para que nos brinde los beneficios esperados.

Los actores clave entrevistados perciben los conflictos y tensiones entre los alumnos que sobradas veces sobrepasa su labor educativa y acusan el escaso apoyo que reciben de la familia; los problemas socio familiares como la violencia intrafamiliar, la desintegración familiar o padres con largas jornadas laborales dando como resultado la ausencia de contención emocional de los alumnos y hasta el desprestigio de los docentes, que no pocas veces, se propaga a través de los medios masivos de comunicación y redes sociales afectando tanto al profesorado como al alumnado en la gestión escolar y las prácticas educativas.

## RECOMENDACIONES

En base a lo estudiado se pueden aprovechar los puntos favorables que se tienen:

- Aprovechar mejor las clases de Educación Física como dar capacitaciones de arbitraje deportivo a grupos de alumnos practicantes de cada deporte que podría ser mediante alianzas entre la institución y la Federación deportiva correspondiente. Esto favorecerá la buena marcha de las competencias y el aprendizaje indirecto de normas y leyes así como la capacidad de discusión fundamentada en caso de reclamos.
- Para los bachilleratos científicos, como técnicos, propiciar competencias tanto internas como con otros colegios, en la mayor cantidad de materias para dinamizar el aprendizaje grupal, la investigación, trabajo en equipo y el estudio personal.
- Mediante las materias de Ética y Orientación capacitarlos en habilidades y técnicas de comunicación y llevarlo a la práctica mediante debates sobre cualquier tema de interés de los diferentes grupos de alumnos otorgándoles algún tipo de reconocimiento a los cursos que mejor integren esas técnicas en su cotidianeidad ante situaciones de conflicto.
- Favorecer la capacitación de alumnos mediadores con técnicas sencillas y ágiles para que medien en los conflictos entre sus propios compañeros.
- Que los docentes en aula trabajen el tema del orden y la disciplina que reclaman los alumnos aprovechando el buen reconocimiento que gozan de parte de ellos.
- Poner en la cantina y otros espacios señalizaciones para formación de filas y mejorar la atención en los momentos de aglomeración de los estudiantes. Esta tarea podría ser desarrollada por el bachillerato de Diseño gráfico y publicidad.
- Trabajar la figura de la Mediación educativa como una alternativa de resolución de conflictos de manera transversal, sin el involucramiento de figuras del Poder Judicial, sino desde la propia institución o desde el MEC que serían canales naturales y afines que conocen la problemática y su especificidad.

Estas son algunas de las recomendaciones que podrían llevarse a cabo sin tanta complejidad y sin incurrir en costos excesivos o sobrecargando a los docentes, entre otras propuestas que los mismos encuestados la hicieron y que se encuentran detalladas en la Tabla 60.

## REFERENCIAS

- ABC Color. (25 de abril de 2017). *Denuncian muchos asaltos a estudiantes del Colegio CEPB*. Recuperado de: <https://www.abc.com.py/edicion-impresajudiciales-y-policiales/denuncian-muchos-asaltos-a-estudiantes-del-colegio-cepb-1587620.html#:~:text=Richard%20Dom%C3%ADnguez%2C%20presidente%20de%20la,colegio%20ubicado%20en%20Itapyt%C3%A3punta%2C%20Sajonia>.
- Alcaide, S. M., Ravenna, A. E., & Guala, M. C. (2001). *La Mediación en la escuela* (2° ed.). Rosario, Santa Fe.: Homo Sapiens.
- Binaburro Iturbide, J. A., Muñoz Maya, B. (2007). *Educación desde el conflicto. Guía para la mediación escolar*. Recuperado de: [https://scholar.google.com.py/scholar?hl=es&as\\_sdt=0,5&q=binaburo+Iturbide](https://scholar.google.com.py/scholar?hl=es&as_sdt=0,5&q=binaburo+Iturbide)
- Bohórquez Correa, R. I., Chauz Real, Y. N., & Vaca Vaca, M. P. (2017). El conflicto en la convivencia escolar: creencias y prácticas de estudiantes, padres de familia y docentes de una institución educativa distrital. *Actualidades Pedagógicas*, (70), 29-49. Recuperado de: [doi.org/10.19052/ap.4087](https://doi.org/10.19052/ap.4087)
- Calderón Concha, P. (2009). Teoría de conflictos de Johan Galtung. *Paz y Conflictos*, (2), 60-81. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3233607>
- Carriego, C. (2016). Gestionar una escuela comprometida con las demandas de su tiempo. *Revista paraguaya de Educación*, 1(6), 29-35. Recuperado de: [https://www.mec.gov.py/cms\\_v2/adjuntos/14509?1500381087](https://www.mec.gov.py/cms_v2/adjuntos/14509?1500381087)
- Casamayor, G. (2000). *Cómo dar respuesta a los conflictos. la disciplina en la enseñanza secundaria* (4° ed.). Barcelona, España: GRAO de IRIF.
- Cibils, L. R. F. & Schmidke, G. Z. M. (2008). *La Mediación. Una solución a los conflictos*.
- Colegio Nacional E.M.D. 'Ysaty'. (2016). *Res.N° 5766/2015. Por la cual se establece el reglamento interno del Colegio Nacional E.M.D. 'Ysaty'. Normas de Convivencia y Urbanidad*.
- Corte Suprema de Justicia, Boletín electrónico. (2012). La Corte Suprema de Justicia y el MEC inician campaña de mediación escolar en varios centros de enseñanzas de Asunción. , *Boletín electrónico*. Recuperado de: <https://www.pj.gov.py/notas/6536-la-corte-suprema-de-justicia-y-el-mec-inician-campana-de-mediacion-escolar-en-varios-centros-de-ensenanzas-de-asuncion>
- Corte Suprema de Justicia. (2010). La Corte Suprema de Justicia y el MEC inician campaña de mediación escolar en varios centros de enseñanzas de Asunción. *Boletín electrónico*. Recuperado de: <https://www.pj.gov.py/notas/6536-la-corte-suprema-de-justicia-y-el-mec-inician-campana-de-mediacion-escolar-en-varios-centros-de-ensenanzas-de-asuncion>

- Corte Suprema de Justicia. (2013). Alumnos del Colegio Ysaty conocen sistema judicial. *Boletín electrónico*. Recuperado de: <https://www.pj.gov.py/notas/9235-alumnos-del-colegio-ysaty-conocen-sistema-judicial>
- De Vicente Cotán, F. J. (2019). *Gestión de conflictos en alumnos del tercer ciclo de la primaria 2017/2018* [Tesis de maestría]. Recuperado de: <https://idus.us.es/xmlui/handle/11441/82922>
- Díaz-Aguado, M. (2005). Por qué se produce la violencia escolar y cómo prevenirla. *Revista Iberoamericana de Educación*, (37), 17-47. Recuperado de <https://rieoei.org/RIE/article/view/838>
- Duarte, C. (2012). *Sociedades adultocéntricas: sobre sus orígenes y reproducción. Última década*. Recuperado de: <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/121796>.
- Fernández, I. (1999). *Prevención de la violencia y resolución de conflictos*. Recuperado de: <http://www.terras.edu.ar/biblioteca/29/29FERNANDEZ-Isabel-cap5-modelos-de-intervencion.pdf>.
- Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF), & Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO). (2011). *Clima, conflictos y violencia en la escuela*. Recuperado de: [https://issuu.com/unicef-tacro/docs/clima\\_conflicto\\_violencia\\_escuelas](https://issuu.com/unicef-tacro/docs/clima_conflicto_violencia_escuelas)
- García Sánchez, B. Y. (2008). Familia, escuela y barrio: un contexto para la comprensión de la violencia escolar. *Revista colombiana de educación*, (55), 108-124. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=4136/413635249006>
- Girard, K. Koch, S. J. (1997). *Resolución de conflictos en las escuelas*. Buenos Aires. Argentina. Ed. Granica.
- González González, M. T. (2014). Absentismo escolar: posibles respuestas desde el centro educativo. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 12(2), 5-27. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55130462001>
- Hueso García, V. (2000). Johan Galtung. La transformación de los conflictos por medios pacíficos. *Cuadernos de estrategia*, (111), 125-159. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/595158.pdf>
- Iribarren, L. A. (2010) Escuela inclusiva y diversidad de modelos familiares. *Revista Iberoamericana de Educación*, 53(6).
- Jares, X. R. (1997). El lugar del conflicto en la organización escolar. *Revista Iberoamericana*, (15), 53-74. Recuperado de: <https://www.oei.es/historico/oeivirt/rie15a02.htm>

- Jones, T. S. & Bodtker, A. (2000). Hacia una mediación exitosa entre pares: líneas directrices. En D.F. Schnitman & J. Schnitman. *Resolución de conflictos. Nuevos diseños, nuevos contextos* (pp 29-53). Granica S.A.
- Ley 1680/2001, *Código de la Niñez y Adolescencia* (Paraguay).
- Ley N° 1264/1998, *Ley General de Educación* (Paraguay).
- Ley N° 1879/2002, *De Arbitraje y Mediación* (Paraguay).
- López Aparicio, T. A. (2008). *Hacia un manejo eficiente de conflictos*. Recuperado de: [http://www.visiondiweb.com/insight/lecturas/Teoria\\_basica\\_del\\_conflicto.pdf](http://www.visiondiweb.com/insight/lecturas/Teoria_basica_del_conflicto.pdf)
- Martínez Zampa, D. F. (2003). *Mediación Educativa: hacia una nueva visión en la administración y resolución de conflictos en las instituciones educativas*. Mexico: Instituto de Mediación.
- Mendoza López, E. (2012). Acoso cibernético y cyberbullying: Acoso en la tecnología electrónica. *Pediatría de México*, 14(3) 133-146. Recuperado de: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=36726>
- Ministerio de Educación y Cultura. (2014). *Actualización Curricular del Bachillerato Científico de la Educación Media*. MEC.
- Ortíz, L. (2014). *La educación en su entorno. Sistema educativo y políticas públicas en Paraguay*. CADEP.
- Pareja Fernández de la Reguera, J. A. (2009). Liderazgo y conflicto en las organizaciones educativas. *Educacion y Educadores*, 12(1), 137-152. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2983804>
- Pérez-Archundia, E. & Gutiérrez-Méndez, D. (2016). El conflicto en las instituciones escolares. *Ra Ximhai*, 12(3), 163-180. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46146811010>
- Pilz, D. (2015). *Represiones y amenazas no detienen manifestaciones. Derecho a la reunión, manifestación y asociación*. Recuperado de: [https://www.decidamos.org.py/wp-content/uploads/2019/10/LIBERTAD\\_-\\_Reunion\\_y\\_manifestacion.pdf](https://www.decidamos.org.py/wp-content/uploads/2019/10/LIBERTAD_-_Reunion_y_manifestacion.pdf)
- Prawda, A. (2002). *Resolviendo conflictos en la escuela. Medición escolar*. México: Colegio Nacional de Ciencias Jurídicas y Sociales.
- Rodríguez Vásquez, M. E. (2019). El conflicto y la construcción de paz. Gobernanza, gobernabilidad y conflicto como conceptos en la construcción de paz. *Análisis*, 51(94), 101-119. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5155/515559181004/index.html>

- Rojas, F. (17 de abril de 2019). *Estudiantes toma colegio en Horqueta*. Recuperado de: <https://www.abc.com.py/nacionales/estudiantes-toman-colegio-de-san-ignacio-de-loyola-1802116.html>
- Romero Gálvez, S. A. (2015). *Medios alternativos de resolución de conflictos MARC's*. Recuperado de: <http://biblioteca.cejamerica.org/bitstream/handle/2015/4094/romero-marcs.pdf>
- Schnitman, D. F., & Schnitman, J. (Eds.). (2000). *Resolución de conflictos. Nuevos diseños, nuevos contextos*. Buenos Aires: Granica.
- Sosa Villalba, S. M. (2010). La Mediación como medida alternativa para la resolución de conflictos. *Revista Jurídica*, (4), 115-138.
- Suárez, M. (1999). *Mediación. Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Barcelona: Paidós.
- Torrego, J. C. (2001). *Mediación de Conflictos en instituciones educativas. Manual para la formación de mediadores* (2ª ed.). Madrid, España: Narcea.
- Tuvilla Rayo, J. (2004). *Convivencia escolar y resolución pacífica de conflictos*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=260871>
- Vargas Ferreira, S (2017). *Análisis de los factores de percepción de inseguridad en el contexto de la educación media en el turno noche de la ciudad de Asunción* (Tesis de maestría). Recuperado de: [http://www.conacyt.gov.py/sites/default/files/Tesis\\_Sebastián%20Vega%20Ferreira\\_Inseguridad\\_Educación%20Nocturna%202.pdf](http://www.conacyt.gov.py/sites/default/files/Tesis_Sebastián%20Vega%20Ferreira_Inseguridad_Educación%20Nocturna%202.pdf).
- Vinyamata Camp, E. (2015). Conflictología. *Paz y Conflictos*, 8 (1), 9-24. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/5117130.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 1 - Cuestionario aplicado a los alumnos.

#### CUESTIONARIO APLICADO A LOS ALUMNOS

##### Datos importantes para la investigación

Curso y Bachillerato al que perteneces:.....Turno: .....

Edad: ..... Masculino: ..... Femenino: .....

Que idioma hablas en tu casa generalmente (encierra en círculo)

Guaraní castellano ambos idiomas otro

Que idioma hablan tus padres (encierra en círculo)

Guaraní castellano ambos idiomas otro

Lugar de nacimiento: .....

De donde es tu padre:.....

De dónde es tu madre: .....

Cuantos hermanos son.....

¿Con quién vives? (Encierra en círculo)

Con ambos padres y hermanos

Con mi madre y hermanos

Con mi padre y hermanos

Con familiares

Con amigos

Con mis hermanos sin padre ni madre

Solo

#### CUESTIONARIO

1- ¿Qué te molesta más de tus compañeros de clase?

**Responde con la numeración:**

**1-Mucho 2- Un poco 3- A veces 4- No me moleta**

Molesten a los profesores	
Sean tramposos, copien exámenes, copien trabajos prácticos	
Difículten el trabajo en clase a los compañeros	
Acosos sexuales	
No se bañen para asistir al colegio, tengan mal olor	
Sean chismosos, maltratadores, abusivos, mentirosos	



2- ¿Se dan a menudo estas situaciones en el colegio?

*(Marca con X la respuesta de tu preferencia)*

	Mucho	Regular	Poco	Nada
Enfrentamientos entre compañeros de clase				
Agresiones físicas entre compañeros				
Enfrentamientos entre grupos de un mismo curso				
Enfrentamiento entre Bachilleratos				
Rivalidades por condición socioeconómica				
Rivalidades por rendimiento académico				
Compañeros que no están integrados y se sienten solos, incomunicación, rechazo.				
Por género, carácter, personalidad				
Insultos, burlas, amenazas y maltratos verbales				
Hurtos, destrozos, ocultamiento de pertenencias de compañeros				
Insultos y persecuciones por las redes sociales				

Para comprender mejor la situación, cuéntame por favor, algún hecho que viviste o que pasó con un compañero/a tuyo.-----

-----

-----

-----

3- Piensas que:

*(Marca con X la respuesta de tu preferencia)*

	excesiva	adecuada	confuso	insuficiente
La cantidad de materias es :				
La carga horaria por materia es:				
El objetivo de cada materia es :				
Cuentan con profesores para todas las materias				
La existencia de recursos de apoyo para estudio (libros de texto, laboratorio, computadoras, internet) es:				

- 4- Consideras, en general, que los profesores están capacitados para impartir su materia de forma: *(Marca con X la respuesta de tu preferencia)*

Excelente	
Buena	
Insuficiente	
Ninguna capacidad	

Por favor, dame un ejemplo de cómo podrían mejorar las clases:-----

-----

-----

-----

- 5- Piensas que las actividades de trabajo grupales dadas por los docentes son:

*(Marca con X la respuesta de tu preferencia)*

Ordenadas	
Planificadas	
Desordenadas	
Impredecibles	

- 6- Consideras que el trato y comunicación con los docentes, en general, hacia los alumnos es: *(Marca con X la respuesta de tu preferencia)*

Agradable		Malo	
Respetuoso		Abusivo	
Bueno		Autoritario	
Indiferente		Permisivo	

Por favor, cuéntame un ejemplo para entenderte mejor.-----

-----

-----

-----

7- Cuando pides permisos para ausentarte, las ausencias son consideradas por los docentes, coordinadores, directores de manera:

*(Marca con X la respuesta de tu preferencia)*

Importante	
Respetuosa	
Indiferente	
No les importa	

8- Participas de las actividades deportivas, culturales, festivas, cívicas y otras extracurriculares en forma:

*(Marca con X la respuesta de tu preferencia)*

Activa	
Planificada	
Pasiva	
Desorganizada	
Conflictiva	
Ninguna participación	

9- ¿En dónde se producen generalmente los problemas entre compañeros o grupos de compañeros, alumnos . ***Puedes marcar más de una respuesta***

	Muchas veces	Pocas veces	Nunca
Salón de clase			
Baños			
Canchas			
Laboratorio			
Biblioteca			
Patio			
Cantina/comedor			
Fuera del colegio			

Dame un ejemplo de problema que suele darse en cualquiera de estos espacios comunes para entender mejor. Muchas gracias.

-----  
 -----

10- ¿Hay problemas de drogas en el colegio?

*Encierra en círculo tu respuesta*

**Sí**

**No**

**No lo sé**

11- ¿Hay problemas de alcoholismo en el colegio?

*Encierra en círculo tu respuesta*

**Sí**

**No**

**No lo sé**

12- ¿Hay compañeros que traen armas al colegio (armas de fuego, arma blanca)?

*Encierra en círculo tu respuesta*

**Sí**

**No**

**No lo sé**

13- ¿Te sentiste acosada/o sexualmente en el colegio?

*Marca en la casilla con una X tu respuesta*

	SI	NO	NO SE
Entre compañeros			
De docentes, directivos			

14- ¿Te resulta seguro el barrio donde está ubicado tu colegio?

*Encierra en círculo tu respuesta*

Si

no

más o menos

15- ¿Qué medio de transporte utilizas para trasladarte al colegio?

*Marca en la casilla con una x tu respuesta*

A pie	
Transporte público	
Vehículo de los padres/familiar	



**21- Qué haces como estudiante para resolver cuando hay algún problema de :**

	Buscan docentes/ Coordinador que ayuden a resolver	Intervienen directamente los maestros/ Coordinador	Piden apoyo al Centro de Estudiantes	Llaman a un diálogo entre las partes involucradas	No hacen nada	Cada uno resuelve como puede	Informa a sus padres para resolver
1. Compañeros drogadicto/alcohólico							
2. Enfrentamiento, agresiones entre compañeros de un mismo curso							
3. Enfrentamiento, agresiones con alumnos de otros bachilleratos							
4. Enfrentamiento con los profesores							
5. En caso de robo, hurtos, daño, de pertenencias de compañeros							
6. Acoso sexual							
7. Ausencias reiteradas							
8. Compañeros que no están integrados y se sienten solos, incomunicación, rechazo							
9. Por género, carácter, personalidad							
10. Insultos, burlas, amenazas y maltratos verbales							
11. Insultos y persecuciones por las redes sociales							
12. Problemas de inseguridad en los alrededores del colegio							

## Anexo 2 - Guía de entrevista semiestructurada

Código: .....

Entrevista grabada realizada el.....

Entrevistado: .....

Área de desempeño: .....

Realizada en: .....

Colegio Nacional de EMD “Ysaty. Asunción, Paraguay

Saludo inicial

Temas alrededor de los cuales gira la entrevista:

- 1- Pregunta principal: ¿Cuáles son, según tu experiencia, los conflictos que tienen hoy los alumnos de secundaria en el Colegio Ysaty?
- 2- A quienes se dirigen en situaciones de conflicto
- 3- Obtención de recursos
- 4- Participación académica y extracurricular
- 5- Relacionamiento entre los compañeros
- 6- Otros temas relacionados que surjan de parte del entrevistado porque lo considera significativo.

Agradecimiento y despedida.

### Anexo 3 - Transcripción textual de las entrevistas a actores clave

**Código E1**

Lugar: Oficina

Entrevista grabada realizada el 4 de setiembre de 2018 a la Profesora: Corina Sánchez. Encargada del Área de Disciplina del Colegio Nacional de Enseñanza Media Diversificada 'Ysaty'.

**Pregunta:** ¿Cuáles son, según tu experiencia, los conflictos que tienen hoy los alumnos de secundaria en el Colegio Ysaty?

**Respuesta:** No cumplen con el proceso de clases, hay un gran absentismo de los alumnos, especialmente los viernes que son de ausencias colectivas. Se ponen de acuerdo y no vienen nomás. Después se les pregunta por qué y no dan explicaciones y asumen sin chistar las sanciones. También hay muchas llegadas tardías.

**Pregunta:** ¿Cuándo tienen esas dificultades con los alumnos se dirigen a los padres o encargados?

**Respuesta:** El profesor Guía se encarga de hablar con los padres, ellos lo hacen eso desde su celular utilizando su saldo, para saber que pasó con el alumno, y muchas veces los padres culpan a los docentes de los problemas, o responden con actitudes prepotentes. Otros apañan a sus hijos. Y también la prensa últimamente desprestigia mucho a los docentes.

**Pregunta:** ¿Qué actividades percibís, desde tu área, les interesa a los alumnos?

**Respuesta:** Las invitaciones a participar en otros municipios a los integrantes de la Banda Lisa y las chiroleras. Esos viajes les gustan mucho.

**Fin de la entrevista:** Muchas gracias por tu colaboración para esta investigación. Tu aporte es muy valioso y los resultados serán entregados a la Dirección General del colegio.



**Código E2**

Lugar: Oficina ACE

Entrevista grabada realizada el 3 de setiembre de 2018 a la señora: Juana Cantero. Presidenta de la Asociación de Cooperación Escolar – ACE - del Colegio Nacional de Enseñanza Media Diversificada ‘Ysaty’.

**Pregunta:** ¿Cómo está conformada la ACE - Asociación de Cooperación Escolar - del Colegio Nacional ‘Ysaty’?

**Respuesta:** La Comisión Directiva está conformada por 5 personas, padres y/o tutores de alumnos del Colegio ‘Ysaty’, que acompañan de cerca al Equipo de Gestión Educativa, ejerciendo la presidencia en este período la señora Juana Cantero. Duran 3 años en sus funciones. Se realizan 2 reuniones generales al año.

**Pregunta:** ¿Qué tipo de cooperación realizan con el Colegio ‘Ysaty’?

**Respuesta:** En cuanto a lo económico se aporta para generar recursos a ser invertidos en infraestructura, mantenimiento y reparaciones. Salario y aguinaldo de 5 limpiadores. También se colabora con aportes para docente que aún no sale su rubro que reemplazan a los que salen porque se jubilan, por lo menos para cubrir su movilidad.

**Pregunta:** ¿Cómo generan los recursos?

**Respuesta:** Por medio del cobro de matrículas. 300.000 Gs por alumno, y hay descuento a partir de 2 alumnos que se cobra 500.000 Gs. Pero no todos pagan. Por ejemplo de 20 alumnos en un curso 8 o 10 alumnos pagan y los demás dan algo. Después tenemos la Fiesta de “San Juan” donde todos los alumnos deben vender las adhesiones para la fiesta. También tenemos la Fiesta “Retro” y con lo recaudado en esas fiestas agregar techo a los camineros y techo para la entrada principal.

También cubrimos los gastos para compra de artículos de limpieza, poda de árboles, pintura, reposición de luces, vidrios rotos, canillas, arreglo de mobiliario. Y otra cosa que se paga es el mantenimiento de los instrumentos de la Banda Lisa y se trata de aportar, por lo menos algo, para los viajes que deben hacer y el alquiler de transporte. Son 40 integrantes entre chiroleras y Banda Lisa. El uniforme de gala les provee la institución.

**Pregunta:** ¿Cuáles son, según tu experiencia, los conflictos que tienen hoy los alumnos de secundaria en el Colegio Ysaty?

**Respuesta:** Se nota mucho la falta de contención de los padres, de la familia. Los padres trabajan y los chicos se quedan mucho tiempo solo. No hace mucho una alumna se suicidó.

**Pregunta:** ¿Tienen el apoyo de los padres en las actividades de la ACE?

**Respuesta:** En las reuniones generales asisten muy pocos padres. Más o menos 10 o 12 son los que ayudan todo el año. Y muchos no desean postularse para la Comisión Directiva.

Dan ideas, sugerencias. Una sugerencia es cambiar las cámaras que se tienen en la vereda por otras de mejor resolución.

Y tenemos como proyecto cambiar las PC, agregar techo a todos los camineros y al Patio de Honor.

**Fin de la entrevista:** Muchas gracias por tu colaboración para esta investigación. Tu aporte es muy valioso y los resultados serán entregados a la Dirección General del colegio.

### **Código E3**

Lugar: Oficina

Entrevista grabada realizada el 9 de agosto de 2019 al Profesor: Teófilo Adalberto Carballo Cáceres. Profesor Guía – Orientador. Colegio Nacional de Enseñanza Media Diversificada ‘Ysaty’.

**Pregunta:** ¿Cuáles son, según tu experiencia, los conflictos que tienen hoy los alumnos de secundaria en el Colegio Ysaty?

**Respuesta:** Lo principal, papá y mamá ausente, familia ausente. No les ayudan a los hijos, no digo la tarea, sino juntos por la educación. Son en general mediocre, no escriben ideas. En el tercer año deben presentar un Proyecto y defender. No saben hacer resumen. No saben hablar en público, reflexionar, deducción lógica, tener pensamiento crítico. Y esto se logra en familia y en la educación inicial.

Solamente el 30 % de los alumnos es regular.

No aprovechan lo que tienen. En mi caso: de los 13 que terminamos el 6° grado; 2 terminamos el colegio y de los dos que nos fuimos al colegio, uno terminó su profesorado y se quedó ahí y el único siguió carrera universitaria, que es licenciatura soy yo, y el único que sigue enseñando en la universidad.

Estamos hablando en 1992, había menos oportunidades; Ahora es más fácil .

**Pregunta:** ¿Te parece que en la actualidad hay más oferta educativa?

**Respuesta:** Sí, hay más ofertas educativas, y no aprovechan. En mi época o eras docente o no había otro. Era rápida salida laboral, relativamente.

**Pregunta:** ¿Por qué crees que no aprovechan el estudio?

**Respuesta:** Por lo que te dije: papá o mamá ausente. Muchas parejas se van a trabajar a Europa o aquí en la Argentina y envían las remesas, todo lo que quiero le pido a mamá o papá y me quedo con eso poquito; y le cubren sus necesidades básicas, le cumplen su capricho envían todo y, piensan que papá y mamá van a estar siempre, ¿qué pasa si uno de los dos falta?

**Pregunta:** ¿Cuándo tienen dificultades con los alumnos a quienes te dirigís cuando no están los padres?

**Respuesta:** Acá en el colegio vienen con alguien, y, como son menores de edad firman como responsables y a esa persona responsable se le envía la notificación por escrito y si no viene le llamamos por teléfono, algo tenemos que saber.

Ya sean los abuelos, los tíos; la persona responsable: el que firmó acá. Salvo que sean mayores de edad, que también hay, entonces directamente negociamos con ellos, ¿verdad?.. Esto es lo que hay y esto es lo que te va pasar si es que vos no cumplís lo que tenés que cumplir.

**Pregunta:** ¿Cuáles crees que son las mayores dificultades que tienen, cuestiones de relacionamiento, cuestiones académicas, cumplir con sus obligaciones básicas?

**Respuesta:** Cuestión académica, todo es problema conductual y ese problema conductual, no de ser maleducado sino de ser indisciplinado.

No cumplir con sus obligaciones básicas, porque si yo tengo que dar matemáticas no puedo estar haciendo tarea de ciencias en la hora de matemática, eso es ser indisciplinado. Se le anota -no trabaja en clase, no hace- entonces esa conducta se le entrega, luego, a la parte pedagógica y por eso siempre acá les he dicho, les he dado muchas sugerencias acá a las autoridades. El Departamento de Orientación debe fusionarse con el de Coordinación pedagógica.

Escolar básica debe tener su Coordinadora y su Orientadora. Nivel Medio debe tener su orientadora y su coordinadora porque los problemas no se pueden tomar aislados.

A la Orientadora no le puedo llevar problema pedagógico y problema conductual no puedo llevarle a la coordinadora pedagógica, entonces como se van de la mano, ¿Por qué no entrega la tarea? ¿Por qué no trabaja? ¿Y por qué se indisciplina?

Es conductual, entonces eso es directamente proporcional a su rendimiento académico. Directamente. Todo relacionado. Y entonces esa motivación no sé de donde lo que se debería partir para la solución.

**Pregunta:** ¿Vos agregarías a esto, o no, problemas de índole económica?

**Respuesta:** No. Acá en Ysaty no. No tienen problema económico. No.

**Pregunta:** ¿Y en cuanto a los materiales de estudio?

**Respuesta:** Tienen todos los kits. Aquí están (y señala un grupo de textos de diferentes materias que dejaron olvidados en su oficina). Esos libros que están ahí afuera yo ya les había entregado todo a los alumnos y ellos se olvidaron otra vez. ¿Qué van alegar?

**Pregunta:** ¿Tienen todos los materiales para hacer todas las tareas?

**Respuesta:** Sí y de los 180 y algo alumnos que están a mi cargo, uno capaz que no tenga celular de alta gama. Un solo alumno no tiene celular, porque su mamá no le dá, una niña de la mañana. Esto es insignificante, entonces pueden acceder a todo tipo de información, hacer la tarea.

**Pregunta:** ¿O sea, ellos ¿acceden a la tecnología, a los materiales?

**Respuesta:** Si, demasiado fácil es para ellos.

**Pregunta:** Para vos, el acompañamiento de la familia es lo principal y en segundo lugar está en la educación inicial ¿del primero al noveno?

**Respuesta:** No. Jardín y pre-escolar.

**Pregunta:** ¿Porque a Jardín y Preescolar, le das un énfasis tan grande?

**Respuesta:** Porque ahí el alumno ama ir a la escuela o al colegio o sino odia ir. Yo soy director pedagógico en un colegio privado Fernando de la Mora y nosotros todavía aplicamos programa antiguo de jardín preescolar, en el primer grado, toditos nuestros alumnos leían, solo uno que tenía aprendizaje de adecuación curricular significativo, leía pero apenas; mi hija estuvo ahí hasta primer y segundo grado, después se va al Santísimo Redentor para el tercer grado y la primera etapa ella se pasó aburrida porque ya dió todo en segundo grado.

Y ella, por ejemplo, odia faltar a la escuela, Entonces ella tiene ese interés de irse. Ella no se va obligada a la escuela, acá yo veo que la mayoría viene porque se les obliga.

**Pregunta:** ¿El enviarle al jardín y preescolar es una obligación académica que deben cumplir los padres y por eso les envía a sus hijos?

**Respuesta:** Nooo. Es el programa de estudio, que se había cambiado con la Reforma y no le da tanto... no le inculca la disciplina que debe inculcarle.. ..Ahora vamos a jugar con plastilina y entonces jugamos con plastilina, ahora vamos a mirar dibujos y miramos dibujos. Sino que se supone que lo hagan, el Ministerio quiere confiar en que ellos hagan lo que quieran hacer, 5 años, 6 años.... Ni nosotros, que tenemos más de 30, muchas veces no sabemos lo que queremos... es diferente. ¿Ahora, donde se va suplir esa carencia de educación inicial de 1° 2° y 3° grado que se arrastra? Es en la familia. En mi época no había preescolar. Y si había no era obligatorio. Nosotros somos de Carapeguá, hijos de maestra rural, y en primer grado ya sabíamos leer con mis hermanos, entonces esa motivación de ver, de querer ir, y ahora esa motivación ellos no tienen.

**Fin de la entrevista** Muchas gracias por tu colaboración para esta investigación. Tu aporte es muy valioso y los resultados serán entregados a la Dirección General del colegio.

Entrevista grabada realizada el 12 de agosto de 2019 a la Profesora Cynthia Velázquez. Profesora Guía del Colegio Nacional de Enseñanza Media Diversificada ‘Ysaty’.

**Pregunta:** ¿Cuáles son, según tu experiencia, los conflictos que tienen hoy los alumnos de secundaria en el Colegio Ysaty?

**Respuesta:** Yo creo que lo que más les afecta es lo que pasa entre ellos, un pequeño desacuerdo hace que sea.....no sé.... lo más importante y es pequeñito nomás, pequeño desacuerdo, no le hablé y para ellos eso ya es... Y después los problemas con los noviecitos, parejitas.

**Pregunta:** ¿Y los problemas por novios y parejitas en que año comienzan?

**Respuesta:** En el segundo año, tienen 16 años, en el primer curso se van formando y luego ya viene todo...

**Pregunta:** ¿Cuáles crees que son las mayores dificultades que tienen, cuestiones de relacionamiento, cuestiones académicas, cumplir con sus obligaciones básicas?

**Respuesta:** Sería en los técnicos cuando no tienen el perfil es lo que más sufren, yo creo que cuando el alumno entra sin saber lo que realmente le gusta. En mi énfasis lo que más les cuesta es matemática que es del plan común, en cambio lo que es específico, súper bien les va. Tienen dificultades en disciplinas del plan común. Se quedan en Matemáticas, Literatura, en lo leído, Ética, Orientación – que no deberían – pero como dice la Profe, no puedo hacer nada, no entregó nada, no hizo nada. No quiere hacer nada. Pero después en lo demás tienen hermosa notas en las materias técnicas. En las materias técnicas buenas notas y los aplazos en materias del plan común comunes.

**Pregunta:** ¿Y cómo toman los alumnos esta situación de los aplazos en las materias del plan común, les importa o no?

**Respuesta:** Tratan de pasar como sea. Hay un grupo que si se siente mal por eso, pero a otro grupo no le importa, ponen muchas excusas. En este curso, 2º, viene arrastrando aparentemente no tienen el perfil del estudiante de diseño gráfico, porque a mi parecer si el alumno tiene ese perfil, le gusta diseñar, dibujar, crear, solo quieren salir afuera, interés por nada. Y si pasan, pasan. Pero todos los días hay que motivarles, lo único que resultó con ellos es motivación. Constantemente estar motivándolos, pidiéndoles sus cuadernos, todos los días le digo: “voy a ser pesada. Al que pase por acá, por mi oficina: tu cuaderno, tu cuaderno...” y luego se va a Coordinación. Y es un trabajo conjunto. Trabajamos mucho con la

coordinadora, si hay problemas conductuales con la orientadora, pero emocionalmente algunos están inmaduros. No saben qué lo que quieren, sólo jugar a la pelota, nada de entrar al aula, jugar al “pique” como le dicen ellos. Pelota al pié y rebotan, rebotan, rebotan, eso es su pique.

**Pregunta:** ¿Y la materia de Educación Física?

**Respuesta:** Y la hora de Educación Física es intocable, eso no se puede negociar. Se debe tocar cualquier otra hora, para cualquier acto o lo que sea, pero la hora de educación física es sagrada. Tengo dos cursos que debían tener ensayos para el día del folklore y ellos programaron y pidieron permiso para sus ensayos y preparación de alegoría, a todos los profesores menos las horas de educación física.

Les pregunté: ¿Porque no en educación física? No, no y no. No se puede.

**Pregunta:** ¿Qué actividades desarrollan en educación física? ¿Competencias deportivas internas, con otros colegios?

**Respuesta:** No sé bien, veo que hacen preparación física y luego hacen la recreativa, el deporte. Los varones juegan fútbol y las mujeres vóley o hándbol. Tienen su hora y quiénes tienen que jugar, pero siempre primero la actividad física.

**Pregunta:** ¿Tienen competencias deportivas?

**Respuesta:** Si, organizan los torneos, las “Justas” normalmente le llaman a las “Justas deportivas”, ahí se ven todas las modalidades, siempre futbol el primero, después hándbol y tenemos ahora futbol femenino, se llevan a cabo en la segunda semana de setiembre y es lo más importante. Ahora todo es preparativo para las “Justas”, exámenes para ellos no existe. “Justas” nomas existe, ven sus remeras, los colores, la hinchada, el día de la inauguración, su alegoría, se hacen alegorías por color, todo eso. Eso les apasiona y les motiva mucho. Lo demás nada, cuaderno completo no hay ahora... jajajajaja... ni pagar la entrada de las “Justas” no le interesa tanto como pagar la remera de la “Justas”.

**Pregunta:** ¿Cuál es el nombre exacto?

**Respuesta:** Se llama “Justas Deportivas y Culturales”. Es el momento que aprovechan para destacar en declamación, oratoria, teatro, solamente que las competencias se hacen a la vez y a veces se hace difícil participar, pero procuramos estar en la parte deportiva y en la parte cultural, artística. Literatura, matemáticas.

**Pregunta:** ¿Y los alumnos se preparan para esas competencias?

**Respuesta:** Si, tenemos muchos alumnos que están preparados para eso. Y de ahí están los que se presentan en la competencia de OMAPA y vuelven a presentarse en las “Justas” y de

aquí salen nuevos valores, que no se notan en las competencias de OMAPA pero que en las “Justas” sobresalen.

**Pregunta:** ¿Qué es OMAPA?

**Respuesta:** Son competencias de nivel nacional de las olimpiadas de matemáticas. A veces por temor o inseguridad no se inscriben en OMAPA y se inscriben en las “Justas” y luego ya compiten en las de OMAPA.

**Pregunta:** ¿Es como competencia previa a las de OMAPA?

**Respuesta:** Algo así, primero intentan en las “Justas” y luego cuando ya saben cómo es, se inscriben en las de OMAPA y en especial si ven que sus compañeros y amigos se inscriben. Aquí tenemos una profesora que es la encargada de las olimpiadas. Entonces siempre están reclutando alumnos y van saliendo. Otros van a competencias de física y química. Les gusta participar en competencias, y prepararse para eso y no en las clases.

Aquí la profesora les presentó una competencia para el Iberoamericano en este curso de 3° la profesora... no me acuerdo el nombre de la competencia, o nuevos artistas, valores... no recuerdo. Lo que sí que se inscribieron y la mitad dijeron que van a participar y la otra mitad dijo que NO. Entonces la profesora les dijo que eso no. Deben ir todos a apoyar a los compañeros que si se presentan en la competencia y les entusiasmos, etc. Tuvimos un primer taller de pequeños emprendedores, y nos fuimos a la primera charla, y dentro de poco la segunda charla. Y luego ya, la presentación de los trabajos. Están trabajando en un proyecto y eso es lo que van a presentar. Un grupo muy lindo. Y se entusiasmaron pero no solamente porque ese día le hablaron empresarios, sino muchos jóvenes. Y de ahí, dijeron que si van a hacer otra vez, se entusiasmaron y están en eso. Vi que los de BTI se fueron a presentar su proyecto de videojuego y ellos están compitiendo en todos los lugares donde pueden competir y presentan su proyecto, no sé bien como es, pero se habla de cómo encarar los videojuegos.

**Pregunta:** ¿Vos percibís que los alumnos en cuanto a la enseñanza tradicional son más apagados, pero cuando hay competencias vos no te esforzás para motivarles?

**Respuesta:** Con los técnicos no es tan difícil pero con los científicos, Sociales, Artes era muy difícil motivarles, todo el equipo estábamos trabajando en ello, la conducta era el problema, todos los profesores debíamos hablar el mismo idioma, se logra pero cuesta muchísimo. En lo académico, muchos aplazos, hay que agarrarles a mano prácticamente para que hagan, en cambio en los técnicos como te dije en la parte del plan común es lo que a ellos les cuesta,



como no les interesa porque supuestamente no es importante para ellos, entonces el plan común siempre dejan de lado pero igualmente tenemos acá buen resultado.

**Pregunta:** ¿Cómo se manejan en cuanto a la infraestructura, recursos y materiales de estudio?

**Respuesta:** Esto construyeron en parte los padres – dice señalando un pabellón a su izquierda- necesitaba el área de Informática. Cada año hacemos un proyecto de hermoseamiento. Este año me toca a mí presentar el proyecto, y si se consiguen los fondos dura generalmente dos años el arreglo y hermoseamiento. Se presenta en Dirección General y Pedagógica y como parte del proyecto institucional, y debe ser con fondos propios, nosotros debemos generar esos fondos y hacer actividades, para que los padres no paguen tanto, tampoco, ¿verdad? Lo bueno de esto es que los alumnos se integran, ellos ven las mejoras y se entusiasman al ver, primero dicen hasta acá nomas, después, también aquí y allá, y se entusiasman y hacen más. Eso es lo bueno.

**Pregunta:** ¿Se nota cuando quieren algo y cuando no les interesa?

**Respuesta:** Si y a veces surge la deserción, cuando no era lo que querían.

**Pregunta:** ¿Y dónde van cuando ocurre la deserción?

**Respuesta:** Cambian de énfasis.

**Pregunta:** ¿Cambian, sin más?

**Respuesta:** Cambian de énfasis, trabajamos en eso, si realmente el chico presenta interés, si realmente le gusta, normalmente tiene buen resultado. No tienen aplazo o tienen muy pocos aplazos. Pero si vemos que tiene aplazos excesivos y tiene mala conducta, como falta de respeto al profesor, sale del aula sin permiso, hay que buscarle por el patio o mucho ausentismo. Más se da falta de respeto al profesor o entre los compañeros que se pelea constantemente.

**Pregunta:** ¿Cuándo decís maltrato al profesor cómo lo maltratan, verbalmente o le agreden físicamente o le ningunean?

**Respuesta:** Maltrato verbal o hace que el profesor no existe, no hace nada, no le contesta nada. O con gestos, pero normalmente son maltratos verbales. Se dá mucho ahora que ningunea, se pone el audífono y está ahí. Uno debe insistir en que dejen el celular, que está prohibido; sacan otra vez diciendo que es mi papá, mi mamá, eso es una falta de respeto. Llega tarde, saluda a todos y distrae a todos, y así comienza.

**Pregunta:** ¿Y al darse el absentismo, especialmente los viernes, que alegan?

**Respuesta:** Nada. Que no vino porque quedó a cuidar un hermano, porque estaba enfermo, siempre alguna excusa. Pero normalmente te dicen que no. Directamente, que no vino... se

quedan a dormir. Les llamamos y como no dá resultado, directamente le llamamos a los padres. Yo les llamo a cualquier hora. Le pregunto si está enfermo si sabe dónde está. Algunos con vergüenza me dicen No Sé, todavía no llegué en casa. Y entonces al día siguiente se presenta, siempre que no haya problemas familiares. Es hasta donde podemos hacer. Pero cuando hay problemas familiares.. .. Tengo un chico este año que vive con dos tías y una de ellas falleció, quedó con una. Viene cuando puede, cuando viene no hace nada, bueno, le damos la oportunidad, ojala que aproveche.

**Pregunta:** ¿Los problemas que traen de la casa, influyen en el colegio?

**Respuesta:** Hoy día los chicos se meten fácilmente en problemas, tienen 17 años y ya tienen denuncia policial y le preguntamos por qué y te traen su denuncia... “acá esta, Profe”. “Le pegué a mi cuñado. Y porque él me denunció y yo le denuncié”.

**Pregunta:** ¿Sería problema de violencia doméstica?

**Respuesta:** Si, problemas de violencia doméstica estamos sufriendo mucho. Y hay muchos chicos que lloran y no sabes cómo contenerle y nosotros tenemos que contenerle porque traen problemas que el papá le agredió a la mamá... se muda de casa corriendo del papá. Muy triste. Muchas separaciones.

**Pregunta:** ¿Y esos casos derivan al área de psicología?

**Respuesta:** Si al área de psicología y al área de orientación. Se trabaja muy de cerca con el psicólogo, también bullying y se deriva al psicólogo cuando el alumno está solicitando una ayuda.

**Pregunta:** ¿Ellos solicitan ayuda o se acercan voluntariamente?

**Respuesta:** Ellos piden, y cuando yo me doy cuenta le digo al psicólogo que venga a dar una vuelta por aquí. Hace un recorrido y va dialogando con los alumnos, y disimuladamente les inducimos, porque algunos se niegan a ir a hablar al servicio de psicología, otros van solos y eso es bueno que busquen ayuda. Otras veces cuando hablamos de mala conducta le derivamos al psicólogo o en Orientación.

**Pregunta:** ¿Cuándo es algo emocional es más con el psicólogo?

**Respuesta:** Si cuando hay violencia derivamos con el psicólogo, y trabajan juntos orientación y psicología. Yo derivo rápido a psicología. Pero el Profe tiene tantos casos que no puede con todo. Pero por lo menos apaga el fuego un ratito, y luego ya les va asistiendo.

**Pregunta:** ¿Percibís que los casos de violencia doméstica aumentaron en las familias?

**Respuesta:** Si. Y los muchachos se involucran más, ya son grandes. Las mujeres muestran más debilidad, pero vienen al colegio y están distraídas. Tengo una buenísima alumna, pero en estos días está en la clase, pero está ausente mentalmente. Distraída está.

**Pregunta:** Estas situaciones que van más allá de lo académico, institucional ¿cómo lo manejan?

**Respuesta:** Nos queda solo contenerles y animarles también, porque están muy cabizbajos, y yo le pido ayuda al psicólogo, ¿qué hago? ¡Socorro!, ¿qué hago? Y entonces me dice: “hace esto, esto...” . La otra vez trabajamos con un caso, aparentemente era un joven bueno, educado, pero bromista. Pero en sus bromas le agredía verbalmente a sus compañeras. Entonces ¿cómo desarmar eso? Hicimos entrevistas individuales.

Tenemos buenos profesionales en el colegio y muy bien trabajamos con la coordinación y se trata de que los padres se comprometan. Creo que mejoraron, Yo tome este año Diseño Gráfico y Publicidad, había un montón de aplazos en la segunda etapa, y al comenzar el año trabajamos todo eso y esos alumnos que tenían 7 u 8 aplazos ahora llegaron a tener 3 aplazos. Para mí eso es buen resultado, elevaron su rendimiento, pero con un seguimiento. Hablando con cada profesor explicar la dificultad de cada uno, y cada uno también va cambiando de estrategia, yo creo que eso ayuda mucho. No siempre la misma metodología, otros hay que insistirle a los de la casa, entrevista con los padres, explicarles cual es mi forma de trabajo e insistir. A veces consigo, a veces no.

**Pregunta:** ¿Depende mucho de la receptividad de la otra parte?

**Respuesta:** Si. Algunos quieren resolver todo por teléfono, por WhatsApp. Yo suelo tener grupo de WhatsApp sin problema, pero últimamente, este año entré en un grupo y uno de ellos montón de problemas, y entonces aclaré que por favor, yo solo quiero dedicarme a lo académico. Sus hijos son importantes para mí y cada uno es diferente, y el aprecio que les tengo a sus hijos, no quiero perder tocando temas que no corresponden en el grupo, y, que le esperaba en mi oficina a cualquier hora. Y salí de grupo y así tuve una mejor recepción. En el grupo estaba como si yo fuera la enemiga. Ahí no dije yo no estoy para pelearme con gente. Opinólogas, porque todos son Opinólogas ahora, y todo por WhatsApp. Que vengan acá de frente, en el campo de batalla, éste es el campo de batalla. Que vengan a verme. ¿“Profe te puedo ver”? Claro que sí. Y les recibo con bombos y platillos, algunos no quieren venir, quieren que les envíe la libreta por foto. Les digo que no. Dicen que no pueden venir, o en realidad no quieren venir. La libreta es un documento oficial, y a veces viene cualquier persona, pero le conocemos, y ese día vienen muchas personas y nos dicen, ella es mi tía...

Una vez por error le entregué la libreta a una que era la sobrina y yo pensé que era persona autorizada. Me llama el papá y me manda a la China, si cómo le entregué la libreta a una no autorizada. Desde esa vez aprendí y reviso, solamente a los que vinieron a inscribirlos. Si no tiene aplazo puede venir con autorización a retirar la tía o prima. Pero si tiene aplazo solamente la persona que los inscribió.

**Fin de la entrevista:** Muchas gracias por tu colaboración para esta investigación. Su aporte es muy valioso y los resultados serán entregados a la Dirección General del colegio.

Entrevista grabada realizada el 12 de agosto de 2019 a la Profesora: Elaine Villagra. Bibliotecaria y Evaluadora del Colegio Nacional de Enseñanza Media Diversificada 'Ysaty'.

**Pregunta:** ¿Cuáles son, según tu experiencia, los conflictos que tienen hoy los alumnos de secundaria en el Colegio Ysaty?

**Respuesta:** Hay mucha diferencia entre los cursos con énfasis científico que vienen a ser Ciencias Básicas, Artes y Letras y Ciencias Sociales son más indisciplinados, no se llevan tan bien con los profesores, sin embargo los de énfasis técnico no son así. En este momento estoy haciendo observación de clases y entre en un curso de énfasis científico, y ¡Dios mío!, no les respetaban al profesor, entraban y salían, y saludaban a todos los compañeros, yo no debía entrometerme pero les pedía ¡por favor chicos!, para que eso por lo menos no hagan, pero igual lo hacían. Luego entré en un curso técnico, al llegar y presentarme, ya fue otra cosa. Lo que la profesora preguntaba ellos ya sabían, y además contestaban con un respeto y, hacia mí también. En el otro era un desastre a nadie respetan. Esa es una diferencia que yo veo entre los bachilleratos de énfasis científico y técnico.

Los matriculados en los bachilleratos técnicos son más estudiosos, solamente algunos están ahí porque los padres le obligan a inscribirse en un bachillerato técnico porque ya va trabajar, pero generalmente son chicos que tienen más disciplina y que estudian, sin embargo los otros no. El respeto entre ellos y con los profesores es diferente. Lo que más me llama la atención es que los de énfasis científico se tratan de cualquier manera, son más indisciplinados, despreocupados, desatentos, no tienen interés. Los de los técnicos demuestran más interés en las materias, le tratan bien a los profesores, Un caso, de una excelente profesora que los alumnos le atendían en la clase, en cambio en otro bachillerato científico, también un buen profesor, pero con la actitud de que el que quiera atender que atienda, no dejaba de dar clases por las interrupciones de los alumnos. Quizás así nomás ya tenemos que ser, porque o sino no se daría clase tratando de que todos se comporten. Este profesor daba su clase de Literatura, muy interesante, inclusive yo aprendí, y había alumnos que molestaban y otros que copiaban lo que decía el profesor y otros le hacían preguntas. Y cuando terminó la clase los compañeros que no copiaron ni atendieron, le pedían sus cuadernos y anotaciones a los compañeros más aplicados y estos le prestan sus anotaciones e informaciones. Eran en ese curso 20 alumnos y 5 eran los que atendían al profesor, y además del turno tarde donde hay más varones que niñas.

**Pregunta: ¿Por qué te parece que hay más varones que niñas en el turno tarde?**

**Respuesta:** Y eso quizás sea de una vieja costumbre de muchos años atrás que las niñas venían por la mañana y los varones en el turno tarde, o quizás porque las niñas son más dóciles para cumplir con el horario y venir a la mañana y los valores no tanto. No creo que sea por la zona. También estaba en otro colegio del centro de Asunción por la tarde y se daba el misma situación.

**Pregunta: ¿Cómo ves el relacionamiento varones y mujeres?**

**Respuesta:** Yo les veo hoy a las niñas más atrevidas con los varones y a veces yo tengo que intervenir porque son agresivas con los varones, sucedió hace poco ví que una chica le pegó a un compañero y por la ventana le tuve que hacer señas para que no continuara, él se esquivaba y ella trataba de golpearle. Las niñas de la escolar básica acosan a los varones de los bachilleratos, son las que más le acosan a los varones. Y los varones se callan, no hacen nada. También son groseras en su vocabulario, no encuentro diferencia entre varones y mujeres. Tanto entre mujeres como hacia varones. No hace tanto tiempo que las niñas tenían un mejor vocabulario, más respetuoso, eso se perdió, no sé por qué. Los varones no son tan agresivos entre sí, yo no veo.”

Una gran diferencia, también, en el turno mañana se logra más disciplina, que a la tarde, será porque por la mañana se quedan en la casa porque los padres trabajan y ayudan en su casa. El factor económico pienso que puede ser, ya que se nota muchísimo al fijarte por la presentación de los alumnos, por la mañana vienen mejor vestidos que los de la tarde, pero eso es reciente, antes los técnicos estaban todos en turno tarde y ellos vienen con sus uniforme de carreras correspondiente, luego se pasaron dos técnicos a l turno mañana y ahí se matricularon más.

**Pregunta: ¿Qué pasó con el turno noche?**

**Respuesta:** Los técnicos del turno noche se cerraron por falta de matriculación, y vino la época de asaltos, inseguridad. Años atrás, un alumno del turno noche en ese tiempo fue asaltado y le pidió al asaltante que no le lleve su mochila, que le daba su teléfono celular que lo tenía en la mano, para no perder sus cuadernos y libros. 7

Los técnicos de la mañana tienen mayor cantidad de matriculados, los padres desean más enviar a sus hijos al colegio por la mañana, y yo veo que son las familias más pudientes que envían a sus hijos a la mañana y vienen correctamente uniformados. Los que necesitan que se les ayude en la casa son los que envían por la tarde, inclusive varios de ellos ya trabajan por la mañana.

**Pregunta:** ¿Cómo ves la participación de los alumnos en diferentes actividades, en el colegio en general?

**Respuesta:** Los alumnos buenos y excelentes académicamente participan en los eventos culturales y competencias científicas pero no participan en las competencias deportivas, no les interesa mucho como literatura, oratoria, matemáticas.

**Pregunta:** ¿Cuáles crees que son las mayores dificultades que tienen, cuestiones de relacionamiento, cuestiones académicas, cumplir con sus obligaciones básicas?

**Respuesta:** Hoy día si no traen uniforme correcto, y se les anota. En un caso vino una madre y le reclama a la orientadora de que su hija va venir así, porque ella le compró esa remera, que no era la del uniforme. No hay acompañamiento suficiente de los padres para el cumplimiento de las normas y reglamento del colegio. Por ejemplo con las llegadas tardías, igual entran, anteriormente se comenzaba la clase y si no estaban dentro del aula en horario, no entraban a clase. Hoy día con la Reforma no se les puede dejar afuera y entran a la hora que lleguen. Las normas están muy relajadas, y tanto a la mañana como a la tarde.

Se excusan que por causa del ómnibus, el tráfico, y los padres también los apañan. Hay mucha llegada tardía que se ve especialmente en los días de formación que hay muchos más alumnos a la entrada del colegio que formando en el patio central.

Ahora con los cambios, y yo como evaluadora puedo dar fe, esta cuestión del proceso no se cumple nunca, porque o sino van a tener todo aplazado, los profesores no pueden llevar a cabo esa evaluación de proceso.

El alumno solo copia o realiza las tareas y las lecciones si sabe que tiene puntaje. Entonces el profesor avisa que ese día tal tarea vale 1 punto o más. Ese no era el espíritu de evaluación de proceso. El alumno terminaba una lección un capítulo, y el profesor tomaba una prueba de evaluación acerca de su aprendizaje, no si copiaba o haga una tarea.

Ahora se le da al alumno o grupo de alumnos un trabajo y por presentar ya valen los 10 puntos o lo que sea, pero generalmente un alumno nomás es el que hace todo. No se cumplió ningún proceso de aprendizaje. Cambió mucho en este tiempo y no sé si es también culpa de ellos, o del sistema que se usa, ya que al no haber uniformidad en la aplicación, un profesor da punto por trabajo, otro por copiar, etc. y yo por más que trato de que entiendan que el proceso no es acumular puntos, es difícil conseguir el objetivo y se cae en lo mismo.

Ahora todo es puntos por cuadernos, presentación de trabajo, no sé si saben algo, porque ortografía y redacción no saben nada. Pienso que es el sistema y ellos se aprovechan de eso. Los docentes unos procuran otros ya no, especialmente si tienen tantos cursos a su cargo ya

les sobrepasa, y no hay tanto acompañamiento de los padres, en cambio a los técnicos sus padres lo acompañan más, hacen viajes de fin de curso incluso con los padres, los del científico no logran organizarse ni para eso.

Hay técnico que terminaron como Contabilidad, porque se dice que la Contabilidad desaparecerá, ya que cada uno podrá hacerlo y se hará todo computarizado como sistema. Por tanto se cerró la carrera de contabilidad y se abrió Mercadotecnia que es en realidad Marketing. Esas son cosas externas que afectan a los diferentes énfasis del bachillerato técnico.

**Fin de la entrevista:** Muchas gracias por tu colaboración para esta investigación. Tu aporte es muy valioso y los resultados serán entregados a la Dirección General del colegio.



**Código E6**

Lugar: Patio central

Entrevista grabada realizada el 12 de agosto de 2019 al Presidente Centro de Estudiantes: Francisco Jiménez. Alumno del Bachillerato con énfasis en Mercadotecnia del Colegio Nacional de Enseñanza Media Diversificada ‘Ysaty’.

**Pregunta:** ¿Desde qué año estás como presidente del Centro de Estudiantes del Colegio ‘Ysaty’ y cuánto tiempo permaneces en esa función?

**Respuesta:** Desde este año – 2019- y el período es de un año. Un año escolar. Desde inicio del año lectivo hasta el siguiente inicio del siguiente año. Las elecciones se hacen a principio de año. Hay una elección de precandidatos y se les escucha a los candidatos. Te escuchan las ideas que tenés para con el Colegio.

**Pregunta:** ¿Cuántos candidatos suelen presentarse?:

**Respuesta:** Depende de cada año. Este año hubieron sólo dos: una chica y yo. Ese día nosotros nos autoproclamamos candidatos. Cada uno dice: “Yo puedo ser presidente por tal y tales motivos y la gente luego te vota. La votación la controlan los directivos, la directora pedagógica, directora general, profesores guías, etc.

**Pregunta:** ¿Cuáles son, según tu parecer, los conflictos que tienen hoy los alumnos de secundaria en el Colegio Ysaty?

**Respuesta:** Y como en todo colegio lo que yo veo más es la falta de educación, respeto.

**Pregunta:** ¿Se maltratan entre ellos?

**Respuesta:** Sería por el bullying, más o menos, como decirle, por el vocabulario...se molestan así... como todo adolescente.

**Pregunta:** ¿Hay maltratos verbales?

**Respuesta:** Si, hay maltratos verbales.

**Pregunta:** ¿Y hay peleas entre bachilleratos?

**Respuesta:** Y eso yo ya no... como yo estoy en un sector un poco apartado de ellos...yo no veo las peleas, por ejemplo, o sea no te puedo decir si hay peleas, porque en... a mi parecer no hay.

**Pregunta:** ¿Y peleas con otros colegios?

**Respuesta:** No, ya bajaron las aguas.

**Pregunta:** ¿Y qué hicieron para bajar las aguas?

**Respuesta:** Y enseñar un poco, lo que es respeto, porque como por ejemplo tenemos materias como Ética y... todo eso que te ayudan a tu direccionamiento, que tenés como la materia de orientación por ejemplo,

**Pregunta:** ¿Y con eso bajaron el nivel de peleas? ¿Antes había muchas peleas?

**Respuesta:** Y según tengo entendido sí.

**Pregunta:** ¿Y vos desde que año estás en este colegio?

**Respuesta:** Yo estoy desde el año pasado, 2018.

**Pregunta:** ¿Y qué otros problemas ves con los estudiantes, respecto a los profesores por ejemplo?

**Respuesta:** Y sería la responsabilidad.

**Pregunta:** ¿Que los profesores no son responsables o los chicos no son responsables?

**Respuesta:** No. Los chicos no son responsables, porque famoso la llegada tardía, no entregan tarea, no estudian para el examen, esos serian el nexo del problema que tienen con los profesores.

**Pregunta:** O sea, ¿le atribuí más a la falta de responsabilidad de los estudiantes?

**Respuesta:** Si, de ellos.

**Pregunta:** ¿Y el trato entre chicas y muchachos?

**Respuesta:** No. Nooo, generalmente acá el muchacho ysateño no le molesta a la mujer, vamos a decir. No, yo no veo maltrato hacia la mujer.

**Pregunta:** ¿Y las chicas no maltratan a los varones?

**Respuesta:** No tampoco, se hablan normal, sin ningún tipo de pelea o algo así.

**Pregunta:** ¿Y en cuanto al barrio, como ves el relacionamiento con los vecinos?

**Respuesta:** Y por el simple hecho de ser ysateño parece ser que tenemos un privilegio en el barrio.

**Pregunta:** ¿Cómo es eso?

**Respuesta:** Si, porque como es un colegio emblemático y es del barrio, obviamente te llevan en cuenta por así decirlo.

**Pregunta:** ¿Y la cuestión del transporte público, los choferes de ómnibus respetan el pasaje escolar?

**Respuesta:** Tenemos medio pasaje que está establecido por ley, pero algunos colectivos por ejemplo te piden el carnet, y nosotros pues, ahora tenemos el bono y tenemos ciertos inconvenientes con algunas líneas de ómnibus que no nos acepten el bono y hay que abonar el pasaje completo y el que tiene que ir con ese colectivo... paga.

**Pregunta:** ¿Y en cuánto a los profesores, cómo te parece que pueden mejorar o acerca de la infraestructura o algún tipo de recurso que puedan mejorar para beneficio de los alumnos?

**Respuesta:** Y profesores que yo tengo, que yo llevo, no veo... como te puedo explicar...no veo faltas en ellos. Explican muy bien, te hablan muy bien. Los que tendríamos que cambiar somos nosotros los estudiantes.

**Pregunta:** ¿Y los recurso como biblioteca, laboratorios, tienen todo lo necesario?

**Respuesta:** Estamos todo equipado, por suerte.

**Pregunta:** ¿Y cuánta gente forman el Centro de Estudiantes además del presidente del centro?

**Respuesta:** Todos los delegados de cada curso, absolutamente todos. Porque por así decirlo, mi mandato es más democracia, porque yo no puedo tomar una decisión sin que ellos me digan si o no. Por más que no me guste una idea, tengo que decidir lo que ellos quieren.

**Pregunta:** ¿Cada cuánto se reúnen?

**Respuesta:** Cada que vemos un conflicto, para tomar decisiones

**Pregunta:** ¿Y se reúnen acá dentro del colegio?

**Respuesta:** Si aquí dentro del colegio, porque generalmente lo que pasa en el colegio, aquí tenés que tratar de solucionar

**Pregunta:** ¿Y el presidente puede ser reelecto?

**Respuesta:** La verdad creo... tengo entendido que puede. Y la verdad me parece que sí.

**Fin de la entrevista:** Muchas gracias por tu colaboración para esta investigación. Tu aporte es muy valioso y los resultados serán entregados a la Dirección General del colegio.