

**La enseñanza problémica como estrategia pedagógica en el protocolo de atención  
para estudiantes con dificultades de convivencia escolar**



Jairo Alfonso Portilla Limas

Unidad Central Del Valle Del Cauca

Facultad De Ciencias De La Educación

Maestría En Pedagogía

Tuluá, Valle Del Cauca

2024

**La enseñanza problémica como estrategia pedagógica en el protocolo de atención  
para estudiantes con dificultades de convivencia escolar**



Jairo Alfonso Portilla Limas

Director: Mg. José Antonio Rave Sáenz

Codirector: Mg. Julián David Salcedo Mosquera

Trabajo realizado para optar al título de Magíster en Pedagogía

Línea de investigación: Educación, Pedagogía y Didáctica

Sublínea de investigación: Prácticas Pedagógicas y Evaluativas

Unidad Central del Valle del Cauca

Facultad Ciencias de la Educación

Maestría en Pedagogía

Tuluá, Valle del Cauca

2024

**Nota de aceptación**

---

---

---

---

Director

---

Primer jurado

---

Segundo jurado

## **Dedicatoria**

A mí, a mi esposa, a mi hijo Joel, a mis padres, hermanos y sobrinos, sé que este triunfo los hace sentir orgullosos, así me lo hicieron saber y también lo pude sentir.

## **Agradecimientos**

Expreso mi gratitud a Dios, a la vida, a toda mi familia por su constante apoyo, a la UCEVA por permitirme alcanzar este gran propósito, a los magísteres José Antonio Rave Sáenz y Julián David Salcedo Mosquera por su invaluable apoyo y orientación en la realización de este trabajo, a mis compañeros de maestría, quienes ya son inolvidables para mí y dejaron huellas imborrables, a la Institución Educativa Técnico Industrial, que me permitió desarrollar este trabajo y a la cual me enorgullece pertenecer.

## Resumen

La investigación analizó las contribuciones de la enseñanza problémica como estrategia pedagógica en el protocolo de atención para estudiantes con dificultades de convivencia escolar tipo II en la IE Técnica Industrial de Tuluá, Valle del Cauca, año 2024. Desde un enfoque cualitativo e interpretativo, utilizando el estudio de caso como método investigativo, se comprendieron las experiencias de los estudiantes a través de la observación participante y entrevistas abiertas. El análisis de contenido y la triangulación validaron los hallazgos, mostrando una mejora en competencias ciudadanas, habilidades de resolución pacífica de conflictos y actitudes hacia la justicia restaurativa. Los estudiantes demostraron una capacidad mejorada para dialogar, colaborar y resolver conflictos pacíficamente.

La estrategia promovió una alta participación y colaboración, creando un ambiente de respeto y trabajo en equipo. Se concluye que la enseñanza problémica es eficaz para atender situaciones de convivencia escolar tipo II, que refiere la ley 1620 de 2013, fomentando la participación activa, el pensamiento crítico, contribuyendo a una convivencia escolar más armoniosa y constructiva.

**Palabras clave:** estrategia pedagógica, enseñanza problémica, convivencia escolar, protocolos de atención, resolución de conflictos.

## Abstract

The research analyzed the contributions of problem teaching as a pedagogical strategy in the care protocol for students with type II school coexistence difficulties at the Industrial Technical IE of Tulua, Valle del Cauca, in 2024. From a qualitative and interpretive approach, using the case study as a research method, the students' experiences were understood through participant observation and open interviews. Content analysis and triangulation validated the findings, showing an improvement in citizenship competencies, peaceful conflict resolution skills, and attitudes toward restorative justice. Students demonstrated an improved ability to dialogue, collaborate, and resolve conflicts peacefully.

The strategy promoted high participation and collaboration, creating an environment of respect and teamwork. It is concluded that problematic teaching is effective in addressing type II school coexistence situations, as referred to in Law 1620 of 2013, promoting active participation and critical thinking, contributing to a more harmonious and constructive school coexistence.

**Keywords:** pedagogical strategy, problematic teaching, school coexistence, care protocols, conflict resolution.

## Contenido

|   |    |
|---|----|
| Introducción .....  | 13 |
| 1. Marco referencial .....  | 39 |
| 1.1 Marco conceptual.....   | 39 |
| 1.1.1 Convivencia escolar .....   | 39 |
| 1.1.2 Resolución de conflictos .....  | 40 |
| 1.1.3 Protocolo de Atención.....  | 44 |
| 1.1.4 La enseñanza problémica .....   | 44 |
| 1.1.5 Estrategia pedagógica .....   | 45 |
| 1.2 Marco legal .....   | 46 |
| 1.3 Marco teórico .....   | 49 |
| 1.3.1 La escuela como espacio de convivencia.....   | 49 |
| 1.3.2 El conflicto escolar como oportunidad de aprendizaje .....                              | 50 |
| 1.3.3 Violencia escolar y sus manifestaciones .....   | 55 |
| 1.3.4 La enseñanza problémica como estrategia pedagógica en el protocolo de<br>atención ..... | 59 |
| 2. Metodología .....  | 61 |
| 2.1 Tipo de investigación .....   | 61 |
| 2.2 Método .....  | 62 |
| 2.3 Alcance .....   | 63 |
| 2.4 Población.....  | 64 |
| 2.5 Muestra .....   | 66 |
| 2.6 Técnicas e instrumentos para recolección de la información .....                          | 69 |
| 2.6.1 Observación participante .....  | 69 |
| 2.6.2 Entrevista abierta .....  | 67 |

|  |    |
|--|----|
| 2.7 Técnicas de procesamiento y análisis de la información ..... | 68 |
| 2.7.1 Análisis de contenido.....                                 | 68 |
| 2.7.2 Triangulación de la información.....                       | 69 |
| 3. Resultados .....  | 70 |
| 3.1 Categoría de convivencia escolar.....                        | 70 |
| 3.2 Categoría estrategia pedagogía .....                         | 73 |
| 3.3 Categoría enseñanza problemática.....                        | 74 |
| 3.4 Análisis y discusión de resultados .....                     | 75 |
| 4. Conclusiones .....  | 82 |
| 5. Recomendaciones.....  | 84 |
| Referencias .....  | 85 |
| Apéndices .....  | 91 |

## Índice de tablas

|   |    |
|---|----|
| Tabla 1 Datos generales de la IETI.....                                 | 14 |
| Tabla 2 Formas de violencia escolar.....                                | 55 |
| Tabla 3 Enseñanza problemática.....                                     | 59 |
| Tabla 4 Condiciones sociodemográficas de la población .....             | 65 |
| Tabla 5 Rejilla de resultados. Categoría convivencia escolar.....       | 70 |
| Tabla 6 Rejilla de resultados. Categoría de estrategia pedagógica ..... | 73 |
| Tabla 7 Rejilla de resultados. Categoría Enseñanza problemática.....    | 77 |

## **Lista de Apéndices**

Apéndice A. Secuencias didácticas

Apéndice B. Formato de consentimiento informado

Apéndice C. Formato de validación para guía de preguntas de entrevista

Apéndice D. Ficha de observación participante

### Abreviaturas

| Abreviatura   | Significado   |
|---------------|---|
| <b>ABP</b>    | Aprendizaje Basado en Proyectos   |
| <b>CE</b>     | Convivencia escolar   |
| <b>DANE</b>   | Departamento Administrativo Nacional de Estadística                     |
| <b>DDHH</b>   | Derechos Humanos  |
| <b>DHSR</b>   | Derechos Humanos Sexuales y Reproductivos                               |
| <b>ICFES</b>  | Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación                 |
| <b>IE</b>     | Establecimiento Educativo   |
| <b>IETI</b>   | Institución Educativa Técnica Industrial                                |
| <b>MEN</b>    | Ministerio de Educación Nacional  |
| <b>PEI</b>    | Proyecto Educativo Institucional  |
| <b>SPSS</b>   | Producto de Estadística y Solución de Servicio                          |
| <b>SVDHS</b>  | Situaciones de Vulneración de Derechos Humanos Sexuales y Reproductivos |
| <b>TIC</b>    | Tecnologías de la Información y la Comunicación                         |
| <b>UCEVA</b>  | Unidad Central del Valle  |
| <b>UNESCO</b> | Departamento Administrativo Nacional de Estadística                     |

## Introducción

La investigación se centra en la enseñanza problémica como estrategia pedagógica en los protocolos de atención para estudiantes con dificultades de convivencia escolar (CE) tipo II. Su objeto de estudio es el proceso de atención a aquellos educandos involucrados en situaciones que vulneran los derechos humanos, sexuales y reproductivos tipo II, de acuerdo con la ley 1620 de 2013, conocida como la ley de convivencia escolar. Esta investigación aborda la enseñanza problémica para que los participantes aprendan a resolver pacíficamente los conflictos en el entorno educativo, utilizando como contenidos de aprendizaje los criterios de la justicia restaurativa en el contexto escolar y las competencias ciudadanas.

El desarrollo de la investigación tuvo como contexto la Institución Educativa Técnica Industrial (IETI) en la ciudad de Tuluá departamento del Valle del Cauca zona urbana, la cual fue aprobada por el Ministerio de Educación Nacional (MEN) en el año 1974 y se encuentra ubicada en la carrera 30 con calle 12 barrio Morales hacia el norte de la ciudad.

Según el proyecto educativo institucional 2024, este plantel educativo es de carácter oficial, se encuentra debidamente registrado ante MEN, el Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación (Icfes) y el Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE- (Tabla 1). Cuenta con dos sedes que junto a la principal ofrece los ciclos de preescolar, educación básica en primaria, secundaria y media técnica industrial, con una población que en su mayoría está entre los estratos uno y tres de acuerdo a la clasificación dada por la administración municipal. Por su condición de industrial reglamentada en la Resolución 2681 del 23 de abril año 1974 su énfasis es en las áreas de dibujo técnico, diseño, electricidad, electrónica, mecánica, fundición y telecomunicaciones. Ofrece también educación formal para jóvenes y adultos en jornada sabatina, según resolución 310-59.152 de 2018.

La nómina de personal administrativo, docentes, directivos docentes y servicios varios dependen de la alcaldía municipal por su condición de entidad territorial certificada. La planta física cuenta con espacio amplio y está rodeado de zonas verdes brindando a toda la comunidad comodidad y seguridad; por su ubicación geográfica y características urbanísticas cuenta con excelentes vías de comunicación lo cual facilita un acceso cómodo y rápido.

**Tabla 1**

*Datos generales de la IETI*

| <b>Registro y datos oficiales</b>             |   |
|---|---|
| <b>Nombre</b>                                 | <b>Descripción</b>  |
| Registro del DANE                             | 176834000289  |
| Registro único tributario (Nit)               | 891.900.649-4   |
| Código Secretaria de Educación                | 05084028  |
| Código ICFES                                  | 018994  |
| Dirección sede central                        | Cra 30, Calle 12 Barrio Morales   |
| Domicilio sede san Cayetano                   | Carrera 30 no. 6-13   |
| Domicilio sede Santa Cruz                     | Barrió La Cruz.   |
| Correo electrónico                            | Info@ieindustrialtulua.edu.co   |
| Sitio web                                     | <a href="https://industrial.educa20.com/">https://industrial.educa20.com/</a> |
| Números telefónicos                           | Tel. 2247437- 3175017986  |
| Nivel académico                               | De grado transición a grado once  |
| N° de estudiantes                             | 918   |
| Personal docente                              | 55  |
| Personal administrativo y servicios generales | 15  |
| Estratos socioeconómico                       | 1, 2 y 3  |

*Nota.* Datos actualizados al año lectivo 2024 como institución certificada del municipio de Tuluá  
Fuente: Institución Educativa Técnico Industrial, (2024), pp. 15-16

En la búsqueda de trabajos investigativos relacionados con las múltiples problemáticas que se derivan de la CE, se consultaron bases de datos como *Google Scholar*, *Scielo*, *Redalyc* y *Dialnet*, de los cuales se tuvieron en cuenta dieciséis trabajos académicos documentados relacionados con el tema de esta investigación, específicamente en estrategias pedagógicas, CE, enseñanza problémica y justicia restaurativa en el contexto educativo; cuatro en el ámbito internacional, nueve en el entorno nacional y tres en el contexto local. Se hizo una selección

teniendo como criterios la pertinencia del documento encontrado y su respectivo alcance, de la se escogieron tres internacionales, siete nacionales y tres locales.

A nivel internacional se toma en primer lugar el artículo realizado por Remache et al., (2023) *Estrategias educativas en la solución de conflictos escolares en adolescentes*, coordinado por la Universidad del Ecuador de la ciudad de Quito que tiene como objetivo central gestionar adecuadamente la solución de conflictos en el aula mediante la construcción colectiva de un clima favorable para la convivencia de los estudiantes en el aula. Esto a raíz de que ellos tenían actitudes positivas y negativas, provocando conflictos de distinta índole e intensidad. El diseño metodológico de la investigación fue cuantitativo de tipo descriptivo con un nivel correlacional no experimental.

La muestra de estudio fueron los estudiantes de los grados noveno y décimo del centro de Educación General Básica de la ciudad de Quito y el instrumento para la recolección de datos fue la encuesta que se estructuró en función de las variables, dimensiones e indicadores. El procesamiento de datos se realizó con el apoyo del *software* Producto de Estadística y Solución de Servicio (SPSS) y los resultados permitieron: dar respuesta a las preguntas de investigación ¿Existe una relación lineal entre los conflictos, estrategias de solución y acciones de convivencia? ¿Cuáles son las acciones de convivencia que más se relacionan con las estrategias utilizadas por el profesorado en la solución de conflictos?

Como principales conclusiones y según la percepción de los estudiantes, las estrategias más utilizadas por los docentes fueron: escucha reflexiva, diálogo como parte de la estrategia de solución del conflicto, acuerdos plenamente pactados y debidamente acatados al momento de la solución de un conflicto. Estas estrategias se implementaron con el objetivo de gestionar

adecuada y participativamente la solución de los conflictos escolares y crear un clima favorable para la convivencia en las aulas aprendiendo a reconocer las diferencias.

Como elementos identificados útiles y de un aporte positivo a la investigación está la forma en cómo se desarrolla la relación del docente y el discente a partir del diálogo para reconocer el conflicto y establecer acuerdos mutuos en función de un argumento; también está el manejo metodológico de la información para la estructuración de una propuesta de mejoramiento

La UNESCO (2021) a través de un trabajo conjunto de países aliados para erradicar brechas sociales en aras de llegar a un desarrollo sostenible proyectado hacia el año 2030, publica diversas obras, una de ellas *Más allá de los números: Poner fin a la violencia y el acoso en el ámbito escolar*, donde presenta una perspectiva integral sobre el significado de la violencia y el acoso en entornos escolares, respaldada por datos cuantitativos y cualitativos en fuentes de los países participantes del estudio. La metodología empleada está basada en la recopilación y análisis de información de los últimos cinco años e incluye encuestas internacionales y estudios de caso nacionales. Proporciona una base de datos generada por la intersección de las mayores problemáticas en los países que forman el estudio.

Los resultados subrayan la necesidad urgente de abordar eficazmente la violencia y el acoso en las escuelas y las recomendaciones incluyen la aplicación efectiva de la legislación para salvaguardar los derechos de los niños, la mejora en la disponibilidad de recursos económicos y tecnológicos, la formación y apoyo del profesorado, la promoción de enfoques escolares integrales con participación comunitaria, la facilitación del diálogo abierto para los estudiantes y la priorización de aquellos considerados vulnerables; además, se aboga por enfoques restaurativos y mecanismos adaptados y sensibles al género.

El aporte de mayor relevancia en este estudio para la investigación se centra en que los fundamentos sociales planteados sobre la convivencia se requieren para trabajar de manera urgente en la IETI sobre la forma de resolver pacíficamente los conflictos, pero a partir de entender los fenómenos causantes de la diferencia que asiste a los seres humanos en su pensamiento diverso y que ello lleve a los estudiantes a ser tolerantes, comprensivos y receptivos.

La Revista Academia y Virtualidad de la Universidad de la Sabana con la autoría de Carreño y Rozo (2020) publica el artículo *Estrategias para desarrollar la convivencia y la paz desde la educación*, con el objetivo de identificar las diferentes estrategias que han abordado la convivencia y la paz desde la educación entre los años 2013 y 2017 con prácticas directas en las aulas de clase, ya que se considera que los espacios vividos por los estudiantes facilitan la identificación de infinidad de comportamientos y conductas que se convierten en factores de conflicto y a la vez permiten descubrir un sin número de situaciones en la forma de tratarlo.

La metodología empleada fue la revisión ordenada de experiencias educativas que generaron problemas de relación entre los estudiantes y que fueron motivo de análisis cualitativos y cuantitativos. Por la magnitud del problema se consideraron importantes y se agruparon para conocer las estrategias utilizadas en favor de la convivencia y resolución pacífica del conflicto, donde no se dieron procesos de castigo ni alejamiento de los estudiantes de sus salones de clase. Este aspecto es lo que se identifica como un aporte de mucho valor a la investigación que se realiza, por el significado didáctico en la manera de tratar los conflictos, ya que por la condición de la escuela en su encargo social, no es prudente tomar medidas represivas, sancionatorias que alejen a los estudiantes de las aulas.

El artículo identifica cuatro grandes estrategias: prevención, participación, intervención y el uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) desde donde se busca formar a los estudiantes para una cultura de convivencia y paz, permitiéndoles ejercer su derecho a la ciudadanía en un ambiente escolar y social de justicia y democracia. Se propone consolidar espacios de paz y convivencia en las instituciones educativas para prevenir y/o evitar conflictos que puedan desencadenar en acciones violentas; la investigación se enfoca en promover la participación activa de los estudiantes, docentes y la comunidad en general, sobre la construcción de un ambiente de convivencia y paz; la intervención se centra en abordar los conflictos y situaciones problemáticas que puedan surgir en el entorno educativo de manera efectiva y constructiva, buscando implementar acciones concretas para resolver conflictos, promover el diálogo y la empatía, y fortalecer los valores sociales de la convivencia pacífica y el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación como herramientas para promover y divulgar, de diversas formas, la convivencia y la paz en el ámbito educativo, de manera creativa y efectiva para sensibilizar, informar y educar sobre la importancia de la convivencia pacífica y el respeto mutuo.

También es importante para la investigación el aporte que busca no solo prevenir conflictos y promover una cultura de paz desde el inicio, sino, involucrar activamente a estudiantes, docentes y comunidad en la resolución constructiva de los problemas de convivencia, teniendo en cuenta que la enseñanza problémica se plantea como una herramienta efectiva para manejar las dificultades de convivencia, al proporcionar a los estudiantes y otros componentes de la comunidad habilidades y actitudes para enfrentar y resolver los conflictos de manera colaborativa y pacífica.

En el ámbito nacional, las investigaciones consultadas parten del análisis de la tesis de maestría de Echeverri y Cuesta (2021) *Estrategias pedagógicas para el fortalecimiento de la convivencia escolar en la Institución Educativa Santo Domingo en Bello, Antioquia*, con el acompañamiento de la Institución Universitaria Minuto de Dios, teniendo como objetivo proponer estrategias pedagógicas para el fortalecimiento de la CE en las escuelas de educación formal. La metodología utilizada fue de un enfoque cualitativo descriptivo a partir de la observación directa, centrado en analizar las situaciones de conflicto de mayor recurrencia en la CE rutinaria de los estudiantes.

Se destaca la importancia dada a la implementación de las estrategias pedagógicas a través de la lúdica para potenciar y motivar a los estudiantes en su desarrollo de las habilidades para la resolución de conflictos y mejorar sus relaciones sociales. Se subraya el compromiso necesario de padres y docentes para fortalecer valores éticos, como el respeto, en pro de la CE. Como hallazgos a considerar en la investigación, se resalta la conexión directa entre los aspectos que afectan la convivencia, como la capacidad de tolerancia, entender la diferencia en comportamientos y pensamiento, incluyendo a los padres de familia y acudientes, haciendo énfasis en que los principios de respeto se originan en el hogar.

Como conclusiones, se destaca que las estrategias pedagógicas centradas en la lúdica fomentan la reflexión de los estudiantes sobre su comportamiento, transformándolo en momentos de agradable y sano esparcimiento; que involucran a toda la comunidad educativa; se valoran el uso de estrategias pedagógicas enfocadas de manera holística y planeadas a partir de hechos reales vividos en un conflicto dentro de la institución.

Se encuentra un trabajo que aborda la CE desde la prevención, realizado por Meza (2021) *Convivir: Estrategia para la promoción de la convivencia escolar y prevención de violencias*. La

experiencia se dio en la Institución Educativa de Bayunca en la ciudad de Cartagena, con el objetivo primordial de desarrollar un proceso lúdico pedagógico de construcción colectiva para la promoción de la CE y la prevención de la violencia entre los estudiantes. Su desarrollo se enfocó a tomar una serie de experiencias pretéritas en las que se ha dado un manejo inadecuado a conflictos para construir, desde una realidad evidente, estrategias pedagógicas lúdicas, que permitan a los estudiantes analizar y sensibilizarse en situaciones diversas que originan problemas de convivencia en la escuela con resultados funestos, pero que, con un adecuado proceso de acompañamiento en la enseñanza, se pueden evitar en la población enfrentamientos que terminan en actos violentos; es una acción indudablemente preventiva que induce al estudiante a generar un proceso de pensamiento propio en cómo debe ser su convivencia en la escuela e incluso fuera de ella.

La metodología utilizada fue de Acción Participación, por lo cual en el desarrollo de los trabajos de campo se involucraron a todos los participantes como actores dinámicos en el manejo de propuestas para la resolución del problema, donde se tuvo en cuenta el Aprendizaje Basado en Proyectos (ABP), para trabajar las dimensiones de mayor frecuencia en la génesis del conflicto, tales como los factores socioeconómicos, la desigualdad social, la exclusión, la identidad de género y creencias religiosas. Esta forma de trabajo dio como resultado un impacto de comprensión racional en los estudiantes, lo que les permitió entender la importancia de evitar un conflicto.

Tomando la lúdica como elemento pedagógico básico de motivación para trabajar la convivencia, Ceballos y Rada (2020) realizaron la investigación *Estrategias lúdico-pedagógicas y convivencia escolar de estudiantes del grado sexto de la Institución Educativa La Unión de*

*Lorica-Córdoba*. Su objetivo fue implementar estrategias lúdico-pedagógicas intencionadas al mejoramiento de la CE de los estudiantes del grado sexto.

Este trabajo tuvo un enfoque cualitativo con el método de investigación acción-participación. Utilizó entrevistas semiestructuradas y grupos de discusión con estudiantes y docentes, cuyos resultados se obtuvieron mediante el análisis del discurso. La implementación de la estrategia propuesta tuvo un impacto positivo al propiciar un cambio beneficioso que fortaleció las relaciones interpersonales en el aula.

El estudio destaca la relevancia de incorporar estrategias lúdico-pedagógicas como el trabajo en equipo, la colaboración y la resolución de conflictos a través del diálogo y el respeto. Se integraron tendencias de aprendizaje basadas en el juego, el deporte y las artes, fomentando la interacción social y la apropiación del conocimiento para desarrollar habilidades sociales con sentido axiológico en el entorno educativo para enfrentar el conflicto; se disminuyeron notablemente las conductas negativas que afectan la CE, como la agresividad verbal, las burlas y el desacato a las normas.

Como aporte a la investigación, se tuvo en consideración la propuesta de intervención que fue construida con la participación de estudiantes y docentes, que expresaron su interés en las actividades que abordaron la CE de manera relevante, y las estrategias implementadas se diseñaron en función de las necesidades y contextos específicos de la comunidad educativa.

En esta investigación se relaciona con la propuesta de la IETI en aspectos como: el objetivo común de mejorar la CE mediante la implementación de estrategias pedagógicas específicas y el empleo de acciones lúdico-pedagógicas, mientras que en la investigación propuesta se propone la enseñanza problémica. Las dos estrategias tienen en común promover habilidades sociales y resolver conflictos de manera constructiva en el entorno educativo; la

importancia de la participación activa de estudiantes y docentes para abordar los problemas de CE; este aspecto es relevante, ya que también se considera en la enseñanza problémica.

En la tesis de maestría de Santacruz y Palacio (2021) *Guía metodológica de prácticas restaurativas para el mejoramiento de la convivencia escolar y la resolución de conflictos*, aplicada en la Institución Educativa Jesús Maestro de Soledad Atlántico, se tuvo como objetivo construir una guía de prácticas restaurativas para contribuir al mejoramiento de la CE y la resolución de conflictos. Este trabajo aplicó, en su metodología, el diseño explicativo secuencial con seis fases en las que participaron estudiantes, padres de familia, docentes y directivos; se utilizaron como instrumentos, cuestionarios, entrevistas semiestructuradas, matriz DOFA y análisis de literatura pertinente para el diseño de la guía. Listo

La aplicación del método de diseño explicativo secuencial, evidenció una estructura metodológica sólida en la investigación; permitió la participación activa de diversos actores educativos y el uso de instrumentos para acceder a la información, que al ser variados reflejaron una aproximación integral al problema de la CE.

El trabajo pedagógico no solo tiene aplicabilidad en la Institución Educativa Jesús Maestro de Soledad. También es transferible a otras instituciones, promoviendo la autonomía, el diálogo y valores positivos en la comunidad educativa a través de prácticas restaurativas. La estrategia pedagógica propuesta desde una metodología de enseñanza problémica, incluyó actividades para entender y aplicar la justicia restaurativa, resolver conflictos de manera concertada, fortalecer la comunidad educativa, promover la responsabilidad individual y social y crear un entorno propicio para el aprendizaje y el desarrollo integral de los estudiantes en su dimensión social. Tanto las prácticas restaurativas como la enseñanza problémica, fortalecieron a la comunidad educativa, promoviendo la responsabilidad individual y colectiva, y creando un

entorno propicio para el aprendizaje y el desarrollo integral de los estudiantes; se destaca y propicia la importancia del diálogo, la autonomía y otros valores positivos en el contexto escolar.

La investigación como tesis de maestría, realizada por Bravo et al. (2020) *Estrategias lúdico-pedagógicas para fortalecer la práctica de la inteligencia emocional en la resolución asertiva de conflictos*, presenta como objetivo identificar los elementos de la inteligencia emocional que contribuyen a resolver conflictos de manera asertiva en estudiantes de séptimo grado de educación básica secundaria. Su campo de acción fue la Institución Educativa Ateneo de Pradera, Valle del Cauca, con el acompañamiento académico de la Fundación Universitaria Los Libertadores.

En relación con la propuesta investigativa de la IETI, este trabajo proporciona un contexto relevante sobre la importancia de considerar la inteligencia emocional y la resolución asertiva de conflictos en el ámbito escolar. Lo cual sugiere que la propuesta pedagógica, desde la enseñanza problémica, se complementa para fortalecer la dimensión socio afectiva de los estudiantes, para contribuir a la mejora de la CE, aportando aprendizajes prácticos para resolver los problemas sociales en el plantel educativo.

Para una mejor fundamentación en la aplicación de las prácticas restaurativas como recurso pedagógico, se referencia el trabajo de Galindo (2019) *Las prácticas restaurativas como estrategia pedagógica para el abordaje del conflicto* en la Institución Educativa Joaquín Vallejo Arbeláez en Medellín. En respuesta a la necesidad de establecer estrategias pedagógicas en la escuela que se alejen del enfoque punitivo culturalmente predominante.

El objetivo del estudio fue identificar y proponer estrategias pedagógicas basadas en mecanismos alternativos para la solución de conflictos. A través de una metodología cualitativa con enfoque de investigación acción-educativa, se aplicaron técnicas como revisión documental,

encuestas abiertas y observación participante para acceder al manejo de la información. Los hallazgos que encontraron revelaron que la institución no presentaba estrategias pedagógicas específicas en el manual de convivencia, aparte de la existencia de espacios para el diálogo. Ante esta carencia, se diseñó una guía pedagógica basada en los postulados teóricos de las prácticas restaurativas, para ajustar el manual de convivencia y servir como herramienta de apoyo institucional para el tratamiento de conflictos en el aula.

Se puede concluir que la investigación resalta la necesidad de replantear estrategias pedagógicas coherentes a la realidad del contexto escolar, en la solución de conflictos, desafiando el enfoque punitivo tradicional; razón por la cual la guía pedagógica diseñada en este trabajo ofrece un marco práctico para implementar cambios positivos en la cultura escolar, promoviendo la reflexión y el diálogo constructivo en situaciones complejas de convivencia, aspectos que también pueden ser fortalecidos mediante la enseñanza problémica en la IETI.

Desde la óptica de la convivencia ciudadana, vistas como un aprendizaje de competencias, Chávez (2018) presenta la investigación *Estrategias pedagógicas para fortalecer la convivencia escolar en el aprendizaje de competencias ciudadanas*, aplicada a estudiantes de grado cuarto de la Institución Educativa Nuestra Señora de Belén en la ciudad de Cúcuta, con el objetivo de fortalecer la CE de los niños y niñas en el aprendizaje de las competencias ciudadanas. La metodología aplicada fue de tipo cualitativo, con el método de investigación-acción. Identificada la problemática de convivencia en acciones cotidianas de agresión física leve, vocabulario inadecuado y falta de internalización de valores y competencias ciudadanas, se propone la propuesta didáctica *Somos Ciudadanos, Somos Competentes*, el cual incluyó sociodramas, análisis de situaciones en foros y otros métodos participativos; tal propuesta demostró ser efectiva, generando productos académicos y contribuyendo positivamente a la CE.

Las estrategias pedagógicas específicas utilizadas para fortalecer la CE en el grado cuarto incluyen: la implementación de unidades didácticas y prácticas didácticas.

Se buscó que los estudiantes desarrollaran competencias ciudadanas que les permitieran proponer acciones personales y grupales para superar las problemáticas de convivencia; se implementaron estrategias pedagógicas desde el área de ética e informática como ejes transversales para aprender y aplicar las competencias y mejorar el ambiente escolar.

En particular, el enfoque en competencias ciudadanas y la participación activa de los estudiantes en este trabajo reflejan la importancia de empoderar a éstos en la resolución de conflictos y promoción de una convivencia pacífica. La propuesta didáctica Somos Ciudadanos, Somos Competentes sirvió de apoyo para la implementación de la enseñanza problémica en la IETI, teniendo en cuenta los fundamentos de las competencias ciudadanas, articuladas en lo que es la CE.

Teniendo en cuenta que la enseñanza problémica es un eje estructural de la investigación, se toma como referente el trabajo de Mercado (2013) *La enseñanza problémica, una estrategia pedagógica que vale la pena ensayar*. Cuyo objetivo fue explorar y analizar la implementación de este tipo de enseñanza, como estrategia pedagógica en el contexto escolar, con el fin de evaluar su impacto en el desarrollo de competencias de los estudiantes, especialmente en relación con la participación, creatividad, autonomía y resolución de problemas.

La metodología utilizada incluyó la recopilación de información a través de la observación de clases, entrevistas a docentes, directivos y estudiantes, el análisis de testimonios y experiencias relacionadas con la implementación de la enseñanza problémica. Se aplicó la técnica de triangulación para validar la información. Los resultados obtenidos se clasificaron en tres categorías de análisis: la primera evaluando la experiencia o el camino transitado, las voces

de los protagonistas y las expectativas de mejoramiento institucional; la segunda se destacan las bondades de la experiencia por niveles educativos, los retos que se deben superar por niveles educativos y la tercera sugerencias para mejorar la práctica pedagógica en el aula.

Las conclusiones de mayor relevancia consideradas en esta investigación se resumen en: la enseñanza problémica como estrategia pedagógica útil para fomentar la participación, la creatividad, la autonomía y la resolución de problemas por parte de los estudiantes; la dinamización de la acción del docente y estudiante en el aula en una actitud de diálogo, puesto que la formulación y resolución permanente de preguntas en clase estimula el pensamiento, la capacidad de asombro, la participación y el desarrollo de la autonomía.

En el ámbito regional y local, la CE ha sido motivo de preocupación por las entidades municipales y las instituciones educativas, tanto en el nivel superior como en las de educación básica y media, por lo que Armero (2021) presentó un trabajo investigativo cuyo objetivo fue sistematizar las estrategias pedagógicas para mejorar la convivencia institucional, considerando la diversidad de criterios y manejos existentes frente a la resolución de conflictos generados en la CE de los estudiantes, los cuales van desde decisiones sancionatorias excluyentes hasta la aplicación de medidas constructivas centradas en acciones pedagógicas que favorecen la formación integral del estudiante.

La metodología tuvo un enfoque cualitativo fundado en la teoría crítica social, empleando técnicas de análisis documental, entrevistas y talleres. Entre los hallazgos significativos se destacan los problemas de convivencia entre los hombres por causas como preferencias por equipos de fútbol, diversidad en gustos musicales y situaciones que por lo general desencadenaron en agresiones verbales y físicas.

Las estrategias pedagógicas aplicadas se centraron en el diálogo, la corresponsabilidad y la promoción de la diversidad, utilizando herramientas como el rincón de la conciliación, el análisis de cuentos, el trabajo colaborativo, exposiciones sobre conflictos y soluciones, y la gestión de emociones, donde se promovió la comprensión de los estudiantes en entender la diversidad como elemento enriquecedor para construir una positiva convivencia. Este trabajo proporcionó una perspectiva valiosa sobre cómo abordar las dificultades de CE desde una mirada inclusiva y centrada en el diálogo y la corresponsabilidad; estos hallazgos respaldan la importancia de implementar la enseñanza problémica como estrategia pedagógica que contribuye al fortalecimiento del comportamiento del estudiante para manejar correctamente cualquier tipo de conflicto.

Se analizó el artículo de investigación de Cárdenas et al. (2020) *Juegos cooperativos en la convivencia escolar, un estudio descriptivo*. Se realizó sobre las experiencias vividas en la forma de solucionar conflictos en la Institución Educativa Gimnasio del Pacífico, sede José Joaquín Jaramillo. Su objetivo fue analizar la incidencia de los juegos cooperativos en la CE, por lo cual se realizó un análisis en el ámbito escolar objeto de estudio, que permitió identificar las interacciones entre los diferentes actores de la institución, con relación a la vida social y mecanismos de adaptación a estas prácticas asociadas a las disfuncionalidades de la convivencia. La metodología empleada fue de orden cualitativo con un diseño de investigación-acción mediante entrevistas a grupos focales a estudiantes y docentes de la institución educativa con análisis de partida en un diagnóstico para ubicar la problemática de manera objetiva. Luego se implementó como una acción de mejoramiento una secuencia didáctica (Anexo A) que giró en torno al juego.

Los resultados permitieron comparar el estado inicial y final de los estudiantes en la resolución de conflictos respecto a las conductas asertivas o disfuncionales en la CE. Se concluyó que los juegos cooperativos son una opción de trabajo que permite observar comportamientos y reacciones donde los estudiantes colocan en escena sus afectos y emociones. Al respecto, hay que tener en cuenta que el manejo de la dimensión emocional del ser humano es un factor que determina reacciones generadoras de conflicto.

El trabajo de grado de Moreno et al. (2015) *Implementación de estrategias didácticas y pedagógicas para el mejoramiento de la convivencia escolar en los estudiantes del grado séptimo*, se realizó en la Institución Educativa Corazón del Valle de la ciudad de Tuluá, teniendo como objetivo implementar estrategias didácticas y pedagógicas encaminadas al mejoramiento de la CE en los estudiantes del grado ; su fundamento se argumenta en la necesidad de tener una propuesta que conduzca a la comunidad de estudiantes en el rescate de valores dentro y fuera del aula de clase, donde se evidencie un control de emociones que les permita tomar decisiones centradas en juicios y razonamientos fundados en el respeto y beneficio colectivo de la comunidad escolar, evitando en todo momento enfrentamientos que induzcan a la violencia verbal, física y psíquica.

La metodología giró sobre un estudio de caso con análisis de información mixta, donde se enfatizó la descripción de tipo cualitativo y el uso de datos estadísticos en la dimensión cuantitativa para validar el impacto de los comportamientos de los estudiantes de séptimo grado. La información básica se obtuvo a partir de la aplicación de encuestas a la muestra sobre la cual se trabajó la temática del mejoramiento de la CE.

Ya seleccionados los antecedentes, y ubicado como tema central de investigación la CE, a partir de los significados e interpretaciones pedagógicas de la ruta de atención Tipo II, el

problema se plantea y describe inicialmente desde una percepción global, luego desde una mirada nacional y finalmente direccionarlo a las condiciones contextuales y específicas de la IETI de Tuluá.

La convivencia de los seres humanos en cualquier sociedad es motivo permanente de cambios y generación de conflictos, que por lo general dependen de las múltiples condiciones que se originan en un entorno social dentro de un contexto en el cual se condensan y describen diversas características generales referidas a aspectos sociodemográficos y geográficos (Borrero, 2009). Desde esta perspectiva se puede conceptualizar la convivencia como un fenómeno social complejo, necesario para que el ser humano tenga calidad de vida.

Desde luego, las comunidades escolares no escapan a lo descrito, adicionando que los educandos, por su edad y procesos de desarrollo múltiple y conjunto en todos los aspectos, asisten a un cúmulo de experiencias constantes y diferentes que determinan en el tiempo sus conductas y comportamientos. El Ministerio de Educación Nacional (2013), en la Guía 49, presenta la CE como la acción de vivir en compañía de otras personas en el contexto escolar y de manera pacífica y armónica. Desde esta afirmación, de manera implícita se entiende que la convivencia en la escuela es una condición que corresponde a un proceso formativo donde tiene la educación formal un alto grado de responsabilidad.

Ahora, se fortalece esa responsabilidad de la sociedad escolar como condición desde una política pública del Estado, ya que dentro el Plan Nacional de Educación propuesto por la Comisión Académica del Plan Nacional Decenal de Educación (2017), que va entre el periodo 2016 y 2026, tiene entre uno de sus retos que la educación formal logre al final del año 2026 “construir una sociedad en paz sobre una base de equidad, inclusión, respeto a la ética y equidad de género” (p.55). Es esto un objetivo macro que se requiere empezar a conseguir desde las bases

y al cual se adhieren todas las instituciones educativas del país. Esa construcción tiene entre sus tantas condiciones como un punto de partida saber educar para la convivencia a partir de alimentar las relaciones interpersonales en la escuela.

Al respecto Umaña (2020) plantea que las relaciones interpersonales que se desarrollan en la escuela tanto afectiva y socialmente permiten la construcción de vínculos e identidades, pero ese proceso es de infinitas aristas e incommensurables posibilidades, por lo cual, la escuela se puede considerar un espacio propicio en el origen y tratamiento del conflicto que dependiendo de su acertado o inadecuado manejo se acerca o aleja de un eficaz proceso de formación del ser humano desde sus primeras experiencias escolares.

En esa contextualización del reconocimiento por la sana convivencia como hecho social divergente, se requiere inexorablemente reconocer los contextos que la enmarcan en sus generalidades y particularidades, para poder tener elementos que aporten positivamente a su construcción. En el caso de la IETI de la ciudad de Tuluá, la CE no ha sido, hasta el momento, un factor de profundo análisis desde miradas interdisciplinarias conjuntas para la edificación de procesos de interacción pedagógica en aras de tener alternativas de manejos adecuados para enfrentar el conflicto en la comunidad escolar, tampoco ha existido indiferencia ni se ha generado falta de preocupación, este punto históricamente se ha conceptualizado, calificado y en el mejor de los casos, evaluado en condiciones que no reflejan un trabajo conjunto comunitario.

Se hizo una revisión preliminar de normas legales, tales como las leyes 115-94 o Ley General de la Educación, la 1098-06 también llamada Código de Infancia y Adolescencia y la 1620-13 o ley de Convivencia Escolar; normas éstas que han servido de referentes obligatorios para la elaboración de los manuales de convivencia, que resulta ser el contrato social que regula

las relaciones interpersonales entre los diferentes estamentos de la comunidad educativa, se localizan los lineamientos para la CE. En este proceso de consulta documental se encontraron los parámetros para diseñar las políticas de CE, entre los que se tuvieron en cuenta los siguientes:

La institución educativa debe garantizar a sus estudiantes continuidad en su formación básica y obligatoria, aportando, entre otros, aprendizajes relacionados con los protocolos a seguir en la ruta de atención, el acatamiento y aplicación de las normas legales, educar para la CE. De acuerdo con el Proyecto Educativo Institucional (PEI) de la IETI (2023) se evidencia que los docentes, directivos docentes y consejo directivo plantean lineamientos para que este proceso educativo se centre en el respeto al cumplimiento de los Derechos Humanos (DDHH) y Derechos Humanos Sexuales y Reproductivos (DHSR); estructurar de forma integral y transdisciplinaria el modelo pedagógico de la IETI, que evidencien procesos de formación para la adquisición en el dominio de las competencias ciudadanas para una CE que permita la resolución consciente, concertada y pacífica de conflictos dentro y fuera de la institución; que se realice una evaluación continua y participativa de todos los procesos y rutas educativas construidas para lograr una CE en paz.

Teniendo como referente el enfoque nacional, particularmente en el campo legal, planteado en párrafos anteriores se llegó al contexto específico de la IETI. Con el propósito de encontrar criterios y/o evidencias, de tipo pedagógico o formativo, relacionadas con el procedimiento que sigue el plantel educativo en el proceso de atención a estudiantes con dificultades de convivencia tipo II o Situaciones de Vulneración de Derechos Humanos Sexuales y Reproductivos (SVDHSR), se revisaron los siguientes documentos institucionales: manual de CE, protocolos de atención, observador del estudiante, como también del docente orientador y coordinadoras; actas del comité escolar de convivencia.

Se evidenció en el manual de CE (2023), en el artículo 70, que el proceso de atención a estudiantes con dificultades de convivencia, específicamente involucrados en SVDHSR tipo II, en el componente formativo, se encuentra enunciado de manera general, pero no hay un procedimiento documentado que describa en detalle la implementación de estrategias que permitan, a los educandos afectados, la resolución del conflicto presentado.

Para el análisis de los protocolos de atención, se tomaron 63 casos de estudiantes involucrados en SVDHSR, de los cuales el 22,8% define algunas actividades pedagógicas como parte del proceso que pretende capacitar al educando para que supere las dificultades de convivencia presentadas; lo cual quiere decir que el 77,2% apunta a acciones sancionatorias o de castigo, tales como la desescolarización hasta por 10 días, por lo tanto, la negación a recibir calificaciones por sus trabajos académicos. Otros correctivos utilizados son el estudio académico en casa hasta por 60 días, firma de matrícula en observación, o citarlo a la institución educativa en jornada contraria en la que estudia y “otras acciones pedagógicas que el directivo docente o el comité de convivencia considere pertinentes y adecuadas para la situación”. Se infiere de este ejercicio de consulta documental que la gestión pedagógica en el proceso de atención a estudiantes con dificultades de convivencia, presenta vacíos en la resolución de conflictos.

Los conflictos gestionados inadecuadamente al interior de la comunidad estudiantil han ocasionado un incremento en la ocurrencia de SVDHSR con repercusión en el rendimiento académico y la deserción escolar. El Ministerio de Educación Nacional (2013) sostiene que el 40% de los estudiantes que abandonan el sistema educativo, tienen su causa en asuntos relacionados con el tema de la convivencia en los planteles educativos.

Con la intención de identificar la eficiencia de los procedimientos que aplica la IETI en los procesos de atención a estudiantes con dificultades de convivencia, se revisaron los

protocolos que daban cuenta de SVDHSR tipo II, ocurridas durante el año lectivo 2023, encontrándose que por cada 10 estudiantes que resultaron involucrados en las situaciones ya referidas, siete eran reincidentes en SVDHSR de la misma tipificación.

A siete estudiantes reincidentes en dificultades de convivencia tipo II, mediante entrevista abierta, se les preguntó sobre la percepción que tenían frente a las medidas correctivas que toma la IETI en su proceso de atención. Las respuestas se pueden agrupar en desmotivación académica, poca validez de las acciones pedagógicas, riesgos sociales y bajo reconocimiento de la eficiencia del proceso de atención. Seis educandos respondieron que la suspensión de clases perjudica significativamente el rendimiento académico, especialmente en las asignaturas pertenecientes al área técnica industrial, pues durante la ausencia los docentes hacen evaluaciones y ponen actividades, frente a lo cual les da mucha pereza desatrasarse y hacer actividades adicionales para recuperar el valor de las evaluaciones; cinco afirmaron que la elaboración de carteleras y producción de textos escritos, ellos hace lo que los profesores quieren leer; cuatro de los entrevistados respondieron que en ese tiempo de desescolarización se van para el río con los amigos o se “parchan” a practicar juegos virtuales/electrónicos en casas de otros compañeros/compañeras, pues se sienten muy bien porque están lejos del control de un adulto. Definitivamente, seis participantes de esta consulta, dijeron que la suspensión de las clases no corrige el problema cometido, pues ese tiempo lo aprovechan para divertirse o para trabajar (uno).

Finalmente, la rectoría de la IETI (2024) expresa que la matrícula para el año lectivo 2023, disminuyó en un 8,9% (96 estudiantes), deserción que tiene una relación fuerte con el asunto de la CE, pues tres de cada diez educandos que se fueron para otro plantel educativo o salieron del sistema, lo hicieron a causa de conflictos en los que se vieron comprometidos.

De lo antes enunciado resulta como parte vital del problema, está en cómo aplicar y entender el proceso de llevar institucionalmente la ruta de atención tipo II con un enfoque pedagógico desde la enseñanza problémica, que trascienda sobre las medidas punitivas y se fomenta un eficaz aprendizaje a partir del adecuado manejo del conflicto en espacios de diálogos y asesorías con entidad institucional, que eduque en la formación en competencias ciudadanas y la justicia restaurativa. Ahora, porqué se afirma que se debe entender y aplicar la ruta de atención tipo II; probablemente los estudiantes que han tenido dificultades de CE, han recibido una atención no ajustada a los requerimientos de ley que pueden ir desde toma de decisiones muy drásticas y que se alejan de la función formativa de la escuela y de protección al estudiante hasta a aquellas que marcan una indiferencia total no permitiendo al educando un acto de reflexión y análisis donde descubra su problema en la resolución del conflicto.

De acuerdo con las situaciones institucionales en el manejo de los protocolos de atención que se han venido describiendo, la IETI presenta un vacío al momento de implementar procesos formativos coherentes con normas legales y educativas para atender a estudiantes con dificultades de convivencia tipo II. Por esta razón se consideró pertinente la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo contribuye una estrategia pedagógica, desde la enseñanza problémica, en el protocolo de atención para estudiantes con dificultades de CE tipo II en la IETI de Tuluá, Valle del Cauca, año lectivo 2024?

Por tanto, resulta imperativo tener una estrategia pedagógica que aborde el proceso de atención de las SVDHSR tipo II, promoviendo la elaboración de relaciones constructivas, el desarrollo de habilidades socioemocionales y la formación de ciudadanos activos y responsables. Desde luego esto surge por las condiciones actuales de la IETI, que se justifican a raíz de la

necesidad de afrontar la formación de los estudiantes para la CE y resolución pacífica de conflictos.

Desde el estado colombiano y organizaciones internacionales se vienen planteando propuestas que conlleven a la necesidad de mejorar la CE y la participación democrática, como una necesidad de gran valía para los estudiantes y comunidades en general, independientemente de las estrategias que diseñe e implemente cada gobernante. El Ministerio de Educación Nacional (MEN) atendiendo al llamado nacional e internacional plantea que la escuela, como una institución de servicio público, debe contribuir a la construcción de la paz, el fortalecimiento de la democracia y la participación ciudadana, aspecto que se hace visible en los fines de la educación, cuando se refiere que la institución educativa debe incluir en su Proyecto Educativo Institucional (PEI) estrategias pedagógicas que propicien la formación en el respeto a la vida y a los demás derechos humanos, a la paz, a los principios democráticos y a la convivencia, Ley General de Educación, artículo 5. Numeral 2 (1994).

La institución Educativa Técnica Industrial (IETI), (2023) está necesitada de dar cumplimiento a los mandatos legales y direccionamientos del MEN, requiere crear las condiciones de aprendizaje y formación para la construcción de la CE, pues el propósito de su política de convivencia es la educación de los niños, niñas y adolescentes para el ejercicio de la ciudadanía. Dado lo anterior, al realizar el presente proyecto, se busca la contribución a una CE en paz, lo que debe hacerse visible en los comportamientos presentes y futuros de los estudiantes y, a la vez, el ejercicio de acciones pedagógicas para que los estudiantes se formen en competencias ciudadanas, lo que sería un valioso aporte a la paz nacional en un país que se proclama como potencia de la vida y que ha puesto todo su esfuerzo en poder dirimir los conflictos de manera pacífica y dialógica.

Para desarrollar una estrategia educativa y mejorar la CE desde los procesos de enseñanza-aprendizaje, el texto “Los cuatro pilares de la educación”, de Delors, publicado por la universidad Veracruzana en 1994, sugiere que: “La idea de enseñar la no-violencia en la escuela es loable, aunque solo sea un instrumento entre varios para combatir los prejuicios que llevan al enfrentamiento” (p.6); esta consideración avalada por la UNESCO (1996) plantea un nuevo horizonte basado en convivencia, competencias, conocimientos y pensamiento crítico, que transmite al sistema educativo su rol frente a parte de la educación en las habilidades sociales, destacando la importancia de este proyecto. Este mismo organismo de la ONU, había conformado una comisión multinacional de expertos en educación, bajo la coordinación y liderazgo del propio Delors, para que produjera un documento que sirviera de horizonte holístico para el quehacer educativo, justamente en el siglo XXI, que estaba por comenzar. Los resultados de esta multidisciplinar tarea se conocen como los cuatro pilares de la educación, los cuales son saber saber, saber hacer, saber convivir y saber ser. La innovación presentada aquí es que la convivencia es un eje fundamental de la razón de ser de la vida educativa en la escuela del siglo actual.

Resulta de mucha importancia social entregar a la institución educativa una estrategia pedagógica que aporte la formación y atención de los estudiantes focalizados con dificultades en la CE, que les permita aprendizajes para vivir en comunidad, respetando las normas que para ello se establecen; para que aprendan a con-vivir con los demás. La realización del proyecto es viable porque ya se tiene focalizado el grupo de estudiantes con dificultades de aprendizaje, cumpliendo con los respectivos permisos de sus acudientes, así como el apoyo de la institución educativa; financieramente, los costos de la implementación de la investigación están dentro del rango

presupuestal del investigador y los tiempos dados por la Unidad Central del Valle (UCEVA) son suficientes.

Desde el punto de vista académico, el proyecto tiene un valor educativo de impacto puesto que se ajusta a las líneas y Sublíneas de investigación de la UCEVA, como también a los niveles de la maestría y las capacidades intelectuales del investigador y su experiencia profesional en el campo que se investiga como lo es la educación formal. Se cuenta con recursos bibliográficos y tecnológicos que permiten configurar la investigación en una correlación epistemológica entre el tema seleccionado y las exigencias académicas de la maestría como componente del macroproyecto de investigación de la UCEVA. En este sentido, los propósitos de investigación de la institución se pueden sintetizar diciendo que buscan la comprensión teórica y el desarrollo de un pensamiento crítico capaz de transformar entornos que a así lo justifiquen como lo cita el MEN, a través del Consejo Nacional de Acreditación (2022) en el uso creativo de productos de conocimiento ya existentes y el fortalecimiento a las capacidades de dar respuestas transformadoras a los problemas locales.

El presente trabajo académico incluye acciones investigativas relacionadas con educación, particularmente en el enfoque formativo, otras actividades de tipo pedagógico y didáctico que convocan al investigador maestrante a involucrarse en el macroproyecto de la maestría. El planteamiento de una estrategia pedagógica desde la enseñanza problémica para la atención y seguimiento a los estudiantes con dificultades de convivencia, resulta algo nuevo en los procesos de atención de la IETI.

Según Arancibia (2014) “hay necesidad de debatir y visibilizar la convivencia en las escuelas, exigiendo pedagógicamente un enfoque en derechos humanos, procurando educar para la paz, la tolerancia y la construcción de valores relacionados con la aceptación de la diversidad”

(p. 3). De acuerdo a este planteamiento de manera implícita se comprende que la estrategia pedagógica basada en la enseñanza problémica, crea condiciones didácticas de aprendizaje, donde se esperaba que los estudiantes del estudio de caso, no se relacionaran simplemente con información teórica y conceptual (responder exámenes), sino con el desarrollo de competencias prácticas que les permita convivir con otros/otras de manera respetuosa y en paz ya en condición de ciudadanos.

Se considera innovador tener como muestra a un grupo de estudiantes focalizados con dificultades de convivencia tipo II, para desarrollar la enseñanza problémica como estrategia pedagógica el protocolo de atención para la resolución de conflictos.

A partir de la pregunta de investigación se plantea como objetivo general, analizar las contribuciones de la enseñanza problémica, como estrategia pedagógica, en el protocolo de atención para estudiantes con dificultades de CE tipo II, en la IE Técnica Industrial de Tuluá, Valle del Cauca, año 2024 y se precisan los siguientes objetivos específicos:

Caracterizar a los estudiantes con situaciones de CE tipo II, según la ley 1620-2013.

Articular los principios teóricos y metodológicos de la enseñanza problémica en el protocolo de atención para estudiantes con dificultades de CE, desde las competencias ciudadanas y la justicia restaurativa.

Identificar las contribuciones de la enseñanza problémica, como estrategia pedagógica, en el protocolo de atención para estudiantes con dificultades de CE tipo II.

## **1. Marco referencial**

### **1.1 Marco conceptual**

Desde el horizonte epistémico de la investigación, el eje temático se encuentra estructurado sobre la base de los conceptos fundamentales (categorías de análisis) de CE, enseñanza problémica y estrategia pedagógica; derivándose de estos objetos de conocimiento, otros subordinados (categorías subcategoría), tales como competencias ciudadanas y justicia restaurativa en el contexto escolar. Al separar los conceptos mencionados de la carga teórica que traen consigo, se ubican en el contexto específico de la investigación, utilizándolos para la explicación desde una implicación social (CE), el impacto axiológico (competencias ciudadanas y justicia restaurativa) y la dimensión pedagógica (estrategia) y didáctica (enseñanza problémica); tal como afirma Arenas et al. (2000) “la investigación se asume como un proceso social que busca dar respuestas a problemas del conocimiento, los cuales pueden surgir de la actitud reflexiva y crítica de los sujetos con relación a la praxis o a la teoría existente” (p. 87).

#### ***1.1.1 Convivencia escolar***

La CE, tal como la describe Carretero (2008) es un proceso integral y dinámico que involucra a todos los miembros de la comunidad educativa. Este proceso no solo se enfoca en aprender a vivir juntos, sino también en el reconocimiento y la valoración de la diversidad humana. La calidad de las interacciones entre estudiantes, profesores y personal administrativo es fundamental para crear un ambiente propicio para el aprendizaje y el desarrollo personal.

También, la gestión adecuada de los conflictos, que son naturales en cualquier colectividad humana, es esencial para mantener un clima escolar saludable. En este sentido, la CE se convierte en un eje central de la educación, buscando no solo la excelencia académica,

sino también la formación de individuos respetuosos, éticos y capaces de contribuir positivamente a la sociedad.

Según Mockus (2017) la convivencia representa un sueño colectivo: un espacio donde personas de diversos orígenes pueden vivir juntas de manera armoniosa. En el ámbito escolar, esto significa crear un ambiente donde todos los estudiantes se sientan valorados y aceptados. Promover la diversidad, la sana convivencia y la inclusión es fundamental, y esto se puede lograr mediante programas educativos y estrategias que no solo sensibilicen a los estudiantes sobre la importancia de aceptar y valorar las diferencias culturales y sociales, sino que los lleven a reflexionar y actuar en pro del bienestar común.

La CE no se trata solo de normas y reglas, sino de construir una comunidad basada en la confianza y el respeto mutuo (Mockus, 2004). Involucrar a los estudiantes en la creación de reglas de convivencia, utilizar enfoques de disciplina positiva y fomentar habilidades de mediación y resolución de conflictos son pasos clave. Es vital también crear espacios para el diálogo y que la comunidad educativa libere caminos de respeto y confianza. Estos esfuerzos fortalecen las relaciones interpersonales y aseguran un ambiente escolar armonioso y seguro para todos.

### ***1.1.2 Resolución de conflictos***

El conflicto escolar es una situación caracterizada por la incompatibilidad real o percibida entre los intereses de una o varias personas, como se establece en el Decreto 1965 de 2013, artículo 39. Este tipo de situaciones se gesta en el entorno escolar y puede manifestarse a través de conversaciones, diálogos, discusiones, altercados, enfrentamientos o incluso riñas, según la Guía 49 del MEN (2013) expone que los conflictos son situaciones comunes y propias de una sociedad plural y democrática, en la que las personas pueden tener pensamientos, creencias y

sentimientos diferentes, lo importante no es eliminarlos o mitigarlos, sino manejarlos de manera constructiva y sin agresión. Existen tres formas de manejar los conflictos: de manera constructiva, utilizando el diálogo, la negociación o mecanismos alternativos como la mediación; de manera pasiva, cediendo ante las exigencias de la otra parte o evadiéndose mutuamente; y de manera inadecuada, usando la fuerza o la agresión para imponer los intereses propios. Promover un manejo constructivo de los conflictos es esencial para el desarrollo de una CE sana y democrática.

Dado el planteamiento anterior, se parte de un ejemplo sencillo planteando la siguiente afirmación: El problema no es el conflicto en sí, es la forma de solucionarlo. Pero en primera instancia y para percibir una idea sencilla se ahonda en el cómo se da un conflicto en su génesis; en el diario vivir y en un lenguaje popular se puede crear que, por la disparidad conceptual, por pensamientos divergentes, por una agresión física o verbal, por una mentira, por la violación a la ley o a una norma preestablecida de antemano por acuerdos mutuos, etc., es decir por un desbalance ideológico o de comportamientos del ser humano.

En la solución del conflicto interactúan simultáneamente diferentes factores que fortalecen o minimizan el problema, ejemplo; el hecho, el argumento, el razonamiento, la comprensión, el fin, los intereses, las causas, los beneficios y los perjuicios entre otros. En el proceso de solución interactúan los acuerdos, pero estos se alcanzan siempre y cuando existan argumentos contundentes con una proyección de beneficio social por encima de los individuales, al respecto sostiene Cortina (2021) desde su teoría de la ética cordial:

Que el manejo del conflicto requiere de una alta capacidad de comprensión del suceso donde se debe dar necesariamente un beneficio social sin interés particular, y una actitud real y sentida de imparcialidad absoluta en las propuestas de solución, acompañado de un

pensamiento ético de lo contrario se estaría construyendo una problemática social a futuro que puede llegar a tener muchos perjuicios en la comunidad. (Párrafo 1).

De acuerdo a esta percepción, se identifica un elemento trascendental que está inmerso en el ser humano: la ética, que Cortina, según Sánchez (2015) la aborda como una característica que:

Debe apuntalarse en las razones del corazón que son las que nos van a mover a preferir unas cosas a otras y nos van a crear un vínculo imprescindible entre lo que queremos hacer y lo que debemos hacer, un vínculo basado en el reconocimiento recíproco y en la lealtad entre los seres que son fines en sí mismos.

Esta hipótesis implica de manera intrínseca varias reflexiones para tener en cuenta en el manejo de cualquier conflicto. Por ejemplo, entender el sentido y beneficio de cómo abordar el conflicto desde un razonamiento propio asistido por un acto de reflexión que corresponda a los principios propios de cada uno de los involucrados, es decir que se interiorice a los comportamientos inherentes del ser en su dimensión ética y se proyecten tanto a los actos individuales y sociales.

Se concluye, por lo tanto, que la ética como valor esencial se requiere incorporar al proceso de la enseñanza problémica por ser un componente vital en la estructuración axiológica del ser humano como ser social y que indudablemente va a fortalecer la ruta de atención asumida por la institución. Considera Cortina (1997) que los valores a pesar de ser considerados relativos dependiendo del tipo de sociedad, en los últimos tiempos en las escuelas se han puesto de moda y son un referente de formación, pero en ocasiones no se precisa a que tipo se refieren, pero si es necesario que se precisen y sobre todo que se fijen y se entiendan cuando estos se relacionan a comportamientos y conductas sociales preestablecidas y construidas en consenso. Esta apreciación invita a que en la ruta de atención exista un espacio para la formación en valores que

obedezca a una construcción colectiva que los aprecia como oportunos, necesarios y sobre todo de cumplirlos en la vida cotidiana.

Es así, que en las instituciones educativas los conflictos son reiterados y sus soluciones requieren de consensos, que trasciendan análisis completos, holísticos e interdisciplinarios del problema en la búsqueda de acuerdos institucionales donde asista a cada individuo un convencimiento pleno donde aflore el beneficio de todos, alejados de actos que conduzcan a la violencia de los DDHH.

Para fijar conceptualmente la idea expuesta y tener una aproximación objetiva para un manejo adecuado y sobre todo objetivo de un conflicto en la escuela se proponen cinco aspectos que se tomaron a partir del Manual sobre programas de justicia restaurativa de las Naciones Unidas (2006):

Estudiantes que acepten estar involucradas en el proceso de manera segura y salir de él sintiéndose satisfechos.

Estudiantes que entiendan cómo la acción afectó a un compañero o miembro de la institución educativa y a otras personas, asumiendo su responsabilidad en las consecuencias de sus acciones y se comprometan a reparar.

Medidas flexibles, acordadas por las partes, que enfatizen la reparación del daño y, de ser posible, también se ocupen de las razones de la infracción.

El respeto, por parte de los estudiantes culpables, de su compromiso de reparar el daño, así como su intención de resolver los factores que provocaron su comportamiento.

Nivel de comprensión responsable y razonable del objeto del conflicto, tanto del causante como del afectado. (p.9)

### ***1.1.3 Protocolo de Atención***

Un protocolo es una secuencia detallada de un proceso de actuación en diversos campos, como el científico, técnico o médico (Real Academia Española, s.f., definición 4). Esto sugiere que se debe seguir una serie de procesos y acciones puntuales para lograr un fin, esta secuencia está alineada para lograr objetivos de cada situación o fin propuesto; La atención se refiere a atender y tener especial cuidado a lo que se va a hacer (Real Academia Española, s.f., definición 1,5). Siguiendo la guía 49 del MEN, manifiesta que los protocolos de atención son las acciones y estrategias concretas a implementar en las Instituciones Educativas para abordar situaciones de violencia escolar en tres niveles de atención: tipo I, II y III. Un protocolo de atención bien definido no sólo proporciona una guía clara para la acción en situaciones críticas, sino que también se alinea con la perspectiva pedagógica de reconstruir SVDHSR a través del diálogo y el respeto; el uso de un protocolo estructurado permite una respuesta organizada y coherente a las situaciones de convivencia, garantizando que las acciones tomadas sean pedagógicas y que fomenten la resolución pacífica de conflictos.

### ***1.1.4 La enseñanza problémica***

Partiendo de Quintanar (2012) la enseñanza problémica es un proceso complejo de enseñanza-aprendizaje que asume como recurso el uso de problemas, reales o simulados, para potenciar los procesos cognitivos; su fundamento pedagógico se basa en la necesidad que tiene todo ser humano para desarrollar sus potenciales cognoscitivos, de manera autónoma y personal; por esta razón es fundamental situar pedagógicamente al sujeto estudiante frente a un problema didácticamente diseñado; complementa Torres (1996) planteando que la enseñanza problémica sitúa a los alumnos ante problemas cuya solución requiere su activa participación, con el objetivo de que no es solo la obtención del resultado, sino también su capacitación independiente para la

resolución de problemas en general (pp. 82-89). Este enfoque ofrece un campo fértil para hacer de la enseñanza problémica una estrategia pedagógica y social que transmita aprendizajes, tanto académicos como sociales, especialmente necesarios en los espacios escolares donde convergen diversas situaciones que afectan la CE.

Para finalizar esta conceptualización sobre la enseñanza problémica, afirma Cogollo (2009) “la enseñanza problémica, bien estructurada, concebida y organizada es una alternativa y un medio para el desarrollo de las habilidades y competencias creadoras de los estudiantes...” (p.27). Esta afirmación permite deducir que la enseñanza problémica es coherente con el planteamiento, análisis y resolución de problemas, incluidos aquellos de connotación social, generando en los estudiantes el desarrollo de habilidades en procesos de investigación y, por lo tanto, la aproximación al conocimiento científico.

### ***1.1.5 Estrategia pedagógica***

Una definición esquemática del diccionario de la Real Academia Española (2023) de estrategia como un sistema o conjunto de actividades interrelacionadas que llevan a una meta claramente establecida. A partir de esta definición, una estrategia pedagógica es un plan que incluye actividades del proceso de enseñanza-aprendizaje con logros específicos. Sin embargo, dado que, el campo de la pedagogía es amplio y complejo, requiere una mayor profundidad en su conceptualización.

Para Sierra (2007) la educación de las nuevas generaciones ha perseguido diferentes objetivos, lo que sugiere que el concepto de estrategia pedagógica también este sujeto a diversas connotaciones y significados. La autora considera la estrategia pedagógica como “la síntesis de un proceso de síntesis del pasado, del presente y del futuro” (p. 19), y partir de estos planteamientos, se puede deducir que es un concepto dinámico, que evoluciona y se transforma

según el contexto; alude a un pasado no deseado que, situado en el presente, formula metas para el futuro; trasciende el proceso de enseñanza-aprendizaje, ya que busca impactar el contexto más allá de los muros escolares.

Desde estas premisas, se entiende la estrategia pedagógica como un conjunto articulado de acciones planeadas que, mediante el proceso de enseñanza-aprendizaje, trasciende el sistema educativo y se sitúa en el contexto de la escuela, dirigiéndose hacia una meta previamente establecida. Este proceso educativo es consciente, sistemáticamente planeado y con una intencionalidad claramente definida. Como toda acción educativa organizada, requiere una metodología, contenidos, recursos, propósitos y actores humanos. Según cómo se asuman estos factores, la estrategia pedagógica adquiere una identidad específica y coherencia, permitiendo su evaluación objetiva en el contexto en el que se implemente. En articulación con lo anterior y

## **1.2 Marco legal**

A continuación, se presenta un análisis de las normas legales colombianas que dan soporte a la realización del trabajo investigativo, se relaciona la concordancia entre el proyecto y las leyes con sus lineamientos.

La Constitución Política de Colombia (Congreso de la República, 1991) establece los principios fundamentales que rigen la sociedad colombiana y en el Artículo 44, se reconocen los derechos fundamentales de los niños, niñas y adolescentes, incluyendo el derecho a la educación y a un ambiente escolar seguro y libre de violencia. Este artículo es fundamental para la investigación ya que busca mejorar la CE y garantizar un ambiente educativo seguro y propicio para el aprendizaje de todos los estudiantes; en el Artículo 67 establece que la educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social. El trabajo está por lo

tanto facultado para desarrollar la investigación sobre la CE, aportando elementos pedagógicos y didácticos para su aprendizaje.

La Ley General de Educación Ley 115 de 1994 (Ministerio de Educación Nacional, 1994) establece los principios y fines de la educación colombiana, así como la estructura y organización del sistema educativo. En el Artículo 5, establece como fines de la educación, entre otros, el pleno desarrollo de la personalidad sin más limitaciones que las que le imponen los derechos de los demás y el orden jurídico; y la formación en el respeto a la vida y a los demás derechos humanos, a la paz, a los principios democráticos, de convivencia, pluralismo, justicia, solidaridad y equidad, así como en el ejercicio de la tolerancia y de la libertad.

La propuesta, al formar estudiantes en la resolución pacífica de conflictos y fomentar las competencias ciudadanas, contribuye directamente a estos fines educativos. El Artículo 87 establece la obligatoriedad para las instituciones educativas de contar con un manual de convivencia que promueva la resolución pacífica de conflictos y defina las faltas y sanciones disciplinarias (Artículo 87 de la Ley 115), La investigación propuesta puede aportar elementos para la revisión y mejora de este manual, incorporando estrategias pedagógicas como la enseñanza problémica.

La Ley de Convivencia Escolar 1620 del año 2013 (Congreso de la República, 2013) crea el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y la Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar, con el fin de prevenir y mitigar situaciones que atenten contra los derechos humanos, sexuales y reproductivos de los estudiantes. En el Artículo 30, se definen los componentes de la Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar, los cuales son la promoción, prevención, atención y seguimiento. El foco y margen de acción de la estrategia pedagógica es el componente de atención, que exige el desarrollo de estrategias que permitan asistir a los involucrados en

situaciones de violencia escolar de manera inmediata, pertinente, ética e integral, de acuerdo con el protocolo de atención fijado en el Artículo 31 de esta misma ley.

El Decreto Reglamentario 1965 de 2013 (Ministerio de Educación Nacional, 2013) de la Ley 1620-2013 establece los lineamientos para la conformación y funcionamiento de los comités de CE, da las directrices de atención y clasifica en tres tipos, las situaciones que afectan la CE y el ejercicio de los derechos humanos, sexuales y reproductivos. El Artículo 40 define las situaciones tipo II como aquellas que afectan la CE y vulneran derechos, pero no constituyen delitos. La investigación está facultada en estas normas para generar y proponer estrategias pedagógicas en los procesos educativos de la CE. El mismo artículo establece los protocolos de atención para estas situaciones, que deben generar espacios de diálogo y acciones restaurativas que busquen la reparación de los daños causados, el restablecimiento de los derechos y la reconciliación dentro de un clima de relaciones constructivas en el establecimiento educativo. La investigación se alinea con esta ruta y toma estos elementos incorporándolos en el desarrollo de la estrategia pedagógica.

La Ley 1098 establece el Código de Infancia y Adolescencia (Bienestar Familiar, 2006) establece los derechos y deberes de los niños, niñas y adolescentes, así como las responsabilidades del Estado, la sociedad y la familia en su protección y desarrollo integral. En el Artículo 43, se reconoce el derecho de los niños, niñas y adolescentes a ser protegidos contra toda forma de violencia física o moral y a participar en la búsqueda de soluciones pacíficas a los conflictos; el Artículo 44 del mismo código establece la obligación de protegerlos promoviendo su formación integral y una sana convivencia.

Las leyes y decretos revisados establecen los principios, derechos y responsabilidades que deben orientar la acción educativa y la protección de los estudiantes y faculta a su autor para el desarrollo de la investigación que busca aportar al desarrollo integral de los estudiantes.

### **1.3 Marco teórico**

#### ***1.3.1 La escuela como espacio de convivencia***

La escuela es un microcosmos de la sociedad donde los estudiantes no solo adquieren conocimientos académicos, sino también desarrollan habilidades sociales y emocionales, este entorno educativo actúa como un laboratorio social donde ellos experimentan y aprenden a vivir en comunidad, desarrollando competencias necesarias para su vida adulta. Además, el ambiente escolar es crucial para fomentar valores como el respeto, la solidaridad, la empatía y las competencias ciudadanas, los cuales son fundamentales para una convivencia armoniosa y pacífica.

En relación a ello, Tedesco (2011) considera que la escuela es un espacio de socialización donde se construyen normas, valores y comportamientos necesarios para la vida del estudiante en comunidad; destaca que no solo transmite conocimientos, sino que desempeña un papel esencial en la formación del carácter y la socialización de los educandos. En este sentido, la escuela es un agente clave en la construcción de la identidad social y personal de los estudiantes, proporcionándoles un marco de referencia para entender y participar en la sociedad, la interacción diaria con pares y docentes les permite internalizar las normas y valores que rigen la convivencia social, preparando así a los jóvenes para enfrentarse a los desafíos de la vida adulta de manera ética y responsable.

Sin embargo, aprender a convivir afirma Pérez (2007) “es un proceso que se debe integrar y cultivar diariamente en todos los escenarios de la escuela” (p.12); se deben entonces favorecer

los ambientes de aprendizaje democráticos donde la participación y la construcción de identidad desde la diferencia sean centrales, donde se destaque la importancia de que la convivencia no sea un tema aislado, sino una práctica cotidiana que permea todas las actividades escolares, fomentar un entorno democrático en la escuela implica crear espacios donde todos los estudiantes se sientan valorados, escuchados, y donde las diferencias sean vistas como una riqueza y no como un obstáculo. Esta perspectiva inclusiva no solo mejora la convivencia, sino que también fortalece la cohesión social y el sentido de pertenencia entre los estudiantes, preparando a los estudiantes para participar de manera activa y constructiva en una sociedad plural, que le aporte a la construcción de la paz.

La Guía 49 del MEN (2013) destaca que una CE saludable es esencial para el desarrollo integral de los estudiantes, ya que les proporciona un ambiente seguro y propicio para el aprendizaje y el crecimiento personal, en este sentido se puede entender como la acción de vivir en compañía de otras personas en el contexto escolar y de manera pacífica y armónica, esta definición subraya la importancia de la interacción pacífica y armoniosa en el entorno educativo, enfatizando que la CE va más allá de la mera coexistencia física. Implica una relación dinámica y constructiva entre los miembros de la comunidad educativa, donde se promueve el respeto mutuo, la colaboración y la resolución pacífica de conflictos.

### ***1.3.2 El conflicto escolar como oportunidad de aprendizaje***

El conflicto escolar entendido como una oportunidad de aprendizaje, resalta la relevancia de educar en la gestión de conflictos desde una perspectiva pedagógica, tal como lo plantea Mejía (2001) que en lugar de evitar o suprimir los conflictos se debe enseñar a los estudiantes a manejarlos de manera constructiva, al abordar el conflicto pedagógicamente se promueve el desarrollo de habilidades específicas que transforman situaciones conflictivas en oportunidades

para el crecimiento personal y el fortalecimiento del tejido social. A través de actividades de socialización y estrategias educativas, los conflictos se convierten en catalizadores de cambio positivo, fomentando la resiliencia y la cohesión entre los estudiantes, de esta manera el manejo adecuado de los conflictos no solo mejora la CE, sino que también prepara a los estudiantes para enfrentar y resolver problemas en otros contextos de sus vidas.

Al utilizarse los conflictos escolares dicen Ruiz y Chaux (2005) como oportunidades para que todas las personas que forman parte de la comunidad educativa empleen el diálogo como una opción para mejorar las relaciones personales; el pensamiento crítico como un mecanismo para comprender lo que está ocurriendo; la capacidad de ponerse en el lugar del otro y sentir empatía como una oportunidad para el autorreconocimiento, y la concertación como una herramienta para superar las diferencias, es probable que los conflictos escolares tenga soluciones concertadas y se eviten enfrentamientos inadecuados.

Por consiguiente el problema no radica en la existencia del conflicto en sí, sino en su manejo inadecuado, por ello, es esencial que la escuela disponga de acciones concertadas para gestionar los conflictos, esto representa un desafío para que la comunidad educativa desarrolle estrategias que permitan resolver los conflictos de manera adecuada y construir aprendizajes significativos a partir de las experiencias vividas, asimismo; el manejo adecuado de los conflictos no solo mejora la CE, también fortalece las habilidades sociales y emocionales de los estudiantes, preparándolos para enfrentar desafíos futuros de manera constructiva y empática.

Ahora, los conflictos de CE que conciernen a este trabajo son las situaciones tipo II, a las que se refiere el Decreto 1965-2023, en el artículo 40 y son aquellas que vulneran los derechos de los niños, niñas y adolescentes de manera repetitiva y sistemática y/o causan daño al cuerpo o a la salud sin que haya incapacidad para ninguno de los involucrados. Para atender estas

situaciones, se realizó un plan coherente a los fundamentos de la enseñanza problémica como estrategia pedagógica con contenidos como las competencias ciudadanas y la justicia restaurativa, articulado con lo descrito en el mismo decreto como protocolo de atención

Que expresa lo siguiente:

Generar espacios en los que las partes involucradas y los padres, madres o acudientes de los estudiantes, puedan exponer y precisar lo acontecido, preservando, en cualquier caso, el derecho a la intimidad, confidencialidad y demás derechos.

Determinar las acciones restaurativas que busquen la reparación de los daños causados, el restablecimiento de los derechos y la reconciliación dentro de un clima de relaciones constructivas en el establecimiento educativo; así como las consecuencias aplicables a quienes han promovido, contribuido o participado en la situación reportada. (Decreto 1965-2023, Artículo 43)

El protocolo de atención destaca la necesidad de abordar los conflictos escolares de manera holística y restaurativa, garantizando la participación de todas las partes involucradas y sus derechos, y enfocándose en la reparación, el restablecimiento y la reconciliación para mantener un entorno educativo saludable y constructivo. En concordancia con Chaux (2004) considera que “el desarrollo de las competencias ciudadanas tiene el propósito de fortalecer la convivencia a partir de la acción, y manifiesta que la resolución del conflicto está entre la reflexión y la acción” (p.12), por lo que la escuela requiere de trabajar esto de forma integrada, y no solo quedarse en el discurso que por muy bien elaborado que sea no garantiza soluciones, o al menos un mejoramiento notable.

Al respecto Chaux et al. (2004) refieren que las competencias ciudadanas desde cuatro dimensiones: convivencia y paz, participación y responsabilidad democrática, pluralidad e

identidad, justicia y derechos humanos, en esta clasificación hay un conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes esenciales para que las personas participen de manera constructiva y responsable en la sociedad.

La dimensión de convivencia y paz se centra en el desarrollo de habilidades y actitudes que permiten a los individuos interactuar de manera constructiva y pacífica en sus entornos sociales. Según esta dimensión incluye varios componentes clave:

**Resolución de conflictos:** la capacidad para manejar y resolver desacuerdos y disputas de manera efectiva y pacífica. Esto implica habilidades como la negociación, la mediación y el diálogo, que permiten a las personas encontrar soluciones mutuamente aceptables y evitar la escalada de conflictos.

**Manejo de la ira:** la habilidad para reconocer, expresar y controlar la ira de manera adecuada. Esto incluye estrategias para reducir el estrés, la comunicación asertiva y técnicas de autocontrol que ayudan a prevenir reacciones impulsivas o agresivas.

**Empatía:** la capacidad de ponerse en el lugar de los demás, comprender sus emociones y perspectivas, y responder de manera compasiva. La empatía es fundamental para construir relaciones positivas y cooperativas, y es un componente esencial para la resolución pacífica de conflictos y la promoción de la convivencia.

Como contenido de aprendizaje, además de las competencias ciudadanas, en la acción concreta en la resolución del conflicto, García et al. (2013) hace referencia a la justicia restaurativa en el contexto escolar, específicamente relacionada con los conceptos de reconocimiento de la responsabilidad en la situación que indica dificultades de convivencia, la reparación de los daños causados y el compromiso de no repetición de la falta cometida; de otra parte, también se hace referencia a criterios de restauración del estatus social afectado, tales

como el perdón y la reconciliación. Este enfoque alternativo busca abordar los conflictos priorizando la reparación del daño, la participación activa de las partes involucradas y la reconstrucción de las relaciones; esto último con el propósito de involucrar a todas las personas que han sido afectadas o tengan interés en atender los daños derivados de una ofensa, centrando su actuar en enmendar o sanar los daños causados.

El objetivo es que el estudiante responsable del conflicto comprenda las consecuencias de sus acciones y participe activamente en la reparación del daño causado. Esto puede incluir disculpas sinceras, restitución de objetos dañados, tareas comunitarias, entre otras acciones concertadas, al aplicar estos principios en las escuelas, se puede fomentar un ambiente más seguro, respetuoso y favorable para el aprendizaje, donde los conflictos se aborden de manera constructiva y se promueva la convivencia pacífica.

Esbozando algunas referencias conceptuales a la justicia restaurativa en general, se encuentra que Zehr (2007) la define como un enfoque que se centra en reparar el daño causado por la conducta delictiva y restaurar las relaciones afectadas. En lugar de enfocarse únicamente en castigar al infractor, la justicia restaurativa busca involucrar a todas las partes afectadas (víctimas, infractores y la comunidad) en un proceso de diálogo y reconciliación.

Enfoque en el daño: la justicia restaurativa pone énfasis en el daño causado y en la necesidad de repararlo. En el contexto escolar, esto significa que las respuestas a la violencia deben centrarse en el impacto que tiene sobre las víctimas y la comunidad educativa.

Participación de las partes afectadas: este enfoque promueve la participación activa de todas las partes involucradas. En un entorno escolar, esto podría incluir a estudiantes, maestros, padres y otros miembros del personal.

Restauración de relaciones: más allá de abordar el comportamiento inadecuado, la justicia restaurativa busca restaurar las relaciones y fortalecer la comunidad. Esto es particularmente relevante en el contexto educativo, donde las relaciones interpersonales son clave para un ambiente de aprendizaje saludable.

### ***1.3.3 Violencia escolar y sus manifestaciones***

La violencia escolar abarca todas las situaciones de agresión que ocurren dentro del entorno educativo, según Del Rey y Ortega (2007) la violencia escolar comprende tanto las agresiones entre estudiantes y maestros como aquellas que se producen exclusivamente entre estudiantes. Estas expresiones de violencia pueden manifestarse de diversas maneras, el línea con Finkelhor et al. (2012) proponen que las formas de violencia entre pares incluyen la exclusión social (ignorar, no permitir la participación), la agresión verbal (insultos, apodos, rumores), la agresión física directa (golpes), la agresión física indirecta (ocultar, romper o robar cosas), las amenazas y el chantaje, así como la agresión o abuso sexual. Tomando como referencia la clasificación anterior y según el decreto 1965 de 2013 artículo 39 (Ministerio de Educación Nacional, 2013) se muestra en la tabla 2, las definiciones y formas de agresión escolar.

**Tabla 2**

*Formas de violencia escolar*

| <b>Tipos de violencia escolar</b> | <b>Definición</b> | <b>Manera</b> |
|-----------------------------------|-------------------|---------------|
|-----------------------------------|-------------------|---------------|

|                                 |  |   |
|---------------------------------|--|---|
| <b>Agresión física</b>          | Es toda acción que tenga como finalidad causar daño al cuerpo o a la salud de otra persona.  | Puñetazos, patadas, empujones, cachetadas, mordiscos, rasguños, pellizcos, jalón de pelo, entre otras.  |
| <b>Agresión verbal</b>          | Es toda acción que busque con las palabras degradar, humillar, atemorizar, descalificar a otros.   | Insultos, apodos<br>ofensivos, burlas y amenazas, etc.  |
| <b>Agresión gestual</b>         | Es toda acción que busque con los gestos degradar, humillar, atemorizar o descalificar a otros.  |   |
| <b>Agresión relacional</b>      | Es toda acción que busque afectar negativamente las relaciones que otros tienen.   | Excluir de grupos, aislar deliberadamente y difundir rumores o secretos buscando afectar negativamente el estatus o imagen que tiene la persona frente a otros  |
| <b>Agresión electrónica</b>     | Es toda acción que busque afectar negativamente a otros a través de medios electrónicos.   | Difusión de imágenes o videos personales o humillantes en línea, hacer comentarios insultantes u ofensivos sobre otros en redes sociales, y enviar correos electrónicos o mensajes de texto insultantes u ofensivos, ya sea de manera anónima o revelando la identidad del remitente. |
| <b>Acoso escolar (bullying)</b> | Se refiere a cualquier forma de conducta negativa intencional y sistemática que incluya agresión, intimidación, humillación, ridiculización, difamación, coerción, aislamiento deliberado, amenazas o incitación a la violencia, así como cualquier tipo de maltrato psicológico, verbal, físico o electrónico dirigido a un niño, niña o adolescente. | Cualquier tipo de agresión  |
| <b>Violencia sexual</b>         | se entiende por violencia sexual contra niños, niñas y adolescentes todo acto o comportamiento de tipo sexual ejercido sobre un niño, niña o adolescente,  | Utilizando la fuerza o cualquier forma de coerción física, psicológica o emocional, aprovechando las condiciones de indefensión, de desigualdad y las relaciones de poder existentes entre víctima y agresor  |

*Nota.* Esta tabla presenta los tipos de violencia escolar, así como la manera en que estos se pueden manifestar.

La violencia escolar en sus diversas manifestaciones, puede tener efectos graves de larga duración en la salud física y mental de los estudiantes, así como en su desempeño académico y, por ende, en su futuro con respecto a ello.

La UNESCO (2023) revela las afectaciones de la violencia escolar a la educación y la vida de los educandos: el acoso escolar está vinculado a diversos problemas como dolores de cabeza, trastornos del sueño, depresión, pensamientos suicidas y comportamientos de riesgo como el consumo de drogas, tabaco, alcohol y relaciones sexuales de riesgo. La violencia sexual entre adolescentes también puede llevar a un aumento en el consumo de sustancias, depresión y problemas de salud como embarazos no deseados, así como aumentar la probabilidad de sufrir o perpetrar violencia en la edad adulta. Además, estudios han demostrado que el acoso escolar y el ambiente escolar adverso se relacionan con resultados más bajos en pruebas estandarizadas, sugiriendo que el acoso puede ser un factor significativo detrás del rendimiento académico deficiente. Dado su impacto en el aprendizaje, la violencia escolar no solo afecta los derechos de los estudiantes, sino que también implica costos considerables para los sistemas educativos si no se implementan medidas adecuadas.

#### ***1.3.4 La enseñanza problémica como estrategia pedagógica en el protocolo de atención***

Para desarrollar la estrategia pedagógica, basada en la enseñanza problémica, con el propósito de atender a los estudiantes con dificultades de convivencia existen muchas alternativas, pero siempre es necesario ubicar con propiedad el problema que ocasiona el conflicto y abordarlo de manera concreta, ética y sobre todo con proyección a la realidad que se vive y se espera ser mejorada, dado que el objeto de conocimiento es la atención a estudiantes

con dificultades de convivencia, se enfatiza en componente didáctico como son los principios de la justicia restrictiva y las competencias ciudadanas, con estas premisas, se espera que el estudiante involucrado sea competente para aprender del error, resolver pacíficamente los conflictos y formarse para el ejercicio de su ciudadanía.

De acuerdo con Núñez (2006) una estrategia pedagógica, desde la enseñanza problémica relacionada con la CE, deberá tener en cuenta desde una acción flexible: ubicarlo racional y emocionalmente en un escenario pedagógico que le permita problematizarse, en cuestionarse y ser cuestionado con argumentos, valorar el daño causado y el que pudo causar, las consecuencias posibles para sí y para el afectado, frente a la responsabilidad que tiene con lo que ha provocado; preguntarse por las diferentes maneras de solucionar pacíficamente el conflicto causado.

Este primer momento de aprendizaje problema, también involucra a la parte afectada que, según Chaux (2018) no se trata de poner la otra mejilla, o recurrir a la venganza, sino afrontar la situación hasta llegar a la comprensión y a la reconciliación, pero mediante un acto real y consciente. Aquí la falta cometida, se asume aceptando el error del cual se aprende como un ejercicio eficaz en la ruta de solución del conflicto.

La enseñanza problémica surge como propuesta de mejoramiento en la Unión Soviética por parte de Álvarez (1977) con el propósito de dar un mayor protagonismo al estudiante en la construcción de su aprendizaje, verlo como un elemento activo en la construcción de su propio conocimiento, apoyado en esta teoría y por la condición y significado de la CE como acto social complejo en la apropiación del aprendizaje, se requiere que el estudiante se involucre de manera directa en la solución adecuada de conflictos en la escuela a partir de acciones donde se vean sus planteamientos, formas de pensar y propuestas para ser colocadas en escena como un referente importante en la construcción de sus propios saberes.

Sus componentes estructurales integran al docente como agente motivador y divergente del conocimiento preestablecido, el medio social como espacio de debate y generador de nuevas problemáticas y el estudiante como ser activo que asiste a descubrir, apropiarse y entender nuevos horizontes en la problemática social y planteamientos de la ciencia.

**Tabla 3**

*Enseñanza problémica*

| <b>Estructura de la enseñanza problémica</b> |  |
|--|--|
| <b>Aspectos</b>                              | <b>Descripción</b>   |
| Definición                                   | Sistema didáctico basado en la asimilación y construcción de conocimientos y formas de actividad que integra métodos de enseñanza y de aprendizaje, los cuales se caracterizan por tener los rasgos básicos de la búsqueda científica. |
| Categorías                                   | Situación problémica: elemento de causa a una solución problema<br>Rol del docente: cuestionador, acompañante y evaluador<br>Tareas y preguntas problémicas: en condición de análisis y generadoras de investigación                   |
| Métodos                                      | Exposición problémica.<br>Conversación heurística.<br>Investigación empírica fundada   |
| Leyes  | Imparcialidad<br>Educación mediante la afectividad.  |
| Pedagógicos                                  | Problema<br>Argumentos lógicos y sustentados<br>Debate argumentado<br>Conclusiones   |

*Nota.* Se expone los componentes principales que fundan la enseñanza problémica

Fuente: Universidad del Magdalena. Modelos pedagógicos y teorías de aprendizaje. (p.77)

Para articular y diseñar la estrategia pedagógica de atención basada en la enseñanza problémica, se tomó como referente a Cogollo (2009) que enfatiza la importancia de situar al

estudiante frente a problemas reales o simulados que requieren un análisis crítico y la aplicación de conocimientos previos. Además, su visión incluye el rol del docente como facilitador y guía, promoviendo la actividad cognitiva y el aprendizaje activo del estudiante. Incluye los componentes clave de la enseñanza problémica:

**Situación problémica:** es un escenario real o simulado que presenta un desafío o conflicto que los estudiantes deben resolver. Esta situación debe ser relevante y significativa para los estudiantes, captando su interés y motivación.

**Problema docente:** se refiere a la tarea del educador de diseñar y planificar actividades de aprendizaje que ayuden a los estudiantes a abordar y resolver la situación problemática. Esto implica seleccionar métodos y recursos adecuados para guiar a los estudiantes en el proceso de resolución de problemas.

**Preguntas problémica:** son interrogantes que los estudiantes, con la guía del docente, formulan para profundizar en el análisis y resolución de la situación problemática. Estas preguntas deben ser abiertas y estimular el pensamiento crítico y reflexivo.

**Tarea problémica:** consiste en actividades de aprendizaje diseñadas para que los estudiantes apliquen sus conocimientos y habilidades en la resolución de la situación problemática. Estas tareas deben ser prácticas, desafiantes y orientadas a la solución del problema.

## **2. Metodología**

Las características generales del trabajo en su entorno epistemológico, como las exigencias técnicas, didácticas y pedagógicas, se encaminan hacia el tratamiento general del problema, de acuerdo con el tipo de información recopilada, como la naturaleza conceptual de los objetivos general y específicos planteados; se direccionó una metodología cualitativa, por lo cual, se hizo énfasis especialmente en el análisis descriptivo e interpretativo detallados de los hallazgos encontrados en los comportamientos de la muestra frente a la CE, en particular en las dificultades para el manejo de conflictos escolares, las cuales se tomaron como indicadores para el proceso de atención bajo los criterios didácticos de la enseñanza problémica.

### **2.1 Tipo de investigación**

El trabajo investigativo se emprendió desde un enfoque cualitativo. Según Martínez (2006) la investigación cualitativa trata de identificar básicamente, la naturaleza de las realidades, aquello que da razón plena del problema a investigar en su comportamiento y manifestaciones. En este sentido, se utiliza para entender las creencias, experiencias, actitudes, comportamientos e interacciones de los estudiantes que participaron en el estudio de caso en el proceso de atención que busca un manejo objetivo de los conflictos escolares para mejorar la CE.

El enfoque cualitativo es particularmente adecuado para explorar fenómenos complejos y contextuales como los conflictos escolares y la CE. Según Denzin y Lincoln (2012) la investigación cualitativa permite un entendimiento profundo y contextualizado de los sujetos estudiados, ofreciendo una perspectiva holística de sus experiencias y comportamientos. Es esencial para captar la subjetividad y la complejidad de las interacciones humanas en un entorno escolar, donde los conflictos no solo afectan a los individuos directamente involucrados, sino también a la dinámica y clima general del aula y la institución.

Además, Mujica (2022) destaca que la investigación cualitativa es útil para explorar áreas donde se requiere una comprensión detallada y matizada de los contextos y procesos involucrados. En el contexto de este estudio el enfoque cualitativo permite capturar las percepciones y experiencias de los estudiantes en relación con los conflictos escolares y las estrategias implementadas para su resolución.

## **2.2 Método**

El método utilizado fue el estudio de caso único, que según Stake (1999) se centra en el análisis detallado y profundo de un caso particular, ya sea éste una persona o grupo, una organización o un evento, con el objetivo de tratarlo en su contexto real. Se buscó obtener una comprensión holística del caso, explorando sus características particulares, sus interacciones, sus procesos internos y externos, así como su significado teniendo en cuenta la mayor objetividad posible. En este caso fueron los estudiantes focalizados, quienes presentan dificultades de CE y los docentes que aplicaron o intervinieron en la estrategia pedagógica de atención. Esto, permitió identificar las características únicas del contexto escolar, entender mejor las interacciones de los sucesos, los procesos involucrados en la CE y evaluar el aporte de la estrategia pedagógica como una manera de asumir el proceso de atención.

Una vez determinado el enfoque o tipo de investigación, cualitativa en este caso, se determinó un método concordante, tanto en lo epistemológico como en lo metodológico. Para el desarrollo del presente proyecto se ha optado por el estudio de caso.

Para Yin (2007) quien define el estudio de caso como una estrategia de investigación, plantea que para su diseño, se debe pensar en el asunto u objeto que ha de ser estudiado, la información que se habrá de necesitar y la forma en cómo se utilizará dicha información, una vez recopilada.

El suceso social que se asumió como objeto de análisis es el proceso de atención a situaciones que afectan la CE, tipo II; siendo el escenario de observación directa el espacio en el que se implementan tres sesiones o jornadas pedagógicas, las cuales se llevaron a cabo siguiendo criterios teóricos y metodológicos de la Enseñanza Problemática.

La información que se requería estuvo enfocada en comportamientos de los dos estudiantes que constituyeron el caso a estudiar, los cuales fueron relacionados con los conceptos fundamentales de reconocimiento de las acciones cometidas, la reparación de las mismas, el compromiso de no volver a repetir las, el perdón del afectado y la reconciliación con todos los estamentos de la comunidad educativa, como resultado de aprendizajes para la resolución pacífica de conflictos. Todo este trasegar educativo tiene que verse reflejado en la CE, desde la mirada de la justicia restaurativa y las competencias ciudadanas en el contexto escolar.

### **2.3 Alcance**

De acuerdo con Martínez (2006) en todas las ciencias hay un método básico que se refiere a la observación de datos o hechos, al igual que la interpretación del correspondiente significado, lo cual remite a la hermenéutica. Complementa este enunciado Arráez et al. (2006) Cuando afirma que cualquier interpretación debe hacerse desde un horizonte hermenéutico. El hecho que se observó en este proyecto, como ya se planteó antes es el proceso de atención a estudiantes con dificultades de convivencia, el cual se llevó a cabo durante el desarrollo de encuentros pedagógicos, en los que se observó críticamente los comportamientos de los dos sujetos de la investigación.

El alcance de la investigación fue la interpretación, la cual trasciende la simple observación, como técnica para recolectar información, pues ya se mencionó antes y siguiendo a Martínez (2010) se instala en el significado que el autor le da al hecho social observado, en este

caso, al proceso de atención. Continúa diciendo el mismo autor, que la acción humana como objeto de conocimiento y, por lo tanto, de la observación, tiene que construirse su significado desde adentro, desde la actividad misma.

De acuerdo con la inferencia que se hizo de los referentes metodológicos, citados en este punto, la interpretación de las acciones que realizaron los dos sujetos de investigación, se planteó teniendo en cuenta los siguientes criterios:

La interpretación se hizo sobre lo registrado en la técnica de la observación y consignado en el respectivo instrumento.

Hubo dos escenarios de registro de la observación: a) El proceso de atención en el cual se implementó la estrategia pedagógica orientada hacia la atención de estudiantes con dificultades de CE tipo II; y, b) Las clases regulares donde profesores colaboraron con la observación de los sujetos de la investigación.

Los registros de la observación constituyeron una representación escrita de las acciones o actividades realizadas por los sujetos observados, algo similar a una imagen registrada mediante signos de escritura. El autor interpretó desde los propósitos de la investigación y sus intereses personales, el significado de la acción observada

Las acciones realizadas por los sujetos ya mencionados, según McMillan y Schumacher (2005) en cuanto objeto de observación para posterior interpretación, hay que delimitar y definir lo que tiene de suyo el objeto observado, buscando aislarlo lo más posible de contaminaciones subjetivas.

## **2.4 Población**

La elección de la población para esta investigación se fundamentó en la necesidad de abordar de manera específica y sistemática las problemáticas de la CE. Según Martínez (2006)

los contextos donde se presentan este tipo de conflictos, no son adecuados realizar una selección aleatoria de los sujetos. En lugar de ello, es necesario adoptar un enfoque sistemático que permita una comprensión integral de la problemática. Por consiguiente, se ha considerado como condición universal y/o común para todos los estudiantes el haber causado situaciones de convivencia clasificadas como tipo II, de acuerdo con el decreto 1965-13 y el manual de CE de la IE Técnico Industrial, específicamente en el artículo 68. Este criterio permite garantizar que todos los sujetos de estudio compartan una experiencia común relevante para la investigación.

Las características de la población seleccionada están compuestas por estudiantes activos de bachillerato, desde grado sexto hasta grado once, de la IETI en el año lectivo 2024. El grupo poblacional consta de un total de 12 estudiantes, que presentan las siguientes características demográficas y socioeconómicas:

Las características de la población seleccionada están compuestas por estudiantes activos de bachillerato, desde grado sexto hasta grado once, de la IETI en el año lectivo 2024. El grupo poblacional consta de un total de 12 estudiantes, que presentan las características de la tabla 4.

**Tabla 4**

*Condiciones sociodemográficas de la población*

| N° | Característica          | Descripción                              |
|----|-------------------------|--|
| 1  | Población               | 12                                       |
| 2  | Muestra                 | 2  |
| 3  | Género                  | Femenino: 16,7%<br>Masculino: 83,3       |
| 4  | Rango de edad. (Años)   | >12≤17                                   |
| 5  | Promedio de edad (Años) | 14,3                                     |
| 6  | Estrato social          | Cero = 16.7%<br>Uno = 25%<br>Alto= 58,3% |

*Nota.* Datos suministrados por la IETI, en el documento estudio socio demográfico. 2023

Las situaciones o conflictos de CE identificados son agresiones físicas siete, agresiones verbales dos y acoso escolar dos.

La selección de esta población responde a la necesidad de analizar en profundidad las dinámicas y características de los conflictos de CE en un grupo heterogéneo en términos de edad y condiciones socioeconómicas, pero homogéneo en cuanto a las situaciones de convivencia conflictiva vividas.

## **2.5 Muestra**

La selección del caso se fundamenta en la perspectiva de Stake (1999) quien propone la elección de un caso que maximice el aprendizaje en el contexto de la investigación, este criterio se ha aplicado considerando el tiempo y acceso disponibles, asegurando que el caso sea accesible y que las indagaciones sean bien recibidas, la colaboración de informantes clave, como los docentes directivos de la institución educativa, y la disposición de los participantes para compartir sus experiencias, son elementos esenciales para el desarrollo del estudio. También, se ha obtenido el consentimiento informado de los acudientes, cumpliendo con los requisitos éticos de la investigación.

El caso seleccionado involucró una situación de agresión física entre dos estudiantes matriculados y activos de la IETI, clasificada como tipo II según la Ley 1620-13. Este tipo de situaciones incluye agresiones que no generan incapacidad pero que denigran la dignidad humana, tal como lo establece el artículo 68, numeral 1, del Manual de CE (MCE) de la IETI.

Estudiante 1 (E1) de grado octavo, edad 15 años.

Estudiante 2 (E2) de grado décimo, edad 17 años.

Siguiendo el enfoque de estudio de caso instrumental propuesto por Stake (2005) se examina este caso en particular con un objetivo más amplio que el de simplemente conocer los

detalles del incidente, el propósito es utilizar este caso para indagar sobre una cuestión más general que, a través del análisis detallado de este caso específico, puede ofrecer elementos de análisis importantes para comprender una problemática más amplia en el contexto educativo.

## **2.6 Técnicas e instrumentos para recolección de la información**

Para la recolección de la información se utilizaron como instrumentos la observación participante y la entrevista abierta, en razón a que se consideraron por el investigador los procesos más sencillos y ajustados a las características de la muestra.

### **2.6.1 Observación participante**

El objeto de observación son las acciones realizadas por los sujetos de la investigación, Yin (2007) considera que esta técnica es coherente con la estrategia interpretativa por la misma línea conceptual, expresa Martínez (2006) cuando dice: “es la técnica primaria y más usada por los investigadores cualitativos para adquirir información” (p.12). De acuerdo con los autores mencionados, hay coherencia metodológica entre la investigación cualitativa, el estudio de caso y la observación.

Durante el proceso de atención el cual consistió en el desarrollo de temáticas como las competencias ciudadanas y la justicia restaurativa a través de secuencia didáctica (ver apéndice A) en tres jornadas o sesiones de una y dos horas presenciales y de trabajo independiente por sesión. Las acciones que realizaron los dos sujetos de la muestra, constituyen el estudio de caso, fueron observadas por quien dirigió el proceso.

### **2.6.2 Entrevista abierta**

Según Katayama (2014) la entrevista abierta o en profundidad implica una interacción dialógica, personal y directa entre el investigador y el sujeto de estudio, permitiendo que el

sujeto exprese detalladamente sus motivaciones, creencias y sentimientos sobre el tema en cuestión. Para garantizar que la entrevista se mantuviera enfocada en el tema o problema a investigar, se empleó una guía semiestructurada. Esta guía incluye temas y preguntas preestablecidas, pero otorga al investigador la flexibilidad de introducir nuevas preguntas u omitir algunas de las ya planificadas, según el curso de la entrevista. Las preguntas de la guía fueron validadas previamente por dos expertos en la materia, asegurando su pertinencia y efectividad. La entrevista abierta permite obtener información rica y profunda sobre el objeto de estudio. Según Kvale (2008) busca entender el mundo desde la perspectiva del entrevistado y descubrir el significado de sus experiencias. Esto nos permitió explorar temas complejos y obtener una comprensión detallada de las percepciones y experiencias de los participantes.

Para ello se llevaron a cabo dos entrevistas a cada uno de los participantes del proceso de atención de situaciones de CE, dichas entrevistas se realizaron tras la finalización de su participación en el proceso, con el objetivo de conocer su experiencia y percepciones sobre la estrategia pedagógica implementada.

## **2.7 Técnicas de procesamiento y análisis de la información**

Siguiendo los mismos referentes metodológicos utilizados para la aplicación de los instrumentos, los análisis de contenidos se desarrollan desde procesos descriptivos en los comportamientos observados y ajustando el análisis a un alto grado de objetividad.

### ***2.7.1 Análisis de contenido***

El análisis de contenido según la metodología descrita por Krippendorff (1990) permite realizar inferencias replicables y válidas a partir de los datos en su contexto, a través de la categorización de las respuestas de los estudiantes, se identifican patrones y temas recurrentes, este enfoque sistemático y contextualizado proporciona una comprensión profunda y

estructurada de la incidencia de la enseñanza problemática en la atención a quienes tienen dificultades de CE, facilitando la evaluación de su efectividad y la identificación de aspectos a mejorar.

Se hizo la revisión, análisis y tabulación de dos entrevistas realizadas a los estudiantes participantes del proceso de atención, los cuales se identificarán como estudiantes 1 (E1) y estudiantes 2 (E2), de donde emergen las categorías representativas de los ejes temáticos.

### ***2.7.2 Triangulación de la información***

Según Stake (1999) destaca la triangulación como un componente esencial para la validación y construcción de la teoría. Argumenta que la triangulación permite una mayor comprensión y análisis de los casos estudiados al incorporar múltiples fuentes de datos, perspectivas y métodos, lo que facilita la corroboración de los hallazgos y la identificación de patrones emergentes. Este enfoque no solo fortalece la credibilidad y la validez de los resultados, sino que también enriquece el proceso de construcción teórica al proporcionar una visión más completa y matizada del fenómeno investigado.

### 3. Resultados

En este apartado se presentan los resultados obtenidos de las entrevistas realizadas a los dos participantes, denominados estudiante 1 (E1) y estudiante (E2), también se incluyó los resultados de las observaciones de tres jornadas didácticas jornada 1 (J1), jornada 2 (J2) y jornada 3 (J3) con los estudiantes que participaron en el protocolo de atención de la estrategia pedagógica basada en la enseñanza problémica.

Los resultados se organizaron en rejillas de análisis o matriz de resultados que permite organizar, comparar y visualizar datos en las categorías de análisis: CE, justicia restaurativa, competencias ciudadanas, enseñanza problémica y estrategias pedagógicas, donde se identificaron códigos y temas emergentes que proporcionan una comprensión más profunda de la experiencia de los estudiantes con la estrategia pedagógica.

Posteriormente dichos resultados fueron discutidos y analizados en profundidad, comparándolos con hallazgos de otros estudios y los teóricos de la investigación.

#### 3.1 Categoría de convivencia escolar

**Tabla 5**

*Rejilla de resultados. Categoría convivencia escolar*

| Subcategorías            | Entrevista  | Observación Participante   | Temas emergentes   |
|--------------------------|---|--|--|
| <b>Violencia escolar</b> | E1: “no me he vuelto a meter más en problemas, he estado calmado por mi lado, con el chino que tuve la dificultad pues también por su lado” | J1: “acepta que sí él no hubiera respondido a la agresión no hubiera pasado nada...”   | Los problemas o violencia en el entorno son comunes y recurrentes.                 |
|                          | E2: “con otros estudiantes que también están involucrados o que también tienen problemas”   | “J2. E1: expresó que pelear con los compañeros no aguantaba pero que en un momento de ira uno perdía el control y se volvía irresponsable” | Agresión física  |
|                          | E2: “con el chino que tuve la dificultad...en lo que pasó con el chino pues que nos fuimos a los golpes.”                                   | J3: “plantearon que la sanción no resuelve el problema”  | Inadecuada gestión emocional, como la ira.<br>Afectación y desmotivación académica |

|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
| <p><b>Resolución de conflictos</b></p> | <p>E2: “uno se deja llevar por la ira y uno hay como que se acalora, se aletea...”<br/> E1: “con el pelado ahí al lado, entonces uno como que se ve allí como un poquito como tenso...”<br/> E2: “mí me suspendieron, pero uno tiene que es desatrasarse, entonces yo ahí no me pude desatracar, entonces perdí varias materias o ya tenía puntos negativos”<br/> E1: “diálogo podríamos, podría colocarlo ahí que esa es una forma de resolver los problemas”<br/> E1: “diálogo que uno puede como hablar con el otro y de que haya alguien allí mediando”<br/> E2: “pudo hablar con él y como que nos miramos a la cara y nos pudimos pedir disculpas”<br/> E2: “que haya alguien, no juzgando, sino mediando para uno poder hablar”<br/> E2: “que haya alguien, no juzgando, sino mediando para uno poder hablar”<br/> E2: “uno le dan estas charlas y todas estas actividades y que no lo envíe para la casa”</p> | <p>“J2. E2: plantea que eso no funciona porque los muchachos le temen es al castigo, pues es lo que hace enojar a los padres de familia (que el hijo pierda clase)”<br/> “J2. Al terminar la sesión, salieron conversando en tono muy cordial”<br/> J3: “por sugerencia del facilitador, se acordaron algunas normas y se hizo claridad sobre los argumentos éticos”<br/> J2: “Cuando ellos lo consideraron necesario, le solicitaron ayuda al facilitador.”<br/> J3: “entre los dos chicos, en franco diálogo. Escriben un procedimiento para resolver pacíficamente los conflictos”<br/> J1: “ por sugerencia del facilitador se acordaron algunas normas y se hizo claridad sobre los argumentos éticos (valores) que las justificaban.”</p> | <p>La sanción y/o suspensión del colegio causa temor y no brinda solución</p> <p>El docente como facilitador en los aprendizajes, mediador y gestor de resolución de conflictos</p> <p>El diálogo herramienta de resolución de conflictos</p> |
| <p><b>Justicia restaurativa</b></p>    | <p>E1: “reconocer que de pronto se equivoca”<br/> “uno se da cuenta de que igual todo tiene como consecuencias”<br/> E1: “uno pudo hablar con él y como que nos miramos a la cara y nos pudimos pedir disculpas”</p>  | <p>“J1. E1: acepta que tiene responsabilidad y que sí él no hubiera respondido a la agresión no hubiera pasado nada”<br/> J3: “manifestó que es mejor evitar problemas con los demás”<br/> J3.E2: “reconoció su falta y se disculpó”<br/> J3: “ambos participantes cumplieron con los acuerdos</p>  | <p>Reconocimiento del error: aceptación de la responsabilidad, reflexión de los actos.</p> <p>Perdón y reconciliación: firma de acuerdos.</p> <p>Reparación: la no repetición de la acción que afecte al otro, y pedir</p>                    |

|                                |   |  |  |
|--------------------------------|---|--|--|
| <b>Competencias ciudadanas</b> | <p>E2: "acordar cosas en conjunto con el otro y llegar a un acuerdo."</p> <p>E1: "pudimos pedir disculpas y todo eso"</p> <p>E1: "uno se compromete también a no volver a hacer mal las cosas"</p> <p>E2: "la parte de uno poder como firmar un acuerdo, un compromiso"</p> <p>E1: "uno pudo hablar con él y como que nos miramos a la cara y nos pudimos pedir disculpas"</p> <p>"E1: hablar más con la otra persona"</p> <p>E2: "poder reconocer, uno puede reconocer que de pronto se equivocó"</p> <p>"E1: el diálogo es una forma de resolver los problemas"</p> <p>"E1: uno puede como hablar con el otro y de que haya alguien allí como que esté como así, como mediando"</p> <p>E2: "poder como dialogar, poder hablar más con la otra persona"</p> <p>E2: "me ayuda mucho. Pero así puntualmente como la parte de poder uno como controlar la ira también"</p> <p>E2: "he tratado como de pensar más en no reaccionar, en tratar como de meditar algunas cosas"</p> | <p>pactados al iniciar el encuentro."</p> <p>J2: "escriben un procedimiento para resolver pacíficamente los conflictos, el cual consta de diez puntos o pasos"</p> <p>J2. E2: "reconoció su falta y se disculpó"</p> <p>J3: "los dos chicos se desenvuelven en un ambiente de confianza entre ellos, incluso haciéndose bromas"</p> <p>J3: "da cuenta una relación interpersonal basada en el respeto y el trabajo en equipo"</p> <p>J2: "los recursos y un pequeño refrigerio que llevaron fueron compartidos sin dificultad alguna"</p> <p>J2: "los dos participantes no mostraron ninguna manifestación de incomodidad por estar juntos compartiendo espacios"</p> <p>J2. E1: "expresó que era mejor ponerlos a conversar con el "enemigo" y así hacer las paces y evitar futuras peleas."</p> <p>J3: "le parecía muy positivo que le enseñaran a resolver las diferencias con los compañeros con el diálogo y no a los golpes"</p> <p>J2. E1: "expresó que no pasaba nada, pues él no guardaba rencores"</p> | <p>disculpas como hechos reparadores.</p> <p>Empatía: reconocimiento del otro,<br/>Capacidad de comprender y compartir los sentimientos del otro.</p> <p>Comunicación Asertiva: diálogo y escucha activa como herramientas de prevención y resolución de conflictos.</p> <p>Gestión de las emociones: control de la ira, autocontrol, conciencia de sí mismo</p> |
|--------------------------------|---|--|--|

*Nota.* La tabla muestra síntesis de datos de identificación códigos y temas emergentes correspondientes a la categoría de análisis.

### 3.2 Categoría estrategia pedagogía

**Tabla 6**

*Rejilla de resultados. Categoría de estrategia pedagógica*

| Subcategorías                  | Cita de entrevista   | Observación participantes  | Tema emergentes   |
|--------------------------------|--|--|---|
| <b>Aprendizajes Alcanzados</b> | <p>E1: “me pareció que fue algo sencillo, así básico, pero pues que no había caído en cuenta de eso.”</p> <p>E2: “El tema de la justicia restaurativa, pues yo eso no lo había escuchado, es más, no sabía.”</p> <p>E2: “la que me gustó bastante o que causó curiosidad es la parte de la reparación y la justicia restaurativa, la parte como de uno poder firmar un acuerdo.”</p> | <p>J1: “da cuenta una relación interpersonal basada en el respeto y el trabajo en equipo; el uso empírico de normas y acciones basadas en conceptos de la justicia restaurativa y las competencias ciudadanas.”</p> <p>J3: “en el desarrollo de la jornada se incluyeron al discurso, conceptos tales como reconocimiento de la falta, reparación, compromiso de no repetición, búsqueda del perdón y de perdonar y la reconciliación, entendidos como elementos fundamentales para una convivencia en paz.”</p> <p>“J2. E1: maneja un discurso más elaborado que su compañero, pero en la práctica, ambos exponen acciones coherentes con un enfoque de la resolución de conflictos”</p> <p>J3: “ entre los dos chicos en franco diálogo, escriben un procedimiento para resolver pacíficamente los conflictos, el cual consta de diez puntos o pasos.”</p> | <p>Conocimiento y aplicación de conceptos: justicia restaurativa y competencias ciudadana</p> |

|                                     |  |  |  |
|-------------------------------------|--|--|--|
| <b>Desarrollo de Competencias</b>   | E2: “el diálogo podríamos, podría colocarlo ahí que esa es una forma de resolver los problemas y la otra es reconocer que uno pues también tiene culpa”<br>E1: “bueno, lo que he aprendido así puntual a los conflictos, fue la parte como del diálogo que uno puede como hablar con el otro y de que haya alguien allí mediando.”   | J2: “los dos participantes mostraron empatía pues no hubo ninguna manifestación de incomodidad por estar juntos compartiendo espacios”<br>J3: “ ambos estudiantes cumplieron con las actividades que se les propuso” | Trabajo en Equipo.<br>El diálogo.  |
| <b>Sugerencias de la estrategia</b> | E2: “de pronto que sean algo que lo puedan también abordar con otros estudiantes, puede ser, con otros estudiantes que también de pronto están involucrados o que también tienen problemas”<br>E1: “no lo manden para la casa a uno, no lo suspendan, porque igual pues con lo que a mí me suspendieron a uno lo suspenden, pues por mí pues yo me voy a trabajar en la casa, trabajo y todo, pero pues todo lo que uno tiene que es atrasarse.” | "J2: propone cambiar el artículo del manual de convivencia relacionado con los planes de mejora suspensión."   | Incluir más estudiantes en la estrategia.<br><br>Evitar suspensiones, continuidad de la estrategia |

*Nota.* La tabla muestra síntesis de datos de identificación códigos y temas emergentes correspondientes a la categoría de análisis

### 3.3 Categoría enseñanza problemática

**Tabla 7**

*Rejilla de resultados. Categoría Enseñanza problemática*

| Subcategorías              | Cita de entrevista   | Observación participantes  | Tema emergentes   |
|----------------------------|--|--|---|
| <b>Pensamiento Crítico</b> | "E1: “uno puede reconocer que de pronto se equivocó”<br>E2: “reconocer que uno pues también tiene culpa” | “J1. E2: solicitó la reflexión sobre el ejercicio de volver a dejar tal como estaba la hoja de papel antes de arrugarla”<br>J2: “expresó que cuando un estudiante peleaba, en vez de “mandarlo” para la casa, era mejor ponerlos a conversar con | Reflexión y análisis de la situación con propuestas de solución |

---

|                           |  |   |  |
|---------------------------|--|---|--|
|                           | el “enemigo” y así hacer las paces y evitar futuras peleas.”   |   |  |
| <b>Aprendizaje Activo</b> | <p>E2: “cuando uno tiene conflicto, uno llega como consciente de las cosas”</p> <p>E1: “diálogo podríamos, podría colocarlo ahí que esa es una forma de resolver las peleas”</p> | <p>"J2: ambos estudiantes cumplieron con las actividades que se les propuso, pero E1 sobresalió por estar más activo en el desarrollo de la actividad."</p> <p>"J2. E1: dice que buscó en internet sobre... (Corrige: buscamos) justicia restaurativa y la resolución pacífica de conflictos."</p> <p>J3: “durante el ejercicio de la jornada, ambos estudiantes muestran disposición y atención en todas las actividades”</p> <p>“J2:en la actividad anterior se les había asignado unas tareas que deberían realizar por fuera del plantel educativo”</p> | <p>Participación activa<br/>Autoaprendizaje,<br/>trabajo en equipo y<br/>autónomo.</p> |

---

*Nota.* La tabla muestra síntesis de datos de identificación códigos y temas emergentes correspondientes a la categoría de análisis

### 3.4 Análisis y discusión de resultados

Los resultados obtenidos revelan que los estudiantes manifiestan la ocurrencia de agresiones físicas mutuas e infieren que existen más situaciones iguales dentro de la institución educativa que requieren de atención, expresan los implicados que la violencia se manifestó en golpes, patadas y empujones con el fin de afectar a su par, este episodio según Ley de Convivencia Escolar 1620 del año 2013 (Congreso de la República, 2013) se clasifica como una situaciones de Tipo II, que incluyen la agresión escolar, el acoso escolar (bullying) y el ciberacoso (ciberbullying), estas situaciones provocan daños físicos o a la salud mental sin causar incapacidad a ninguno de los implicados. Dado la situación se hace evidente la necesidad de adoptar estrategias pedagógicas en los protocolos de atención que traten las causas

subyacentes de la violencia escolar que promuevan habilidades socioemocionales y la resolución de conflictos en concordancias con las recomendaciones realizadas por la UNESCO (2021) donde insta a las naciones y organismos institucionales a adoptar enfoques escolares integrales con participación comunitaria, la facilitación del diálogo abierto para los estudiantes y por enfoques restaurativos en el abordaje de la violencia escolar. En este contexto, la escuela desempeña un papel fundamental en la formación social y personal de los estudiantes, según Tedesco (2011) la escuela es un lugar de socialización donde se establecen normas, valores y comportamientos esenciales para la vida en comunidad.

El docente juega un papel fundamental en la relación enseñanza-aprendizaje; su papel es determinante en el proceso formativo y, a su vez, es un actor representativo de la escuela en la educación integral de los estudiantes. De los resultados obtenidos, los estudiantes edificaron al docente o facilitador que abordó el proceso de atención como un mediador del conflicto, que generó espacios de diálogo que llevaron a la reflexión, también destacan que actuó como un guía hacia la adquisición de conocimientos; del mismo modo lo confirma el antecedente de Remache et al. (2023) que identificó como positivo la forma en cómo se desarrolla la relación del docente y el discente a partir del diálogo para reconocer el conflicto y establecer acuerdos mutuos y desde el referente teórico, Cogollo (2009) refiere que la tarea del educador es diseñar y planificar actividades de aprendizaje que ayuden a los estudiantes a abordar y resolver la situación problemática. Esto implica seleccionar métodos y recursos adecuados para guiar a los estudiantes en el proceso de resolución de problemas. Es decir, el docente que atiende una situación de afectación escolar desde el proceso de atención, su objetivo principal la resolución del conflicto y gestionar todos los esfuerzos para lograr su fin, sin caer en juzgamiento o señalamiento a los implicados del conflicto.

En el abordaje de la agresión física entre los estudiantes como actividad pedagógica, se presentaron interesantes resultados en la capacidad de razonar y evaluar las consecuencias de sus actos. Expresiones como: "uno puede reconocer que se equivocó" y "uno se da cuenta de que igual todo tiene consecuencias", así como también proponer el diálogo directo como la práctica para resolver los conflictos entre ellos en lugar de la sanción, llevan al fomento del pensamiento crítico al considerar diferentes alternativas y buscar soluciones constructivas para evitar futuros enfrentamientos. Esto tiene sustento teórico en Cogollo (2009) quien enfatiza la importancia de situar a los estudiantes en problemas reales o simulados que requieren análisis crítico y la aplicación de conocimientos previos. Es de resaltar que los resultados enunciados, emanados de los encuentros pedagógicos con los estudiantes, se obtuvieron a partir de los interrogantes (pregunta problémica) para profundizar en el análisis y el razonamiento. Esto se relaciona con los antecedentes de Mercado (2013) quien sostiene que la formulación y resolución continua de preguntas en el aula fomenta el pensamiento crítico y la autonomía.

Poner la mirada sobre el propio conflicto genera una reflexión profunda, como refiere el estudio de Meza (2021) quien destaca que la práctica educativa de prevenir conflictos violentos se logra al estimular el pensamiento del estudiante sobre su comportamiento.

En los resultados se evidenció que, durante el transcurso de las sesiones, ambos estudiantes mostraron disposición y atención, así como iniciativa para investigar y aplicar conceptos de la justicia restaurativa que desconocían. Manifestaron haber oído algo sobre el tema, pero solo en el contexto del conflicto armado, y no se imaginaban que se podría usar en el colegio. Además, la corrección del estudiante de "buscó" a "buscamos" en el ejercicio de una actividad pone de manifiesto lo crucial del aprendizaje activo. Según Carreño y Rozo (2020) en su investigación sobre estrategias para desarrollar la convivencia y la paz desde la educación,

confirmaron en sus resultados lo esencial de promover la participación activa de los estudiantes para la construcción de ambientes sanos de convivencia. Es importante que no solo se capte su interés, sino que también se les motive a estar más involucrados y a responsabilizarse de su propio aprendizaje. Esto lo sustenta Torres (1996) quien plantea que la enseñanza problémica sitúa a los alumnos ante problemas cuya solución requiere su activa participación, con el objetivo no solo de obtener el resultado, sino también de su capacitación independiente para la resolución de problemas en general.

Es importante resaltar que dentro del desarrollo de las sesiones didáctica se abordan de tareas problémica, que son propuesta por ellos mismos y su cumplimiento refuerzan la idea de que los estudiantes no solo aprenden de manera pasiva en el aula, sino que también aplican activamente sus conocimientos en contextos reales. Esto se alinea con la perspectiva teórica de Álvarez (1977) quien aboga por dar un mayor protagonismo al estudiante en la construcción de su aprendizaje, viéndolo como un elemento activo en la construcción de su propio conocimiento.

Dado que la investigación se centró en abordar un caso de agresión entre estudiantes, desde un proceso de atención pedagógico por medio de la enseñanza problémica para la resolver de dicho conflicto y que además les permita a los involucrados desarrollar competencias para prevenir futuros conflictos, ahora bien lo evidenciado en el proceso de atención los participantes reconocen y ponen en práctica el valor del diálogo y la escucha activa como alternativas para afrontar la violencia o la agresión. Manifestaron que “les parecía muy positivo que les enseñaran a resolver las diferencias hablando y no golpeando”. Esto concuerda con el estudio de Galindo (2019) quien expresa que, para lograr cambios positivos en la cultura escolar, se debe promover la reflexión y el diálogo constructivo en situaciones complejas de convivencia. El diálogo y la escucha activa fueron indispensables para desarrollar las actividades lúdicas donde los

estudiantes pusieron en práctica dicha competencia en el transcurso de los encuentros pedagógicos, otro factor importante que se evidenció es que la estrategia les permitió un diálogo horizontal entre los estudiantes para lograr comprender al otro lo que le permitió hablar del episodio de agresión de manera sincera, es de resaltar que cuando hay un proceso de atención el diálogo que se establece es vertical, es decir estudiantes –docente (docente que atiende el caso) y/o padres de familia quienes discuten las acciones a tomar, esto es importante tener presente ya que la UNESCO (2021) recomienda en su estudio facilitar el diálogo abierto para los estudiantes como mecanismo de prevención de la violencia escolar.

Los resultados indicaron que la pérdida de control emocional, especialmente la ira, fue un factor decisivo en la agresión escolar en el estudio de caso. Ambos estudiantes manifestaron que si se hubieran detenido a razonar y esperar que se les pasara la “rabia”, no habrían llegado a los golpes. Este es un aspecto importante a considerar, ya que se deduce la importancia de que los estudiantes adquieran habilidades emocionales. No se trata de controlar, sino de gestionar adecuadamente las emociones. Así lo demuestran los resultados de Moreno et al. (2015) sobre la importancia de que los estudiantes desarrollen la capacidad de reconocer sus emociones para tomar decisiones basadas en juicios y razonamientos que promuevan el respeto y el bienestar de toda la comunidad escolar. Es preciso señalar que dentro de los contenidos que se abordaron con los estudiantes en el marco de la atención y de las competencias ciudadanas, se trató explícitamente la gestión de las emociones y en especial de la ira, bajo el sustento teórico de Chauv et al. (2004) sobre el manejo de la ira, refiere a la capacidad de reconocer los primeros indicios de esta emoción, comprender sus causas y aprender a expresarla de manera constructiva, sin causar daño a otros ni a uno mismo. Los datos sugieren que el control de la ira es un tema

relevante para los participantes, quienes además buscan activamente acciones para manejarla, como meditar antes de actuar, respirar y alejarse de la situación que les causa ira (E1).

Otro aspecto a resaltar es que los estudiantes manifestaron que no guardan rencor, lo que introduce la idea de la conciencia de sí mismos y la capacidad de perdonar, esto se relaciona con la habilidad de reconocer y liberar emociones negativas, lo cual es esencial para mantener relaciones interpersonales saludables y un ambiente sano de convivencia. Lo anterior concuerda con el trabajo de Bravo et al. (2021) que comprueba la hipótesis de favorecer la práctica de la inteligencia emocional como mecanismo que facilite la sana convivencia y la resolución pacífica de conflictos planteada desde las variables de autoconocimiento.

Una habilidad loable es la empatía, está apela a esa capacidad de comprender de manera genuina lo que el otro puede experimentar, así lo refiere el postulado teórico de Chaux et al. (2004) sobre la empatía que es la capacidad de ponerse en el lugar de los demás, comprender sus emociones y perspectivas, y responder de manera compasiva. Lo que se evidencia en el transcurso del proceso de atención con los estudiantes fue la reflexión sobre las propias acciones y cómo estas pueden afectar a otros, al igual que la disposición a compartir recursos y espacios sin conflicto, respetando las opiniones del otro, esto concuerda con Núñez (2006) donde refiere en la práctica educativa el estudiante debe ser cuestionado con argumentos para valorar el daño causado y el que pudo causar, analice las consecuencias posibles para sí y para el afectado.

La justicia restaurativa jugó un papel fundamental en la atención del caso investigado, donde los dos estudiantes mutuamente se hicieron daño por medio de la agresión física. Durante el desarrollo de la estrategia pedagógica, se pudo evidenciar el reconocimiento del error y la reflexión sobre las acciones por parte de los participantes, así como la aceptación de responsabilidad y la disposición a disculparse, demostrando pasos importantes hacia la

reparación del daño y la reconciliación. Además, se observó la práctica y disposición para acordar soluciones conjuntas y llegar a consensos, donde ambos participantes cumplieron con los acuerdos pactados, lo cual indica un cambio de actitud de confrontación a cooperación, dicho resultados se suman con el estudio previo de Santacruz y Palacio (2021) quienes concluyeron que las prácticas restaurativas mejoran la CE y la resolución de conflictos y esto está en concordancia con el postulado teórico de la justicia restaurativa de Zehr (2002) pues refiere que dicho enfoque alternativo busca abordar los conflictos priorizando la reparación del daño, la participación activa de las partes involucradas y la reconstrucción de las relaciones.

Es menester mencionar que los procesos de atención desde lo restaurativo obedecen a lineamientos legales del decreto 1965 de 2013 del Ministerio de Educación Nacional, que específica que para atender los casos de violencia escolar se promuevan acciones restaurativas para reparar los daños, se fomente la reconciliación en un ambiente educativo de relaciones constructivas.

#### 4. Conclusiones

La caracterización de los estudiantes con dificultades de convivencia escolar tipo II, según la Ley 1620 de 2013, permitió identificar patrones comunes de comportamiento, como la agresión física y el acoso escolar. Subrayó la importancia de abordar estas situaciones de manera pedagógica en los protocolos de atención, teniendo en cuenta la realidad y el contexto concreto de los estudiantes involucrados. Esto les permitió adquirir herramientas útiles para la resolución del conflicto, tales como el diálogo y la gestión emocional, especialmente de la ira, y desde una mirada que vayan más allá de las medidas punitivas.

La articulación de los principios teóricos y metodológicos de la enseñanza problémica como estrategia pedagógica, en el protocolo de atención que se aplicó en el estudio de caso con los estudiantes participantes, permitió que los alumnos desarrollaran competencias ciudadanas como la comunicación asertiva, en especial el diálogo, la gestión de las emociones como el manejo de la ira y la empatía que favorece el reconocimiento integral del otro, herramientas útiles para favorecer la convivencia escolar y la práctica de la justicia restaurativa, en el contexto escolar y desde la enseñanza problémica, jugó un papel fundamental en el proceso atención del caso investigado, por medio de ella los estudiantes reconocieron sus errores y reflexionaron sobre sus acciones desde un enfoque crítico, aceptaron responsabilidades mutuas y propusieron alternativas de reparación como la firma de acuerdos, reparación del daño causado y la reconciliación, que también promovió una actitud de cooperación en lugar de confrontación.

Las contribuciones de la enseñanza problémica como estrategia pedagógica que se identificaron en el estudio caso, además de favorecer el desarrollo de las competencias ciudadanas y la apreciación de conceptos y acciones de la justicia restaurativa, contribuyó a la potenciación del pensamiento crítico de los estudiantes atendidos, así como a la participación

activa, ya que logró captar el interés de los estudiantes por medio de la confrontación de sus propios problemas; también dio al docente un rol de mediador y facilitador que fomentó el aprendizaje activo y autónomo en caminados adquisición de nuevos conocimientos para la resolución de conflictos.

## **5. Recomendaciones**

Sobre la enseñanza problémica como estrategia pedagógica, se propone la exploración de su aplicación en otros escenarios de atención, incluyendo las situaciones de convivencia escolar de tipo I y tipo III, que refiere la Ley 1620 de 2013, al igual que otros tipos de agresiones como la verbal, gestual, relacional y el ciberacoso. Esto permitiría tener un enfoque amplio para abordar estas situaciones y servir como una alternativa para la resolución de conflictos.

Se propone explorar como una estrategia pedagógica de promoción y prevención para el fortalecimiento de la convivencia escolar y la resolución de conflictos.

Para la institución educativa, se sugiere adoptar en su política institucional educativa la articulación de la enseñanza problémica como estrategia pedagógica en el protocolo de atención para estudiantes con dificultades de convivencia escolar tipo II y/o casos similares, desde las competencias ciudadanas y la justicia restaurativa en contexto educativo.

Se recomienda la formación de docentes en los principios pedagógicos de la enseñanza problémica. Esto permitirá a los educadores adquirir y perfeccionar herramientas para mediar y facilitar la resolución de conflictos de manera efectiva.

## Referencias

- Alvarez Majmutov, A. (1977). *Modelos pedagógicos y teorías del aprendizaje*. Editorial EMI.
- Arenas, B. et al (2000). *Concepto de investigación*. Revista *Ánfora*. Vol. 8. N° 15. pp. 87-90.  
DOI <https://doi.org/10.30854/anf.v8.n15.2000.299>
- Amero, R. (2021). *Convivencia y diversidad en el aula: análisis de estrategias pedagógicas de aula en contextos de diversidad para mejora de la convivencia en el grado Tercero cuatro de la Institución Educativa Moderna de Tuluá*. (Tesis de maestría). Corporación Universitaria Minuto de Dios.
- Borrero, J. H. (2009). *El conocimiento social en convivencia desde los escenarios de la educación popular*. Editorial: Univalle
- Bravo, E. P. et al (2020). *Estrategias lúdico-pedagógicas para fortalecer la práctica de la inteligencia emocional en la resolución asertiva de conflictos* Tesis de maestría. Fundación Universitaria Los Libertadores.
- Cárdenas, G. A., et al (2020). *Juegos cooperativos en la convivencia escolar, un estudio descriptivo*. Revista *Cultura, Educación y Sociedad*. Vol. 11. Número 2. pp. 303-311  
DOI: <http://dx.doi.org/10.17981/cultedusoc.11.2.2020.19>
- Carreño, M. y Rozo, H. (2020). *Estrategias para desarrollar la convivencia y la paz desde la educación*. Revista *Academia y Virtualidad*. Vol. 13. Número 2. pp. 35-56
- Carretero, A. (2008). *Vivir convivir: convivencia intercultural en centros de educación primaria*. Red de Fundación Intercultural. Edición: Andalucía y Federación de Asociaciones pro inmigrantes extranjeros en Andalucía

- Ceballos, G. y Rada, F. I. (2020). *Estrategias lúdico-pedagógicas y convivencia escolar de estudiantes del grado sexto de la Institución Educativa La Unión de Lorica Córdoba*. Tesis en maestría. Universidad de Córdoba.
- Chaux, E. et al (2004). Competencias ciudadanas: de los estándares al aula. *Revista de estudios sociales*. N 19. pp. 127-128
- Chávez, J. R y Araque, C.L. (2018). *Estrategias pedagógicas para fortalecer la convivencia escolar en el aprendizaje de competencias ciudadanas en el grado 405 de la Institución Educativa Nuestra Señora de Belén sede 2*. Editorial Universidad Autónoma de Bucaramanga.
- Cogollo, N. M. (2009). *La enseñanza problémica. Conversatorios*. Editorial Nueva Gente
- Constitución Política de Colombia (1991). Artículo 44.
- Cortina, A. (2021). Ética cordial: compasión por los seres vulnerables. Página *ethos*.
- Cortina, A. (1997). El mundo de los valores. Editorial El Buho
- Cuesta, J. y Echeverri, I.C. (2021). *Estrategias Pedagógicas para el Fortalecimiento de la Convivencia Escolar en la Institución Educativa Santo Domingo en Bello Antioquia*. (Tesis en maestría). Corporación Universitaria Minuto de Dios.
- Decreto 1965 de 2013. (2013). *Por el cual se reglamenta la Ley 1620 de 2013, que crea el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar*.  
<https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Decretos/1378136>
- Del Rey, R. et al (2007). *Violencia escolar: claves para comprenderla y afrontarla*. Revista de Investigación Educativa, Vol. 80. Pp. 77-90.

- Delors, J. (1994). Los cuatro pilares de la educación. *Universidad Veracruzana*. Editorial Paidós
- Denzin, N., & Lincoln, Y. (2012). *Manual de investigación cualitativa*. Universidad de la Rioja. Editorial Gedisa
- Finkelhor D. (2013). *Tendencias en el acoso escolar y la victimización entre iguales*. Durham: Centro de Investigación sobre Delitos contra Niños, Universidad de New Hampshire.
- Galindo, F. (2019). *Las prácticas restaurativas como estrategia pedagógica para el abordaje del conflicto* Tesis de maestría. Universidad Pontificia Bolivariana.
- Institución Educativa Técnico Industrial. (2023). <https://industrial.educa20.com/>
- Katayama Omua, J. R. (2014). *Introducción a la investigación cualitativa*. Editorial Nuevos tiempos Nuevas ideas
- Krippendorff, K. (1990). *Metodología de análisis de contenido. Teoría y Práctica*. Editorial Paidós.
- Kvale, S. (2008). *La entrevista en investigación cualitativa*. Editorial Morata
- Ley 1620 del 15 de marzo de 2013. (2013). *Por la cual se crea el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar*
- Ley 115 de 1994. (1994). Ley General de Educación. Ministerio de Educación Nacional. [https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-85906\\_archivo\\_pdf.pdf](https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-85906_archivo_pdf.pdf)
- Ley 1098. (2006). Por la cual se expide el Código de Infancia y Adolescencia. 8 de noviembre 2006. <https://www.fiscalia.gov.co/colombia/wp-content/uploads/2012/01/Ley-1098-de-2006.pdf>
- M. Millan, J., & Schumacher, S. (2005). *Investigación educativa*. Editorial Pearson Addison Wesley

- Martínez, M. (2006). La investigación cualitativa. (Síntesis conceptual). Revista A IIPSI. Vol. 8. N° 1. PP. 123-146
- Mejía, M. R. (2001). Hacia una pedagogía del conflicto. *Palabra que obra*. Revista Palobra. Vol. 1. N° 2. pp.2-14
- Mercado, F. (2013). *Enseñanza Problemática, Una estrategia Pedagógica que vale la pena ensayar*. Revista Escenarios. Vol. 14. pp. 82-96
- Meza, L. M. (2021). *Convivir: Estrategia para la promoción de la convivencia escolar y prevención de violencias*. Tesis de maestría. Fundación Universitaria Los Libertadores.
- Mockus, A. (2004). *¿Por qué competencias ciudadanas en Colombia?* 4. Periódico Altablero. N° 27.
- Moreno, L. J; Sandoval, M. y Velásquez, A. (2015). *Implementación de estrategias didácticas y pedagógicas para el mejoramiento de la convivencia escolar en los estudiantes del grado 7-2 de la Institución Educativa Corazón del Valle sede central del municipio de Tuluá*. Trabajo de licenciatura. Unidad Central del Valle.
- Mujica Sequera, R. (2022). *www.Docentes20.com*. Merriam (2009) destaca que la investigación cualitativa
- Núñez, M. R. (2006). *La enseñanza problemática. Una estrategia didáctica coherente*. Universidad Jesuita de Guadalajara. N° 54.
- Pérez, R. (2007). *Educación, ciudadanía y convivencia, diversidad y sentido social de la escuela*. Revista *Bordon*. Vol. 59. N° 2. pp. 238-260
- Quintanar, M. (2012). *Elementos del desarrollo de la enseñanza problemática en la enseñanza de las matemáticas y materias afines*. Revista Caribeña de Ciencias Sociales IDEAS. Vol. (s.r)

- Real Academia Española. RAE (2023). *Diccionario de la lengua española*. (23ª ed. Editorial Espasa Calps
- Remache, M. G; Rosero, N. V y Condor, B. H. (2023). Estrategias educativas en la solución de conflictos escolares entre adolescentes. *Revista Complutense de Educación*. Vol. 34(3). pp. 701-716
- Ruiz Silva, A., & Chaux Torres, E. (2005). *La formación de competencias ciudadanas*. Ascofade: <https://laasociacion.wordpress.com/wp-content/uploads/2015/11/la-formacion-de-competencias-ciudadanas.pdf>
- Sánchez, P. (2015). *Adela Cortina: el reto de la ética cordial*. Revista Brocar. Vol. 39. pp. 397-422
- Santacruz, A. P. y Palacios, E. F. (2021). *Guía metodológica de prácticas restaurativas para el mejoramiento de la convivencia escolar y la resolución de conflictos*. Tesis de maestría. Universidad de la Costa.
- Sierra, S y Regla, A. (2007). *La estrategia pedagógica. SUS PREDICTORES DE ADECUACIÓN*. Revista Varona. Universidad Pedagógica Enrique José Varona. N° 45. pp. 16-25
- Stake, R. (1999). Investigación con estudio de casos. En R. Stake, *Investigación con estudio de casos*. Madrid: Morata.
- Tamayo Gómez, C. (2017). Pensando Medellín. *Laboratorio de cultura ciudadana*, 12.
- Tedesco, J. C. (2011). *Los desafíos de la educación básica en el siglo XXI*. Revista Iberoamericana de educación. Vol. 55. p.p 31-47
- Torres Fernando, P. (1996). Didácticas cubanas de las matemáticas. *Didáctica de las matemáticas*, 5.

Umaña A, M. (2020). *La convivencia escolar en el marco de la complejidad*. Revista Contextos.

N°47. pp. 2-12

UNESCO (2021) *Más allá de los números*. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. Editorial UNESCO.

UNESCO (2023). Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. *Entornos de aprendizaje seguros: Prevención y tratamiento de la violencia en la escuela y sus alrededores*. <https://www.unesco.org/es/health-educación/safe/-learning-environments>

Yin, R. (2007). *Investigación de estudio de caso*. Revista SAGE Publications. pp. 2-35

Zehr H. (2007). *El Pequeño Libro de la Justicia Restaurativa*. USA: Editorial Good Books

## Apéndices

### Apéndice A

#### Secuencias didácticas

| <b>Primer encuentro</b> |  |
|-------------------------|--|
| <b>Eje problémico</b>   | <b>Gestión de Conflictos Escolares a través de justicia restaurativa</b>   |
| Problema docente        | <p>Tiempo: Dos horas<br/>           Fecha:<br/>           Objetivo: Que el estudiante se familiarice con los conceptos básicos de la justicia restaurativa a través de una actividad didáctica y reflexiva.<br/>           Participante: Estudiantes presentado situación tipo II, participantes del estudio de caso<br/>           Recursos: Hojas de papel, Bolígrafo o lápiz<br/>           Plan de sesión</p>  |
| Situación problemática  | <p>Introducción<br/>           Bienvenida y Presentación:<br/>           Saludo inicial y breve explicación sobre el propósito del encuentro.<br/>           Descripción de la situación problemática: el conflicto presentado entre ambos estudiantes, agresión física<br/>           Los estudiantes se agredieron entre sí, provocando una SVDHSR tipo II, según protocolo de atención diligenciado por la coordinadora.</p>  |
| Preguntas problemática  | <p>Dinámica de la hoja de papel<br/>           Teniendo en cuenta la pelea que ustedes tuvieron y el ejercicio de la hoja arrugada, escriba cada uno, cinco actividades que deben hacer de aquí en adelante, en este proceso de atención. (lo más probable es que ya se incluyen conceptos relacionados con la JR) Conviertan las actividades que deben hacer en preguntas<br/>           Pedir disculpas ¿Cómo podría desarrollar el proceso de reparación?<br/>           Ya tenemos las preguntas problemática, Vamos a planear el trabajo para resolver las preguntas problemática</p> |
| Tareas Problemáticas    | <p>Consultar sobre criterios básicos de JR, gestión de emociones, valores y normas de convivencia</p>  |
| Cierre                  | <p>Agradecimiento por la participación.<br/>           Se programa el próximo encuentro</p>  |

| <b>Segundo encuentro</b> |  |
|--------------------------|--|
| <b>Eje problémico</b>    | <b>Justicia Restaurativa para Resolver Conflictos</b>  |
| <b>Problema docente</b>  | <p><b>Tiempo: una hora</b><br/> <b>Fecha:</b><br/> <b>Objetivo:</b> Promover la comprensión de la justicia restaurativa como alternativa para resolver conflictos.<br/> <b>Participante:</b> Estudiantes presentado situación tipo II, participantes de estudio de caso<br/> <b>Recursos:</b> Hojas de papel, Bolígrafo o lápiz<br/> <b>Plan de sesión</b></p> |

---

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| <b>Situación<br/>problémica</b> | Introducción<br>Bienvenida y Presentación:<br>Saludo inicial y breve explicación sobre el propósito del encuentro.<br>Planeación de coevaluación de las tareas problémicas de la sesión anterior, mediante un conversatorio entre los estudiantes y el facilitador  |
| <b>Preguntas<br/>problémica</b> | Sobre las conclusiones del conversatorio, se hacen comentarios desde la mirada de algunos conceptos de competencias ciudadanas y JR (lectura de un texto)<br>Con base en las conclusiones del conversatorio y los conceptos de JR y competencias ciudadanas, los estudiantes hacen un listado de actividades para desarrollar en lo que falta del proceso de atención |
| <b>Tareas<br/>Problémicas</b>   | Del listado anterior se seleccionan las preguntas de mayor alcance (se recomiendan que no sean más de tres)<br><br>Los estudiantes producen un informe escrito sobre sus experiencias durante las dos sesiones que se han desarrollado en este proceso de atención (son autónomos para esta actividad)<br>Diseñan una estrategia para la socialización del informe    |
| <b>Cierre</b>                   | Agradecimiento por la participación.<br>Se programa el próximo encuentro  |

---

### Tercer encuentro

---

| <b>Eje problémico</b>           | <b>Resolución de Conflictos a través de Competencias Ciudadanas</b>   |
|---------------------------------|---|
| <b>Problema<br/>docente</b>     | <b>Tiempo: una hora</b><br><b>Fecha:</b><br><b>Objetivo:</b> Desarrollar competencias ciudadanas en los estudiantes, enfocándose en la resolución de conflictos y la convivencia pacífica.<br><b>Participante:</b> Estudiantes presentando situación tipo II, participantes del estudio de caso<br><b>Recursos:</b> Hojas de papel, Bolígrafo o lápiz<br><b>Plan de sesión</b>  |
| <b>Situación<br/>problémica</b> | Introducción<br>Bienvenida y Presentación:<br>Saludo inicial y breve explicación sobre el propósito del encuentro.<br>Orientar a los estudiantes para den respuestas aproximadas al concepto de conflicto social en el entorno escolar y a la resolución pacífica de los mismos<br>¿Por qué es importante resolver los conflictos de manera pacífica?<br>Se presenta video <a href="https://www.youtube.com/watch?v=ep-nqKR39V4">https://www.youtube.com/watch?v=ep-nqKR39V4</a><br><a href="https://educalidad.com/15-claves-para-la-resolucion-pacifica-de-los-conflictos">https://educalidad.com/15-claves-para-la-resolucion-pacifica-de-los-conflictos</a><br>Presentación del video: <a href="https://www.youtube.com/watch?v=ep-nqKR39V4">https://www.youtube.com/watch?v=ep-nqKR39V4</a><br><a href="https://educalidad.com/15-claves-para-la-resolucion-pacifica-de-los-conflictos">https://educalidad.com/15-claves-para-la-resolucion-pacifica-de-los-conflictos</a> |
| <b>Preguntas<br/>problémica</b> | ¿Cuál ha sido su experiencia en este proceso de atención?   |
| <b>Tareas<br/>Problémicas</b>   | Con base en el informe escrito, los estudiantes socializan sus experiencias en el desarrollo del proceso de atención.<br>Actividad: Desarrollo del Juego de Roles<br>Objetivo: Aplicar competencias ciudadanas para resolver un conflicto realista a través de la representación de roles.<br>Descripción: Los estudiantes asumirán roles para explorar diferentes perspectivas y buscar soluciones al conflicto.   |

---

---

Desarrollo: Asignar roles a los estudiantes (por ejemplo, los dos estudiantes que se agredieron, un mediador, y testigos del incidente). Entregar a cada grupo una tarjeta con una descripción del conflicto y sus roles específicos. Los grupos discuten y ensayan la representación del conflicto y su resolución, enfocándose en el uso de competencias ciudadanas.

Preguntas de reflexión: ¿Qué sentiste al interpretar tu rol, ser el otro? ¿Qué competencias ciudadanas utilizaste para buscar una solución?

**Cierre** Agradecimiento por la participación.

---

## Apéndice B.

### *Formato de consentimiento informado*

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA PARTICIPACIÓN EN UN TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Yo, \_\_\_\_\_ con documento de identidad número \_\_\_\_\_, en calidad de padre/madre/tutor legal del Estudiante, \_\_\_\_\_ identificado(a) con documento de identidad número \_\_\_\_\_ manifiesto mi consentimiento informado y autorización para que mi hijo/hija/ participe en el Trabajo de Investigación titulado:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ realizado por el estudiante e investigador \_\_\_\_\_ para optar al título de Magíster en Pedagogía de la Unidad Central del Valle del Cauca (UCEVA). Entiendo y acepto que la participación de mi hijo/hija/ en este Trabajo de Investigación implica.

- Que mi hijo/hija será tratado con respeto y dignidad en todas las etapas del proceso de investigación.
- Los datos e información recolectada serán tratada con estricta confidencialidad, el nombre de mi hijo/hija no se mencionará en ningún informe o publicación derivada del estudio.
- Requiere de su contribución activa en el desarrollo y aplicación de la propuesta pedagógica, mediante la participación en las actividades a desarrollar.

- Entiendo que mi hijo/hija/ tiene derecho a retirarse de la investigación en cualquier momento, sin que esto afecte su situación académica o su relación con la institución educativa.
- Comprendo que, como padre/madre/tutor legal, puedo comunicarme con el investigador responsable, en caso de tener preguntas o inquietudes relacionadas con la participación de mi hijo/hija/ en el Trabajo de Investigación.
- Entiendo que este consentimiento es voluntario y que mi hijo/hija/ tiene derecho a no participar sin que esto afecte su situación académica.

Fecha:

Firma del Padre/Madre/Tutor Legal: \_\_\_\_\_ CC. \_\_\_\_\_

Nombre del Estudiante: \_\_\_\_\_

Firma del Investigador: \_\_\_\_\_ CC. \_\_\_\_\_

## Apéndice C.

### Formato de validación para guía de preguntas de entrevista

#### Guía de entrevista abierta.

##### Preguntas a estudiantes

1. ¿Cómo te sentiste cuando comenzaste a participar en el proceso de atención desde la enseñanza problémica?
2. ¿Puedes describir alguna actividad y lo que hayas aprendido durante el proceso?
3. Cuéntame qué aprendiste en el proceso de atención en relación a resolver conflictos.
4. ¿Has notado algún cambio en tu comportamiento desde que comenzaste a participar en el proceso de atención? Si es así, ¿podrías decirlo?
5. Con lo que aprendiste en el proceso de atención, ¿describe cómo podría resolver conflictos de manera pacífica y respetuosa?
6. ¿Tienes alguna sugerencia para mejorar la estrategia de atención?
7. ¿Hay algo más que te gustaría agregar sobre tu experiencia en el proceso de atención desde la enseñanza problémica?

| <b>Validez</b>                             |    |              |  |
|--|----|--------------|--|
| Aplicable                                  | SI | No aplicable |  |
| Aplicando haciendo los respectivos cambios |    |              |  |

| <b>Aspectos Generales</b>  | <b>Sí</b> | <b>No</b> | <b>Observaciones</b> |
|--|-----------|-----------|----------------------|
| El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario |           |           |                      |
| Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación                           |           |           |                      |



**Apéndice D.***Ficha de observación participante***FICHA  
OBSERVACIÓN PARTICIPANTE**

|                                     |                     |                  |
|-------------------------------------|---------------------|------------------|
| <b>Nombre del evento/actividad:</b> |                     |                  |
| <b>Fecha:</b>                       | <b>Hora inicio:</b> | <b>Hora fin:</b> |
| <b>Lugar:</b>                       |                     |                  |
| <b>Participantes:</b>               |                     |                  |
| <b>Objetivo:</b>                    |                     |                  |
| <b>Observación</b>                  |                     |                  |