



UNIVERSIDAD ACADEMIA DE HUMANISMO CRISTIANO  
FACULTAD DE PEDAGOGÍA  
ESCUELA DIFERENCIAL

# LAS ESTRATEGIAS DE LOS DOCENTES PARA MEDIAR CONFLICTOS DESDE EL ÁMBITO SOCIO-AFECTIVO

Alumna(o): González López, María Paulina  
Rivero Ibáñez, Ignacio A.  
Profesora Guía: Barrientos Díaz, Patricia

Tesis para optar al grado de licenciado (a) en Educación  
Tesis para optar al título de Pedagogía en Educación Diferencial  
Mención Dificultades Específicas y Socioafectivas del Aprendizaje Escolar

Santiago, 2020

## **Dedicatoria/ Agradecimiento**

Agradezco con mucho afecto a mi familia, gracias a ellos pude llegar hasta este momento tan importante de mi vida. A mi padre, aunque tendremos altos y bajos siempre me apoyó, a mi hermano del cual siempre estaré agradecido por estar conmigo. y a mi madre que fue el pilar durante toda esta etapa, por eso la amo y adoro con todo mi corazón y por último a mi sobrina Colomba que gracias a ella pude obtener las fuerzas para a ser profesor.

Autor: Rivero Ibañez, Ignacio Alejandro

## **Dedicatoria/ Agradecimiento**

A mis padres: No hay palabras suficientes para agradecerles todo lo que han hecho por mí, por confiar y estar siempre a mi lado; dándome palabras de aliento cuando veía mi camino perdido. Espero de corazón que se sientan orgullosos por mí trabajo.

A hermanos y hermana: Les agradezco por estar siempre a mi lado, por darme sus consejos y apoyo en todo mi proceso. Le agradezco a Dios por darme hermanos tan apañadores como son ustedes, muchas gracias por toda su hermandad.

A mi pareja y mi hijo: Gracias amor por estar siempre conmigo apoyándome y a ti hijo querido te agradezco por llegar a mi vida, llenarme de alegría y esperanza eres lo más importante para mí.

A mi compañero de tesis: A ti cómo no agradecerte si eres la persona que siempre ha estado a mi lado en estos 4 años de carrera, me has enseñado lo que es amistad y compañerismo. Muchas gracias por estar en este periodo, no tengo palabras para decirte lo agradecida que estoy contigo y espero que sepas lo maravillosa persona que eres y te has convertido en mi gran amigo.

Autora: González, María Paulina.

# Índice

<b>Capítulo I:</b> .....	<b>6</b>
<b>1.1.Planteamiento del Problema:</b> .....	<b>6</b>
1.2. Pregunta de investigación.....	7
1.3.Objetivo general y Objetivos específicos:.....	7
1.3.1. Objetivo general.....	7
1.3.2. Objetivos específicos.....	7
1.4. Justificación.....	8
<b>Capítulo II:</b> .....	<b>9</b>
<b>2.1. Marco referencial</b> .....	<b>9</b>
2.1.1. Estrategia.....	9
2.1.1.1. Estrategias educativas.....	9
2.1.2. Socio-afectividad:.....	10
2.1.2.1. Inteligencia emocional.....	10
2.1.3. Convivencia escolar.....	11
2.1.4. Violencia escolar.....	12
2.1.4.1. Mediación de conflicto.....	13
<b>Capitulo III</b> .....	<b>14</b>
<b>3.1. Marco Metodológico</b> .....	<b>14</b>
3.1.1. Paradigma y Enfoque.....	14
3.1.2. Diseño de Investigación.....	15
3.1.2.1. Estudio de caso.....	15
3.1.3. Contexto y escenario del sujeto de estudio.....	17
3.1.4. Sujeto de Estudio.....	18
3.1.5. Técnicas e instrumento de recogida de información.....	19
a. Observación.....	19
b. Entrevista.....	22
3.1.6. Tipo de Análisis que se realizará.....	26
<b>Conclusión</b> .....	<b>29</b>
<b>Bibliografía</b> .....	<b>30</b>
<b>Anexos</b> .....	<b>32</b>

## RESUMEN

En esta tesis se mostrará las distintas estrategias que utilizan los docentes para mediar conflictos desde el ámbito socio afectivo en una escuela ubicada en Melipilla.

El enfoque principal de esta tesis es poder realizar una observación y entrevista a los profesores del Colegio San Sebastián de Melipilla, con el fin de saber si consideran la socio-afectividad como una herramienta para resolver conflictos en el aula.

Además, nos permitirá ver si el docente en la actualidad considera lo socioemocional, dentro del sistema escolar de hoy en día. Indagando como es su manejo y mediación con los estudiantes ante los conflictos diarios, considerando además las situaciones de conflicto que se han iniciado en octubre del 2019 en el país y escuelas chilenas.

Es por esto que nos hemos planteado las siguientes preguntas: ¿Qué estrategias ocupan los docentes, que aportan a la mediación de conflictos desde el área socio afectiva del estudiante? Con la observación en el establecimiento educacional de Melipilla se quiere analizar, comparar y definir estrategias utilizadas para la mediación de conflictos desde el área socio afectiva del estudiante y responder la interrogante anteriormente planteada.

**Palabras claves:** Inteligencia emocional, Convivencia escolar, violencia escolar, Mediación de conflicto y Resolución de conflictos.

### **Abstract:**

This thesis will show the different strategies that teachers use to mediate conflicts from the field of socio-affectivity in a school located in Melipilla, the main focus of this thesis is to be able to make an observation and interview the teachers of the San Sebastián School with in order to know if the affective partner is considered as a tool for conflict resolution. It will also allow us to see if today's teacher considers emotional intelligence within the current school system. The teacher will also be considered as a conflict mediator fulfilling a new role within the classroom of the current national school system. Since the students currently have a very strong emotional load, with what happened during the period in mid-October of last year, new internal conflicts may have arisen in the students.

That is why we raise the following question: What strategies do teachers occupy, which contribute to the mediation of conflicts from the socio-emotional area of the student? In order to analyze, compare and define these strategies used for the mediation of conflicts from the socio-emotional area of the student.

**Keywords:** Emotional intelligence, School coexistence, school violence, Conflict mediation and Conflict resolution.

## **Introducción:**

Los conflictos en las aulas escolares son muy comunes por las relaciones humanas, es por esto, con nuestra tesis buscamos a través de la observación hacer un análisis de las distintas estrategias que utilizan los docentes al ser mediadores en conflictos escolares. Específicamente observaremos dentro del aula de un segundo básico del colegio San Sebastián Melipilla.

Esto referente a la situación actual del país, en donde la socio-afectividad se trabajada muy poco y con dificultad dentro del aula de clase, significando una gran cantidad de violencia entre pares, perjudicando el clima escolar.

Para analizar las técnicas que ocupan los docentes en el aula realizaremos una investigación a través de dos Técnicas e Instrumentos de Recogida de Información que serán una entrevista y una observación en el aula seleccionada.

También lo que se buscamos es Comparar las estrategias de mediación que utilizan los docentes en el conflicto que se produce en las salas de clase; ya que el comportamiento del estudiante puede variar al trabajar con diferentes profesores. Es por esto que buscaremos estrategias y analizaremos cada una de ellas para obtener un conjunto de herramientas que podrán utilizar los docentes educacionales en un futuro.

Además, utilizaremos la definición de distintas palabras claves para poder abordar de mejor manera nuestra investigación y sea de mayor comprensión para quien busque información o estrategias socio afectivas aplicadas en el aula.

## **Capítulo I:**

### **1.1.Planteamiento del Problema.**

Según la visión de la pedagogía, sabemos que la educación va mucho más allá de lo académico. Como formadores y docentes debemos guiar a nuestros estudiantes al momento de tomar una decisión o cuando les surjan dudas en un momento de conflicto dentro de las aulas de clases. Como fue mencionado anteriormente a diario se producen conflictos en las aulas de clases, en los colegios y es en ese punto donde debemos identificar las estrategias socio afectivas que se deben utilizar.

Por lo tanto, se puede verificar que cada colegio contiene un manual de convivencia que estipula normas y sanciones que se pueden aplicar, no obstante, quienes hacen parte del contexto educativo pueden verificar que el documento estipulado no es suficiente, se debe ampliar más allá de un escrito, un documento estipulado. Los profesores deben aplicar herramientas socio afectivas en las aulas para manejar la convivencia, y si no las ocupan ¿qué método tienen para manejar los conflictos dentro del aula? Es por esto que una observación en el aula escolar y entrevistas respecto a este tema es interesante, se podrá recopilar información sobre como los profesores enfrentan conflictos en su área, más allá de tan solo leer el manual de convivencia.

Es importante implementar correctamente estrategias adecuadas para que los estudiantes no sientan un rechazo, o se vean agredidos ante una convivencia escolar difícil, cada paso debe ser coordinado y analizado con anterioridad.

Luego de observar formas de relacionarse entre los estudiantes del segundo básico del Colegio San Sebastián de Melipilla y a partir de la experiencia docente a través de entrevistas, se quiere encontrar una problemática común y recurrente en el aspecto de la convivencia escolar, determinada por la existencia de los diversos tipos de conflictos.

Al ser muy variado los conflictos que pueden formarse en el aula escolar, con esta investigación se quiere identificar que estrategias socio afectivas aportan los docentes que trabajan en mediación de conflictos.

## **1.2.Preguntas de investigación**

\* ¿Qué estrategias ocupan los docentes, que aportan a la mediación de conflictos desde el área socio afectiva del estudiante ?

## **1.3.Objetivo general y Objetivos específicos:**

### **1.3.1. Objetivo General:**

- Analizar las estrategias que utilizan los docentes para la mediación de conflictos en las tres clases de un segundo básico de un colegio San Sebastián Melipilla.

### **1.3.2. Objetivos específicos:**

- Identificar y definir las estrategias socio afectivas que utilizan los docentes en el aula para resolver conflictos.
- Reconocer las conductas de los estudiantes frente a la mediación del docente.
- Comparar las estrategias que utilizan los docentes al mediar el conflicto en las diferentes clases para identificar donde convergen y divergen cada estrategia.

## **1.4. Justificación**

Nuestra elección del tema surge de la observación y de la visión que tiene nuestra carrera, producto de nuestra labor y rol profesional que tenemos dentro del aula, que la convivencia escolar es un tema importantísimo en la gestión e influye transversalmente en distintas áreas, como la creación de climas de aprendizaje, clima laboral, en el manejo disciplinario.

Pero en sí, lo más importante que nos convoca a investigar es la estrategia que utilizan los docentes al momento de un conflicto en el aula escolar, ya que debemos tener en cuenta que el docente es esencial a la hora de formar, como también a la hora de elegir una estrategia apropiada. Deben tener en consideración aspectos que sean favorables y no perjudicial, es decir que no les produzcan conflictos afectivos a los estudiantes al momento de ejecutar una estrategia.

Frecuentemente un docente se enfrenta a variados conflictos o dificultades en el aula, no necesariamente debe saber con exactitud cómo relacionarse con sus estudiantes, pero sí debe saber cómo poder manejar y mantener una cierta disciplina o resolver un fenómeno de conflictos.

Hoy en día los docentes se ven enfrentados a dialogar con aulas cada vez más heterogéneas, que provoca que sea difícil de entregar los mensajes por idiomas, culturas, etc. Producto de eso es más complicado tener una comunicación más activa con los estudiantes y más aún en la convivencia entre ellos, debido a que se ha creado una sociedad cada vez más individualista. También los docentes se enfrentan a un manual de convivencia con sanciones al momento de un conflicto, por ende, los docentes no solo pueden realizar técnicas socio afectivas, deben seguir un conducto regular que impone el establecimiento.

Por estas razones identificar, comparar y analizar técnicas socio afectivas que ocupan los docentes en las aulas escolares es necesario, ya que son tantos los factores que influyen a la hora de resolver un conflicto en el aula, realizar una investigación respecto al tema ayudara a obtener un documento que les pueda dar opciones y miradas al buscar soluciones de conflictos como docentes.

## **Capítulo II:**

### **2.1. Marco Referencial**

Como referencia definiremos distintos términos para poder darle continuidad a nuestra tesis. Definiremos desde lo macro hasta lo más micro de los conceptos utilizados en nuestra investigación, estos serán:

- Estrategia.
- Socioafectivo.
- convivencia escolar.
- violencia escolar.

#### **2.1.1. Estrategia:**

Una estrategia es un plan o mejor dicho una planificación para dirigir algo, ya sea un asunto o toma de decisiones con el fin de conseguir buenos resultados. La estrategia siempre busca conseguir de la mejor forma uno o varios objetivos planteados referente a eso utilizaremos la mirada de Morrissey George (1996) en donde el término estrategia suele utilizarse para describir cómo lograr algo a largo plazo.

##### **2.1.1.1. Estrategia Educativa:**

Una estrategia educativa es para referirse al conjunto de técnicas que permitan mejorar en lo académico al estudiante o a un curso en particular. Existen múltiples tipos de estrategia aplicables dentro de las instituciones escolares. El más conocido para referirse a estrategias de enseñanza es el DUA, ya que este presenta como diversificar la enseñanza por medio de nuevas estrategias que permitan el desarrollo, no tan solo de un estudiante, si no, de un curso en general.

### **2.1.2. Socioafectiva:**

Es posible identificar una dinámica compleja y entrelazada la cual tiene que ver con la socio-afectividad y el aprendizaje, entendiéndose como la fluidez de intercambios, las cuales se van modificando, respetando la identidad del estudiante.

Sin embargo, para hablar de socio-afectividad es necesario considerar la totalidad del estudiante, como menciona Alarcón (2013) es necesario ver al estudiante como un todo y no como un sujeto al cual le “falta algo” siendo la escuela la responsable de completarlo, en palabras del autor “esta mirada permitiría al profesor trabajar con el niño que “es” y no con el “debería ser” (p.47).

Una vez incorporada la conciencia del estudiante como una persona única y completa, es posible el llegar a trabajar con una afectividad positiva, así valorando los sentimientos de él y promoviendo su motivación.

Las autoras Valdés y Cepeda (2010) que hablan de la socio-afectividad consideran el proceso de la formación para competencias tanto personales como sociales, ya que ellas lo dicen con las siguientes palabras:

“Sólo niños y niñas seguros y contentos consigo mismos, que se conocen y aprenden de sí y de los demás, que se sienten queridos y aceptados, que se abren y sienten competentes, se convertirán en adultos emocionalmente equilibrados, creativos, capaces de transformar positiva y constructivamente el mundo que los rodea” (Valdés y Cepeda,2010, p.14).

Romagnoli, Mena y Valdés (2010) definen a la socio-afectividad como “un conjunto de habilidades que se relacionan y afectan los aprendizajes y desempeños personales, académicos y sociales”.

#### **2.1.2.1. Inteligencia emocional:**

Según Daniel Goleman (1995). las habilidades que llamamos inteligencia emocional, se encuentra compuesta por otras habilidades entran las que destacan como el autocontrol, el entusiasmo, la capacidad para automotivarse y la perseverancia, todas estas capacidades como podemos comprobar, se les puede enseñar a los niños, dándoles así la

oportunidad de sacar el mejor provecho posible a su potencial intelectual que les haya otorgado la genética.

Luego de esta posibilidad se puede observar un ineludible imperativo moral, vivimos en un tiempo en el que el entramado de la sociedad en que vivimos parece descomponerse rápidamente, un tiempo en el cual la violencia, el egoísmo y la mezquindad socavan la bondad de nuestras vidas. De ahí vemos la importancia de la inteligencia emocional, debido a que esta constituye un vínculo entre los impulsos morales, sentimiento y carácter. También, existe una evidencia de las actitudes éticas fundamentales las cuales adoptamos en la vida enfocándonos más en el lado de las capacidades emocionales subyacente.

Hay que tener en cuenta que los impulsos son sentimientos que buscan expresarse en las acciones, se puede decir que quienes se manejan a voluntad de sus impulsos (falta de autocontrol) carecen de un déficit moral debido a que la capacidad de controlar impulsos constituye el principio mismo de la voluntad y carácter.

### **2.1.3. Convivencia escolar:**

Según el ministerio de educación en el texto que se entrega actualmente a los colegios sobre las políticas de convivencia escolar, lo define de la siguiente manera:

“La Convivencia Escolar se entiende, por tanto, como un fenómeno social cotidiano, dinámico y complejo, que se expresa y construye en y desde la interacción que se vive entre distintos actores de la comunidad educativa, que comparten un espacio social que va creando y recreando la cultura escolar propia de ese establecimiento”. (Mineduc ,2019; p.25)

Como podemos ver en el párrafo extraído del texto del ministerio este es un fenómeno que se vive cotidianamente dentro de las instituciones escolares.

Este fenómeno además se caracteriza por su estilo de construcción dentro de las escuelas, ya que esta se conforma a través de las distintas interacciones en la escuela, no solo participan algunos actores de la comunidad educativa, sino que participan todos los actores de la comunidad educativa tanto como profesores, estudiantes, directores y etc. Pero

para nuestra investigación consideraremos a los profesores y estudiantes del establecimiento

#### **2.1.4. Violencia escolar:**

La violencia escolar es un fenómeno relacional, cultural y multicausal que hoy en la actualidad, se ve muy seguido dentro del sistema escolar chileno. según la definición que nos brinda el ministerio de educación.

“Se trata de aquellos modos de relación que se caracterizan por el uso ilegítimo de la fuerza y el poder, y que tienen como consecuencia el daño a la otra persona, a nivel físico o psicológico” (Mineduc, 2019, p. 4)

Pero este fenómeno no nace de la nada. Tiene múltiples causales o factores que llevan a la violencia escolar.

Ahora bien, el docente al no poder resolver los conflictos adecuadamente, o no son abordados a tiempo, causa que la agresividad se descontrola y que puedan llevar al uso de la violencia como un modo de resolución de conflictos.

Cuando se habla de agresiones de niños o de jóvenes, no necesariamente va a ser un acto de violencia. también puede responder a necesidades de autoafirmación, a la búsqueda de pertenencia al grupo de pares o a la verificación de los límites que se establecen dentro del sistema escolar actual y las reacciones que otras personas pueden sentir.

También para nosotros lo que significa agresión la obtenemos de un colegio rural regido por el ministerio de educación en donde se refiere a agresión como:

“Es una conducta instintiva. correspondiente defensivo natural, como una forma de enfrentar situaciones de riesgo; es esperable en toda persona que se ve enfrentada una amenaza que eventualmente podría afectar su integridad”. (Escuela rural Dolores Cattin, 2015, p.3)

Dentro de este fragmento lo más importante y lo que debemos tener como referencia es que la agresividad es un comportamiento defensivo natural que se utiliza como una manera de enfrentar situaciones del ambiente, esto si lo llevamos al ambiente educacional podemos ver.

#### **2.1.4.1. Mediación de conflicto:**

Ahora bien, la definición que más nos parece pertinente para este caso es la que nos brinda la biblioteca del congreso nacional de Chile, en donde la definición es la siguiente:

“La mediación familiar es un sistema de resolución de conflictos a que llegan las partes, ayudadas por un tercero imparcial llamado mediador familiar. El mediador los ayuda a obtener una solución que surja de ellos mismos, a través de sesiones realizadas fuera del tribunal, en un ambiente que favorece el entendimiento” (BCN, 2012)

Este proceso denominado mediación apuesta que los involucrados sean personas capaces de hacerse cargo de sus problemas con la ayuda de un mediador y propone que ellos son los más adecuados para proponer las soluciones a sus problemas en este caso en el sistema escolar actual.

El profesor debe actuar de mediador en estos casos tomando un nuevo rol dentro de la sala de clases, mejorando la convivencia escolar de ella.

## **Capítulo III:**

### **3.1. Marco Metodológico**

#### **3.1.1. Paradigma y Enfoque:**

Esta tesis se sitúa desde el enfoque Cualitativo, donde el problema de investigación otorga. “Profundidad a los datos, la dispersión, la riqueza interpretativa, la contextualización del ambiente o entorno, los detalles y las experiencias únicas” (Hernández, Fernández y Baptista. 1994: 18)

Teniendo siempre en cuenta que el fenómeno en estudio debe comprenderse en profundidad desde y para el sujeto. Según Hernández y colaboradores (1994) en el texto Metodología de la Investigación, sostienen que un estudio cualitativo busca comprender un fenómeno de su estudio puesto en su ambiente; cómo vive, se comporta y actúa la gente; qué piensa; cuáles son sus actitudes, etc. Es decir, las investigaciones, como ésta, basadas o situadas desde lo cualitativo se centran en descripciones detalladas de lo que las personas dicen, hacen, reflexionan y lo que expresan en su propio lenguaje, entre otros fenómenos relacionados con estos.

Una investigación cualitativa tiene como rasgo fundamental ser inductiva, o sea, el investigador aprecia el escenario y a los sujetos desde una perspectiva holística y flexible; las personas, los escenarios o grupos no son reducidos a variables, sino que son considerados como un todo. Es decir, quien investiga contextualiza el campo de estudio, pretendiendo comprender el fenómeno más allá de la comparación. Con este propósito, valora al sujeto de estudio como un ente activo dentro de la investigación, aceptando la intencionalidad y significado de sus acciones. Según el acercamiento con la realidad, corresponde a un estudio empírico, puesto que se preocupa de la realidad concreta, objetiva, en sí misma y desde la propia experiencia. Basada en la interpretación y comprensión de los datos recogidos, con el interés de valorar la subjetividad.

### **3.1.2. Diseño de Investigación**

#### **3.1.2.1. El estudio de caso:**

La definición de estudios de casos es el examen intensivo y en profundidad de múltiples aspectos de un mismo fenómeno o entidad social, con esto podemos decir que es un examen el cual es sistemático de un fenómeno específico que puede ser un evento, programa, persona, proceso o institución un caso se puede seleccionar por su distintiva cualidad y por ende este se estudia para así lograr obtener la máxima comprensión de este fenómeno.

Los estudios de casos hacen referencia a una cualidad o ente singular, un fenómeno o unidad social y proporcionar una descripción y cualidades de este. Su principal propósito es el de comprender la cualidad del caso en el intento de saber cómo actúan las partes que se componen y las relaciones entre ellas para formar un todo.

Gran cantidad de la literatura sobre estudios de casos se ubican en el marco de las investigaciones cualitativas y de la indagación naturalista, esto no quiere decir que no se puedan llegar a usar datos cuantitativos en estudios de casos, más bien que su sentido y lógica logra enmarcar una visión global de la investigación cualitativa donde lo primordial es comprender el significado de la experiencia.

En contraste con la investigación cuantitativa la cual investiga el fenómeno para examinar los elementos que la componen (Las cuales son las variables del estudio), la investigación cualitativa se esmera por entender cómo funcionan todas las partes juntas (Pérez Serrano, 1994).

El estudio de casos es similar a un proceso el cual intenta describir y analizar las entidades a media que se desarrollan a lo largo de un tiempo en términos cualitativos, comprensivos y complejos.

Este analiza en profundidad la interacción de los factores que producen cambio crecimiento o desarrollo de los casos que se seleccionan, utilizan primordialmente un enfoque genético o longitudinal, los casos pueden ser grupos o personas ya sea en familias o historia de vida de la persona, su objetivo primordial es conocer el significado de experiencia, aunque hace énfasis al trabajo empírico existe un tipo de marco de referencia teórica el cual analiza e interpreta los datos que se recolectaron en los estudios de casos.

**1. Estos se agrupan en 3 categorías:**

**a. Estudio de caso descriptivo:** Este presenta un informe el cual se detalla el caso eminentemente descriptivo, sin fundamentación teórica ni hipótesis previas, aportando información básica generalmente sobre programas y prácticas innovadoras.

**b. Estudios de caso interpretativos:** Aporta descripciones densas con el propósito de poder interpretar y teorizar sobre el caso, su modelo de análisis es de tipo inductivo para desarrollar categorías conceptuales que ilustren, ratifiquen o desafíen presupuestos teóricos difundido ante la obtención de la información.

**c. Estudio de caso evaluativo:** Se describe y explica, pero además de esto se orienta a la formulación de juicios de valor para que así se constituyan la base.

El tipo de estudio a utilizar en esta tesis será en base al estudio de caso interpretativos, ya que este nos aportará descripciones, interpretación y teorización sobre el caso mucho más amplias que las anteriores, además su modelo de análisis de tipo inductivo esto nos permitirá desarrollar categorías conceptuales más complejas.

### 3.1.3. Contexto y escenarios de sujetos de estudio.

Nuestra investigación tiene como fundamento comprender los procesos y estrategias que utilizan los docentes al momento de enfrentarse a un momento de conflicto para así identificar qué aspectos utiliza para llevar a cabo una estrategia correspondiente al conflicto por esto se centra en la experiencia que tiene cada docente en las mediaciones de estrategias en el aula, con el objetivo. De comprender. Los procesos que conlleva establecer una estrategia mediante un fenómeno de conflicto en su aula.

Además, según los resultados SIMCE que otorga el ministerio de educación durante cuatro años, la escuela se encuentra ubicado en la zona medio de las categorías.

Categoría E. Básica 2016	Categoría E. Básica 2017	Categoría E. Básica 2018	Categoría E. Básica 2019
Alto	Alto	Alto	Alto
Medio	Medio	Medio	Medio
Medio-bajo	Medio-bajo	Medio-bajo	Medio-bajo
Insuficiente	Insuficiente	Insuficiente	Insuficiente

Esto quiere decir que los establecimientos que se encuentran en la categoría medio se ubica en ese nivel en relación con colegios de su mismo nivel sociocultural.

El colegio se encuentra al mismo nivel de resultado que muchos colegios de la región metropolitana de Santiago.

### **3.1.4. Sujetos de Estudio**

En la investigación, los sujetos a observar serán los docentes del curso segundo básico del colegio San Sebastián que consta de 42 estudiantes que ronda los 7 a 8 años de edad de los cuales 27 de esos estudiantes son niñas y 15 restante son niños. Además, debemos considerar que el promedio de curso es una nota de 5,6 Por lo tanto, la representativa de la muestra reside en los docentes focalizando en la observación de sus estrategias utilizadas en un conflicto.

Las docentes a observar serán las siguientes:

- Profesora 1 que presenta un grado académico de licenciada en la educación y el título de profesora de educación general básica con mención en lenguaje.
- Profesora 2 que presenta un grado académico de licenciada en la educación y el título de profesora de educación general básica con mención en lenguaje.

### **3.1.5. Técnicas e Instrumentos de Recogida de Información.**

Las técnicas para utilizar serán dos, una será la observación y una entrevista con el fin de mostrar el progreso de investigación.

#### **a. La observación**

Consiste en observar a las personas cuando efectúan un trabajo o una acción. en este caso es el cómo el docente aborda los conflictos dentro del aula. Además, como consideración no todo lo que observemos dentro de la sala tiene importancia solo buscaremos los puntos expuesto en la pauta de observación si el docente dialoga con los estudiantes como respuesta a los conflictos dentro de la sala y es por es preciso estar alerta para discriminar adecuadamente y conocer la pauta de observación además del instrumento.

La observación tiene amplia aceptación científica. Los sociólogos, sicólogos e ingenieros. utilizan extensamente esta técnica con el fin de estudiar a las personas en sus actividades de grupo y como miembros de la organización. esta permite al analista determinar que se está haciendo, cómo se está haciendo, quien lo hace, cuando se lleva a cabo, cuánto tiempo toma, dónde se hace y por qué se hace.

#### **Tipo de observación:**

El tipo observación a utilizar consistirá en realizar una observación no participante, sin intervenir para nada, pero estando la persona observada enteramente consciente de la observación. Para esto se preparar la observación de la siguiente forma:

- Determinar y definir al docente y clase que se observa para poder analizar y contemplar las reglas tanto del curso como las del docente
- Estimar el tiempo necesario de observación con el fin de observar la clase completa del curso asignado y así no perder ningún detalle ocurrido dentro de ella.
- Obtener la autorización de la docente para llevar a cabo la observación. Para respetar todos los protocolos planteados más adelante.
- Explicar a los estudiantes el por qué van a ser observadas y lo que se piensa hacer con el fin de no

### **Conducción de la observación:**

- Familiarizarse con los componentes físicos del área inmediata de observación para conocer de mejor manera como se compone la sala a la cual se tendrá que asistir para observar
- Anotar lo que se observa lo más específicamente posible, evitando las generalidades y las descripciones vagas.
- Si se está en contacto con la persona observada, es necesario abstenerse de hacer comentarios que impliquen un juicio de valores.
- Conocer las reglas de cortesía y seguridad del curso.

### **Secuela de la observación:**

- Transcribir formalmente las notas.
- Analizar los resultados y conclusiones junto con la docente observada.

**Pauta de instrumento de observación:**

DIMENSIÓN	SUB DIMENSIÓN	PREGUNTA/ OBSERVACIÓN
RELACIÓN EN EL AULA	PROFESOR/ESTUDIANTE	Deja pasar el conflicto Amonesta o anota de forma negativa Suspende
	RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	Dialoga con los estudiantes Realiza alguna recreación tratando y reflexionando del tema.
	ESTRATEGIAS SOCIO AFECTIVAS (resolutivas)	Involucra sólo a los participantes del conflicto.  Involucra a un tercero
	ESTRATEGIAS NO EDUCATIVAS (no-resolutivas).	El Docente rechaza El Docente niega El Docente evita el conflicto
	ESTRATEGIA QUE UTILIZA EL COMO MEDIADOR	Solo es espectador.  Realiza un taller

## **b. La entrevista.**

### **Entrevista semiestructurada:**

La entrevista, desde un punto de vista general, es una forma específica de interacción social. El investigador se sitúa frente al investigado y le formula preguntas, a partir de cuyas respuestas habrán de surgir los datos de interés que este caso son de socio afectividad. Se establece así un diálogo, pero un diálogo serio en donde una de las partes busca recoger información y la otra se nos presenta como fuente de estas informaciones.

Una entrevista es un diálogo en el que una persona en este caso María e Ignacio (entrevistador) hace una serie de preguntas relacionadas con la resolución de conflictos, el docente a será el que conteste a estas preguntas (entrevistado), con el fin de conocer mejor sus ideas, sus sentimientos y su forma de actuar dentro del aula.

### **Roles dentro de la entrevista:**

- **El entrevistador:** Es el que dirige la entrevista este debe presenta al entrevistado y el tema principal, hace preguntas adecuadas que se presentan previamente planteadas en el instrumento y cierra la entrevista.  
Esta será una entrevista de la clase real en donde se presentan a una o más personas reales que responden a una serie de preguntas formuladas que se presentan en el instrumento.
- **El entrevistado:** Este deberá ser una persona que interese a la comunidad en este caso algún docente docentes de el colegio San Sebastián Melipilla, además.

### **Partes de nuestra entrevista:**

- La presentación del instrumento debe ser breve, se debe presentar el tema principal de la entrevista.

- El cuerpo de esta entrevista está formado por preguntas y las respuestas. Es importante que las preguntas deben ser interesantes para la institución escolar, y adecuadas para el entrevistado transmita sus experiencias y opiniones.
- En este caso las preguntas son breves, claras y respetuosas.
- El cierre de esta entrevista será conciso. Además, el entrevistador puede presentar un resumen de lo hablado durante la entrevista.

**Pauta de instrumento de entrevista:**

DIMENSIÓN	SUB DIMENSIÓN	PREGUNTA/ OBSERVACIÓN
RELACIÓN EN EL AULA	PROFESOR/ESTUDIANTE	¿Con qué dificultades se encuentra a la hora de evaluar el desarrollo socioafectivo del niño?
	RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	¿Cómo identificar, si un estudiante presenta un problema?
	ESTRATEGIAS SOCIO AFECTIVAS (resolutivas)	¿Cuál es la estrategia o actividad que realizas para trabajar la socio afectividad?
	ESTRATEGIAS NO EDUCATIVAS (no-resolutivas).	¿Qué tan importante es la socioafectividad para usted?
	ESTRATEGIA QUE UTILIZA EL DOCENTE COMO MEDIADOR	¿Qué tan efectiva considera la estrategia que utiliza?

### **Validador de instrumentos de observación / entrevista:**

El validador de ambos instrumentos fue Patricio Alarcón Carvacho, Doctor en Psicología y Educación, Magíster en Antropología, Magíster en Educación mención Educación Diferencial, Magíster en Política y Gestión Educacional, Licenciado en Educación, Licenciado en Psicología, Profesor de Educación General Básica mención Artes Plásticas Psicólogo Clínico, Educacional y Comunitario, Profesor de Educación Especial y Diferencial, Consejero Educacional y Vocacional, Diplomado en Psicoterapia Familiar, Diplomado en Psicoterapia Sistémica Transgeneracional, Diplomado en Convergencia en Salud y Desarrollo Personal, Terapeuta Floral, Diplomado en elaboración y Evaluación de Proyectos, Diplomado en Estudios Avanzados, Diplomado en Educación Superior y Aprendizaje Metacognitivo basado en Competencias.

### **Observaciones del validador del instrumento:**

En el primer instrumento que valido no se encontraron grandes errores solo, errores del tipo ortográfico.

Mientras que en el instrumento de la entrevista se encontraron mayores dificultades, ya que muchas de la pregunta expuesta eran de una índole muy amplia o de una respuesta muy breve para lo que nosotros buscábamos.

También se tomó en cuenta todas las correcciones u opiniones que fueron dadas por él. Como, por ejemplo: solo especifiquen el tipo de cambio, en general, “precisándola más o haciéndola más amigable.

El cambiar las preguntas uno, dos, cuatro y cinco. En la pregunta número uno ¿Qué es la socio-afectividad? se cambió a la siguiente ¿para usted que es la socio-afectividad? Ya que al agregar el usted a esta pregunta hace que se vuelva de una forma más amigable y menos amenazante para el docente que la responderá.

En la pregunta numero dos ¿Qué tan importante es la socio-afectividad para usted? Se cambia a ¿Qué tan importante es la socio-afectividad para usted en el contexto escolar?

fundamente su respuesta, ya que la pregunta original no nos permitía una respuesta en donde el entrevistado se explayará de mejor manera es por eso por lo que se agregó el fundamenta tu respuesta.

En la pregunta número cuatro ¿Cómo identificar, si un estudiante presenta un problema? Se cambia a ¿Cómo identificar, si un estudiante presenta un problema emocional? Ya que con la pregunta original no presentaba una categoría.

Y por último en la pregunta número cinco ¿Cuál es la estrategia o actividad que realizas para trabajar la socio-afectividad? Cambia a ¿Cuál es la estrategia o actividad que realizas para potenciar el desarrollo socio afectivo dentro del aula? se buscó especificar aún más la pregunta es por ese cambio.

### 3.1.6. Tipo de Análisis que se realizará.

Primero deben señalar qué hacen con los datos recogidos, levantan categorías, definen cuáles son y después hablan de la triangulación, no han definido qué es ni cuál es la que van a utilizar.

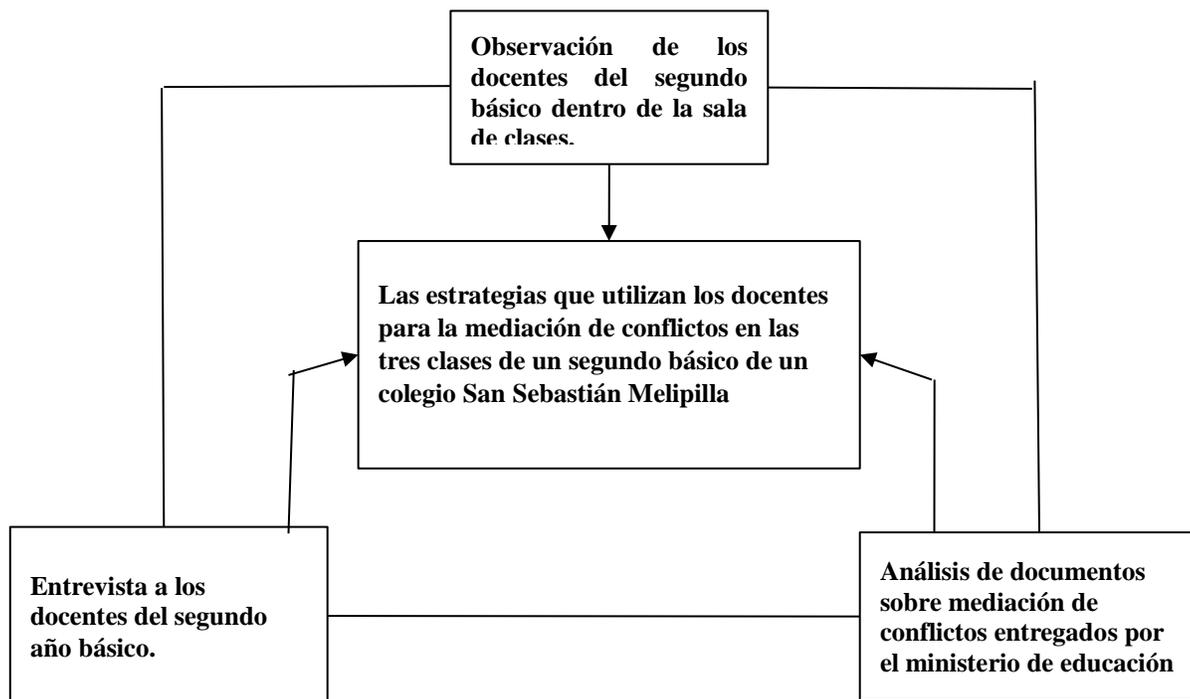
El tipo de triangulación con el cual trabajaremos será una triangulación de datos en donde nuestro objetivo será la búsqueda de conocer, el cómo el docente trabaja la socio-afectividad dentro del curso de 2 básico.

Es por eso, por lo que primero se realizará una entrevista con el fin de conocer al docente y las herramientas que utiliza para trabajar lo previamente mencionado.

Luego trabajaremos en base de una observación de una clase de una de las profesoras entrevistadas, todo esto para poder comparar parte de su entrevista previamente realizada, para ver si concuerda con lo que realiza dentro de la sala de clases.

Para poder analizar de mejor manera los resultados de la entrevista y la observación realizaremos, un análisis general de los documentos que entrega el ministerio de educación nacional referente a la mediación dentro de la sala de clase.

Para terminar, analizaremos los datos recogidos tanto de la entrevista como la de observación, para poder hacer un análisis en general del proceso y así ordenar los resultados obtenidos. Esto se ve representado en el siguiente gráfico:



### Categorías emergentes:

En esta categoría se considerarán, las categorías que durante el periodo de entrevista, observación y análisis de los datos obtenidos. no se consideraron dentro de nuestra propuesta de trabajo con coherencia con la teoría previamente mencionada en los capítulos anteriores de esta tesis.

### Etapas de Investigación:

Actividad <sup>1</sup>	Mes											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. Elaboración Marco Teórico y Metodológico			x	x	x	x	x	x			x	x
2. Diseño de Instrumentos y/o selección de información								x	x	x	x	x
3. Búsqueda de términos ejemplo violencia escolar, convivencia escolar Etc.				x	x	x	x	x	x	x	x	x
4. Búsqueda de información de los docentes a cargo del curso					x	x		x	x	x		

---

1.

5. Aplicación de Instrumentos y/o recopilación de información												
6. Análisis de Información									x	x	x	
7. Informe Final				x	x				x	x	x	

## **Conclusión**

En conclusión, al realizar una investigación teórica sobre nuestra propuesta de tesis, hemos visualizado que nuestro objetivo General es amplio al investigar, pero al seleccionar un establecimiento, se vuelve específico y podemos ahondar en la información que necesitamos para redactar un documento que contenga una investigación que aporte en nuestra área educativa.

El análisis de esta investigación está dirigida a la pregunta ¿Qué estrategias ocupan los docentes, que aportan a la mediación de conflictos desde el área socio afectiva del estudiante? Para responder la pregunta anterior realizamos la selección de un colegio y dos docentes para observar en sus actividades dentro de las salas. Específicamente seleccionamos el segundo básico, del colegio San Sebastián de Melipilla, donde se realizarán entrevistas y observaciones en el aula para identificar y analizar las estrategias socio-afectivo que se utilizan para solucionar un conflicto.

Con la observación y entrevistas se quiere identificar y definir las estrategias socio-afectivas que utilizan los docentes en el aula para resolver conflictos, tomando en cuenta el contexto del colegio y el curso elegido. También se quiere Reconocer las conductas de los estudiantes frente a la mediación del docente y luego comparar las estrategias que utilizan los docentes al mediar el conflicto en las diferentes clases para identificar donde convergen y divergen cada estrategia.

Con esta investigación también podemos identificar y definir las estrategias que utilizan los docentes en sus salas y en sus contextos.

La investigación podría obtener diferentes nuevas técnicas ya que este establecimiento tiene sus propias estrategias al igual que los docentes puesto, que no hay técnicas concretas o establecidas generalmente de igual manera para todos. Es por esto que buscamos observar al segundo básico y entrevistar a sus docentes, para recopilar sus estrategias socio-afectivas en casos de conflicto y tener material para analizarlo y redactar un documento que contenga información sobre estrategias socio-afectivas que podrían utilizar en ciertos momentos, o abrir paso a iniciativas de profundizar aún más nuestro tema de tesis y así crear una red que información para los docentes con estrategias socio-afectivas para aplicar en algún conflicto en el aula educativa.

## **AUTORIZACIÓN: (FECHA), (AUTORES/AS)**

Se autoriza la reproducción total o parcial de este material, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, siempre que se haga la referencia bibliográfica que acredite el presente trabajo y su autor.

### **Bibliografía:**

- Alarcón, P. (2013) *Coexistencia y educación*. Ed. Cuarto Propio.
- Carceller, Iris. Los ojos de Hipatia. (agosto 27, 2012). “Resolución de conflictos en la Escuela: Comunicación, convivencia y mediación” España., recuperado desde: <https://losojosdehipatia.com.es/educacion/resolucion-de-conflictos-en-la-escuela-comunicacion-convivencia-y-mediacion/>
- Biblioteca del congreso nacional de chile (22/02/2012) “Mediación familia” Chile recuperado de: <https://www.bcn.cl/leyfacil/recurso/mediacion-familiar>
- Escuela rural Dolores Cattin, (2015) ”Plan de gestión de la convivencia escolar 2015” chile, recuperado desde: <http://www.fs.mineduc.cl/Archivos/infoescuelas/documentos/7807/ReglamentodeConvivencia7807.pdf>
- Fernández, I. (1999). *Modelo de intervención. En Prevención de la violencia y resolución de conflictos (75-85)*. Madrid. Madrid, 1999: Nancea S.A. de Ediciones.
- Hernández, R. Fernández, Baptista. (2014), *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill
- Goleman D. (1995) *Inteligencia emocional*. Ed. Kairós
- Lucía Ana, Noreña, Noemi Alcaraz-Moreno, Juan Guillermo Rojas, Dinora Rebolledo-Malpica. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa*. En AQUICHAN (12, 265-272) Colombia, chia: universidad de la sabana.
- Ministerio de Educación, (2015). *Política nacional de convivencia escolar*. Política nacional de convivencia escolar División de Educación General Equipo de Unidad de Transversalidad Educativa. 2015/2018, volumen 1, 21-25-26. 12/12/2019.

- Ministerio de educación (2019) ¿cómo prevenir y abordar la violencia escolar? recuperado desde:  
<http://convivenciaescolar.mineduc.cl/wp-content/uploads/2019/04/10.-Como-prevenir-y-abordar-la-Violencia-Escolar.pdf>
- Palacios Castillo Freddy William. (2012.). “El Concepto de Estrategia” Perú recuperado desde:  
<http://blog.pucp.edu.pe/blog/freddycastillo/2012/03/14/el-concepto-de-estrategia/>
- Romagnoli, C. (2010) “¿Cuáles son las habilidades socioafectivas?” Chile recuperado desde:  
<http://www.educarchile.cl/ech/pro/app/detalle?ID=204411>
- Sierra Contreras, Emigdio Rafael. (Julio de 2013). *El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica*. Pensamiento & Gestión, 152-181, 35
- Significados.com. (07/02/2018). “Estrategia” Portugal, recuperado desde:  
<https://www.significados.com/estrategia/>
- Superintendencia de educación. (2018). “Mediación” ,Chile recuperado desde:  
<https://www.supereduc.cl/contenidos-de-interes/mediacion-una-herramienta-para-la-gestion-de-conflictos/ Chile>
- Sistema nacional de mediación familiar. (2014). “¿Qué es la mediación?”. Chile: recuperado desde:  
<http://www.mediacionchile.cl/sitioumed/trabajadores/ Chile>.
- Valdés, X. Cepeda, A. (2010) *Entre Niños*. Ed. La Puerta Abierta

**Anexos**

**RECOGIDA DE DATOS**

**Fecha:**

Observador:

Clase:

Docente:

Observación entre pares y profesor	Observación
<p>Estrategia que utiliza el docente:</p> <p>Dialoga con los estudiantes</p> <p>Realiza alguna recreación tratando y reflexionando del tema</p> <p>Realiza un taller</p> <p>Deja pasar el conflicto</p> <p>Amonesta o anota de forma negativa</p> <p>Suspende</p> <p>Solo es espectador.</p>	

**Profesores:**

Observación al Docente	Observación
<p>Estrategias Socio afectivas(resolutivas)</p> <p>Involucra sólo a los participantes del conflicto.</p> <p>Involucra a un tercero.</p>	
<p>Estrategias No- educativas (no-resolutivas).</p> <p>El Docente rechaza</p> <p>El Docente niega</p> <p>El Docente evita el conflicto.</p>	
<p>Estrategia que utiliza el docente como mediador:</p>	

## Cuestionario Docente

Nombre: \_\_\_\_\_

Asignatura: \_\_\_\_\_

Curso: \_\_\_\_\_

Rol dentro del curso: \_\_\_\_\_

1) ¿Qué es la socio-afectividad?

R:

2) ¿Qué tan importante es la socio-afectividad para usted?

R:

Dentro del aula:

3) ¿Con qué dificultades se encuentra a la hora de evaluar el desarrollo socioafectivo del niño?

R:

4) ¿Cómo identificar, si un estudiante presenta un problema?

R:

5) ¿Cuál es la estrategia o actividad que realizas para trabajar la socio-afectividad?

R:

6) ¿Qué tan efectiva considera la estrategia que utiliza?

R: