



**FACTORES QUE INFLUYEN EN LA APARICIÓN DE LOS CONFLICTOS  
ESCOLARES EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS ARTEMIO MENDOZA  
CARVAJAL, CIUDADELA DE PAZ Y NUESTRA SEÑORA DE GUADALUPE  
DEL MUNICIPIO DE PASTO**

**MONICA MANDUBY ROSERO BACCA**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
CENTRO DE ESTUDIO E INVESTIGACIONES LATINOAMERICANAS  
-CEILAT-  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA SOCIAL  
SAN JUAN DE PASTO  
2011**

**FACTORES QUE INFLUYEN EN LA APARICIÓN DE LOS CONFLICTOS  
ESCOLARES EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS ARTEMIO MENDOZA  
CARVAJAL, CIUDADELA DE PAZ Y NUESTRA SEÑORA DE GUADALUPE  
DEL MUNICIPIO DE PASTO**

**MONICA MANDUBY ROSERO BACCA**

Trabajo de Grado para optar el título de Especialista en Gerencia Social

**Asesor:**

**Jaime Gilberto Mejía Bastidas  
Magister en Ciencias Políticas**

**UNIVERSIDAD DE NARIÑO  
CENTRO DE ESTUDIO E INVESTIGACIONES LATINOAMERICANAS  
-CEILAT-  
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA SOCIAL  
SAN JUAN DE PASTO  
2011**

**Artículo**

**“Las ideas y conclusiones aportadas en el trabajo de grado son  
responsabilidad exclusiva de sus autoras”**

**“Artículo 1° del Acuerdo No 324 del 11 de octubre de 1.966, emanado del  
honorable consejo directivo de la Universidad de Nariño”**

**NOTA DE ACEPTACIÓN**

---

---

---

---

---

---

**FIRMA DEL PRESIDENTE DEL JURADO**

MÓNICA PATRICIA SOLÍS URBANO

---

**FIRMA DEL JURADO**

MARIO RIGOBERTO MORENO MUÑOZ

---

**FIRMA DEL JURADO**

**San Juan de Pasto, Junio 25 de 2011**

## RESUMEN

En el Municipio de Pasto y específicamente en los Establecimientos Educativos se ha incrementado la violencia, la intolerancia, el desconcierto debido a los múltiples factores asociados como el abandono familiar, la ausencia de normas dentro de las familias, la agresividad en los hogares, la intolerancia de los jóvenes, entre otros, siendo estos elementos que interfieren en la Resolución pacífica de conflictos al interior de las Instituciones Educativas Municipales.

En el presente artículo se encuentran algunos resultados frente a la investigación realizada sobre factores que influyen en la aparición de conflictos escolares, teniendo como resultados factores estructurales que influyen significativamente en el desarrollo de los comportamientos de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes del municipio de Pasto.

La investigación se realiza en tres Instituciones Educativas del Municipio de Pasto Artemio Mendoza Carvajal ubicado en la comuna diez una de las zonas que presenta todo tipo de conflictos a nivel social y económico, Ciudadela de Paz ubicada en comuna diez, sector que se encuentra gran numero de la población desplazada del municipio, desplazados para un porcentaje del 20 % , siendo una de las Instituciones mas receptoras del municipio de Pasto, en donde en la Institución se encuentran 298 niños, niñas y jóvenes.<sup>1</sup>

Nuestra Señora de Guadalupe ubicada en el corregimiento de Catambuco donde han aumentado significativamente las cifras de delincuencia, alcoholismo, consumo de sustancias psicoactivas y la presencia de grupos que generan situaciones sociales que interfieren en la sana convivencia de sus habitantes.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Alcaldía de Pasto. Secretaria de Educación Municipal, Sistema de Información Matricula. SIMAT. Actualizado a 30 de Marzo. Pasto. 2011

<sup>2</sup> Alcaldía de Pasto. Observatorio del Delito Municipal, Sistema de vigilancia de Lesiones de Causa Externa Comparativo Enero- Diciembre 2009/2010.Pasto. 2011.

Con base en lo anterior se presenta algunas recomendaciones pedagógicas para trabajar con docentes, estudiantes y padres de familia en la búsqueda de mejorar los ambientes educativos y comunitarios a través del desarrollo de Competencias Ciudadanas.

Palabras claves: conflicto, prevención, violencia escolar.

## **ABSTRACT**

In the city of Pasto and specifically in educational institutions has increased violence, intolerance, confusion due to multiple associated factors such as neglect, lack of standards within families, households aggressiveness, intolerance youth, among others, and these elements interfere with the peaceful resolution of conflicts within the municipal educational institutions.

In this article some results are compared to the research on factors influencing the development of school conflicts, resulting in structural factors that significantly influence the development of the behaviors of children, adolescents and youth in the municipality of Pasto.

Research is conducted in three of the Educational Institutions of Artemio Mendoza Carvajal Municipality located in the town ten one of the areas that has any kind of conflict social and economic level, Citadel of Peace commune located in ten large sector that is numbers have significantly increased crime, alcoholism, psychoactive substances and the presence of groups that create social situations that interfere with the peaceful coexistence of its people

Based on the above, presents some pedagogical recommendations to work with teachers, students and parents in search of better educational and community environments through the development of citizenship skills.

Keywords: conflict prevention, school violence.

## **CONTENIDO**

	Pág.
INTRODUCCION	10
1. FACTORES QUE INFLUYEN EN LA APARICIÓN DE LOS CONFLICTOS ESCOLARES EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS ARTEMIO MENDOZA CARVAJAL, CIUDADELA DE PAZ, NUESTRA SEÑORA DE GUADALUPE DEL MUNICIPIO DE PASTO”	11
2. CONCLUSIONES	28
BIBLIOGRAFÍA	30

## INTRODUCCION

La degradación de la convivencia escolar y el aumento de la violencia es, sin duda, un serio problema que avanza de forma impresionante. Muchos de los conflictos interpersonales de los docentes con sus estudiantes tienen su origen en el mal entendido sobre expectativas de rendimiento académico, formas de presentación de las actividades y evaluaciones mal interpretadas, entre otros.

Es muy importante identificar los factores que influyen en la aparición de los conflictos escolares, siendo las Instituciones Educativas los lugares donde niños, niñas y jóvenes están gran parte de su tiempo, como lo expresa el autor, “La violencia en las escuelas es un asunto de gran preocupación, que requiere atención inmediata. En virtud de que los colegios son los responsables de buena parte de la formación de los niños, niñas y jóvenes, los modelos de violencia dentro de estos pueden tener un impacto, muy negativo en los comportamientos sociales que los estudiantes adquieren.”<sup>3</sup>

En el artículo se presenta los factores que influyen en la aparición de conflictos escolares en tres Instituciones Educativas del Municipio de Pasto, Artemio Mendoza, Nuestra Señora de Guadalupe y Ciudadela de Paz, al finalizar la investigación se propone algunas herramientas que aportaran en la resolución pacífica de conflictos en los Establecimientos Educativos del Municipio.

---

<sup>3</sup> CHAUX TORRES, Enrique. *Violencia en los Colegios de Bogotá: contraste internacional y algunas recomendaciones*. En: Revista Colombiana de Educación No 55. Universidad Pedagógica Nacional. Bogotá: Editorial Kimpres Ltda., 2008. P. 91.

**FACTORES QUE INFLUYEN EN LA APARICIÓN DE LOS CONFLICTOS ESCOLARES EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS ARTEMIO MENDOZA CARVAJAL, CIUDADELA DE PAZ, NUESTRA SEÑORA DE GUADALUPE DEL MUNICIPIO DE PASTO”**

**MONICA MANDUBY ROSERO BACCA**  
**monidu@hotmail.com**

El conflicto es inherente al ser humano, pero no existen las suficientes herramientas para ser manejado, esto depende de las normas y valores generados al interior de las familias, sumado a esto las vivencias dentro del aula de clases y en general dentro de la Institución Educativa, donde en muchas de ellas se encuentra debilidad en los programas y proyectos de convivencia que generen alternativas para la resolución pacífica de conflicto, por lo que la convivencia es únicamente identificada desde la disciplina, desde portar bien el uniforme, llegar puntual entre otros, no existen mecanismos pedagógicos que permitan que los estudiantes puedan resolver sus propios conflictos y aporten en la solución de conflictos entre sus pares, entre docentes y en general en toda su comunidad.

Al aplicar los instrumentos utilizados durante el desarrollo de la investigación se evidencia que uno de los factores que mayor incidencia tiene en la aparición de los conflictos Escolares es el abandono y ausencia de la familia en los procesos educativos y sociales de niños y jóvenes, provocando diferentes reacciones en su comportamiento, reacciones que son de agresividad y de intolerancia, condición que provoca el fracaso y la deserción escolar, incitando a los jóvenes al ocio, el mal uso del tiempo libre y por ende, la vinculación a grupos de pandillas.

Dentro de la familia existen varias formas de resolver los conflictos pero en ocasiones no son la mejor manera de realizarlo debido a que se presentan situaciones que los padres, madres o hijos no están preparados para resolver, esto se ve reflejado en los Establecimientos Educativos.

Algunos autores identifican las formas de enfrentar un conflicto como “Una característica importante de los conflictos, es el tipo de medios empleados para enfrentarlos, aunque no todos llevan a una solución adecuada. Se describen cuatro grandes categorías:

1. *Evasión*
2. *Imponer el propio criterio*
3. *Sumisión*
4. *Negociación*

También se puede hablar de medios pacíficos o violentos, legales o ilegales.”<sup>4</sup>

Autores como Enrique Chaux, Maristella Góngora entre otros han desarrollado investigaciones sobre los aspectos que influyen en la convivencia escolar y en la aparición de los conflictos escolares, “La convivencia escolar, entendida como un flujo continuo de conflictos entre estudiantes, maestros y autoridades educativas, que se resuelven o intercambian de manera armónica, con frecuencia se ve afectada por conductas perturbadoras comúnmente exhibidas por los escolares.”<sup>5</sup>

Ante las situaciones de conflictos, las prácticas educativas pueden ayudar a comprender y a controlar este fenómeno, desarrollando en los docentes y estudiantes competencias para aprender a convivir en una cultura enmarcada en la paz.

---

<sup>4</sup> OLIVA, Josefina. Cartilla Te Suenas Familiar? Talleres para trabajar con familias. Andros Impresores, Unicef, 2003. P. 5.

<sup>5</sup> GÓNGORA, Maristella. *Incivildades entre escolares en Bogotá: Trastornos del comportamiento o comportamiento social estratégico?* En: Revista Colombiana de Educación No 55. Universidad Pedagógica Nacional. Bogotá: Editorial Kimpres Ltda. 2008. P. 91.

La investigación propone algunas recomendaciones para trabajar al interior de los Establecimientos Educativos que propendan por una formación integral de los estudiantes y que se reflejen en su comportamiento, las metodologías deben ser prácticas-didácticas, donde los niños y jóvenes expresen, opinen, critiquen y reflexionen acerca de su proyecto de vida y de su formación en competencias que les permita mediar y resolver sus propios conflictos.

En la investigación participaron estudiantes, docentes y padres de familia de tres Establecimientos Educativos del municipio de Pasto, Artemio Mendoza, Ciudadela de Paz, Nuestra Señora de Guadalupe, los dos primeros se escogieron por estar ubicados en la comuna diez una de las zonas de mayor influencia y vulnerabilidad, donde diferentes estudios realizados a través de los Planes de desarrollo del Municipio lo han identificado, estadísticas del Observatorio del Delito, donde la violencia interpersonal registra un gran número de víctimas con un 34% en Homicidios con más de doce casos.<sup>6</sup>

El último que se encuentra ubicado en el corregimiento de Catambuco el cual en los últimos años ha presentado altos índices de violencia e inseguridad según datos registrados en el Observatorio del Delito del Municipio de Pasto.

El tipo de investigación corresponde a la investigación cualitativa, permite el contacto directo con la población focalizada de la cual se describen diferentes elementos sobre los factores que influyen en la aparición de los Conflictos Escolares.

La investigación cualitativa es un proceso de acercamiento integral de las relaciones sociales para indagarlas, describirlas y comprenderlas de manera exhaustiva, en la

---

<sup>6</sup> Alcaldía de Pasto. Observatorio del Delito Municipal, Sistema de vigilancia de Lesiones de Causa Externa Comparativo Enero- Diciembre 2009/2010. Pasto, 2011.

investigación se aplica los instrumentos con jóvenes, docente y padres de familia de tres Instituciones Educativas priorizadas para identificar cuáles son los factores que influyen en la aparición de conflictos escolares.

La investigación *cualitativa* consiste en descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones y comportamientos que son observables. Además incorpora lo que los participantes dicen, sus experiencias, actitudes, creencias, pensamientos y reflexiones, tal y como son expresados por ellos mismos.

Esta descripción analítica desde la *Investigación Acción- IA*, que determina un proceso de búsqueda del conocimiento dentro del escenario social donde éste se desarrolla.

En primer lugar porque constituye un acercamiento a los eventos, objetos, fenómenos sociales que se irán presentando durante el proceso. La interpretación es un proceso de análisis logrado a partir de un diagnóstico previo que permite la reflexión y aporte de una investigación acerca del fenómeno a indagar, factores que influyen en la aparición de los conflictos escolares.

Los instrumentos utilizados para el desarrollo de la investigación son entrevistas a estudiantes, talleres con docentes, encuentros con padres de familia, diarios de campo, cuestionario sobre violencia y factores de riesgo (drogas, pandillismo) en el contexto escolar, el instrumento fue aplicado a docentes y directivos de los Establecimientos Educativos.

La investigación busca brindar estrategias para que los docentes promuevan en sus estudiantes nuevas alternativas para la resolución de conflictos escolares, una formación en habilidades específicas para el ejercicio de la ciudadanía, que desarrolle capacidades y

competencias para desenvolverse responsable y críticamente en los diferentes ámbitos de la vida social.

La entrevista a estudiantes se realizó a través grupos focales con representantes estudiantiles, en el caso de la Institución Educativa Artemio Mendoza se realizó con líderes Medidores Escolares con quienes se estableció un dialogo abierto sobre los factores que inciden en la aparición de conflictos Escolares.

Como datos más relevantes al analizar la información se encuentra que las agresiones verbales a través de insultos o apodosos son factores que influyen en la aparición de conflictos escolares con un 80%, siendo un factor determinante en el comportamiento que tienen los estudiantes en especial entre su grupo de pares; Las agresiones físicas con un 10%, intolerancia y agresividad 5%, otros factores como la familia y pertenecer a grupos como Parches o pandillas 3% y consumo de licor y sustancias psicoactivas 2%.

A Docentes y Directivos se aplicó un Instrumento creado para la investigación, el cual tiene aspectos de análisis para obtener la información, el primero es datos generales de la Institución Educativa, Desarrollo de proyectos de Convivencia y Marco Institucional en el ultimo ítem se identifica Factores asociados al conflicto escolar, estrategias utilizadas para la solución de conflictos escolares, desarrollo de Competencias Ciudadanas en los estudiantes.

En las tres instituciones Educativas se revisó los proyectos de Convivencia y se realizó entrevistas a comités de convivencia.

Con los padres de familia se desarrollo talleres, para identificar los factores que ellos evidencian en la aparición de los conflictos escolares, que repercuten en el comportamiento de los jóvenes en el hogar.

Los padres afirman que “las juntas” como identifican a sus amigos o compañeros tienen influencia en los conflictos que se presentan al interior de las Instituciones Educativas, en el sector rural en el caso de Catambuco es evidente que es por territorio, se presentan grandes dificultades entre los jóvenes de las diferentes veredas, por lo cual surge riñas o diferencias marcadas.

La identificación de los factores que influyen en la aparición de los conflictos escolares es el primer objetivo de la investigación, para esto se tiene en cuenta el concepto de conflicto “Conflicto es una situación social, familiar, laboral de pareja o personal que coloca en contradicción por distintos intereses o motivos a personas, familia, creencias, grupos étnicos entre otros.”<sup>7</sup>

Al realizar la investigación se encontró que en la Institución Educativa Municipal Artemio Mendoza ubicada en la comuna diez de la ciudad de Pasto, los factores que influyen en la aparición de conflictos Escolares según la entrevista realizada al rector Paulo Rosero y los instrumentos aplicados a docentes y estudiantes se presentan: agresiones verbales como factor que influye en un 50% en la aparición de los conflictos escolares, agresiones físicas 10%, Abandono y Ausencia de la familia 25%, intolerancia y la indiferencia de los docentes con los estudiantes que asumen este tipo de comportamientos y que generan desestabilidad en la convivencia de la Institución.

En la Institución Educativa Municipal Ciudadela de Paz ubicada en la comuna diez de la ciudad de Pasto “Los jóvenes son los grupos poblacionales con más alto riesgo, quienes con el fin de buscar respuestas a sus necesidades de seguridad, comprensión, asociación,

---

<sup>7</sup> OLIVA. Josefina. Cartilla Te Suenas Familiar? Talleres para trabajar con familias. Andros Impresores, Unicef, 2003. P. 5.

reconocimiento y autoestima, han conformado pequeños grupos de población juvenil conocidos como “PARCHES”.<sup>8</sup>

Entre los factores que influyen en la aparición de los conflictos Escolares en la Institución Educativa Ciudadela de Paz, están: agresiones verbales, la debilidad en el núcleo familiar, bajos niveles de vida, violencia intrafamiliar que se ve reflejada en el comportamiento que asumen los estudiantes en el aula de clase, incremento de los grupos de jóvenes vinculados a pandillas, parches, incremento de expendios, consumo de drogas, temor, incertidumbre, desconfianza.

En la Institución Educativa Nuestra Señora de Guadalupe ubicada en el corregimiento de Catambuco, dentro de los factores que influyen en la aparición de los conflictos escolares se encuentran: agresiones verbales, agresividad física, abandono de la familia, maltrato intrafamiliar, participación en grupos (pandillas, parches).

Durante la aplicación de los instrumentos se identifico que el factor que más influye con un 50%, es la agresión verbal entre estudiantes, al analizar la información se identifica que este factor es evidente en las tres instituciones focalizadas, el 30% la debilidad en el núcleo familiar, con ausencia, abandono, violencia intrafamiliar, indiferencia en los procesos educativos y sociales de los hijos, los cuales fueron analizados desde la información que brindaron los docentes y directivos.

Al analizar la información es muy parcial el aporte de los jóvenes, no se reconoce todos los aspectos que generan conflicto al interior de las Instituciones Educativas, únicamente lo expresan desde la agresión verbal, como algo sucinto que es normal que se genere por las diferencias en sus pensamientos o en la forma de actuar, los apodos es una situación que

---

<sup>8</sup> Entrevista con Francisco Juajinoy. Rector Institución Educativa Municipal Ciudadela de Paz. Pasto. 10 de Septiembre de 2010.

crea violencia y conflicto en gran medida pero es mirado desde una óptica muy indiferente por parte de los jóvenes.

En el aporte que realizan los docentes y directivos en los instrumentos aplicados se evidencia que el conflicto es más de tipo estructural y social, debido a que la familia juega un papel fundamental en la aparición de los conflictos escolares, por el abandono, la violencia intrafamiliar, en el caso de la comuna diez, donde están ubicada las Instituciones Artemio Mendoza y Ciudadela de Paz es más fuerte y en el caso del corregimiento de Catambuco la respuesta que prevalece es el abandono o la indiferencia de los padres con los hijos por lo cual no se generan normas o pautas de crianza que permitan que los jóvenes puedan asumir comportamientos tranquilos o tolerantes en las aulas de clase.

En la Institución Ciudadela de Paz los docentes afirman que el problema social que vive el sector repercute en gran medida en la aparición de los conflictos escolares, existen identificados diez grupos de Parches, que tienen bastante injerencia no únicamente en la institución educativa sino en toda la comuna diez, el cual se ha convertido en un factor desestabilizante de las relaciones entre la comunidad. Su presencia genera temor en la población por que han sido protagonistas de diversos actos que atentan contra la seguridad de los estudiantes y de la sociedad en general, diariamente se presentan peleas, robos, consumo de sustancias psicoactivas, acompañados del abandono familiar.

Los resultados encontrados permiten evidenciar que la violencia generada en la sociedad es por múltiples causales sociales, económicas políticas que se encuentran reflejadas al interior de los Establecimientos Educativos, en especial de las Instituciones ubicadas en la comuna diez Artemio Mendoza y Ciudadela de Paz, identificando que uno de los factores que mayor influencia tiene es el deficiente acompañamiento y abandono de las familias, como principal responsable de la educación de niños, niñas y jóvenes, ya que es ahí donde

inician las principales normas que se ven reflejadas en los comportamientos, en la escuela y en la sociedad.

Se analizó el papel fundamental que cumplen las Instituciones Educativas en la prevención de la violencia, tanto dentro de las instalaciones como fuera de ellas. Desde los colegios se puede contribuir a la transformación social, desarrollando en los estudiantes, docentes y padres de familia competencias para fomentar una sana convivencia, que les permita relacionarse, sin agresiones o lesiones que puedan terminar en situaciones indeseadas.

Algunos autores expresan que la Convivencia es el resultado de muchas vivencias de los estudiantes con sus docentes donde se aprende a desarrollar todo tipo de capacidades para resolver o no conflictos escolares y la manera de hacerlo tal como lo afirma la autora Maristella Góngora “ La convivencia escolar, entendida como un flujo continuo de conflictos entre estudiantes, maestros y autoridades educativas que se resuelven o intercambian de manera armónica, con frecuencia se ve afectada por conductas perturbadoras, comúnmente exhibidas por los escolares.”<sup>9</sup>

La ausencia de normas en los jóvenes, comportamientos agresivos de docentes, la indiferencia de estudiantes y docentes, las estructuras sociales en las que viven, las pandillas de los sectores que están ubicados muy cerca de los ámbitos escolares y que en muchas ocasiones los estudiantes son quienes hacen parte de estas, las familias disfuncionales, uniparental, el maltrato, la resistencia, la presencia de grupos armados, la falta de utilización adecuada del tiempo libre, son factores que intervienen en la aparición de los conflictos escolares, estos aspectos se evidencian en las tres Instituciones objeto de Estudio, aunque en la comuna diez donde se encuentran Artemio Mendoza y Ciudadela de

---

<sup>9</sup> GÓNGORA. Maristella. *Incivildades entre Escolares en Bogotá. Trastornos del comportamiento o comportamiento social estratégico?* En: Revista Colombiana de Educación No 55. Universidad Pedagógica Nacional. Bogotá: Editorial Kimpres Ltda, 2008. P. 97.

Paz es más marcado por la presencia de grupos de pandillas que inciden enormemente en la aparición de los conflictos Escolares.

En la zona de Catambuco durante los últimos años se han intensificado los problemas al interior de la Institución Educativa como fuera de ella afirma la rectora Rosa María Bustos, debido a que el sector se ha convertido en una zona de influencia donde el consumo de alcohol en los jóvenes provoca todo tipo de problemas sociales, familiares y escolares, no se cuenta con un proyecto de vida definido que permita que los estudiantes tomen decisiones mas asertivas frente a su comportamiento y al de los demás ocasionando problemas de intolerancia y agresión física y verbal.

El segundo objetivo es aportar en la implementación de Estrategias pedagógicas para que los docentes a través de los comités de convivencia de cada Establecimiento Educativo promuevan prácticas para la resolución pacífica de conflictos escolares, familiares y comunitarios, donde los jóvenes participen significativamente de estos procesos.

Es importante que los docentes y las familias fijen normas, pero con base en acuerdos y con Pactos de Aula construidos con los mismos estudiantes, logrando que se apropien y que tomen con responsabilidad lo pactado, una de las herramientas más importantes es formar líderes Estudiantiles en cada Institución Educativa como mediadores Escolares a través de talleres lúdicos y con experiencias que surgen de ellos mismos, donde sean ellos quienes promuevan una sana convivencia a través de la resolución pacífica de conflictos, encuentro de experiencias, diálogos, grupos focales que sean propuestos por los jóvenes y para los jóvenes.

Durante la investigación se identifico que en la Institución Educativa Artemio Mendoza se viene desarrollando un proceso de formación de líderes estudiantiles en Mediación Escolar, los cuales son elegidos por sus compañeros de aula, estos jóvenes tienen cualidades muy

ecuánimes con sus compañeros para mediar y resolver conflictos en el aula, sin que trasciendan a los coordinadores de convivencia o directivos docentes.

El equipo de mediación está conformado por dos representantes de cada grado y lo lidera los equipos de convivencia de la institución, los jóvenes son capacitados por representantes de Secretaría de Educación y docentes de la Institución Educativa que tienen la formación en Mediación de conflictos Escolares.

En la Institución Educativa Ciudadela no se cuenta con líderes en Mediación de conflicto, el coordinador de Convivencia o el rector es quien hace las veces de mediador escolar y promueve la sana convivencia a pesar de que es una Institución que continuamente presenta dificultades y que en ocasiones ha tenido que solicitar la colaboración de organismos como la Policía Nacional o Secretaria de Gobierno con Subsecretaria de Justicia y Seguridad debido a los fuertes enfrentamientos entre pandillas o grupos de parches que existen en el sector y que algunos de sus integrantes son estudiantes de la Institución Educativa.

En el corregimiento de Catambuco se han adelantado procesos de formación de docentes en Mediación Escolar pero existe la coordinación de convivencia o su equipo quienes promueven acciones de mediación y resolución de conflictos escolares entre los estudiantes, existen convenios con otras organizaciones como fundaciones que apoyan el proceso de convivencia, con quienes se ha desarrollado estrategias para resolver los conflictos que se presentan a través de acuerdos con estudiantes y la participación de la familia.

Las formación de jóvenes mediadores se propone como alternativa para la resolución de conflictos escolares, donde los jóvenes sean capaces de tomar decisiones de una manera correcta y resuelvan sus propios conflictos, la formación de líderes es una estrategia pedagógica que se podría desarrollar a través de talleres lúdicos participativos, a través de

casos donde los jóvenes sean quienes den la solución para resolver el conflicto que se presente, la estrategia de pares es una manera de dinamizar el proceso educativo.

Los centros de mediación en los planteles educativos deben ser un punto fundamental para que en este espacio se puedan desarrollar nuevos aprendizajes para mejorar la convivencia, en este proceso es necesaria la participación de docentes y familias. Las estrategias pedagógicas se pueden desarrollar mediante talleres lúdicos pedagógicos sobre mediación y resolución pacífica de conflictos y el desarrollo de Competencias los conocimientos, emocionales, cognitivas, comunicativas e integradoras necesarias para manejar conflictos.

En los Establecimientos Educativos es necesario revisar los currículos y sus Proyectos Educativos Institucionales para promover en los docentes, estudiantes y padres de familia dinámicas participativas y democráticas, creando oportunidades para que los niños y jóvenes expresen lo que sienten y practiquen habilidades para dialogar, discernir y relacionarse con los demás.

Un componente muy importante es la Formación a docentes de los diferentes Establecimientos Educativos de forma presencial para establecer criterios, metodologías y lineamientos conceptuales y operativos sobre nuevas prácticas pedagógicas que orienten significativamente a los Estudiantes en la Resolución pacífica de conflictos a través de experiencias vivenciales que generen cambios al interior de los Establecimientos Educativos y se prolonguen hacia toda la comunidad.

Módulos de formación sobre Resolución y Mediación de Conflictos Escolares, Cómo resolver conflictos entre estudiantes?, Pactos de Convivencia como eje central dentro de los Manuales de Convivencia de los Establecimientos Educativos, al realizar la investigación se evidencia que las Instituciones Educativas son formadoras de ciudadanos y ciudadanas,

facilitan el aprendizaje y la práctica de valores como sujetos de derechos y de responsabilidad.

La formación docente es un proceso el cual debe iniciar con la sensibilización de los docentes como actores principales en establecimientos Educativos para proponer estrategias en mediación y resolución de conflicto, porque la actitud que asuman es importante para que los jóvenes tomen como ejemplo y asuman nuevas posibilidades para resolver sus conflictos y aporten en mejorar la convivencia escolar.

Es importante aportar desde la Gerencia Social en los Comités de Convivencia de los Establecimientos Educativos para desarrollar prácticas que permitan la participación ciudadana en Mediación y Resolución de conflictos.

El Comité de Convivencia es un instancia de participación responsable en la vida institucional “El Comité de Convivencia es un órgano consultor del consejo directivo y del rector o director, encargado de asesorar a estas instancias en la resolución de situaciones relacionadas con la convivencia y la disciplina. Está conformado por representantes de todos los estamentos de la comunidad educativa.”<sup>10</sup>

Es por ello que se constituye en un desafío como Gerentes Sociales lograr impulsar y fomentar acciones de reflexión que permitan la vivencia y apropiación de procesos en el ejercicio cotidiano de la vida escolar y que ellos se reflejen en los resultados de aprendizaje de los niños, niñas y jóvenes, promoviendo proyectos en Convivencia, donde una de sus Estrategias Pedagógicas sea Mediación y Resolución pacífica de Conflictos con la participación de toda la comunidad Educativa, realizando actividades y talleres para fomentar la convivencia y los valores, divulgando los derechos fundamentales, instalar

---

<sup>10</sup> Ministerio de Educación Nacional. Guía 34, Guía para el Mejoramiento Institucional, De la Autoevaluación al Plan de Mejoramiento. Ruta del Mejoramiento. 2004. P. 15-17.

mesas de conciliación para la resolución pacífica de conflictos y Manuales de Convivencia que estén con las necesidades de los docentes, estudiantes y padres de familia que surjan de los contextos institucionales.

La acción ciudadana se da siempre en un contexto, esto se fundamenta en autores como Enrique Chaux, quien expresa, “Formar para la ciudadanía es fundamental hoy en día en cualquier sociedad del mundo. Ante esta situación, es prácticamente un consenso que la educación tiene un papel fundamental que cumplir. ”<sup>11</sup>

Como Gerentes Sociales es un campo abierto para aportar desde el conocimiento a transformaciones sociales, trabajando con los comités de convivencia de cada Establecimientos Educativos, organizando redes de apoyo intersectorial, redes de jóvenes líderes que sean mediadores en sus comunidades educativas, organizar, coordinar y desarrollar propuestas donde se integre a toda la comunidad educativa que fortalezcan los procesos y acompañen a sus hijos en la construcción de proyectos de vida que permitan mejorar las condiciones que actualmente se presentan.

Desde la Gerencia Social se debe reconocer el capital humano con el que se cuenta en los Establecimientos Educativos para diseñar programas y proyectos que promuevan una sana convivencia y minimicen los factores y las consecuencias en la aparición de los Conflictos Escolares en las Instituciones Educativas del Municipio de Pasto.

Como Gerente Social el aporte que se realizó a las tres Instituciones Educativas objeto de Estudio, es de manera muy puntual debido a que cada una tiene sus propias necesidades y los contextos son diferentes, en la Institución Educativa Ciudadela de Paz se creó el comité

---

<sup>11</sup> CHAUX TORRES. Enrique. Competencias Ciudadanas: De los estándares al aula. Una propuesta de integración a las áreas académicas. Universidad de los Andes. Bogotá. 2008. P. 10.

de Convivencia, se oriento en la realización de un plan estratégico para el desarrollo de acciones que permitan minimizar los conflictos que se vienen presentando, desde la Gerencia Social es muy importante fomentar la Planeación Estratégica como una herramienta fundamental para lograr mejores y mayores resultados, con el Rector y los Coordinadores de convivencia se formularon estrategias en Mediación y Resolución de Conflictos, en el momento existe ya un documento de proyecto.

En la Institución Educativa Artemio Mendoza se oriento el proceso que vienen desarrollando para fortalecer la estrategia en Mediación y Resolución pacífica de conflictos, la Institución ya cuenta con un centro de Mediación Escolar donde la Secretaría de Educación en convenio con organizaciones como Opción Legal y el Ministerio de Educación a formado a Estudiantes y docentes Mediadores, desde el aporte de la investigación se recomienda vincular a las familias en este proceso para que sea más sostenible debido a que los estudiantes aprenden y desarrollan competencias desde lo que observan y viven en la Institución Educativa y en especial en su familia.

En la Institución Educativa Nuestra Señora de Guadalupe se recomendó a la rectora y a Secretaria de Educación fortalecer el proceso en Mediación Escolar, únicamente se indago sobre los diferentes factores que influyen en la aparición de conflictos Escolares pero desde este punto es muy importante recomendar que la Institución cree un centro de Mediación Escolar, se recomienda organizar un Plan Estratégico para mejorar la convivencia escolar, debido a los múltiples problemas sociales que se presentan en la Institución y en general en el corregimiento de Catambuco.

Es muy importante destacar el papel que cumplen los Rectores y Coordinadores de las Instituciones Educativas, quienes gerencian propuestas en programas sociales que se desarrollan en la Institución Educativa y los Responsables de Secretaria de Educación quienes promueven que estos proyectos y programas avancen hacia toda la comunidad, los Gerentes Sociales son responsables de la marcha de los programas sociales en todo el

Municipio de Pasto, partiendo de las realidades, de los contextos y de investigaciones para comprender mejor y desarrollar estrategias acordes a las necesidades de las comunidades.

Como Gerentes Sociales es importante reconocer la labor de los comités de convivencia con quienes se construirá planes de intervención a partir de las lecciones aprendidas y de la experiencia de los docentes, desarrollando capacidades como elemento vital para la sostenibilidad de programas y proyectos en Mediación y resolución de conflictos en los que exista la participación de toda la comunidad.

Desde el aporte de la investigación para nosotros como Gerentes Sociales es un campo abierto a trabajar en las Instituciones Educativas en todo proceso, debido a que se evidencia en las tres instituciones Educativas que tienen múltiples proyectos pero no cuentan con una Planeación Estratégica a corto, mediano y largo plazo que les permita ir evaluando el impacto, existen cantidad de actividades pero es necesario contemplarlas en un Plan Operativo con indicadores, metas y resultados de proceso, en las tres instituciones se identifiqué al realizar la lectura de los proyectos de convivencia algunas debilidades en la estructuración y organización del documento a desarrollar, por lo cual es muy importante la labor que desde la Gerencia Social se puede brindar en la construcción y ejecución de Planes y Proyectos en Mediación y Resolución de conflictos que aporten en la convivencia escolar.

Como Gerentes Sociales y a partir de la investigación se propone implementar proyectos pedagógicos en Construcción de Ciudadanía que forme niños, niñas y jóvenes competentes que puedan afrontar y superar exitosamente situaciones difíciles y puedan tomar decisiones autónomas frente a su proyecto de vida de manera consciente y responsable en la búsqueda de soluciones a los problemas que los limitan y acechan constantemente. Se trata de jóvenes capaces de desenvolverse como ciudadanos, es decir formar ciudadanos para una sociedad cada vez más democrática e incluyente.

En este sentido, la comunidad educativa constituye un espacio privilegiado de formación y de ejercicio de la ciudadanía democrática. De este modo, los Establecimientos Educativos se convierten en lugares idóneos para desarrollar conocimientos y habilidades para vivir, la formación de ciudadanos autónomos, solidarios, creativos, con capacidad para expresarse y disfrutar de sus emociones.

Por un lado, una opción claramente preventiva del conflicto que permita crear un clima favorable de responsabilidad y trabajo en el aula con el fin de alcanzar no solo los objetivos educativos sino también el desarrollo de la personalidad y el respeto a las normas de convivencia de los establecimientos educativos y; por otro, la puesta en marcha de programas de intervención que permitan planificar, gestionar y resolver los problemas de convivencia en las instituciones educativas.

## 2. CONCLUSIONES

Los diferentes factores que influyen en la aparición de los conflictos escolares en las Instituciones Educativas del municipio de Pasto son el inicio para analizar con urgencia lo que se debe hacer, implementado programas y proyectos para prevenir mayores consecuencias en un futuro, previniendo las muertes violentas, los altos índices de violencia, homicidios, suicidios que son factores que cada vez han ido en aumento en el municipio de Pasto y en especial en la comuna diez.

Las Instituciones Educativas cumplen un papel fundamental en las formaciones de niños, niñas, adolescentes y jóvenes por lo cual es necesario implementar estrategias pedagógicas en la prevención frente a la aparición de conflictos escolares que trascienden en toda la comunidad, reflexionando sobre las diferentes perspectivas de los involucrados a la hora de enfrentar un conflicto, hacer una adecuada interpretación de sus intenciones y considerar las consecuencias que traen las decisiones que se tomen al respecto.

Es necesario implementar políticas públicas sobre infancia, adolescencia y juventud que permitan fortalecer el desarrollo de Competencias Ciudadanas, con enfoque de derechos que propendan por las relaciones pacíficas y democráticas. Reflexionando sobre el desarrollo de competencias ciudadanas por medio del análisis de situaciones difíciles que se presentan a diario en las Instituciones Educativas.

Es fundamental continuar con investigaciones sobre violencia en los Establecimientos Educativos para conocer la realidad del municipio y aportar desde la Gerencia Social a la construcción de una convivencia sana y constructiva. Generando alternativas para el manejo de conflictos en el marco del desarrollo de Competencias Ciudadanas.

La Gerencia Social es fundamental en la transformación de la política educativa del municipio para promover el desarrollo de Competencias Ciudadanas y aporten significativamente en la transformación social con la participación de estudiantes, docentes, padres y madres de familias líderes comunitarios para crear nuevas oportunidades, mediante la articulación intersectorial, la conformación de equipos de trabajo de investigación en el tema de Mediación y Resolución de Conflictos Escolares, la conformación de redes que fomenten en tema de Mediación y Resolución de Conflictos en los Establecimientos Educativos, el Gerente Social es un dinamizador de procesos, es quien promueve políticas públicas encaminadas a mejorar las condiciones de los niños, niñas y jóvenes del municipio de Pasto y general de toda la comunidad.

## BIBLIOGRAFÍA

ALCALDIA DE PASTO. Plan de Desarrollo Municipal 2008-2011, Pasto Educa Mas. Pasto. 2008. P. 35.

\_\_\_\_\_. Secretaria de Educación Municipal, Sistema de Información Matricula. SIMAT. Actualizado a 30 de Marzo. Pasto. 2011.

\_\_\_\_\_. Observatorio del Delito. Sistema de vigilancia de Lesiones de Cauda Externa Comparativo Enero- Diciembre 2009/2010. Pasto. 2011.

CONGRESO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA. Ministerio de Educación Nacional Ley 115 de Educación., Titulo II Estructura del Servicio Educativo, Artículo 14. 1994.

CORPOEDUCACIÓN. Situación de la Educación básica, media y superior en Colombia. Bogotá: Casa Editorial el Tiempo. Fundación Antonio Restrepo Barco. 2001.

CHAUX TORRES, Enrique. *Violencia en los Colegios de Bogotá: contraste internacional y algunas recomendaciones*. En: Revista Colombiana de Educación No 55. Universidad Pedagógica Nacional. Bogotá: Editorial Kimpres Ltda, 2008. P. 97

\_\_\_\_\_. Competencias Ciudadanas: De los estándares al aula. Una propuesta de integración a las áreas académicas. Universidad de los Andes. Bogotá. 2008. P. 37

GÓNGORA, Maristella. *Incivildades entre escolares en Bogotá: Trastornos del comportamiento o comportamiento social estratégico?*. En: Revista Colombiana de

Educación No 55. Universidad Pedagógica Nacional. Bogotá: Editorial Kimpres Ltda, 2008. P. 97.

HERRERA, D: Conflicto y Escuela. Convivencia y conflicto. Caminos para el aprendizaje en la Escuela. Medellín: Instituto Popular de Capacitación de la Corporación de Promoción Social, 2001.

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Formar para la Ciudadanía Si es posible. Lo que necesitamos saber y saber hacer. Estándares Básicos de Competencias Ciudadanas Serie No 6, Bogotá: Ministerio de Educación Nacional, 2004. P. 14.

\_\_\_\_\_. Guía 34, Guía para el Mejoramiento Institucional, De la Autoevaluación al Plan de Mejoramiento. Ruta del Mejoramiento. 2004. P. 17.

\_\_\_\_\_. Estándares Básicos de Competencias, Documento No 3. Bogotá: Primera Edición, 2006. P. 20.

\_\_\_\_\_. Proyectos Pedagógicos en Construcción de Ciudadanía. Bogotá. 2010. P. 12.

OLIVA. Josefina. Cartilla Te Suena Familiar? Talleres para trabajar con familias, Andros Impresores, Unicef, 2003. P. 5.