UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Decreto Ejecutivo 575 del 21 de julio de 2004
Acreditada mediante Resolución N°15 del 31 de octubre de 2012

Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación

Maestría en Administración y Planificación Educativa

Estrategias Gerenciales para la Resolución de Conflictos de Convivencia Escolar en la Institución Educativa Agropecuaria de Aipe, Huila.

Trabajo presentado como requisito para optar al grado de magister en Administración y Planificación Educativa

Autora: María Valencia Valencia

Panamá, marzo de 2022

RED-UMECIT

UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE EDUCACIÓN, CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Decreto Ejecutivo 575 del 21 de julio de 2004
Acreditada mediante Resolución N°15 del 31 de octubre de 2012

Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación

Maestría en Administración y Planificación Educativa

Estrategias Gerenciales para la Resolución de Conflictos de Convivencia Escolar en la Institución Educativa Agropecuaria de Aipe, Huila.

Trabajo presentado como requisito para optar al grado de magister en Administración y Planificación Educativa

Autora: María Valencia Valencia
Tutora: Liliana Paola Muñoz

Panamá, marzo de 2022

REDIUMECIT

Nota de Aceptación

_____

_____

_____

_____

Autor: María Valencia Valencia

_____

Evaluador

Panamá, marzo de 2022

RED-UNEXT

Dedicatoria

Este logro es dedicado sin duda alguna a mi madre, Francia Valencia Palacios, quien es y será siempre mi fuente de inspiración y motivación para lograr cada una de mis metas y proyectos.

También dedico este triunfo a mi madrina Yuly María Londoño Palacios, quien me dio las bases para luchar por mis sueños de manera responsable y organizada. Infinitas gracias a estos dos seres maravillosos por darme tanto y permitirme ser la persona que soy hoy en día.

RED- UMECIT

Agradecimientos

Agradezco infinitamente a Dios, por permitirme alcanzar este peldaño en mi vida profesional.

Gracias a mi madre que siempre ha sido mi apoyo y motivación para emprender cada uno de mis proyectos.

A la UMICET por abrirme las puertas al conocimiento, permitiéndome crecer profesionalmente de forma competente, y desempeñarme coherentemente con las demandas educativas actuales.

A mis maestros, tutores y asesores académicos por compartir conmigo conocimientos, experiencias y ayudarme a potencializar mis habilidades.

A mi asesora de tesis Liliana Paola Muñoz, por su diligencia y entrega para sacar adelante y con responsabilidad este trabajo académico.

Así mismo agradezco a mis amigos por el apoyo incondicional y ser fuente de inspiración y estímulo para seguir adelante.

Infinitas gracias al cuerpo directivo, docente y administrativo; al igual que la comunidad estudiantil de la Institución Educativa Agropecuaria de Aipe por su colaboración y disposición para llevar a cabo esta investigación.

REDUMECIT

Resumen

Título: Estrategias Gerenciales para la Resolución de Conflictos de Convivencia Escolar.

La investigación, tiene como objetivo general proponer estrategias gerenciales para la resolución de conflictos de convivencia escolar en la Institución Educativa Agropecuaria de Aipe, Huila; permitiéndole a la comunidad educativa interpretar la realidad y ajustar las acciones hacia las nuevas demandas del entorno socioeducativo. Todo esto, teniendo en cuenta que en la actualidad las estrategias gerenciales requieren de un proceso administrativo adecuado, para que los actores responsables, logren interpretar los objetivos y transformarlos en acciones eficaces, mediante la planeación, ordenación, dirección y control de actividades.

Así mismo, el estudio se orienta bajo un enfoque investigativo cuantitativo de naturaleza descriptiva en la que se emplea instrumentos para la recolección y análisis de la información tales como: encuesta sociodemográfica y dos cuestionarios; aplicados a 3 directivos, 14 docentes y 26 estudiantes de séptimo grado. Al analizar los resultados se concluye que las Instituciones Educativas de hoy en día requieren de personas capaces de identificar los conflictos, analizar las alternativas de solución y decidir adecuadamente sobre el curso de acción. De allí, a que sea imperativo describir acciones de estrategias gerenciales para la resolución de conflictos de convivencia escolar que den solución asertiva o mitiguen la problemática.

Palabras claves: estrategias gerenciales, plan, resolución de conflictos, convivencia escolar, comunidad educativa.

REDINFOCIT

Abstract

Title: Estrategias Gerenciales para la Resolución de Conflictos de Convivencia Escolar.

The general purpose of this paper is to propose management strategies for the resolution of conflicts of school coexistence in the I.E.A.A; allowing the educational community to interpret reality and adjust actions to the new demands of the socio- educational environment. Therefore, taking into account that currently management strategies require an adequate administrative process, so that the responsible actors can interpret the objectives and transform them into effective actions, through planning, ordering, management and control activities.

The paper relies on a quantitative research approach of a descriptive nature in which instruments are used for the collection and analysis of information such as: sociodemographic survey and questionnaires; applied to 3 managers, 14 teachers and 26 seventh grade students. By analyzing the results, it is concluded that today's Educational Institutions require people capable of identifying conflicts, analyzing alternative solutions and deciding appropriately on the course of action. Hence, it is imperative to describe actions of management strategies for the resolution of conflicts of school coexistence that provide an assertive solution or mitigate the problem.

Keywords. *management strategies, plan, conflict resolution, school coexistence, educational community.*

REDUNECIT

Índice General

Nota de Aceptación 3
Dedicatoria 4
Agradecimientos 5
Resumen 6
Abstract 7
Índice General 8
Introducción 17
CAPÍTULO I 20
CONTEXTUALIZIACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA 20
1.1. Descripción del Problema 20
1.2. Formulación de la Pregunta de Investigación 28
1.3. Objetivos de la Investigación 28
1.3.1. Objetivo General 28
1.3.2. Objetivos Específicos 28
1.4. Justificación e Impacto 29
CAPÍTULO II 32
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN 32
2. Bases Investigativas, Teóricas, Conceptuales, Legales y Tecnológicas 32
2.1. Bases Investigativas 32
2.2. Bases Teóricas 41
2.2.1. Estrategias Gerenciales en el Ámbito Socioeducativo 41
2.2.2. Acciones de las Estrategias Gerenciales en Entornos Educativos 42
2.2.3. Factores de Estrategias Gerenciales en Entornos Educativos 44
2.2.4. El Conflicto en Ambientes Formativos 46
2.2.5. Estrategias Gerenciales para la Resolucion de Conflictos 48
2.2.6. Características de las Estrategias Gerenciales 55

REDUNEXT

2.2.7. Procedimientos de las Estrategias Gerenciales en Entornos Educativos 56
2.3 Bases Conceptuales 57
2.3.1. Estrategias Gerenciales 57
2.3.2. Competencias Gerenciales 57
2.3.3. Organización 58
2.3.4. Conflicto Escolar 58
2.3.5. Resolución de Conflicto 58
2.3.6. Toma de Decisiones 59
2.3.7. Convivencia Escolar 59
2.4. Bases Legales 60
2.4.1. Constitución Política de Colombia 1991 60
2.4.2. Ley General de Educación 115 de 1994 60
2.4.3. Decreto 1965 de 2013 61
2.4.4. Ley 1620 de 2013 62
2.4.5. Ley 1860 de 1994 62
2.4.6. Ley 1098 de 2006 63
2.4.7. Proyecto de Ley 064 DE 2009 63
2.5. Operacionalización de las Variables 65
CAPÍTULO III 67
RECORRIDO METODOLÓGICO 67
3.1. Enfoque Paradigmático 67
3.2. Tipo de Investigación 67
3.3. Diseño de la Investigación 68
Fase Inicial: 68
Fase de Diseño: 69
3.4. Población y muestra 70
Población 70

REDUNET

Muestra 70
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos 71
Cuestionario 72
Observación directa ..... **¡Error! Marcador no definido.**
3.6. Validez y confiabilidad de la información 73
3.8. Consideraciones Éticas 73
CAPÍTULO IV 77
ANÁLISIS DE RESULTADOS 77
4.1. Técnicas de Análisis de Datos 77
4.2. Procesamiento de los Datos 78
4.2.1. Resultados de la Encuesta Sociodemográfica 78
4.2.3. Cuestionario a Estudiantes 95
4.2.4. Cuestionario a Docentes y Directivos 105
4.3. Discusión de los Resultados 121
4.3.1. Discusión de la caracterización encuesta sociodemográfica 121
4.3.2. Discusión del cuestionario a estudiantes 122
4.3.3. Discusión a cuestionario docentes y directivos 124
Conclusiones 125
Recomendaciones 127
CAPÍTULO V 129
ESTRATEGIA GERENCIAL Y PEDAGOGÍCA 129
Bibliografía 145
Anexos 151

REDUNOT

Lista de Tablas

Tabla 1. Acciones y/o estrategias gerenciales para la resolución de conflictos.... 49
Tabla 2. Características de las estrategias gerenciales 55
Tabla 3. Operacionalización de variables 65
Tabla 4.Caracterización de la muestra poblacional participante..... 71
Tabla 5. Caracterización de la muestra estudiantil..... 71
Tabla 6.Relación de instrumentos de recolección de información..... 72
Tabla 7. Resultados Encuesta Sociodemográfica ítem 1, 2 y 3 78
Tabla 8. Resultados Encuesta Sociodemográfica ítem 4..... 80
Tabla 9.Resultados Encuesta Sociodemográfica ítem 5. 80
Tabla 10.Resultados Encuesta Sociodemográfica ítem 6. 81
Tabla 11.Resultados Encuesta Sociodemográfica ítem 7. 82
Tabla 12.Resultados Encuesta Sociodemográfica ítem 8. 83
Tabla 13.Resultados Encuesta Sociodemográfica ítem 9. 84
Tabla 14. Resultados Encuesta Sociodemográfica ítem 10. 85
Tabla 15.Resultados Encuesta Sociodemográfica ítem 11. 86
Tabla 16.Resultados Encuesta Sociodemográfica ítem 12. 87
Tabla 17.Resultados Encuesta Sociodemográfica ítem 13. 87
Tabla 18.Resultados Encuesta Sociodemográfica ítem 15. 88
Tabla 19.Resultados Encuesta Sociodemográfica ítem 16. 89
Tabla 20. Resultados Encuesta Sociodemográfica ítem 17. 90
Tabla 21. Resultados Encuesta Sociodemográfica ítem 18. 90
Tabla 22.Resultados Encuesta Sociodemográfica ítem 19. 91
Tabla 23.Resultados Encuesta Sociodemográfica ítem 20. 92
Tabla 24.Resultados Encuesta Sociodemográfica ítem 21. 93
Tabla 25. Resultados Encuesta Sociodemográfica ítem 22. 94

REPOSITORIO

Tabla 26.Resultados Cuestionario - Dimensión Acciones estratégicas 95
Tabla 27.Resultados Cuestionario - Dimensión Factores Estratégicos..... 98
Tabla 28. Resultados Cuestionario - Dimensión Funciones Administrativos..... 100
Tabla 29.Resultados Cuestionario - Dimensión Roles y Funciones 102
Tabla 30. Resultados Cuestionario - Dimensión Acciones de Estrategias..... 105
Tabla 31.Resultados Cuestionario - Dimensión Factores estratégicos 108
Tabla 32.Resultados Cuestionario - Dimensión Funciones Administrativas..... 111
Tabla 33.Resultados Cuestionario - Dimensión Roles y Funciones 114
Tabla 34. Taller 1. Acciones estratégicas para la resolución de conflictos..... 136
Tabla 35.Taller 2. Factores de estratégicas para la resolución de conflictos 137
Tabla 36.Taller 3. Funciones administrativas estratégicas..... 138
Tabla 37.Taller 4 . Roles y funciones estratégicos..... 139
Tabla 38. Cronograma de actividades y fases investigativas..... 151
Tabla 39. Presupuesto 152

RED-UNEXT

Lista de Ilustraciones

Ilustración 1. Tipos de violencia contra los menores. 23
Ilustración 2. Conflictos en la I.E. Agropecuaria entre el 2018- 2021 25
Ilustración 3.Conflictos en la I.E. Agropecuaria Año 2018 26
Ilustración 4.Conflictos en la I.E. Agropecuaria Año 2019 27
Ilustración 5. Marco Legal de la Investigación. 64

RED- UMECIT

Lista de Gráficas

Gráfica 1. Ítem 1- Estudiantes..... 79
Gráfica 2. Ítem 2- Estudiantes..... 79
Gráfica 3. Ítem 4- Estudiantes..... 80
Gráfica 4. Ítem 5- Estudiantes..... 81
Gráfica 5. Ítem 6- Estudiantes..... 82
Gráfica 6. Ítem 7- Estudiantes..... 83
Gráfica 7. Ítem 8- Estudiantes..... 84
Gráfica 8. Ítem 9- Estudiantes..... 84
Gráfica 9. Ítem 10- Estudiantes..... 85
Gráfica 10. Ítem 11- Estudiantes..... 86
Gráfica 11. Ítem 12- Estudiantes..... 87
Gráfica 12. Ítem 13- Estudiantes..... 88
Gráfica 13.Ítem 15- Estudiantes..... 89
Gráfica 14. Ítem 16- Estudiantes..... 89
Gráfica 15. Ítem 17- Estudiantes..... 90
Gráfica 16. Ítem 18- Estudiantes..... 91
Gráfica 17.Ítem 19- Estudiantes..... 92
Gráfica 18.Ítem 20 - Estudiantes..... 93
Gráfica 19.Ítem 21 - Estudiantes..... 93
Gráfica 20. Ítem 22 - Estudiantes..... 94
Gráfica 21. Ítem 1 – Cuestionario a Estudiantes..... 95
Gráfica 22. Ítem 2 – Cuestionario a Estudiantes..... 96
Gráfica 23. Ítem 3 – Cuestionario a Estudiantes..... 97
Gráfica 24.Ítem 4 – Cuestionario a Estudiantes..... 98
Gráfica 25. Ítem 5 – Cuestionario a Estudiantes..... 99
Gráfica 26. Ítem 6 – Cuestionario a Estudiantes..... 100

REPOUNEFCIT

Gráfica 27.Ítem 7 – Cuestionario a Estudiantes 101
Gráfica 28. Ítem 8 – Cuestionario a Estudiantes 102
Gráfica 29. Ítem 9 – Cuestionario a Estudiantes 103
Gráfica 30. Ítem 9 – Cuestionario a Estudiantes 104
Gráfica 31.Ítem 1– Cuestionario a Docentes y Directivos 106
Gráfica 32. Ítem 2– Cuestionario a Docentes y Directivos 107
Gráfica 33. Ítem 3– Cuestionario a Docentes y Directivos 108
Gráfica 34. Ítem 4– Cuestionario a Docentes y Directivos 109
Gráfica 35. Ítem 5– Cuestionario a Docentes y Directivos 110
Gráfica 36. Ítem 6– Cuestionario a Docentes y Directivos 111
Gráfica 37. Ítem 7– Cuestionario a Docentes y Directivos 112
Gráfica 38. Ítem 8– Cuestionario a Docentes y Directivos 113
Gráfica 39.Ítem 9– Cuestionario a Docentes y Directivos 113
Gráfica 40.Ítem 10– Cuestionario a Docentes y Directivos 115
Gráfica 41. Ítem 11– Cuestionario a Docentes y Directivos 116
Gráfica 42.Ítem 12– Cuestionario a Docentes y Directivos 116
Gráfica 43.Ítem 13– Cuestionario a Docentes y Directivos 117
Gráfica 44.Ítem 14– Cuestionario a Docentes y Directivos 118
Gráfica 45.Ítem 15– Cuestionario a Docentes y Directivos 119
Gráfica 46. Ítem 16– Cuestionario a Docentes y Directivos 120

REDUNOT

Lista de Anexos

Anexo A. Cronograma y Presupuesto 151
Anexo B. Carta de Aval de la Institución 152
Anexo C. Solicitud de Autorización 154
Anexo D. Consentimiento Informado a estudiantes. 155
Anexo E. Consentimiento Informado docentes y administrativos. 159
Anexo E. Autorización de uso de imágenes y fijaciones audiovisuales. 171
Anexo F. Encuesta Sociodemográfica 173
Anexo G. Cuestionario a Estudiantes 176
Anexo H. Cuestionario a Docentes y Directivos 177
Anexo I. Procesamiento de los Datos- Encuesta Sociodemográfica 181
Anexo J. Procesamiento de los Datos- Instrumento Cuestionario a Estudiantes 183
Anexo K. Procesamiento de los Datos- Cuestionario a Docentes y Directivos .. 184
Anexo L. Procesamiento de los Datos- Instrumento Rejilla de Observación ..... **¡Error! Marcador no definido.**

RED-UNICIT

Introducción

La sociedad actual se caracteriza por verse envuelta en constantes cambios y trasformaciones en todos los ámbitos, especialmente en el social y el educativo dado a las relaciones personales; lo cual ha traído para las organizaciones e instituciones educativas la necesidad de disponer de personas capaces de planificar el trabajo, organizar las funciones, controlar la ejecución de metas y objetivos institucionales de acuerdo al establecimiento de planes o propuestas en las que se determinen estrategias gerenciales con miras a dirigir las actividades, mejorar la toma de decisiones y establecer la sana convivencia escolar; ajustada al contexto y articulada a las nuevas exigencias y demandas de la sociedad.

En este sentido, en Colombia las Instituciones Educativas deben formar personas integras que ayuden a promover la interacción respetuosa entre los miembros de la comunidad. No obstante, es evidente que en los últimos años el contexto escolar se ha visto involucrado en diversos cambios que generan la aparición de todo tipo de conflictos. En donde la educación, constituye la mejor herramienta para mitigar las debilidades sociales y promover los valores, principios sociales y normas para la generación de una buena convivencia escolar.

En este orden de ideas, las instituciones educativas deben estar preparadas para identificar las necesidades y transformarlas; lo cual se convierte en un reto de la gestión administrativa, dado a la necesidad de crear herramientas útiles que promuevan la eficiencia de los recursos tanto tangibles como intangibles y se innove en cuanto a la generación de estrategias gerenciales que apunten al cumplimiento de los objetivos organizaciones enfocados al éxito.

De otro lado, la gerencia y la administración son de gran importancia en la organización de las actividades y los procesos humanos, en especial aquellos relacionados con la labor formativa. Es por esto, que se debe establecer planes que permitan lograr el cumplimiento de los objetivos organizacionales mediante la

RED-UNICIT

asignación adecuada y coherente de recursos, la delegación de tareas, la puesta en conocimiento de normas; y más aún en el establecimiento de rutas de acción dirigidas a dar solución y seguimiento a los conflictos generados entre los miembros de la comunidad educativa (Carrillo et al., 2018, p. 123).

Por lo que las estrategias gerenciales permiten al personal tanto directivo como docentes y demás miembros de la comunidad dar direccionalidad al sistema, orientar las labores y sus relaciones con el fin de ofrecer procesos de calidad, con alto compromiso y responsabilidad social. De esta manera, la presente investigación se centra en el establecimiento de una propuesta orientada a proveer las acciones de estrategias gerenciales para la resolución de conflictos de convivencia escolar en la Institución Educativa Agropecuaria de Aipe, con el objetivo de generar un plan acción eficaz, responsable y coherente que posibilite la toma de decisiones y contribuyan a la atención y seguimiento oportuno de los conflictos generados en el plantel.

Con relación a esto, la investigación se ha concebido como una oportunidad de mejora que da solución a una necesidad inmediata, dado a que en la Institución no existe un conducto regular establecido y conformado por miembros de la comunidad, que conlleve a la atención oportuna para la resolución de conflictos y el establecimiento de la convivencia escolar. Por tanto, este plan de estrategias gerenciales da un acercamiento a la problemática institucional y establece algunas acciones y consideraciones que apoyan y fortalecen la adquisición de principios sociales. Además de ser una guía que le permite a la comunidad en general disponer del conocimiento necesario para formar integralmente modelos de gestión efectivos que garanticen la planificación del trabajo, la organización de las funciones, el control, seguimiento de las acciones y estrategias; para lograr así alcanzar el éxito a través del logro de los objetivos organizacionales.

REDUNET

En cuanto al enfoque investigativo, este estudio se desarrolla bajo una variable cuantitativa de naturaleza descriptiva en la que se recoge, analiza e interpreta la información relevante para el fenómeno estudiado. Aplicando técnicas e instrumentos para la recolección y análisis de la información tales como: cuestionarios a un grupo poblacional de 17 directivos docentes y 26 estudiantes del grado séptimo. Cuyos resultados permitirán describir las acciones de estrategias gerenciales para la resolución de conflictos de convivencia escolar en la Institución Educativa.

De acuerdo con lo anterior, la investigación está estructurada en cinco capítulos. El primer capítulo obedece a la contextualización de la problemática en la que se describe el problema junto con el contexto y se formula la pregunta problema; de igual forma se establece los objetivos investigativos y la justificación e impacto del estudio.

En el segundo capítulo, se establece la fundamentación de las bases teóricas en la que se describen diversos aportes investigativos, históricos, teóricos, conceptuales y legales en relación con el fenómeno estudiado.

En el capítulo tres se describe los aspectos metodológicos del estudio en la que, se dispone del enfoque, el tipo de investigación y el método de investigación. Al igual que se establecen los instrumentos para la recolección y análisis de la información.

En el capítulo cuarto o análisis de resultados se observan los resultados y las interpretaciones entorno al procesamiento de la información arrojada por la aplicación de los instrumentos investigativos con su respectiva discusión y análisis. Finalmente, en el capítulo quinto se describe la propuesta que obedece al plan de las estrategias gerenciales para la resolución de conflicto de convivencia escolar para la muestra poblacional escogida de la Institución Educativa Agropecuaria de Aipe, Huila.

RED UNET

TÍTULO

Estrategias Gerenciales para la Resolución de Conflictos de Convivencia Escolar en la Institución Educativa Agropecuaria de Aipe, Huila.

CAPÍTULO I
CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

1.1. Descripción del Problema

Hoy en día, la educación es un hecho fundamentalmente comunicativo, en el que los actores intercambian ideas y visiones del mundo, a través del quehacer educativo en donde se aprenden valores y se reconocen identidades comunes; permitiendo desarrollar habilidades para un diálogo intercultural que acerca a las naciones (Aparicio & Abadía, 2019, p.233). En este orden de ideas, sí en las organizaciones, todos estuvieran conscientes de que la calidad provoca una mejora continua, y ésta representa una ventaja competitiva que de alguna manera asegura la permanencia y mejora las utilidades, se obtendría que todos encaminaran esfuerzos hacia la calidad como parte del estilo de vida y más aún en el ámbito educativo.

Es en este sentido, que la educación en el mundo globalizado busca transformar sociedades, partiendo de que el individuo comparte unos valores y transforma conocimientos para mejorar su calidad de vida, de ahí la importancia de un sistema educativo permanente y competente (Chacón, 2019, p. 37). Pero para lograr cumplir con este fin de la educación se debe contribuir a una sana convivencia entre los individuos. De acuerdo con González & Barrera (2018, p. 95) la convivencia escolar posibilita la cohesión social de una comunidad educativa en la que se debe fortalecer el diálogo para atender a la diversidad y reconocer las diferencias.

REPOSITORIO

De otro lado, existe una tendencia de valorar las relaciones interpersonales con el fin de generar acciones que mejoren el clima organizacional. No obstante, se observa que a menudo se hallan diferencias que repercuten en la aparición de conflictos; por lo que es en estos casos, donde debe existir un plan de estrategias gerenciales para resolución de conflictos y de esta manera contribuir a la mejora organizacional (Saturnina, García, & Ortiz, 2021, p. 175). Partiendo del hecho, de que debe existir el liderazgo y las habilidades necesarias para resolver de forma estrategica los conflictos presentados de manera eficiente y oportuna.

Ante este hecho, Sandoval, Encinas, Gutiérrez, & Vera (2021, p.73) manifiestan que es importante analizar las situaciones de conflicto que se pueden presentar en las instituciones educativas, las cuales afectan las relaciones interpersonales. Dado a que, el tipo de conflicto ofrece una oportunidad de realizar un cambio, que requiere la gestión y puesta en marcha de acciones de estrategias gerenciales, capaces de dar solución y mitigar la problemática. Todo esto, permite comprometerse con una visión innovadora de cambio que dinamiza y sensibiliza a la comunidad educativa de forma consiente; transformando la conciencia y la percepción hacia la convivencia y el fortalecimiento del trabajo en equipo.

De esta manera, es importante resaltar que al mantener una visión focalizada en las estrategias gerenciales se genera una mayor participación en la creación de escenarios dinámicos que ofrecen oportunidades para así proponer enfoques estratégicos provisto de un carácter innovador en donde se transforma con responsabilidad social la experiencia educativa (González, 2019, p. 9). Es alli, donde las instituciones educativas deben mantener en una constante busqueda de procesos que conlleven a la optimización de los recursos tanto tangibles como los intangibles, fortaleciendo las relaciones personales y modernizar los procesos administrativos y academicos. de ahí, a que las etrategias gerenciales aplicadas por los gerentes educativos constituyan el mecanismo idóneo para estabelcer vinculos apropiados entre los procesos y el entorno social.

REDUNOT

A partir de lo anterior, autores como Chiavenato (2009, p. 454) destaca que las estrategias gerenciales hacen referencia al comportamiento de la organización como un todo integrado en el que participa un modelo holístico, sistemático y modular que permite planear, calcular y asignar recursos a las actividades básicas para el éxito de la organización. Además, que las organizaciones educativas deben adoptar una postura flexible en la que se administre las relaciones institucionales y el entorno, a través de estrategias gerenciales que permitan alcanzar los objetivos y metas establecidas (Carrillo , Rojas, & Rojas , 2018, p. 3).

Por lo que, se destaca que dentro de las estrategias gerenciales se encuentra la capacidad de la comunidad educativa en liderar procesos desde sus funciones con el objeto de ofrecer acciones de calidad que mejoran el desempeño dentro de la organización (González, 2019, p. 10). De otro parte, dentro de las necesidades que entra a gestionar el plan estrategico gerencial de la institucion se encuentran situaciones como la de resolución de conflictos, en la que se debe partir de un diagnóstico y acercamiento al contexto de la problemática para luego sí, planificar y ejecutar acciones que conlleven a la solución de dichas problematicas.

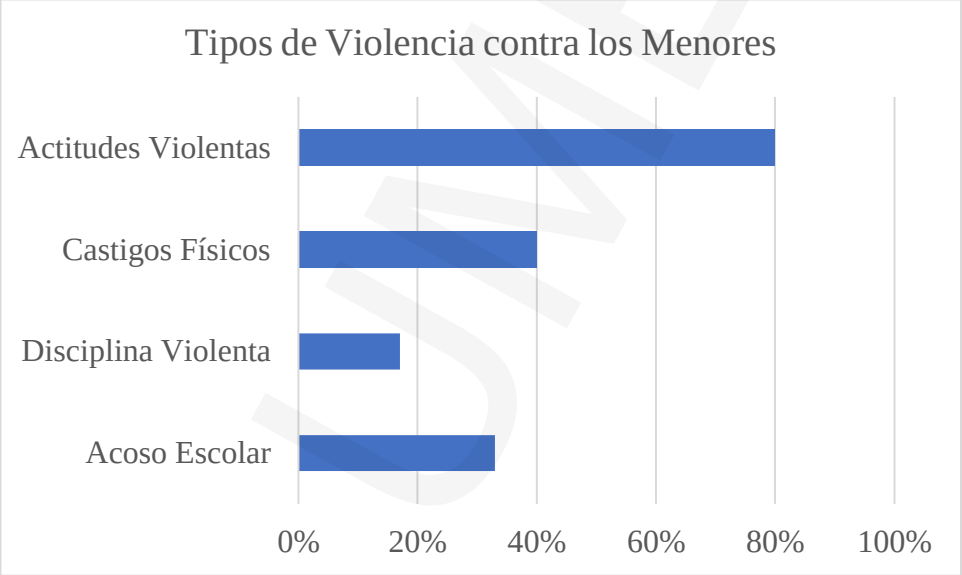
En tanto, al analizar el fenómeno social relacionado con los conflictos en los escenarios educativos de América Latina se observa que aunque ha sido un tema estudiado por muchas organizaciones; aún no se tiene claro cuales son aquellas estrategias gerenciales que permiten la resolución de conflictos de una forma oportuna y eficiente (Carrillo , Rojas, & Rojas , 2018, p.10). Del mismo modo, de acuerdo al informe de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y Cultura UNESCO (2015, p. 8), la educación constituye un elemento valioso que sirve de instrumento para lograr el progreso de la humanidad. De allí a que los niños y jóvenes sean prioridad para revalorizar las aspectos éticos y culturales.

Así mimo, se establece la necesidad de atender los retos educativos del siglo XXI orientados a los cuatro pilares de la educación; permitiéndoles al educando comprender mejor al otro, establecer rutas efectivas de diálogo, promover la

REDUCT

práctica de valores y de esta manera contribuir al establecimiento de la sana convivencia escolar (Fatecha & Sanabria, 2020, p. 4).

De otro lado, se osberva la siguiente ilustración en la que se muestra los datos de un estudio realizado por la UNICEF en el 2020, acerca de la violencia y situaciones de conflicto en contra de los menores en los escenarios formativos, en donde se identifica entre ellos aspectos como el acoso escolar.



Fuente: UNICEF 2020. Adaptación y elaboración del autor.

Ilustración 1. Tipos de violencia contra los menores.

La anterior información, muestra como aunque la labor formativa en cada insitución educativa esta orientada a solucionar problemas y conflictos, aún se ven reflejadas la incapacidad de la población para solucionar problemas de uso cotidiano. En donde no siempre se recurre al diálogo ni a la concertación; por medio de la comunicación asertiva. Lo que denota en un riesgo para esta población dado a que la solución ineficiente de un conflicto recae en la violencia e intolerancia. Afectando a los valores y con ello la sana convivencia en todos los contextos, ya sean escolares, sociales o familiares.

En tanto, al ámbito nacional el Plan de la Nación colombiana (2014 – 2018), estima que la comunidad educativa debe contar con una fuerza laboral certificada, la cual logre resolver sus diferencias sin recurrir a situaciones de violencia. Para lo que Ramón & Serrano (2017, p. 20) establecen que sin la existencia de un proceso equitativo que propice la paz el ámbito educativo se verá afectado. Entre tanto, al hacer el análisis del tercer pilar del Plan Nacional de Desarrollo de Colombia se establece que el país logrará mejores resultados en temas educativos y sociales sí logra establecer estrategias capaces de propiciar la igualdad, mejorar la calidad de la democracia y las rutas de participación y diálogo.

Partiendo de esta situación se hace indispensable analizar la falta de estrategias gerenciales para la resolución de conflictos en instituciones educativas del Huila. En donde se observa que, en instituciones como la Agropecuaria de Aipe hay un incremento significativo de casos de violencia escolar en donde no se hallan las estrategias necesarias para corregir y mitigar esta problemática. De igual forma, se observa faltas al manual de convivencia en donde los estudiantes presentan conflictos asociados a la violencia o agresión verbal, físico y psicológico. Es en este sentido, que se hace necesario el establecimiento de un plan de estrategias gerenciales para la resolución de conflictos de convivencia escolar, por medio del fortalecimiento de habilidades y competencias sociales, al igual que herramientas que den solución efectiva y oportuna. Así mismo, se requieren que dentro de la comunidad educativa se establezcan las rutas y las habilidades necesarias que conlleven a la toma de decisiones adecuadas y propicien la sana convivencia entre todos los miembros.

En este orden de ideas, al analizar las condiciones de conflictos generadas en la Institución Educativa Agropecuaria de Aipe, se observa la falta de estrategias de apoyo institucional para la resolución de conflictos de convivencia escolar basadas en la ruta de atención escolar. Lo cual, al no existir repercute negativamente en los procesos pedagógicos que se llevan a cabo dentro del plantel educativo. Puesto que los docentes deben dedicar más tiempo del previsto en la solución de conflictos

dejando en un segundo plano la formación académica, el cual se ve afectado a diario y se refleja en el bajo desempeño escolar de los educandos.

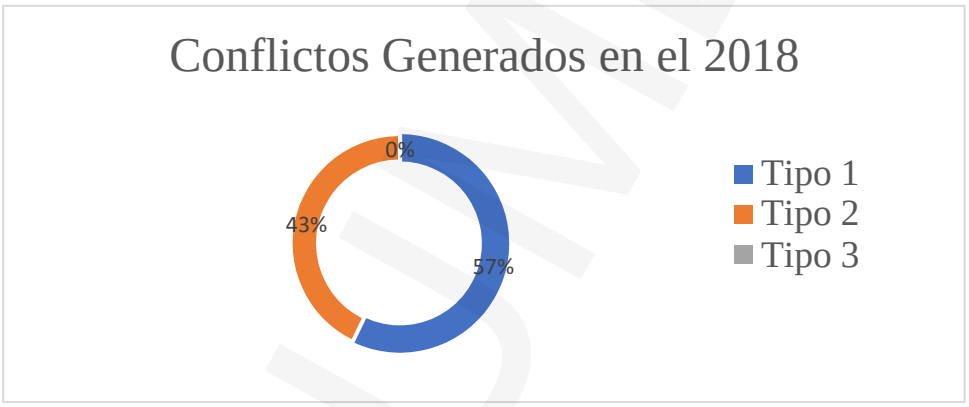
Ante este hecho, Niño, Mercado, & Palacios (2019, p. 160) plantean que los procesos poco eficientes encaminados a la resolución de conflictos generan fallas en el sistema, en la que no se logra mitigar ni solucionar las conductas inadecuadas en los estudiantes, afectando la integridad física y psicológica; además de disminuir los procesos de aprendizaje y el de los demás, debido a que este tipo de comportamiento interfiere en la concentración y desempeño del grupo en general. A continuación, se expresa la ilustración 2 en la que se muestra el porcentaje de faltas relacionadas con los conflictos en la Institución Educativa Agropecuaria de Aipe para los años 2018 al 2021.

Fuente: Elaboración del autor.

Ilustración 2. Conflictos en la I.E. Agropecuaria entre el 2018- 2021

De acuerdo con la información de la ilustración 2, los estudiantes de la Institución Educativa Agropecuaria de Aipe presentaron diversos conflictos entre los años 2018 y 2021, lo cual evidencia la falta de estrategias gerenciales para la resolución de conflictos de convivencia escolar. De esta manera, se evidencia que

en el año 2018 se presentaron 4 faltas tipo 1 correspondientes al 57% de la población y 3 faltas tipo 2 correspondientes al 43%. Teniendo en cuenta que las faltas tipo 1 obedecen a las faltas leves relacionadas con acciones reiteradas en las que el estudiante incumple la normatividad en relación con los deberes contemplados en el Manual de Convivencia de la Institución. Mientras que las faltas tipo 2, hacen referencia a las faltas graves en las que se atenta contra la integridad física y moral de las personas afectando el funcionamiento institucional. Lo anterior se denota en la Ilustración 3.

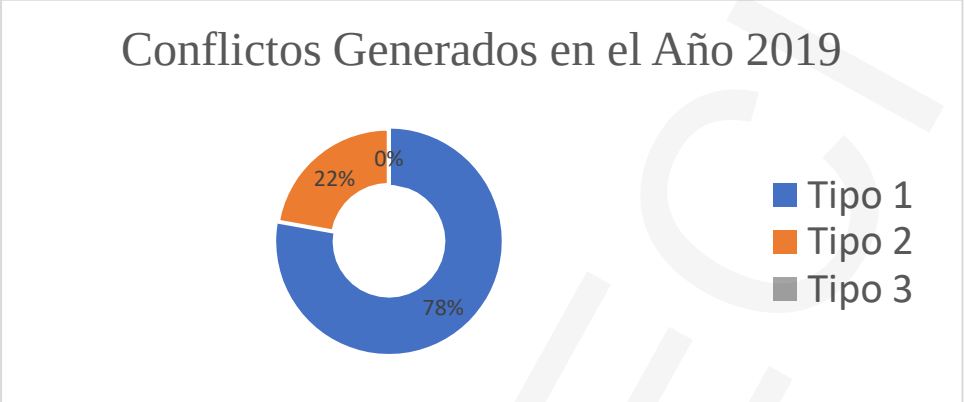


Fuente: Elaboración del autor.

Ilustración 3.Conflictos en la I.E. Agropecuaria Año 2018

En cuanto al año, 2019 se observaron un 78% correspondientes a 7 faltas tipo 1, y un 22% correspondientes a 2 falta tipo 2. Lo cual evidencia una mayor incidencia a la hora de incumplir las normas establecidas en relación con el cumplimiento de los deberes escolares, descritas en el Manual de Convivencia. Lo anterior, se denota en la Ilustración 4.

REPOSITORIO



Fuente: Elaboración del autor.

Ilustración 4.Conflictos en la I.E. Agropecuaria Año 2019

De otro lado, en el año 2020 no se llevan registros en la Institución Educativa dado a la emergencia sanitaria por COVID- 19, que ocasionó que los estudiantes de todo el territorio colombiano junto al resto de la población quedaran en confinamiento por prevención y para mitigar los contagios en el país y el mundo. De esta manera, en el 2020 se manejó la educación virtual por lo que no se lleva registro de las faltas o conflictos escolares. No obstante, en el 2021, al momento de reactivarse todos los sectores económicos y el sector educativo, se observa nuevamente una incidencia de las faltas leves con tres faltas. Mientras que no se observan ninguna falta tipo 2 (graves) ni tipo 3 (gravísimas).

Al analizar la situación anterior, se observa que la falta de estrategias para la resolución de los conflictos de convivencia, surgen en primera medida por la ausencia de personal especializado y con criterios bien definidos que permitan a la comunidad educativa afrontar cada situación de manera efectiva, oportuna y adecuada. Dado a que al ser repetitivas estas acciones de conflicto escolar se podría decir que las estrategias que se están implementado en la institución para darles tratamiento quizás no son las más efectivas o los procesos no se concluyen ni se les da seguimiento como debería ser. Y aunque, la mayor parte de las instituciones educativas actualmente cuenta con un protocolo de atención y seguimiento para los casos de convivencia escolar, los docentes no pueden prever o responder ante todas

las faltas al manual de convivencia de forma oportuna y eficiente si no existe mecanismo de atención, verificación y seguimientos claros asociados a las estrategias gerenciales que contribuyen a mejorar los procesos desde una mejor gestión escolar.

1.2. Formulación de la Pregunta de Investigación

¿Cuáles son las acciones de estrategias gerenciales para la resolución de conflictos de convivencia escolar en la Institución Educativa Agropecuaria de Aipe, Huila**?**

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Proponer estrategias gerenciales para la resolución de conflictos de convivencia escolar en la Institución Educativa Agropecuaria de Aipe, Huila.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Caracterizar la muestra poblacional de la Institución Educativa Agropecuaria de Aipe, Huila mediante una encuesta sociodemográfica.
- Determinar el grado de conocimiento con relación a procedimientos y estrategias gerenciales para la resolución de conflictos de convivencia escolar mediante un cuestionario a estudiantes.
- Identificar los procedimientos y estrategias gerenciales para la resolución de conflictos de convivencia escolar llevados a cabo por los docentes y directivos de la Institución Educativa Agropecuaria de Aipe- Huila mediante un cuestionario.
- Describir las acciones de estrategias gerenciales para la resolución de conflictos de convivencia escolar en la Institución Educativa Agropecuaria de Aipe, Huila.

REDUMET

1.4. Justificación e Impacto

Históricamente en el proceso educativo, se han establecido diferentes mecanismos, que apuntan a lograr una calidad de la educación teniendo en cuenta todos los ámbitos y dimensiones en la que esta se desarrolla. Es así, como se destacan los aportes dados por la UNESCO en el informe de seguimiento de la ETP (2015, p.8) en donde se observa la incidencia de procesos organizados en la calidad educativa, estableciendo que la organización debe considerar dos objetivos particulares. El primero es sobre la calidad en la educación que debe propiciar un desarrollo cognitivo. Y el segundo objetivo, está encaminado a promover las actitudes y valores relacionado con la buena conducta.

En las instituciones educativas dado a las circunstancias que se viven a diario, se crean diferencias personales que, asociadas a la falta de normas, principios y valores, desencadenan situaciones de agresión y violencia. Además, se tiene en cuenta que un conflicto representa un inconveniente para el logro de las metas y objetivos organizacionales.

En este orden de ideas, las estrategias gerenciales para la resolución de conflictos constituyen una herramienta eficaz que se ajusta a las necesidades particulares de la comunidad educativa. Previendo aspectos positivos en las relaciones interpersonales y diseñando en conjunto actividades de mejoramiento que conducen a la calidad educativa. Es en este sentido, que las estrategias se ajustan a la realidad educativa y establecen mecanismos o rutas de interacción en la que se da alcance a los objetivos planteados.

En el ámbito educativo frecuentemente las estrategias institucionales se encuentran en varias formas que determinan oportunidades de mejora, que mitigan o dan solución a la problemática. No obstante, estas estrategias gerenciales deben ser claras, orientadas desde un programa previamente establecido en donde se definan actividades, funciones, principios, habilidades y competencias de los

diferentes miembros de la comunidad educativa en relación con el establecimiento de la convivencia escolar.

De acuerdo con Chiavenato (2009, p. 430) las decisiones estratégicas contribuyen a designar funciones y roles dentro de los miembros de la comunidad educativa, lo cual genera acciones de calidad, que muestran eficiencia y pertinencia.

De otra parte, el propósito de esta investigación es generar una propuesta de estrategias gerenciales para la resolución de conflicto de convivencia escolar con el objetivo de dar una aproximación al fenómeno estudiado, que contribuya a procesos futuros de implementación y evaluación en los que se determine como estas estrategias contribuyen a la mejor toma de decisiones. Por lo que el desarrollo de este proyecto investigativo es relevante desde el punto de vista teórico, dado que aporta enfoques conceptuales para la resolución de conflictos, generando de manera planificada estrategias que desde lo administrativo favorezcan los cambios positivos que se esperan en los procesos educativos. En tanto, a la práctica se generará cambios en la comunidad educativa en función de estrategias de apoyo para la buena convivencia escolar.

Metodológicamente esta propuesta se soporta de instrumentos válidos y confiables que pueden ser empleados y/o utilizados por otros investigadores, igualmente en el ámbito social genera avances significativos en la comunidad porque promueve cambios en los comportamientos de los adolescentes minimizando los conflictos sociales. Además, el proyecto puede ser útil para la comunidad educativa ya que se espera que aumenten su conocimiento sobre los métodos para el manejo de conflictos que sean constructivos y beneficien a la escuela. Por lo que, dichos métodos permiten en un momento dado, adoptar medidas para minimizar los problemas de convivencia escolar. Con el diseño, aplicación y seguimiento a las estrategias, tanto estudiante como padres de familia se beneficiarán, puesto que su interés y motivación en el desarrollo integral del

estudiante se construirá diariamente en su misión y de ese modo la calidad educativa de la institución mejora significativamente.

Finalmente, con la implementación de estrategias gerenciales de apoyo para la resolución de conflictos de convivencia escolar basadas en la ruta de atención escolar se espera lograr en primera medida el diseño y ejecución de un plan de acción con las estrategias de apoyo generadas desde esta propuesta de investigación dirigido al comité de convivencia escolar, el cual conlleve a la prevención y seguimiento estratégico de los casos que se presenten y afecten la sana convivencia; como segundo objetivo esta propuesta pedagógica busca formar bases sólidas encaminadas a realizar acciones de respeto mutuo.

RED- UNIDCT

CAPÍTULO II
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2. Bases Investigativas, Teóricas, Conceptuales, Legales y Tecnológicas

En este capítulo se aborda la fundamentación teórica que respalda el desarrollo de la investigación. Por lo que se describen algunas aportaciones investigativas y académicas en relación con los antecedentes, bases investigativas, aspectos conceptuales, bases teóricas y aspectos legales.

2.1. Bases Investigativas

Inicialmente se hace un recorrido en el panorama internacional sobre las investigaciones y publicaciones en torno al fenómeno estudiado relacionados con las estrategias gerenciales para la resolución de conflictos de convivencia escolar. El primer estudio de Saturnina, García, & Ortiz (2021), titulado "el liderazgo directivo en la gestión de conflictos de instituciones educativa" tuvo como objeto de estudio ddeterminar la relación existente entre el liderazgo directivo y la gestión de conflictos en las instituciones educativas públicas. Se desarrollo bajo el paradigma investigativo cuantitativo de tipo básica en la que se analizan la información obtenida por un proceso de indagación, clasificación y sistematización de la información. A manera de resultados la investigación afirma que dentro de las competencias que se deben desarrollar en el sector educativo se encuentra la formación del liderazgo dado a que esta representa una oportunidad dentro de las estrategias gerenciales que conlleva a orientar y mejorar los procesos de calidad y promover la óptima gestión de ellos. En tanto, los aportes que el estudio denota se observan que la comunidad educativa debe conocer y enriquecer sus planes de gestión con aportes teóricos que le permitan capacitar, planificar y desarrollar acciones y actividades en pro de la resolución de conflictos. Para ello, debe estar capacitado y segundo, debe contar con un plan de manejo de estrategias gerenciales que le permita alcanzar los objetivos organizacionales en temas relacionados con el manejo de conflictos en la institución.

REDUNET

El segundo estudio de Sandoval, Encinas, Gutiérrez, & Vera (2021), titulado "Liderazgo directivo: su relación con apoyo institucional y eficacia colectiva ante situaciones de conflicto", tuvo como objetivo relacionar los factores de atributo y tipologías de liderazgo con apoyo informacional y emocional, eficacia colectiva y gestión institucional en directores de nivel primaria ante el manejo de situaciones de conflicto. Se manejo bajo un enfoque investigativo cuantitativo, no experimental, transversal con alcance descriptivo. A manera de resultados se establece que las prácticas de liderazgo son claves para la gestión organizada y planificada de las estrategias gerenciales y más aún en temas como el manejo y la resolución de conflictos. Dentro de los aportes se destaca el hecho de que dentro de los planes de gestión se debe promover la búsqueda de nuevas oportunidades de mejora dentro de esas aquellos orientados a formular estrategias gerenciales para la resolución de conflictos que muestran un accionar claro de manejo y propone actividades orientadas a establecer rutas de atención y seguimiento de forma efectiva y pertinente.

El tercer estudio de González (2019), titulado "estrategias gerenciales basada en la teoria general de sistemas para fortalece el desempeño de los docentes de la Universidad Señor de Sipan. Región Lambayaque" tuvo como objeto de estudio elaborar estrategias gerenciales basado en la teoría general de sistema para fortalecer el desempeño docente. Se desarrolló bajo un enfoque metodológico cuantitativo de naturaleza explicativa en la que se diseño un estudio no experimental de forma propositiva en la que se aplicaron intrumentos para la recoleción de la infromacion a docentes de la Universidad. A manera de resultados el estudio elabora estrategias gerenciales sustentatadas en la Teoría General de Sistemas de Ludwig Von Bertanlanffy y en la Teoría Administración por objetivos de Peter Drucker orientadas a formar profesionales con un alto desempeño profesional. Dentro de los aportes que este estudio denota se encuentra la oportunidad de mejorar el desempeño de los profesionales a través del establecimiento de un plan

REPOSITORIO

organizado en donde se encuentren las estrategias gerenciales que apuntan al éxito organizacional.

El cuarto estudio de Aguilar (2017), titulado "Estrategias Gerenciales de Calidad y Productividad: Dos Opciones para la Gerencia Educativa", tuvo como objeto de estudio determinar las estrategias gerenciales de calidad y productividad para mejorar la gerencia educativa en la Educación Universitaria para ofrecer una educación de calidad y excelencia en la formación integral del individuo, considerando una serie de elementos, como: toma de decisiones, liderazgo, motivación, búsqueda de la excelencia. Se desarrolló bajo un enfoque metodológico cualitativo de naturaleza documental. Dentro de los hallazgos se establece que es necesario una estructura de apoyo que permita implementar políticas, establecer normas, distribuir recursos y medir los resultados de aprendizaje de modo que se logre el mejor impacto posible sobre un aprendizaje productivo y de calidad para todos. Finalmente, a manera de aportes para esta investigación se establece la importancia de llevar a cabo un proceso organizado provisto de normas y políticas claras que definan las funciones de relación entre los miembros de la comunidad con el objetivo de potencializar el desempeño de todos y cada uno hacia el cumplimiento de los objetivos.

En el quinto estudio de Vásquez (2019), titulado "Estrategias gerenciales para mejorar el clima organizacional en docentes de la Institución Educativa N° 16122 del Distrito de Pomahuaca – Jaén 2018", tuvo como objeto de estudio proponer estrategias gerenciales fundamentadas en la teoría de Likert, para mejorar el clima organizacional en los docentes. Asimismo, la metodología comprendió el tipo y diseño descriptivo propositivo; se trabajó con una población y muestra representativa de 17 docentes del nivel inicial y primario; a quienes se les aplicó una encuesta diagnóstica la misma que para su validación se consultó a expertos y su confiabilidad se realizó a través de la prueba estadística Alfa de Cronbach.

Dentro de los hallazgos se establece que las estrategias gerenciales muestran pertinencia y funcionalidad; además de que generan aportes significativos dado al aumento de la participación de los miembros de la comunidad. Dentro de los aportes se destaca la oportunidad de procesos de mejora orientados a mejorar las capacidades de los miembros de la comunidad educativa, logrando ajustar las metas hacia las necesidades y el contexto social.

Finalmente, el sexto estudio investigativo del ámbito internacional propuesto por Fatecha & Sanabria (2020), titulado "Los métodos alternativos de resolución de conflictos como mecanismo gerencial para el manejo de conflictos organizacionales en empresas familiares de Asunción", tuvo como objeto de estudio evaluar de qué manera los métodos alternativos de resolución de conflictos como mecanismo gerencial ayudan a resolver conflictos organizacionales. Se manejó bajo un enfoque investigativo cuantitativo de naturaleza no experimental, con un nivel descriptivo, de corte transversal, con la estructura de un estudio de caso, en donde fue considerada una población de 15 empresas familiares de asunción. Dentro de los resultados se establece que el éxito de la resolución de conflictos depende de las estrategias que se apliquen. Dentro de las aportaciones se observa como en la sociedad aparecen nuevas transformaciones día a día en las que emergen nuevas tensiones e incertidumbres que ocasionan que aparezcan conflictos. De allí a que se haga necesario establecer un programa de estrategias gerenciales oportuno y eficaz que posibilite el manejo y la resolución de conflictos para la sana convivencia.

En el ámbito nacional el primer estudio de Carrillo, Rojas, & Rojas (2018), titulado "Estrategias gerenciales para el manejo del conflicto en las instituciones educativas", tuvo como objeto de estudio analizar las estrategias gerenciales para el manejo de conflictos en instituciones de educación secundaria del departamento de La Guajira, municipio de Riohacha. Se manejo bajo un enfoque investigativo cuantitativo de tipo descriptivo en el que se aplicó cuestionarios a 39 estudiantes. Dentro de los hallazgos se manifiesta que en toda organización existe diversos tipos de conflictos y, por ende, desde las estrategias gerenciales se debe desactivar con el

REPOSITORIO

fin de evitar su estallido. Dentro de los aportes se observa que existen múltiples factores asociados a las relaciones interpersonales en los que se generan conflictos los cuales hay que resolver con el objetivo de optimizar los procesos y mejorar la calidad de las experiencias educativas.

El segundo estudio de Ramón & Serrano (2017), titulado " estrategias gerenciales para la innovacion en instituciones educativas públicas", tuvo como objeto de estudio describir las estrategias gerenciales para la innovación en instituciones educativas públicas de Colombia. Se manejó bajo un enfoque investigativo de tipo cuantitativo de naturaleza descriptivo enmarcado bajo un diseño no experimental, transeccional y de campo; aplicando instrumentos tales como encuesta y la observación directa a 10 rectores y 50 docentes de diversas instituciones educativas. Dentro de los resultados se muestran como las estrategias gerenciales de tipo organizativas, integradoras y motivacionales, en las instituciones educativas estudiadas muestran debilidades asociados a procesos organizacionales poco eficientes; en donde se debe entrar a proponer estrategia de solución que posibiliten espacios para el alcance de las metas propuestas. Dentro de las aportaciones se observa que la falta de habilidades y competencias dentro de la organización se asocian a la falta de estrategias gerenciales.

El tercer estudio de Niño, Mercado, & Palacios (2019), titulado "estrategias gerenciales para optimizar el rendimiento académico de estudiantes universitarios en Colombia", tuvo como objeto de estudio analizar estrategias gerenciales que optimicen el rendimiento de los estudiantes de Administración de Empresas en la Universidad de Sucre. El estudio se manejó bajo un enfoque investigativo cuantitativo de tipo descriptivo en el que se aplicaron instrumentos a 100 estudiantes correspondientes a cuestionarios. Dentro de los hallazgos se establece que los procesos de enseñanza tienen una relación altamente significativa con el rendimiento académico; de allí la importancia de que se establezcan estrategias gerenciales que contribuyan a optimizar los procesos de enseñanza y aprendizaje. Dentro de las aportaciones se analiza el hecho que en muchas ocasiones la falta de

estrategias gerenciales para la resolución de conflictos genera que se extiendan los tiempos en proceso de mediación lo que incide notablemente en el desarrollo de las actividades académicas, dado a que se toma el tiempo provisto para la enseñanza y el aprendizaje de ciertas áreas académica para la resolución de conflictos con charlas extensas que no parte ni van para ningún lado.

El cuarto estudio investigativo Arango, Camacho, Montoya, & Salgado (2017), titulado "La gerencia social y educación para el desarrollo como alternativa de fortalecimiento institucional para la resolución de conflictos en el Colegio Francisco José de Caldas del municipio de Zipaquirá", tuvo como objeto de estudio diseñar una propuesta de fortalecimiento institucional para el Colegio Francisco José de Caldas que responda a las necesidades organizacionales de políticas y lineamientos para la convivencia, que propicien escenarios para la innovación educativa, el desarrollo local y regional a través de la aplicación de instrumentos propios de la gerencia social tales como la resolución de conflictos, la planeación estratégica y la matriz de redes y alianzas. Se desarrolló bajo un enfoque investigativo cualitativo en la que se aplicaron cinco entrevistas semiestructuradas a la muestra poblacional. Obteniendo como resultados que las estrategias establecidas contribuyen a la solución del problema y el fortalecimiento de las habilidades que contribuyen a mitigar los aspectos relacionados con las situaciones de conflicto. Dentro de las aportaciones se denota la necesidad como institución educativa de atender oportunamente los casos de conflicto escolar, a partir de estrategias gerenciales que posibiliten espacios y rutas asertivas de comunicación y diálogo. Además, que se deben propiciar las oportunidades de crecimiento profesional para la formación de habilidades y competencias sociales que permitan atender oportunamente los conflictos generados.

El quinto estudio del ámbito nacional de Álvarez, Gélves, & Mosquera (2020), titulado "Conflicto Escolar en la Educación Rural del Nororiente de Colombia", tuvo como objeto de estudio caracterizar tipos de conflicto presentes en diferentes espacios escolares y sus formas de resolución en la Institución Educativa

REDUCT

Edmundo Velásquez, ubicada en zona rural del departamento Norte de Santander, Colombia. El estudio se manejó desde un enfoque cualitativo de naturaleza descriptivo e interpretativo con corte transversal; donde se aplicó instrumentos relacionados con diarios de campo y observación directa a 36 estudiantes. Dentro de los hallazgos se establece que las conductas inadecuadas se asocian con la falta de estrategias por parte del plantel educativo relacionadas con la carencia de valores. Dentro de las aportaciones se observa como la falta de canales de comunicaciones inciden de manera negativa en las relaciones interpersonales. Además, que se debe promover los valores junto con las estrategias gerenciales para el manejo y la resolución de conflictos para que se hallen espacios de armonía escolar en donde se fomente el aprendizaje.

De otro lado, respecto a los estudios investigativos del ámbito local encontramos el primer estudio de Molina (2017), titulado " Implementación de una Gerencia integral en la Institución Educativa San José del municipio de Oporapa Huila que promueva y fortalezca la autonomía y dinamismo organizacional entre docentes y directivos docentes", tuvo como objeto de estudio establecer el conocimiento de un modelo Gerencial que necesita la institución educativa, que se adapte a su PEI, en donde todos los integrantes de la institución se capaciten en ese modelo para que trabajen como equipo y sean miembros activos. Se manejó bajo un enfoque investigativo cualitativo con enfoque proyectivo, cuyo método de investigación es por acción participativa. Dentro de los resultados se denota que las estrategias gerenciales integran y contribuyen a desarrollar la capacidad de afrontar los restos que el constante cambio global ofrece. Además, que favorece el desarrollo de los objetivos institucionales, fomentando la cultura organizacional, mejora el desempeño de los docentes y genera una actitud de liderazgo entre los miembros de la comunidad educativa. Dentro de los aportes se establece la posibilidad de proveer herramientas de gestión organizacional que dinamiza los espacios y contribuye a la promoción de valores. Además, de atender oportunamente situaciones como las del conflicto, dado a que se cuenta con las estrategias gerenciales que disponen de una ruta eficiente y oportuna que da acción, atención y seguimiento al problema.

RED UNET

El segundo estudio investigativo de Gutiérrez, Vargas, González, & Rivera (2021), titulado "Gestión de estrategias de prevención de riesgos psicosociales en niños, niñas y adolescentes en tres instituciones educativas de Medellín, Sabaneta y Garzón", tuvo como objeto de estudio comprender la gestión de estrategias de prevención de riesgos psicosociales, a través de la recolección y análisis de información de tres establecimientos educativos, dos de carácter privado y uno oficial, en los municipios de Medellín y Sabaneta en el departamento de Antioquia y Garzón en el departamento del Huila. Se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, de naturaleza sociocrítico. Dentro de los resultados se encontraron algunas estrategias y diferentes proyectos que apuntan al cumplimiento de la legislación de convivencia escolar en torno a la mitigación de los riesgos psicosociales y la resolución del conflicto. A manera de aportes a esta investigación se establece la necesidad de diseñar un plan estratégico gerencial en el cual se contribuya a mitigar los riesgos sociales y los conflictos en el ámbito escolar. De esta manera, se harán contribuciones en el desarrollo integral de niños y jóvenes.

El tercer estudio de Sánchez (2019), titulado "Propuesta de un Modelo de Gestión del talento humano basado en competencias, desde la caracterización del clima organizacional en la IE Liceo Andaki de la ciudad de Pitalito Huila", tuvo como objeto de estudio gestionar acciones desde la administración que propendan por mejorar la calidad de los servicios brindados y orienten al desarrollo de las políticas dictaminadas por el Ministerio de Educación Nacional a través de los entes territoriales y las Secretarias de Educación Municipal. Se desarrolló bajo un enfoque investigativo cuantitativo de naturaleza descriptiva en la que se aplicaron instrumentos como la encuesta para la caracterización y análisis de la información. A manera de resultados, se establece que las estrategias gerenciales contribuyen a mejorar las capacidades y potencialidades de los docentes, desde sus propias habilidades personales, logrando aplicarlas en su desempeño diario en el aula de clases, de ahí que se aborde la gestión del talento humano basado en competencias, como una estrategia para mejorar el desarrollo integral. Dentro de las aportaciones

se observa la posibilidad de ofrecer acciones de mejora administrativa en relación con el manejo y resolución de conflictos, a través de estrategias gerenciales capaces de potencializar las habilidades y formar competentemente a la comunidad educativa.

El cuarto estudio investigativo de Nuñez, Betancur, & Montoya (2020), titulado "El aprendizaje colaborativo como estrategia mediadora para el fortalecimiento de la cátedra de la paz en la Institución Educativa Criollo sede el recuerdo del municipio de Pitalito – Huila", tuvo como objetivo plantear una estrategia mediadora desde el aprendizaje colaborativo y la implementación de la cátedra de la paz a partir del diagnóstico del de la identificación de las relaciones escolares. De manejó bajo un enfoque investigativo cuantitativo de naturaleza descriptiva en la que se aplicaron encuestas a estudiantes. Dentro de los hallazgos se observó que las estrategias contribuyen a mitigar los conflictos escolares. Desde la implementación de estrategias mediadoras relacionadas con la cátedra de la paz. A manera de aportes a esta investigación se denota la oportunidad de mejora institucional en donde se tiene en cuenta la aplicación de estrategias que brindan herramientas eficaces para mitigar los conflictos en ambientes escolares.

Finalmente, el quinto estudio del ámbito local de Rivera & Tovar (2020), titulado "Monografía: Diagnóstico de los ejes de política del sector educativo en la Secretaría de Educación del Huila durante los años 2015 al 2018", tuvo como objeto mostrar los Planes de Desarrollo adelanta la gestión administrativa del sector educativo, precisando la visión, programas, proyectos y metas asociados a los recursos públicos que se ejecutan en la vigencia gubernamental. En donde se hallan lineamientos la normatividad internacionales y nacionales que orientan la atención de toda la población desde el enfoque poblacional, diferencial, territorial y de garantía de derechos. Dentro de los aportes se denota la normatividad que debe articularse a la elaboración de los planes estratégicos de gerencia en la resolución de conflictos de convivencia escolar. Teniendo en cuenta que se debe salvaguardar

los derechos, la integridad y el desarrollo óptimo de los individuos bajo ambientes de armonía y paz.

2.2. Bases Teóricas

En este apartado se describen algunas aportaciones con relación a las bases teóricas por las cuales se sustenta este trabajo investigativo. De esta manera, se pretende dar una visión teórica acerca las estrategias gerenciales para la resolución de conflictos de convivencia escolar.

2.2.1. Estrategias Gerenciales en el Ámbito Socioeducativo

De acuerdo con Vinueza & Abdo (2020, p. 24) las estrategias gerenciales constituyen el arte de coordinar acciones en pro del alcance de los objetivos trazados, con la finalidad de generar cambios a nivel institucional o individual. En este sentido, la organización para alcanzar los objetivos y metas organizacionales debe definir el curso de acción y la asignación de recursos para lograr el óptimo alcance de los objetivos.

Entre tanto Aguilar (2017, p. 13) considera que el establecimiento de las estrategias gerenciales en al ámbito socioeducativo implica considerar un proceso organizado en el que se ejecuta cada acción con eficiencia y pertinencia. El implementar nuevas estrategias gerenciales implica posibilitar un espacio dinámico y continúo en el que se ajuste las necesidades puntuales de la comunidad. Además de realizar procesos de procesos de retroalimentación, seguimiento y evaluación de forma oportuna.

En ese sentido, desde el plan de estrategias gerenciales educativas se debe delegar funciones específicas de manejo y resolución de conflictos de convivencia escolar. En donde, se debe entender que el surgimiento de los conflictos es una situación normal en la que se muestran diferencias, intereses particulares que al no

REDUNCT

tener un manejo adecuado repercuten en episodios de violencia y agresión (Aparicio & Abadía, 2019, p. 233).

Moreno (2017, 40) manifiesta que para alcanzar una armonía escolar basada en el respeto mutuo y la paz, se debe establecer estrategias gerenciales capaces de alcanzar un proceso óptimo en cuanto al manejo y la resolución de los conflictos. De esta manera, desde la planificación se asegura que estas acciones se ajusten eficazmente al contexto de la problemática. Por otro lado, de acuerdo con Chiavenato citado por Carrillo, Rojas, & Rojas (2018, p. 125) el ambiente de trabajo de cada organización debe utilizar estrategias distintas dependiendo de cada situación en particular, esto implica coacción y contingencias de tal forma requiere la suma de todos los miembros de la organización, para aumentar el poder de la organización y reducir su independencia.

De otro lado, Ortiz (2021, p. 85) afirma que se deben considerar cinco tipos de estrategias gerenciales dentro de las cuales se destacan: integración, intensiva, de diversificación, defensiva y genérica. Cada una de ellas están orientadas a transformar la realidad educativa con acciones de mejoramiento que ofrecen calidad en el cumplimiento de los procesos y servicio formativos. Es así, como se plantea que las estrategias gerenciales deben posibilitar la evaluación de los procesos permitiendo identificar oportunidades y amenazas, con el propósito de administrar eficazmente, las funciones de los miembros de la comunidad. Por lo tanto, los tipos de estrategias gerenciales son necesarias orientarlas en relación con la mejora organizacional, con el fin de crear procesos de mejora, que mitiguen o reduzcan las debilidades y posibiliten aprovechar al máximo las oportunidades en las institucione.

2.2.2. Acciones de las Estrategias Gerenciales en Entornos Educativos

Las estrategias gerenciales parten de un conjunto de acciones para desarrollar y aplicar herramientas que permitan evaluar la operatividad, verificar y crear

REDUNET

mejoras que fortalezcan la eficiencia de los procesos (Parada, 2018, p. 48). Por lo que estas acciones, están guiadas por las metas preestablecidas durante el proceso de planeación, donde los miembros de la comunidad educativa deben controlar con base al tiempo previsto y bajo condiciones determinadas las actividades y el accionar en curso.

En este sentido, las acciones estratégicas hacen énfasis a procesos investigativos profundos, en los que la educación debe velar por una constante búsqueda de contenidos, métodos, estrategias, técnicas, recursos, normas, valores, que optimicen y fortalezcan las labores académicas y administrativas del personal directivo y de los profesores. Beneficiando a su vez, el aprendizaje de los estudiantes, y su incidencia en la comunidad donde se desenvuelven (Ortiz, 2021, p. 82).

De esta manera, Hernández (2020, p. 35) expresa que cualquier miembro de la comunidad está llamado a desempeñar funciones encaminadas a mejorar la calidad de los procesos mediante un desempeño de calidad ajustado a las necesidades del contexto socioeducativo. Es por ello, que la institución educativa debe propiciar mejoras continuas con relación a las nuevas transformaciones sociales, en el que la formación personal y el desempeño laboral en la escuela y la comunidad son vitales para el éxito organizacional. Se debe posibilitar escenarios provistos de saberes, experiencias, valores, creencias, actitudes, costumbres, en un clima armonioso e integrador que conduzca a la toma de decisiones de forma efectiva.

Por otra parte, según Aparicio & Abadía (2019, p. 236) las acciones de las estrategias gerenciales están basadas a las necesidades existentes de educadores y directivos que requieren respuesta para mejorar las condiciones operativas dentro y fuera de la institución. En tal sentido, la toma de decisiones consiste en la elección de acciones futuras a partir de diversas alternativas, para lo cual es necesario establecer claramente los niveles de autoridad y capacidad de discernimiento,

REDUNOT

considerando que una buena práctica de gestión organizacional está orientada hacia la participación de los colaboradores en la toma de decisiones.

Por ello, las acciones deben estar sustentadas con hechos y datos soportados en información confiable y no sólo en supuestos. De igual forma, de acuerdo a Chacón (2019, p. 42) dentro de las principales debilidades del proceso organizacional esta las diferencias laborales y las debilidades en las relaciones interpersonales entre estudiantes, docentes y directivos; y esto se debe en gran medida a la falta de mecanismos de comunicación asertivos en los que se transmita información con la finalidad de propiciar una cultura organizacional de calidad que posibiliten la promoción de los valores y principios sociales junto con el establecimiento de espacios formativos idóneos para el aprendizaje.

2.2.3. Factores de Estrategias Gerenciales en Entornos Educativos

Dentro de los factores de estrategias gerenciales para la resolución del conflicto se manejan elementos relacionados con la normatividad que debe estar consagrada en el manual de convivencia con el objetivo de promover y proteger los deberes y derechos de la comunidad educativa (Morgado, Aldana, & Isea, 2019, p.53). De igual forma se define estos factores como un proceso continuo dirigido a mantener una organización acoplada de manera apropiada con su medio ambiente. En este orden de ideas, se destacan los factores directivos los cuales están provisto por un representante o gerente el cual es quien dirige la estructura organizacional, delegando funciones a los demás miembros; quienes las ejecutan con el propósito de atender y dar cumplimiento a los planes estratégicos y políticas educativas establecidas (Barazarte, 2021, p. 139).

De otro lado, al hablar de las estrategias gerenciales desde la perspectiva del personal directivo y docente, se tienen en cuenta términos como la autoridad, responsabilidad, desarrollo profesional de manera que todos estos aspectos constituyen parte esencial de las competencias y habilidades gerenciales que deben

poseer estos agentes educativos con el fin de buscar procesos de mejora continua que favorezcan el clima organizacional (Ortiz, 2021, p. 83).

En este sentido los factores de estrategias gerenciales que se aplican dentro de la organización formativa están dirigidas a optimizar los procesos educativos desde su planeación, gestión y seguimiento. De tal manera, que se consideren los intereses y necesidades particulares de la comunidad educativa, con el fin de mejorar las actividades con métodos y técnicas novedosas (Parada, 2018, p. 51).

Dentro de los factores de estrategias gerenciales se encuentran los factores políticos, los cuales son criterios que conllevan a la ejecución de las acciones, con el objetivo de facilitar las rutas de acción que permitan el logro de los objetivos (Hernández , 2020, p. 30). Por lo que la implementacion de las estrategias deben estar interrelacionadas con el objeto de contribuir significativamente a obtener mejoras en la organización. Es en este sentido la normativa debe ser clara, con redacciones coherentes, precisos, mostrando reglas y contenidos realistas, que conlleven a su correcta interpretación. Ademas, debe incluir normativas en relación a reglas, normas, directrices y procedimientos. Las cuales son guias para la toma de desiciones y abordar situaciones de conflicto que se puedan presentar de forma recurrente.

Asi mismo, Núñez , Bravo, Cruz, & Hinostroza (2018, p. 763) exponen que los miembros de la comunidad educativa deben demostrar competencias gerenciales que conlleven a la mejora continua de la educación sustentada en las normas nacionales e internacionales, además de atender los modelos de calidad para tales fines.

Por otro lado, dentro de los factores de estrategias gerenciales se destacan los factores sociales, los cuales son elementos primordiales que definen el comportamiento de los individuos (Morgado, Aldana, & Isea, 2019, p. 68). Por lo que alli, se ven manifestados los valores y principios sociales que son determinantes

RED-UNET

del accionar social e inciden en el modo de vivir. Dentro de los factores sociales se encuentran los valores, aspectos educativos, salud, creencias, cultura, formas de trabajo y principios y actitudes; siendo condicionantes que inciden de forma positiva o negativa de forma individual y en su desenvolvimiento social.

2.2.4. El Conflicto en Ambientes Formativos

De acuerdo con Caridad, Cardeño, Cardeño, & Castellano (2017, p. 7) los conflictos en ambientes escolares al igual que en otras organziaciones son el producto de las diferencias que surgen por la rápida transformacion social y cultural. Por lo que este choque cultural y de pensamiento genera la aparición de diversos tipo de conflictos que al no contar con una ruta clara para su solución desencadenas problemas peores en donde se manifiesta la violencia y la agresión.

De esta manera, las organizaciones deben luchar contra la generación del conflicto con estrategias gerenciales capaces de proveer los mecanismos de acción que den solución asertiva al problema (Rivera & Tovar, 2020, p. 27). En donde se disponga de un norma clara que dirreccione la gestión de los procesos y muestre la forma correcta de abordar el problema, para que no se originen nuevos y diversos problemas.

De otra parte, de acuerdo a Argandoña (2021, p.25) dentro de las funciones del gerente educativo de la institución se debe evaluar cuales son aquellas estrategias desde la gerencia que conllevan a la solución oportuna del problema. Y en este mismo sentido, identificar a tiempo la generación de conflictos para que no repercutan en el buen funcionamiento de los procesos institucionales, y se logre alcanzar los objetivos y metas trazadas.

Asi mismo, Calle (2019, p. 80) establece que ciertos tipos de conflictos pueden ser en ocasiones beneficiosos, dado a que sirven de intrumento para la generación del cambio y la innovación. No obstante, los conflictos se pueden

clasificar de acuerdo al efecto que tienen en la organización, por lo cual se concibe el conflicto como funcional y disfuncional.

Chivenado (2009) citado por Carrillo, Rojas, & Rojas (2018, p. 7) considera que dentro de las principales funciones del gerente, está la de desactivar a tiempo los conflictos para evitar estallido. Manifestando a su vez que, dentro de los conflictos que se hallan en mayor frecuencia dentro de la organización estan los de procedimiento, jerarquía y grupales. En donde el tema central, no es la presencia o ausencia del conflicto, sino la forma de abordarlo y darle manejo o solución pertinente, manejando sus efectos negativos sobre la población y contribuyendo a la generación de cambios y procesos de reinvención.

Entre tanto, los conflictos de procedimiento se encuentran relacionados con el conflicto de tipo disfuncional en el que cualqueir confrontación genera daños en la organziación obstaculizando el logro de las metas (Aguilar, 2017, p.332). En consecuencia, las estrategias generenciales deben orientar la forma de proceder y eliminar los conflictos de tipo disfuncional, ya que repercuten de manera negativa sobre el desempeño de la comunidad y desvia la atención de las tareas y funciones importantes.

En este sentido, Chiavenato (2009, p. 33) plantea que el desarrollo del conflicto sigue un procedimiento dinámico en el que la recurrencia está relacionada con el bajo nivel de manejo y resolución del conflicto en situaciones anteriores. Por lo que al no proveer de un manejo asertivo se crean sentimientos de animadversión que luego inciden en la generación de nuevos conflictos. De otro lado, de acuerdo con Caridad, Cardeño, Cardeño, & Castellano (2017, p. 80) afirma que el conflicto se puede resolver por medio de tres procedimientos: por evasión, por impase y ganar o perder. En el primero la fuga o evasión consiste en la manera de evadir o huir del problema aludiendo que hay intereses particulares. El segundo, el impase consiste en una situación en donde se bloquea el conflicto a través de una solución pasajera y del momento. Y, por último, el tercer procedimiento ganar o perder consiste en

confrontar la situación entre las partes afectadas y resolver conforme se muestre un vencedor y un perdedor.

Ante estas situaciones, es conveniente argumentar que dentro de la resolución del conflicto se debe establecer claridad en las normas establecidas reduciendo al máximo la generación del conflicto. Evitando al máximo de sentimientos y represalias que puedan desencadenar conflictos de mayor consideración que afecten negativamente el óptimo desempeño de la institución.
Entre tanto, dentro de las funciones del gerente educativo sobresale la capacidad de percatarse que los conflictos son diferentes y por ende deber ser atendidos de forma diferente (Gutiérrez, Vargas, González, & Rivera, 2021, p. 73).

De esta manera, la elección de las estrategias gerenciales para el manejo de conflictos debe relacionarse con las razones que la originaron y los efectos que provocan. Garantizando la eliminación de fallas en los procesos que podrían repercutir en la generación de conflicto de procedimiento o jerarquía. En donde, además, autores como Montaño (2020, p. 75) consideran que la existencia del conflicto deja entre ver la falta de estrategias gerenciales asociadas al manejo inadecuado de los procesos de gestión. Aunque, también se presenta por incompatibilidad de caracteres y sentimiento de apatía.

Finalmente, dentro de las estrategias gerenciales para resolución de conflictos de convivencia escolar, se destaca el hecho de que dentro de la comunidad educativa se debe promover espacios de formación en los que los miembros adquieran habilidades y competencias gerenciales que les permitan manejar adecuadamente el conflicto y de esta manera asegurar el éxito de la organización, alcanzando las metas y objetivos trazados desde la planeación.

2.2.5. Estrategias Gerenciales para la Resolucion de Conflictos

REDUNET

Teniendo en cuenta que las estrategias gerenciales para la resolución de conflictos hacen referencia a las acciones desde la administración del establecimiento educativo que se realizan con el fin de diseñar, proponer, programa y ejecutar, se disponen de la tabla 1, en la que se muestra algunas estrategias gerenciales encaminadas a fortalecer y mejorar los procesos institucionales en el ámbito académico, disciplinario y comunitario. En la que se encuentran las aportaciones de autores tales como Chiavenato (2009); Aparicio & Abadía (2019; Arango, Camacho, Montoya, & Salgado (2017); Caridad, Cardeño, Cardeño, & Castellano (2017); Carrillo , Rojas, & Rojas (2018); Fatecha & Sanabria (2020); Moreno (2017); Ramón & Serrano (2017); Argote & Miranda (2019) & Díaz & Serrano (2019). Las aportaciones de estos autores generan una serie de actividades y planes de acción las cuales benefician el éxito de una institución para interactuar con el medio a fin de alcanzar objetivos, metas, acciones a emprender y aprovechar recursos. Asimismo, proyecta acciones para un futuro deseado, logrando buenos resultados en el plano de eficacia de la organización. De esta manera, la información allí consignada contribuye a la generación de proyectos estratégicos que apoyan a la construcción de un plan de estrategias gerenciales para la resolución de conflictos de convivencia escolar.

Tabla 1. Acciones y/o estrategias gerenciales para la resolución de conflictos

Acción y/o Estrategia Gerencial	Descripción	Aporte a la Investigación	Dependencia
Procesos administrativos eficientes	Se definen como un conjunto de fases y procedimientos que sistematizan las acciones orientadas a garantizar el equilibrio organizacional.	Estas funciones estratégicas contribuyen a administrar los recursos y tomar decisiones con respecto a los recursos, direccionándolos hacia el cumplimiento de	Directivos y docentes, quienes deber liderar las funciones gerenciales con procesos de administración eficientes.

		los fines y objetivos trazados.	
Acciones de planificación	Consiste en definir actividades y alternativas de trabajo que conlleven a la correcta toma de decisiones y al cumplimiento de los objetivos.	Planificar implica escoger y relacionar hechos con el objeto de prever fallas y mitigar problemas; además de formular actividades que conlleven a alcanzar los resultados deseados.	Comunidad educativa, la cual debe determinar planes de acción claros que apunte a la eficiencia.
Acciones de organización	Se establece como el proceso sistemático que da orden a las actividades programadas. Además, de integrar y armonizar las partes de forma dinámica.	La organización conlleva al establecimiento de las actividades por funciones, áreas, niveles y equipos de trabajo. En donde se designan tareas y funciones claras.	Comunidad educativa en general, dado a que todos hacen parte del éxito organizacional
Acciones de direccionamiento	La dirección consiste en posibilitar que los miembros de la organización alcancen los objetivos propuestos a través del máximo aprovechamiento de los recursos.	Las acciones de direccionamiento conllevan a influir en las capacidades de las personas contribuyendo a que optimicen los recursos y se desempeñen de forma competente. por lo que es esencial la comunicación y el liderazgo.	Directivos y docentes quienes tiene la función de guiar, direccionar, supervisar y orientar con el objetivo de alcanzar las metas trazadas.
Acciones de control	El control se orienta como el proceso sistemático racional y social en la que se	A través de acciones de control se llevan a cabo procesos de verificación en los que se	Directivos y docentes quienes son los encargados de asumir responsabilidades

REDUCT

	establecen mediadas de desempeño. Lo que conlleva a establecer metas puntuales y corregir fallas en los procesos.	comprueban si todos los miembros marchan conforme al plan adoptado, además de impartir instrucciones especificas acordes a los principios misionales propuestos.	administrativas de control y supervisión de desempeño.
Fortalecimiento de competencias personales	Se definen como las competencias y habilidades propias de los miembros de la institución que les permite actuar de manera coherente y oportuna ubicándose a sí mismo en relación con los demás.	El fortalecimiento de las competencias personales conlleva a que se establezcan aspectos personales claros orientados a identificar sus potencialidades y mejorar su conducta individual.	Comunidad educativa en general, dado a que todos y cada uno deben partir de sus competencias personales dar lo mejor de sí.
Fortalecimiento de competencias interpersonales	Las competencias interpersonales se definen como las interacciones diarias que le permiten a las personas interactuar entre sí, compartir, cooperar, establecer metas comunes y particulares.	En el campo educativo las competencias interpersonales conllevan a dar aprovechamiento a las potencialidades de cada individuo. Por tanto, es clave para el buen funcionamiento y la armonía escolar. De allí a que los valores, creencias y principios sean claves para alcanzar las buenas relaciones.	Comunidad educativa en general, dado a que deben consolidarse relaciones sólidas capaces de resolver conflictos de manera mancomunada.
Manejo eficiente del personal	Se define como las acciones	El manejo eficiente del	Comunidad educativa en

REDIBOT

	orientadas a dar manejo correcto del recurso humano, quien posee sentimientos, ideas, conocimientos, experiencias y habilidades.	recurso humano contribuye a mejorar la productividad del personal en la organización, además de aprovechar los conocimientos y experiencias que son de vital importancia para el logro de los objetivos.	general, dado a que se debe capacitar al recurso humano en valores y principios sociales con miras a establecer procesos de responsabilidad y respeto mutuo.
Comunicación y acciones de asertividad	El asertividad se define como la manera de interactuar o comunicarse con los demás.	El actuar y comunicarse con asertividad asegura la reducción de situaciones estresantes y conflictivas. De allí a que el asertividad permita se constituya como una habilidad que permite expresar emociones y pensamientos de forma correcta.	Comunidad educativa en general, puesto que el asertividad debe estar presente en las acciones que se llevan a cabo y la forma en que comunicamos las cosas a otros.
Acciones de persuasión	Se definen como la manera de establecer un proceso comunicativo a través del poder de convencimiento con el fin de inducir o trasmitir una información.	Dentro de los procesos de comunicación debe existir la persuasión como la capacidad de convencer a las personas de forma voluntaria de actuar de manera diferentes contribuyendo a las metas colectivas.	Directivos y docentes quienes son las personas mejor capacitadas para llevar a cabo procesos de persuasión y mediación.

RED-UMET

Comunicación efectiva	Se manifiesta como un proceso en el que se transmite la información de forma clara, oportuna y pertinente.	La comunicación efectiva como instrumento le permite a la organización dar información veraz sobre el direccionamiento de los objetivos, estimular las acciones y establecer pautas efectivas de transmisión de ideas.	Comunidad educativa en general. Dado a que, todos los miembros deben estar en capacidad de comunicarse con respecto y hacerse entender de forma clara.
Solución de problemas	Se describe como la capacidad de solucionar problemas y focalizar acciones de gestión especificas con el propósito de identificar acciones y estrategias apropiadas para dar manejo a los conflictos.	Los conflictos deben ser atendidos desde el reconocimiento y la aceptación de que existen particularidades que nos hacen diferentes. De allí que logren ser aprovechadas para generar procesos de mejora e innovación que optimicen los recursos y generen acciones de cambio en lo académico, lo social y lo comportamental.	Directivos y docentes quienes poseen las habilidades y conocimientos adecuadospara dar manejo oportuno al conflicto.
Toma de decisiones eficientes y oportunas	La toma de decisiones se describe como una de las principales competencias interpersonales en donde los miembros de la comunidad seleccionan el	Define la forma racional en la que se da cumplimiento a las metas establecidas. Además de encaminar las acciones hacia alternativas de	Docentes, directivos y padres de familia quienes son los miembros que posee las habilidades, el liderazgo y la inteligencia emocional para

REDIMET

	curso de acción en la que se encuentran alternativas de solución a una situación o fenómeno.	solución que mejora los procesos, evalúa daños y mitiga fallas.	llevar a cabo tareas de esta magnitud.
Acciones de pensamiento creativo	El pensamiento creativo se define como la habilidad de formar nuevas combinaciones de ideas para suplir una necesidad.	El pensamiento creativo permite generar acciones con resultados creativos, novedosos que abarcan las necesidades y expectativas particulares y colectivas.	La comunidad en general, dado a que todos hacen parte de la construcción creativa de los planes orientados a crear mejoras en la institución.
Acciones de comprensión	La comprensión se establece como la actitud tolerante con la que se puede entender el punto de vista o la situación de otro.	El uso de actitudes como la comprensión conlleva a mediar las situaciones de conflicto, direccionando los esfuerzos a metas comunes.	La comunidad en general debe ser partícipe de acciones de comprensión por medio de un esfuerzo mayor que permite resolver conflictos.
Organizaciones inteligentes	Una organización inteligente es todo aquel proceso orientado a comprometer esfuerzos y capacidades en pro del alcance de las metas trazadas.	Una organización inteligente conlleva a reconocer las cualidades, limitaciones de cada miembro, aprender a crecer y trabajar en equipo para el logro de los objetivos organizacionales.	Directivos y docentes deben ser los lideres de las acciones inteligentes que conlleven a la toma correcta de decisiones.
Potencialización de un aprendizaje continuo	Se define como aquellas acciones dirigidas a desarrollar eficazmente el dominio personal reconociendo nuestras propias capacidades; identificar nuevos	Potencializar el aprendizaje continuo permitirá tener nociones más claras del problema a abordar. Además, de unir esfuerzo con el objeto de alcanzar las metas trazadas, fomentando el	Comunidad educativa en general. Puesto que, cada miembro debe crecer personal y profesionalmente a la medida que se desenvuelve en la sociedad.

RED-UTC

	modelos mentales que amplíen nuestra visión del mundo. Además, impulsar una visión compartida en donde se establezcan metas grupales y se unan esfuerzos.	trabajo en equipo y destacando las habilidades, destrezas y competencias de cada miembro de la comunidad.

Fuente: Elaboración del autor.

2.2.6. Características de las Estrategias Gerenciales

En cuanto a las características de las estrategias gerenciales se observa la información de la tabla 2, en donde se describe algunas características de las estrategias orientadas a la eficiencia y el óptimo desarrollo de los procesos dentro de la institución, de acuerdo con las aportaciones de Aguilar (2017, p.333-340).

Tabla 2. Características de las estrategias gerenciales

Características de las Estrategias	Descripción
Coordinación	La coordinación hace referencia al proceso de integración, organización y secuencia que debe existir entre las estrategias con el fin de administra las actividades, recursos y tiempo de forma eficiente y oportuna.
Continuidad	La continuidad se define como el desarrollo coherente de las actividades, las cuales deben estar orientadas a seguir un proceso sistemático.
Flexibilidad	La flexibilidad hace referencia al proceso de adaptación a los cambios y la forma de ajustarse a las necesidades por medio de estrategias de solución.
Dominio	El dominio constituye otra de las características de las estrategias gerenciales que apuntan a tener un dominio de conocimiento que le permita tomar decisiones correctas en el momento justo.
Proactividad	La proactividad refieres a la capacidad de atender con entusiasmo, puntualidad y cumplimiento las tareas encomendadas.
Cohesión Social	La cohesión social hace referencia a la forma en que se promueven estrategias a través de dinámicas sociales en la que se hace uso de los valores y los principios sociales.

REDUNET

Liderazgo	El liderazgo hace referencia a la capacidad de promover la integración y unificar esfuerzos encaminados a establecer la solución al problema.
Comunicación	La comunicación se concibe como la forma en que se interactúa con otros y la manera en que se presenta la información. La cual sede ser respetuosa y asertiva.
Solución de conflictos	Los planes de estrategias gerenciales deben estar encaminadas al establecimiento de acciones concretas que permitan armonizar las relaciones interpersonales, reduciendo los conflictos y mediando estrategias de solución.

Fuente: Elaboración del autor.

2.2.7. Procedimientos de las Estrategias Gerenciales en Entornos Educativos

Los procedimientos estratégicos son aquellos procesos que direccionan y posibilitan la planeación, con el objetivo de dar articulación entre las acciones que se llevan a cabo dentro de la institución (Rojas, Valles, Urdaneta, Del valle, & Jiménez, 2017,p. 60). Estos procedimientos, dan apoyo estratégico a las acciones y actividades con el fin de posibilitar el alcance de los objetivos, la misión y la visión institucional.

De otra parte, los procedimientos establecen la base para el correcto funcionamiento y control de la institución. Dentro de las funciones de acuerdo a Vásquez (2019, p. 80) se establecen: asegurar y controlar las políticas y su cumplimiento; confirmar la marcha adecuada en el funcionamiento de los procesos y facilitar la toma de decisiones en proceso de mejoramiento institucional.

Entre tanto, dentro de los procedimientos estratégicos se deben responder a las necesidades puntuales de la población, a través de acciones concretas que encaminar los esfuerzos hacia el logro de las metas trazadas. De igual forma, dentro de las acciones procedimentales se encuentran las siguientes características según Jiménez (2020, p. 91) el proceso debe ser interactivo e iterativo; es decir que debe involucrar a todas las personas en la medida que corrige y se adapta a los cambios. Así mismo, debe ser sensible y contingente; en el que se evalué los impactos generados y se considere la probabilidad de que surjan conflictos o problemas.

Finalmente, debe ser incremental, es decir que se desarrolla de forma progresiva asumiendo cambios y teniendo en cuenta particularidades y necesidades.

En este sentido, también se tiene en cuenta los objetivos de estos procedimientos estratégicos los cuales apuntan hacia la organización de la situación actual, aumentar la productividad y eficiencia, actuar con ética y legalidad, desarrollar actividades que beneficien a la comunidad vinculadas por medio de procesos organizados, coherentes y precisos.

2.3 Bases Conceptuales

En este apartado, se describen una serie de conceptos con relación a las palabras claves que componen este proceso investigativo.

2.3.1. Estrategias Gerenciales

Morales & Olmos (2020, p.38) expresan que las estrategias gerenciales se definen como los planes de acción que conllevan a interactuar con un medio con el objetivo de alcanzar un fin especifico. En esta misma línea de análisis las estrategias se definen como las acciones o medios que posibilitan el alcance de las metas. No obstante, en algunas instituciones educativas estos planes no se llevan a cabo o no existen por lo que repercuten negativamente en la aparición de conflictos sin un manejo adecuado y pertinente.

Entre tanto, la gerencia moderna en las instituciones exige asumir nuevos retos ante los grandes cambios que se suceden en el entorno (Ospina, Burgos, & Madera, 2017, p.190). De allí, que hagan uso de nuevas estrategias en una búsqueda por establecer un plan de acción que desarrolle soluciones a problemas o fenómenos específicos. En este sentido, el éxito de las organizaciones depende de gran mediad en la capacidad de generar acciones novedosas desarrolladas con eficiencia y capacidad de alcanzar los objetivos, misiones y visiones.

2.3.2. Competencias Gerenciales

Las competencias gerenciales se definen como las funciones y el rol que le son propios a una persona al verse inmersa en diversas situaciones y ambientes

REPOSITORIO

(Aldana, Salón, & Guzmán, 2019, p.190). Dentro de las competencias gerenciales se destaca la necesidad de reunir ciertas habilidades que conllevan a alcanzar de manera efectiva las metas institucionales. De igual forma, dentro de este aspecto se destaca la comunicación como una herramienta de gestión que reúne y encamina el esfuerzo de la fuerza humana.

2.3.3. Organización

La organización se define como el establecimiento ya sea empresa o institución que presenta cierta estructura con roles específicos y desarrollan una tarea en sociedad (Tello, 2018, p. 85). En otras palabras, la organización cumple una serie de actividades conforme a unas metas institucionales que definen la generación de actividades, roles y funciones de sus trabajadores. Por ende, la organización nace de la necesidad humana de cooperar para un bien mayor que trae beneficios a muchos.

2.3.4. Conflicto Escolar

El conflicto es inherente al ser humano y surge y se hace presente durante toda su vida (Ovallo & López, 2020, p.4). De allí, a que desde tiempo remotos de busque estrategias de solución a los problemas, conflictos y situaciones de agresión. De igual forma, el conflicto sea cual sea su ambiente formativo u otro ha formado parte de las relaciones humanas en ocasiones afectándolas hasta el punto de deteriorarlas gravemente. Actualmente, el conflicto es una situación fácilmente detectable en cualquier aspecto de vida del individuo ya que se encuentran muchas diferencias y particularidades que surgen principalmente del creciente y acelerado cambio social.

2.3.5. Resolución de Conflicto

La resolución del conflicto nace como una oportunidad de mejora que conlleva a restituir las condiciones óptimas de las relaciones humanas (Fatecha &

REDUNOT

Sanabria, 2020, p. 135). Del mismo modo, este proceso requiere de la negociación y el compromiso de las partes con el fin de establecer rutas de comunicación que posibiliten la generación de estrategias de solución. En este sentido, al establecerse acciones para la resolución de los conflictos en cualquier institución se asegura el éxito de la organización.

2.3.6. Toma de Decisiones

La toma de decisiones según Ovallo & López (2020, p.6) se establece como el juicio o elección entre dos o más personas en las que se busca mediar un problema o aplicar una medida. Dentro de las estrategias gerenciales la toma de sesiones forma parte esencial de los procesos dado a que conlleva a direccionar las acciones y esfuerzos hacia el cumplimiento de los objetivos. Así mismo, la toma de decisiones se considera un proceso sistemático en el que de identifica, se analiza, se evalúa, se elige y se planifica una acción concreta orientada a establecer un proceso de mejora.

2.3.7. Convivencia Escolar

Fierro & Carvajal (2019, p. 2) señalan que la convivencia escolar emerje como una perpectiva prometedora que aborda situaciones problemas relacionadas con las relaciones interpersonales entre los miebros de la comunidad.

De igual forma la convivencia escolar apunta a la construcción de la paz duradera entre los miembros a partir de prácticas pedagógicas y de gestión de forma inclusiva, equitativa y participativa en la que se aborde los conflictos de manera constructiva.

En este sentido, la convivencia escolar busca establecer rutas de comunicación e interacción basadas en la tolerancia y el respeto por el otro. Desde el entendimiento de que todos y cada uno somos diferentes. Así mismo, el establecimiento de la convivencia escolar está orientada hacia tres ámbitos de la vida escolar: el pedagógico curricular, el organizativo o administrativo y el socio comunitario.

2.4. Bases Legales

2.4.1. Constitución Política de Colombia 1991

El gobierno nacional de Colombia, al tanto de la necesidad de formar ciudadanos capaces de resolver sus conflictos de convivencia en el entorno educativo, sin recurrir a la violencia, ha contemplado los siguientes artículos:

- En su artículo 22 establece que "la paz es un derecho y un deber de obligatorio cumplimiento", por ende, el Estado debe promover acciones garanticen este derecho.
- En su artículo 44 plantea los derechos fundamentales de los niños "serán protegidos contra toda forma de abandono, violencia física o moral…".
- En su artículo 67 instaura el derecho a la educación y sus funciones "La educación formará al colombiano en el respeto a los derechos humanos, a la paz y la democracia…". Lo anterior permite evidenciar la responsabilidad que tiene el estado y en particular la educación en relación con la formación para la paz y la convivencia.

2.4.2. Ley General de Educación 115 de 1994

Dando cumplimiento a la Constitución Política de Colombia, La Ley 115 de 1994 del Ministerio de Educación Nacional (MEN), señala las normas generales para regular la prestación del servicio educativo.

- En su artículo 5 contempla "la formación en el respeto a la vida y a los demás derechos humanos, a la paz, a los principios democráticos, de convivencia,

REDUNFOCIT

pluralismo, justicia, solidaridad y equidad, así como en el ejercicio de la tolerancia y de la libertad.

- En su artículo articulo 82 contempla “los establecimientos educativos tendrán reglamento o manual de convivencia, en el cual se definen los derechos y obligaciones de los estudiantes. Los padres o tutores y los educandos al firmar la matrícula estarán aceptando el mismo”.
- En su artículo 92 establece que las instituciones educativas deben diseñar acciones pedagógicas para favorecer la solución de conflictos a través de la negociación y la participación. De esta manera esta ley propende por una formación ética y moral, que conlleve a la práctica de los derechos humanos.

2.4.3. Decreto 1965 de 2013

Decreto por el cual se reglamenta la ley 1620 del mismo año; en el primer artículo se define el objeto de la norma. Reglamenta el funcionamiento del 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; sus herramientas; los lineamientos generales bajo los cuales se deben ajustar los manuales de convivencia de los establecimientos educativos, de acuerdo con lo ordenado en la Ley 1620 de 2013 y otros aspectos relacionados con incentivos y la participación de las entidades del orden nacional y territorial, establecimientos educativos, la familia y la sociedad dentro del Sistema Nacional de Convivencia Escolar.

Es así, como se ordena la conformación, organización y funciones de los Comités Nacional, Municipales, Distritales, Departamentales y Escolares de Convivencia Escolar. Particularmente, las Instituciones Educativas deben “conformar el comité escolar de convivencia, encargado de apoyar la labor de promoción y seguimiento a la convivencia escolar” (Art. 22). En este marco, las escuelas deben actualizar el Manual de Convivencia, estipulando las funciones de

REDUNET

todos los miembros de la comunidad educativa y las acciones de promoción, prevención, atención y seguimiento de todas las situaciones que afectan la convivencia escolar, estipulados en el Capítulo II del decreto: "De la ruta de atención Integral para la Convivencia Escolar". En este capítulo, en su artículo 39 se define los siguientes términos; conflicto, agresión escolar, los diferentes tipos de agresión: física, verbal, gestual, relacional y electrónica, acoso escolar, cibernético escolar, violencia sexual, entre otros.

2.4.4. Ley 1620 de 2013

La Ley 1620 de 2013 a través de 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". Esta se constituye en una política pública que promueve y fortalece la convivencia escolar, la mediación y reconciliación a través del desarrollo de estrategias, programas y actividades que fortalecen la convivencia pacífica. Se destaca, la Ruta de Atención Integral para la Convivencia Escolar en la cual se establecen las acciones que deben ser desarrolladas en el marco de la promoción, prevención, atención y seguimiento a casos relacionados con conflictos escolares.

2.4.5. Ley 1860 de 1994

Este Decreto, reglamenta parcialmente la Ley 115 de 1994.

- En el artículo 17 manifiesta que las instituciones educativas deben incluir un manual de convivencia en el Proyecto Educativo Institucional, en el cual se estipulan "procedimientos para resolver con oportunidad y justicia los conflictos individuales o colectivos... incluir instancias de diálogo y de conciliación".
- En su artículo 40 asignan responsabilidades al servicio de orientación, quienes deben orientar y acompañar la solución de conflictos individuales, grupales y familiares.

REPOSITORIO

2.4.6. Ley 1098 de 2006

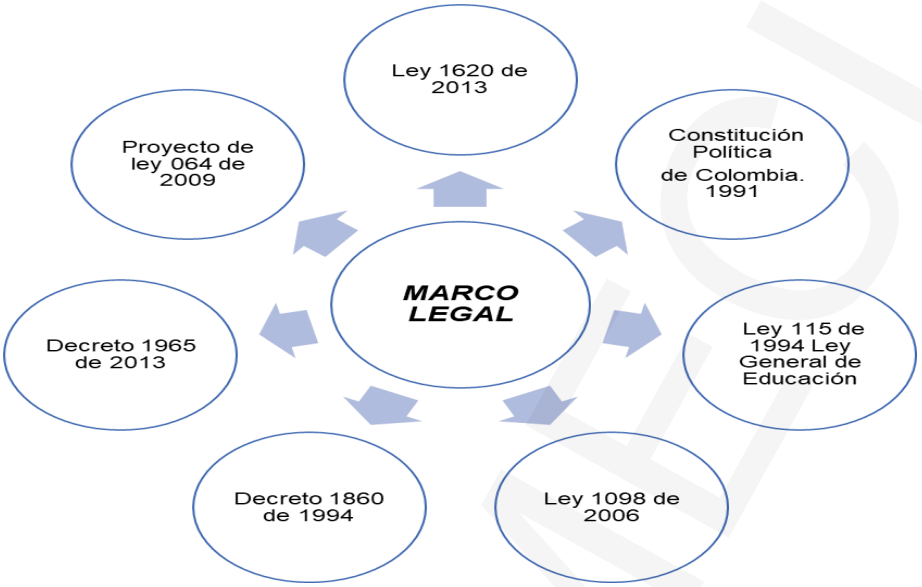
La Ley 1098 de 2006 "Por la cual se expide el código de la Infancia y la Adolescencia, enfatiza en las responsabilidades que tiene el Estado, la sociedad, la familia y la Instituciones Educativas en cuanto a la protección contra el maltrato y los abusos de toda índole. Específicamente el Estado tiene la obligación de promover la convivencia pacífica en el orden familiar y social, formar a los ciudadanos en una cultura del buen trato para la solución pacífica de los conflictos". Por otro lado, las Instituciones Educativas deben contemplar las estrategias y procedimientos para impedir cualquier forma de maltrato, agresión física o psicológica hacia los niños, niña y adolescente.

2.4.7. Proyecto de Ley 064 DE 2009

"Por la cual se establecen mecanismos para la prevención y corrección del acoso escolar, el hostigamiento, el maltrato y otras formas de violencia en escuelas y colegios, y se adiciona al Código de la Infancia y la Adolescencia".

Todo lo anterior, se denota en la ilustración 4.

REDUNCIT



Fuente: Elaboración del autor.

Ilustración 5. Marco Legal de la Investigación.

RED-UNIDOT

2.5. Operacionalización de las Variables

Las variables corresponden a las propiedades, características de un grupo poblacional específico (Villasís & Miranda, 2016, p.68). En este sentido, la investigación describe la siguiente operacionalización de las variables.

Tabla 3. Operacionalización de variables

Objetivo Especifico	Variables	Dimensión	Indicadores	Técnicas e Instrumentos
Caracterizar la muestra poblacional de la Institución Educativa Agropecuaria de Aipe, Huila mediante una encuesta sociodemográfica	Información sociodemográfica	Datos del ámbito familiar, social, personal y económico	-Indagación - Diagnóstico -Interpretar la realidad de la población	Encuesta sociodemográfica Ítem 1- 23
Determinar el grado de conocimiento con relación a procedimientos y estrategias gerenciales para la resolución de conflictos de convivencia escolar mediante un cuestionario a estudiantes	Acciones de estrategias gerenciales para la resolución de conflictos de convivencia escolar	Conocimiento de los estudiantes acerca de las y acciones estratégicas para la resolución de conflictos	Acciones de estrategias gerenciales Factores de estrategias gerenciales Funciones administrativas Roles y funciones	Cuestionario a estudiantes Del ítem 1 al 3 Ítem 4 y 5 Ítem 6 y 7 Ítem 8, 9 y 10
Identificar los procedimientos y estrategias gerenciales para la resolución de conflictos de convivencia escolar llevados a cabo por los docentes y directivos de la Institución Educativa Agropecuaria de Aipe- Huila mediante un cuestionario		Conocimientos de los docentes y directivos acerca de las y acciones estratégicas para la resolución de conflictos	Acciones de estrategias gerenciales Factores de estrategias gerenciales Funciones administrativas Roles y funciones de docentes y administrativos	Cuestionario a docentes Del ítem 1 al 3 Ítem 4, 5 y 6 Ítem 7,8 y 9 Del Ítem 10 al 16
Describir las acciones de estrategias gerenciales para el manejo y la resolución de conflictos de convivencia escolar		Descripción de las acciones estratégicas	Habilidades estratégicas Definir procedimiento Formalizar acuerdos	Propuesta gerencial y pedagógica

REDIMEC

Fuente: Elaboración del autor.

REDI- UMECIT

CAPÍTULO III
RECORRIDO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque Paradigmático

En relación con los objetivos de esta investigación y la naturaleza del fenómeno estudiado, se establece un enfoque de tipo cuantitativo. Para ello, de acuerdo Hernández & Mendoza (2018, p. 37) se establece que la ruta cuantitativa es un proceso organizado de forma secuencial en el que se comprueban cierta suposiciones. Tomando elementos para el análisis y la interpretación como los resultados de la aplicación del cuestionario a 17 directivos y docentes y 26 estudiantes del grado séptimo. Esta información servirá para representarla y graficarla permitiendo asi, diagnosticas el estados de los procedimientos estrategicos llevados a cabo por la comunidad educativa en cuanto a las estrategias gerenciales para la resolución de conflictos de convivencia escolar. En este sentido, el enfoque cuantitativo se caracteriza por medir fenómenos, utilizar la estadística, con un proceso deductivo, secuencial, probatorio y analiza la realidad objetiva además es bondadoso dado a la generación de resultados y control sobre fenómenos (Hernández & Mendoza, 2018, p. 37).

3.2. Tipo de Investigación

De acuerdo con los resultados que se obtendrán a partir de la aplicación de los instrumentos se establece una investigación de tipo descriptiva y Positivista. En la que se destaca según Guevara, Verdesoto & Castro (2020, p. 52). que, dentro de las funciones principales del método descriptivo, se encuentra la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio, dado que estas determinaran la confiabilidad de la investigación. De esta manera, el proceso investigativo está orientado a recolectar información relacionada con el estado real de las personas, objetos o fenómenos, tal cual se presentaron en el momento de su recolección.

REDUNET

De igual forma, se elaborará un plan de estrategias gerenciales para la resolución de conflictos de convivencia escolar con el fin de atender oportunamente la problemática encontrada. Todo esto, a partir de un diagnóstico que precisará otras necesidades, requerimientos y expectativas del grupo poblacional participante, que sirven para la realización de las acciones y actividades del plan de estrategias gerenciales, el cual presenta de forma detallada los procecimientos para mejorar la resolucion del conflicto dentro de la Institución Educativa Agropecuaria de Aipe.

Entre tanto, Guevara, Verdesoto & Castro (2020, p. 52) señalan que la investigación descriptiva conlleva hacer análisis e interpretaciones de la realidad educativa, permitiendo el establecimiento de un plan ajustado a las necesidades del contexto y a la realidad del fenómeno estudiado. En este sentido, que el plan debe estar fundamentado en un proceso sistemático de busqueda e indagación que describe y explica diversas teorías en relación a la resolución de conflictos de convivencia escolar.

En este orden de ideas, el diseño investigativo escogido conlleva a realizar análisis interpretativos que muestran la realidad entorno al fenómeno estudiado y la dinámica educativa en torno a los procesos de resolución del conflicto escolar; lo que conlleva a importantes avances en el ámbito investigativo y académico, dado a que mejora procesos de enseñanza y aprendizaje en áreas tan importantes como la formación de ciudadanía para la convivencia escolar.

3.3. Diseño de la Investigación

Al ser el estudio investigativo de tipo descriptiva, el diseño está orientado a establecer las siguientes fases investigativas:

Fase Inicial: La fase inicial conlleva a diagnosticar la situación problemática entorno a los procedimientos estratégicos que se llevan a cabo en la Institución

REDUNET

Educativa Agropecuaria de Aipe - Huila; para la resolución de conflictos de convivencia escolar.

En este sentido, se establecerá un plan de estrategias gerenciales que permite modificar y mejorar la forma en que se maneja y resuelve los conflictos escolares. Lo que conlleva a la mejora sustancial de las condiciones y la calidad de vida de la población objeto de estudio. Finalmente, en esta fase se recoge toda la información que permite un mejor conocimiento del fenómeno estudiado.

Fase de Diseño: en esta fase investigativa se buscar identificar cuáles son aquellas posibilidades y estrategias gerenciales que se ajustan eficazmente a la resolución de conflictos y que dan solución a la problemática. Permitiéndole al investigador reconocer fortalezas y debilidades de la comunidad educativa participante para plantear así actividades de fortalecimiento encaminadas a mejorar los procedimientos y las acciones. De igual forma, en esta fase se diseñan los instrumentos para la recolección de la información y su posterior análisis de forma descriptiva e interpretativa. Permitiendo obtener aspectos relevantes que orientan la ruta de la investigación en torno a la solución del problema.

Finalmente, en la última fase se establecerá un plan de estrategias gerenciales para la resolución de conflictos de convivencia escolar; la cual corresponde a la propuesta investigativa de este estudio, el cual está sujeta a diversas fuentes de verificación, validación y estudios de factibilidad. En este aspecto, teniendo en cuenta que la población objeto de estudio corresponde 17 directivos y docentes y 26 estudiantes de grado séptimo; la propuesta va dirigida como una aproximación la cual busca atender oportunamente una necesidad puntual entorno a la realidad educativa de este grupo poblacional. Logrando fomentar los valores que contribuyen a formar sujetos sociales responsables, respetuosos y tolerantes.

REDUCT

3.4. Población y muestra

Población

El municipio de Aipe se encuentra ubicado en la región noroccidental del departamento del Huila. Cuenta con una población de 29.177 habitantes de acuerdo con la información del DANE para año el 2019. El municipio está ocupado principalmente por viviendas que se basan en el desarrollo de actividades agropecuarias, industriales y mineras. Es un gran productor de petróleo donde son explotados más de 120 pozos, por lo que es conocida como la Capital del Oro Negro del Huila.

Entre tanto, la Institución Educativa Agropecuaria de Aipe es de carácter oficial ofrece educación en la jornada mañana, jornada completa y nocturna. Es mixto, y ofrece la modalidad académica y técnica. Cuenta con niños, niñas y jóvenes entre los estratos 0 y 1, actualmente cuenta con una población de 210 estudiantes. Los cuales la gran mayoría tienen padres campesinos y jornaleros dedicados a las labores del campo con escaza formación académica.

Muestra

Teniendo en cuenta que la investigación tiene un enfoque cuantitativo, se toma como muestra poblacional un grupo de17 docentes y directivos y 26 estudiantes de grado séptimo, que corresponde a una muestra probabilística por conveniencia. Así mismo, Hernández & Mendoza (2018, p. 170) define la población como el universo de estudio de la investigación sobre la cual se pretende dar respuesta a un fenómeno concreto de estudio. Permitiendo así conocer e indagar la realidad educativa entornos a la mejora del proceso de enseñanza y aprendizaje. No obstante, la muestra es un subgrupo de la población que posee características particulares. En donde, el muestreo por conveniencia dado a que es una técnica de muestreo no probabilística que se emplea con frecuencia dado a la facilidad y disponibilidad de acceder a las personas participantes del estudio. Todo esto, bajo un periodo de tiempo determinado que surge de las actividades de diagnóstico, implementación y evaluación del estudio. A continuación, se describe la siguiente

tabla 4 y 5 con información de la caracterización de la muestra poblacional participante.

Tabla 4.Caracterización de la muestra poblacional participante

Cargo	Femenino		Masculino		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Rector	0	0%	1	5%	1	2%
Administrativos	1	4%	1	5%	2	5%
Docentes	7	29%	7	37%	14	33%
Estudiantes	16	67%	10	53%	26	60%
TOTAL	24	100%	19	100%	43	100%

Fuente: Elaboración del autor.

Tabla 5. Caracterización de la muestra estudiantil

EDADES	Femenino		Masculino		Total	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
11	1	6%	1	10%	2	8%
12	4	25%	1	10%	5	19%
13	6	38%	3	30%	9	35%
14	4	25%	5	50%	9	34%
15	1	6%	0	0%	1	4%
TOTAL	16	100%	10	100%	26	100%

Fuente: Elaboración del autor.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En tanto, a las técnicas e instrumentos a emplear para la recolección de la información, se establece la encuesta sociodemográfica y cuestionario junto con una rejilla de observación, las cuales permiten abordar el fenómeno estudiado y recopilar información entornos a los procedimientos estratégicos para la resolución de conflictos de convivencia escolar, con el objetivo de proponer un plan de estrategia gerenciales para la mejora institucional.

REPOSITORIO

Encuesta

La encuesta es una técnica que se lleva a cabo mediante la aplicación de ciertas preguntas a un grupo de personas, con el fin de identificar información relevante sobre cierto fenómeno de estudio (Feria, Matilla & Mantecón, 2020, p. 54). En este sentido es un método de recolección de datos bastante útil que se emplea con regularidad por muchos estudios investigativos. En el caso de este estudio se empleo una encuesta de carácter sociodemográfico con 23 ítems, los cuales están orientados a identificar datos en relación con: ámbito familiar, personal, social y económico de los participantes. Ver Anexo F.

Cuestionario

El cuestionario es un instrumento cuantitativo que sirve para determinar ciertos aspectos relevante de un estudio (Feria, Matilla & Mantecón, 2020, p. 38). Además, permite identificar el estado de los procesos al igual que la percepción de los participantes. En el caso puntual de esta investigación, el cuestionario se lleva a cabo por medio de 16 preguntas cerradas a docentes y directivos; y otro cuestionario dirigido a los estudiantes de 10 preguntas cerradas; todo esto con el fin de identificar aquellos procedimientos que se llevan a cabo actualmente en la institución. Además, de identificar intereses, necesidades y expectativas de los estudiantes, docentes y directivos en relación con el manejo y la resolución de conflictos de convivencia escolar en la Institución Educativa Agropecuaria de Aipe. Ver Anexo G y H.

Tabla 6.Relación de instrumentos de recolección de información

Nombre del instrumento	Descripción	Objetivo
Encuesta Sociodemográfica	Una encuesta compuesta por 23 ítems en los que se indaga aspectos e información relacionada con el ámbito personal, familiar, económico, social y educativo de los estudiantes participantes	Objetivo 1
Cuestionario a estudiantes	Una encuesta semiestructurada con 10 preguntas cerradas en las que se indaga acerca de los procedimientos que se llevan a cabo para la resolución de conflictos en la institución.	Objetivo 2

Cuestionario a docentes y directivos	Una encuesta semiestructurada con 16 preguntas cerradas en las que se indaga acerca de los procedimientos que se llevan a cabo para la resolución de conflictos.	Objetivo 3

Fuente: Elaboración del autor.

3.6. Validez y confiabilidad de la información

De acuerdo con la aplicación de los instrumentos al grupo poblacional objeto de estudio se analizan los resultados de manera que se muestren consistencias y datos coherentes que indican la validez y la confiabilidad de las preguntas. Además, se realizan análisis estadísticos que evidencian aspectos puntuales en relación con el fenómeno estudiado. De otro lado, se aclara que antes de la aplicación de los instrumentos, éstos fueron validados por dos expertos quienes evaluaron y validaron el constructo propuesto. En tanto para la confiabilidad se utilizó el coeficiente alfa Cronbach el cual dio un valor de 0.9 indicando que los instrumentos propuestos tienen una confiabilidad aceptable. Ver Anexo L y M.

3.8. Consideraciones Éticas

Las consideraciones éticas, aquí establecidas tiene en cuenta aspectos emocionales, éticos, morales y comportamentales del ser humano en relación con los procedimientos estratégicos implementados para la resolución del conflicto escolar. Exaltando que, en este caso puntual, tanto los estudiantes como los docentes y directivos son participantes activos de la investigación y, por ende, el eje central del estudio. Por lo que podrá actuar libremente bajo su propia expresión (desarrollo de personalidad) y de acuerdo con sus capacidades.

Así mismo, se plantea el Decreto 2693 como soporte y guía de las afirmaciones que se exponen en la temática estudiada y problema a considerar. Dentro de las acciones docentes que se llevaran a cabo, se observa actividades motivacionales que invitan al educando a aprender, hacer uso y aplicabilidad de los valores para mejorar sus procesos cognitivos, su comportamiento y mejora de la

conducta. De actuar responsablemente a la hora de aprender, logrando emplear y buscar nuevos métodos de aprendizaje que faciliten sus procesos de aprehensión del conocimiento y el saber.

En este mismo sentido, la comunidad educativa percibirá el establecimiento de este plan de estrategias gerenciales para la resolución de conflictos como una oportunidad de socialización que le permite mejorar sus habilidades sociales. Denotando en una tarea de suma importancia que fortalece su proceso formativo y lo inserta de forma significativa en cualquier contexto social. De igual forma, atendiendo el Decreto 2693, se logra contribuir al país de forma responsable, dado a que se ofrecen oportunidades de mejora en el que el estudiante se apropia de sus capacidades para actuar de forma coherente con las problemáticas que lo rodean, haciendo excelente uso de sus conductas, actitudes y relaciones con los demás.

De esta manera, logramos como profesionales influir positivamente en el desarrollo integral de los estudiantes, apoyando uno a uno sus procesos a lo largo de su vida escolar. De esta manera, la propuesta de investigación contempla la Resolución 008430 de 1993, la cual establece y regula las normas científicas, técnicas y administrativas de los procesos investigativos, asumiendo los siguientes artículos:

- Artículo 5. En toda investigación en la que el ser humano sea sujeto de estudio, debe prevalecer el criterio del respeto a su dignidad y la protección de sus derechos y su bienestar.
- Artículo 6. La investigación que se realice en seres humanos se debe desarrollar conforme a los siguientes criterios:
- Se ajuste a los principios científicos y éticos que la justifiquen.
- Se realice solo cuando el conocimiento que se pretende producir no pueda obtenerse por otro medio idóneo.
- Debe prevalecer la seguridad de los beneficiarios y expresar claramente los riesgos (mínimos), los cuales no deben, en ningún momento, contradecir el artículo 11 de esta resolución.

PROYECTO

- Cuente con el Consentimiento Informado y por escrito del sujeto de investigación o su representante legal con las excepciones dispuestas en la presente resolución.
- Se lleve a cabo cuando se obtenga la autorización del representante legal de la institución investigadora y de la institución donde se realice la investigación.
- Consentimiento Informado de los participantes; y la aprobación del proyecto por parte del Comité de Ética en Investigación de la institución.
- Del mismo modo, se establece principios de la Declaración Universal sobre Bioética y Derechos Humanos (2005), estipulando:
- Artículo 3. Dignidad y derechos humanos: en donde se debe respetar plenamente la dignidad humana, los derechos humanos y las libertades fundamentales. Y, además los intereses y el bienestar de la persona deberían tener prioridad con respecto al interés exclusivo de la ciencia o la sociedad.
- Artículo 4. Beneficios y efectos nocivos: Al aplicar y fomentar el conocimiento científico, la práctica médica y las tecnologías conexas, se deberían potenciar al máximo los beneficios directos e indirectos para los pacientes, los participantes en las actividades de investigación y otras personas concernidas, y se deberían reducir al máximo los posibles efectos nocivos para dichas personas.
- Artículo 5. Autonomía y responsabilidad individual, se debe respetar la autonomía de la persona en lo que se refiere a la facultad de adoptar decisiones, asume la responsabilidad de éstas y respetando la autonomía de los demás. Para las personas que carecen de la capacidad de ejercer su autonomía, se debe de tomar medidas especiales para proteger sus derechos e intereses.
- Artículo 9. Privacidad y confidencialidad La privacidad de las personas interesadas y la confidencialidad de la información que les atañe deberían respetarse. En la mayor medida posible, esa información no debería utilizarse o revelarse para fines distintos de los que determinaron su acopio o para los que se obtuvo el consentimiento, de conformidad con el derecho internacional, en particular el relativo a los derechos humanos.

REPOSITORIO

- Artículo 10. Igualdad, justicia y equidad. Se debe de respetar la igualdad fundamental de todos los seres humanos en dignidad y derechos, de tal modo que sean tratados con justicia y equidad.
- Artículo 11. No discriminación y no estigmatización Ningún individuo o grupo debería ser sometido por ningún motivo, en violación de la dignidad humana, los derechos humanos y las libertades fundamentales, a discriminación o estigmatización alguna.
- Artículo 12. Respeto de la diversidad cultural y del pluralismo Se debería tener debidamente en cuenta la importancia de la diversidad cultural y del pluralismo. No obstante, estas consideraciones no deben de invocarse para atentar contra la dignidad humana, los derechos humanos y las libertades fundamentales o los principios enunciados en la presente Declaración, ni tampoco para limitar su alcance.
- Artículo 13. Solidaridad y cooperación. Se debe fomentar la solidaridad entre los seres humanos y la cooperación internacional a este efecto.
- Artículo 15. Aprovechamiento compartido de los beneficios
- Los beneficios resultantes de toda investigación científica y sus aplicaciones deberían compartirse con la sociedad en su conjunto y en el seno de la comunidad internacional, en particular con los países en desarrollo

De acuerdo a la UNESCO los beneficios de la investigación no deberían constituir incentivos indebidos para participar en dichas actividades. Por lo que se estipula las siguientes aclaraciones de acuerdo con la Ley 1374 del 2010, la cual señala:

- La valoración de la dignidad de la persona humana y el respeto por el pluralismo étnico, religioso, de género y cultural.
- La búsqueda de la erradicación de la pobreza y de la marginación, así como la reducción de las desigualdades sociales y regionales.
- La promoción del bien general, sin perjuicios de origen, raza, sexo, género, color, credo y edad.

REDUCT

CAPÍTULO IV.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1. Técnicas de Análisis de Datos

La investigación en el campo educativo es un proceso en el que de indagan fenómenos puntuales de la realidad educativa. Permitiéndole a los participantes tales como los docentes y estudiantes describir ciertas situaciones sociales y académica. Que conllevan a realizar interpretaciones que contribuyen a mejorar los proceso en función del alcance los objetivos o metas de aprendizaje

Para la interpretación de los resultados, se usaron las técnicas mencionadas por Hernández & Mendoza (2018, p 200), quienes describen la funcionalidad de los instrumentos de la investigación cuantitativa, en la cual se lleva a cabo una técnica de análisis descriptiva, donde se calculan medidas de tendencia central, es decir, media, mediana y modo, además de medidas de variabilidad como desviación estándar.

De esta manera, el aplicar los cuestionarios con preguntas cerradas garantiza la realización de un análisis estadístico que permita identificar los procedimientos estratégicos para la resolución de conflictos llevados a cabo en la institución educativa. Luego, se realizarán reflexiones sobre el plan de estrategias gerenciales con el fin de determinar interpretación que conduzcan a analizar la realidad educativa.

REDUCIT

4.2. Procesamiento de los Datos

4.2.1. Resultados de la Encuesta Sociodemográfica

A continuación, se expresan los resultados obtenidos con la aplicación de la encuesta sociodemográfica a 26 estudiantes de grado séptimo de la Institución Educativa Agropecuaria de Aipe; el instrumento consistió en 23 preguntas orientadas a indagar aspectos en el ámbito personal o familiar, económico y social de los estudiantes participantes. Esta información será posteriormente analizada con el fin de identificar las necesidades, características y expectativas del educando en torno a la generación de estrategias gerenciales para la resolución de conflictos de convivencia escolar que garanticen una mejor calidad de vida.

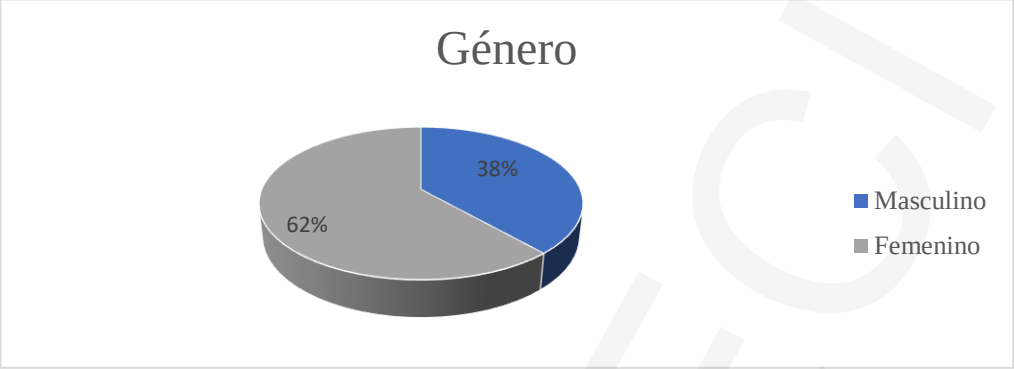
En este sentido, una vez aplicado los instrumentos de recolección de datos, se procedió a realizar el análisis correspondiente por ámbito, con el fin de conocer aspectos de importancia para este estudio. De acuerdo con lo anterior, se denota la tabla 7 en la que se muestra los resultados de la encuesta sociodemográfica en el ámbito familiar o personal de los estudiantes participantes.

Tabla 7. Resultados Encuesta Sociodemográfica ítem 1, 2 y 3

Ítem	Ámbito Personal y/o Familiar					
			Género			
1	Masculino			10		
	Femenino			16		
			Edad			
	De 13 a 15 años			16		
2	De 15 a 17 años			10		
	De 18 años en adelante					
			Grado			
3	6	7 x	8	9	10	11

Fuente: Elaboración del autor.

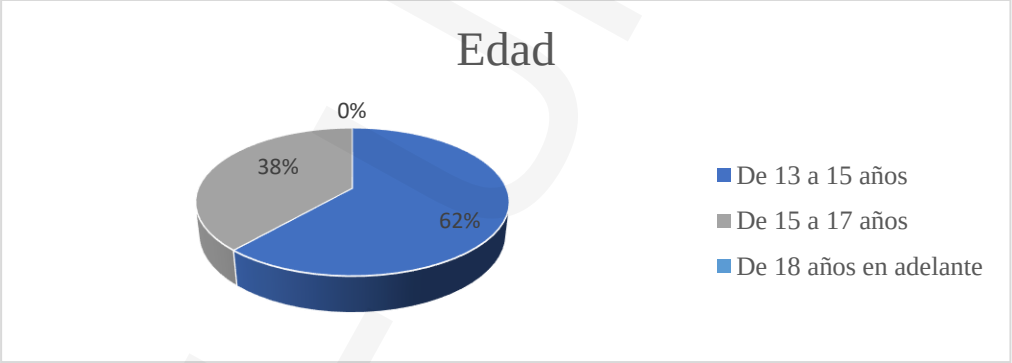
REDUNCIT



Fuente: Elaboración del autor.

Gráfica 1. Ítem 1- Estudiantes

En el item 1, se indaga por el género de los estudiantes participantes, en donde se encuentra que el 62% de ellos son mujeres y el 38% restante son hombres. Es decir, que hay mayor prevalencia de la población femenina.



Fuente: Elaboración del autor.

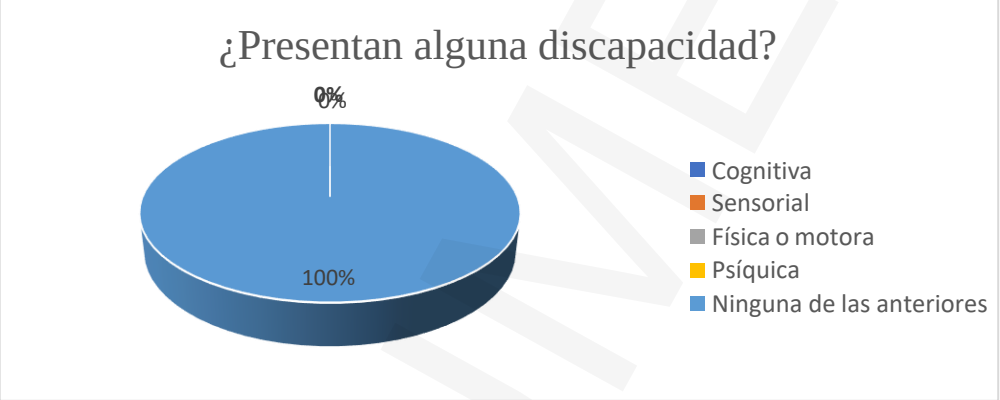
Gráfica 2. Ítem 2- Estudiantes

En tanto, al ítem 2 en donde se busca concoer la edad de los estudiantes, se evidencia que el 62% se encuentran entre los 13 a los 15 años de edad; seguido de un 38% quienes se encuentran entre los 15 a 17 años. Con lo anterior se analiza que los participantes de grado séptimo en su mayoria se encuentra en la etapa de la preadolescencia en la cual ya poseen nociones, criterios y aptitudes particulares que los definen en la sociedad.

Tabla 8. Resultados Encuesta Sociodemográfica ítem 4.

	¿Presentan alguna discapacidad?	
Ítem 4	Cognitiva	0
	Sensorial	0
	Física o motora	0
	Psíquica	0
	Ninguna de las anteriores	26

Fuente: Elaboración del autor.



Fuente: Elaboración del autor.

Gráfica 3. Ítem 4- Estudiantes

En tanto, al ítem 4 en donde se indaga sobre si los 26 participantes de la encuesta sociodemográfica poseen algún tipo de discapacidad, se observa que en un 100% manifiestan no tener ninguna discapacidad asociada a su desarrollo cognitivo, sensorial, físico o motor.

Tabla 9.Resultados Encuesta Sociodemográfica ítem 5.

	Personas con las que vive	
Ítem 5	Padre, madre y hermanos	12
	Madre o Padre	9
	Tíos	3
	otros	2

Fuente: Elaboración del autor.

REDUCT

Fuente: Elaboración del autor.

Gráfica 4. Ítem 5- Estudiantes

En cuanto, al ítem 5 el cual busca conocer con qué personas habita o vive los estudiantes participantes, se observa que el 46% de ellos afirman vivir en un núcleo familiar constituido por padre, madre y hermanos; seguido de un 35% de ellos quienes viven en estos momentos sólo con uno de sus progenitores (padre o madre); otro 11% de los participantes quienes viven con tíos. Finalmente un 8% de esta población encuestada manifiesta que viven con otras personas diferentes a las estabelcidas en las opciones de respuesta. Lo anterior, evidencia que la gran mayoria de los estudiantes conviven en la actualidad en un núcleo familiar conformado por sus dos padres y hermanos. Ademas, de que hay un porcentaje de ellos que obedece a 2 estudiantes quienes no habitan con ningun tipo de familiar cercano.

Tabla 10.Resultados Encuesta Sociodemográfica ítem 6.

	Número de personas con las que convive en su casa	
Ítem 6	De 1 a 3	3
	De 3-5	7
	Más de 5	16

Fuente: Elaboración del autor.

REDIMECT

Fuente: Elaboración del autor.

Gráfica 5. Ítem 6- Estudiantes

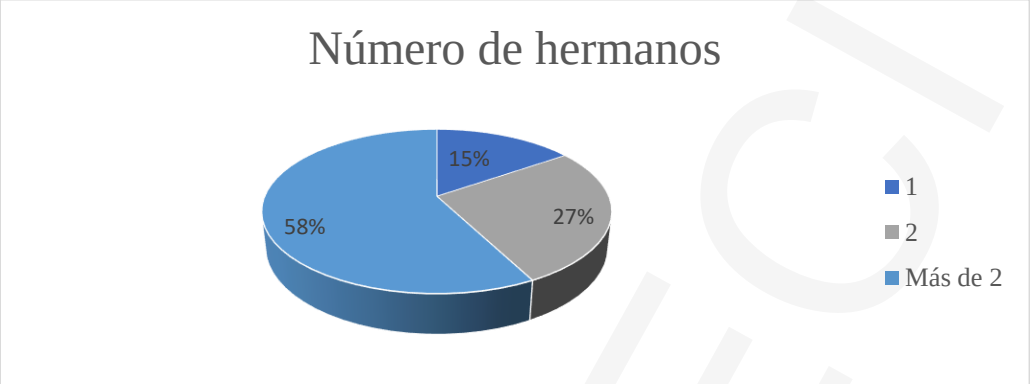
De otro lado, el ítem 6 de la encuesta sociodemográfica se indaga sobre el número de personas con las que hábita o convive los estudiantes participantes en su hogar, observando que el 62% de ellos habitan con un número mayor a las 5 personas; seguido de un 27% quienes conviven en un núcleo familiar en donde hay entre 3 a 5 personas. No obstante, el 11% restante de la población encuestada hábita en un hogar con 1 a 3 personas. Lo anterior conlleva a analizar que los estudiantes en su mayoría hábitan en sus hogares con una gran número de personas, dado a que son familias numerosas en donde conviven con primos, hermanos y algunos otros familiares como abuelos.

Tabla 11.Resultados Encuesta Sociodemográfica ítem 7.

	Número de hermanos	
Ítem 7	1	4
	2	7
	Más de 2	15

Fuente: Elaboración del autor.

REDUMECT



Fuente: Elaboración del autor.

Gráfica 6. Ítem 7- Estudiantes

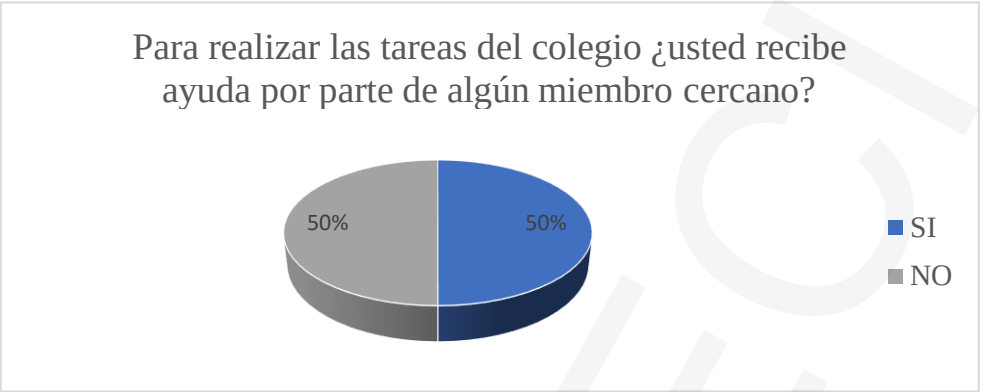
En el ítem 7, se busca conocer la cantidad de hermanos que poseen los participantes dentro de su núcelo familiar. En donde se observa que el 58% correspondiente a 15 estudiantes tienen más de dos hermanos; seguido de un 27% quienes tienen sólo tienen 2 hermanos y un último 15% que tienen un sólo hermano. Lo anterior, conlleva a analizar como los estudiantes encuestados en su mayoría habitan con un gran número de hermanos con los cuales interactúa de forma diaria, permitiéndole adquirir y desarrollar habilidades sociales que le posobilitan desenvolverse adecuadamente en la sociedad. De igual forma, el número de hermanos puede incidir en el comportamiento y la formacion en valores para la convivencia escolar; al igual que la generación de conflictos en el núcleo familiar y social.

Tabla 12.Resultados Encuesta Sociodemográfica ítem 8.

	Para realizar las tareas del colegio ¿usted recibe ayuda por parte de algún miembro cercano?	
Ítem 8	SI	13
	NO	13

Fuente: Elaboración del autor.

REDUCT



Fuente: Elaboración del autor.

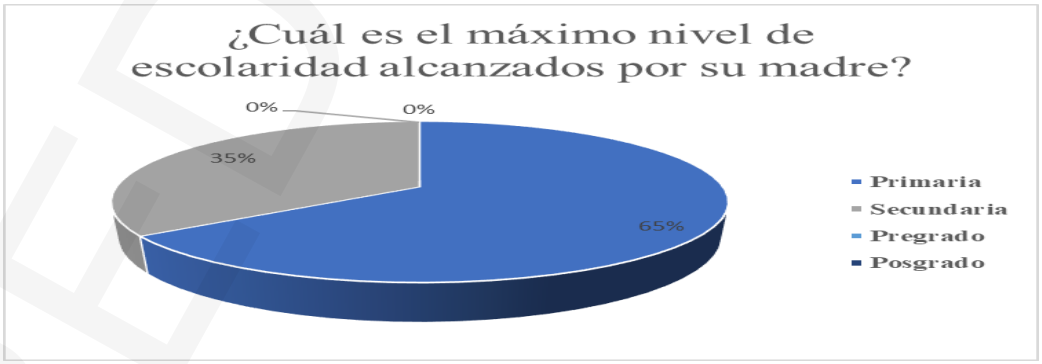
Gráfica 7. Ítem 8- Estudiantes

En el ítem 8, de la encuesta sociodemográfica se investiga acerca de sí los 26 estudiantes encuestados requieren ayuda para realizar tareas del colegio por parte de algún familiar o miembro cercano; en el que se observa que un 50% de ellos correspondiente a 13 estudiantes afirman que sí. Al igual que otro 50% restante que afirma que no. Lo anterior deja ver como cierta cantidad de estudiantes aún deben buscar acompañamiento en casa para la realización de sus tareas, dado principalmente a que no poseen consolidación de hábito de estudio.

Tabla 13.Resultados Encuesta Sociodemográfica ítem 9.

	¿Cuál es el máximo nivel de escolaridad alcanzados por su madre?	
Ítem 9	Primaria	17
	Secundaria	9
	Pregrado y/o posgrado	0

Fuente: Elaboración del autor.



Fuente: Elaboración del autor.

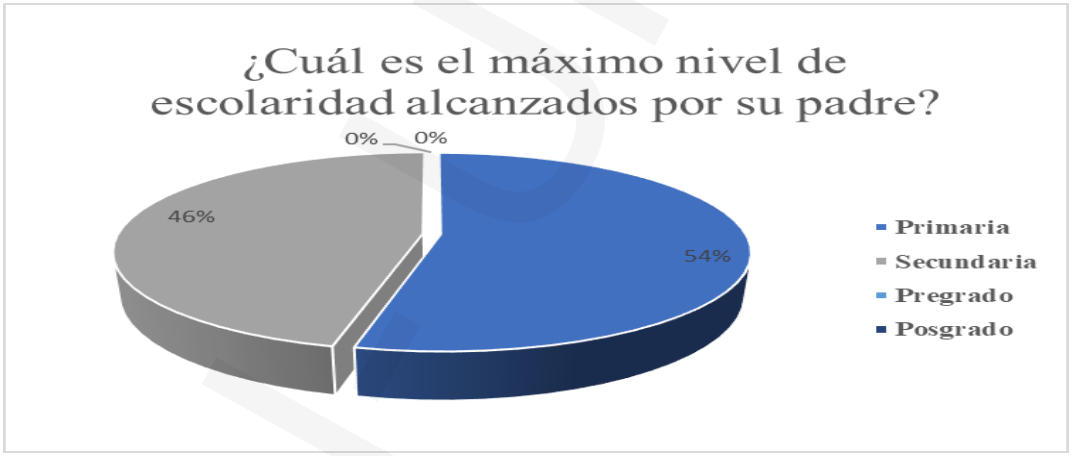
Gráfica 8. Ítem 9- Estudiantes

En tanto, al ítem 9 que busca indagar sobre el máximo nivel de escolaridad alcanzado por la madre se observa que el 65% de ellas sólo han cursado la básica primaria mientras que el 35% restante alcanzaron la secundaria y media. Lo anterior denota un bajo nivel educativo alcanzado por las madres de los estudiantes participantes, en donde en su mayoria se han dedicado a las labores del hogar y la crianza de los hijos.

Tabla 14. Resultados Encuesta Sociodemográfica ítem 10.

	¿Cuál es el máximo nivel de escolaridad alcanzados por su padre?	
Ítem 10	Primaria	14
	Secundaria	12
	Pregrado	0
	Posgrado	0

Fuente: Elaboración del autor.



Fuente: Elaboración del autor.

Gráfica 9. Ítem 10- Estudiantes

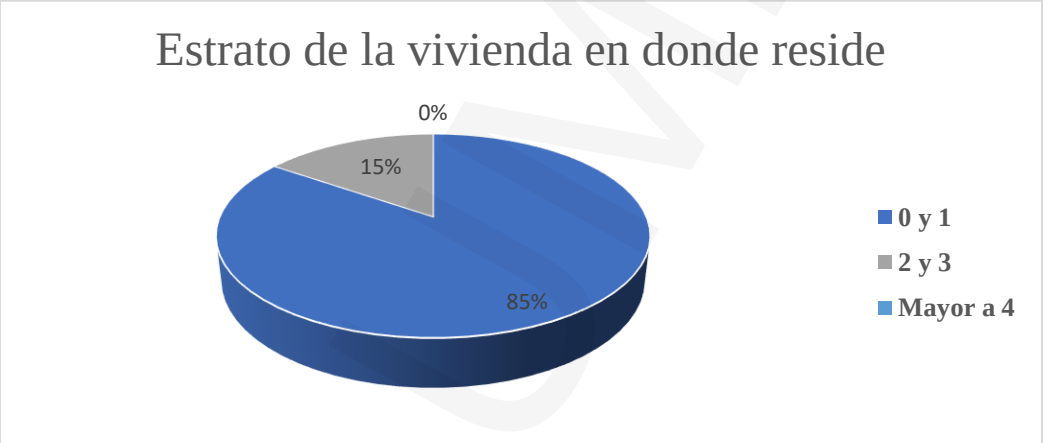
De otro lado, en el ítem 10 al indagar sobre el nivel de escolaridad máximo alcanzado por los padres de los estudiantes, se observa que el 54% de ellos sólo poseen la primaria mientras que el 46% restante poseen la básica secundaria y media. Lo anterior, denota como la mayoría de los padres de familia de los participantes una vez terminaron sus estudios se dedicaron a las labores del campo y dejaron a un lado los estudios superiores.

A continuación, se expresan los resultados de la aplicación de la encuesta sociodemográfica a los 26 estudiantes de grado séptimo en el ámbito económico:

Tabla 15.Resultados Encuesta Sociodemográfica ítem 11.

	Ámbito Económico Estrato de la vivienda en donde reside	
Ítem 11	0-1	22
	2-3	4
	Mayor a 4	

Fuente: Elaboración del autor.



Fuente: Elaboración del autor.

Gráfica 10. Ítem 11- Estudiantes

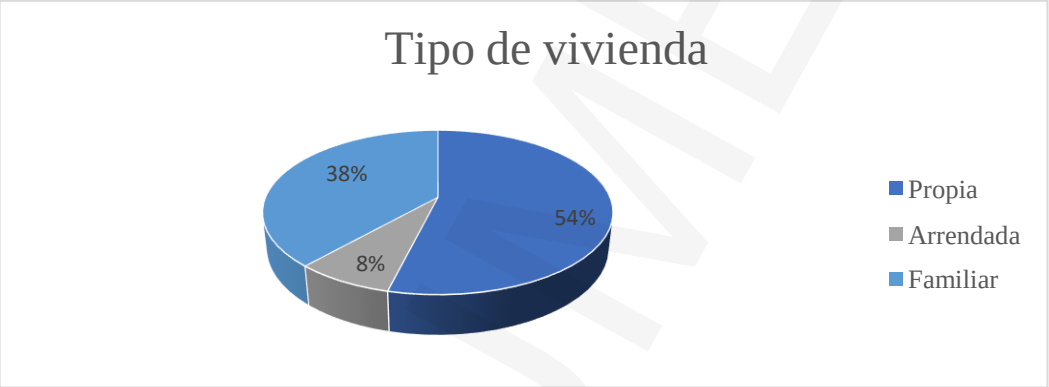
En el ítem 11 del ámbito económico, se indaga sobre el estrato socioeconómico de los estudiantes y sus familias, de acuerdo a la vivienda en la que hábitan; observando que un 85% de la poblacion pertenecen al estrato 0 y 1. No obstante, el 15% restante tienen un estrato socioeconómico que oscila entre el nivel 2 y 3. Lo anterior denota, que la mayoria de los estudiantes encuestados pertenecen a un nivel socioeconómico bajo en donde sus ingresos obedecen a lo recaudado por la labores del campo, con actividades de agricultura y ganaderia. Ademas estos resultados son significativos, pues el estrato social, aunque no mide la educación de las personas, sí puede ser un indicador de la calidad de vida de las personas. Por lo que al estar los datos concentrados en el estrato 0 y 1 es un indicativo de que los

estudiantes tinen condiciones economicas limitadas que se pueden ver refelejados en la generación de situaciones de conflcito en el núcleo familiar o social cercano.

Tabla 16.Resultados Encuesta Sociodemográfica ítem 12.

	Tipo de vivienda	
Ítem 12	Propia	14
	Arrendada	2
	Familiar	10

Fuente: Elaboración del autor.



Fuente: Elaboración del autor.

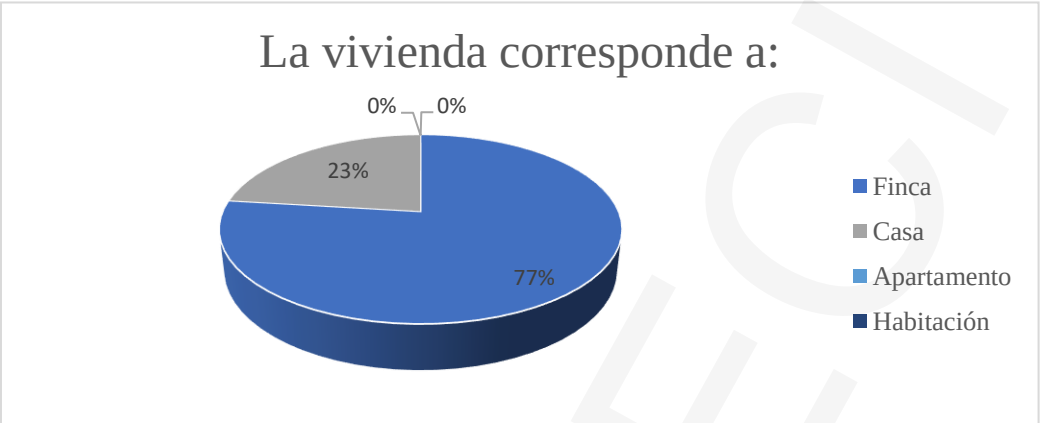
Gráfica 11. Ítem 12- Estudiantes

En el ítem 12, se indaga por el tipo de vivienda en el que hábitan los estudiantes, en donde se observa que el 54% de ellos habitan en una casa propia; seguido de un 38% quienes habitan en casa familiar y un último 8% quienes viven en casa arrendada. Lo anterior, conlleva a evidenciar que los participantes en su mayoria poseen una vivienda propia la cual les brinda seguridad y respaldo para su crecimiento y posterior desarrollo personal y psicosocial.

Tabla 17.Resultados Encuesta Sociodemográfica ítem 13.

	La vivienda corresponde a:	
Ítem 13	Finca	20
	Casa	6
	Apartamento	0
	Habitación	0

Fuente: Elaboración del autor.



Fuente: Elaboración del autor.

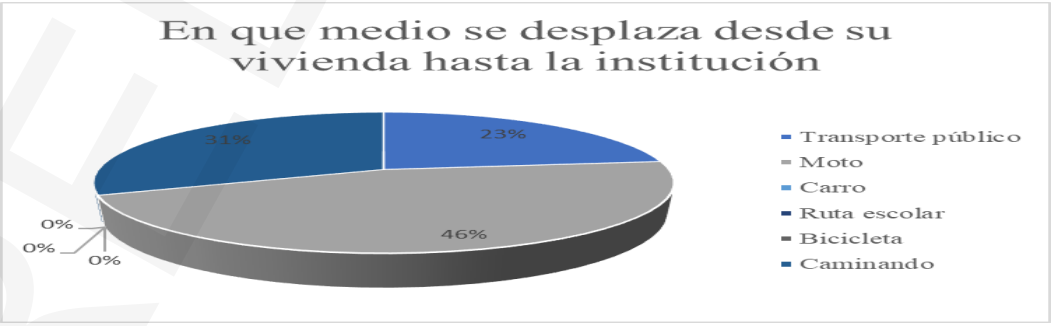
Gráfica 12. Ítem 13- Estudiantes

En tanto, al ítem 13 en el que se busca conocer el tipo de vivienda que poseen los estudiantes encuestados, se evidencia que un 77% habitan en fincas; mientras que el 23% restante viven en casas en el sector urbano. De otra parte, en tanto a los servicios con los que cuentan el 69% de los estudiantes tienen agua y alcantarillado; mientras un 31% no lo tienen. En tanto a los servicios de luz el 100% de los encuestados tiene acceso a ella. Por otro lado, en cuanto a la recolección de basuras el 77% de los encuestados no cuentan con ese servicio y el 23% de ellos sí.

Tabla 18.Resultados Encuesta Sociodemográfica ítem 15.

	En que medio se desplaza desde su vivienda hasta la institución	
Ítem 15	Transporte público	6
	Moto	12
	Carro - Ruta escolar	0
	Caminando	8

Fuente: Elaboración del autor.



Fuente: Elaboración del autor.

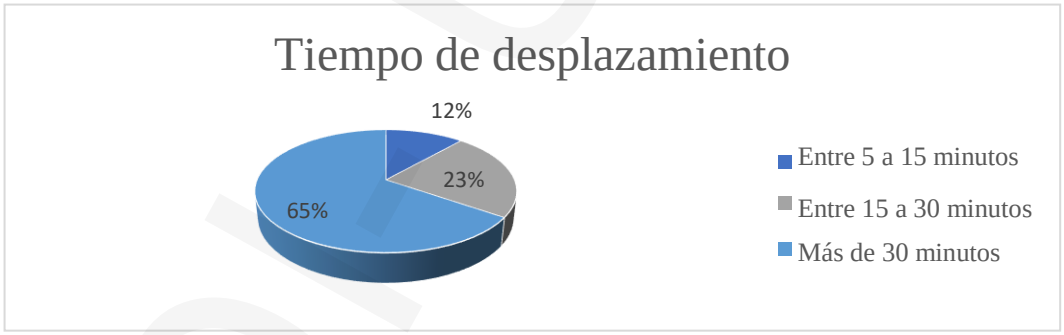
Gráfica 13.Ítem 15- Estudiantes

En el ítem 15, se analiza el medio de transporte en el que se desplazan los estudiantes encuestados hasta la Institución Educativa; observando que el 46% de ellos se desplazan en moto; seguido de un 31% que se van caminado hasta el colegio y un 23% restante que usa trasnsporte público. Lo anterior, conlleva a analizar procesos de inequidad social en donde no se cuenta con rutas escolares que garanticen la seguridad en relación al transporte y desplazamiento de los estudiantes. Quedando expuestos a cualquier calamidad asociada al desplazamiento en tramos peligros, altas velocidadades y accicentes en moto a causa de las fuertes y constantes lluvias en el sector.

Tabla 19.Resultados Encuesta Sociodemográfica ítem 16.

	Tiempo de desplazamiento	
Ítem 16	Entre 5 a 15 minutos	3
	Entre 15 a 30 minutos	6
	Más de 30 minutos	17

Fuente: Elaboración del autor.



Fuente: Elaboración del autor.

Gráfica 14. Ítem 16- Estudiantes

En el ítem 16 se investiga por el tiempo que tardan en desplazarsen los estudiantes desde sus casas hasta la institucion; en donde el 65% de los encuestados tardan más de 30 minutos en llevar acabo este recorrido; seguido de un 23% quienes tardan entre 15 a 30 minutos y finalmente, un 12% quienes tardan entre 5 a 15 minutos. Lo anterior, evidencia la falta de compromiso social por parte de las entidades gubernamentales, en donde no se cuentan con las rutas escolares para el transporte seguro de los estudiantes y además se exponen a situaciones de

adversidad en el camino en donde duran tiempos prolongados de desplazamiento hacia el plantel educativo.

Tabla 20. Resultados Encuesta Sociodemográfica ítem 17.

	Cuenta con dispositivos móviles	
Ítem 17	SI	17
	NO	9

Fuente: Elaboración del autor.

Fuente: Elaboración del autor.

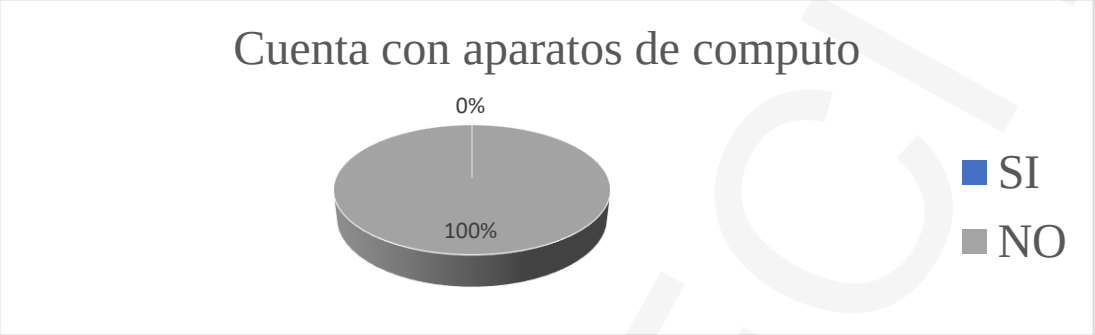
Gráfica 15. Ítem 17- Estudiantes

El ítem 17 de la encuesta sociodemográfica busca conocer si los estudiantes poseen dispositivos móviles para sus procesos de enseñanza y aprendizaje. En donde se observa que el 65% de ellos si cuentan con un equipo móvil mientras que el 35% de ellos no. Esta situación, deja ver la situación de inequidad en donde los estudiantes no poseen las herramientas tecnológicas que le permitan hacer uso interactivo con el conocimiento. Además de estar con problemas de conectividad constante lo cual conlleva a que procesos como la investigación sea nula e inexistente.

Tabla 21. Resultados Encuesta Sociodemográfica ítem 18.

	Cuenta con aparatos de computo	
Ítem 18	SI	0
	NO	26

Fuente: Elaboración del autor.



Fuente: Elaboración del autor.

Gráfica 16. Ítem 18- Estudiantes

En el último ítem del ámbito económico se indaga por el uso de equipo de cómputo y acceso a éste desde su hogar. En donde se observa en un 100% de ellos que afirman no tenerlo. Lo anterior, deja ver una grave problemática de inequidad en donde los estudiantes en su mayoría no cuentan con acceso a los medios tecnológicos e informáticos que les permitan recibir educación de forma virtual. Lo cual, es un hecho bastante preocupante pues nuestro país ya vivió una situación de pandemia en la que los entornos educativos se desplazaron hacia los hogares por medio de la virtualidad, y al no existir las condiciones óptimas para esta tarea se están creando barreras de acceso y permanencia a la educación de esta población.

En tanto, al ámbito socio cultural de la encuesta sociodemográfica aplicada a los 26 estudiantes de grado séptimo de la Institución Educativa Agropecuaria de Aipe, se observa que:

Tabla 22.Resultados Encuesta Sociodemográfica ítem 19.

Ámbito Social Cultural		
	¿Qué hace en su tiempo libre?	
Ítem 19	Hacer tareas del hogar	0
	Práctica algún deporte	0
	Estudia	0
	Todas las anteriores	26

Fuente: Elaboración del autor.

Fuente: Elaboración del autor.

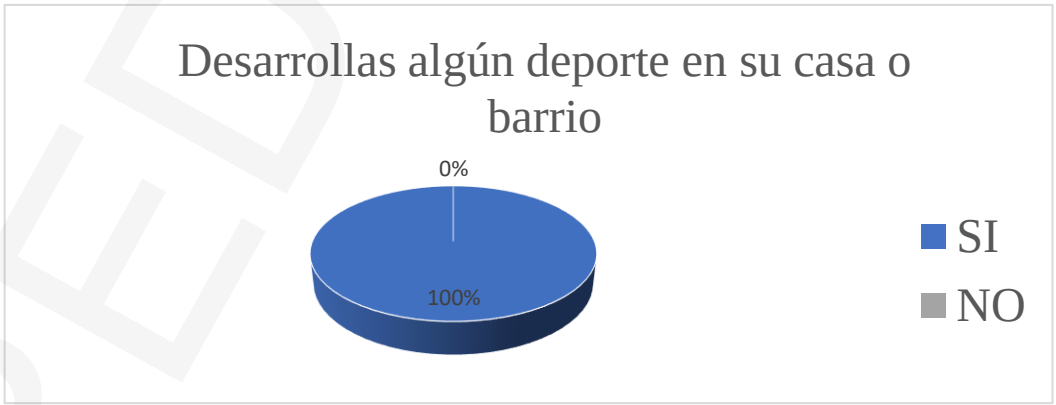
Gráfica 17.Ítem 19- Estudiantes

En el ítem 19 del ámbito social se observa que el 100% de los encuestados afirman realizar en su tiempo libre actividades relacionadas con hacer tareas del hogar, practicar deportes, estudiar y ver televisión o salir con sus amigos. En donde, el aspecto psicosocial se ve afectado dado a que no existen programas de interacción que le permitan a los participantes hacer uso productivo del tiempo, en el que generen un mayor número de destrezas y habilidades para el crecimiento en su vida personal y profesional. Con acciones de acompañamiento académico o fortalecimiento en deportes o actividades manuales y recreativas.

Tabla 23.Resultados Encuesta Sociodemográfica ítem 20.

	Desarrollas algún deporte en su casa o barrio	
Ítem 20	SI	26
	NO	0

Fuente: Elaboración del autor.



Fuente: Elaboración del autor.

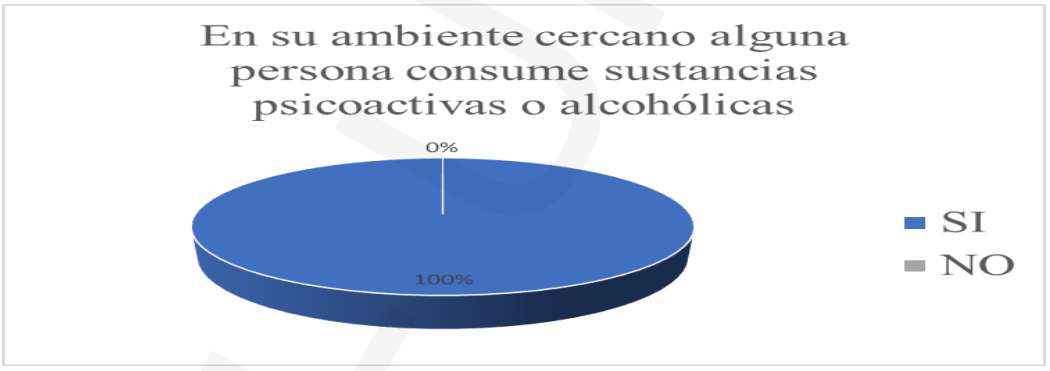
Gráfica 18.Ítem 20 - Estudiantes

En tanto, al ítem 20 que indaga sobre sí los participantes realizan algún deporte en su tiempo libre de forma extraescolar, se observa en un 100% que los estudiantes afirman que si lo realizan en actividades asociadas al futboll en su mayoría. Lo anterior, conlleva a evidenciar la falta de actividades deportivas y recreativas diversas en las que se potencialicen las habilidades de cada uno de los participantes de forma segura y proyectada al crecimiento personal.

Tabla 24.Resultados Encuesta Sociodemográfica ítem 21.

Ítem 21	En su ambiente cercano alguna persona consume sustancias psicoactivas o alcohólicas	
	SI	26
	NO	0

Fuente: Elaboración del autor.



Fuente: Elaboración del autor.

Gráfica 19.Ítem 21 - Estudiantes

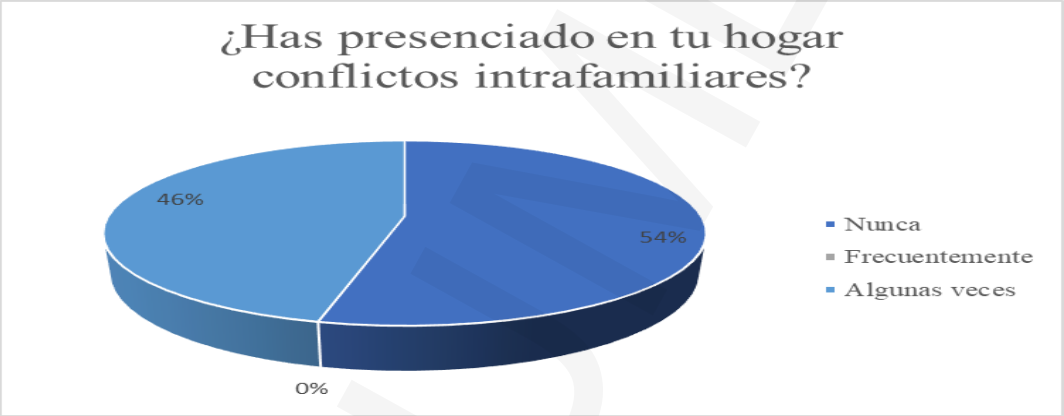
En el ítem 21 se analiza si los encuestados en su ambiente cercano tienen personas que consumen sustancias alcohólicas o psicoactivas, en donde se observa que el 100% de ellos afirman que sí tienen a su alrededor personas que consumen frecuentemente sustancias alcohólicas. Lo anterior, expone una problemática social muy frecuente en las zonas suburbanas en las que el uso de sustancias alcohólicas es común y forma parte de las costumbres de la población que allí habitan. Por lo que estos modelos de vida se continúan presentando de generación en generación

sin ningún tipo de control, afectando significativamente el juicio y generando constantes conflictos que terminan en situaciones violentas y de agresión.

Tabla 25. Resultados Encuesta Sociodemográfica ítem 22.

	¿Has presenciado en tu hogar conflictos intrafamiliares?	
Ítem 22	Nunca	14
	Frecuentemente	0
	Algunas veces	12

Fuente: Elaboración del autor.



Fuente: Elaboración del autor.

Gráfica 20. Ítem 22 - Estudiantes

Finalmemente en el último ítem del cuestionario sociodemografico aplicado a estudiantes de grado séptimo de la Institución Educativa Agropecuaria de Aipe, en el ámbito social se observa que el 54% de los participantes nunca han presenciado en el hogar situaciones de conflcito intrafamiliar, seguido de un 46% de ellos que afirman que sí pero de forma muy irregular. Lo anterior, evidencia que existe una situación de desconocimiento por parte de los estudiantes. Que asumen que la violencia y la agresión es el conflicto en sí. Y no se analizan otras aristas del problema, como aquellas situaciones en donde se difieren de los puntos de vista y se generan disputas leves en el núcleo familiar.

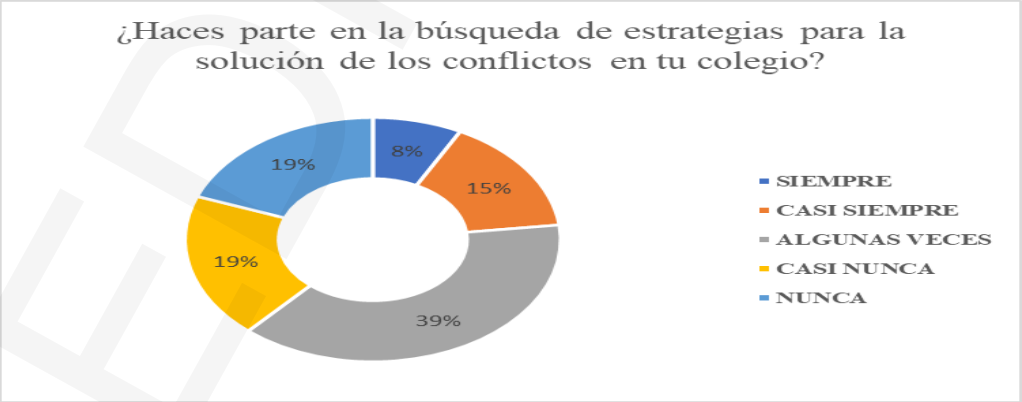
4.2.3. Cuestionario a Estudiantes

El cuestionario a estudiantes se desarrolló en torno a 10 preguntas cerradas, en donde se analizan aspectos de importancia en relación con cuatro dimensiones. La primera dimensión obedece a las acciones de estrategias gerenciales para la resolución de conflictos que se llevan a cabo en el plantel educativo. La segunda, dimensión abarca los factores de estrategias gerenciales para la resolución de conflictos. La tercera dimensión se orienta bajo las funciones administrativas y la cuarta obedece al establecimiento de los roles y funciones en el direccionamiento de las estrategias gerenciales para la resolución del conflicto escolar.

Tabla 26.Resultados Cuestionario - Dimensión Acciones estratégicas
Dimensión: Acciones de estrategias gerenciales
Indicadores: Investigación Toma de decisiones Comunicación Liderazgo

N°	Ítems	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca
1	¿Haces parte en la búsqueda de estrategias para la solución de los conflictos en tu colegio?	2	4	10	5	5
2	¿Tomas y aceptas decisiones que benefician a todos?	5	7	11	3	1
3	¿Muestras liderazgo y buena comunicación con tus compañeros a la hora de resolver un conflicto?	3	1	5	11	6

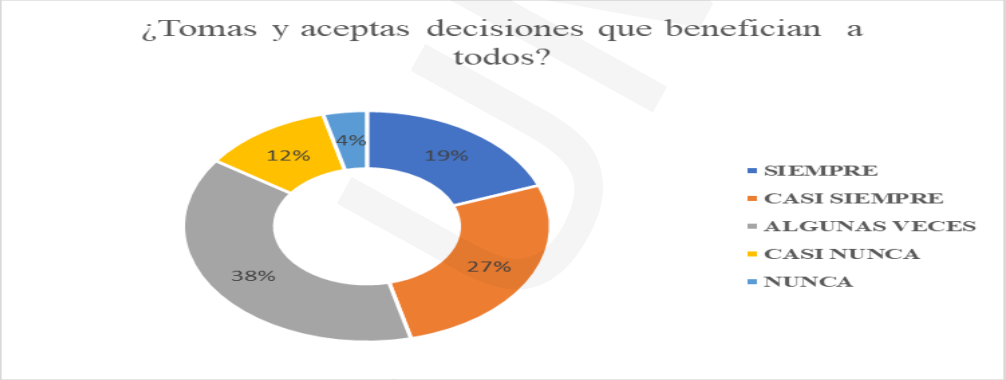
Fuente: Elaboración del autor.



Fuente: Elaboración del autor.

Gráfica 21. Ítem 1 – Cuestionario a Estudiantes

En la pregunta 1: ¿Haces parte en la búsqueda de estrategias para la solución de los conflictos en tu colegio? los estudiantes responden en un 39% que *algunas veces*, seguido de un 19% quienes afirman *casi nunca;* otro 19% que afirman *nunca* hacer parte de estos procesos y un 15% quienes manifiestan *casi siempre.* Finalmente, un 8% correspondiente a dos estudiantes quienes afirman que *siempre.* Lo anterior, conlleva a analizar las estrategias gerenciales asociadas a la dimensión de acciones investigativas y de comunicación, en donde claramente se observa que la mayoría de los encuestados no hacen parte de la búsqueda de estrategias para la solución del conflicto escolar. Quedando excluidos del proceso organizacional y mostrando pocas habilidades en cuanto al manejo y la resolución del conflicto.

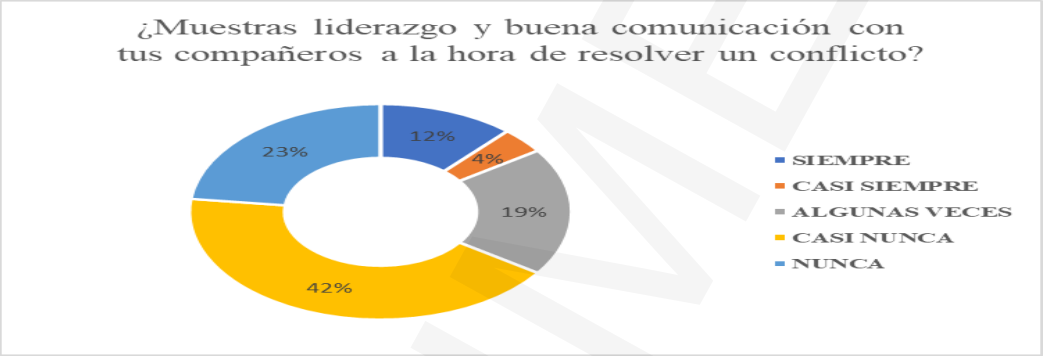


Fuente: Elaboración del autor.

Gráfica 22. Ítem 2 – Cuestionario a Estudiantes

La pregunta 2: ¿Tomas y aceptas decisiones que benefician a todos? Arroja como resultados que de los 26 estudiantes participantes en el cuestionario, hay un 38% que corresponde a 11 estudiantes que manifiestan que al *algunas veces* toman y aceptan decisiones para la resolución de conflictos; seguido de un 27% correspondiente a 7 estudiantes que afirman que *casi siempre;* un 19% quienes afirman que *siempre;* otro 12% manifestando que *casi nunca* y finalmente un 4% que afirma que nunca hace parte del proceso activo en la toma de decisiones para la resolución del conflicto en ambientes escolares. Esta situación anterior, denota la falta de acciones estratégicas en donde los educadores incentiven al educando a la toma de decisiones y hacer parte de los procesos organizacionales para la resolución

de conflictos de convivencia escolar. Teniendo en cuenta que las decisiones constituyen la elección de las acciones futuras a partir de alternativas de solución. En las que se debe establecer claramente los niveles de autoridad y capacidad de discernimiento orientada a fomentar la participación de todos los colaboradores de la comunidad en la toma de decisiones; de una manera, confiable, segura y promoviendo los valores de respeto, equidad e igualdad.



Fuente: Elaboración del autor.

Gráfica 23. Ítem 3 – Cuestionario a Estudiantes

La pregunta 3: ¿Muestras liderazgo y buena comunicación con tus compañeros a la hora de resolver un conflicto? Arroja como resultados que de los 26 estudiantes el 42% manifiesta que *casi nunca* muestran liderazgo y buena comunicación entre sus compañeros; seguido de un 23% quienes afirman que *nunca;* otro 19% que manifiestan que *algunas veces;* un 12% quienes responden que *siempre* y sólo un 4% quien considera que *casi siempre.* Lo anterior conlleva analizar que los estudiantes en su gran mayoría no hacen parte de los procesos orientados a la resolución de conflictos, y esto se le debe en gran medida a que no muestran liderazgo ni buena comunicación entre sus compañeros. Ante esta situación, autores como Aguilar (2017) considera que para que halla una comunicación eficaz se debe desarrollar habilidades basadas en el liderazgo en donde se logre identificar de forma clara lo que se desea comunicar. Ademas de hacerlo de una forma precisa y correcta en la que se exprese las ideas e intenciones sin causar daños ni malas interpretaciones.

Tabla 27.Resultados Cuestionario - Dimensión Factores Estratégicos

Dimensión: Factores de estrategias gerenciales **Indicadores:** Directivos Normativos Sociales Individuales						
N°	**Ítems**	**Siempre**	**Casi siempre**	**Algunas veces**	**Casi Nunca**	**Nunca**
4	¿Te sientes comprometido y responsable a la hora de dar solución a los conflictos generados en tu salón de clases?	1	5	10	5	5
5	¿Sientes que formas parte esencial en la resolución de conflictos de tu colegio?	4	6	10	5	1

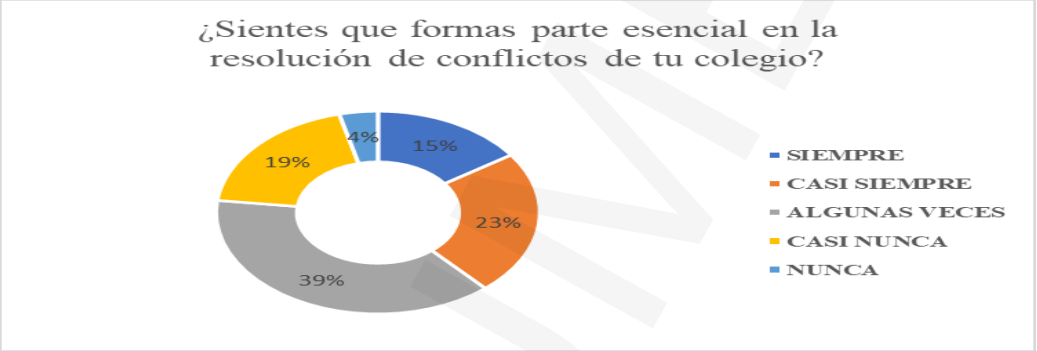
Fuente: Elaboración del autor.

Fuente: Elaboración del autor.

Gráfica 24.Ítem 4 – Cuestionario a Estudiantes

La pregunta 4: ¿Te sientes comprometido y responsable a la hora de dar solución a los conflictos generados en tu salón de clases? De la dimensión factores de estrategias gerenciales arroja como resultados que de los 26 estudiantes el 39% afirman que *algunas veces* se sienten comprometidos y responsables en la solución del conflicto escolar; seguido con un 19% cada una las opciones de respuesta *casi nunca*, *nunca* y *casi siempre*; por último, un 4% de ellos afirman que *siempre* se sientes comprometidos en la solución del problema. Lo anterior, evidencia que dentro de la dimensión factores de estrategias gerenciales los indicadores sociales e individuales relacionados con el compromiso, pertenencia institucional y responsabilidad se encuentran en debilitados, dado a que la mayoría de los

participantes no muestran compromiso ni responsabilidad en los procesos orientados a la solución de conflictos a partir de la búsqueda de estrategias o alternativas de solución. Ante este hecho autores como Aparicio & Abadía (2019) consideran que el compromiso y la responsabilidad social son determinantes en el éxito de los procesos, dado a que contribuiyen a involucrar a toda la comunidad a la resolución de los conflcitos y la toma de desiciones para el logro de los objetivos organziacionales.



Fuente: Elaboración del autor.

Gráfica 25. Ítem 5 – Cuestionario a Estudiantes

La pregunta 5: ¿Sientes que formas parte esencial en la resolución de conflictos? Correspondiente a la dimensión factores de estrategias gerenciales indicador individual y social, arroja como resultados que de los 26 estudiantes participantes en el cuestionario el 39% manifiesta que *algunas veces;* seguido de un 23% quienes afirman que *casi siempre;* otro 19% quienes consideran que *casi nunca;* el 15% que afirman *casi siempre* y un 4% que responde *nunca.* Lo anterior conlleva a analizar que en cuanto a los indicadores sociales e individuales de las estrategias gerenciales se encuentran debilitados por acciones ineficientes que generan que los estudiantes no se sientan parte fundamental del proceso de resolución de conflictos. Además, que la gran mayoría manifiesta que su opinión solo es tomada en cuenta *algunas veces* por lo que esto conlleva a disminuir el interés y la motivación en participar en la búsqueda de soluciones. En este sentido, autores como Argandoña (2021) manifiestan que la falta de cohesión entre los

procesos generan conflictos de procedimiento, en donde al no versen integrados las opiniones y la participación de los estudiantes se crean nuevos conflictos aún más dificiles de superar.

Tabla 28. Resultados Cuestionario - Dimensión Funciones Administrativos

Dimensión: Funciones administrativas **Indicadores:** Planificar Organizar Dirigir Controlar						
N°	**Ítems**	**Siempre**	**Casi siempre**	**Algunas veces**	**Casi Nunca**	**Nunca**
6	¿Cuándo hay un conflicto, tu participas activamente mediante la búsqueda de una solución?	3	8	10	4	1
7	¿Te esfuerzas al máximo por no generar conflictos o disputas en tu salón de clases?	8	10	7	1	0

Fuente: Elaboración del autor.

Fuente: Elaboración del autor.

Gráfica 26. Ítem 6 – Cuestionario a Estudiantes

La pregunta 6: ¿Cuándo hay un conflicto, tu participas activamente mediante la búsqueda de una solución? De la dimensión funciones administrativa con los indicadores planificación, organización, direccionamiento y control; arroja como resultados que de los 26 estudiantes participantes el 38% afirman *algunas veces* participar en la búsqueda de soluciones, seguido de un 31% quienes afirman que *casi siempre;* otro 18% quienes afirman que *casi nunca;* el 12% de ellos manifiestan que *siempre* y sólo un 4% quien describe que *nunca.* Lo anterior, conlleva a evidenciar los estudiantes no hacen parte de los procesos de planificación, organización y control para la resolución de conflictos de convivencia escolar. A lo que autores como Carrillo , Rojas, & Rojas (2018) manifiesta que una de las acciones más importantes dentro de cualquier organización es la planficación junto

con la organización, dado a que allí se contemplan todas las actividades que se van a realizar para alcanzar con éxito los objetivos y metas trazadas. Dicho esto, si dentro de los planes para la resolución de conflictos no se comtempla la opinión ni la participación de los estudiantes esto acarrearía conflcitos organizacionales que inciden negativamente en todos y cada una de las acciones.

Fuente: Elaboración del autor.

Gráfica 27.Ítem 7 – Cuestionario a Estudiantes

La pregunta 7: ¿Te esfuerzas al máximo por no generar conflictos o disputas en tu salón de clases? Arrojo como resultados que el 38% de la población encuestada afirman que *casi siempre;* seguido del 31% quienes afirman que *siempre;* otro 27% que manifiesta que *algunas veces;* y un 4% quienes señalan que *casi nunca.* Lo anterior, muestra como los participantes muestran *algunas veces* control en el manejo de sus emociones evitando la generación de conflcito en el aula de clases. No obstante, los datos se deberian concentrar en opciones como *siempre* en donde se vea evidenciado el máximo esfuerzo por no ser generador de conflictos. En este sentido, autores como Rivera & Carrillo (2018) consideran que para lograr el éxito de la organización es necesario que se establezca compromisos claros orientado al cumplimiento de las metas institucionales. Por medio de la pomocón de valores y actitudes que favorezcan la armonía escolar.

Finalmente se describe la tabla 29, en donde se muestran los resultados de la aplicación del cuestionario a estudiantes en la dimensión roles y funciones con los indicadores interpersonales, informativos, de decisiones, funciones y capacidades.

Tabla 29.Resultados Cuestionario - Dimensión Roles y Funciones

Dimensión: Roles y funciones de los docentes y directivos **Indicadores:** Interpersonales Informativos De decisiones Funciones Capacidades						
N°	**Ítems**	**Siempre**	**Casi siempre**	**Algunas veces**	**Casi Nunca**	**Nunca**
8	¿Consideras que debe existir un plan que atienda oportunamente los conflictos en tu institución?	12	4	10	0	0
9	¿Consideras que el ambiente escolar es óptimo para crecer de manera sana?	8	12	6	0	0
10	¿Alguna vez has hecho parte de la toma de decisiones en relación a un conflicto?	5	10	8	2	1

Fuente: Elaboración del autor.

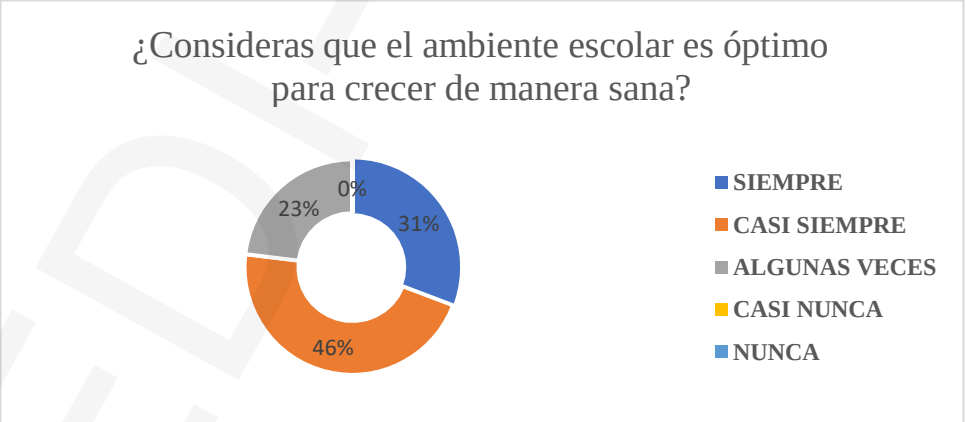
Fuente: Elaboración del autor.

Gráfica 28. Ítem 8 – Cuestionario a Estudiantes

La pregunta 8: ¿Consideras que debe existir un plan que atienda oportunamente los conflictos en tu institución? Arrojó como resultados que de los

26 estudiantes participantes el 46% de ellos afirman que *siempre* debe existir un plan que atienda oportunamente los conflictos; seguido de un 39% de ellos que manifiesta que *algunas veces* y otro 15% quienes consideran que *casi siempre*. Lo anterior, muestra como la mayoría de los estudiantes creen que en la institución debe existir un plan orientado a dar solución efectiva a los conflictos. Sin embargo, algunos de ellos desconocen que tipo de conflictos son los que se generan, sus causas y consecuencias. En este sentido, autores como Vinueza & Abdo (2020) manifiestan que dentro de los roles y funciones de estartegias gerenciales para óptimo manejo y resolución de los conflictos se debe atender indicadores como el informativo y capacitación en donde se informe de manera secuencia las acciones orientadas a dar mejora y cumplimiento a la busqueda de soluciones. De igual forma, se deben hacer capacitaciones periódica a todos los miembros de la comunidad para que logren adquirir habilidades sociales que le permitan actuar correctamente bajo ambientes de armonía y paz.

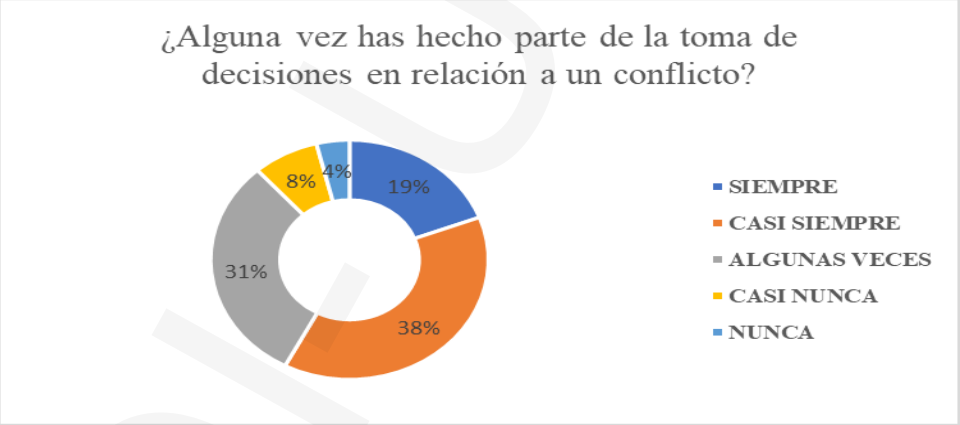
De otro lado, autores como Álvarez , Gélves, & Mosquera (2020) consideran que dentro de los roles y funciones de las estrategias gerenciales se encuentran todas aquellas acciones encaminadas a desarrollar habildiades estrategicas que conlleven a la toma de desiciones de forma cohernte y oportuna.



Fuente: Elaboración del autor.

Gráfica 29. Ítem 9 – Cuestionario a Estudiantes

La pregunta 9: ¿Consideras que el ambiente escolar es óptimo para crecer de manera sana? De la dimensión roles y funciones de las estrategias gerenciales arrojó como resultados que el 46% de los participantes afirman que *casi siempre* el ambiente escolar es óptimo para crecer; seguido de un 31% de ellos que consideran que *siempre* y un 23% de ellos restante que señalan que *algunas veces.* lo anterior, muestra como existe un porcentaje significativo de participantes que consideran que en *ocasiones* el ambiente escolar no está provisto de las herramientas para el óptimo crecimiento personal. Y todo esto, se debe en gran medida a que no existe un plan estructurado que muestre acciones eficientes orientadas a atender, dar manejo y resolver los conflictos generados en la Institución Educativa. En este orden de ideas, autores como Vásquez (2019) afirman que el ambiente escolar debe consagrar las acciones necesarias entre ellas aquellas de uso normativo que garanticen el correcto desarrollo promoviendo los deberes y derechos institucionales.



Fuente: Elaboración del autor.

Gráfica 30. Ítem 9 – Cuestionario a Estudiantes

Finalmente en la pregunta 10 del cuestionario a estudiante, se observa que el 38% de los estudiantes afirman que *casi siempre* han hecho parte de la toma de desiciones dentro de la institución; seguido de un 31% que señalan *algunas veces*; otro 19% quienes afirman que *casi siempre;* un 8% que *casi nunca* y finalmente un 4% quien responde que *nunca.* Lo anterior, evidencia la falta de estrategias gerenciales asociadas al fomento de las relaciones interpersonales en las que delegen las funciones y los roles de cada uno de los participantes. Ademas de

propiciar ambientes colaborativos y de sana convivencia en los que se garanticen que la opinión de todos hagan parte de la toma de desciones consensuadas.

4.2.4. Cuestionario a Docentes y Directivos

El cuestionario a docentes y directivos se desarrolló en torno a 16 preguntas cerradas, en donde se analizan aspectos de importancia en relación con cuatro dimensiones. La primera dimensión obedece a las acciones de estrategias gerenciales para la resolución de conflictos que se llevan a cabo en el plantel educativo. La segunda, dimensión abarca los factores de estrategias gerenciales para la resolución de conflictos. La tercera dimensión se orienta bajo las funciones administrativas y la cuarta obedece al establecimiento de los roles y funciones en el direccionamiento de las estrategias gerenciales para la resolución del conflicto escolar. De esta manera, denota la tabla 30.

Tabla 30. Resultados Cuestionario - Dimensión Acciones de Estrategias

Dimensión: Acciones de estrategias gerenciales
Indicadores: Investigación Toma de decisiones Comunicación Liderazgo

N°	Ítems	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca
1	¿Usted busca y analiza alternativas novedosas para resolver conflictos en colaboración con otros miembros de la comunidad?	5	2	10	0	0
2	¿Usted toma decisiones buscando las alternativas de solución más pertinente en beneficio de todos?	7	3	7	0	0
3	¿Usted muestra liderazgo y buena comunicación en las propuestas de solución para la resolución de conflictos?	2	5	10	0	0

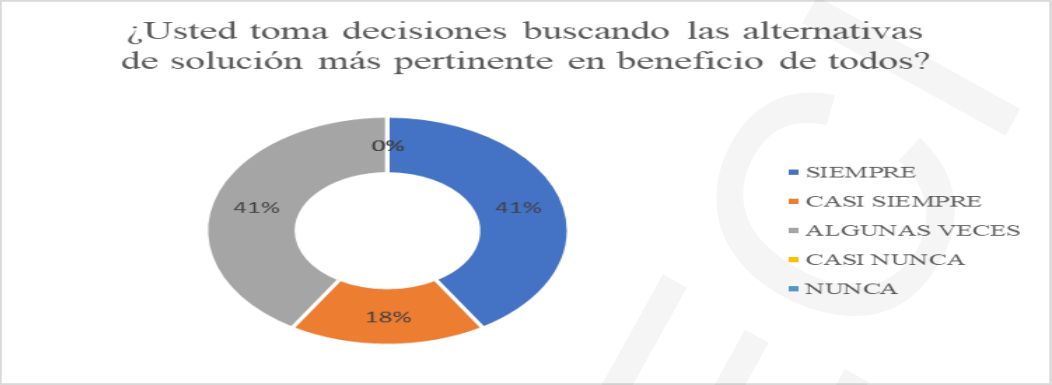
Fuente: Elaboración del autor.

Fuente: Elaboración del autor.

Gráfica 31.Ítem 1– Cuestionario a Docentes y Directivos

El ítem 1: ¿Usted busca y analiza alternativas novedosas para resolver conflictos en colaboración con otros miembros de la comunidad? Del cuestionario a docentes y directivos arrojó como resultados que de los 17 participantes el 59% de ellos afirman que *algunas veces* buscan y analizan alternativas novedosas en respuesta al conflicto; seguido de un 29% de ellos quienes afirman que *siempre* y un 12% que señalan que *casi siempre*. Lo anterior, conlleva a evidenciar que existe debilidades en las acciones estratégicas para la resolución de conflictos en los indicadores de investigación. Por lo que autores como Fatecha & Sanabria (2020) manifiesta que la investigación hace parte esencial de cualquier proceso formativo, de allí a que se generen nuevas rutas de enseñanza aprendizaje orientados a mejorar la ya existentes. De otro lado, dentro de las acciones estratégicas para la resolución de conflicto el indicador de la investigación debe estar orientados a la búsqueda constante y progresiva de contenidos, métodos, estrategias, técnicas, recursos, normas y valores que optimicen y fortalezcan las labores académicas y administrativas.

REDUCT



Fuente: Elaboración del autor.

Gráfica 32. Ítem 2– Cuestionario a Docentes y Directivos

El ítem 2: ¿Usted toma decisiones buscando las alternativas de solución más pertinente en beneficio de todos? Del cuestionario a docentes y directivos se observa que el 41% de los participantes afirman que *algunas veces* han tomado decisiones en beneficios de todos; seguido de otro 41% quienes señalan que *siempre* y un 18% quienes consideran que *casi siempre* lo hacen. Lo anterior denota, una falla asociada al indicador *toma de decisiones* en los que docentes y directivos no llevan a cabo procesos de indagación constante en la que soluciones los conflictos de forma novedosa y atendiendo las necesidades y requerimientos particulares de todos y cada uno de los miembros de la comunidad educativa. Ante este hecho autores como Barazarte (2021) afirman que dentro de las acciones estrategicas deben estar aquellas capacidades investigativas, de liderezgo y de comunicación en donde docentes y directivos sean capaces de dirrecionar y planificar.

Fuente: Elaboración del autor.

Gráfica 33. Ítem 3– Cuestionario a Docentes y Directivos

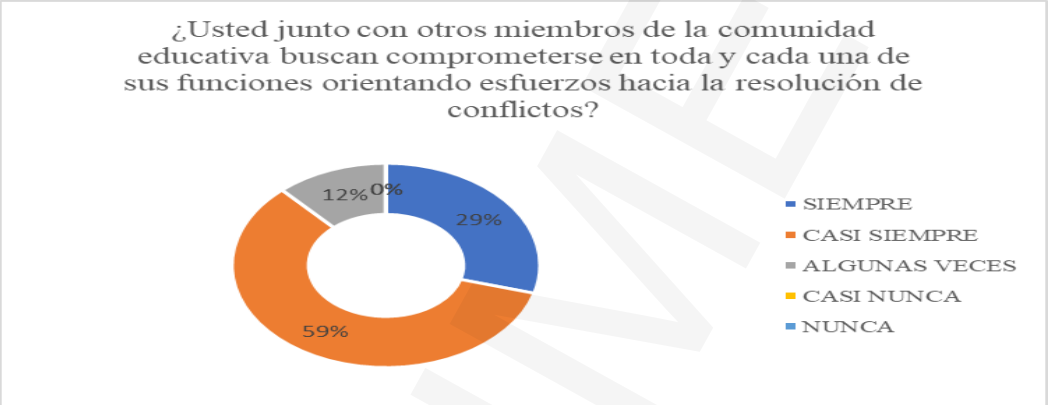
El ítem 3: ¿Usted muestra liderazgo y buena comunicación en las propuestas de solución para la resolución de conflictos? Del cuestionario a docentes y directivos de la dimensión acciones de estrategias gerenciales para la resolución de conflictos con los indicadores de liderazgo y comunicación, se observa que el 59% de los participantes señalan que *algunas veces*; seguido de un 29% que afirma que *casi siempre* y un 12% de ellos quienes manifiestan que *siempre.* Lo anterior, evidencia que los docentes en su mayoría no poseen liderazgo ni buena comunicación entre sí que contribuya al éxito de la organización. Ante esta situación, autores como Argandoña (2021) afirman que a tráves del liderazgo se debe presentar una visión y dirección de toda la organización en la que se muestren las capacidades de todas las personas y de esta manera se contribuya a la generacion de respuesta y soluciones efectivas ante los diversos problemas que surjan.

Tabla 31.Resultados Cuestionario - Dimensión Factores estratégicos

Dimensión: Factores de estrategias gerenciales **Indicadores:** Directivos Normativos Sociales Individuales						
N°	**Ítems**	**Siempre**	**Casi siempre**	**Algunas veces**	**Casi Nunca**	**Nunca**
4	¿Usted junto con otros miembros de la comunidad educativa buscan comprometerse en toda y cada una de sus funciones orientando esfuerzos hacia la resolución de conflictos?	5	10	2	0	0
5	¿Usted en procesos de diálogo se esfuerza por tener abiertos los canales de comunicación que le permitan conocer todas las partes por igual?	5	10	2	0	0

6	¿Usted hace parte de la forma en que se organiza la comunidad educativa e identifica los deberes y derechos que se encuentran consignados en el Manual de Convivencia?	4	10	3	0	0

Fuente: Elaboración del autor.

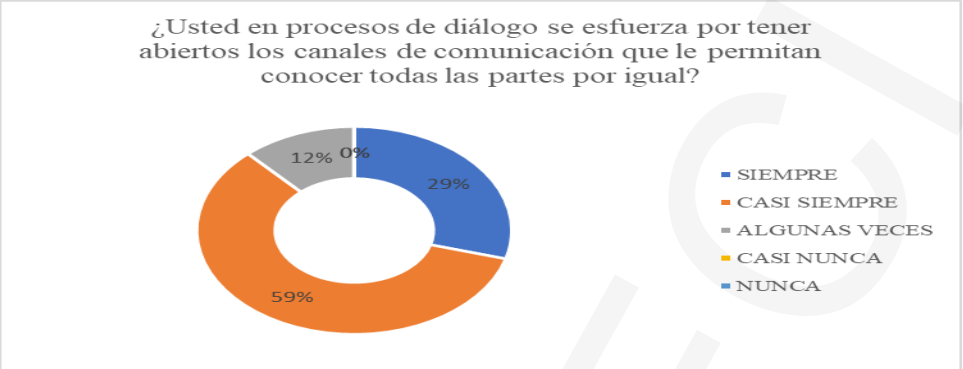


Fuente: Elaboración del autor.

Gráfica 34. Ítem 4– Cuestionario a Docentes y Directivos

El ítem 4: ¿Usted junto con otros miembros de la comunidad educativa buscan comprometerse en toda y cada una de sus funciones orientando esfuerzos hacia la resolución de conflictos? Del cuestionario a docentes y directivos de la dimensión factores de estrategias gerenciales orientado al indicador social e individual se observa que el 59% de los participantes afirman que *casi siempre;* seguido de un 29% que señalan que *siempre* y un 12% que afirman que *algunas veces.* Lo anterior, muestra como los participantes en su mayoría no ponen el esfuerzo suficiente que conlleve a buscar soluciones efectivas para la resolución de conflictos. Ante tal hecho, autores como Argote & Miranda (2019) afirman que dentro de los factores estrategicos se destaca el compromiso, la inciativa, la creatividad y la visión del futuro con la puesta en marcha de valores sólidos que le permitan un desempeño óptimo a nivel personal y profesional.

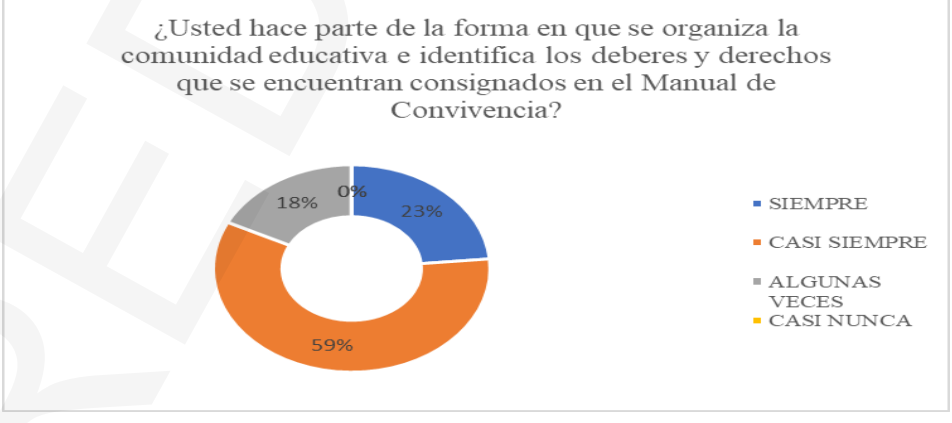
REDUMEC



Fuente: Elaboración del autor.

Gráfica 35. Ítem 5– Cuestionario a Docentes y Directivos

El ítem 5: ¿Usted en procesos de diálogo se esfuerza por tener abiertos los canales de comunicación que le permitan conocer todas las partes por igual? Se observa que el 59% de los participantes afirman que *casi siempre* mantienen abierto los canales de diálogo; seguido de un 29% de ellos señalan que *siempre* y un 12% que afirman que *algunas veces.* Lo anterior, conlleva a analizar como en el indicador social de la dimensión factores de estrategias gerenciales hace falta iniciativas de mayor compromiso e interés por propiciar ambientes de comunicación asertiva en donde prime el diálogo y el establecimiento de acuerdos. Ante tan situación, autores como González (2019) consideran que los docentes y directivos deben orientar los procesos hacia la planificacion y edificación del sistema, en donde formen parte activa, con buenas actitudes y excelente desempeño de las problematicas. Encontrando así las mejores oportunidades para el crecimiento y la mejora institucional.



Fuente: Elaboración del autor.

Gráfica 36. Ítem 6– Cuestionario a Docentes y Directivos

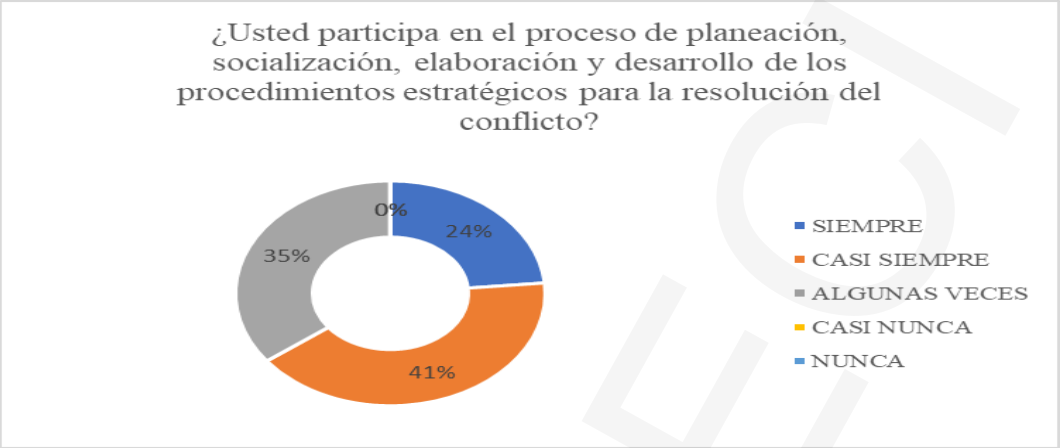
El ítem 6: ¿Usted hace parte de la forma en que se organiza la comunidad educativa e identifica los deberes y derechos que se encuentran consignados en el Manual de Convivencia? Se observa que 59% de los participantes afirman *casi siempre* hacer parte de la forma en que organiza; seguido de un 23% que considera que *siempre* y un 18% quienes afirman que *algunas veces.* Lo anterior, deja ver una falla en el indicador directivo en el que todos los docentes y directivos forman parte esencial en la planificación, direccionamiento, seguimiento y control de los procesos institucionales sobre todo aquellos que son de tal importancia para la sana convivencia.

Tabla 32.Resultados Cuestionario - Dimensión Funciones Administrativas

Dimensión: Funciones administrativas **Indicadores:** Planificar Organizar Dirigir Controlar						
N°	**Ítems**	**Siempre**	**Casi siempre**	**Algunas veces**	**Casi Nunca**	**Nunca**
7	¿Usted participa en el proceso de planeación, socialización, elaboración y desarrollo de los procedimientos estratégicos para la resolución del conflicto?	4	7	6	0	0
8	¿Usted junto con otros miembros de la comunidad resuelven de manera óptima los conflictos presentados mediante la mediación y la cooperación?	2	8	5	2	0
9	¿Cuándo existe un conflicto o reto, usted participa activamente en la organización y direccionamiento para resolver pertinentemente la situación?	3	7	4	3	0

Fuente: Elaboración del autor.

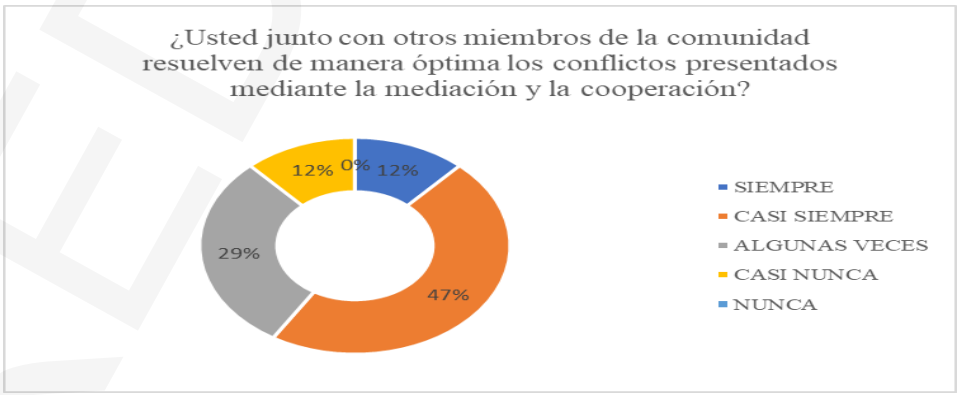
REPOSITORIO



Fuente: Elaboración del autor.

Gráfica 37. Ítem 7– Cuestionario a Docentes y Directivos

El ítem 7: ¿Usted participa en el proceso de planeación, socialización, elaboración y desarrollo de los procedimientos estratégicos para la resolución del conflicto? Del cuestionario a docentes y directivos arrojó como resultados que el 41% de los participantes *casi siempre* participan; seguido de un 35% quienes afirman que *algunas veces* y otro 24% quienes señalan que *siempre.* Lo anterior, muestra que en la mayoría de las ocasiones los docentes no hacen parte de los procesos de planeación que conllevan a la resolución de conflicto. Ante esta situación, autores como Aguilar (2017) señalan que la planificación es una de las primeras funciones a ejecutar en donde se definen los objetivos para de esta manera iniciar con la organziación de las acciones que conllevaran al alcance de estos.



Fuente: Elaboración del autor.

Gráfica 38. Ítem 8– Cuestionario a Docentes y Directivos

El ítem 8: ¿Usted junto con otros miembros de la comunidad resuelven de manera óptima los conflictos presentados mediante la mediación y la cooperación? Arrojó como resultados que el 47% de los participantes *casi siempre* resuelven los conflictos por medio de acciones de mediación y cooperación; seguido de un 29% que señala que *algunas veces;* un 12% quienes afirman que *siempre* y otro 12% *quienes* dicen que *casi nunca.* Lo anterior, conlleva a analizar que la mayoría de los participantes no resuelven los conflictos por medio de acciones de mediación y cooperación. Dado principalmente a que no cuentas con el tiempo ni los espacios para llevar a cabo esta tarea. Ante esta situación, autores como Fierro & Carvajal (2019) consideran que en la institución debe haber una organización en la que se lleve a cabo de forma organizada y clara las acciones y los procedimientos.

Fuente: Elaboración del autor.

Gráfica 39.Ítem 9– Cuestionario a Docentes y Directivos

El ítem 9: ¿Cuándo existe un conflicto o reto, usted participa activamente en la organización y direccionamiento para resolver pertinentemente la situación? Del cuestionario a docentes y directivos de la dimensión funciones administrativa se observa que el 41% de los participantes *casi siempre* participan en actividades de direccionamiento; seguido de un 23% quienes señalan que *algunas veces;* otro 18%

que afirman que *casi siempre* y un último 18% que afirma que *siempre.* Lo anterior, conlleva a analizar que los participantes en su mayoría no llevan a cabo participaciones activas en proceso de organización y direccionamiento. Por lo que autores como Molina (2017) afirman que la dirección es una de las funciones administrativas de mayor importancia dado a que envuelve aspectos como la motivación, el liderazgo, da guía, estímulo y actuaciones. Por ende una organización debe cumplir con sus objetivos de la manera más óptima posible como resultado de los esfuerzos de cada miembro que la conforma.

De otro lado, en la tabla 33, se denotan los resultados obtenidos con la aplicación del cuestionario a docentes y directivos en la simension roles y funciones de las estrategias gerenciales, analziando indicadores tales como informativos, de decisiones, funciones y capacidades.

Tabla 33.Resultados Cuestionario - Dimensión Roles y Funciones

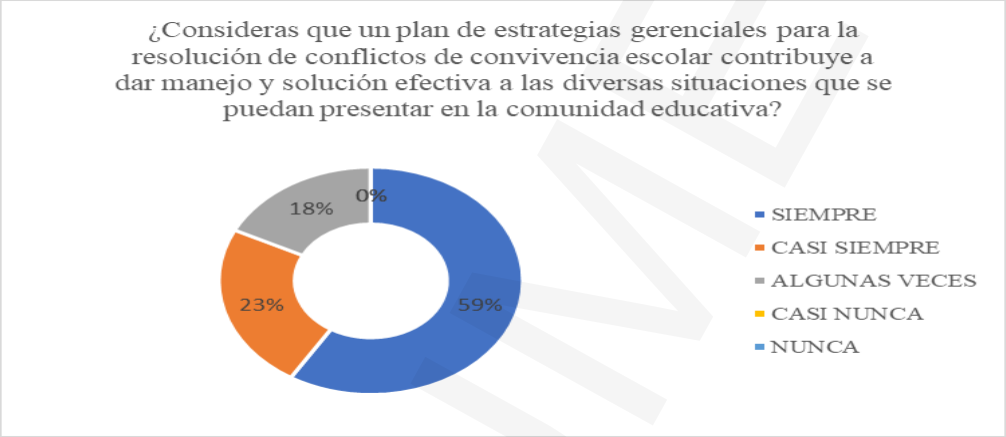
Dimensión: Roles y funciones de los docentes y directivos

Indicadores: Interpersonales Informativos De decisiones Funciones Capacidades

N°	Ítems	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi Nunca	Nunca
10	¿Consideras que un plan de estrategias gerenciales para la resolución de conflictos de convivencia escolar contribuye a dar manejo y solución efectiva a las diversas situaciones que se puedan presentar en la comunidad educativa?	10	4	3	0	0
11	¿Participa usted desde sus capacidad, habilidades y destrezas en reuniones de la comunidad educativa en las que se busca mejorar continuamente la gestión y el óptimo desempeño de todos con calidad, planeación y organización?	4	8	5	0	0
12	¿Considera usted que el clima de la comunidad educativa Agropecuaria de Aipe favorece la labor pedagógica?	4	8	5	0	0
13	¿Las alternativas de solución y la toma de decisiones se toman apegadas a valores de justicia y en relación a los procedimientos estratégicos establecidos?	3	10	4	0	0
14	¿Las decisiones se toman oportunamente para evitar conflictos y cuando esta no ha tenido el impacto esperado se revierte la decisión?	2	9	6	0	0

15	¿Se emplean diferentes métodos para motivar a los miembros de la comunidad educativa a participar en la resolución de conflictos mediante la participación y las capacidades década uno?	2	7	8	0	0
16	¿Se hacen seguimiento a la toma de decisiones para procesos de retroalimentación y seguimiento sistemático evaluando los efectos y consecuencias generadas?	2	5	10	0	0

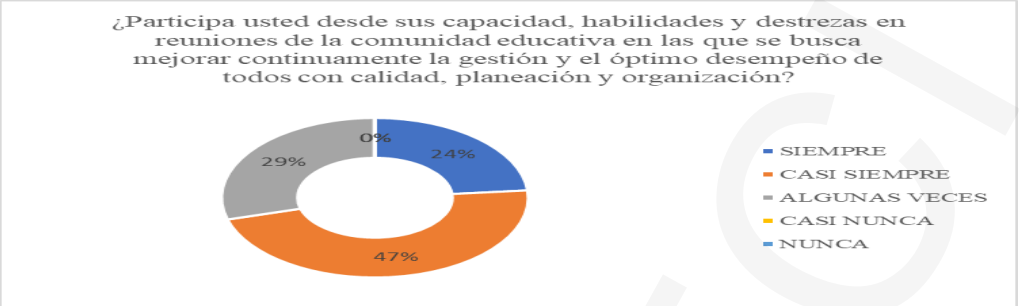
Fuente: Elaboración del autor.



Fuente: Elaboración del autor.

Gráfica 40.Ítem 10– Cuestionario a Docentes y Directivos

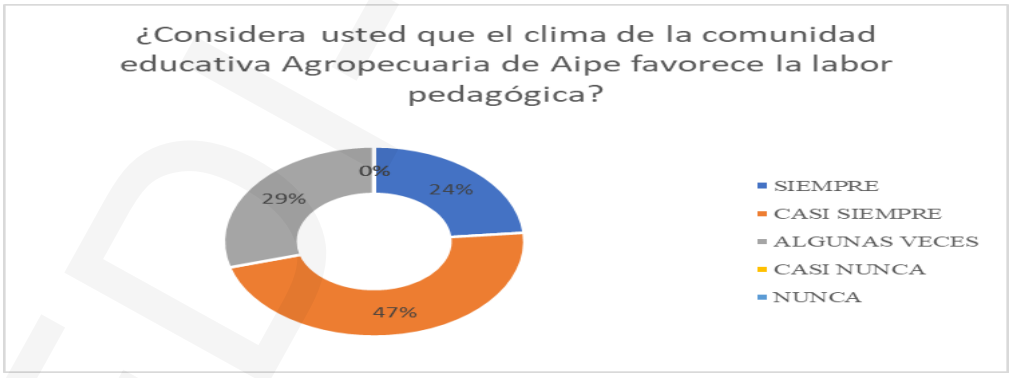
El ítem 10: ¿Consideras que un plan de estrategias gerenciales para la resolución de conflictos de convivencia escolar contribuye a dar manejo y solución efectiva a las diversas situaciones que se puedan presentar en la comunidad educativa? Se observa que el 59% de los participantes aseguran que *siempre;* seguido de un 23% que señalan que *casi siempre* y un 18% quienes afirman que *algunas veces.* lo anterior denota el interés de la comunidad por crear procesos de mejora en cuanto a planes estratégicos para la resolución de conflictos de convivencia escolar. Ante este hecho, autores como Barazarte (2021) manifiesta que existen multiples oportunidades de mejoramiento institucional cuando se llevan acabo esfuerzo coordinados de todos los recursos, incluyendo los conocimientos y las capacidades del grupo humano. En donde, atraves de estos se logra procesos de planificación asertivos encaminados al logro de los objetivos establecidos que aseguran el manejo, control y resolución del conflicto escolar.



Fuente: Elaboración del autor.

Gráfica 41. Ítem 11– Cuestionario a Docentes y Directivos

El ítem 11: ¿Participa usted desde sus capacidad, habilidades y destrezas en reuniones de la comunidad educativa en las que se busca mejorar continuamente la gestión y el óptimo desempeño de todos con calidad, planeación y organización? Se observa que el 47% de los participantes *casi siempre* participa en reuniones de mejora institucional; seguido de un 29% de ellos que señalan que *algunas veces* y un 24% quienes afirman que *siempre.* Lo anterior, deja ver como la mayoría de los participantes no logran participar en las reuniones que buscan crear mejorar institucional en temas relación a la resolución del conflicto. Por lo que autores como Vásquez (2019) considera que las capacidades de los actores educativos deben estar encaminados a lograr las metas y gestionar de manera efectiva las acciones.

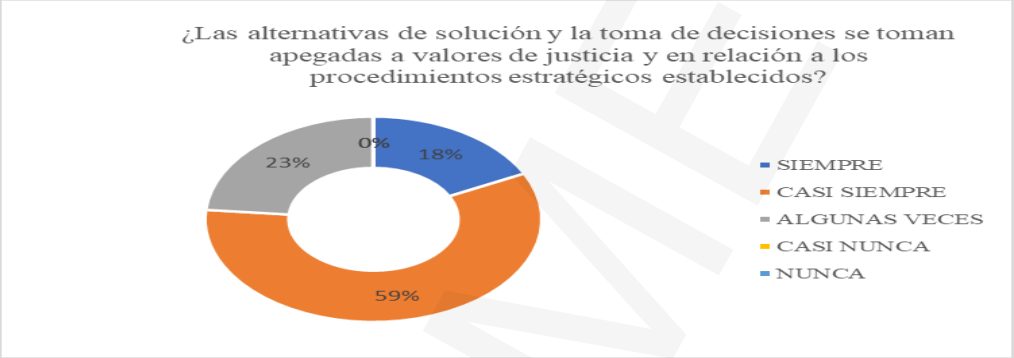


Fuente: Elaboración del autor.

Gráfica 42.Ítem 12– Cuestionario a Docentes y Directivos

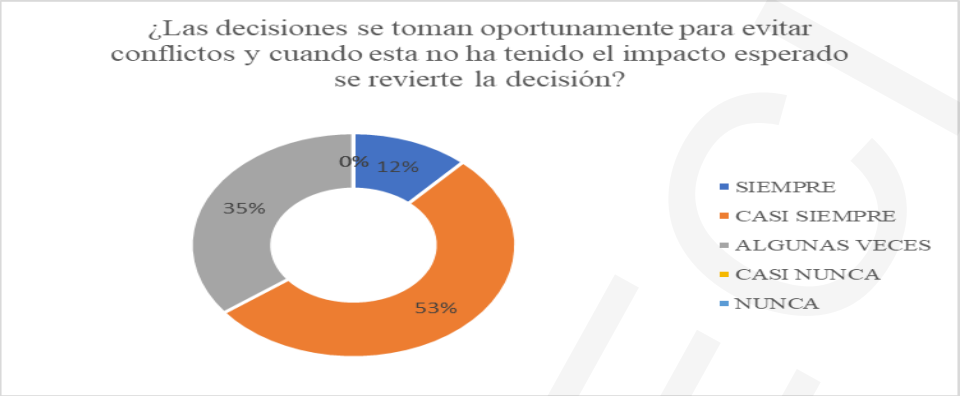
El ítem 12: ¿Considera usted que el clima de la comunidad educativa Agropecuaria de Aipe favorece la labor pedagógica? Se observa que el 47% de los

participantes *casi siempre* consideran que el clima de la comunidad favorece la labor pedagógica; seguido de un 29% de ellos quienes afirman que *algunas veces* y otro 24% que señala que *siempre*. Lo anterior, denota como existen debilidades en los roles y funciones de los docentes al no direccionar los esfuerzos hacia el establecimiento de estrategias que favorezcan la resolución de conflictos.



Gráfica 43.Ítem 13– Cuestionario a Docentes y Directivos

El ítem 13: ¿Las alternativas de solución y la toma de decisiones se toman apegadas a valores de justicia y en relación con los procedimientos estratégicos establecidos? Arrojó como resultados que el 59% de los participantes *casi siempre* las alternativas de solución van de la mano a los valores de justicia; seguido de un 23% de ellos que afirman que *algunas veces* y otro 18% quienes señalan que *siempre*. Lo anterior, conlleva a analizar que los participantes en su mayoría no hacen parte de procesos planificados que conlleven a la toma de decisiones. Por lo que autores como Vinueza & Abdo (2020) manifiestan que la toma de decisiones contribuye al establecimiento de metas organizacionales que permite elegir correctamente las acciones a tráves de ciertas habilidades y capacidades que les permiten reconocer los problemas, su tipología y las oportunidades de mejora que ofrecen.



Fuente: Elaboración del autor.

Gráfica 44.Ítem 14– Cuestionario a Docentes y Directivos

El ítem 14: ¿Las decisiones se toman oportunamente para evitar conflictos y cuando esta no ha tenido el impacto esperado se revierte la decisión? Arrojó como resultados que el 53% de los participantes *casi siempre* toman decisiones oportunamente para evitar a tiempo los conflictos escolares; seguido de un 35% quienes señalan que *algunas veces* y otro 12% de ellos quienes afirman que *siempre.* Lo anterior, muestra como la mayoría de los participantes no poseen un plan estructurado que les permita tomar decisiones de manera oportuna evitando la generación de conflictos a tiempo. En este sentido, autores como Moreno, (2017) manifiestan que dentro de las funciones de los docentes y directivos se deben establecer procesos de jerarquía los cuales se relacionan con la competencia de poder y manejo frente a situaciones problemas. Por lo que la jerarquía o cadena de mando conlleva a establecer mecanismos de control que permiten que las tareas sean ejecutadas en el momento apropiado.

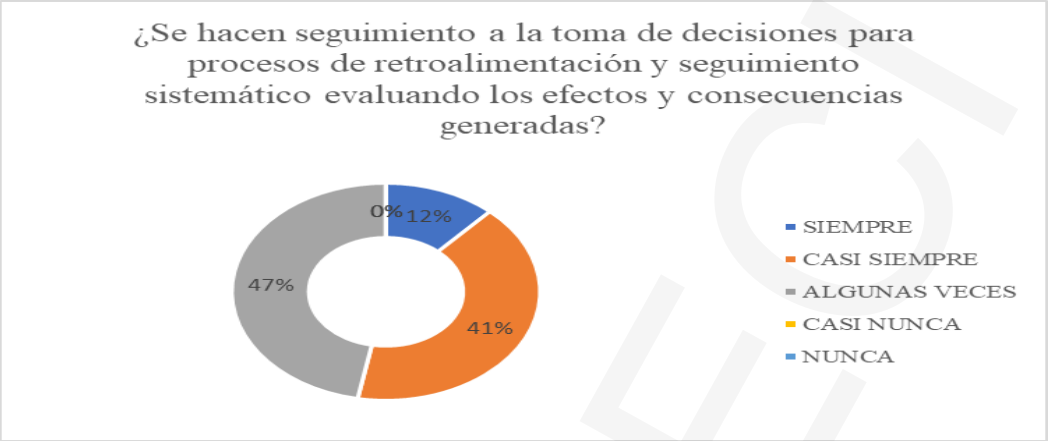
REDUNET

Fuente: Elaboración del autor.

Gráfica 45.Ítem 15– Cuestionario a Docentes y Directivos

El ítem 15: ¿Se emplean diferentes métodos para motivar a los miembros de la comunidad educativa a participar en la resolución de conflictos mediante la participación y las capacidades década uno? Del cuestionario de los docentes y directivos se observa que el 47% de los participantes *algunas veces* emplean métodos estratégicos; seguido de un 41% de ellos que señalan que *casi siempre* y un 12% quienes afirman que *siempre.* Lo anterior, muestra como los docentes y directivos encuestados en su mayoría no emplean métodos para motivar a los miembros de la comunidad a resolver conflictos escolares. A lo que autores como Tello (2018) afirman que dentro de las funciones administrativas de los miembros de la comunidad se encuentran herramientas de control que garantizan la calidad de los servicios en relacion a los aspcectos formativos, pedagógicos y estructurales.

REDUCT



Fuente: Elaboración del autor.

Gráfica 46. Ítem 16– Cuestionario a Docentes y Directivos

El ítem 16: ¿Se hacen seguimiento a la toma de decisiones para procesos de retroalimentación y seguimiento sistemático evaluando los efectos y consecuencias generadas? Se observa que el 47% de los participantes *casi siempre* hacen seguimiento a la toma de decisiones; seguido de un 41% de ellos que señalan que *casi siempre* y un 12% quienes afirman que *siempre.* Lo anterior, conlleva a analizar que los docentes y directivos en su mayoría no llevan acabo procesos de seguimiento sistemático en los que se evalúen los efectos y las consecuencias generadas por los conflictos escolares. Por lo que autores como Niño, Mercado, & Palacios (2019) afirman que el control es una de las funciones estrategicas orientadas a verificar y evaluar las actividades académicas y administrativas dentro de las organizaciones formativas y sus entornos. Garantizando el plan establecido corresponda a los resultados obtenidos; generando a su vez tranformaciones que enriquecen la experiencia educativa.

REDUNET

4.3. Discusión de los Resultados

4.3.1. Discusión de la caracterización encuesta sociodemográfica

Teniendo en cuenta que los participantes de la encuesta sociodemográfica fueron los 26 estudiantes de grado se establece el siguiente análisis entorno a los hallazgos encontrados: Los participantes en su mayoria conviven en la actualidad en un núcleo familiar conformado por sus dos padres y hermanos. No osbtante, viven en grupos familiares grandes con más de cinco personas en fincas propias dedicados a las labores del campo con actividades agricolas y ganaderas.

De otro lado, se observa que los estudiantes encuestados en su mayoría habitan con un gran número de hermanos con los cuales interactúa de forma diaria, permitiéndole adquirir y desarrollar habilidades sociales que le posobilitan desenvolverse adecuadamente en la sociedad. De igual forma, el número de hermanos puede incidir en el comportamiento y la formacion en valores para la convivencia escolar; al igual que la generación de conflictos en el núcleo familiar y social.

Asi mismo, se observa que la mayoria de los estudiantes encuestados pertenecen a un nivel socioeconómico bajo con un estratto que oscila entre el 0 y el 1; en donde sus ingresos obedecen a lo recaudado por la labores del campo. Ademas estos resultados son significativos, pues el estrato social, aunque no mide la educación de las personas, sí puede ser un indicador de la calidad de vida de las personas. Por lo que al estar los datos concentrados en el estrato 0 y 1 es un indicativo de que los estudiantes tinen condiciones economicas limitadas que se pueden ver refelejados en la generación de situaciones de conflcito en el núcleo familiar o social cercano.

REPOSIT

4.3.2. Discusión del cuestionario a estudiantes

En tanto, a los análisis de la aplicación del cuestionario a estudiantes se observa que en cuanto a la primera dimensión evaluada en donde se indaga sobre las acciones estratégica a nivel gerencial que se llevan a cabo en la institución la mayoría de los estudiantes no hacen parte de la búsqueda de estrategias para la solución del conflicto escolar. Quedando excluidos del proceso organizacional y mostrando pocas habilidades en cuanto al manejo y la resolución del conflicto.

Además, existe una falla en la organización de la institución, dado a la falta de acciones estratégicas en donde los educadores incentiven al educando a la toma de decisiones y hacer parte de los procesos organizacionales para la resolución de conflictos de convivencia escolar. Teniendo en cuenta que las decisiones constituyen la elección de las acciones futuras a partir de alternativas de solución. En las que se debe establecer claramente los niveles de autoridad y capacidad de discernimiento orientada a fomentar la participación de todos los colaboradores de la comunidad en la toma de decisiones; de una manera, confiable, segura y promoviendo los valores de respeto, equidad e igualdad.

De otro lado, hay debilidades en la comunicación debido a que no se lleva a cabo de forma precisa y correcta en la que se exprese las ideas e intenciones sin causar daños ni malas interpretaciones. En este sentido, se observa fallas en el liderazgo en donde se logre identificar de forma clara lo que se desea comunicar.

En tanto, a la dimension factores estrategicos para la resolución de conflictos, se observa que los indicadores sociales e individuales relacionados con el compromiso, pertenencia institucional y responsabilidad se encuentran en debilitados, dado a que la mayoría de los participantes no muestran compromiso ni responsabilidad en los procesos orientados a la solución de conflictos a partir de la búsqueda de estrategias o alternativas de solución. Ante este hecho autores como Aparicio & Abadía (2019) consideran que el compromiso y la responsabilidad

social son determinantes en el éxito de los procesos, dado a que contribuiyen a involucrar a toda la comunidad a la resolución de los conflcitos y la toma de desiciones para el logro de los objetivos organziacionales.

Ante este hecho, se analiza acciones ineficientes que generan que los estudiantes no se sientan parte fundamental del proceso de resolución de conflictos. Además, que la gran mayoría manifiesta que su opinión solo es tomada en cuenta *algunas veces* por lo que esto conlleva a disminuir el interés y la motivación en participar en la búsqueda de soluciones. En este sentido, autores como Argandoña (2021) manifiestan que la falta de cohesión entre los procesos generan conflictos de procedimiento, en donde al no versen integrados las opiniones y la participación de los estudiantes se crean nuevos conflictos aún más dificiles de superar.

En cuanto, a la dimensión analizada sobre las funciones administrativas se observa que estudiantes no hacen parte de los procesos de planificación, organización y control para la resolución de conflictos de convivencia escolar. A lo que autores como Carrillo , Rojas, & Rojas (2018) manifiesta que una de las acciones más importantes dentro de cualquier organización es la planficación junto con la organización, dado a que allí se contemplan todas las actividades que se van a realizar para alcanzar con éxito los objetivos y metas trazadas. Dicho esto, si dentro de los planes para la resolución de conflictos no se comtempla la opinión ni la participación de los estudiantes esto acarrearía conflcitos organizacionales que inciden negativamente en todos y cada una de las acciones.

Finalmemte, la dimensiones de roles y funciones para el establecimiento de estrategias gerenciales se denota que participantes que consideran que en *ocasiones* el ambiente escolar no está provisto de las herramientas para el óptimo crecimiento personal. Y todo esto, se debe en gran medida a que no existe un plan estructurado que muestre acciones eficientes orientadas a atender, dar manejo y resolver los conflictos generados en la Institución Educativa. En este orden de ideas, autores como Vásquez (2019) afirman que el ambiente escolar debe consagrar las acciones

necesarias entre ellas aquellas de uso normativo que garanticen el correcto desarrollo promoviendo los deberes y derechos institucionales.

4.3.3. Discusión a cuestionario docentes y directivos

En tanto, a los análisis de la aplicación del cuestionario a docentes y directivos se observa que en cuanto a la primera dimensión evaluada en donde se indaga sobre las acciones estratégicas a nivel gerencial que se llevan a cabo en la institución; existe debilidades en las acciones estratégicas para la resolución de conflictos en los indicadores de investigación. Por lo que autores como Fatecha & Sanabria (2020) manifiesta que la investigación hace parte esencial de cualquier proceso formativo, de allí a que se generen nuevas rutas de enseñanza aprendizaje orientados a mejorar la ya existentes.

Además, de que hay una falla asociada al indicador *toma de decisiones* en los que docentes y directivos no llevan a cabo procesos de indagación constante en la que soluciones los conflictos de forma novedosa y atendiendo las necesidades y requerimientos particulares de todos y cada uno de los miembros de la comunidad educativa.

Por otro lado, se analiza que docentes en su mayoría no poseen liderazgo ni buena comunicación entre sí que contribuya al éxito de la organización. Ante esta situación, autores como Argandoña (2021) afirman que a tráves del liderazgo se debe presentar una visión y dirección de toda la organización en la que se muestren las capacidades de todas las personas y de esta manera se contribuya a la generacion de respuesta y soluciones efectivas ante los diversos problemas que surjan.

En tanto, a la dimensión factores estratégicos se analiza que los participantes en su mayoría no ponen el esfuerzo suficiente que conlleve a buscar soluciones efectivas para la resolución de conflictos. Además de que hace falta iniciativas de

mayor compromiso e interés por propiciar ambientes de comunicación asertiva en donde prime el diálogo y el establecimiento de acuerdos.

Por otra parte, existen fallas significativas en el indicador directivo en el que todos los docentes y directivos forman parte esencial en la planificación, direccionamiento, seguimiento y control de los procesos institucionales sobre todo aquellos que son de tal importancia para la sana convivencia.

En cuanto, a la tercera dimensión analizada sobre funciones administrativa se observa que docentes no hacen parte de los procesos de planeación que conllevan a la resolución de conflicto. Ante esta situación, autores como Aguilar (2017) señalan que la planificación es una de las primeras funciones a ejecutar en donde se definen los objetivos para de esta manera iniciar con la organziación de las acciones que conllevaran al alcance de estos.

Al igual, que se analiza que la mayoría de los participantes no resuelven los conflictos por medio de acciones de mediación y cooperación. Dado principalmente a que no cuentas con el tiempo ni los espacios para llevar a cabo esta tarea. Ante esta situación, autores como Fierro & Carvajal (2019) consideran que en la institución debe haber una organización en la que se lleve a cabo de forma organizada y clara las acciones y los procedimientos.

Finalmente, en la dimensión roles y funciones se observa que aunque existe interés de la comunidad por crear procesos de mejora en cuanto a planes estratégicos para la resolución de conflictos de convivencia escolar no existen los espacios para llevar a cabo este tipo de tareas.

REDUNET

Conclusiones

En virtud del objetivo general planteado y el análisis de los resultados realizados por este estudio investigativo se establecen las siguientes conclusiones:

Las acciones de estrategias gerenciales con mayor necesidad, expresadas por los docentes, directivos y estudiantes participantes de la Institución Educativa Agropecuaria de Aipe, fueron aquellas relacionadas con las necesidades de investigar, tomar decisiones, comunicarse y liderar. En donde se muestra que los participantes en su mayoría poseen nociones básicas y pocas habilidades que les impiden comunicarse asertivamente y liderar procesos orientados a mejorar las condiciones de convivencia escolar de la Institución Educativa.

De igual forma, se observa que la investigación conlleva a compartir conocimientos y experiencias, que favorecen la toma de decisiones para resolver problemas y conflictos. Además, que la comunicación debe ser eficaz entre todos los integrantes de la comunidad permitiendo mejorar los procesos académicos y administrativos direccionados hacia la calidad del servicio educativo.

En cuanto, a los factores de estrategias gerenciales se observa que los participantes en su mayoría poseen barreras en la interpretación de los objetivos institucionales en donde no tienen en cuenta los aspectos directivos, normativos, sociales e individuales que conllevan al fortalecimiento de los procesos. Por lo que se hace evidente un desconocimiento de las estrategias y normativas legales y sociales que coadyuvan al establecimiento de la convivencia escolar.

Entre tanto, las funciones administrativas muestran un debilitamiento, dado a que los participantes en su mayoría no poseen las habilidades y competencias que les permitan planificar, organizar, direccionar, controlar y hacer seguimiento efectivo de los procesos en función al manejo y resolución del conflicto escolar. Por lo que se hace imperativo planificar estratégicamente con eficacia y eficiencias las actividades para de esta manera tener control de las acciones y hacer

REDUNOT

seguimiento a cada etapa del proceso organizacional; permitiendo el óptimo funcionamiento del ente formativo.

Finalmente, en tanto a los roles y funciones de los participantes se observa la falta de solides en procesos relacionados con la toma adecuada de decisiones, el fortalecimiento de las relaciones interpersonales y el establecimiento de forma clara de las funciones década miembro para que de esta manera actúen competentemente mitigando y solucionando los conflictos. Ante este hecho, se considera importante fortalecer las relaciones interpersonales por medio de la promoción de los valores y principios sociales, dando un manejo adecuado de la información para la toma de decisiones coherentes y oportunas que permitan alcanzar las metas trazadas que contribuyen a la transformación y crecimiento de la sociedad.

RED-UNEXT

Recomendaciones

Dentro de los impactos y recomendaciones que este estudio evidencia se destaca el impacto positivo que genera procesos de investigación orientados a optimizar los recursos tanto humanos como materiales, para el establecimiento de la sana convivencia. En donde estrategias gerenciales contribuyen a establecer rutas claras de actuación que conllevan a la solución del conflicto escolar.

De igual forma, se establece como un proceso de mejora institucional orientado a mejorar la forma de actuar de los miembros de la comunidad, haciéndolos más comprometidos y responsables con los conflictos de su entorno. Todo esto, conlleva a que se generen investigaciones de gran impacto académico y comportamental que fortalecen los procesos formativos por medio de estrategias eficientes que se ajustan a las necesidades particulares del educando. Además, de ofrecer herramientas para el fortalecimiento de habilidades y competencias sociales.

En este mismo sentido, el establecimiento de un plan de estrategias gerenciales para la resolución de conflictos de convivencia escolar trae consigo numerosas ventajas a nivel académico. Que permiten no sólo conlleva a la apropiación y uso del conocimiento. Sino que también desarrolla habilidades que les permiten actuar con responsabilidad social. No obstante, se debe realizar un esfuerzo mayor, en el que se los participantes muestren interés y motivación por resolver este tipo de fenómenos sociales que inciden en el óptimo funcionamiento de la labor pedagógica.

Finalmente, en cuanto a las propuestas y lineamientos que esta investigación plantea debido a sus hallazgos para la formulación de nuevos trabajos en el área de investigación, se recomienda realizar pruebas de intervención de varios grupos (grados) a la vez, que permita identificar y realizar comparaciones e interpretación de la realidad educativa.

REPOSIT

CAPÍTULO V

ESTRATEGIA GERENCIAL Y PEDAGOGÍCA

Título: Estrategias Gerenciales para la Resolución de Conflictos de Convivencia Escolar

1. Descripción

La educación debe ser un proceso permanente que nos invite a cambiar y planificar acciones y actividades para llegar a la mejora de la calidad educativa, a través de nuevas y frescas prácticas pedagógicas. En este sentido, para lograr el éxito institucional se debe tener objetivos claros y disponer de forma eficiente de los recursos con los que se cuenta.

Es así como esta investigación apunta a que la comunidad educativa Agropecuaria de Aipe constituida principalmente por docentes, directivos y estudiantes cuenten con un plan de estrategias gerenciales para la resolución de conflictos; con el fin de hacer procesos de planificación, organización, seguimiento y control oportuno a los conflictos que surgen en los ambientes escolares. Ofreciendo así las herramientas para mejorar las acciones y procedimientos y trabajar conjuntamente hacia la prevención y mitigación de estos fenómenos sociales.

De ahí que, esta propuesta se basa en un plan de acción con actividades y procedimientos aplicados estratégicamente, que se puedan transversalizar con los proyectos pedagógicos obligatorios como el de Educación para la sexualidad y construcción de ciudadanía, derechos humanos y el POE, además las áreas de educación ética y moral. Puesto, que la institución en estos momentos cuenta con diversas fallas asociadas al bajo manejo y desempeño de sus actores en temas relacionados con la solución oportuna del conflicto. De igual forma busca por

REPOSITORIO

medio de la planificación, organización y direccionamiento dar seguimiento oportuno a los casos de convivencia escolar, en donde se evidencian faltas tipo 1, 2 y en ocasiones hasta 3. Todo esto bajo un ambiente colaborativo que conlleve a la transformación social.

2. Fundamentación

La sociedad actual y el campo educativo han sido testigos de los incesantes cambios y trasformaciones sociales que se han generado producto del desarrollo económico y social. Es por esto, que se analizan situaciones como la crisis de la carencia de valores y principios sociales que afectan significativamente a la población estudiantil manifestándose en episodios continuos de conflictos que causan violencia y agresión.

Es en este sentido, que el crecimiento acelerado del conflicto en ambientes escolares ha activado una alarma hacia la búsqueda de estrategias gerenciales en donde los miembros de la comunidad logren definir procedimientos y acciones precisas para dar manejo y solución efectivas a los conflictos generados. Todo esto, a partir bajo una tendencia por mejorar los procesos organizacionales de la institución, para hacerla más eficiente y con mayores índices de compromiso, pertenencia y liderazgo. Que posibiliten rutas asertivas de comunicación que asegure el éxito en cada uno de los desafíos que se puedan presentar en una sociedad cada vez más globalizada y altamente influenciada por la violencia.

Desde esta perspectiva, ante la necesidad de adaptar las

instituciones a los tiempos de cambio que vive la sociedad actual, se hace imperativo que la comunidad educativa asuma roles y funciones específicas orientadas al establecimiento de acciones estratégicas a nivel gerencial que posibiliten liderar y orientar los procesos hacia el logro de las metas y objetivos; además de motivar a sus miembros a la mejora continua de su desempeño, con la capacidad de promover el trabajo en equipos que permita un uso eficiente y eficaz

REDINET

de los recursos de la organización. Es así, como todo esto conllevará a que los miembros de la comunidad sean capaces de analizar su entorno, identificar a tiempo problemas y definir planes de solución en beneficios de todos.

3. Objetivos

3.1. General

Facilitar estrategias gerenciales de planeacion, organización, direccionamiento, seguimiento y control a la comunidad educativa Agropecuaria de Aipe, para la mitigación y control de los conflictos que afectan la sana convivencia escolar.

3.2. Específicos

Definir procedimientos y acciones que conlleven a mejorar el desarrollo académico y disciplinario a través del establecimiento de la sana convivencia escolar mediante actividades de socialización.

Proponer herramientas de seguimiento y control encaminadas a dar manejo efectivo en la resolución del conflictos escolares.

Diseñar un plan de estrategias gerenciales con actividades claras que conlleven a la mitigacion de los conflictos escolares por medio de trabajos colaborativos y de trasnformación social.

4. Metas Organizacionales

- Diseñar un plan de acción orientados a establecer estrategias gerenciales para la resolución de situaciones de conflicto.
- Actualizar y capacitar al personal docente y directivo en función de las nuevas estrategias gerenciales que dan manejo y control oportuno al conflicto escolar.

REDUNET

- Realizar talleres formativos en donde participen docentes, directivos y estudiantes en actividades orientadas al establecimiento de la sana convivencia escolar.

5. Justificación

Esta propuesta se fundamente en el hecho que para planificar las acciones es necesario determinar el desarrollo y avance de cada uno de los aspectos en los que se desenvuelve la institución. De ahí, a que esta propuesta se oriente hacia el establecimiento de un plan de estrategias gerenciales para la resolución de los conflictos escolares que afectan el óptimo desarrollo de los procesos educativos.

Además, se hace evidente la necesidad de planificar acciones que contribuyan al seguimiento en pleno de los casos que se lleguen a presentar, y en la misma medida encaminar acciones que conlleven a la reducción de los mismos, dado a que la institución Educativa Agropecuaria de Aipe muestra falencia asociadas al bajo conocimiento de las nuevas tendencias gerenciales dispuestas para la mitigación del conflicto. Por lo que este plan beneficiará, a toda la comunidad, al contar con acción donde se proponen actividades que le facilitaran a los docentes y directivo herramientas que aterricen la realidad institucional.

La propuesta aportará la creación de ambientes reflexivos tanto para docentes y directivo como para estudiantes, en donde lograrán sus fortalezas y valoren las de los otros. Además de crear mejoras sustanciales entorno a la planeación, direccionamiento, control y seguimiento permitiendo que el plantel educativo avance significativamente hacia el correcto desarrollo educativo.

Finalmente se propone disminuir los conflictos que afectan la sana convivencia y por ende se busca contribuir a la mejora de la calidad de vida de los individuos y en esta línea aportar a la sociedad seres íntegros, respetuosos a partir del reconocimiento de las diferencias.

REDUNCT

6. Beneficiarios

Esta propuesta de investigación beneficiara a la comunidad educativa en general de la a Institución educativa Agropecuaria de Aipe, dado que busca que mediante el establecimiento de un plan de estrategias gerenciales mejorar procesos de planificación, seguimiento y control orientada a mitigar y evitar conflictos de convivencia escolar.

7. Descripción del contexto

La Institución Educativa Agropecuaria de Aipe, está ubicada en la vereda de Praga, zona rural del municipio de Aipe, en el departamento del Huila, Colombia, cuenta con servicio de internado, tiene una población mixta con 320 estudiantes con edades entre 5 y 19 años. En la institución se cuenta con los niveles de transición, básica y media técnica, sus grupos están distribuidos así: 5 sedes unitarias de básica primaria y en la secundaria se cuenta con nueve grados repartido de la siguiente manera: 2 sextos, 2 séptimos, 1 octavo, 1 noveno, 1 decimo, 2 onces. Cada uno de estos grados cuenta con un promedio de 27 estudiantes.

La muestra poblacional fue de 26 estudiantes seleccionados por conveniencia del grado séptimo, con edades que oscilan entre los 12 y 15 años de edad. Al igual que 17 docentes y directivos de la institución.

La población estudiantil corresponde a niños, niñas y jóvenes de familias vulnerables, disfuncionales, campesinas y de escasos recursos, su economía se desarrolla principalmente de actividades agrícolas y pecuarias, al igual que la mayoría de familias de las zonas apartadas del país, cuentan con dificultades de convivencia por ser regiones azotadas por la violencia con una difícil situación económica, pocas oportunidades y faltas de afecto, hechos que repercuten en la convivencia en las aulas y el contexto escolar, tornándose en un reto para lograr un trabajo articulado entre la escuela y la familia.

RED UNET

8. Descripción del diseño de la propuesta

Esta propuesta tiene como eje central la planificación de estrategias gerenciales basadas en talleres que se encaminan a lograr la mitigación de los conflictos de convivencia escolar, en este sentido busca que los docentes y directivos de la Institución Educativa Agropecuaria de Aipe, de aquí en adelante, cuenten con herramientas sólidas y técnicas que le permitan prevenir y hacer seguimiento a los conflictos de los escolares. Estrategias que generen confianza tanto en los docentes como en los estudiantes y comunidad educativa en general.

En la misma medida, se desarrollaron socializaciones y microcentros con los docentes, talleres y jornadas de sensibilizaciones y lúdicas con estudiantes para generar espacios de compartir y disfrutar de la compañía del otro y valorar así los espacios y tiempos de encuentros en la institución. La propuesta genera más seguridad y confianza en los docentes y se visiona al mantener la sana convivencia escolar. Dado a que, dentro de las fallas se encuentra aquellas relacionados a los procesos poco eficientes en cuanto al seguimiento y mitigación de las problemáticas. Por lo que esta propuesta contribuirá a que el comité de convivencia escolar genere planes y direcciones esfuerzos hacia la consolidación y seguimiento de los casos que se llegan a presentar en contra de la convivencia pacífica en el aula.

9. Estructura de la propuesta

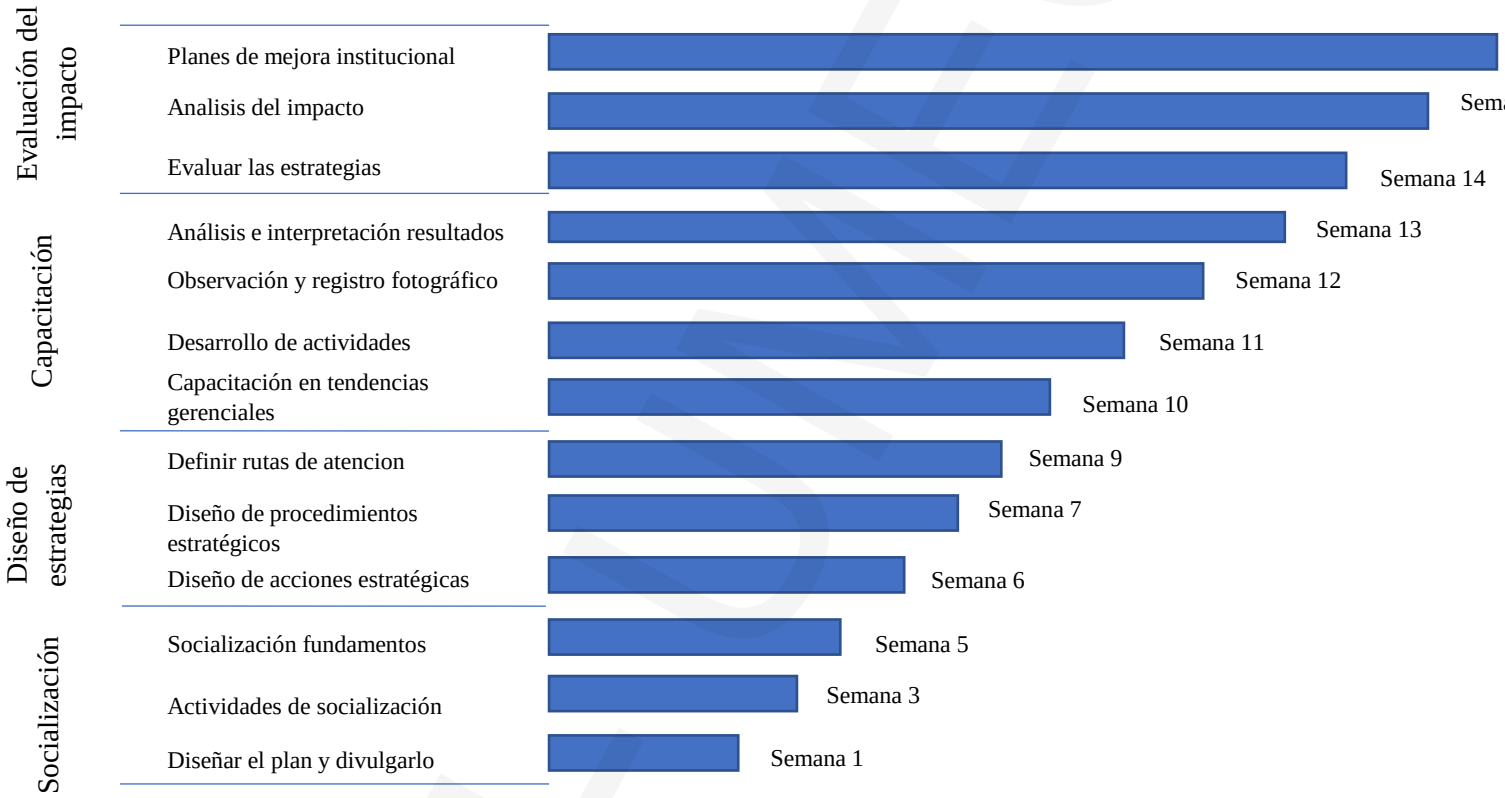
El plan de estrategias gerenciales para la resolución de conflictos de convivencia escolar está orientado al establecimiento de las bases teóricas y procedimentales de 4 dimensiones con sus respectivos indicadores que obedecen a:

- Acciones de estrategias gerenciales para la resolución del conflicto con indicadores como: investigación, toma de decisiones, comunicación y liderazgo.
- Funciones administrativas del plan estratégico para la resolución del conflicto escolar, con indicadores como: planificar, organizar, dirigir y controlar.
- Factores de estrategias gerenciales para la resolución de conflictos, con indicadores como: directivos, normativos, sociales e individuales.

REPOSITORIO

- Roles y funciones de los miembros de la comunidad orientados a la solución del conflicto con indicadores como: interpersonales, informativos, de decisiones, funciones y capacidades.

10. Cronograma



Fuente: elaboración del autor.

11. Metodología

Se inicia con la observación y análisis del contexto, seguido a ello se aprovechan los microcentros para la socialización de la problemática y así capacitar a los docentes sobre las estrategias gerenciales por dimensiones e indicadores, que

se pueden implementar para dar solución la generación del conflicto escolar. En conjunto se construyen escenarios de innovación académica que favorezcan a los estudiantes en su interacción y así mejorar su convivencia en la institución.

Se establecen acuerdos de planificación como base de todo proceso a desarrollar para que la gerencia tenga esta como mecanismo que le facilite el seguimiento y control de los compromisos de mejora educativa, entonces en conjunto se construye un plan de acción para el comité de convivencia escolar.

Las estrategias que se han desarrollado por medio de esta propuesta les dan un valor invaluable a los docentes de que los pasos que dan día a día permiten aportar al crecimiento de sus estudiantes tanto en lo académico como en lo social o convivencia primeramente en el aula, de allí que se ha empleado la didáctica, la lúdica, el esparcimiento y la interacción como mecanismo de afianzar los lasos entre los educandos.

12. Recursos

Dentro de los recursos se establecen aquellos correspondientes a materiales de cómputo y de ayuda audiovisual, además de fotocopias, guías y libros. Por otra parte, se tiene en cuenta el recurso humano que tienen valor intangible y poseen los conocimientos, habilidades, destrezas y capacidades que contribuirán al éxito de esta propuesta.

13. Desarrollo del plan de estrategias gerenciales para la resolución del conflicto escolar

Tabla 4. Taller 1. Acciones estratégicas para la resolución de conflictos

Taller N°1: Acciones de estrategias gerenciales para resolución del conflicto	
Objetivo general	Diseñar un plan de acción orientados a establecer estrategias gerenciales para la resolución de situaciones de conflicto.

REDUNOT

Objetivo especifico	Capacitar a los participantes en los aspectos claves y fundamentación teórica sobre acciones estratégicas para la resolución de situaciones de conflicto escolar.			
Meta	**Contenido**	**Facilitador**	**Participantes**	**Recursos**
Diseñar un plan de acción orientados a establecer estrategias gerenciales para la resolución de situaciones de conflicto.	Capacitación con las temáticas acciones de estrategias gerenciales para la resolución del conflicto. **Subtemas:** - Investigación - Toma de decisiones - Comunicación - Liderazgo	Presentación del taller 1. Lecturas y análisis de la fundamentación teórica en relación a los subtemas. Actividades dinámicas, recreativas y de retroalimentación que conllevan a establecer acciones y procedimientos estratégicos en torno a la investigación, toma de decisiones, comunicación y liderazgo.	Participación dinámica de todos los miembros de la comunidad educativa es espacios de formación colaborativa. Se dispondrá de la conformación de equipos de trabajo en donde se escogerá un líder estudiantil por nivel, un representante de directivos y otro de docentes, con el fin de no entorpecer las labores académicas.	Material bibliográfico Ayudas audiovisuales Equipo de computo Materiales plegables, cartulinas, marcadores, capeta Recurso humano Instalaciones
Evaluación: se evaluará el desempeño, la participación en los ejercicios lúdicos y las capacitaciones. En donde se harán exposiciones, intervenciones, debates y discusiones.				
Duración: 4 horas divididas en dos sesiones de 2 horas cada una.				

Fuente: Elaboración del autor.

Tabla 345.Taller 2. Factores de estratégicas para la resolución de conflictos

Taller N°2: Factores de estrategias gerenciales para resolución del conflicto				
Objetivo general	Actualizar y capacitar al personal docente y directivo en función de las nuevas estrategias gerenciales que dan manejo y control oportuno al conflicto escolar.			
Objetivo especifico	Capacitar a los participantes en los factores de estratégicas para la resolución de situaciones de conflicto escolar.			
Meta	**Contenido**	**Facilitador**	**Participantes**	**Recursos**

Realizar talleres formativos en donde participen docentes, directivos y estudiantes en actividades orientadas al establecimiento de la sana convivencia escolar.	Capacitación con las temáticas factores de estrategias gerenciales para la resolución del conflicto. **Subtemas:** - Directivos - Normativos - Sociales - Individuales	Presentación del taller 2. Lecturas y análisis de la fundamentación teórica en relación a los subtemas. Actividades dinámicas, recreativas y de retroalimentación que conllevan a establecer factores asociados a las estrategias gerenciales en torno al establecimiento de la normativa, aspectos sociales e individuales.	Participación dinámica de todos los miembros de la comunidad educativa es espacios de formación colaborativa. Se dispondrá de la conformación de equipos de trabajo en donde se escogerá un líder estudiantil por nivel, un representante de directivos y otro de docentes, con el fin de no entorpecer las labores académicas.	Material bibliográfico Ayudas audiovisuales Equipo de computo Materiales plegables, cartulinas, marcadores, capeta Recurso humano Instalaciones
Evaluación: se evaluará el desempeño, la participación en los ejercicios lúdicos y las capacitaciones. En donde se harán exposiciones, intervenciones, debates y discusiones.				
Duración: 4 horas divididas en dos sesiones de 2 horas cada una.				

Fuente: Elaboración del autor.

Tabla 36.Taller 3. Funciones administrativas estratégicas

Taller N°3: Funciones administrativas estratégicas	
Objetivo general	Proponer herramientas de seguimiento y control encaminadas a dar manejo efectivo en la resolución del conflictos escolares.
Objetivo especifico	Capacitar a los participantes en las funciones administrativas estratégicas orientadas a la planeación, organización, direccionamiento,

	control y seguimiento para la resolución de situaciones de conflicto escolar.			
Meta	**Contenido**	**Facilitador**	**Participantes**	**Recursos**
Actualizar y capacitar al personal docente y directivo en función de las nuevas estrategias gerenciales que dan manejo y control oportuno al conflicto escolar.	Capacitación con las temáticas funciones administrativas de las estrategias gerenciales para la resolución del conflicto. **Subtemas:** - Planificar - Organizar - Dirigir - Controlar	Presentación del taller 3. Lecturas y análisis de la fundamentación teórica en relación a los subtemas. Actividades dinámicas, recreativas y de retroalimentación que conllevan a establecer las funciones administrativas de forma estratégica en torno al establecimiento de acciones de planificación, direccionamiento, control y organización.	Participación dinámica de todos los miembros de la comunidad educativa es espacios de formación colaborativa. Se dispondrá de la conformación de equipos de trabajo en donde se escogerá un líder estudiantil por nivel, un representante de directivos y otro de docentes, con el fin de no entorpecer las labores académicas.	Material bibliográfico Ayudas audiovisuales Equipo de computo Materiales plegables, cartulinas, marcadores, capeta Recurso humano Instalaciones
Evaluación: se evaluará el desempeño, la participación en los ejercicios lúdicos y las capacitaciones. En donde se harán exposiciones, intervenciones, debates y discusiones.				
Duración: 4 horas divididas en dos sesiones de 2 horas cada una.				

Fuente: Elaboración del autor.

Tabla 37.Taller 4. Roles y funciones estratégicos

Taller N°4: Roles y funciones estratégicos	
Objetivo general	Realizar talleres formativos en donde participen docentes, directivos y estudiantes en actividades orientadas al establecimiento de la sana convivencia escolar.

Objetivo especifico	Capacitar a los participantes entorno a los roles y funciones estratégicos para la resolución de situaciones de conflicto escolar.			
Meta	**Contenido**	**Facilitador**	**Participantes**	**Recursos**
Actualizar y capacitar al personal docente y directivo en función de los roles y funciones estratégicas para la resolución del conflicto.	Capacitación con las temáticas roles y funciones estratégicas para la resolución del conflicto. **Subtemas:** - Interpersonales - Informativos - De decisiones - Funciones - Capacidades	Presentación del taller 4. Lecturas y análisis de la fundamentación teórica en relación a los subtemas. Actividades dinámicas, recreativas y de retroalimentación que conllevan a establecer las funciones y roles de forma estratégica.	Participación dinámica de todos los miembros de la comunidad educativa es espacios de formación colaborativa. Se dispondrá de la conformación de equipos de trabajo en donde se escogerá un líder estudiantil por nivel, un representante de directivos y otro de docentes, con el fin de no entorpecer las labores académicas.	Material bibliográfico Ayudas audiovisuales Equipo de computo Materiales plegables, cartulinas, marcadores, capeta Recurso humano Instalaciones
Evaluación: se evaluará el desempeño, la participación en los ejercicios lúdicos y las capacitaciones. En donde se harán exposiciones, intervenciones, debates y discusiones.				
Duración: 4 horas divididas en dos sesiones de 2 horas cada una.				

Fuente: Elaboración del autor.

14. Resultados

Los resultados esperados con la aplicación de este plan de estrategias gerenciales se estima que sean positivos permitiendo que toda la comunidad

educativa Agropecuaria de Aipe, se apersone de la problemática y en conjunto se construyeran las estrategias guiadas y apoyadas desde la gerencia para lograr los objetivos propuestos en la misma, de esta forma se evidencian el disfrute, goce y la motivación para llevar a cabo cada una de las actividades.

De igual forma, los estudiantes y la comunidad en general por su parte muestran interés y motivación por mejorar la situación de conflicto escolar, mediante escenarios de interacción en donde prima el compromiso y respeto mutuo.

Se logra dar capacitación oportuna que actualiza a los docentes en temas relacionados con la planificación coherente de actividades en pro de la mejora de la convivencia de los escolares facilitando el proceso de enseñanza y aprendizaje y generando acciones y procedimientos que favorecen al comité de convivencia escolar es un ente primordial en este proceso.

En tanto, a los directivos se muestra empatía y buena disposición brindando los espacios para llevar a cabo la reflexión y construcción de las estrategias para lograr la mitigación y evitar la generación de los conflictos de convivencia escolar. Finalmente, el plan de estrategias gerenciales se plantea como una propuesta de intervención que transforma los espacios escolares por medio de acciones novedosas encaminadas a promover los valores y actuar coherentemente, siendo actores responsables de la sociedad y sus problemáticas.

15. Evidencias fotográficas

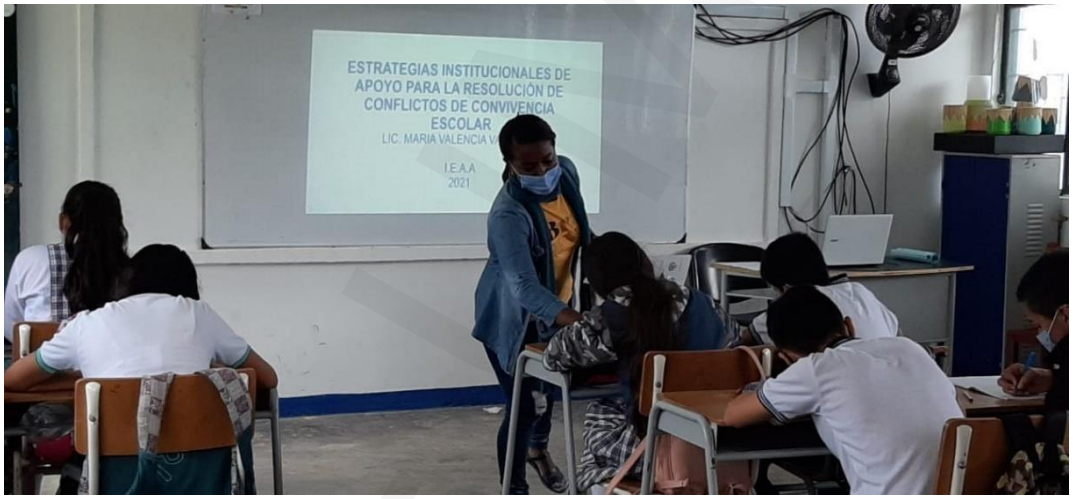
REDUNET

ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA
CONVIVENCIA ESCOLAR
LIC. MARIA VALENCIA VALENCIA

ESTRATEGIAS GERENCIALES PARA
LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS
CONVIVENCIA ESCOLAR

REPORT

ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES DE
APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE
CONFLICTOS DE CONVIVENCIA
ESCOLAR
LIC. MARIA VALENCIA VALENCIA
I.E.A.A
2021


ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES DE
APOYO PARA LA RESOLUCIÓN DE
CONFLICTOS DE CONVIVENCIA
ESCOLAR
I.E.A.A
2021

Bibliografía

Aguilar, S. (2017). Estrategias Gerenciales de Calidad y Productividad: Dos Opciones para la Gerencia Educativa. *Revista Scientific, 2*(3), 325-342. Obtenido de https://www.redalyc.org/jatsRepo/5636/563660228019/563660228019.pdf

Aldana, J., Salón, M., & Guzmán, N. (2019). Liderazgo sistémico en las competencias gerenciales docentes universitarias. *Revista Cienciamatria, 5*(8). Obtenido de https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/87

Álvarez , A., Gélves, A., & Mosquera, J. (2020). onflicto Escolar en la Educación Rural del Nororiente de Colombia. *Revista Internacional de Tecnología educativa docentes 2.0, 9*(2), 1-11. doi:DOI: https://doi.org/10.37843/rted.v9i2.135

Aparicio, O., & Abadía, C. (2019). La investigación en la educación. *Revista Interamericana de Investigación, Educación y Pedagogía, 12*(1), 229-251. doi:DOI: https://doi.org/10.15332/s1657-107X.2019.0001.03

Arango , Y., Camacho, X., Montoya, E., & Salgado, H. (2017). La gerencia social y educación para el desarrollo como alternativa de fortalecimiento institucional para la resolución de conflictos en el Colegio Francisco José de Caldas del municipio de Zipaquirá. *Repositorio de la Universidad Uniminuto*. Obtenido de https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/5723

Argandoña, L. (2021). El comportamiento organziacional en la unidad administrativa de jardinez de la esperanza S.A.C.2021. *Universidad de HUANUCO*, 1-72. Obtenido de http://distancia.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2751/ARGANDO%D1A%20VARGAS,%20Laleska%20Lourdes.pdf?sequence=3

Argote, D., & Miranda, A. (2019). Estrategias gerenciales en el marco de la dirección para el mejoramiento de las relaciones interpersonales en los docenets de la escuela normal superior del distrirto de Barranquilla.

Universidad de la Costa. Obtenido de https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/5148/Estrategias%20gerenciales%20en%20el%20marco%20de%20la%20direcci%c3%b3n%20para%20el%20mejoramiento%20de%20las%20relaciones%20interpersonales%20en%20los%20docentes%20de%20la%20Escuela%20Normal%20Sup

Barazarte, R. (2021). Estrategias gerenciales para las comptencias laborales de la administracion pública. *2*(1). Obtenido de https://investigacionuft.net.ve/revista/index.php/Gerentia/article/view/344

Calle, V. (2019). Competencias del gerente educativo en instituciones educativas de Riohacha, Colombia. *Revista Dialnet, 21*(3), 564-590. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7041195

Campos, Y., Jurado, F., & Rivera, M. (2017). *Estrategias gerenciales para la resolucion del conflicto escolar entre los estudiantes de grado cuarto de la I.E. Reino de Holanda*, 1-141. Obtenido de https://repository.libertadores.edu.co/bitstream/handle/11371/1448/camposyancy2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Caridad, M., Cardeño, N., Cardeño, E., & Castellano, M. (2017). Contribuciones de la comunicación asertiva en la resolución de conflictos dentro de instituciones de educación superior. *Revista Espacios, 38*(50), 1-13. Obtenido de http://www.revistaespacios.com/a17v38n50/a17v38n50p06.pdf

Carrillo , Y., Rojas, S., & Rojas , L. (2018). Estrategias gerenciales para el manejo del conflicto en las instituciones educativas. *Revista Electrónica Dialnet*. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7082632.pdf

Chacón, L. (2019). Calidad educativa: una mirada a la escuela y al maestro en Colombia. *Revista Educación y Ciudad, 36*(1), 35-49. Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7390625

Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano. *MgGrawHill*(736). Obtenido de https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/338def00df60b66a032da556f56c28c6.pdf

REPOSITORIO

Díaz , M., & Serrano, L. (2019). Estrategias de comunicación y liderazgo como aporte a la toma de desiciones gerenciales en la empresa ABC. *Universidad Cooperativa de Colombia*, 1-71. Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/16410/2/2020_D%c3%adaz%20y%20Serrano_Estrateg%c3%ada_Liderazgo_Comunicaci%c3%b3n.pdf

Fatecha, M., & Sanabria, S. (2020). os métodos alternativos de resolución de conflictos como mecanismo gerencial para el manejo de conflictos organizacionales en empresas familiares de Asunción. *evista UNIDA Científica*, *3*(2), 1-17. Obtenido de http://revistacientifica.unida.edu.py/publicaciones/index.php/cientifica/article/view/18

Fierro, C., & Carvajal, P. (2019). Convivencia Escolar: Una revisión del concepto. *Revista Psicoperspectivas Individuo y Sociedad, 18*(1). doi:http://dx.doi.org/10.5027/psicoperspectivas-vol18-issue1-fulltext-1486

González , B., & Barrera, A. (2018). Gestión de la convivencia escolar en educación básica: percepción de los padres. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, *20*(2), 93-102. doi:https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.2.1729.

González , C. (2019). Estrategias gerenciales basadas en la teoría general de sistemas para fortalecer el desempeño de los docentes de la Universidad Señor de Sipán. Región Lambayeque. 1-86. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12893/9676

Gutiérrez, J., Vargas, A., González, C., & Rivera, O. (2021). Gestión de estrategias de prevención de riesgos psicosociales en niños, niñas y adolescentes en tres instituciones educativas de Medellín, Sabaneta y Garzón. *Repositorio de la Universidad Católica Luisamigo*. Obtenido de http://repository.ucatolicaluisamigo.edu.co:8080/jspui/handle/ucatolicaamigo/1286

Hernández , A. (2020). Formación Gerencial Dirigida a Docentes para el mejoramienmto del proceso educativo en las aulas multigrados. *Revista*

REDIMEC

SCientific, *5*(1), 24-43. doi:DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2020.5.15.1.24-43

Jiménez, G. (2020). Estrategias gerenciales y clima organizacional en una entidad financiera – Sullana 2019. *Universidad Cesar Vallejo*. Obtenido de https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_046804fc6fe215ad689facdce08f7859

Molina, J. (2017). Implementación de una Gerencia integral en la Institución Educativa San José del municipio de Oporapa Huila que promueva y fortalezca la autonomía y dinamismo organizacional entre docentes y directivos docentes. *Respositorio de la UNiversidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD*, 1-100. Obtenido de https://repository.unad.edu.co/handle/10596/12097

Montaño, E. (2020). El conflicto escolar: una oportunidad para construir relaciones de convivencia con estudiantes de básica primaria. *Revista Scientific*, *5*(16), 62-81. doi:DOI: https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2020.5.16.3.62-81

Morales, S., & Olmos, D. (2020). Estrategias gerenciales para la gestión de la calidad del servicio educativo en una Institución escolar rural de Sabanalarga Atlántico. *Repositorio digital Universidad Imón Bolívar*. Obtenido de https://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/6133

Moreno, O. (2017). Estrategias Gerenciales. *Repositorio Digital Fundación Universitaria Área Amdina*. Obtenido de https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/1300

Morgado, C., Aldana, J., & Isea, J. (2019). Gerencia transformacional desde el accionar docente directivo para el abordaje del Contexto Escolar. *CIENCIAMATRIA, 5*(9), 48-72. doi:https://doi.org/10.35381/cm.v5i9.99

Niño, C., Mercado, T., & Palacios, A. (2019). Estrategias gerenciales para optimizar el rendimiento académico de etudiantes universitarios en Colombia. *Universidad Simón Bolívar*, 141-345. Obtenido de https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2602/DESARROLLO%20ORGANIZACIONAL%20Y%20GESTI%C3%93N%20HU

REPOSITORIO

MANA%20EN%20CONTEXTOS%20%20GLOBALIZADOS%20(FINAL).pdf?sequence=1#page=142

Núñez , L., Bravo, L., Cruz, C., & Hinostroza, M. (2018). Competencias gerenciales y competencias profesionales en la gestion presupuestaria. *Revista Venezolana de Gerencia, 23*(83), 760-775. Obtenido de https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29058775015

Nuñez, C., Betancur, L., & Montoya, S. (2020). El aprendizaje colaborativo como estrategia mediadora para el fortalecimiento de la cátedra de la paz en la Institución Educativa Criollo sede el recuerdo del municipio de Pitalito - Huila. *Repositorio del Politecnico Grancolombiano*. Obtenido de http://hdl.handle.net/10823/2226

Ortiz, J. (2021). Capítulo 5: Desarrollo del perfil directivo mediante el diagnóstico de habilidades gerenciales. *Catálogo Editorial, 1*(185), 75-92. doi:https://doi.org/10.15765/poli.v1i185.1920

Ospina, D., Burgos, S., & Madera, J. (2017). La gerencia educativa y la gestión del cambio. *Revista Diaálogos de Saberes, 1*(46). Obtenido de https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/dialogos/article/view/1429

Ovallo, A., & López, A. (2020). Conflicto Escolar en la Educación Rural del Nororiente de Colombia. *Revista Tecnologica Educativa, 9*(2). Obtenido de https://ojs.docentes20.com/index.php/revista-docentes20/article/view/135

Parada, J. (2018). Estrategias Gerenciales para el Reconocimiento del Desempeño Laboral Docente. *Mundo FESC, 7*(14), 42-56. Obtenido de https://www.fesc.edu.co/Revistas/OJS/index.php/mundofesc/article/view/140

Pérez, Y. (2018). Estrategias Gerenciales Para Mejorar La Dirección Educacional En La Institución Educativa N° 16462 “San Juan Bosco” Del Distritode San Ignacio, San Ignacio - Cajamarca. *Repositorio Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo*, 1 -123. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12893/6277

Ramón , R., & Serrano, E. (2017). Estrategias gerenciales para la innovación en instituciones educativa públicas. *Revista Journal Latin American*

SCIENCE, *1*(1), 1-23. Obtenido de https://lasjournal.com/index.php/abstract/article/view/4

Rivera, B., & Tovar, R. (2020). Monografía: Diagnóstico de los ejes de política del sector educativo en la Secretaría de Educación del Huila durante los años 2015 al 2018. *Respositorio de la Universidad Abierta y a distancia UNAD*. Obtenido de https://repository.unad.edu.co/handle/10596/34604

Rivera, D., & Carrillo, S. (2018). Cultura organizacional, retos y desafíos para las organizaciones saludables. *Repositorio Digital Universidad Simón BolIVAR*, *39*(22), 27. Obtenido de https://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/2165

Rojas, O., Valles, M., Urdaneta, D., Del valle, D., & Jiménez, D. (2017). Estrategias gerenciales utilizadas en educación básica ante su transformación en Liceo Bolivariano. 57-67. Obtenido de file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-EstrategiasGerencialesUtilizadasEnEducacionBasicaA-6888665.pdf

Sánchez, J. (2019). Propuesta de un Modelo de Gestión del talento humano basado en competencias, desde la caracterización del clima organizacional en la IE Liceo Andaki de la ciudad de Pitalito Huila. *Repositorio de la Universidad Abierta y a Distancia UNAD*. Obtenido de https://repository.unad.edu.co/handle/10596/25869

Sandoval , A., Encinas , A., Gutiérrez , Y., & Vera , J. (2021). Liderazgo directivo: su relacion con apoyo institucional y eficiencia colectiva ante situaciones de conflcito. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, *10*(7), 69-84. Obtenido de https://www.eumed.net/uploads/articulos/3aa59e19a5ec32ce8da23b6f39fa75d8.pdf

Saturnina, M., García, R., & Ortiz, R. (2021). El liderazgo directivo en la gestión de conflictos de instituciones educativas. *Revista Cientifico Pedagógica ATENAS*, *2*(54), 172-188. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12867/4346

REDUNET

Tello, C. (2018). El concepto de organización, tan cerca y tan lejos. *Repositorio Digital Universidad Nacional*. Obtenido de https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/68982

Vásquez, L. (2019). Estrategias gerenciales para mejorar el clima organizacional en docentes de la Institución Educativa N° 16122 del Distrito de Pomahuaca – Jaén 2018. *Repositorio de la Universidad Pedro Riuz Gallo*, 1-168. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12893/6679

Vinueza, A., & Abdo, A. (2020). Las políticas y estrategias gerenciales en el desempeño institucional del Centro Educativo el Despertar. *Universidad Nacional de Chimborazo*. Obtenido de http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/7174

RED- UNICIT

Anexos

Anexo A. Cronograma y Presupuesto

Tabla 38. Cronograma de actividades y fases investigativas

Fases	Actividad	Año

RED- UNEOT

		2020			2021					
		Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 1-2	Mes 3-4	Mes 5-6	Mes 7-8	Mes 9-10	Mes 11-12
Fase de inicial Descripción y Caracterización procedimientos estratégicos	Recopilación bibliográfica y fundamentos teóricos									
	Determinación de población y muestra									
	Diseño y aplicación de: encuesta sociodemográfica y cuestionarios									
	Recolección de datos e interpretación									
Fase II Formulación y diseño del plan de estrategias gerenciales parala resolución de conflictos	Identificación de las acciones y/o estrategias gerenciales									
	Diseño del plan de estrategias gerenciales									
	Elaboración del plan y/o propuesta									
	Micro y macro diseño del plan									

Fuente. Elaboración del autor.

Tabla 39. Presupuesto

CONCEPTO	VALOR CONCEPTO	TOTALES
Equipos:		
1 computador	$2.000.000	$2.000.000
1 cámara fotográfica	$500.000	$500.000
1 tv	$3.000.000	$3.000.000
	TOTAL, EQUIPOS:	$5.500.000
Materiales:		
Copias e impresiones	$50.000	$50.000
Cartulinas y materiales	$50.000	$50.000
	TOTAL, MATERIALES:	$100.000
Talento Humano:		
Psicóloga	$60.000 por sesión fueron 4 sesiones	$240.000
Investigador	$40.000 hora fueron 10 horas	$400.000
TOTAL, TALENTO HUMANO:		$640.000
TOTAL, PRESUPUESTO:		$6.240.000

Fuente. Elaboración del autor.

Anexo B. Carta de Aval de la Institución

REPOSITORIO

Anexo D. Consentimiento Informado a estudiantes.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo_____identificado(a) con Cédula de Ciudadanía No._____de _____; Declaro que tengo total y claro conocimiento acerca de los siguientes aspectos:

Que he sido informado acerca del estudio de investigación que se está realizando la Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología, a través de la investigadora **María Valencia Valencia;** quien se encuentran realizando su trabajo de maestría en Administración y Planificación Educativa.

Manifiesto que he sido notificado(a) con claridad y comprendo que los resultados que se deriven de esta investigación NO tienen valor legal, ni recibiré algún beneficio de tipo económico por mi participación; que los mismos sólo buscan enriquecer el conocimiento acerca de las estrategias gerenciales para la resolución de conflicto de convivencia escolar.

Además, que la información aportada hará parte del sigilo profesional y no será utilizada para otros fines diferentes a los objetivos de la investigación.

Que soy consciente de mi derecho a realizar cualquier pregunta relacionada con los procedimientos que se llevarán a cabo, de retirar mi participación y colaboración en cualquier momento que lo estime conveniente sin ninguna repercusión personal.

Por lo tanto, acepto voluntariamente la participación en esta investigación.

Firma:_____C.c._____de_____
Acudiente o padre de familia.

RED UMECIT

DOCUMENTO DE AUTORIZACIÓN PARA EL USO DE IMÁGENES Y FIJACIONES AUDIOVISUALES (VIDEOS) OTORGADO A LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA AGROPECUARIA DE AIPE Y A LA UNIVERSIDAD METROPOLITANA DE EDUCACIÓN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Institución Educativa: Agropecuaria de Aipe
Código DANE: 800.217.877-7 Municipio: Aipe- Huila
Docente(s) directamente responsable(s) del tratamiento de datos personales (Art. 3 ley 1581 de 2012):
María Valencia Valencia CC/CE 1077432981

Los abajo firmantes, mayores de edad, madre, padre o representante legal del estudiante menor de edad relacionado(s) en la lista de abajo, por medio del presente documento otorgamos autorización expresa para el uso de la imagen del menor, bajo los parámetros permitidos por la Constitución, la Ley y la Jurisprudencia, en favor de la Institución Educativa Agropecuaria de Aipe del Municipio de Aipe y de la Universidad Metropolitana de Educación Ciencias y Tecnología. La autorización se regirá en particular por las siguientes

CLÁUSULAS

PRIMERA. Autorización y objeto. Mediante el presente instrumento autorizo(amos) a la Institución Educativa Agropecuaria de Aipe del Municipio de Aipe (ubicada Kilometro 1 vía Buenos Aires- sede principal Praga, con correo ieagropecuaria.aipe@gmail.com- y teléfono Celular 3133974127) y a la Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología, para que hagan uso y tratamiento de la imagen del menor abajo referido, para incluirla en fotografías, procedimientos análogos a la fotografía, así como en producciones audiovisuales (videos) exclusivamente relacionadas con actividades académicas y de investigación formalmente avaladas por estas instituciones.

SEGUNDA. Alcance de la autorización. La presente autorización se otorga para que la imagen del menor pueda ser utilizada en formato o soporte material en ediciones impresas, y se extiende a la utilización en medio electrónico, óptico, magnético (intranet e internet), mensajes de datos o similares y en general para cualquier medio o soporte conocido o por conocer en el futuro. La publicación podrá efectuarse de manera directa o a través de un tercero que se le designe para tal fin.

TERCERA. Territorio y exclusividad. La autorización aquí realizada se da sin limitación geográfica o territorial alguna. De igual forma la autorización de uso aquí establecida no implicará exclusividad por lo que se reserva el derecho de otorgar autorizaciones de uso similares y en los mismos términos en favor de terceros.

CUARTA. Divulgación de información. He(hemos) sido informado(a)(s) acerca de la grabación del video y/o registro fotográfico que utilizará el(los) docente(s) para efectos de la realización de su trabajo de investigación requerido para optar al título de Magister en Administración y Planificación Educativa en la Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología.
Luego de haber sido informado(s) sobre las condiciones de la participación de mi(nuestro) hijo(a) o representado(a) en la grabación y/o registro fotográfico y resuelto todas las inquietudes, he(hemos) comprendido en su totalidad la información sobre esta actividad y entiendo(entendemos) que:

- La participación del menor en este video y/o registro fotográfico y los resultados obtenidos por el(los) docente(s) en la presentación y sustentación de su trabajo de grado, no tendrán repercusiones o consecuencias en sus actividades escolares, evaluaciones o calificaciones en elcurso.
- La participación del menor en el video y/o registro fotográfico no generará ningún gasto, ni recibiremos remuneración alguna por su participación.
- No habrá ninguna sanción para el menor en caso de que no autoricemos su participación.

La identidad del menor no será publicada y las imágenes y sonidos registrados durante la grabación se utilizarán

Anexo E. Consentimiento Informado docentes y administrativos.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo_____identificado(a) con Cédula de Ciudadanía No._____de_____; Declaro que tengo total y claro conocimiento acerca de los siguientes aspectos:
Que he sido informado acerca del estudio de investigación que se está realizando la Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología, a través de la investigadora **María Valencia Valencia;** quien se encuentran realizando su trabajo de maestría en Administración y Planificación Educativa.
Manifiesto que he sido notificado(a) con claridad y comprendo que los resultados que se deriven de esta investigación NO tienen valor legal, ni recibiré algún beneficio de tipo económico por mi participación; que los mismos sólo buscan enriquecer el conocimiento acerca de las estrategias gerenciales para la resolución de conflicto de convivencia escolar.

Además, que la información aportada hará parte del sigilo profesional y no será utilizada para otros fines diferentes a los objetivos de la investigación.
Que soy consciente de mi derecho a realizar cualquier pregunta relacionada con los procedimientos que se llevarán a cabo, de retirar mi participación y colaboración en cualquier momento que lo estime conveniente sin ninguna repercusión personal.
Por lo tanto, acepto voluntariamente la participación en esta investigación.

Firma:_____C.c._____de _____

REDUMECIT

Anexo E. Autorización de uso de imágenes y fijaciones audiovisuales.

Yo_____identificado(a) con Cédula de Ciudadanía No._____de_____; acudiente y/o representante legal del estudiante _____ identificado con documento_____de grado_____, en mi calidad de persona natural y responsable legal de cuya persona va a quedar la imagen fijada en una fotografía o producción visual que se utilizará y publicará en la maestría Administración y Planificación Educativa que se realizara en el Municipio de Aipe, Huila; de la Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología. Autorizo el uso de derechos de imagen sobre fotografía y procedimientos análogos a la fotografía, o producción Audiovisual (Video), así como los patrimoniales de autor y derechos conexos, el cual se regirá por las normas legales aplicables y en particular por las siguientes Cláusulas:

PRIMERA – AUTORIZACIÓN: LA PERSONA, mediante el presente documento autoriza la utilización de los derechos de imagen sobre fotografías o procedimientos análogos a la fotografía, o producciones Audiovisuales (Videos), así como los derechos patrimoniales de autor (Reproducción, Comunicación Pública, Transformación y Distribución) y derechos conexos, a la Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología para incluirlos en fotografías o procedimientos análogos a la fotografía, o producciones Audiovisuales (Videos).

SEGUNDA - OBJETO: Por medio del presente escrito, LA PERSONA, autoriza a la Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología para que de conformidad con las normas internacionales que sobre Propiedad Intelectual que sean aplicables, así como bajo las normas vigentes en Colombia, use los derechos de imagen sobre fotografías o procedimientos análogos a la fotografía, o producciones Audiovisuales (Videos), así como los derechos de propiedad intelectual y sobre Derechos Conexos que le puedan pertenecer para ser utilizados por la Universidad de los Andes.

REDUMECIT

PARÁGRAFO - ALCANCE DEL OBJETO: La presente autorización de uso se otorga a la Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología para ser utilizada en ediciones impresas y electrónicas, digitales, ópticas y en la Red Internet.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Tal uso se realizará por parte de la Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología para efectos de su publicación de manera directa, o a través de un tercero que se designe para tal fin.

TERCERA - TERRITORIO: Los derechos aquí Autorizados se dan sin limitación geográfica o territorial alguna.

CUARTA – ALCANCE: La presente autorización se da tanto para formato o soporte material, y se extiende a la utilización en medio óptico, magnético, electrónico, en red, mensajes de datos o similar conocido o por conocer en el futuro.

QUINTA – EXCLUSIVIDAD: La autorización de uso aquí establecida no implica exclusividad en favor de la Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología por lo tanto LA PERSONA se reserva y conserva el derecho de otorgar directamente, u otorgar a cualquier tercero, autorizaciones de uso similares o en los mismos términos aquí acordados.

SEXTA - DERECHOS MORALES (Créditos y mención): La Autorización de los derechos antes mencionados no implica la cesión de los derechos morales sobre los mismos por cuanto en conformidad con lo establecido en el artículo 6 Bis del Convenio de Berna para la protección de las obras literarias, artísticas y científicas; artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, estos derechos son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables. Por lo tanto, los mencionados derechos seguirán radicados en cabeza de LA PERSONA.

Dada en Aipe, Huila, a los días_____del mes de_____del 2021.

LA PERSONA

C.C. N°_____de _____

REDUCT

Anexo F. Encuesta Sociodemográfica.

ENCUESTA SOCIODEMOGRAFICA

Objetivo: identificar información acerca del entorno familiar, social, cultural, económico y educativo de la población participante del estudio.

Fecha: _____

Apreciado Estudiante

La siguiente encuesta sociodemográfica la realizamos como investigadores de la Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología, como parte del trabajo investigativo que adelantamos en el periodo 2021-2022. Por tanto, este instrumento tiene como fin recopilar aspectos valiosos para el estudio. De esta manera se agradece de antemano la colaboración y sinceridad al momento de responder las preguntas cuyas respuestas no tienen calificación alguna.

Los datos suministrados son confidenciales amparados por la Ley 1581 de 2012 y el Decreto reglamentario 1377 de 2013 y sólo serán utilizados para fines académicos.

Gracias por apoyo.

1. Marque con una **X** la opción de respuesta que considere que se aplica mejor en su caso.

Ámbito Personal y/o Familiar		
N°	**Ítem**	
1	Género	
	Masculino	
	Femenino	
2	Edad	
	De 13 a 15 años	
	De 15 a 17 años	
	De 18 años en adelante	
3	Grado	
4	¿Presentan alguna discapacidad?	

	Sensorial	
	Física o motora	
	Psíquica	
	Otra	
5	Personas con las que vive	
	Padre	
	Madre	
	Hermanos	
	Tíos	
	Abuelos	
	Otros	
6	Número de personas con las que convive en su casa	
	De 1 a 3	
	De 3-5	
	Más de 5	
7	Número de hermanos	
	1	
	2	
	Más de 2	
8	Para realizar las tareas del colegio ¿usted recibe ayuda por parte de algún miembro cercano?	
	SI	
	NO	
10	¿Cuál es el máximo nivel de escolaridad alcanzados por su madre?	
	Primaria	
	Secundaria	
	Pregrado	
	Posgrado	
11	¿Cuál es el máximo nivel de escolaridad alcanzados por su padre?	
	Primaria	
	Secundaria	
	Pregrado	
	Posgrado	
12	**Ámbito Económico**	
	Estrato de la vivienda en donde reside	
	0-1	
	2-3	
	Mayor a 4	
13	Tipo de vivienda	
	Propia	
	Arrendada	
	Familiar	
14	La vivienda corresponde a:	
	Finca	
	Casa	
	Apartamento	
	Habitación	
15	Servicios con los que cuenta	

REDUNOT

	Agua y alcantarillado	
	Recolección de basuras	
	Energía	
	Gas	
	Internet y telefonía	
	otros	
16	En que medio se desplaza desde su vivienda hasta la institución	
	Transporte público	
	Moto	
	Carro	
	Ruta escolar	
	Bicicleta	
	Caminando	
17	Tiempo de desplazamiento	
	Entre 5 a 15 minutos	
	Entre 15 a 30 minutos	
	Más de 30 minutos	
18	Cuenta con dispositivos móviles	
	SI	
	NO	
19	Cuenta con aparatos de computo	
	SI	
	NO	
Ámbito Social Cultural		
20	¿Qué hace en su tiempo libre?	
	Hacer tareas del hogar	
	Práctica algún deporte	
	Estudia	
	Ninguna de las anteriores	
21	Desarrollas algún deporte en su casa o barrio	
	SI	
	NO	
22	En su ambiente cercano alguna persona consume sustancias psicoactivas o alcohólicas	
	SI	
	NO	
23	¿Has presenciado en tu hogar conflictos intrafamiliares?	
	Nunca	
	Frecuentemente	
	Algunas veces	

Muchas gracias por su tiempo y participación.

REPOSITORIO

Anexo G. Cuestionario a Estudiantes

CUESTIONARIO A ESTUDIANTES

Objetivo: Identificar el grado de conocimiento de los estudiantes en relación con los procedimientos y estrategias gerenciales para la resolución de conflictos de convivencia escolar llevados a cabo en la Institución Educativa Agropecuaria de Aipe- Huila.

Fecha: _____

Apreciado Estudiante

El siguiente cuestionario la realizo como estudiante del programa de Maestría en Administración y Planificación Educativa de la Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología; que tiene como fin obtener información para la ejecución de un proyecto de investigación. Por lo que se le agradece su colaboración y sinceridad al momento de responder las preguntas cuyas respuestas no tienen calificación alguna, Los datos suministrados son confidenciales amparados bajo la Ley 1581 de 2012 y el Decreto reglamentario 1377 de 2013 y sólo serán utilizados para los fines de este estudio. Gracias por su apoyo

Instrucciones: A continuación, encontrará 10 preguntas orientadas a identificar y hallar información entornos a cuatro dimensiones investigativas. Por lo que deberá leer atentamente y escoger UNA de las cinco posibles opciones de respuesta.

Dimensión: Acciones de estrategias gerenciales						
Indicadores: Investigación Toma de decisiones Comunicación Liderazgo						
N°	**Ítems**	**Siempre**	**Casi siempre**	**Algunas veces**	**Casi Nunca**	**Nunca**
1	¿Haces parte en la búsqueda de estrategias para la solución de los conflictos en tu colegio?					
2	¿Tomas y aceptas decisiones que benefician a todos?					
3	¿Muestras liderazgo y buena comunicación con tus compañeros a la hora de resolver un conflicto?					

Dimensión: Factores de estrategias gerenciales						
Indicadores: Directivos Normativos Sociales Individuales						
N°	**Ítems**	**Siempre**	**Casi siempre**	**Algunas veces**	**Casi Nunca**	**Nunca**
4	¿Te sientes comprometido y responsable a la hora de dar solución a los conflictos generados en tu salón de clases?					
5	¿Sientes que formas parte esencial en la resolución de conflictos de tu colegio?					

Dimensión: Funciones administrativas						
Indicadores: Planificar Organizar Dirigir Controlar						
N°	**Ítems**	**Siempre**	**Casi siempre**	**Algunas veces**	**Casi Nunca**	**Nunca**
6	¿Cuándo hay un conflicto, tu participas activamente mediante la búsqueda de una solución?					
7	¿Te esfuerzas al máximo por no generar conflictos o disputas en tu salón de clases?					

Dimensión: Roles y funciones de los docentes y directivos						
Indicadores: Interpersonales Informativos De decisiones Funciones Capacidades						
N°	**Ítems**	**Siempre**	**Casi siempre**	**Algunas veces**	**Casi Nunca**	**Nunca**
8	¿Consideras que debe existir un plan que atienda oportunamente los conflictos en tu institución?					
9	¿Consideras que el ambiente escolar es óptimo para crecer de manera sana?					
10	¿Alguna vez has hecho parte de la toma de decisiones en relación a un conflicto?					
Observaciones:						

H. Cuestionario a Docentes y Directivos

REDIPOT

CUESTIONARIO A DOCENTES Y DIRECTIVOS

Objetivo: Identificar los procedimientos y estrategias gerenciales para la resolución de conflictos de convivencia escolar llevados a cabo por los docentes y directivos de la Institución Educativa Agropecuaria de Aipe- Huila.

Fecha: _____

Apreciado Docente y/o Directivo

El siguiente cuestionario la realizo como estudiante del programa de Maestría en Administración y Planificación Educativa de la Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología; que tiene como fin obtener información para la ejecución de un proyecto de investigación. Por lo que se le agradece su colaboración y sinceridad al momento de responder las preguntas cuyas respuestas no tienen calificación alguna, Los datos suministrados son confidenciales amparados bajo la Ley 1581 de 2012 y el Decreto reglamentario 1377 de 2013 y sólo serán utilizados para los fines de este estudio. Gracias por su apoyo

Instrucciones: A continuación, encontrará 16 preguntas orientadas a identificar y hallar información entornos a cuatro dimensiones investigativas. Por lo que deberá leer atentamente y escoger UNA de las cinco posibles opciones de respuesta.

Dimensión: Acciones de estrategias gerenciales						
Indicadores: Investigación Toma de decisiones Comunicación Liderazgo						
N°	**Ítems**	**Siempre**	**Casi siempre**	**Algunas veces**	**Casi Nunca**	**Nunca**
1	¿Usted busca y analiza alternativas novedosas para resolver conflictos en colaboración con otros miembros de la comunidad?					
2	¿Usted toma decisiones buscando las alternativas de solución más pertinente en beneficio de todos?					
3	¿Usted muestra liderazgo y buena comunicación en las propuestas de solución para la resolución de conflictos?					

Dimensión: Factores de estrategias gerenciales

Indicadores: Directivos Normativos Sociales Individuales						
N°	**Ítems**	**Siempre**	**Casi siempre**	**Algunas veces**	**Casi Nunca**	**Nunca**
4	¿Usted junto con otros miembros de la comunidad educativa buscan comprometerse en toda y cada una de sus funciones orientando esfuerzos hacia la resolución de conflictos?					
5	¿Usted en procesos de diálogo se esfuerza por tener abiertos los canales de comunicación que le permitan conocer todas las partes por igual?					
6	¿Usted hace parte de la forma en que se organiza la comunidad educativa e identifica los deberes y derechos que se encuentran consignados en el Manual de Convivencia?					

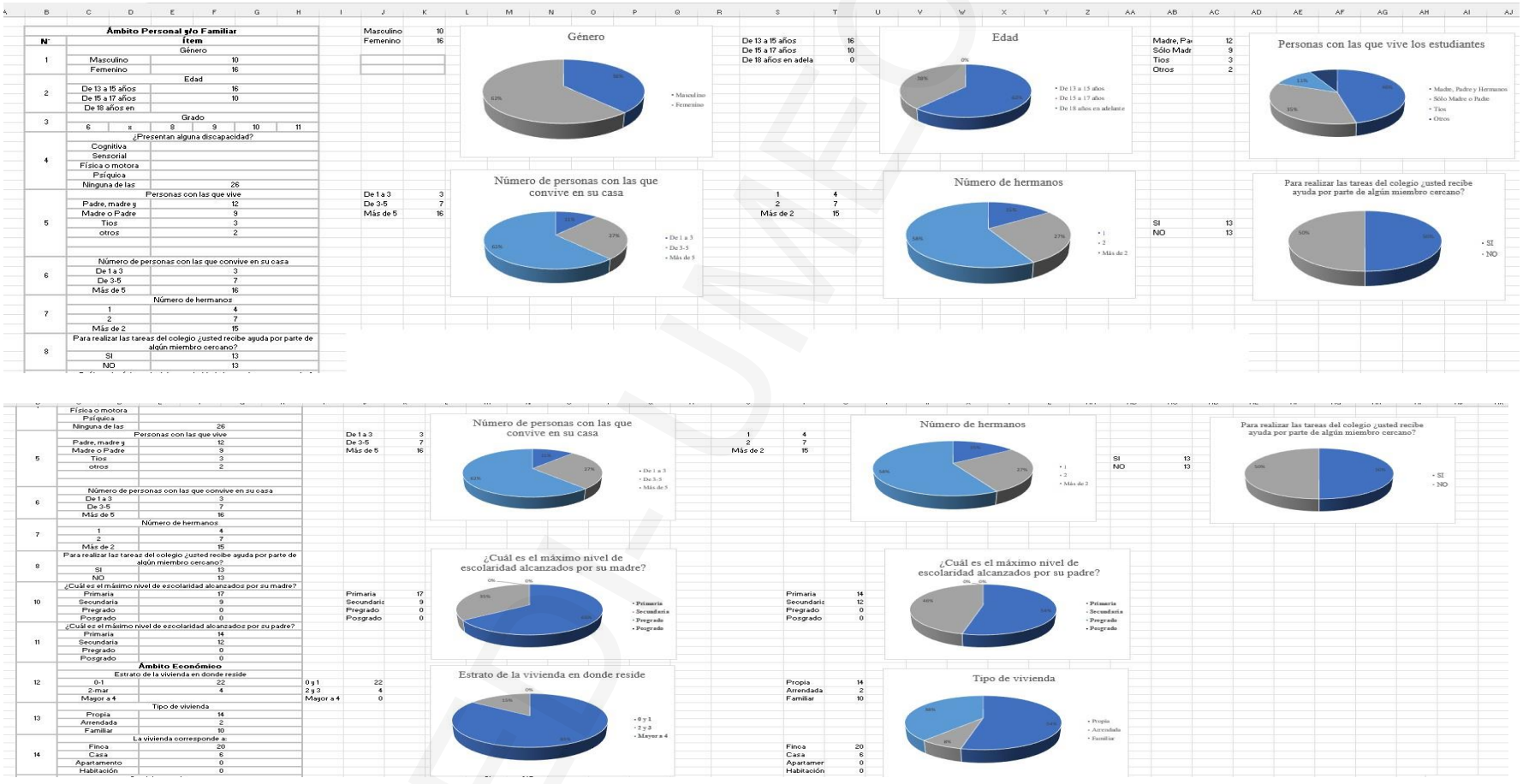
Dimensión: Funciones administrativas						
Indicadores: Planificar Organizar Dirigir Controlar						
N°	**Ítems**	**Siempre**	**Casi siempre**	**Algunas veces**	**Casi Nunca**	**Nunca**
7	¿Usted participa en el proceso de planeación, socialización, elaboración y desarrollo de los procedimientos estratégicos para la resolución del conflicto?					
8	¿Usted junto con otros miembros de la comunidad resuelven de manera óptima los conflictos presentados mediante la mediación y la cooperación?					
9	¿Cuándo existe un conflicto o reto, usted participa activamente en la organización y direccionamiento para resolver pertinentemente la situación?					

Dimensión: Roles y funciones de los docentes y directivos						
Indicadores: Interpersonales Informativos De decisiones Funciones Capacidades						
N°	**Ítems**	**Siempre**	**Casi siempre**	**Algunas veces**	**Casi Nunca**	**Nunca**
10	¿Consideras que un plan de estrategias gerenciales para la resolución de conflictos de convivencia escolar contribuye a dar manejo y solución efectiva a las diversas situaciones que se puedan presentar en la comunidad educativa?					
11	¿Participa usted desde sus capacidad, habilidades y destrezas en reuniones de la comunidad educativa en las que se busca mejorar continuamente la gestión y el óptimo desempeño de todos con calidad, planeación y organización?					

12	¿Considera usted que el clima de la comunidad educativa Agropecuaria de Aipe favorece la labor pedagógica?					
13	¿Las alternativas de solución y la toma de decisiones se toman apegadas a valores de justicia y en relación a los procedimientos estratégicos establecidos?					
14	¿Las decisiones se toman oportunamente para evitar conflictos y cuando esta no ha tenido el impacto esperado se revierte la decisión?					
15	¿Se emplean diferentes métodos para motivar a los miembros de la comunidad educativa a participar en la resolución de conflictos mediante la participación y las capacidades década uno?					
16	¿Se hacen seguimiento a la toma de decisiones para procesos de retroalimentación y seguimiento sistemático evaluando los efectos y consecuencias generadas?					
Observaciones:						

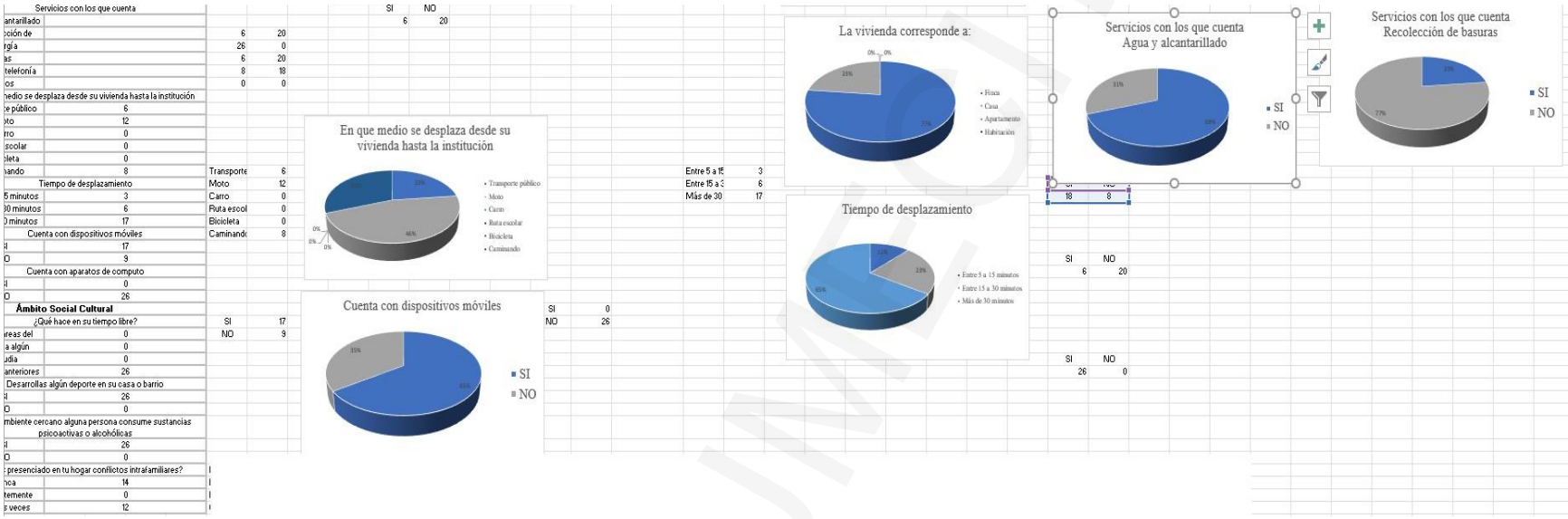
RED- UNEXT

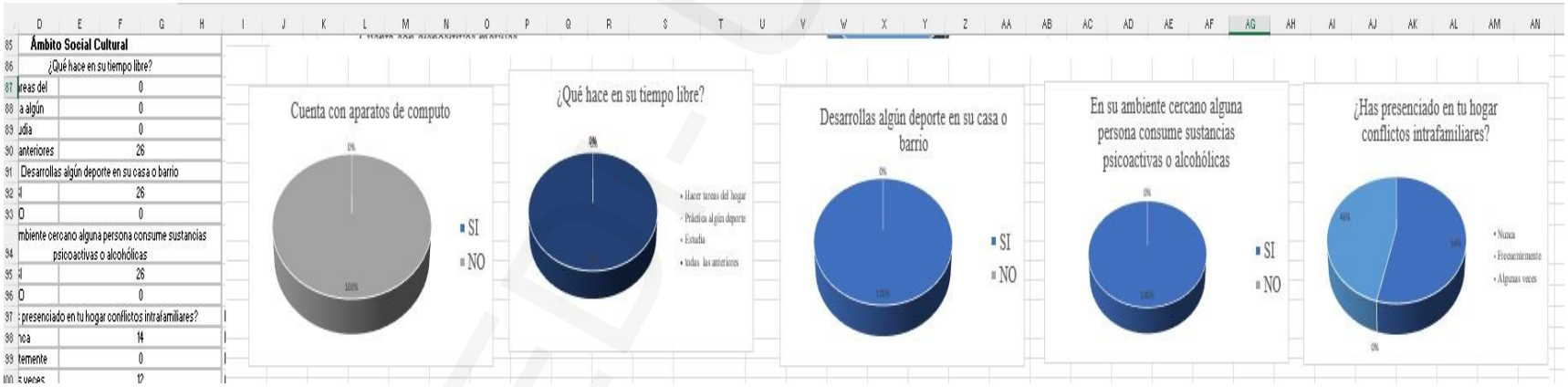
Anexo I. Procesamiento de los Datos- Instrumento Encuesta Sociodemográfica



N°	Ítem	
	Ámbito Personal y/o Familiar	
1	Género	
	Masculino	10
	Femenino	16
2	Edad	
	De 13 a 15 años	16
	De 15 a 17 años	10
	De 18 años en	
3	Grado	
	6	7 8 9 10 11
4	¿Presentan alguna discapacidad?	
	Cognitiva	
	Sensorial	
	Física o motora	
	Psíquica	
	Ninguna de las	26
5	Personas con las que vive	
	Padre, madre y	12
	Madre o Padre	9
	Tios	3
	otros	2
6	Número de personas con las que convive en su casa	
	De 1 a 3	3
	De 3-5	7
	Más de 5	16
7	Número de hermanos	
	1	4
	2	7
	Más de 2	15
8	Para realizar las tareas del colegio ¿usted recibe ayuda por parte de algún miembro cercano?	
	SI	13
	NO	13
10	¿Cuál es el máximo nivel de escolaridad alcanzados por su madre?	
	Primaria	17
	Secundaria	9
	Pregrado	0
	Posgrado	0
11	¿Cuál es el máximo nivel de escolaridad alcanzados por su padre?	
	Primaria	14
	Secundaria	12
	Pregrado	0
	Posgrado	0
	Ámbito Económico	
12	Estrato de la vivienda en donde reside	
	0-1	22
	2-mar	4
	Mayor a 4	0
13	Tipo de vivienda	
	Propia	14
	Arrendada	2
	Familiar	10
14	La vivienda corresponde a:	
	Finca	20
	Casa	6
	Apartamento	0
	Habitación	0

RED UMECIT

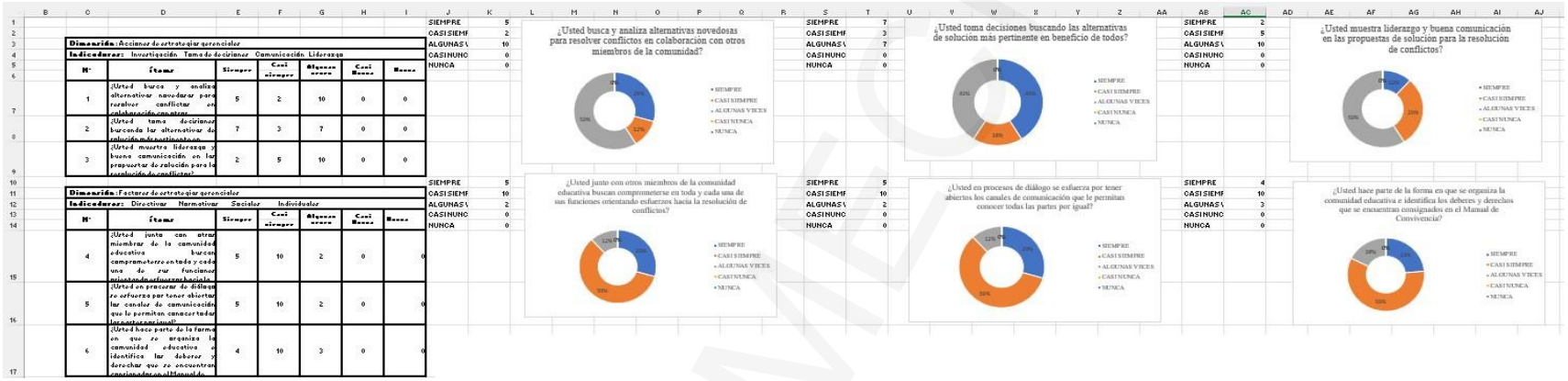

Servicios con los que cuenta
SI NO
6 20
En que medio se desplaza desde su vivienda hasta la institución
Transporte público
Moto
Carro
Ruta escolar
Bicicleta
Caminando
Cuenta con dispositivos móviles
SI
NO
La vivienda corresponde a:
Finca
Casa
Apartamento
Habitación
Tiempo de desplazamiento
Entre 5 a 15 minutos
Entre 15 a 30 minutos
Más de 30 minutos
Servicios con los que cuenta
Agua y alcantarillado
Servicios con los que cuenta
Recolección de basuras

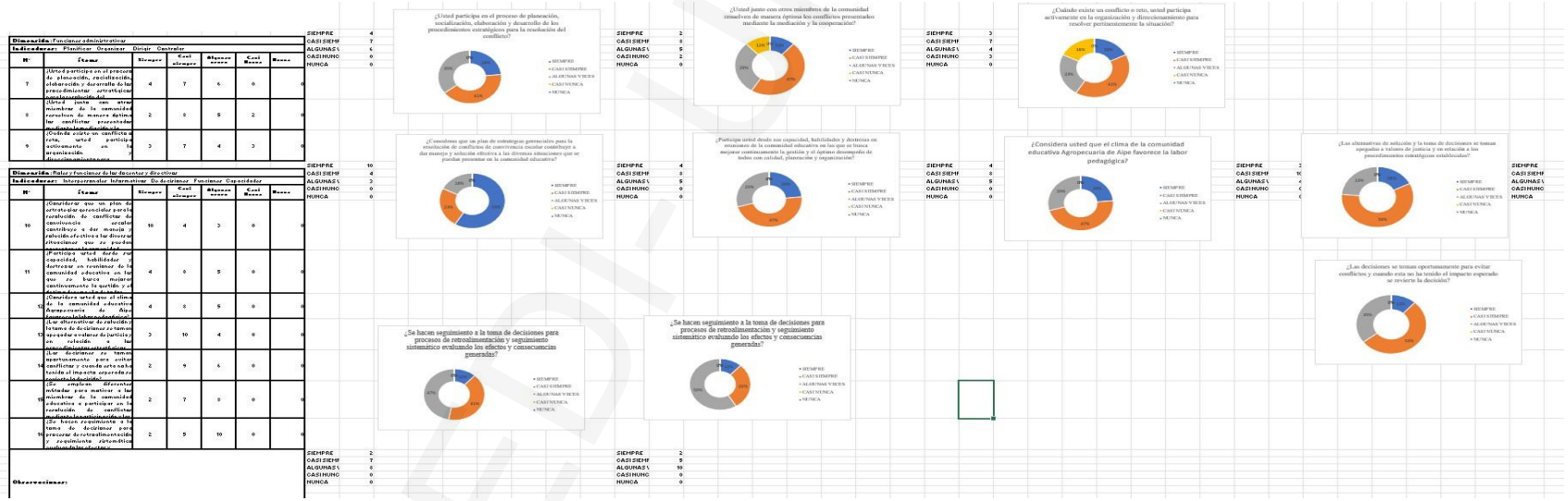

Ámbito Social Cultural
¿Qué hace en su tiempo libre?
Desarrollas algún deporte en su casa o barrio
Cuenta con aparatos de computo
¿Qué hace en su tiempo libre?
Desarrollas algún deporte en su casa o barrio
En su ambiente cercano alguna persona consume sustancias psicoactivas o alcohólicas
¿Has presenciado en tu hogar conflictos intrafamiliares?
SI
NO
Hacer tareas del hogar
Práctica algún deporte
Estudia
todas las anteriores
Nunca
Frecuentemente
Algunas veces

RED-UMECIT

Anexo J. Procesamiento de los Datos- Instrumento Cuestionario a Estudiantes

Anexo K. Procesamiento de los Datos- Instrumento Cuestionario a Docentes y Directivos





RED INVENT

Anexo L. Validación de los Instrumentos- Cuestionario a estudiantes.

ALPHA DE CRONBACH

Encuestados	Item										Suma
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	2	2	3	4	3	3	3	1	3	3	27
2	1	2	3	5	3	3	1	2	3	4	27
3	4	1	2	3	3	2	1	1	1	1	19
4	5	3	1	2	3	3	3	1	3	3	27
5	5	2	1	2	4	4	1	1	2	1	23
6	3	3	2	3	3	2	1	1	2	2	22
7	5	2	2	4	2	2	3	1	2	2	25
8	2	3	1	3	1	2	2	3	1	2	20
9	4	1	2	4	2	4	3	3	3	2	28
10	1	1	3	3	1	3	2	1	2	3	20
11	3	2	1	2	4	2	3	1	2	2	22
12	2	3	2	5	3	3	2	3	1	2	26
13	5	3	3	4	4	5	2	2	2	3	33
14	3	2	2	5	2	4	2	3	2	3	28
15	2	3	1	2	3	1	3	3	1	2	21
16	3	3	3	4	1	3	1	1	2	3	24
17	4	2	1	5	2	3	2	3	1	4	27
18	4	1	2	3	4	1	1	2	2	5	25
19	3	3	2	1	4	1	1	3	3	1	22
20	3	2	2	3	2	3	2	1	2	2	22
21	3	3	1	3	3	3	2	1	2	2	23
22	3	2	1	5	1	2	2	1	1	3	21
23	3	3	1	3	3	2	4	3	3	1	26
24	4	2	2	3	3	2	2	3	1	3	25
25	5	3	2	3	2	3	1	3	1	2	25
26	3	2	2	2	5	4	3	2	2	1	26
Varianza	0,60	0,50	0,51	0,30	0,41	0,98	0,73	0,36	0,53	0,52	
Suma Varianza	5,45										
Varianza suma total	29,33										

Alpha de Cronbach	0,9045
Sumatoria de varianza	5,4533
Suma total de items	29,3254

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left[1 - \frac{\sum S_i}{S_t}\right]$$

Rango	Confiabilidad
Menor a 0,5	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Respuesta	Valor
Siempre	1
Casi siempr	2
Algunas vec	3
Casi nunca	4
Nunca	5

REDIMECIT

Anexo M. Validación de los Instrumentos- Cuestionario a Docentes

ALPHA DE CRONBACH

Encuestados	Item																Suma
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
1	2	1	1	2	2	3	3	2	3	1	2	3	1	3	3	2	34
2	1	3	3	2	2	2	1	3	2	1	2	3	2	3	3	3	36
3	1	1	3	2	1	2	3	3	2	1	2	1	3	2	3	3	33
4	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	1	3	34
5	2	1	2	1	2	1	2	2	2	3	3	1	3	2	2	2	31
6	2	3	2	3	2	2	2	2	1	1	3	1	3	2	3	3	35
7	2	3	1	2	1	2	3	2	3	1	3	3	2	3	1	2	34
8	2	2	3	1	2	1	1	3	3	2	1	1	3	2	2	1	30
9	3	3	3	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	33
10	1	1	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	1	2	3	2	32
11	1	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	3	34
12	2	1	2	1	1	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	3	30
13	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	3	3	2	37
14	1	3	3	1	2	1	1	3	1	1	1	3	2	2	3	3	31
15	2	1	3	2	1	3	2	2	2	3	3	2	1	2	2	3	34
16	3	3	2	2	2	2	3	1	2	1	2	3	2	1	2	1	32
17	2	1	3	3	3	2	2	1	2	1	1	2	2	1	3	3	32
Varianza	0,38	0,40	0,48	0,38	0,38	0,41	0,32	0,38	0,41	0,60	0,53	0,53	0,41	0,42	0,46	0,31	
Suma varianza	6,79																
Varianza suma total	44,43																

Alpha de cronbach	0,9037034
Suma varianza	6,79
Varianza suma total	44,43

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left[1 - \left(\frac{\sum Si}{St}\right)\right]$$

Rango	Confiabilidad
Menor a 0,5	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Respuesta	Valor
Siempre	1
Casi siempre	2
Algunas vece	3
Casi nunca	4
Nunca	5

REPOSITORIO IT