

**UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL**



**“LAS HABILIDADES COMUNICACIONALES UNA
HERRAMIENTA PARA LOGRAR UNA SANA
CONVIVENCIA ESCOLAR: UNA EXPERIENCIA DE
INTERVENCIÓN EN LOS ESTABLECIMIENTOS
EDUCACIONALES BÁSICA LATINA D-411 Y MANUEL
BAQUEDANO D-405 DE LA COMUNA DE VILLA
ALEMANA”.**

**Seminario de Título para optar al Grado Académico de Licenciado en
Trabajo Social y al Título Profesional de Asistente Social.**

Institución Patrocinante:

Corporación Municipal para el Desarrollo Social de Villa Alemana

Docente Guía: Sr. Dagoberto Salinas Avilés.

Alumna Seminarista: Srta. Jacqueline Lazo Vera.

- 2008 -

UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
BIBLIOTECA



REF.: INFORMA EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN
SEMINARIO DE TÍTULO ALUMNA QUE SE INDICA.

VALPARAISO, 13 de Agosto de 2008.

SEÑOR DECANO:

En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesor Guía, cumplo con informar a UD. la evaluación practicada y calificación que he asignado al Seminario de Título denominado: **“LAS HABILIDADES COMUNICACIONALES UNA HERRAMIENTA PARA LOGRAR UNA SANA CONVIVENCIA ESCOLAR: UNA EXPERIENCIA DE INTERVENCIÓN EN LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCACIONALES BÁSICA LATINA D-411 Y MANUEL BAQUEDANO D-405 DE LA COMUNA DE VILLA ALEMANA”**, cursado durante el segundo semestre del año académico 2007 y primer semestre del año académico 2008 por la alumna de la Escuela de Trabajo Social, **Srta. JACQUELINE LAZO VERA.**

El Seminario de Título aborda la temática de la convivencia escolar, asunto de altísima relevancia en nuestra sociedad. Lo precedente, se lleva a cabo a partir de un estudio diagnóstico y posterior intervención de la problemática detectada, en un trabajo con padres, apoderados, docentes y directivos de dos establecimientos educacionales, enunciados al inicio de este informe.

Desde una perspectiva formal del informe de Seminario de Título, este se encuentra organizado de forma apropiada, asumiendo un formato científicamente admitido y contemplando una bibliografía completa, actual y pertinente a la temática desarrollada. Lo anterior, permite valorar positivamente el trabajo de la alumna; ya que, demuestra dedicación, esfuerzo y coherencia entre las diferentes partes del documento. Se advierten sin embargo, la presencia de algunos errores de digitación, los cuales no alteran mayormente el documento.

Desde un enfoque de análisis más específico, me es posible afirmar que el estudio presenta una completa descripción del marco institucional en el que se desarrolla la experiencia de seminario de título. Del mismo modo, se lleva a cabo una adecuada contextualización teórica, incorporando la presentación y análisis de los principales conceptos involucrados en la problemática en estudio. Así mismo, desde una perspectiva metodológica del diagnóstico social, se enuncian objetivos concordantes con la problemática social y con el marco teórico desarrollado. En este mismo plano, se incorporan técnicas e instrumentos recolectores de datos, variados y pertinentes a la estrategia desplegada. Sin embargo, vale la pena señalar que en lo referido a la técnica de la observación, el carácter cualitativo que le atribuye la alumna, es al menos discutible, atendiendo al grado de estructuración de la misma.

Lo anterior, permite a la alumna programar y desplegar una intervención social de la problemática diagnosticada, de manera ordenada, coherente y pertinente; constituyéndose en un esfuerzo serio y riguroso por mejorar la situación encontrada. Lo señalado, a partir del trabajo con padres, apoderados, docentes y directivos de escuelas municipalizadas de la comuna de Villa Alemana. Es así como, a continuación la alumna llega a plantear conclusiones pertinentes a la problemática social intervenida, emitiendo juicios evaluativos, fundados en el conocimiento recogido durante su experiencia de seminario de título.



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL



Finalmente, se incluye en el documento evaluado, una serie de anexos, los cuales resultan pertinentes y contribuyen a una mejor y mayor comprensión del cuerpo principal del mismo.

En consecuencia, atendiendo a lo señalado precedentemente en este informe, califico el documento evaluado con nota 6,5 (seis coma cinco).

DAGOBERTO SALINAS AVILÉS
PROFESOR GUIA

AL SEÑOR
CHRISTIAN CORVALAN RIVERA (S)
DECANO
FACULTAD DE DERECHO Y
CIENCIAS SOCIALES
PRESENTE



REF.: INFORMA EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN SEMINARIO DE TÍTULO ALUMNA QUE SE INDICA

VALPARAISO, 13 de Agosto de 2008.

SEÑOR DECANO (s):

En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesor Informante, cumpla con informar a UD. la evaluación practicada y calificación que he asignado al Seminario de Título denominado: **“LAS HABILIDADES COMUNICACIONALES UNA HERRAMIENTA PARA LOGRAR UNA SANA CONVIVENCIA ESCOLAR: UNA EXPERIENCIA DE INTERVENCIÓN EN LOS ESTABLECIMIENTOS EDUCACIONALES BÁSICA LATINA D-411 Y MANUEL BAQUEDANO D-405 DE LA COMUNA DE VILLA ALEMANA”**, cursado durante el segundo semestre del año académico 2007 y primer semestre del año académico 2008 por la alumna de la Escuela de Trabajo Social, **Srta. JACQUELINE LAZO VERA**.

No hay duda respecto lo significativo que resulta la investigación y el desarrollo de experiencias de intervención en un campo tan fértil como la promoción de una sana convivencia escolar en el contexto de la Educación Básica.

Este último tiempo asistimos a una preocupación ciudadana marcada por eventos traumáticos que ponen de manifiesto que el fenómeno de la violencia escolar puede tener graves consecuencias.

La originalidad del aporte de la estudiante está vinculada con el nivel operativo en que se mueve su estudio e intervención. Su trabajo de revisión teórica está lleno de insinuaciones respecto las distintas estrategias oficiales y de actores no gubernamentales para abordar la promoción de la convivencia escolar y la neutralización de la violencia escolar.

La Tesis abarca un conjunto de dimensiones significativas, las que demuestran dar cuenta de los principales condicionamientos del tema. El estudio culmina en una síntesis diagnóstica que posiciona a la comunicación como eje del problema.



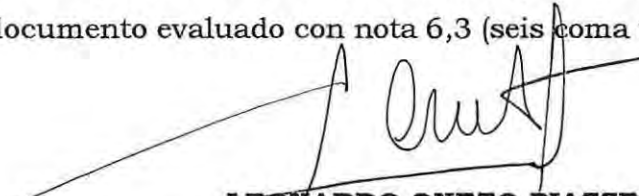
UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL



El diseño de la intervención es coherente con los hallazgos y permite relacionar a los distintos actores de la comunidad educativa en torno a una estrategia para enfrentar la tarea de promover una adecuada convivencia escolar. Esta estrategia da un lugar de privilegio al conocimiento que estos desarrollen sobre los hallazgos del estudio y la importancia de la comunicación, y en particular del manejo de habilidades específicas que la faciliten.

Lo más destacable de la tesis es cómo la estudiante, luego de una exhaustiva evaluación elabora reflexiones y conclusiones que van demostrando la profunda comprensión del fenómeno a que accede en el desarrollo del ciclo tecnológico.

En consecuencia, atendiendo a lo señalado precedentemente en este informe, califico el documento evaluado con nota 6,3 (seis coma tres).



LEONARDO ONETO PIAZZE
PROFESOR INFORMANTE

AL SEÑOR
CHRISTIAN CORVALAN RIVERA (S)
DECANO
FACULTAD DE DERECHO Y
CIENCIAS SOCIALES
PRESENTE



AGRADECIMIENTOS



Quisiera agradecer a mi familia quien siempre me apoyo, confió en mi y estuvo en todo momento dándome confianza durante esta etapa de mi vida. En especial a mi madre *Ana María Vera Aspeé*, quien al igual que yo se dedico durante estos años a dar lo mejor de si para que juntas lográramos esta meta, y mi padre *Dagoberto Lazo* de quien he aprendido que en la vida todo se logra con esfuerzo y dedicación. Me siento enormemente feliz de Uds. y de tenerlos conmigo, gracias por educarme y enseñarme valores que jamás he olvidado.

Durante estos últimos años de universidad, apareció una persona muy especial en mi vida *Leopoldo Catalán*, quien me ha entregado su amor, comprensión, apoyo y confianza. Se ha convertido en el pilar de mis emociones y sueños, te doy gracias a ti por ser como eres, estar a mi lado entregándome lo mejor de ti, y construyendo una vida juntos.

Quisiera agradecer al equipo técnico del programa “Habilidades para la Vida” y a los directores y jefas de U.T.P de los establecimientos educacionales en donde realice este documento, por darme la ocasión de compartir, aprender y entregar mis conocimientos. En especial a *Maria Teresa Freire* (coordinadora del programa) quien confió en mí y me dio la oportunidad de realizar esta tesis, proporcionándome la ayuda necesaria en este proceso, a *Marianela Bustamante* (educadora de párvulo) quien me brindo su apoyo y ayuda durante el proceso de intervención concediéndome siempre entusiasmo y pensamientos positivos, y finalmente a *Mónica Vargas* (psicóloga) de quien aprendí y sentí su interés y apoyo durante la ejecución del proyecto.

En esta oportunidad quisiera agradecer a aquellas personas que inicialmente compartí como compañeras y ahora son amigas con quienes espero contar por muchos años mas, como hasta ahora, ellas son: *Valentina Gutiérrez* quien me ayudo durante toda este etapa y aprendí a conocer y valorar, a *Catherine Gamboa* con quien siempre puedo contar y me brinda su mas sincera amistad, *Karina López* y *Adriana Palacios* quienes siempre estuvieron conmigo brindándome su amistad, a *Karla González* por ser compañera y amiga desde el primer día de la universidad y con quien aun comparto este bello sentimiento, y finalmente a *Francisca Olivares* con quien tengo una maravillosa amistad y de quien siempre recibo buenas intenciones.

Finalmente doy gracias a *Dios* por vivir esta maravillosa vida, por finalizar esta etapa y darme la oportunidad de tener y conocer a tan maravillosas personas con quienes he compartido y aprendido a conocer y valorar; entregándome su amor, amistad y apoyo.

UN BELLO MENSAJE

Placido entre el ruido y piensa en la paz que se puede encontrar en el silencio. En cuanto te sea posible y sin rendirte mantén buenas relaciones con todas las personas. Enuncia tu verdad de una manera serena y clara, escucha a los demás, incluso al torpe e ignorante, también ellos tienen su propia historia.

Esquiva a las personas miedosas y agresivas, pues son un fastidio para el espíritu. Si te comparas con los demás, te volverás vano y amargo, pues siempre habrá personas más grandes y más pequeñas que tú. Disfruta de tus éxitos lo mismo que de tus planes. Acata dócilmente el consejo de los años, abandonando con donaire las cosas de la juventud. Sé sincero contigo mismo, en especial no finjas y no seas cínico en el amor, pues en medio de todas las arideces y desengaños, es perenne como la hierba.



Cultiva la firmeza del espíritu para que te proteja en las adversidades repentinas. Muchos temores nacen de la fatiga y la soledad; sobre una sana disciplina, sé benigno contigo mismo. Tú eres una criatura del universo, no menos que las plantas y las estrellas, tienes derecho a existir y sea que te resulte claro o no, indudablemente el universo marcha como debiera.

Por eso debes estar en Paz con Dios, cualquiera que sea tu idea de él y sean cualesquiera tus trabajos y aspiraciones, conserva la paz con tu alma en la bulliciosa confusión de la vida, aun con toda su farsa, penalidades y sueños fallidos, el mundo todavía es hermoso.

Se cauto **ESFUERZATE POR SER FELIZ.**

Hallado en Baltimore, en una vieja iglesia de San Paul, en 1692.

INDICE

Presentación General.....	i
Capitulo I: Marco Institucional.....	1
1.1. Presentación.....	1
1.2. Ilustre Municipalidad de Villa Alemana.....	2
1.3. Corporación Municipal para el Desarrollo Social de Villa Alemana.....	4
1.4. Corporación Municipal para el Desarrollo Social de Villa Alemana, área Social.....	14
1.5. Programa de Salud Escolar “HPV”.....	18
Capitulo II: Diagnostico Social.....	28
2.1. Presentación.....	29
2.2. Planteamiento y Fundamentación del Problema.....	30
2.3. Objetivos de Investigación.....	35
2.4. Formulación de Hipótesis.....	36
2.5. Marco Teórico.....	37
↘ Sociedad y Educación.....	37
↘ Familia y Escuela.....	38
↘ Ley General de Educación.....	40
↘ Convivencia Escolar.....	43
↘ Comunicación.....	51
↘ Relaciones Interpersonales en el Ambiente Escolar y Familiar.....	55
↘ Habilidades Sociales.....	58
2.6. Definición y Operacionalización de Variables.....	63
2.7. Diseño de Investigación.....	73
2.8. Análisis e Interpretación de Datos.....	83
2.9. Contraste de Hipótesis.....	142
2.10. Síntesis Diagnostica.....	143
2.11. Prognosis.....	147
Capitulo III: Programación.....	148
3.1. Presentación.....	149
3.2. Fundamentación.....	150
3.3. Objetivos de Programación.....	152
3.4. Características del Programa.....	153
3.5. Diseño del Programa.....	158
↘ Matriz de Programación del Proyecto n° 1.....	161
↘ Carta Gantt del Proyecto n° 1.....	166
↘ Matriz de Programación del Proyecto n° 2.....	167
↘ Carta Gantt del Proyecto n° 2.....	173
3.6. Programación de la Estrategia Evaluativa.....	174
3.7. Técnicas e Instrumentos de Evaluación.....	178
Capitulo IV: Ejecución.....	180
4.1. Presentación.....	181
4.2. Ejecución del Proyecto n° 1.....	182

▼ Fase de Organización.....	182
▼ Fase de Desarrollo.....	185
▼ Fase de Finalización.....	188
4.3. Ejecución del Proyecto N° 2.....	190
--Escuela Básica latina D-411.....	190
▼ Fase de Motivación.....	190
▼ Fase de Desarrollo.....	193
▼ Fase de Finalización.....	204
--Escuela Manuel Baquedano D-405.....	209
▼ Fase de Motivación.....	209
▼ Fase de Desarrollo.....	212
▼ Fase de Finalización.....	221
Capitulo V: Evaluación.....	226
5.1. Presentación.....	227
5.2. Evaluación del Proceso de Intervención.....	228
5.3. Evaluación del Proyecto n° 1.....	230
▼ Evaluación en Base al Logro del Objetivo General del Proyecto.....	230
▼ Evaluación en Base a la Valoración y Satisfacción de los Beneficiarios.....	234
▼ Evaluación de la Estrategia de Intervención.....	235
▼ Evaluación de Recursos.....	235
5.4. Evaluación del Proyecto n° 2.....	240
▼ Evaluación en Base al Logro del Objetivo General del Proyecto.....	240
▼ Evaluación en Base a la Valoración y Satisfacción de los Beneficiarios.....	246
▼ Evaluación de la Estrategia de Intervención.....	246
▼ Evaluación de Recursos.....	247
5.5. Evaluación del Programa.....	253
▼ Evaluación en Base al Logro del Objetivo General del Proyecto.....	253
▼ Evaluación en Base a la Valoración y Satisfacción de los Beneficiarios.....	255
▼ Evaluación de la Estrategia de Intervención.....	256
▼ Evaluación de Recursos.....	256
5.6. Evaluación del Proceso Metodológico.....	258
▼ Fase de investigación Diagnostica.....	258
▼ Fase de Programación.....	259
▼ Fase de Ejecución.....	259
▼ Meta Evaluación.....	260
Capitulo VI: Conclusiones y Sugerencias.....	261
6.1. Presentación.....	262
6.2. Conclusiones y Sugerencias en torno a la Temática.....	263
6.3. Conclusiones y Sugerencias en torno al Trabajo Social.....	267
6.4. Conclusiones y Sugerencias en torno a la Institución Patrocinante.....	268

Anexos.....	270
Anexos del Diagnostico Social.....	271
Anexos de Programación.....	285
Anexos de Ejecución.....	301
Bibliografía.....	313

Índice de Figuras

Capitulo I: Marco Institucional.....	1
1.1 Organizaciones sostenedoras y fiscalizadoras del Programa HPV.....	1
1.2 Organigrama de la Corporación Municipal para el Desarrollo Social de Villa Alemana.....	6
1.3 Organigrama de la Corporación Municipal para el Desarrollo Social de Villa Alemana, Área Social.....	17
1.4 Organigrama del Programa HPV.....	26
Capitulo II: Diagnostico Social.....	28
2.1 Proceso de Comunicación.....	54
2.2 Técnicas e Instrumentos utilizados en el Diagnostico Social.....	80
Capitulo III: Programación.....	148
3.1. Mapa Conceptual del Programa Habilidades para la Vida.....	151

Índice de Tablas

Capitulo II: Diagnostico Social.....	28
2.1 Participación talleres de padres y apoderados en el Programa HPV.....	31
2.2 Asistencia reuniones de apoderados en el establecimiento educacional D-411.....	31
2.3 Resolución de Conflicto (profesores y directivos).....	99
2.4. Presencia de Conflictos.....	99
2.5 Miembros Educativos en conflicto.....	101
2.6 Tipos de Conflicto.....	101
2.7 Conflictos entre actores en estudio.....	104
2.8 Otros Tipos de Conflictos.....	104
2.9 Lugares de Conflicto.....	106
2.10 Situaciones de Encuentro según Apoderados.....	111
2.11. Situaciones de Encuentro según Profesores y Directivos.....	111
2.12 Situaciones de Encuentro entre Apoderados y Directivos.....	112
2.13 Lugares mas Frecuentes de Comunicación.....	113
2.14 Presenta la Habilidad de Atención y Escucha.....	116
2.15 Presenta la Habilidad de Empatía.....	118

2.16 Presenta la Habilidad de Expresión de Sentimientos.....	119
2.17 Presenta la Habilidad de Expresión de Asertividad.....	121
2.18 Presenta la Habilidad de Expresión de Respeto.....	122
2.19 Espacios de Encuentro entre Apoderados y Profesores.....	124
2.20 Espacios de Encuentro entre Profesores y Apoderados.....	125
2.21 Participación en Talleres del P. Habilidades para la Vida.....	130
2.22 Espacio de Integración.....	131
2.23 Espacios de Encuentro entre Directivos y Profesores.....	133
2.24 Mecanismos de Resolución de Conflictos Utilizados por Apoderados.....	138
2.25 Mecanismos de Resolución de Conflictos Utilizados por Prof. Y Directivos.....	140
Capitulo V: Evaluación.....	226
5.1 Porcentaje de Asistencia.....	244
5.2 Objetivo de las Jornadas según Usuarios.....	245

Índice de Cuadros

Capitulo II: Diagnostico Social.....	28
2.1 Antecedentes establecimiento educacional Básica Latina D-411.....	34
2.2 Antecedentes del establecimiento educacional Manuel Baquedano D-405.....	34
2.3 Teorías orientadoras de Habilidades Sociales.....	58
2.4 Clasificación de Habilidades Sociales.....	60
2.5 Definición Conceptual y Operacionalización de la Variable Socioeconómica.....	63
2.6 Definición Conceptual y Operacionalización de la Variable Conflicto.....	65
2.7 Definición Conceptual y Operacionalización de la Variable Comunicación.....	67
2.8 Definición Conceptual y Operacionalización de la Variable Habilidades Comunicacionales.....	69
2.9 Definición Conceptual y Operacionalización de la Variable Participación y Espacios de Encuentro.....	71
2.10 Definición Conceptual y Operacionalización de la Variable Resolución de Conflictos.....	72
2.11 Señala Unidad de Análisis.....	73
2.12 Triangulación de Técnicas.....	81
2.13. Relación Entre Objetivo y Técnicas de intervención.....	81
Capitulo III: Programación.....	148
3.1 Tiempo Contemplado para la Ejecución del Programa.....	157
3.2 Proyectos Contemplados y sus Características.....	158
3.3 Tiempo Contemplado en la Ejecución del Proyecto n° 1.....	166
3.4 Tiempo Contemplado en la Ejecución del Proyecto n° 2.....	173
3.5 Tipología de la Evaluación del Programa y sus Proyectos.....	176
Capitulo V: Evaluación.....	226
5.1 Tiempo Real del Proyecto n° 1.....	238
5.2 Tiempo Real del Proyecto n° 2.....	251
5.3 Tiempo Real del Programa.....	257

Índice de Gráficos

Capítulo II: Diagnostico Social.....	28
2.1. Edad Profesores y Directivos.....	84
2.2. Edad Apoderados.....	85
2.3 Distribución sexo Profesores y Directivos.....	86
2.4 Distribución sexo Apoderados.....	97
2.5 Situación Laboral Apoderados.....	89
2.6 Escolaridad Apoderados.....	90
2.7 Años de docencia de Profesores y Directivos.....	92
2.8 Años de Docencia en la Escuela.....	93
2.9 Horas de Trabajo Semanales.....	95
2.10 Definición de Conflicto según Apoderados.....	96
2.11 Definición de Conflicto Profesores y Directivos.....	97
2.12 Respeto en Apoderados.....	98
2.13. Otro actor en conflicto.....	103
2.14 Conflicto por Confusiones y Malos entendidos.....	105
2.15 Frente a un Conflicto se acude.....	108
2.16 Otras Tendencias.....	109
2.17 Percepción de Apoderados sobre Horarios de Actividades.....	126
2.18 Asistencia de Apoderados a Reuniones.....	127
2.19 Asistencia de Apoderados a Reuniones según Profesores.....	128
2.20 Participación de Apoderados.....	129
2.21 Participación de Apoderados a Instancias de Desarrollo.....	129
2.22 Tiempo de Encuentro Entre Directivos y Apoderados.....	132
2.23 Interés de Apoderados en Resolver Conflictos.....	140
2.24 Interés de Profesores en Resolver Conflictos.....	141

Índice de Imágenes

Capítulo IV: Ejecución.....	180
4.1 Portón Escuela Básica Latina D-411.....	192
4.2 Trabajo Grupal de Apoderados.....	197
4.3 Convivencia.....	197
4.4 Trabajo Grupal.....	200
4.5 Exposiciones de Apoderados.....	200
4.6 Conversaciones entre Apoderados.....	201
4.7 Trabajo Grupal.....	203
4.8 Exposiciones Afiches.....	203
4.9 Trabajo Grupal.....	204
4.10 Exposiciones Afiches.....	204
4.11 Presentación de Afiches.....	208
4.12 Bienvenida Directivos.....	208
4.13 Entrega Diplomas.....	208
4.14 Convivencia.....	208
4.15 Publicación Afiches Escuela Básica latina D-411.....	208

4.16	Publicación Afiches Escuela Básica latina D-411.....	208
4.17	Entrada Escuela Manuel Baquedano D-405.....	211
4.18	Desayuno.....	215
4.19	Exposiciones de Apoderados.....	215
4.20	Trabajo Grupal.....	215
4.21	Convivencia.....	218
4.22	Trabajo Grupal.....	218
4.23	Creación de Afiches.....	221
4.24	Aplicación Cuestionario.....	221
4.25	Publicación Afiches.....	224
4.26	Desayuno.....	224
4.27	Entrega Diplomas.....	225
4.28	Publicación Afiches.....	225
Anexos.....		270
	Aplicación Cuestionario Profesores escuela B. Latina D-411.....	283
	Aplicación Cuestionario Apoderados escuela B. Latina D-411.....	283
	Aplicación Cuestionario Profesores escuela M. Baquedano D-405.....	284
	Aplicación Cuestionario Profesores escuela M. Baquedano D-405.....	284

PRESENTACION GENERAL

El presente documento tiene por finalidad dar cuenta del proceso de Investigación e Intervención desarrollado por la alumna Jacqueline Lazo Vera, llevado a cabo durante los meses de Agosto del 2007 a Junio del presente año.

El actual seminario de título, se enmarco institucionalmente en la Corporación Municipal para el Desarrollo Social de la Comuna de Villa Alemana, insertándose específicamente en el programa Habilidades para la Vida (HPV) de dicha comuna.

La estructura del presente seminario de título, se realizará en función de seis capítulos, siendo el primero de ellos el Marco Institucional, el cual entrega la información de la entidad patrocinante (Misión, visión, objetivos, cobertura y funcionamiento, entre otros). Todo esto por el objeto de otorgar una noción general y su marco político que lo sostiene, lo que en definitiva avala la presente investigación.

Posteriormente se presenta el segundo capítulo, correspondiente al Diagnóstico Social, el cual tuvo como objetivo: “Describir y explicar los conflictos generados por la estructura comunicacional existente entre los padres/apoderados, profesores y directivos en las comunidades educativas Manuel Baquedano D-405 y Básica Latina D-411 de la comuna de Villa Alemana”. Este se planteo por la necesidad de mejorar la convivencia escolar en dichas unidades educativas, que se han visto afectadas por el deterioro en las relaciones interpersonales de todos sus miembros. Por otra parte, esta etapa expone los antecedentes entorno a la problemática identificada y los resultados obtenidos en la investigación, y que constituyeron el soporte metodológico de la investigación social.

En tanto, el tercer capítulo de Programación, conformado por los datos obtenidos en la etapa diagnóstica, a partir de esto se diseña un programa cuya implementación se sustenta en dos proyectos. El primero de ellos se denomina: “*La convivencia escolar en nuestra comunidad educativa*”, esta se orienta a difundir los resultados obtenidos del diagnóstico social, en torno a la realidad de las unidades educativas estudiadas, con el propósito de lograr una retroalimentación entre los actores estudiados y la alumna. El segundo proyecto se denomina: “*Creciendo juntos hacia una sana comunicación*”, se orienta a educar y sensibilizar a los padres y apoderados respecto a la importancia de utilizar eficientemente las habilidades comunicacionales con el fin de proveer los conocimientos necesarios que les permitan enfrentar conflictos adecuadamente y que sean capaces de promocionarlos entre sus pares.

Posteriormente se presenta el cuarto capítulo, correspondiente a la etapa de Ejecución, aquí se describe cada una de las actividades implementadas en ambos proyectos con sus

Objetivo Específico n° 1: Permitir que el alumno desarrolle una identidad y autoestima sólida y equilibrada.

Objetivo Específico n° 2: Lograr que el alumno establezca relaciones interpersonales sanas, constructivas y estables con su entorno.

IV. Funciones de la Institución

- Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida actual y futura de los educandos a través de la entrega de un servicio educativo coherente con las necesidades y expectativas de los beneficiarios.
- Administrar los recursos financieros municipales asignados a la mantención y mejoramiento de los establecimientos municipalizados.
- Implementar Políticas Sociales tendientes a mejorar la calidad educativa, retención escolar y obtención de resultados de los establecimientos educacionales municipales.
- Fomentar el liderazgo de los directivos de los establecimientos educacionales con el fin de propiciar su rol de motivador dentro de la comunidad educativa (padres, apoderados, alumnos, profesores) y de potenciador de nuevas iniciativas.
- Crear canales de comunicación entre los distintos actores de la comunidad educativa con el fin de potenciar la participación, cooperación y trabajo en equipo, requisitos fundamentales para el mejoramiento de los procesos.
- Revisar continuamente las prácticas de gestión, la incorporación de ajustes y la evaluación de resultados.
- Capacitar continuamente a los profesores, de modo de que mantengan conocimientos y competencias actualizadas de acuerdo a las exigencias de un mundo social, económico y laboral en continuo cambio.

Programas de la Institución

La Corporación Municipal para el Desarrollo Social de Villa Alemana, despliega una serie de programas dentro de la comuna que persiguen el objetivo de mejorar las condiciones y calidad de vida de sus beneficiarios. Entre los más importantes, podemos destacar:

Programa Mejoramiento de la Calidad y Equidad de la Educación (MECE)

El Ministerio de Educación, a través de su Programa de Mejoramiento de la Calidad y Equidad de la Educación, MECE, busca introducir mejoramientos e innovaciones en las prácticas pedagógicas con la finalidad de mejorar la calidad de los insumos, procesos y resultados del sistema escolar chileno y la equidad de su distribución y acceso.

Este programa considera el desarrollo de varios componentes: Prácticas pedagógicas, jóvenes, recursos educativos, etc.

Programa de Integración Escolar (PIE)

Este programa comprende una propuesta orientada a los alumnos con necesidades educativas especiales promoviendo un desarrollo integral en la igualdad de oportunidades. Esta experiencia presenta un modelo de escuela para la diversidad, y en su implementación utilizan los mismos recursos del centro, constatándose entre otros aspectos que la integración es viable en una realidad socioeconómica adversa

Habilidades Para la Vida:

El cual será descrito mas adelante en este mismo capitulo.

1.4. CORPORACIÓN MUNICIPAL PARA EL DESARROLLO SOCIAL DE VILLA ALEMANA, ÁREA SOCIAL.

I. Antecedentes Generales

Es preciso señalar que el Área Social de la Corporación Municipal de Villa Alemana, es creada durante el presente año (2007), traspasando a su cargo y responsabilidad programas y centros, como es el caso del Programa “Habilidades para la Vida”, el cual anteriormente pertenecía al área educación de dicha corporación. Es por ello que se ha establecido una programación integrada, entre los Programas a cargo de este departamento (área social) y la Corporación Municipal de Villa Alemana, como una forma de lograr mejorar la calidad de vida de los niños(as), jóvenes y sus grupos familiares.

De esta forma, actualmente se están creando los primeros lineamientos de este Departamento Social, el cual tiene como *Misión* fundamental para el año 2007 y 2008: “Prevenir y revertir factores de vulnerabilidad psicosocial y escolar en niños/jóvenes y sus grupos familiares de la Comuna de Villa Alemana, entregando programas profesionalizados que se enfoquen en el aseguramiento de la calidad de vida utilizando una metodología de intercambio dinámico basado en construcción de redes de apoyo social público y privado”.

De acuerdo a lo anterior es que surgen los primeros *Orientaciones Estratégicas* para el periodo que comprende el 2007-2008:

- La necesidad del niño/joven y su grupo familiar está primera,
- Contar con un equipo profesional, motivado y comprometido con la realidad social a la que servimos
- Desarrollar un Modelo de gestión basado en la construcción de redes de apoyo social, basado en la mutua cooperación, el respeto a la diversidad y la búsqueda del bien común.

II. Principios de la Institución

Los *Principios* que están ligados a los profesionales del área social son:

- *Compromiso con la calidad y con el cliente:* Creemos que el compromiso de nuestros profesionales con la calidad dignifica la ayuda hacia nuestros usuarios que son nuestro foco de atención.
- *Integridad:* Creemos que utilizando la honestidad y la búsqueda del bien común, podemos hacerlo mejor
- *Trabajo en Equipo:* Creemos que trabajando juntos podemos ganar

Las competencias que caracterizarán nuestro quehacer son las siguientes:

- Las *competencias organizacionales:* Son la base de nuestra cultura, corresponde al espíritu de trabajo y de servicio que deseamos mostrar en nuestra Institución.

Estas son:

- a) **Impacto** (Acogida a los USUARIOS sean estos niños / jóvenes, familiares, profesores o clientes externos, mostrando calidez en la atención y dando información oportuna)
- b) **Orientación a la calidad** (orientación a los resultados, eficiencia y eficacia.
- c) **Orientación y compromiso con el cliente** (servir al cliente, superando las expectativas de éste)
- d) **Gestión de proyectos:** Establecer bases diagnósticas, elaboración de planes de intervención psicosocial con indicadores de gestión y establecer una fase de seguimiento de los resultados esperados.
- e) **Manejo de conflictos:** Tratar eficazmente las situaciones de enfrentamiento con otras personas; usar estilos y métodos interpersonales sin perder eficacia en la tarea.
- f) **Eficacia personal** (manejo individual de aspectos emocionales y conductuales que favorezcan un óptimo desempeño y resolución de problemas)
- g) **Trabajo de equipo** (compromiso y colaboración con el logro de los objetivos comunes.
- h) **Liderazgo** (conducción de un equipo orientado a la excelencia y clima interno positivo(sólo para jefaturas)

Si bien todas las competencias forman parte del perfil profesional y estilo de trabajo que se pretende instaurar como cultura laboral en este estamento, la coordinación del Área ha establecido focos preponderantes que ayude a lograr una forma de trabajo que homogenice y dé un estilo propio.

Estos aspectos dicen relación con las siguientes competencias:

Orientación a la calidad: Dice relación con orientar toda la experiencia hacia un trabajo acucioso, bien planeado y conectado con el objetivo central de mejorar la calidad de vida del niño / joven y su grupo familiar.

Gestión de proyectos: El foco del quehacer, son las necesidades de los niños / jóvenes y la responsabilidad de los profesionales, es fijarse indicadores de gestión que se puedan realizar, evaluar y hacer seguimiento.

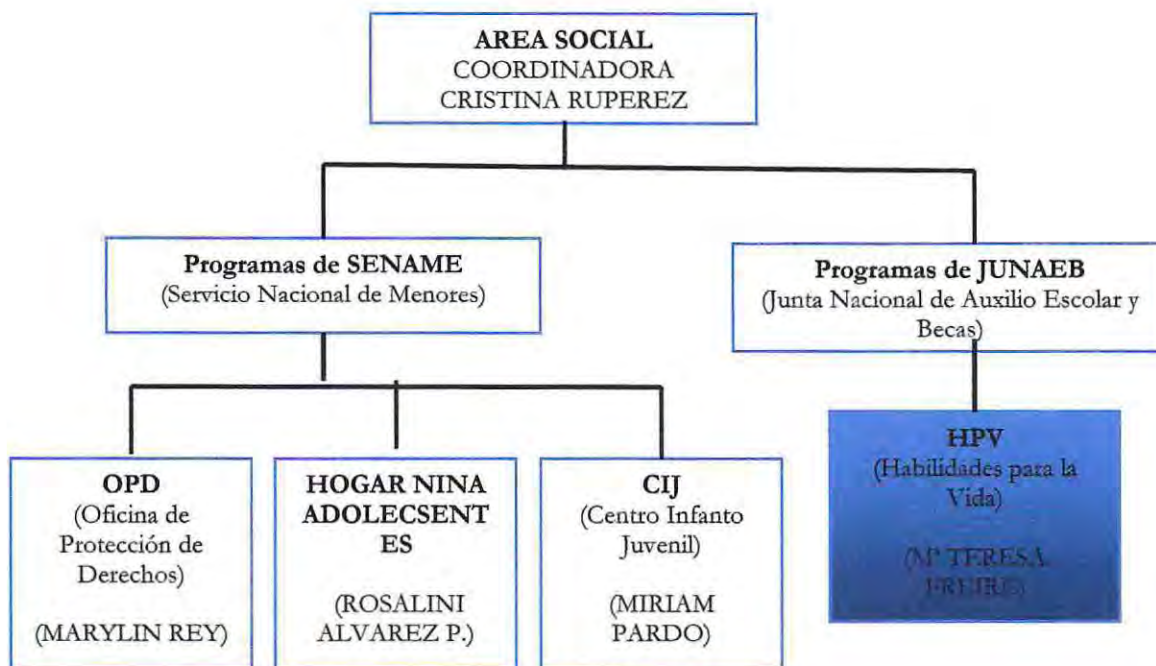
Trabajo en Equipo: Por la naturaleza del trabajo, es necesario contar con equipos afiatados muy orientados al alto desempeño como a las relaciones interpersonales armoniosas.

De acuerdo a este cambio y los nuevos planteamientos de esta área, aparecen desafíos para cumplir exitosamente estos lineamientos los cuales son:

- Ser acuciosos, rigurosos en el trabajo y que las (os) profesionales se comprometan no con los esfuerzos e intentos sino con los resultados.
- Contar con una red social de apoyo que sea efectiva (Colegio, profesores, CONACE, Municipalidad, Red Infanto Juvenil Comunal etc., también actores de la sociedad civil como Juntas de Vecinos, Empresarios etc. lo cual será responsabilidad compartida entre los profesionales, coordinador del programa y coordinador del área social)
- El trabajar agrupando a niños y a grupos familiares por problemáticas similares e integrar en lo posible en las intervenciones a otros agentes como los profesores.

De acuerdo a este nuevo escenario es que se ha desarrollado de la siguiente forma la estructura organizacional de la Corporación Municipal para el Desarrollo Social de Villa Alemana, Área Social:

Figura 1.3: Organigrama



En cuanto a la cobertura, la Corporación Municipal en su Área Social, proporciona atención de acuerdo a cada programa en específico, en el caso de la Oficina de Protección de los Derechos (OPD), está dirigida en su área de Gestión Comunitaria a toda la Comuna de Villa Alemana y en el área de Protección centra su atención niños, niñas y jóvenes que van desde los 0 años a los 17 años y 11 meses; El Hogar Nina adolescentes, esta dirigida su atenciones a niñas entre 6 y 17 años y 11 meses; el Centro Infanto Juvenil “Rayen” (CIJ “Rayen”) abarca a todos los niños, niñas y jóvenes del sector Sur Poniente de la Comuna de Villa Alemana; por último el Programa Habilidades para la Vida (HPV), el cual se encuentra inserto en seis escuelas Municipales de la Comuna: D-405 Manuel Baquedano, F-406 Manuel Montt, E-408 Mariano Melgar, E-410 Catalunya, D-411 Básica Latina y finalmente F-403 Charles Darwin. Centrando su foco de atención en los niños y niñas que cursan desde pre – Kinder a Cuarto año Básico, sus padres y profesores

1.5 PROGRAMA SE SALUD MENTAL ESCOLAR (PSME) “HABILIDADES PARA LA VIDA” DE JUNAEB

Las dependencias del Programa Habilidades para la Vida, esta ubicado actualmente en: Avenida Porvenir #1135, Colegio Manuel Baquedano, Villa Alemana, fue incorporado en la Comuna el 1 de septiembre del 2003, a través de la Corporación Municipal para el Desarrollo Social de Villa Alemana y la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas (JUNAEB).

El presente Seminario de Título se enmarca en el mencionado Programa, por la razón que se indica, luego de haber detallado los lineamientos de la corporación y del área social, se hace necesario dar a conocer las orientaciones y funcionamiento general del PSME.

I. Antecedentes Generales

El Programa de Salud Mental Escolar “Habilidades para la Vida” es Promovido y Apoyado por la JUNAEB, como anteriormente se ha señalado, el cual tiene como propósito: “Instalar un sistema de protección y fomento del desarrollo infantil temprano en el que la escuela, la familia y la comunidad son los actores protagónicos”.

Los profesores y la escuela -como sistema- tienen la capacidad de influir positivamente en el desarrollo y la salud mental de los niños. La coordinación intersectorial efectiva, potencia esta labor. Por otra parte, en la etapa evolutiva en la cual el niño o niña se encuentra al entra a la escuela, existe una mayor sensibilidad de la persona a su entorno, así como una mayor vinculación de los padres a la escuela, por lo que se pueden lograr cambios positivos, con intervenciones simples y breves.

En este marco, JUNAEB está impulsando en forma prioritaria la línea de apoyo al desarrollo psicosocial, a través de la ejecución del Programa Habilidades para la Vida, con el fin de colaborar con el éxito del niño (a) en la escuela.

La priorización de esta área se basa en el hecho que para lograr un desarrollo humano integral, la persona requiere interactuar con un adecuado entorno psicosocial y

afectivo. En la etapa escolar infantil, la falta de un entorno potenciado y nutritivo desde el punto de vista afectivo y psicosocial cobra mayor relevancia, ya que en esta etapa se constituyen las habilidades, destrezas y conocimientos esenciales para el desarrollo en las etapas posteriores de la vida.

En Chile, estudios de escolares de primer ciclo básico⁶ han mostrado prevaletias de desórdenes psiquiátricos de un 24.2%, el 6.2% corresponde a trastornos de la actividad y la atención. En el 17,2% de los niños, estos trastornos limitan su desempeño escolar. Este estudio detecta además, problemas psicosociales al inicio de la escolaridad, las que se traducen en conductas desadaptativas, presentes en un 44.7% de los niños, según sus profesores, y el 14.9%, según sus padres. Las conductas agresivas con hiperactividad corresponden al perfil de riesgo más frecuente de los niños de este estudio.

El estudio entrega antecedentes sobre variables familiares que se asocian significativamente a perfiles de riesgo y trastornos psiquiátricos en los niños.

La evidencia ha demostrado que intervenciones tempranas y continuas en el tiempo en poblaciones vulnerables (antes de los 6 - 8 años) mejoran el desarrollo biológico afectivo y social de los niños, lo que produce en ellos una mejor salud, mejores habilidades y mayor bienestar social, observable en toda la vida futura.⁷

Los primeros estudios para la validación del modelo Habilidades para la Vida JUNAEB mostraron una disminución significativa de conductas desadaptativas, de los niños que participaron en la intervención, en relación al grupo de niños sin programa. Esto implica la superación de conductas -relacionadas con agresividad, hiperactividad, problemas de concentración y atención que influyen en el proceso de aprendizaje, conductas de inhibición social, timidez-en los niños que participaron de las actividades promocionales y preventivas programadas. El estudio además entrega resultados relacionados con cambios hacia una percepción más favorable y positiva de los niños

⁶ Fondecyt, 1992-1998

⁷ High/Scope Perry Preschool Program, 1993.

tanto por parte de los padres como de los profesores, luego de finalizado el ciclo de intervención ⁸

Estos antecedentes son para JUNAEB argumentos prioritarios para dar continuidad al apoyo psicosocial a estudiantes de primer ciclo básico y para la expansión del Programa al 1° y 2° nivel de transición de la educación parvularia; esta expansión se focaliza especialmente, durante el presente año, en los niños y niñas beneficiarios del Programa Chile Solidario.

El Programa Habilidades para la Vida surge en el área salud, como una iniciativa para abordar aquello referido a la salud mental y conductas saludables. Lo anterior en respuesta a la inquietud de un grupo de neurólogos, los cuales identifican una carencia en el tratamiento a aquellos menores hiperactivos, agresivos e inquietos, para los cuales solo existía un tratamiento médico y no había antecedentes de un trabajo psicosocial adecuado.

Ante esta inquietud y ante la imposibilidad de abordar esta temática desde el área salud, se deriva este trabajo al área educacional, asumiendo la responsabilidad de implementación y fiscalización de este la Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas.

JUNAEB trabaja en el programa mediante una asesoría técnica, fiscalización, coordinación entre otros. Sin embargo, JUNAEB, no asume la administración financiera del programa, la cual es asumida por la Corporación Municipal de Educación para el desarrollo social. Esta es delegada mediante un proceso de licitación.

II. Propósito del Programa Habilidades para la Vida (H.P.V)

“Instalar un Sistema de Promoción y Prevención de Salud Mental en la Comunidad Educativa”.

⁸ Fondecyt, 1997

Objetivo General

- *A Corto Plazo:* Aumentar el éxito en el desempeño escolar, y disminuir el abandono escolar

- *A Largo Plazo:* Elevar el bienestar psicosocial, las competencias personales (relacionales, afectivas y sociales) y disminuir daños en salud (depresión, suicidio, alcohol, drogas, conductas violentas).

Objetivos Específicos

- a) Desarrollar en la comunidad educativa, incorporada al Programa comportamientos y relaciones efectivas, promotoras de la salud mental y el autocuidado.

- b) Proporcionar a la Educadora de Párvulos y al Profesor competencias y estrategias metodológicas que le permitan detectar, de manera efectiva, la diversidad de necesidades y estilos de sus alumnos y sus ambientes familiares.

- c) Detectar precozmente a niños que presentan factores y condiciones de riesgo psicosocial en el hogar y escuela, y derivar a una atención oportuna a aquellos niños que presenten trastornos de salud mental.

- d) Modificar Factores de riesgo psicosocial y comportamientos desadaptativos a través de acciones preventivas hacia los niños que incorporen a sus padres y profesores.

- e) Articular y desarrollar la Red de Apoyo Comunal a la salud mental en la Escuela que permita una coordinación eficaz y regular entre el Programa, las organizaciones comunitarias, los centros de salud y otras instituciones de apoyo a la infancia, existentes a nivel local.

- f) Promover la instalación de competencias psicosociales en las escuelas, que permitan mejorar la calidad de vida de los escolares y su comunidad educativa.

Beneficiarios

Niños y Niñas desde Primer Nivel Transición a Cuarto Año de EGB, de Escuelas Municipalizadas con *alto riesgo social*.

En el caso de la Comuna de Villa Alemana, los colegios beneficiarios del Programa son los siguientes:

- D- 405 Colegio Manuel Baquedano
- F- 406 Colegio Manuel Montt
- E- 408 Colegio Mariano Melgar
- E- 410 Colegio Catalunya
- D- 411 Colegio Básica Latina
- F- 403 Colegio Charles Darwin

III. Estructura del Programa HPV

La instalación del programa, a nivel Comuna, se planifica a tres años. La intervención de cada año consta de SEIS componentes o unidades:

- **Promoción del Bienestar y Desarrollo Psicosocial en la Comunidad Educativa del 1º y 2º Nivel Medio de Transición y Primer Ciclo Básico**

Tiene por objetivo promover la salud mental en la escuela, el Autocuidado del profesor, un clima emocional positivo en el aula y un desarrollo adecuado de las interacciones profesor-alumno, en cada una de las escuelas integradas al programa HPV. Como una actividad central de esta primera etapa del Programa se realiza el "Taller de Autocuidado y desarrollo del bienestar del profesor", para luego mantener el apoyo y acompañamiento a los profesores, en las acciones que se derivan de ello en las etapas posteriores. Para el trabajo con los padres, el énfasis está puesto en la promoción de un sistema de comunicación eficiente de cada profesor jefe con las familias, estimulando su participación y vinculación a la escuela.

- **Detección de Conductas de Riesgo.**

Su objetivo es detectar aquellos niños que presentan factores de riesgo psicosocial y conductas desadaptativas más frecuentes en la escuela y el hogar, mediante la aplicación de instrumentos validados en Chile y de uso del Programa HPV (TOCA-R y PSC).

- **Prevención de Problemas Psicosociales y Conductas de Riesgo en los Niños y Niñas.**

Los niños detectados con riesgo son derivados a Talleres de Prevención cuya finalidad es modificar conductas desadaptativas, contribuyendo a evitar que presenten problemas de salud mental en el futuro. Esto se realiza en la escuela a través de actividades grupales, a cargo del equipo psicosocial del Programa.

- **Derivación, Atención y Seguimiento de Niños y Niñas Detectados con Problemas de Salud Mental y/o Psicosociales.**

Tiene como objetivo asegurar que los niños que presentan trastornos del desarrollo, emocionales y/o de conducta accedan en forma oportuna y adecuada a la atención de Salud Mental especializada existente en la red local. Un aspecto importante es asegurar el seguimiento de los niños derivados y evaluar su nivel de recuperación.

- **Desarrollo de Red de Apoyo Local al Programa de Habilidades para la Vida.**

El propósito de ello es lograr estructurar o reforzar una Red local que facilite y asegure la coordinación entre la escuela y los centros de apoyo y programas de atención psicosocial existentes en el nivel comunal local; considera realizar acciones de sensibilización e información y establecer mecanismos que permitan evaluar la efectividad de la Red. Otro objetivo importante de la Red es apoyar la instalación de competencias en la comunidad educativa para el desarrollo efectivo del trabajo psicosocial.

▪ *Evaluación y Seguimiento de las Acciones y Resultados del Programa.*

La evaluación incorpora la revisión, sistematización y análisis de la información recogida para cada unidad o componente del programa, en las distintas Etapas y en cada una de las escuelas que participan en el Programa.

IV. Etapas del Programa

Primera Etapa:

Las acciones están orientadas a sensibilizar y comprometer a las instancias locales relacionadas al programa, particularmente a la comunidad educativa vinculada a cada una de las escuelas. Promover y trabajar en el autocuidado de la Salud Mental de las educadoras de párvulos y profesores, actividad central del primer año, junto a la actividad promocional en el aula y con los padres. A la vez, se construye un diagnóstico situacional -psicosocial- de cada escuela que participa en el Programa. Este orienta el proceso de acercamiento y exploración de la realidad de las escuelas participantes en relación al proyecto, programa recursos disponibles para potenciar su integración con el programa. En esta etapa el equipo Habilidades para la Vida realiza en cada escuela, la detección de niños de primero básico con riesgo conductual, a través de la aplicación de instrumentos de detección usados en el Programa (TOCA y PSC).

Segunda Etapa:

En esta etapa se trabaja prioritariamente en la intervención preventiva con los niños que ahora están en 2° básico. En esta Etapa, el Programa HPV asegura canales de derivación a tratamiento y establece los mecanismos que permiten un adecuado seguimiento de los niños derivados al sistema de salud; durante esta etapa se incorpora un nuevo curso de 1° nivel medio de transición al Programa, en cada escuela, quienes deben participar en las actividades de promoción en el aula a cargo de educadoras de párvulos. Los niños que estén en 1° básico deben ser evaluados con los instrumentos de detección de riesgo conductual (TOCA y PSC).

Tercera Etapa:

Centra sus actividades en la evaluación y seguimiento de cada unidad. Se mantienen las actividades de promoción para el primer y 2º nivel medio de transición y en el primer ciclo básico. Se integra un nuevo grupo de niños que ingresa a primer nivel medio de transición repiten el ciclo de detección de riesgo. Se realiza la detección de niños de riesgo en los alumnos de primero básico. Los niños de 2º básico realizan su trabajo en talleres de prevención y/o son derivados a tratamiento, acorde con el diagnóstico realizado. Los de tercero básico completan el ciclo.

En adelante, las acciones realizadas en las tres etapas deben fortalecer capacidades y recursos disponibles en las escuelas, para consolidar y darle continuidad a lo realizado e incorporar el programa en el quehacer cotidiano de la comunidad educativa.

V. Recursos de la Institución en el Programa HPV**Financiero:**

- Aporte otorgada por JUNAEB de acuerdo al presupuesto anual.
- Aporte Local, en lo que concierne a gastos de operación (luz, agua, acceso a Internet Banda Ancha, etc.)

Humano:

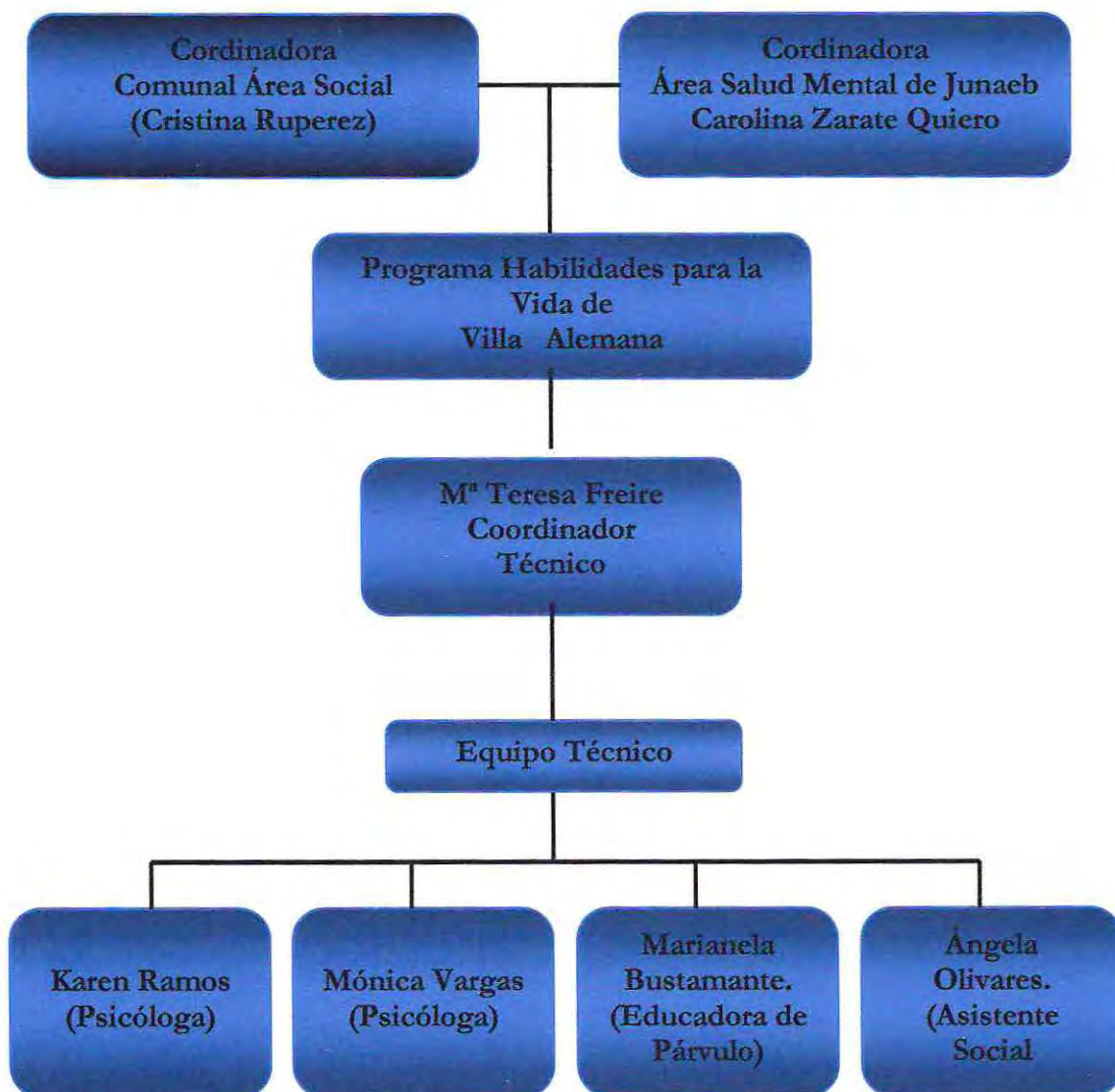
- La continuidad del Programa exige mantener un equipo psicosocial estable.
- El Programa debe contar con un responsable comunal que garantice la gestión técnica y administrativa a nivel local.
- El equipo psicosocial debe cumplir con un perfil profesional, con experiencia y conocimiento, en los siguientes ámbitos:
 - a) Conocimiento y experiencia en el sistema educacional y manejo de intervenciones comunitarias.
 - b) Conocimiento en evaluación de riesgo psicosocial en niños y manejo de intervenciones psicosociales y de salud mental dentro del sistema escolar.
 - c) Competencias de gestión, seguimiento y evaluación de programas comunitarios.

- d) Manejo computacional y conocimiento informático a nivel usuario.

La composición y tamaño del Equipo Psicosocial debe asegurar la atención adecuada de la cobertura programada, la inserción local y el cumplimiento del plan de trabajo propuesto.

A continuación se presenta el organigrama del Programa Habilidades para la Vida, de la Comuna de Villa Alemana.

Figura 1.4: Organigrama del Programa Habilidades para la Vida.



En relación al organigrama anteriormente señalado, cabe destacar que el Programa Habilidades para la Vida tiene un co-financiamiento, del cual primeramente están los aportes de JUNAEB, siendo un porcentaje del 60%, del cual, se utilizan los recursos para los sueldos de los profesionales, la implementación del Programa en la Comuna de Villa Alemana, promoción de este entre otros, lo que equivale a rendir cuentas a esta institución sobre los gastos e intervención realizada por el equipo del programa.

Por otra parte la Corporación Municipal para el Desarrollo Social de Villa Alemana, aporta la programa un porcentaje del 40%, lo que se divide en Gastos de implementación, tales como entrega de un espacio físico para el Programa propiamente tal, incluyendo los gastos de luz, agua, Internet, entre otros, lo que corresponde que ese 40% no es completamente entregado en aporte monetario sino también en infraestructura y equipamiento.

CAPITULO II
DIAGNOSTICO SOCIAL



CAPITULO II

DIAGNOSTICO SOCIAL

2.1. PRESENTACION

El presente capítulo marca el inicio del trabajo de sistematización de la intervención social realizada por la alumna Jacqueline Lazo Vera con motivo de su Seminario de Título en la Corporación Municipal de Desarrollo Social de la Comuna de Villa Alemana, específicamente en el Programa Habilidades para la Vida.

La problemática detectada dice relación con la existencia de conflictos en los establecimientos educacionales municipalizados de Villa Alemana por deficiencias en la comunicación de sus miembros, lo cual estaría alterando su convivencia escolar, esto constituye el soporte metodológico de la intervención social futura. En relación con la investigación que sustenta el diagnostico podemos decir que se ejecuto durante los meses de Septiembre a Diciembre del año 2007, se ha recabado información en torno a la problemática detectada, obteniendo resultados que permiten alcanzar una visión clara de la realidad presente en los establecimientos educacionales involucrados en el estudio. Esto con el propósito de identificar las posibles causas que impiden una positiva convivencia escolar entre sus miembros.

El proceso metodológico utilizado se constituye por los siguientes elementos:

- Planteamiento y Fundamentación del problema de Investigación;
- Objetivos de Investigación e Hipótesis,
- Marco Teórico,
- Definición y Operacionalización de Variables,
- Diseño de Investigación,
- Análisis e Interpretación de Datos,
- Contraste de Hipótesis,
- Síntesis Diagnostica y
- Prognosis.

2.2. PLANTEAMIENTO Y FUNDAMENTACION DEL PROBLEMA.

En el año 2002 se desarrollo en Chile un estudio sobre convivencia escolar, el cual genero interés en dicha temática, diseñando e implementando políticas públicas gubernamentales y el accionar de las autoridades, concretándose en la Política de Convivencia Escolar a fines de ese mismo año, la cual fue elaborado por directivos y docentes, centros de padres, estudiantes, colegio de profesores, actores Municipales, UNICEF, UNESCO, CONACEP, y CONFIDE; logrando identificar los principales conflictos al interior de las comunidades educativas, los cuales son⁹:

- Prácticas escolares discriminatorias y abusivas
- Ausencia de procedimientos justos de resolución de conflictos,
- Desgaste profesional docente
- Escasa participación de los actores en la organización que les representa en la Institución Escolar
- Normas escolares desarticuladas de la Misión del PEI

Frente a este escenario, la política de convivencia escolar establece que los conflictos que surgen al interior de los establecimientos educacionales es necesario comprender y asumir que es una responsabilidad de todos y todas los actores de la comunidad educativa, adjudicando sus funciones/roles y comprendiendo que una buena convivencia escolar contribuye favorablemente a la calidad de los procesos de enseñanza y aprendizajes.

Además de lo anterior, esta Política plantea que La protección y cuidado del clima y convivencia escolar implica una profunda reflexión entre los actores educativos (Docentes, Padres/apoderados, administrativos, auxiliares, etc.), sobre temas como la natural asimetría¹⁰ presente en las relaciones en la organización de la escuela, es por ello que se busca una función ordenadora de la jerarquía y relaciones de cooperación, respeto, participación y solidaridad no se contraponen a la necesaria jerarquía escolar.

⁹ Ministerio de Educación. "Política de Convivencia Escolar, Hacia una Educación de Calidad para Todos [en línea]. Gobierno de Chile, 2002. Disponible en: www.mineduc.cl/biblio/documento/1197_Politica_Convivencia.pdf.

¹⁰ Concepto de Asimetría: Desigualdad en los derechos de los miembros de las comunidades educativas.

Frente a lo anterior existen datos que permiten identificar alteraciones similares en estos establecimientos educacionales de la Comuna de Villa Alemana, tales como el descenso de la participación y compromiso con la educación de niños (as), de los apoderados y padres.

Los datos siguientes corresponden al colegio Básica Latina D-411 de Villa Alemana¹¹:

Tabla 2.1: Participación en Talleres de Padres y apoderados del Programa Habilidades para la Vida

Colegio Básica Latina D-411			
2004	2005	2006	2° semestre 2007
Pre-Básica 70% del total de la Matricula.	Pre-Básica 57% del total de la Matricula	Pre-Básica 30% del total de la Matricula	Pre-Básica 0% del total de la Matricula
Básica 60% de 1° a 4ª Básico	Básica 42% de 1° a 4ª Básico	Básica 20% de 1° a 4ª Básico	Básica 6% de 1° a 4ª Básico

Tabla 2.2: Asistencia a las Reuniones de Apoderados en el Establecimiento

Colegio Básica Latina D-411			
2004	2005	2006	2° semestre 2007
75%	56%	45%	48%

De acuerdo al cuadro expuesto, se hace evidente que durante estos últimos tres años, existe un descenso en la participación de los Talleres de apoderados ofrecidos por el Programa Habilidades para la Vida, lo que también se manifiesta en el descenso de la asistencia a las reuniones de apoderados, los cuales son en su mayoría apoderados que años atrás si participaban y asistían a las diferentes actividades ofrecidas por el establecimiento, pero que por alguna razón este compromiso ha tendido a debilitarse, cayendo a cifras cada vez menores, las que por su parte dificultan el accionar del propio establecimiento, que pierde el apoyo presencial del apoderado.

¹¹ Evaluaciones del Programa Habilidades para la Vida de Villa Alemana. 2007

Estos datos demuestran que padres y/o familias no estarían cumpliendo con su rol principal que es apoyar el proceso educativo del alumno (a) y el respaldo a la escuela, a través de su presencia en actividades desarrolladas como parte de su derecho a la participación como ente activo de la comunidad. Deber y derecho asumido desde el momento de matricular a sus hijos. Estas situaciones pueden deberse a diferentes factores, entre ellos de tipo personal, institucional y/o social, la alumna identifica como posible problemática que las relaciones entre estos miembros no son positivas o directas como se ha visualizado, podemos entonces proponer que el problema estaría centrado en: **“Existencia de conflictos en las comunidades educativas por deficiencias en la comunicación entre sus miembros alterando su convivencia escolar”**. Para conocer las posibles variaciones se hace indispensable introducirse en las comunidades educativas y buscar posibles soluciones.

Considerando esta información, se presenta la necesidad de desarrollar más investigaciones sobre la realidad que existe en la quinta región, específicamente en la Comuna de Villa Alemana, considerando a los principales actores implicados en ella. Cabe señalar que en los establecimientos educacionales estudiados, existen situaciones de conflictos que no están presentes en otras comunidades educativas de la Comuna, lo que hace deducir disfuncionalidades en las relaciones interpersonales entre apoderados/padres, administrativos y docentes, pero sin lograr detectarlos y/o resolverlos.

Desde el punto de vista de Trabajo Social, es necesario conocer lo que esta sucediendo en el área Educación, que constantemente esta involucrada y exige que continuamente estos profesionales estén observando dicha realidad, para permitir innovar, crear y proponer soluciones a los conflictos. Para ello es necesario una renovación y actualización de informaciones, así como también permitir generar nuevos espacios dentro de todos aquellos ámbitos que efectivamente le están permitidos.

La oportunidad que existe para intervenir en una realidad compleja, como la educación y con actores que merecen la delicadeza de realizar un aporte a su gestión, tales como, padres/apoderados, docentes y administrativos, es sin lugar a dudas un desafío para cualquier profesional, para desarrollar las competencias profesionales que se

exige para esta carrera, y que efectivamente estarán presentes durante todo su que hacer profesional durante su trayectoria laboral.

Finalmente la selección de los establecimientos educacionales fue determinada por la Cordinadora del Programa Habilidades para la Vida y la alumna seminarista, en base a dos criterios, los cuales se detallaran a continuación.

Los Criterios de Selección de los dos Establecimientos Educacionales que fueron seleccionados para el estudio, fueron:

- Similares condiciones socioeconómicas de los actores educativos

Los dos establecimientos educacionales que fueron seleccionados tienen características similares, como es el caso que en los dos están ubicados en la zona urbana de la comuna de Villa Alemana, así como también las condiciones económicas de los apoderados y su nivel de ingreso.

- Disposición e interés en realizar el estudio

En ambos establecimientos existe la necesidad de sus directivos en realizar un estudio frente a las posibles alteraciones y/o conflictos de intereses y comunicacionales que se han presentado y acrecentado en los últimos años, perjudicando las relaciones interpersonales entre los actores de estas comunidades, que si bien no han alterado la realización de sus funciones, si se manifiesta un descontento en el manejo y funcionamiento de las funciones administrativas.

A continuación se presentan los establecimientos educacionales seleccionados.

Cuadro 2.1: Antecedentes del Establecimiento Educativo Básica Latina.

ESCUELA BASICA LATINA	
Nombre	Básica Latina
Ubicación	Williamson 121
Teléfono	2-730327
Comuna	Villa Alemana
Tipo de Escuela	Urbana
Tipo de Jornada	Completa
Sostenedor	Corporación Municipal para el desarrollo Social de villa Alemana
Director	Sr. Juvenal B. Valdivia A
Jefe de Unidad Técnico Pedagógica	Sra. Mirilla Pérez
Numero de cursos	24
Numero total de Alumnos (matriculas)	720
Numero de Personal Docente	36
Numero de Directivos Docentes	7

Cuadro 2.2: Antecedentes del Establecimiento Educativo Manuel Baquedano.

ESCUELA MANUEL BAQUEDANO D-405	
Nombre	Manuel Baquedano
Ubicación	Porvenir 1135
Teléfono	2-499967
Comuna	Villa Alemana
Tipo de Escuela	Urbana
Tipo de Jornada	Completa
Sostenedor	Corporación Municipal para el desarrollo Social de villa Alemana
Director	Sr. Mario Olivares
Jefe de Unidad Técnico Pedagógica	Sra. Cecilia Álvarez (2007) Sra. M ^a Teresa (2008)
Numero de cursos	15
Numero Total de Alumnos (matriculas)	360
Numero de Personal Docente	24
Numero de Directivos Docentes	6

2.3. OBJETIVOS DE INVESTIGACION

Objetivo General:

“Describir y Explicar los conflictos y la estructura comunicacional existente entre los padres/apoderados, directivos y docentes de las comunidades educativas Básica Latina I. G. Orellana D-411 y Manuel Baquedano D-405, de la Comuna de Villa Alemana”.

Objetivos Específicos:

1) “Caracterizar socio-demográficamente a los actores de las Comunidades Educativas Básica Latina I. G. Orellana D-411 y Manuel Baquedano D-405, de la Comuna de Villa Alemana”.

El primer objetivo tiene como finalidad recabar antecedentes personales, familiares y laborales de los actores involucrados en el estudio, tales como años de docencia, actividad laboral, entre otros.

2) “Describir y Explicar los Conflictos en la Convivencia Escolar entre los Actores de las Comunidades Educativas Básica Latina I. G. Orellana D-411 y Manuel Baquedano D-405, de la Comuna de Villa Alemana”.

El segundo objetivo procura obtener información relacionada con los tipos de conflictos que se producen habitualmente y entre que actores ocurre.

3) “Describir y Explicar las condiciones estructurales de comunicación presentes en las Relaciones Interpersonales de las Comunidades Educativas Básica Latina I. G. Orellana D-411 y Manuel Baquedano D-405, de la Comuna de Villa Alemana”.

El tercer objetivo tiene como interés descubrir cuales son los principales canales de comunicación, como por ejemplo citas o comunicaciones entre otras; además de identificar cual es el contenido del mensaje y finalmente su frecuencia, es decir, la cantidad de encuentros entre los actores estudiados.

4) “Describir y Explicar las habilidades comunicacionales presentes en las relaciones interpersonales de las comunidades educativas Básica Latina I. G. Orellana D-411 y Manuel Baquedano D-405, de la Comuna de Villa Alemana”.

El cuarto objetivo tiene como propósito identificar que habilidades comunicacionales asertivas presentan los actores involucrados en el estudio, tales como el respeto, la empatía, etc.

5) “Describir y Explicar los espacios de encuentro y participación entre los actores (Padres/Apoderados, administrativos y docentes) de las Comunidades Educativas Básica Latina I. G. Orellana D-411 y Manuel Baquedano D-405, de la Comuna de Villa Alemana”.

El quinto objetivo busca identificar aquellos lugares de encuentro que los miembros de las unidades educativas utilizan. Como actividades extraprogramáticas y/o reuniones de apoderados, entre otras.

6) “Describir y Explicar el Interés por resolver los conflictos de los Actores de las Comunidades Educativas, Básica Latina I. G. Orellana D-411 y Manuel Baquedano D-405 de la Comuna de Villa Alemana”.

Finalmente el sexto objetivo, trata de identificar el interés que tiene los actores estudiados en resolver y mejorar su convivencia escolar. Para identificar cual es su actitud para realizar futuras intervenciones.

2.4. FORMULACION DE HIPOTESIS

“Las habilidades comunicacionales de los miembros de los establecimientos educacionales inciden significativamente en la convivencia escolar”

2.5. MARCO TEORICO

El presente apartado señala la contextualización Teórica que sustenta el Seminario de Título, donde se identifican y sustentan los elementos teóricos con la investigación diagnóstica. Estos entregarán información necesaria, sistematizada y vinculada con el tema de investigación, que permitirá orientar y guiar el proceso metodológico escrito a lo largo de este capítulo.

Sociedad y Educación

Desde las primeras agrupaciones humanas esta presente lo que hoy en día conocemos como Sociedad, la cual a pesar de la evolución del hombre, sigue siendo esta quien mantiene vivo el desarrollo de los individuos y su ciclo de vida, pues los seres humanos nacen, se desarrollan y finalmente mueren en una sociedad.

Es así como entre otras definiciones, la Sociedad es entendida como: *“El conjunto de individuos que interactúan entre sí en un territorio geográficamente determinado y quienes comparten una misma cultura”*. (Gilbert C, Jorge, 1997)

En esta definición se desprende que una sociedad no existiría sin la presencia de los seres humanos, sus interacciones y los procesos culturales que se han desarrollado a lo largo de la historia de la humanidad, comenzando de las sociedades recolectoras hasta las sociedades industriales, que los Antropólogos Jean y Gerhard Lenski clasificaron en sus investigaciones a fines de la década del setenta.

La evolución se genera por los valores, normas y costumbres que permiten avanzar hacia objetivos comunes, lo cual ha permitido que existan patrones sociales que los individuos han aprendido y mantenido durante el tiempo traspasándolos de generación tras generación.

Para lograr que las sociedades adapten nuevos patrones culturales y avancen en su desarrollo, es imperioso adquirir conocimiento, la cual es facilitada por la Educación. Entendida como *“la responsable de transmitir el conocimiento y proporcionar el entrenamiento culturalmente apropiado a sus miembros”*. (Talcott & Parsons, 1964).

La Educación ha transmitido a lo largo del tiempo los bienes intelectuales y morales a las nuevas generaciones, logrando de esta forma mantener las condiciones esenciales de su propia existencia. No solo esta institución ha permitido que esto se conserve, sino que también el sistema Familiar y Religioso.

La educación Moral es actualmente la que esta en jaque en la sociedad, puesto que los principales responsables de ese aprendizaje es la familia, el núcleo principal de toda sociedad. Pero la familia en la actualidad, esta priorizando el éxito laboral y/o económico, más que en entregar a sus hijos tiempo y apoyo emocional, es por ello que es necesario entender que la familia es importante en la educación moral y refuerza el aprendizaje intelectual enseñado en las escuelas, convirtiéndola en un apoyo fundamental para el desarrollo personal, social e intelectual de los niños (as) y adolescentes. De acuerdo a esto, se hace necesario y fundamental el trabajo en conjunto de la familia y escuela.

Familia y Escuelas

La familia¹² desde siempre fue la encargada de la educación de sus miembros, desde la primera infancia de los individuos, y duraba hasta la pubertad, en donde la acción educativa de los adultos y de los factores externos reemplazaba el ejercicio de los padres.

A medida que el tiempo ha avanzado en nuestra sociedad la familia ha ido evolucionando, lo cual a traído consigo la perdida de funciones y roles, debido a que surgieron nuevas instituciones encargadas de reemplazar ciertas labores, y convirtió a esta en un sistema nuclear que no cuenta con las características de ser estable, cohesionada, numerosa como antaño, sino mas bien paso a transformarse en una familia sin esas características y donde el padre paso de un rol de poder a uno protector. Es así como el sistema familiar se restringirse a la educación moral, a transformarse en un refugio que acoge a sus miembros a descansar de los enfrentamientos sociales, entregándoles estímulos y fuerzas; mientras que las escuelas fueron creadas para instruir

¹² Concepto de Familia: Conjunto de personas unidas por lazos de parentesco y afinidad.

a los niños y jóvenes en materias intelectuales, que permitan seguir las tendencias y los caracteres de una cultura determinada.

Actualmente la labor de Instruir (escuelas), es una tarea compleja y difícil, que exige de profesionales especializados, capaces de enfrentar y superar los cambios, tanto metodológicos, conductuales, sociales, generacionales, comunicacionales y globales, y son principalmente los alumnos quienes se ven involucrados en nuevas tecnologías y modismos, que fortalecen ciertas competencias, pero que debilitan principalmente la comunicación interpersonal (cara a cara); Pero la formación no es solo de las instituciones educacionales como ya se ha señalado, sino que la familia tiene un rol importante en dicho aprendizaje, si bien a disminuido en relación a antaño, no ha dejado de ser fundamental para el desarrollo de los individuos, pues es en este sistema nuclear donde se encuentran las herramientas para motivar, ayudar y comprender los diferentes cambios que enfrentan los integrantes de un grupo familiar, según sus etapas de vida. Esta función es conocida como de *Contención* y actualmente es primordial en la familia, por los múltiples factores exógenos que alteran el comportamiento de sus integrantes, tales como la televisión, modas, grupos, entre otras.

Es por ello que se hace indispensable comprender que la familia y escuela, tienden a colaborar y auxiliarse mutuamente, para lograr las metas que cada una de estas instituciones debe cumplir, y que son en definitiva objetivos comunes. Esta colaboración es entendida y manifestada en la Ley de Educación General, la cual expone el importante rol que cumple la familia en la educación escolar de los niños (as) y adolescentes en la actualidad, así como también el desafío de las escuelas en mejorar y facilitar la integración de estas en su proceso de enseñanza.

Proyecto de Ley General de Educación (LGE)

Esta Ley tiene el interés de regular el sistema escolar, entregando reglas claras, que detallan las condiciones necesarias para asegurar un servicio educativo de calidad para todos los niños y niñas, independiente de su condición social, económica, cultural o territorial. Establece las condiciones y requisitos para que se entregue el servicio educativo en conjunto con las condiciones de equidad y calidad.

Este proyecto contempla variados aspectos que favorecen dicha mejora en la educación, sin embargo en este Seminario de Título profundizará en lo referente a los nuevos roles y desafíos en la educación básica, que son en definitiva lo que orienta el accionar profesional en pro una positiva convivencia escolar, estos son:

- 1) ***Refuerza el Derecho a la Educación:*** La educación se asume como el potencial formador del desarrollo individual de toda persona, y que tiene funciones sociales que la convierte en un bien público, ya que contribuye al desarrollo económico y social del país, así como también transmite el sentido de memoria e identidad nacional, fortalece la convivencia, la democracia y la distribución de oportunidades.

- 2) ***Promueve la Participación:*** La colaboración y participación constituyen la base para ciudadanos responsables y comprometidos con la educación de calidad y equidad. Esta ley contempla a todos los miembros de la comunidad escolar (apoderados, paradocentes, auxiliares, directivos, profesores, alumnos). En esta misma dirección, promueve los centros de alumnos, padres y apoderados, consejos de profesores y establece el deber de contar con un consejo escolar en la educación básica y media, así como también en los establecimientos educacionales particulares.

Además resulta importante establecer, los derechos y deberes de estos integrantes, en el proceso de enseñanza y aprendizaje, los que se presentan a continuación:

- **Estado:** los deberes del estado están sujetos principalmente a promover la educación parvularia y financiar un sistema gratuito para el primero y segundo nivel de transición, sin que éstos necesiten requisitos para el ingreso a la educación básica, además de financiar de forma gratuita el acceso a la educación básica y media. Junto con lo anterior

pretende la nueva ley resguardar la libertad de enseñanza, es decir, abrir, organizar y mantener establecimientos educacionales, para fomentar el desarrollo de la educación en todos los niveles, promoviendo los derechos, la cultura, investigaciones, entre otros.

▪ Ministerio de Educación: El principal deber de esta entidad es, Velar por la evaluación continua y periódica del sistema educativo a fin de contribuir a mejorar la calidad de la educación. Esta evaluación comprenderá, los logros de aprendizaje de los alumnos, el desempeño de los profesionales de la educación y el funcionamiento de los establecimientos educacionales, lo cual es fundamental para controlar si los objetivos y deberes de estos están siendo concretados por los actores educacionales.

▪ Alumnos: En cuanto a sus Derechos se basan en los derechos fundamentales, tales como, no ser discriminados, respetar su libertad de conciencia, participar en la vida educativa, tener un trato de acuerdo a sus necesidades. Y por ultimo recibir una educación integral y formativa.

Los Deberes son: Tener un trato respetuoso y no discriminatorio con todos los integrantes de la comunidad educativa, asistir a clases con puntualidad, estudiar y esforzarse por alcanzar el máximo de desarrollo de sus capacidades, colaborar y cooperar en mejorar la convivencia escolar, respetar el proyecto educativo y el reglamento del establecimiento.

▪ Padres y Apoderados: En relación a los Derechos de estos actores están enfocados a los derechos fundamentales de todo individuo, tales como ser escuchados e informados del proceso de enseñanza de sus hijos y su desarrollo académico, y de los procesos del propio establecimiento y de participar en dicha causa.

Los deberes establecidos para los apoderados: esta prioritariamente educar a sus hijos e informarse sobre el establecimiento educacional, apoyar el proceso educativo y respetar los integrantes de la comunidad educativa.

▪ Profesionales de la Educación: tienen Derecho a trabajar en un ambiente armónico, no recibir tratos vejatorios, tener colaboración de toda la comunidad educativa.

Los Deberes como docentes es escuchar a los alumnos y ejercer su función docente en forma responsable. Actualizar sus conocimientos y evaluarse periódicamente. Investigar, exponer y enseñar los contenidos curriculares, además de respetar los derechos de los alumnos y tener un trato respetuoso con todos los miembros de la comunidad.

- Asistentes de la Educación y Sostenedores: Sus Derechos son establecer programas educativos congruentes con la ley y establecer planes y programas acordes a los objetivos educativos.

Sus Deberes están ligados a mantener los requisitos de reconocimiento oficial del establecimiento educacional que representan, destinar la subvención y aportes a la prestación del servicio educacional, garantizar la continuidad del servicio educacional, otorgar una educación de calidad de conformidad a los estándares que se establezcan nacionalmente, rendir cuenta pública de los resultados académicos de sus alumnos. Cuando reciban financiamiento estatal, dar cuenta del estado financiero de sus establecimientos.

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, se reconoce que una educación de calidad es fruto del esfuerzo común entre estudiantes, padres y/o apoderados, profesionales y asistentes de la educación, sostenedores públicos y privados, que permitan mantener vigente y reconstruir los nuevos desafíos para el futuro de la educación en Chile, en todas las instituciones de educación sin discriminar estrato social.

Dentro de esta Ley se establece que la familia, los profesionales, alumnos, entre otros, son en conjunto los responsables de los desafíos y metas que se pretende llevar a cabo, y para ello es fundamental que la sociedad, familia y la calidad en la educación estén vinculadas como un todo y no como partes aisladas.

Cada miembro de las Comunidades Educativas, es entendido en este Proyecto como un actor activo en el proceso de enseñanza, y que los conflictos que puedan presentarse entre ellos, debe ser resuelto en buenos términos y fortalecer una buena comunicación y las habilidades necesarias, lo que va generando una positiva convivencia escolar.

Esta convivencia escolar es creada y armonizada por todos los actores de las comunidades educativas, tanto directores, sostenedores, administrativos, profesionales de la educación, docentes, auxiliares, apoderados, estudiantes, miembros de la corporación, entre otros, los cuales aportan con sus funciones y roles al interior de las escuelas. Es por ello que es necesario comprender y conocer que es la convivencia escolar y como afecta e interfiere en la educación.

Convivencia Escolar

Para comprender este termino se abordará desde la Política de Convivencia Escolar desarrollada por el Ministerio de Educación en Diciembre del año 2002, la cual define la Convivencia Escolar como: *“la interrelación entre los diferentes miembros de un establecimiento educacional, que tiene incidencia significativa en el desarrollo ético, socio afectivo e intelectual de alumnos y alumnas”*¹³

Para crear esta política se realizo una reflexión con los principales actores de la educación, y se descubrieron ciertas situaciones que entorpecen el proceso de enseñanza aprendizaje en las escuelas tales como: Prácticas escolares discriminatorias y abusivas, ausencia de procedimientos justos de resolución de conflictos, desgaste profesional docente, escasa participación de los actores en la organización que les representa en la Institución Escolar, normas escolares desarticuladas de la Misión del PEI. En función de estas aristas se desarrollaron orientaciones para que sostenedores y administradores tengan el respaldo para guiar sus gestiones en pro de una convivencia escolar positiva.

Esta política no considera solo la relación entre las personas, sino que las formas de interacción entre los diferentes estamentos que conforman una comunidad educativa, por lo que constituye una construcción colectiva y es responsabilidad de todos los miembros y actores educativos sin excepción.

Es importante considerar que la calidad en la educación es entendida como uno de los pilares fundamentales de toda sociedad, puesto que es la primera institución formal a la cual los niños, niñas y adolescentes acuden y conviven en ella durante mas de una

¹³ Op Cit. 10

década, lo que promueve que se trabaje por una sana convivencia escolar para generar el capital social que se requiere para alcanzar el entendimiento entre otras culturas.

Para lograr lo anterior, es fundamental que en los establecimientos educacionales y principalmente en las políticas públicas de educación concentren sus esfuerzos en fomentar la libertad de enseñanza, la participación y solidaridad. Es así como se establece como Objetivos Fundamentales Transversales ineludibles en la política de convivencia escolar, los siguientes:

- Valorar el carácter único de cada persona y, por lo tanto, la diversidad de modos de ser; ejercer con responsabilidad grados crecientes de libertad y autonomía personal.
- Respetar y valorar las ideas y creencias distintas de las propias, en los espacios escolares, familiares, comunitarios, reconociendo el diálogo como fuente permanente de humanización, de superación de diferencias y de acercamiento a la verdad.
- Valorar la vida en sociedad como un elemento esencial del crecimiento de la persona.

Estos objetivos transversales están directamente relacionados con los derechos fundamentales de las personas, así como las habilidades comunicacionales, estos aspectos son la base para generar nuevos espacios para los apoderados/ familias para motivarlos a insertarse en las comunidades educativas y con ello la vida en sociedad se transforme en una herramienta para lograr el desarrollo personal de todo individuo.

Dentro de esta política se señalan algunos mecanismos para generar una sana convivencia escolar, los cuales son: la Normativa y los Conflictos. La primera dice relación con criterios para elaborar dichas normas, las cuales apuntan a:

- Que el Reglamento de Convivencia contenga los derechos y deberes para todos los actores educativos, un procedimiento disciplinario que describa detalladamente las conductas que vulneran las normas de convivencia, la descripción de procedimientos alternativos, si la comunidad así lo establece para abordar los conflictos; una descripción de las sanciones que defina la escuela o liceo.

- Que el Reglamento de Convivencia tiene por objeto garantizar una respetuosa interacción entre los sujetos, el diálogo constituye un instrumento privilegiado para abordar los conflictos y problemas en la comunidad escolar.
- Para que las decisiones adoptadas no sean arbitrarias, deben ceñirse a procedimientos, criterios y valores conocidos por todos.
- Las normas debieran ser el resultado de un proceso abierto, participativo y plural que convoque a todos los miembros de la escuela o liceo, en su elaboración, revisión o análisis debiera participar el mayor número posible de miembros de la comunidad educativa.
- La presencia de normas y límites claros y suficientemente difundidos no tiene por fin la eliminación de los conflictos entre las personas, sino la eliminación de arbitrariedades en la administración y el manejo de procedimientos justos al interior de la comunidad escolar.
- Es recomendable que el Reglamento contenga mecanismos para posibles modificaciones y adecuaciones en el tiempo.

De acuerdo a lo anterior se asume y comprende que toda norma debe estar al servicio de los propios involucrados y de sus necesidades, por este motivo constantemente se deben cambiar o mejorar adaptándola a la realidad de los miembros de la comunidad educativa. La normativa de cada establecimiento debe adecuarse a principios esenciales, que se establecen en la política de convivencia escolar, tales como:

- a) *La Subordinación*, la cual declara que toda norma debe estar sujeta a derecho, por tanto acorde a la ley Chilena y a los instrumentos internacionales de derechos humanos, ratificados por el Estado de Chile.
- b) *Igualdad y no Discriminación* para todos los niños, niñas y jóvenes, independiente de sus características culturales o sociales.
- c) *Legalidad*, abarca dos aspectos, el primero establece la relación con que en las normas debe estar explicitado cuales son las acciones que se sancionan; y el segundo aspecto

abarca las sanciones impuestas proporcionalmente a la falta y a la responsabilidad que ocupa cada persona.

- d) *Información* esta entendido como deben ser difundidas las normas de convivencia a todos los actores educativos, por lo que obliga a los mandos superiores o de mayor jerarquía a difundir esta información.
- e) *Formación*, se refiere a que la norma debe tener un carácter formativo para las personas.

El segundo mecanismo que generan positivos estilos, se refiere a los Conflictos¹⁴, entendido como *“Un desacuerdo de ideas e intereses o principios entre personas o grupos (en el momento del conflicto las partes perciben sus intereses como excluyentes). Los conflictos en las escuelas existe en las aulas, en los recreos, en la sala de profesores, en la oficina del director (a), por lo tanto son parte de la vida, lo importante es como se resuelven, pues un conflicto es una alarma que indica que se debe optimizar algún aspecto”*.

También existe la definición que da la ley de convivencia escolar la cual señala que: *“Los conflictos surgen cuando alguna de las partes o ambas, perciben que el otro constituye un obstáculo para lograr las propias metas”*.

De acuerdo a las definiciones anteriormente nombradas, es que existen dos formas de abordar los conflictos, las que Facilitan y en las que Interfieren, claro esta que depende del contexto donde se desarrolle, y de las características de cada actor involucrado. La primera sucede en aquellos establecimientos en donde se reconoce el conflicto como propio al ser humano, por lo tanto existe la voluntad para abordarlo y resolverlo, de forma respetuosa y empática. Mientras que en la segunda forma, es decir, los que interfieren, asumen los conflictos como problemas que se deben evitar o si se llegan a abordar no existe respeto, sino más bien descalificación y marginación, lo que provoca que los involucrados se concentren en sus propios intereses personales, sin buscare soluciones comunes.

¹⁴ Ministerio de Educación. MINEDUC. Disponible en: <http://www.mineduc.cl/>. Fecha de consulta Septiembre del 2007.

Estas posturas dependerán de las características personales y competencias profesionales de quienes dirigen los establecimientos educacionales y cual sea su equipo técnico que lo asesoren.

La política de convivencia escolar que se desarrolla en este capítulo, reconoce que todas las formas de resolución de conflictos son válidas y necesarias para el desarrollo de la comunidad escolar, pero plantea el ejercicio de las siguientes formas de abordar los conflictos, los cuales son:

- Evitación: Tendencia a desviar la atención de los conflictos. Se refiere a todos los comportamientos y actitudes que tienen por objeto no enfrentar el conflicto: minimizarlo, trivializarlo, desconocerlo, negarlo, cambiar de tema, negarlo, eludirlo.
- Confrontación: Defender con fuerza sus respectivas afirmaciones. La intención es dejar en claro y reafirmar la propia posición.
- Negociación de desacuerdos: Las personas implicadas en el conflicto dialogan cara a cara para llegar a un acuerdo. Cada uno expone su propio punto de vista, escucha el de la otra parte y está dispuesto a ceder en algunos puntos para lograr el acuerdo
- Intervención de un tercero: Inclusión de una persona no directamente relacionada con el conflicto, con el fin de abordarlo. Puede adquirir diversas formas:
 - a) *Arbitraje*: Ocurre cuando las partes en conflicto le piden a una tercera persona, de la confianza de ambos, que tome la decisión acerca de cómo resolver el conflicto. En este sentido el tercero actúa como un juez y ambas partes se comprometen a aceptar su decisión.
 - b) *Triangularización*: Ocurre cuando una o ambas partes involucran a un tercero para aliviar la tensión que genera el conflicto, pero sin la intención de resolverlo. El tercero puede ser un par o una persona de un nivel jerárquico inferior.
 - c) *Mediación*: Ocurre cuando dos partes en conflicto no logran resolverlo y de mutuo acuerdo recurren a una tercera persona que los ayuda a encontrar una solución. El mediador o mediadora, un par o una persona de un nivel jerárquico superior, asume un

rol de facilitador de la comunicación entre las partes, sin tomar decisiones y sin intervenir en el proceso con sus propios juicios y opiniones.

Lo fundamental al abordar los conflictos es que todas las partes tengan oportunidad de resolverlos, siendo el objeto final restablecer las relaciones entre las partes involucradas.

Para resolver un conflicto en la comunidad escolar se requiere de *Analizar el conflicto*¹⁵, observando sus actores y posiciones:

- a) *Protagonistas*: Existen dos clases de Protagonistas, los Principales, quienes son los que están directamente involucrados y los Secundarios, aquellos que influyen en el resultado, pero que están indirectamente involucrados. Es necesario que la persona encargada de resolver este conflicto, en este caso, Mediador, identifique a los actores principales para continuar con la resolución.
- b) *El poder*: Se relaciona con el poder de influencia que estos actores principales y secundarios puedan tener frente a los demás, y que tipo de coaliciones puedan existir. El mediador debe tener clara su posición neutral en este proceso, pero de forma activa, es decir, mantener claro que es un clima de respeto y lograr que ambas partes logren un consenso en sus poderes.
- c) *Las percepciones del Problema*: Es la forma como los actores interpretan o reciben el conflicto.
- d) *Las emociones y sentimientos*: Es con que emociones enfrentamos el conflicto, y durante que momento las manifestamos.
- e) *Las posiciones*: Es la forma como cada actor reclama su posición frente a un conflicto, donde el mediador debe lograr descubrir cuales son las otras alternativas para que las partes desistan de sus propios puntos de vista.

¹⁵ Torrego Seijo, Juan C. y Otros. "Mediación de Conflictos en instituciones Educativas: Manual para la formación de Mediadores", Editorial Nancea. Madrid. España.

f) *Intereses y necesidades*: La primera se refiere a los beneficios que cada actor quiere obtener, y las Necesidades son las que se consideran primordiales para vivir, tales como alimentación, libertad, etc.

g) *Los valores y principios*: Es un conjunto de los elementos culturales que son los accionares de cada individuo para argumentar sus comportamientos.

Posteriormente de analizar un conflicto, surge la necesidad de resolverlo, considerando el interés fundamental de toda comunidad, surge de esta forma los mecanismos de Resolución de Conflictos¹⁶, se entiende como: *“La forma actual en nuestra cultura de lograr llegar a acuerdos entre las partes afectadas, puesto que responde a una necesidad de ser escuchados y de decidir sobre sus vidas”*.

Dentro de la Resolución de conflictos existen alternativas para lograr solucionarlos, pero que se necesita creatividad y que sean satisfactorios para ambas partes involucradas.

Existen cinco Técnicas alternativas a la Resolución de Conflictos:

- Negociación: Las partes resuelven los conflictos de forma cotidiana y voluntaria, es decir, a través de un contrato hablado, donde ambas partes ganan y sin la intervención de otras personas.
- Conciliación: En esta técnica esta presente un juez que da orden del encuentro, y es de participación voluntaria, e informal.
- Mediación: Esta técnica, logra que las partes resuelvan sus conflictos, buscando la comprensión mutua y colaboración para lograr un acuerdo satisfactorio para ambas partes. Es al igual que la anterior voluntaria y focaliza el futuro.

¹⁶ Darino, Marta y Gomez O. Mirta. “Resolución de Conflictos en las Escuelas” editorial Espacio, 2007.

- Arbitraje: Al contrario de las anteriores esta técnica, una parte es la que gana y la otra pierde. Existe un arbitro quien dicta el acuerdo, la asistencia al encuentro puede ser voluntario o solicitada por el arbitro. Esta técnica se centra en le pasado.
- Juicio: En esta técnica también uno de los involucrados pierde y el otro gana, por que es un tercero (juez) quien interviene y dicta sentencia.

Cabe señalar que la mediación, negociación y conciliación, tiene en común que las partes afectadas busquen soluciones en donde ninguna de ellas se vea mayoritariamente afectada.

Actualmente en Chile existe un interés y compromiso por mejorar los conflictos que están presente en las comunidades educativas, es por ello que se están desarrollando capacitaciones a docentes y administrativos, sobre la mediación escolar, siendo una técnica que tiene buenos resultados y la libertad de los principales afectados en la búsqueda de alternativas a sus conflictos.

Un elemento fundamental en el proceso del conflicto, como se ha visto reflejado en todos los mecanismos anteriormente señalados, es la Comunicación, pues es sabido que la mayoría de los conflictos, es provocada por la mala comunicación entre las partes, ya que frecuentemente se producen distorsiones producto de la mala información, prejuicios, rumores, estereotipos, entre otras.

Dentro de la comunicación encontramos que son importantes las Habilidades Sociales, en especial las referentes a la Comunicación, las cuales forman parte de las resoluciones de problemas que pueden estar presentes en las comunidades educativas, sobre todo aquellas que involucran el respeto en el trabajo y roles que desempeñan cada uno de los involucrados.

Cada vez es más difícil, comprender, escuchar y respetar a otras personas, en especial, a aquellas que no comparten los mismos pensamientos y/o intereses. Es así como cada actor (sistema familias, sistema educativo, etc.) en esta sociedad actúa en función de las propias satisfacciones personales, impidiendo las relaciones armoniosas o

conciliadoras, a favor del éxito educativo, que es uno de los mecanismos para alcanzar una sociedad cooperadora.

En este Seminario de Título, se hace necesario profundizar en las temáticas de comunicación y habilidades sociales, con el fin de orientar el proceso metodológico y el futuro accionar profesional, ya que la principal causa de conflicto pasaría por la deficiente comunicación.

Comunicación

La comunicación desde los tiempos antiguos han sido tema de debate por filósofos, teóricos y las diversas disciplinas como la psicología, lingüística y periodismo, esta importancia otorgada a este concepto, se debe a que la comunicación humana durante siglos a permitido transmitir experiencias de una generación a otra, para que puedan ser aprendidas y mantenidas por las sociedades. De acuerdo a esto surge la necesidad de vivir en comunidades, el coordinar esfuerzos para alcanzar los objetivos comunes.

Durante la evolución humana se han especificado y creado nuevas instituciones, organismos, comunidades entre otras. Que se han mantenido gracias a este esfuerzo común. Sin embargo cada individuo es diferente por su cultura, ambiente familiar, características personales, etc. Cada individuo favorece al desarrollo de toda sociedad, sin embargo el aprendizaje de cada uno es heterogéneo y este se convierte en un punto de conflicto si no se tiene los mismos criterios, es por ello que es necesaria la comunicación para comprender y asimilar la realidad de los demás.

Para tener una claridad del concepto mismo, se expondrán las siguientes definiciones: *“Comunicación es todo proceso de interacción social por medio de símbolos y sistemas de mensajes. Incluye todo proceso en el cual la conducta de un ser humano actúa como estímulo de la conducta de otros ser humano. Puede ser verbal y no verbal, interindividual o intergruppal”* (Pichón Riviere; 1981).

Otra definición dice relación con: "Proceso de información de un emisor (A) a un receptor (B) a través de un medio (C). En la transmisión y la recepción de esa información se utiliza un código específico que debe ser codificado por el emisor y descodificado por el receptor". (Bernardez E; 1981).

De acuerdo a dichas definiciones, se logra apreciar que en ambas hay una descripción de sus elementos y del proceso mismo de comunicación, este último es el recorrido que realizan los elementos de comunicación, los cuales se describen a continuación:

- **Fuente:** Es el lugar de donde emana la información, los datos, el contenido que se enviará, en conclusión: de donde nace el mensaje primario.
- **Emisor o codificador:** Es el punto (persona, organización, etc.) que elige y selecciona los signos adecuados para transmitir su mensaje, es decir los codifica para poder llevarlo de manera entendible al receptor. En el emisor se inicia el proceso comunicativo.
- **Receptor o decodificador:** Es el punto (persona, organización...) al que se destina el mensaje, realiza un proceso inverso al del emisor ya que en él está el descifrar e interpretar lo que el emisor quiere dar a conocer. Existen dos tipos de receptor, el pasivo que es el que sólo recibe el mensaje, y el receptor activo o perceptor es la persona que no sólo recibe el mensaje sino que lo percibe y lo almacena. El mensaje es recibido tal como el emisor quiso decir, en este tipo de receptor se realiza lo que comúnmente denominamos el *feed-back* o retroalimentación.
- **Código:** Es el conjunto de reglas propias de cada sistema de signos y símbolos que el emisor utilizará para transmitir su mensaje, para combinarlos de manera arbitraria porque tiene que estar de una manera adecuada para que el receptor pueda captarlo. Un ejemplo claro es el código que utilizan los marinos para poder comunicarse, la gramática de algún idioma, los algoritmos en la informática, todo lo que nos rodea son códigos.
- **Mensaje:** Es el contenido de la información (contenido enviado), el conjunto de ideas, sentimientos, acontecimientos expresados por el emisor y que desea transmitir al

receptor para que sean captados de la manera que desea el emisor. El mensaje es la información.

- **Canal:** Es el medio a través del cual se transmite la información-comunicación, estableciendo una conexión entre el emisor y el receptor. Mejor conocido como el soporte material o espacial por el que circula el mensaje. Ejemplos: el aire, en el caso de la voz; el hilo telefónico, en el caso de una conversación telefónica.
- **Referente:** Realidad que es percibida gracias al mensaje. Comprende todo aquello que es descrito por el mensaje.
- **Situación:** Es el tiempo y el lugar en que se realiza el acto comunicativo.
- **Interferencia o barrera:** Cualquier perturbación que sufre la señal en el proceso comunicativo, se puede dar en cualquiera de sus elementos. Son las distorsiones del sonido en la conversación, o la distorsión de la imagen de la televisión, la alteración de la escritura en un viaje, la afonía del hablante, la sordera del oyente, la ortografía defectuosa, la distracción del receptor, el alumno que no atiende aunque esté en silencio. También suele llamarse ruido.
- **Retroalimentación o realimentación (mensaje de retorno):** Es la condición necesaria para la interactividad del proceso comunicativo, siempre y cuando se reciba una respuesta (actitud, conducta, etc.), sea deseada o no. Logrando la interacción entre el emisor y el receptor. Puede ser positiva (cuando fomenta la comunicación) o negativa (cuando se busca cambiar el tema o terminar la comunicación). Si no hay realimentación, entonces solo hay información más no comunicación.

Para comprender mejor los elementos de la comunicación y el proceso mismo, se expone un esquema:

Figura 2.1: Proceso Comunicativo



La comunicación humana además de contar con todos estos elementos, posee un *Nivel de Contenido*, que se refiere a la información en si misma y un *Nivel de Relación*, que implica la definición que surge de dicha información.

Existen tres posibilidades de respuesta cuando se establece un proceso de comunicación; la primera es denominada *Confirmación*, lo que significa que el receptor acepta la información que el emisor le entrego. La segunda respuesta, es de *Rechazo* y es contraria a la anterior, es decir, el receptor no confirmar el mensaje del emisor; Finalmente la *Desconfirmación* es cuando el receptor niega la realidad del interlocutor. La comunicación verbal es aquella que se utiliza símbolos lingüísticos o escritos y que está relacionado con el nivel de contenido; mientras que la comunicación no verbal esta vinculada con el nivel relacional, pues es todo tipo de movimientos corporales, posturas, gestos, expresión facial, silencio, etc.

Estas situaciones o respuestas ocurren diariamente y son parte del proceso de comunicación a nivel interpersonal, grupal (más de dos personas), organizacional (comunicación jerárquica) y social a través de los medios de comunicación.

Para lograr una positiva comunicación, es importante que los individuos desarrollen y fortalezcan sus habilidades comunicacionales para recibir y comprender los mensajes que la fuente trasmite. Estas competencias dependerán de la cultura, situación

social del receptor, su estatus y conducta, que afectan la recepción e interpretación de los mensajes.

Las interacciones sociales que se producen en la sociedad, tiene múltiples obstáculos que impiden que el mensaje sea recibido por el interlocutor (persona, institución, etc.). Como se señaló anteriormente con el concepto de *barrera*, pero la consecuencia más grave de ello son los malos entendidos y confusiones que en definitiva dañan las relaciones interpersonales y que habitualmente es el problema más recurrente.

Relaciones Interpersonales en el Ambiente Escolar y Familiar.

Las interrelaciones personales en las escuelas necesitan que el alumnado, docente y administrativo se motiven a trabajar en conjunto y de forma productiva, de modo que cooperen con los subfunciones psicológicas, sociales y pedagógicas. Los factores que influyen en esta comunidad y que es importante considerar a la hora de insertarse en este contexto, son:

- Personalidad de los individuos,
- Diferencias individuales, como edad, sexo, etc.,
- Antecedentes laborales,
- Factores familiares,
- Experiencias previas,
- Tipo de trabajo que desempeña y supervisión que recibe,
- Características del equipo de trabajo/curso y
- Condiciones de trabajo/educación e infraestructura.

De acuerdo a esto, los beneficios que se obtienen con relaciones satisfactorias son múltiples, tales como: mayor eficiencia en el trabajo (ahorro de tiempo, mayor satisfacción, motivación personal, integración, mejor ambiente, mayor cooperación y coordinación), mayor grado de desarrollo personal, mayor compromiso con la calidad y productividad.

En las comunidades escolares existen diversidad de situaciones que dificultan las relaciones interpersonales, algunos ejemplos de ellos son el bajo compromiso de los apoderados con el proceso de enseñanza y aprendizaje de sus hijos; así como también el desinterés en participar y apoyar la institución formadora, alteran el buen funcionamiento de la escuela y sus actores educativos. Por otra parte el descontento de los docentes por la extensión horaria, sobrecarga académica, y el alto número de alumnos en aula con características de vulnerabilidad y conductas desadaptativas, lo que entorpece aún más el desempeño eficaz y eficiente de este grupo de actores. También existe la percepción de los alumnos, que no están conformes con la Ley Organiza Constitucional de Educación, con la extensión horaria, entre otros.

Se puede decir que los actores de las comunidades educativas municipalizadas, no cuentan una convivencia escolar saludable, pues existe un descontento generalizado, que se aprecia en declaraciones y manifestaciones, que durante los últimos meses el país se ha visto enfrentado.

No lejano es lo que sucede al interior de la familia, su comunicación se ha visto afectada por el escaso tiempo para compartir y conversar temas que interesan a todos. Desde la socialización, resulta vital compartir experiencias con los hijos, ya que son ejemplos vivos del comportamiento aceptado o rechazado en el círculo familiar, transmitiendo valores y actitudes fundamentales.

Recientemente la campaña “Comunícate” de Fundación Chile, llego a la conclusión que la mayor parte de las solicitudes de las familias, eran respecto a cómo poder entender a sus hijos adolescentes, comunicarse con ellos, manejar normas y límites; También se arrojó que las conductas de riesgo en jóvenes han aumentado en especiales consumo de drogas, alcohol, conductas sexuales, agresividad, etc. Estos conflictos están asociados a sentimientos de depresión.

Frente a esto resulta importante poner atención al rol de *Contención* que no está siendo cumplido por la familia, sino que por los grupos de pares. La respuesta o solución a esta problemática radica en que debe existir comunicación entre padre-hijo, desde la infancia, es una practica que se mantiene e incluso se intensifica en la adolescencia.

Comunicarse forma parte de una manera especial de relacionarse unos con otros, es parte del hacer familiar más que un medio para informar cosas. Implica conocer las necesidades del otro, encontrarse uno con otros en un espacio común, forma el pensamiento y el emocionar de los niños, el enseñar que cada miembro del núcleo familiar tiene sus propias necesidades.

La comunicación en la familia se basa en dos tipos de relaciones la Simétrica y la Asimétrica. La primera se da en la pareja o entre hermanos (horizontal). Y la segunda entre padres e hijos, es decir de forma vertical. Cuando la familia es capaz de dejar claros los límites y normas entre los distintos miembros, la comunicación entre ellos tiende a ser más directa, eficaz y transparente.

De acuerdo a esto, nuevamente surge la necesidad de traspasar los valores y costumbres, así como también conductas de cortesía como respetar, escuchar, etc., es decir se requiere de las habilidades comunicacionales para fomentar relaciones interpersonales positivas.

Habilidades Sociales

Las habilidades sociales se basan en diferentes teorías, las cuales se expondrán sus principales orientación y autores, con el fin de obtener una visión general de lo que involucra dichas competencias.

Cuadro 2.3: Teorías Orientadoras de las Habilidades Sociales.

Teoría	Exponente	Características
Aprendizaje Social	A. Bandura	Destaca la importancia del comportamiento humano, las interrelaciones entre individuos y su entorno. Introduce el concepto de <i>Auto eficiencia</i> , es decir, la capacidad que tiene una persona para enfrentar sus retos cotidianos. Las personas aprenden qué hace y cómo actuar, observando a los demás.
Influencia Social	E. Evans.	Destaca la importancia de las presiones sociales, como las presiones del grupo de iguales, de modelos sociales, publicidad, familia, entre otros.
Inteligencias Múltiples	H. Gardner	Esta teoría manifiesta que existen variados tipos de inteligencias, como la social, emocional, entre otras. Plantea la importancia de utilizar métodos de enseñanza de carácter vivencias para aprender el manejo de situaciones y de emociones.
Constructivista	B. Skinner	Destaca el papel de las interacciones sociales en el desarrollo del estilo cognitivo del sujeto. Plantea la necesidad de que los aprendizajes resulten significativos para la persona que aprende.

En relación a estas teorías se puede deducir que las habilidades sociales se relacionan con aspectos conductuales, asertivos, libertad emocional, competencia personal y social, lo que dificulta una definición concreta de su significado, pues se ve supeditada a un contexto cambiante, con valores culturales y objetivos personales. Aun así existen algunos autores que han tratado de conceptualizar la significación de habilidades sociales. A continuación alguna de las definiciones:

“Capacidad que el individuo posee de percibir, entender, descifrar y responder a los estímulos sociales en general, especialmente aquellos que proviene del comportamiento de los demás”. (Banco, 1981 en Morales & otros 1996; 395)

Otra de las definiciones trata de: "Un conjunto de conductas sociales dirigidas hacia un objetivo, interrelacionadas, que pueden aprenderse y que están bajo control del individuo". (Hargie y Otros, 1981 en Morales y otros, 1996: 395).

La definición que abarca en mayor grado el concepto de habilidades sociales y que en este seminario de título, lo hace propio es realizado por Caballo (1993) quien manifiesta que: "La conducta socialmente habilidosa es ese conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas".

De acuerdo a estas definiciones se puede apreciar que en todas ellas existe un acento en la conducta social del individuo, frente a los estímulos sociales; Esta situación varía según el contexto cultural, entendida como un conjunto de aspectos que van desde características personales, cognitivos, y dimensión situacional o ambiental. Todos estos aspectos influyen en el aprendizaje personal y van seleccionando aquellas habilidades sociales que les han favorecido en su cotidianidad.

Este aprendizaje en habilidades sociales se transforma en una herramienta que favorece al autocontrol del individuo, el cual tiene directa relación con la asertividad, compromiso social, control estrés, mejor funcionamiento social y emocional, lo que en definitiva lo convierte en una persona socialmente adaptada, capaz de enfrentar nuevas situaciones, exigencias y resolver conflictos en un futuro con positivos resultados.

Si al contrario un individuo no es capaz de desarrollar y aprender habilidades sociales se transforma en una persona infeliz, aislada y rechazada, lo que en definitiva lo margina socialmente, atacando directamente la autoestima, perjudicando su desarrollo psicológico y social. Todo esto conlleva a no solucionar conflictos y situaciones nuevas con las competencias necesarias.

Existen muchas maneras de clasificar las habilidades sociales, pero en este seminario se dividirán en tres categorías: La primera de ellas se denomina *Habilidades Interpersonales* en la cual incluye la comunicación, habilidad de rechazo, agresividad entre

otros; La segunda se identifica como *Habilidades Cognitivas*, abarcando toma de decisiones, pensamiento crítico y autoevaluación; Finalmente la tercera clasificación es la *Habilidad para Manejar Emociones*, incluyendo el estrés y control interno.

A continuación se presentará un cuadro que especifica y agrupa las habilidades sociales según la clasificación anteriormente señalada.

Cuadro 2.4: Clasificación Habilidades Sociales.

Habilidades Interpersonales	Habilidades cognitivas	Habilidades Emocionales
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Habilidades de Comunicación ▪ Habilidades de Negociación/Rechazo ▪ Habilidades Asertivas ▪ Habilidades de Cooperación ▪ Empatía y Toma de Perspectivas 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Habilidades de toma de decisiones/solución de problemas ▪ Comprensión de las consecuencias de las acciones ▪ Determinación de soluciones alternativas para los problemas ▪ Habilidades de pensamiento crítico ▪ Análisis de la influencia de sus pares y de los medios de comunicación ▪ Análisis de las propias percepciones de las normas y creencias sociales ▪ Autoevaluación y clarificación de valores 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Control del estrés ▪ Control de sentimientos ▪ Habilidades para aumentar el locus de control interno

De acuerdo a este cuadro se puede señalar que las Habilidades Interpersonales serán consideradas con mayor detención, específicamente en lo referente a las habilidades comunicacionales, debido al problema identificado por la alumna.

Las habilidades comunicacionales son aquellas destrezas que permiten construir una relación interpersonal y favorecen la comprensión de realidades distintas. A continuación se detallan dichas habilidades:

- a) **Atención y escucha:** Es la capacidad para escuchar con interés a una persona que esta comunicando algo, demostrando que estas escuchando. Es además captar los mensajes verbales y no verbales de las personas.

- b) **Empatia:** Es la capacidad de ponerse en el lugar del otro y comunicárselo, es decir, lograr mirar desde la perspectiva del otro. Lo que permite una relación armoniosa entre las personas que se están comunicando.
- c) **Expresión de sentimientos y emociones:** Es la capacidad de controlar y manejar los sentimientos propios y lograr expresarlos de una manera autentica. Conjuntamente se deben aceptar y respetar los sentimientos de los demás.
- d) **Asertividad:** Capacidad de manifestar adecuadamente los sentimientos y pensamientos, sin dañar la relación con el otro.
- e) **Respeto:** capacidad de respetar al otro, aceptando sus pensamientos e ideas. Se relaciona con la honestidad y autenticidad que cada uno de los actores debe tener para lograr una comunicación sana y efectiva.

De acuerdo a las definiciones anteriores, se destaca que las habilidades comunicacionales son dependientes unas de otras, es decir, es difícil escuchar y atender el mensaje de una persona si no existe el respeto hacia ella. Cuando alguna de la destrezas descritas no se encuentra desarrollada en un individuo se ve reflejada en actitudes tales como: hablar con rodeos, tener ideas fijas, ser prejuicioso, tener resentimientos, descalificar, generalizar, no reconocer los sentimientos propios, mentir, etc. Dificultando el proceso de comunicación.

Los establecimientos educacionales son instituciones que cuentan con variados actores (auxiliares, paradocentes, profesores, alumnos, directivos y apoderados), que conviven diariamente en un ambiente no exento de alteraciones de carácter exógeno y endógeno. El primero de ellos dice relación con factores externos que alteran la convivencia escolar, tales como: alto número de alumnos por nivel, sobrecarga horaria, situaciones conflictivas, alumnos con conductas desadaptativas, entre otros. Que en definitiva alteran el autocontrol de los miembros de la comunidad escolar. El segundo trata de las situaciones propias de cada actor, como la motivación, depresión, situaciones conflictivas en a familia, etc. Estos tipos de factores alteran las relaciones interpersonales e indirectamente la convivencia escolar.

Pareciera ser que la solución más rápida asumida por las personas al enfrentarse en alguna situación complicada es evadir (como anteriormente se definió en el concepto de convivencia escolar), a las personas con las cuales se tiene el problema, ignorando el daño que significa no reconocer los sentimientos propios y no empalmar con la otra parte.

Estas situaciones se presentan no tan solo en las escuelas sino que en todos los ámbitos y es una realidad actual, que ven que sus vidas dependen de múltiples factores. Esta conducta propia de la sociedad actual olvida fortalecer las relaciones interpersonales, el desarrollo personal, intelectual y emocional de todo individuo y que para ello se requiere desarrollar a plenitud las habilidades comunicacionales, pues hoy en día la Inteligencia Emocional¹⁷, es una de las capacidades que esta directamente relacionada con dichas habilidades y que se ha comprobado que esta inteligencia se valora en todo tipo de trabajo por su necesaria eficacia y logro de objetivos.

En una comunidad escolar el objetivo fundamental es lograr que el proceso de enseñanza sea aprendido por los alumnos (as), para ello los actores educativos (padres, profesores, directivos y paradocentes) necesitan desarrollar todas sus habilidades comunicacionales y de paso su inteligencia emocional, para entregar a los niños (as) y adolescentes las mejores herramientas, y de esta forma el éxito de la formación cognitiva, valórica y social que concluye en el bien común de esta institución y sociedad.

¹⁷ Concepto de Inteligencia Emocional: Es la que permite tener conciencia de nuestras emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que soportamos en el trabajo, acentúa nuestra capacidad de trabajar en equipo, adoptar una actitud empática y social, que nos brindará mas posibilidades de desarrollo personal.

2.6. DEFINICION Y OPERALIZACION DE VARIABLES

A continuación se presenta la operacionalización de las Variables, junto a los objetivos específicos.

Cuadro 2.5: Definición Conceptual y Operacionalización Variable Socioeconómica.

Objetivo Especifico: Caracterizar socio-demográficamente a los actores de las Comunidades Educativas Básica Latina I. G. Orellana D-411 y Manuel Baquedano D-405, de la Comuna de Villa Alemana.					
Variable	Dimensión	Subdimensión	Indicador	Subindicador	
Socio-económica: Caracterización que determinan las condiciones de vida de la comunidad estudiada, en relación a las condiciones sociales y económicas de los individuos de una determinada por la sociedad y época.	Social		Edad	<ul style="list-style-type: none"> • 15-25 • 26-35 • 36-45 • 46-50 • 51- y más 	
			Sexo	<ul style="list-style-type: none"> •Femenino •Masculino 	
			Escolaridad	<ul style="list-style-type: none"> •Sin Estudios • Básica Incompleta • Básica Completa • Media Incompleta • Media Completa • Técnico Incompleta • Técnico Completo • Universitario Incompleto (Egresado) • Titulado Universitario 	
	Económica			Situación Laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Trabaja Dependiente • Trabaja Independiente • Jubilado (a) • Cesante • Estudia • Dueña de casa.
				Años de Servicio	<ul style="list-style-type: none"> •1 a 5 años •6 a 10 años. •11 a 15 años •16 a 20 años •Más de 20 años
				Años de Servicio en el	<ul style="list-style-type: none"> •Menos de un año. •Entre 1 y 5 años

			Establecimiento Educativo	<ul style="list-style-type: none"> •Entre 6 y 10 años •Entre 11 y 15 años •Entre 16 y 20 años •Más de 20 años.
			Ejerce Docencia en otro Establecimiento	<ul style="list-style-type: none"> •Sí •No
			Horas de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> •Menos de 15 hrs. •Entre 16 y 30 hrs. •Entre 31 y 45 hrs. •46 hrs. y más
			Desempeño Laboral	<ul style="list-style-type: none"> •Estrés •Depresión •Otra enfermedad profesional

Esta variable y sus dimensiones permitirán identificar claramente las preguntas que formarán parte del instrumento a utilizar, con el objeto de obtener la información socioeconómica de los actores en estudio.

Cuadro 2.6: Definición conceptual y Operacionalización de la Variable Conflicto.

Objetivo Especifico: Describir y Explicar los Conflictos en la Convivencia Escolar entre los Actores de las Comunidades Educativas Básica Latina I. G. Orellana D-411 y Manuel Baquedano D-405, de la Comuna de Villa Alemana.

Macro Variable	Variables	Dimensión	Subdimensión	Indicador	Subindicador
Convivencia Escolar	Conflicto "Desacuerdos de ideas e intereses o principios entre personas o grupos".	Conocimiento de un conflicto		Entiende los que es un conflicto.	
		Existencia de Conflicto		Apoderado	
				Docente	
				Administrativo.	
		Lugares de conflictos		Sala de clases	
				Reuniones de apoderados	
				Consejo técnico	
				Consejo de profesores	
				Recreo	
				Otro	
		Recurre en un conflicto		Superior inmediato	
				Propia experiencia	
				Un colega	
				Un apoderado	
				Inspector (a)	
Otro.					
Tipos de Conflictos	Existencia de Conflicto relación/comunicación	Existencia de conflictos con agresión física.			

				Existencia de conflictos con insultos y/o descalificaciones.	
				Existencia de conflictos por confusiones o malos entendidos.	
			Conflicto de intereses/necesidades	Conflictos acceso a recursos materiales.	
				Conflictos por diferencias en la forma de realizar tareas.	
				Conflicto horario tiempo.	
			Conflicto por preferencia/valores	Conflicto por diferencia de valores.	
				Conflictos por preferencias distintas.	

Esta variable orienta su interés en torno a la existencia de conflictos al interior de las comunidades escolares, identificando los actores involucrados, tipos de conflictos, lugares donde ocurren los mismos, con el fin de tener una noción de la realidad de las escuelas estudiadas.

Cuadro 2.7: Definición conceptual y Operacionalización de la Variable Comunicación.

Objetivo Especifico: Describir y Explicar las condiciones estructurales de comunicación presentes en las Relaciones Interpersonales de las Comunidades Educativas Básica Latina I. G. Orellana D-411 y Manuel Baquedano D-405, de la Comuna de Villa Alemana.					
Macro Variable	Variables	Dimensión	Subdimensión	Indicador	Subindicador
Convivencia Escolar	Comunicación “Comunicación es todo proceso de interacción social por medio de símbolos y sistemas de mensajes. Incluye todo proceso en el cual la conducta de un ser humana actúa como estímulo de la conducta de otros ser humano. Puede ser verbal y no verbal, interindividual o intergrupal”.	Contenido		Encuentro entre Actores	<ul style="list-style-type: none"> • 1 o más veces a la semana. • 1 vez cada dos semanas. • 1 vez al mes. • 1 vez cada trimestre. • Nunca.
		Canales		Verbales	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista solicitadas por apoderados. • Entrevista solicitadas por profesores. • Reuniones de apoderados. • Conversación salida de clases. • Conversaciones en los recreos. • Conversaciones al final de • Las reuniones de apoderados. • Recados por terceros.
				Escritos	<ul style="list-style-type: none"> • Notas escritas en cuaderno. • Libreta de Comunicaciones. • Otro.
		Contenido		En relación con el proceso de enseñanza y aprendizaje	<ul style="list-style-type: none"> • Conversa sobre avances y/o retrocesos educativos del niño (a)

				Aspectos conductuales	• Conversa sobre la conducta del niño (a).
				Aspectos socio culturales	• Conversa sobre redes de apoyo en la comunidad educativa.

Esta variable busca identificar el nivel de comunicación existente en las escuelas estudiadas, basándose en los canales utilizados, el contenido de los encuentros, entre otros. Todo esto con el fin de verificar si estos canales de comunicación presentan alteraciones.

Cuadro 2.8: Definición Conceptual y Operacionalización de la Variable Habilidades Comunicacionales.

Objetivo Especifico: Describir y Explicar las habilidades comunicacionales presentes en las relaciones interpersonales de las comunidades educativas Básica Latina I. G. Orellana D-411 y Manuel Baquedano D-405, de la Comuna de Villa Alemana.

Macro Variable	Variables	Dimensión	Subdimensión	Indicador	Subindicador
Convivencia Escolar	<p>Habilidades Comunicacionales</p> <p>“La conducta socialmente habilidosa es ese conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas”.</p>	Atención y Escucha		Demuestra Interés en el mensaje del otro.	<ul style="list-style-type: none"> • Mantiene un dialogo • único con el otro sin distraerse. • Asiente. • Mira a los ojos al otro cuando comunica. • Mantiene una postura corporal abierta. • Se inclina hacia el otro.
				Recepción del mensaje del otro	<ul style="list-style-type: none"> • Escucha al otro sin anticipar respuesta. • Centra la atención en el mensaje y • no en los defectos de comunicación • del otro (repeticiones, defectos de dicción, etc.). • Responde pertinentemente al mensaje del otro. • Complementa positivamente el mensaje del otro. • Responde al mensaje del otro, a nivel de • Emociones como de contenido.

		Empatia	Evidencia comprender y se adapta a la realidad sociocultural del otro.	<ul style="list-style-type: none"> • Es capaz de flexibilizar su posición ante e otro. • Expresa comprender las dificultades del otro.
			Comprende y se adapta a la realidad sociocultural del otro.	<ul style="list-style-type: none"> • Se adapta al lenguaje del otro. • Se adapta a la actitud del otro.
		Expresión de Sentimientos	Expresa con autenticidad los sentimientos y emociones que le produce el mensaje del otro.	<ul style="list-style-type: none"> • Los identifica verbalmente. • Los manifiesta analógicamente
			Permite una adecuada expresión afectiva y emocional del otro.	<ul style="list-style-type: none"> • Propicia y facilita la apertura afectiva del otro.
		Asertividad	Expresa su mensaje de manera clara y directa.	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliza vocabulario sencillo, preciso y coherente. • Expresa su opinión frente a decisiones y situaciones específicas. • Expresa valores, opiniones y necesidades de manera clara y firme.
		Respeto	Evita marginal y discriminan al otro.	<ul style="list-style-type: none"> • No discrimina por nivel educacional. • No discrimina por motivos culturales. • Permite que el otro se exprese libremente.
			Acepta que otro piense de manera distinta	<ul style="list-style-type: none"> Reacciona positivamente frente a un desacuerdo.
				<ul style="list-style-type: none"> Permite la autodeterminación del otro. No descalifica al otro.

Esta variable busca identificar si los actores involucrados en el estudio tiene desarrolladas las habilidades comunicacionales, con el fin de clarificar si estas capacidades influyen en la convivencia escolar.

Cuadro 2.9: Definición Conceptual y Operacionalización de la Variable Participación y Espacios de Encuentro

Objetivo Especifico: Describir y Explicar los espacios de encuentro y participación entre los actores (Padres/Apoderados, administrativos y docentes) de las Comunidades Educativas Básica Latina I. G. Orellana D-411 y Manuel Baquedano D-405, de la Comuna de Villa Alemana.

Macro Variable	Variables	Dimensión	Subdimensión	Indicador	Subindicador
Convivencia Escolar	<p>Espacio de Encuentro</p> <p>“Es todo lugar físico que los actores de las comunidades educativas se encuentran”</p>			Espacios de Encuentro	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones de apoderados • Citaciones • Actos y eventos • Entrevistas individuales • Talleres • Apoyo coeducacional
	<p>Participación Escolar</p> <p>“Es la cooperación y colaboración que los miembros de la comunidad escolar Realizan durante el proceso de enseñanza.</p>	Condiciones Individuales		<p>Se considera una persona participativa</p> <p>Posee una visión favorable hacia la escuela</p> <p>Se identifica con la escuela</p> <p>Se involucra en los aspectos académicos</p> <p>Se involucra en instancias de desarrollo personal.</p>	
		Condiciones culturales del establecimiento educacional		<p>La escuela promueve actividades de integración entre los actores de la comunidad educativa.</p> <p>Los directivos toman en cuenta el aporte de los profesores y apoderados.</p>	

				La escuela planifica las actividades tomando en cuenta los horarios de los apoderados y profesores.	
--	--	--	--	---	--

Esta variable trata de identificar cuales son los principales espacios de encuentro, la percepción que tiene los actores con las actividades desarrolladas en las escuelas.

Cuadro 2.10: Definición conceptual y Operacionalización de la Variable Resolución de Conflictos.

Objetivo Especifico: Describir y Explicar los espacios de encuentro y participación entre los actores (Padres/Apoderados, administrativos y docentes) de las Comunidades Educativas Básica Latina I. G. Orellana D-411 y Manuel Baquedano D-405, de la Comuna de Villa Alemana.					
Macro Variable	Variables	Dimensión	Subdimensión	Indicador	Subindicador
Convivencia Escolar	Resolución de Conflictos “La forma actual en nuestra cultura de lograr llegar a acuerdos entre las partes afectadas, puesto que responde a una necesidad de ser escuchados y de decidir sobre sus vidas”.	Conocimiento e información de los métodos de Resolución de Conflictos.		Conoce los mecanismos de Resolución de conflictos.	<ul style="list-style-type: none"> • Negociación • Conciliación • Mediación • Arbitraje • Juicio. • Ninguno
				Posee información sobre los mecanismos de resolución de conflictos.	<ul style="list-style-type: none"> • Negociación • Conciliación • Mediación • Arbitraje • Juicio. • Ninguno
		Actitud de resolución		Como resuelve un conflicto.	<ul style="list-style-type: none"> • Con indiferencia. • Con agresión. • Con insulto. • Con amenaza. • Otro.
				Presenta interés por resolver los conflictos en la comunidad educativa.	

Esta variable busca conocer la postura de los actores en estudio, y su interés en resolver los conflictos.

2.7. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Tipo de Investigación

El presente estudio tiene un carácter descriptivo – explicativo, puesto que pretende describir, caracterizar y analizar la convivencia escolar en los establecimientos educacionales municipalizados estudiados de Villa Alemana e identificar las posibles causas de los conflictos entre sus miembros. Al describir y analizar las situación presentes en dichas unidades educativas, permite establecer relaciones entre variables y los factores que entorpecen una sana convivencia escolar.

Unidades de Análisis

La Investigación tendrá como unidades de análisis a: los profesores, directivos y apoderados de los dos establecimientos educacionales municipalizados de la Comuna de Villa Alemana.

Cuadro 2.11: Señala las Unidades de Análisis.

Escuela Unidades de Análisis	Básica Latina D-411	Manuel Baquedano D-405
Apoderados	625	280
Directivos	8	6
Profesores	36	28

Delimitación del Universo

El universo se refiere, según la definición de Hernández Sampieri y Otros, al conjunto de todos los casos que concuerdan en una serie determinada de especificaciones. Es decir, la población total entre profesores, apoderados y directivos es de 983 de los dos establecimientos educacionales estudiados de la comuna de Villa Alemana.

En ambos establecimientos educacionales se han visto afectados por un notorio desinterés de los apoderados en el proceso educativo de sus hijos, demostrándolo en la baja asistencia de estos a las reuniones de apoderados; Así como profesores han aumentado las licencias médicas por enfermedades profesionales. De acuerdo a esto se hace necesario enfocar el estudio a los principales actores involucrados en estas situaciones, tales como profesores, apoderados y directivos de establecimientos educacionales municipalizados de enseñanza básica.

Tipo y Tamaño de la Muestra Cuantitativa

Para la aplicación del instrumento cuantitativo en el presente estudio, se realizará una **muestra estratificada**, de modo que las unidades educativas participantes de este estudio se encuentren representados.

De acuerdo a esto es que se considera a **profesores**, por ser quienes enfrentan diariamente interrelaciones con todos los miembros de la comunidad escolar, en sus diferentes contextos. De estos se estudiará a todos los docentes, es decir a los 64 educandos de ambas unidades educativas por su bajo número.

De la misma forma, los **directivos** son en su totalidad 14, lo que implica que no se realizara una delimitación de ellos, y se requiere en este estudio la visión que estos tienen de la convivencia escolar y de los diferentes miembros, desde su perspectiva de gestores y administradores de las políticas educacionales y sus orientaciones.

Por otra parte, los **apoderados** de ambos establecimientos educacionales son 905, de estos solo se considerará para efectos de este estudio los representantes de cada nivel

educacional, es decir, directivos de los cursos. Este criterio es asumido con la finalidad de ver la representación de dichos miembros con el general de los padres y apoderados, y cual es su percepción de la convivencia escolar en las unidades educativas.

Estos actores fueron seleccionados debido a su importancia en el proceso de aprendizaje de los estudiantes, ya que son los principales educadores y referentes para los alumnos, y es necesario identificar sus percepciones, habilidades y formas de enfrentar los conflictos que se presentan en las comunidades educativas, pues de estas conductas los niños (as) y adolescentes adquieren dichos patrones de comportamiento. Y en definitiva ver la realidad de estas comunidades educativas.

Tipo y Tamaño de la Muestra Cualitativa

Para la implementación de las técnicas cualitativas, específicamente observación será de carácter **no probabilística**, pues la decisión depende del siguiente criterio: la aprobación de los actores involucrados en el estudio para permitir que la alumna ingrese a su aula a tomar registro de sus destrezas comunicacionales.

Para el análisis de documento se considera los reglamentos internos y el proyecto educativo institucional de ambos establecimientos.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para llevar a cabo la investigación se utilizará un enfoque combinado que incorpora técnicas cualitativas y cuantitativas, la utilización de ambas es fundamental para lograr los objetivos de investigación propuestos.

Instrumentos Cuantitativos

Estos instrumentos corresponden a una indagación que permiten obtener datos susceptibles de manejo numérico. Estas permitirán conocer y describir la convivencia escolar y sus conflictos al interior de las comunidades educativas.

Para ello se ha seleccionado el cuestionario como el instrumento más apropiado para obtener dicha información. Este contendrá la variable socioeconómica y posteriormente estarán las variables asociadas a la convivencia escolar, tales como, conflicto, comunicación, habilidades comunicacionales, resolución de conflictos, entre otras. Se presentarán preguntas de forma cerrada, como abiertas, como una forma de capturar los antecedentes necesarios para el estudio. Estos serán aplicados a los apoderados, administrativos y docentes.

- a) **Cuestionario dirigido a Profesores y Directivos¹⁸**: Será aplicado durante, los Consejos Técnicos de cada escuela, durante el mes de noviembre, esto fue un acuerdo y compromiso de los directivos de cada establecimiento educacional, para con la alumna seminarista, considerándolo como una estrategia de recolección de datos rápida y útil, para levantar la información necesaria.

- b) **Cuestionario dirigido a los Apoderados¹⁹**: será aplicado en las últimas reuniones de apoderados, del mes de noviembre del año 2007, en ambos establecimientos educacionales. En donde con anterioridad la alumna se dirigió a los docentes de cada establecimiento educacional, explicándoles y solicitándoles permiso para retirar de las reuniones, a dos apoderados, quienes serán al azar elegidos para contestar dicho cuestionario.

Los resultados de estos cuestionarios, serán ingresados al Programa Estadístico, SPSS versión 12 en Español.

¹⁸ Ver Anexos, Capítulo de Diagnostico, Anexo n° 1

¹⁹ Ver Anexos, Capítulo de Diagnostico, Anexo n° 2

Validez y Confiabilidad de los Instrumentos

Para Resguardar la Confiabilidad²⁰ y Validez²¹ de las técnicas e instrumentos y del proceso de investigación en general, se realizaron las siguientes acciones.

▪ Prueba Piloto:

La alumna seminarista aplico los cuestionarios a 2 representantes por cada unidad de análisis, con el fin de corregir o agregar vocabulario, cambiar la secuencia de las preguntas, entre otras.

Posteriormente se realizaron algunas modificaciones en la estructura y forma del cuestionario original, lo cual permitió asegurara la claridad y entendimiento de las preguntas, para tener una información precisa y concreta de la realidad en estudio.

▪ Consulta Experto:

Los expertos que revisaron los instrumentos de recolección de datos, fueron en primer orden el Profesor Guía del presente seminario de título, quien aprobó los instrumentos para emplearlos. Posteriormente fue el turno de la coordinadora del programa Habilidades para la Vida de Villa Alemana, quien sugirió vocabulario mas simple. Y finalmente los Directores y Jefas de UTP de los establecimientos educacionales estudiados, quienes se mostraron de acuerdo en los instrumentos.

Luego se prosiguió a cambiar conceptos e imprimir los instrumentos de recolección de datos de acuerdo a la población en estudio.

²⁰ El concepto de Confiabilidad que se utiliza en esta tesis es el “Grado en el que la aplicación requerida de un instrumento de medición al mismo fenómeno genera resultados similares”. Sampieri, Roberto. 2003.

²¹ El concepto de Validez que se utiliza en esta tesis es “grado en el que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir”. Sampieri, Roberto. 2003.

▪ Presencia Prolongada en el Campo.

En relación al conocimiento que la alumna seminarista tiene de la realidad estudiada es necesario exponer que durante el año 2006, la realización de la práctica académica de comunidad fue realizada dentro de las dependencias del Programa Habilidades para la Vida, focalizando la intervención en las dos comunidades educativas que forman parte de este estudio.

Teniendo un conocimiento previo de las comunidades educativas y contando con la aprobación de los Equipo directivos de cada establecimiento, se comienzan las actividades de este seminario de título a fines de septiembre. El desarrollo del trabajo institucional en el programa habilidades para la vida favoreció el establecimiento de interacciones con los distintos miembros de la escuela, estableciendo recursos y contactos que permiten posicionar el seminario y a la alumna dentro de del Programa Habilidades para la vida y de las Comunidades de ambas escuelas.

Como primera actividad se estableció una reunión de carácter informativo y operativo, entre los directivos de ambas escuelas, en forma separada, para establecer las estrategias a seguir durante la aplicación de los instrumentos de recolección de datos. Coordinando los encuentro con docentes y con apoderados para la aplicación de los instrumentos diagnósticos.

Finalmente se realizo la aplicación de los instrumentos directamente en las reuniones de apoderados y, en los consejos de reflexión para los docentes. En ambas instancia la alumno contó con la colaboración del equipo técnico del Programa Habilidades para al Vida, quienes planificaron sus actividades para poder estar presente activamente en la aplicación de los instrumentos.

Se destaca que cada actor que encuestado fue informado de manera directa sobre el estudio realizado, en el caso de los docentes se este entrega considero exponer y socializar los objetivos de la investigación y la posterior proyección de las acciones de la alumna para el año que sigue.

Técnicas e Instrumentos Cualitativas

Las técnicas cualitativas presentes en el estudio, permite la obtención de información establecida en los documentos técnicos de los establecimientos educacionales y la observación obtenida de los actores respecto a sus conductas y habilidades. Estas técnicas permiten conocer la realidad sobre la convivencia escolar.

a) **Revisión de Documentos:** Recoge las evidencias concretas respecto a elementos de Convivencia Escolar y que se puede revisar, tales como:

- ▼ Proyecto Educativo Institucional (PEI)
- ▼ Reglamento interno

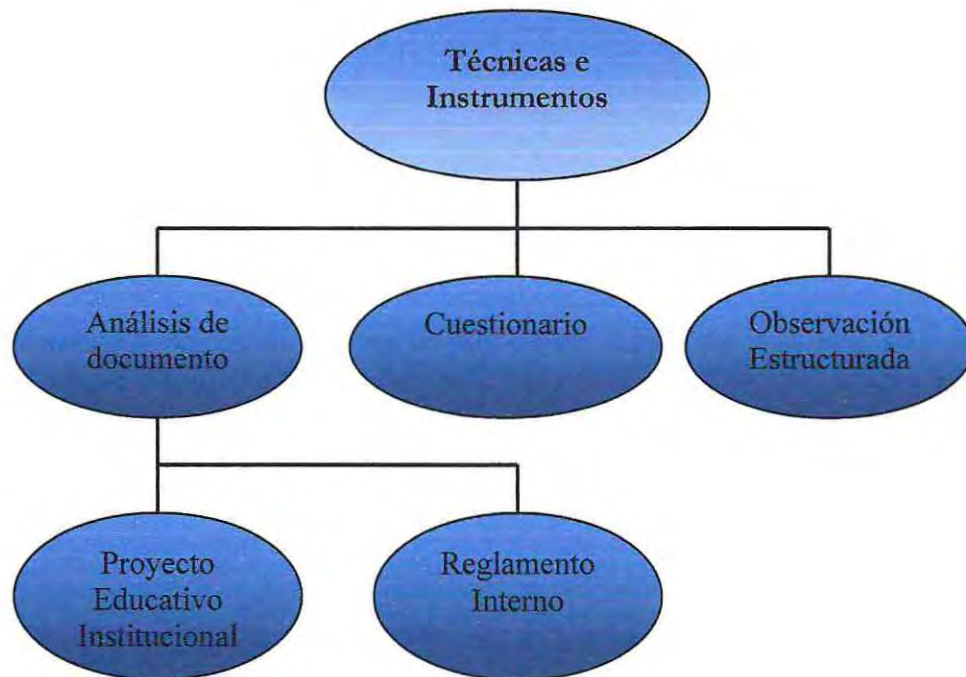
Estos documentos internos, están a disposición de toda la comunidad escolar, por tanto, la alumna se acercará a los directivos de cada colegio, para solicitar dichos instrumentos, para poder leerlos y estudiarlos, complementando el análisis e interpretación de datos que se llevara a cabo, posterior a la aplicación de los instrumentos de recolección.

a) **Observación:** Recoge aspectos cualitativos relacionados con el manejo de Habilidades Comunicacionales. Enfocada principalmente a las cinco dimensiones que existen para medir estas habilidades, tales como, atención y escucha, empatía, expresión de sentimientos, asertividad y respeto. Se realizará a través de una **Pauta de Observación Estructurada** (anexo n° 3 del diagnostico social). La aplicación de este instrumento, será en dos reuniones de apoderados, una en cada establecimiento educacional, donde se grabara con una videocámara, que permitirá mostrar la interacción de estos. En esta oportunidad la alumna realizara la observación tanto de los profesores como de apoderados en general, contestando las pautas de observación estructurada de estos actores. Mientras que a los directivos, se les observara en los consejos de profesores, en ambas escuelas.

La implementación de estas pautas de observación será realizada por la alumna, durante la última quincena del mes de noviembre del 2007.

A continuación se presenta un esquema con las técnicas e instrumentos que se utilizarán en el estudio.

Figura 2.2. Técnicas y/o Instrumentos utilizados en el Diagnostico Social



Triangulación²² de Técnicas e Instrumentos.

Las técnicas utilizadas en este estudio, son tres, las cuales serán presentadas a continuación.

Cuadro 2.12: Triangulación de Técnicas

Cuestionario	Observación Estructurada	Revisión de Documentos
Se utilizará para obtener información en torno a las características socioeconómicas, tipos de conflictos, canales de comunicación, formas de resolver conflictos entre los profesores, directivos y apoderados.	Se utilizará para obtener información entorno a las habilidades comunicacionales que poseen los profesores, apoderados y directivos.	Se utilizará para conseguir información referente a la participación e integración de los profesores, apoderados y directivos en el proceso educativo de las escuelas estudiadas.

De acuerdo a estas técnicas, se puede señalar que cada una de ellas permitirá obtener la información necesaria para responder los objetivos específicos de investigación, y con ello identificar las causas de los conflictos al interior de las comunidades escolares estudiadas.

Cuadro 2.13: Relación entre los objetivos y las técnicas de investigación.

OBJETIVO	FUENTE	TÉCNICA Y/O INSTRUMENTO
<p>General: “Describir y Explicar los conflictos y la estructura comunicacional existente entre los padres/apoderados, directivos y docentes de las comunidades educativas Básica Latina I. G. Orellana D-411 y Manuel Baquedano D-405, de la Comuna de Villa Alemana”.</p> <p>Específico: 1. Caracterizar socio-demográficamente a los actores de las Comunidades Educativas Básica Latina I. G. Orellana D-411 y Manuel Baquedano D-405, de la Comuna de Villa Alemana.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Miembros de las escuelas D-411 y D-405. ▪ Documentos institucionales. ▪ Miembros de las escuelas D-411 y D-405. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta ▪ Análisis de documentos institucionales., ▪ Observación Estructurada. ▪ Encuesta

²² Concepto de Triangulación de datos que se utilizara en esta Tesis es: “Combinación de Metodologías en el estudio de un mismo fenómeno”. Ander-Egg, E.

<p>General 1</p> <p>Específico: 2. Describir y Explicar los Conflictos en la Convivencia Escolar entre los Actores de las Comunidades Educativas Básica Latina I. G. Orellana D-411 y Manuel Baquedano D-405, de la Comuna de Villa Alemana.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Miembros de las escuelas D-411 y D-405. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta
<p>General 1</p> <p>Específico: 3. Describir y Explicar las condiciones estructurales de comunicación (canales, contenido y frecuencia), presentes en las Relaciones Interpersonales de las Comunidades Educativas Básica Latina I. G. Orellana D-411 y Manuel Baquedano D-405, de la Comuna de Villa Alemana.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Miembros de las escuelas D-411 y D-405. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta.
<p>General 1</p> <p>Específico: 4. Describir y Explicar las habilidades comunicacionales presentes en las relaciones interpersonales de las comunidades educativas Básica Latina I. G. Orellana D-411 y Manuel Baquedano D-405, de la Comuna de Villa Alemana.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Miembros de las escuelas D-411 y D-405. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Observación Estructurada
<p>General 1</p> <p>Específico 5. Describir y Explicar los espacios de encuentro y participación entre los actores (Padres/Apoderados, administrativos y docentes) de las Comunidades Educativas Básica Latina I. G. Orellana D-411 y Manuel Baquedano D-405, de la Comuna de Villa Alemana.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Miembros de las escuelas D-411 y D-405. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta ▪ Análisis de documentos institucionales.
<p>General 1</p> <p>Específico 6. Describir y Explicar el Interés por resolver los conflictos de los Actores de las Comunidades Educativas, Básica Latina I. G. Orellana D-411 y Manuel Baquedano D-405 de la Comuna de Villa Alemana.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Miembros de las escuelas D-411 y D-405. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encuesta

Este cuadro establece la relación entre los objetivos específicos y las técnicas o instrumentos utilizados, así como también la fuente de la cual se obtendrá la información necesaria para lograr el objetivo general de investigación.

2.8. ANALISIS E INTERPRETACION DE DATOS

En el presente apartado se expone el análisis e interpretación de datos, guiado en función de los Objetivos Específicos de la investigación, de los cuales se derivan las variables en estudio, tales como: Caracterización socio-demográfica de los actores involucrados, Condiciones estructurales de comunicación (frecuencia-canales-contenido), Percepción de los actores sobre los conflictos, Métodos utilizados para resolver conflictos, e Interés de los actores en resolverlos.

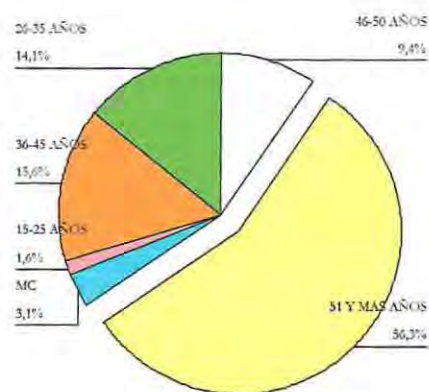
Los resultados obtenidos en este análisis e interpretación de datos, se basó en tres instrumentos de recolección de datos: Análisis de documentos, cuestionarios y entrevistas, los dos últimos fueron ingresados al programa estadístico SPSS versión 12 en español.

▪ **Objetivo n° 1: Caracterizar Socio-Demográficamente a los actores de las Comunidades Educativas Básica Latina I. G. Orellana D-411 y Manuel Baquedano D-405, de la Comuna de Villa Alemana.**

El análisis e interpretación de datos referente al objetivo específico señalado anteriormente, esta vinculado a las características socioeconómicas de los profesores, directivos y apoderados de las comunidades educativas B. Latina y M. Baquedano.

A continuación se presenta un grafico que describe la edad de profesores y directivos de los establecimientos estudiados.

Grafico 2.1: Edad de los Profesores y Directivos.



El segmento de “51 años y más”, aparece con un 56.3%, que corresponde a 36 actores, se deduce por tanto que un alto porcentaje de los funcionarios que trabajan en los establecimientos educaciones estudiados, son de edad avanzada, cercanos a la etapa de adulto mayor. Esta etapa implica un número importante de situaciones asociadas, especialmente el evento de la jubilación, acontecimiento vital que genera en el individuo multiplicidad de efectos y cambios biopsicosociales.

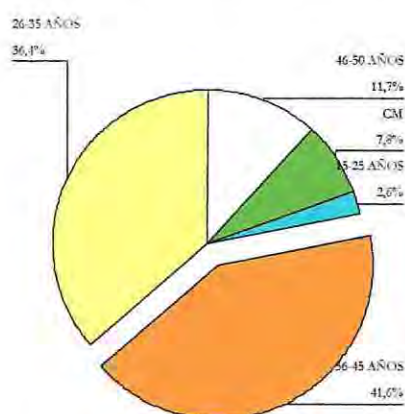
En este sentido, al analizar la comunidad escolar desde una perspectiva sistémica, lo acontecido a cada uno de los actores (subsistemas) afectará inevitablemente el normal funcionamiento de la dinámica escolar. Desde allí, la edad aparece como un elemento determinante en la forma como se desarrolla la Convivencia Escolar, asociado a la brecha generacional que se produce entre alumnos y funcionarios. Esta dinámica con

sus fortalezas y debilidades, incide fuertemente en la interrelación que se establecerá entre funcionarios (Profesores y Directivos) y apoderados.

Por otra parte el tramo entre 26-45 años, con un 29.7% del total, lo cual sitúa a 19 funcionarios encuestados, en la etapa “adulta”. Este resultado genera cierto balance en la situación antes descrita, proporcionando un número significativo de personas jóvenes, que eventualmente pudiesen iniciar o continuar con procesos de mejoramiento continuo de la gestión de cada establecimiento.

Paralelamente los Apoderados se encuentran en la etapa “Adulto Medio” en su mayoría, a continuación se presentara un grafico que presenta estos resultados.

Grafico 2.2: Edad de los Apoderados



De un total de 78 apoderados sometidos a medición, 60 se ubican en el tramo de edad entre 26 y 45 años, lo cual se desagrega en; 28 personas entre 26-35 años y 32 personas entre 36-45 años. Indicando por tanto que un 36.4% de los apoderados se encuentra en la etapa “adulto joven” y un 41.6% en la etapa “adulto Medio”.

De lo anterior se puede deducir que el segmento de apoderados en general, constituye un capital humano fuerte e importante para el desarrollo de la comunidad escolar, lo cual conduce a enfatizar la necesidad de propiciar y/o fortalecer instancias de encuentro y participación, que permitan general retroalimentación positiva entre apoderados y funcionarios de cada establecimiento. Todo lo anterior, a fin de establecer metas y criterios comunes de logro en el proceso de enseñanza y aprendizaje de los alumnos.

Se reconoce que la factibilidad y eficiencia de estas iniciativas estará determinada por una serie de factores relacionales además de la edad. No obstante pareciera que es un rol de la escuela, como institución social formadora, generar las condiciones estructurales iniciales para permitir dichos acercamientos y consensos.

Por otra parte el Sexo parece tener la misma tendencia, es decir, tanto apoderados, profesores y directivos, son predominantemente mujeres. Esto se detallará a continuación.

Grafico 2.3: Distribución de Sexo de los Profesores y Directivos.



El grafico anterior nos muestra la mayor prevalencia porcentual en el género femenino, con un 75%, dando cuenta de que 45 de las personas estudiadas, pertenecen a esta categoría, la cual es ampliamente mayor que los funcionarios de género masculino, que solo alcanza un 25% del total.

Esta tendencia presenta diversas implicancias, es así como se podría relacionar con un alto número de mujeres insertas en el ámbito laboral educacional y por tanto ejercen un rol de proveedora, ya sea en la figura de jefas de hogar o bien como complemento del ingreso familiar. En cualquier caso, figura como un factor favorable la fuerte presencia femenina en las comunidades escolares, encargadas éstas, de la formación de los alumnos(as). Se puede presentar como argumento la perspectiva de Genero, que nos obliga a reconocer en las mujeres la capacidad de ejercer multiplicidad de roles, tanto

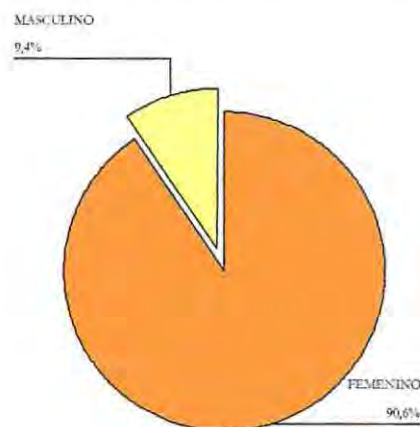
dentro como fuera del hogar, sometida socialmente a una doble exigencia, en tanto es capaz de complementar adecuadamente sus labores.

Desde otra perspectiva se podría suponer a las funcionarias de género femenino, afectadas por una situación de mayor estrés, dada la realidad antes señalada. Con ello constituirse eventualmente, como elementos generadores de tensión al interior de la dinámica de convivencia en los establecimientos educacionales.

Ante este resultado se percibe la conveniencia de promover y seguir realizando (a través de programas sociales insertos en estas comunidades, como por ejemplo, el programa Habilidades para la Vida como lo ha estado realizando, pero solo a las docentes del primer y segundo ciclo básico) al interior de las escuelas instancias de apoyo y autocuidado entre los funcionarios, a fin de evitar o disminuir los efectos generados por la desigualdad que plantea el doble rol desarrollado por las docentes.

El siguiente grafico, expondrá los resultados sobre el sexo de los apoderados.

Grafico 2.4: Sexo de los Apoderados



Los resultados del estudio realizado, muestran una significativa diferencia entre el porcentaje de mujeres y hombres que participan como apoderados en los establecimientos medidos. Es así como un 90.6% de los actores encuestados son mujeres, lo que corresponde a 58 personas. En cambio, los hombres aparecen solo con un 9.4% del total.

Esta realidad confirma una vez más el hecho que son las mujeres; madres, hermanas, tías, abuelas, las que muestran mayor participación en las actividades vinculadas a la comunidad y formación de sus hijos.

Históricamente las mujeres han liderado movimientos participativos en distintos ámbitos y un mayor compromiso en acompañar los procesos de desarrollo y socialización de sus hijos. Lo anterior, sin desconocer que esta notoria prevalencia femenina puede también deberse al rol social impuesto a las mujeres, en tanto son las encargadas de la reproducción y cuidado de los hijos (as) v/s el rol proveedor asignado a los hombres.

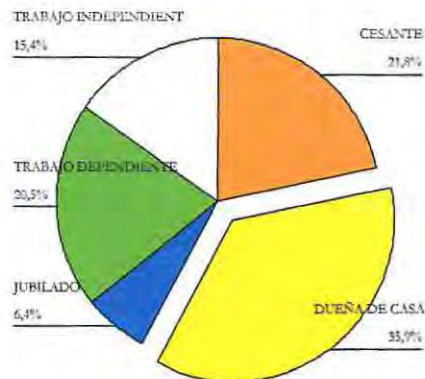
La gran presencia femenina entre los apoderados, permite suponer una mejor coordinación y cooperación con los funcionarios de cada escuela, dado que cercanía que existe entre las madres y sus hijos (as), pasa a convertirse en un elemento vinculante y positivo entre los alumnos (as) y su escuela.

Tomando en consideración que el sexo, tanto en funcionarios como en apoderados prevalece el género femenino, se puede sugerir la promoción de instancias que generen solidaridad y cooperación de género (entre profesoras y madres), en tanto se podría suponer concordancia de interés y criterios respecto a cuidado, formación y orientación a los niños (as) que integran las comunidades escolares.

La totalidad de los profesores y directivos cuentan con “trabajo dependiente”, correspondiendo a un 100%, del total de 64 sujetos estudiados. Si bien esta situación de trabajo dependiente ofrece relativa estabilidad laboral, cabe mencionar que en el caso de los docentes, estos deben trabajar alto número de horas, para generar un ingreso que les permita una satisfacción adecuada de sus necesidades. Por otro lado, esta situación laboral proporciona a los funcionarios toda la protección que ofrece la legislación laboral, de acuerdo a su ocupación y antigüedad.

En el caso de los apoderados, la variable situación laboral, esta ligada a la mujer dueña de casa. A continuación se presenta esta información.

Grafico 2.5: Situación Laboral de Apoderados



La situación laboral presentados por los apoderados de las comunidades escolares estudiadas, muestra alta prevalencia en la categoría “dueña de casa”, con un 35.9%, lo cual es coherente con la significancia del genero femenino, en el rol de apoderados. Es decir, se podría suponer que de los apoderados encuestados la mayoría son mujeres y de estas un alto porcentaje se dedica únicamente al cuidado de los hijos y al trabajo domestico.

Cabe señalar que la ultima encuesta casen 2006, concluye una significativa diferencia entre, un 65.4% de participación laboral masculina, en comparación con un 35.4% de la misma participación en mujeres. Lo anterior como característica del perfil de hogares con la región de Valparaíso. No obstante, también destaca entre las familias en situación de pobreza, el 40.3% con jefatura femenina, lo cual conduce nuevamente a reconocer la multifuncionalidad y fortaleza del genero.

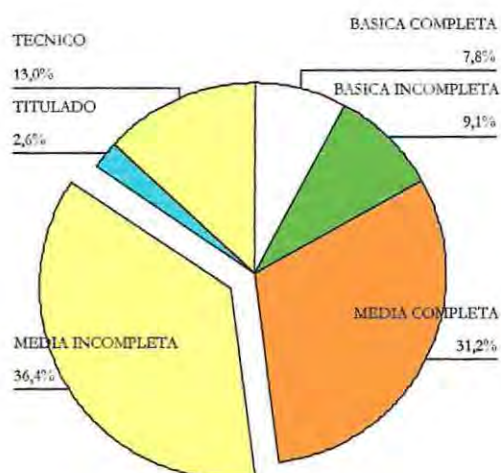
En tanto, con un 21.8% se encuentran las personas en situación de “cesantes”, lo cual hace suponer una cantidad importante de familias y por lo tanto de niños (as), en situación de precariedad socio económica, con su múltiples implicancias en el proceso de aprendizaje y formación de los alumnos. Esta situación pasa a ser un elemento central que el establecimiento educacional considera, ya que la capacidad que cada familia tiene para satisfacer las necesidades básicas de sus hijos, incidiría en el logro de resultados eficientes que la escuela pueda instalar en sus alumnos (as).

Si se considera que las categorías “cesante” y “dueña de casa”, suman un 57.7% del total de sujetos encuestados, cuya situación laboral es inestable y no aportan actualmente ingresos a sus hogares, no es difícil concluir que eventualmente una cantidad importante de familias de los establecimientos estudiados, presentan una condición de precariedad económica.

La medición también nos entrega como resultado, un 20.5% de personas que cuentan con “trabajo dependiente”, que aun cuando no se especifica el tipo de oficio realizado, se permite deducir la existencia de un ingreso permanente, lo cual no significa que este ingreso sea suficiente para satisfacer las necesidades del sistema familiar.

Por otra parte en la Escolaridad, los apoderados en una amplia mayoría, manifestó haber llegado a la enseñanza media, pero un 36.4% no la completo. A continuación se graficaran estos resultados.

Grafico 2.6: Escolaridad de los Apoderados.



La grafica nos muestra un 36.4% de un total de 78 personas encuestadas, que no han concluido su enseñanza media, y un 31.2% que sí han logrado terminar esta etapa. Lo anterior es coherente con el promedio de 9 años de escolaridad que la encuesta casen del 2006, señala como resultado para las familias de la provincia de Valparaíso.

Cabe destacar, que la mayoría de las personas consideradas en la presente investigación son mujeres (Gráfico 2.4), y que estas, en un porcentaje mayoritario, han logrado terminar la enseñanza media, se podría suponer que estas madres, se constituirán como elementos promotores y apoyadores, para que sus respectivos hijos no abandonen el sistema escolar, no sin antes haber completado al menos, el mismo ciclo de estudios. Teniendo en cuenta la premisa tantas veces estudiada, respecto que: “la escolaridad de la madre influye de manera determinante en la escolaridad de los hijos”.

Otra perspectiva podría señalar que el ciclo de enseñanza media completa es insuficiente para generar opciones de empleo. Actualmente el mercado exige cada vez mayor instrucción para permitir el acceso al empleo, lo cual pone a un porcentaje mayoritario de personas al margen de las oportunidades ofrecidas. De allí se puede comprender la alta tasa de desocupación que la región de Valparaíso muestra en comparación con el resto del país, con un 22% local, en relación a un 19.8% a nivel nacional²³.

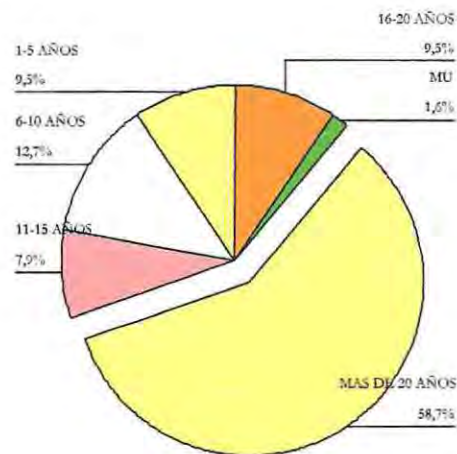
El gráfico también nos muestra un porcentaje importante dentro del total de personas, con título técnico, existiendo entre los encuestados un 13% que conocen y han reconocido en las carreras técnicas una oportunidad acorde a las necesidades que plantea el escenario laboral actual. De aquello, se podría inferir que existe entre los apoderados de los establecimientos estudiados, clara noción de orientar a sus hijos hacia la misma ruta profesional.

En el caso de los profesores y directivos, la variable escolaridad no fue incluida dentro del cuestionario, por que se asume y comprueba que si están trabajando en el área de formación de los niños y niñas, tienen estudios superiores que avalan esta situación.

A continuación se presenta el gráfico que identificará los años de docencia que llevan los profesores estudiados.

²³ Ministerio de Planificación. MIDEPLAN. Disponible en: [Hptt://www.mideplan.cl](http://www.mideplan.cl). Diciembre del 2007.

Grafico 2.7: Años de Docencia de los Profesores.



Del total de los actores encuestados, destaca un 58.7% de personas que llevan más de 20 años de ejercicio docente, lo cual indica que un alto porcentaje de la población estudiada, estaría conformada por profesionales con vasta experiencia en el área educacional. De ello se puede deducir conocimiento y comprensión de los cambios, fortalezas y debilidades que ha presentado el sistema escolar en los últimos años, como también como las políticas públicas de educación y su esfuerzo por responder cada vez de mejor forma a las demandas de los escenarios sociales actuales.

Este mayor conocimiento de los procesos que han afectado al sistema educacional facilita que estos profesionales reconozcan las necesidades y se acojan activamente a las acciones que cada establecimiento pueda generar en el futuro, tanto en el tema de convivencia escolar, como en otros.

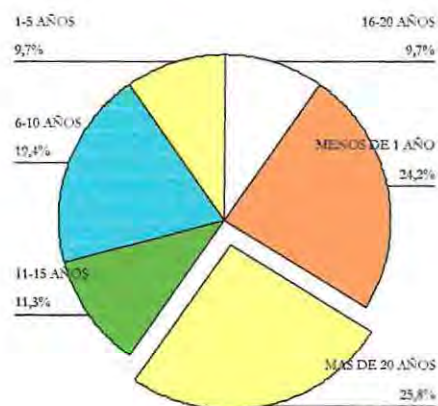
En tanto, un 20.6% del total, corresponde a personas que han ejercido la docencia por un periodo entre 6 y 15 años. Situación que da cuenta de un cuerpo docente integrado, además por profesionales jóvenes con experiencia suficiente para comprender los nuevos desafíos que plantean actualmente sus nichos laborales. Idealmente debiesen manejar en un nivel adecuado, lo declarado en la actual política educacional, en especial los nuevos contenidos relativos a la construcción y mejora de las relaciones humanas al interior de las comunidades escolares.

En este sentido, cabe destacar que hoy se valorizada la inteligencia no solo por el coeficiente intelectual del individuo, sino también por la capacidad de adaptación, flexibilidad y relación armónica con del individuo y su entorno. De allí se han acuñado nuevos conceptos para situar la “inteligencia cognitiva” por debajo de la “inteligencia emocional”, dentro de esta ultima se conjugan elementos cualitativos relacionados con la esencia del “ser” humano como la asertividad, tolerancia, respeto, pertinencia, comprensión, adaptación, etc.

De todo lo anterior se podría deducir que debiese existir una nueva generación de docentes, preparados para incorporar en su ejercicio esta nueva mirada formativa, desde la cual se fortalecen y estimulan aquellas acciones tendientes a mejorar las relaciones humanas.

En relación a lo anterior, se presentará un grafico que contiene los años de docencia que llevan los profesores estudiados en las comunidades educativas.

Grafico 2.8: Años de Docencia en las Escuelas Estudiadas.



Del total de los actores encuestados, destaca un 58.7% de personas que llevan mas de 20 años de ejercicio docente, lo cual indica que un alto porcentaje de la población estudiada, estaría conformada por profesionales con vasta experiencia en el área educacional. De ello se puede deducir conocimiento y comprensión de los cambios, fortalezas y debilidades que ha presentado el sistema escolar en los últimos años, como

también como las políticas públicas de educación y su esfuerzo por responder cada vez de mejor forma a las demandas de los escenarios sociales actuales.

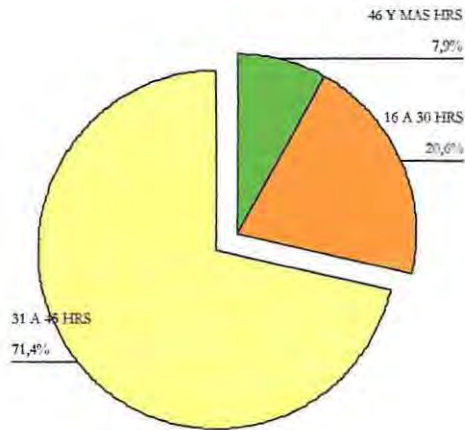
De lo anterior se puede suponer, poca rotación en el personal y por lo tanto mayor compromiso con la gestión educacional y el proyecto educativo respectivo. Otro matiz podría indicar que tal situación tiene una connotación negativa, es decir, la inmovilidad laboral de los docentes se podría traducir en un “circulo vicioso” de malas prácticas formativas.

El hecho, de que en su mayoría los docentes solo trabajan en un establecimiento, pudiese indicar que encuentran en él, número de horas suficientes para satisfacer sus necesidades e interese profesional y familiares, en tanto no han necesitado buscar horas complementarias en otra escuela.

Paradojalmente, los resultados también muestran un 24.2% del total de encuestados, con menos de un año de docencia en escuela, y un 19.4% que tiene entre 6 y 10 años de ejercicio en ese establecimiento. Aparece así un elemento interesante de analizar pues existe una contraparte igualmente numerosa de docentes con poco tiempo de trabajo en la escuela, lo cual vendría a general un equilibrio y por que no decirlo, nuevos aires innovadores en la gestión, respecto a aquel grupo de docentes que por años han ejercido en el mismo lugar y de la misma forma.

Otro punto importante a destacar, son las horas de trabajo que realizan los profesores y directivos, frente a esto se presenta el siguiente gráfico.

Grafico 2.9: Horas de Trabajo a la Semana de los Profesores y Directivos.



La mayor prevalencia porcentual se presenta en el tramo entre “31-45 hrs. semanales”, con un 71.4% del total a primera vista se puede afirmar que un alto porcentaje de las personas encuestadas trabajan en promedio, más de ocho horas diarias, si se considera que los docentes y directivos, laboran de lunes a viernes. Situación que se ubicaría al margen de la jornada legal ordinaria declarada por la ley. Sin embargo esto viene a explicar la “estabilidad” laboral que estos establecimientos ofrecen a sus funcionarios.

Asociado a lo anterior y desde otra perspectiva, se puede mencionar la relación directamente proporcional que existe entre el número de horas trabajadas y la prevalencia de enfermedades profesionales, relacionadas con la salud mental. Siendo el estrés con un 40.6% de casos y la depresión con un 39.1%, aquellas que afectan permanentemente a los funcionarios, según lo declarado en los instrumentos de medición.

Respecto a lo anterior se visualiza la pertinencia de sugerir la implementación de acciones vinculadas al autocuidado de los actores de la comunidad escolar (señalado anteriormente), a fin de preservar la salud mental de los docentes/directivos y con ello facilitar y mejorar su interrelación, tanto con alumnos y apoderados como con el entorno.

▪ **Objetivo Especifico n° 2: “Describe y Explica los Conflictos en la Convivencia Escolar entre los actores de las Comunidades Educativas Básica Latina y Manuel Baquedano, de la Comuna de Villa Alemana”.**

El análisis e interpretación de datos referente al objetivo específico señalado anteriormente, se desarrolla desde la misma lógica anterior, es decir, se presenta la información de los directivos, profesores y apoderados de las Comunidades Educativas Básica Latina y Manuel Baquedano de la Comuna de Villa Alemana.

A continuación se presentan los gráficos, que muestran los conceptos que los actores en estudio, perciben y entienden por “Conflicto”.

Grafico 2.10: Definiciones de Conflictos según los Apoderados.



El grafico anterior y el siguiente que se presenta, permitirá analizar de manera conjunta lo que entienden por conflicto, los actores estudiados.

Grafico 2.11: Definiciones de Conflictos según Profesores y Directivos.



En relación a las definiciones que realizaron los actores en estudio, el 37% de los profesores y directivos asocian conflicto con **“Opiniones Diferentes”** y un 16.7% de los apoderados asocia este término con **“Desacuerdos”** y el 13% de los profesores y directivos asume que los Conflictos son **“Problemas con Solución”**, lo que indica que existe un **66,7%** de los actores estudiados tiene una positiva percepción sobre lo que es un conflicto.

Frente a esta percepción se puede señalar que existe un acierto entre lo que estos actores perciben como conflicto y lo que el Ministerio de Educación lo define²⁴, *“como un desacuerdo de ideas e intereses o principios entre personas o grupos, que están presentes en todo lugar y momento al interior de una escuela”*. Esto puede indicar que lo asumen como parte de la vida, convirtiéndolo en un signo positivo al momento de enfrentar situaciones conflictivas.

Esta postura puede darse por que en el establecimiento educacional reconocen el conflicto como propio del ser humano y que están abiertas las oportunidades para resolverlos y/o que las características individuales de un porcentaje significativo de profesores, directivos docentes y apoderados las tienen.

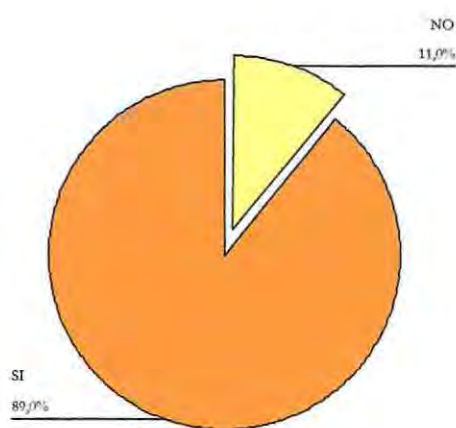
Solo un 49.4% de los actores estudiados perciben los conflictos como algo negativo, declarando que un 34.8% de los Profesores y Directivos, lo interpretaron

²⁴ Op. Cit. n° 14.

como un **Problema no Resuelto** y un 14,6% de los apoderados lo interpretan como **Peleas y Discusiones**, si bien no es menor este resultado puede estar interfiriendo en la forma como se están resolviendo los conflictos, y principalmente como estos actores perciben estas situaciones, demuestra que si bien los conflictos son parte de la vida cotidiana de cada individuo, son una alerta de que algún aspecto del conflicto no está siendo resuelto en forma satisfactoria en la comunidad escolar.

Además de lo importante que es la percepción positiva que tengan estos actores sobre los conflictos, es aún más significativo la forma en como resuelven sus conflictos, lo cual se expondrá en el grafico siguiente.

Grafico 2.12: El Respeto en Apoderados.



Frente a esta respuesta declarada por los apoderados de los establecimientos estudiados, se puede inferir que los conflictos que pueden tener con otras personas, lo resuelven con respeto, aceptando las ideas y pensamientos de estos. Sin embargo la alumna seminarista, inserta en los establecimientos educacionales, logro identificar de manera informal, que efectivamente si existe un respeto entre los diferentes miembros de los establecimientos educacionales, pero a la vez existe de parte de los apoderados una confusión entre el respeto y la omisión.

Por otra parte, profesores y directivos de las escuelas estudiadas, al igual que los apoderados declararon la misma respuesta, lo cual es presentado a continuación.

Tabla 2.3 Resolución de Conflictos según Directivos y Profesores.

Respuestas		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válidos	SI	61	95,3	100,0
Total		64	100,0	

Entre profesores y directivos docentes se presenta el caso de 61 de 64 que afirman que resuelven los conflictos con respeto, lo cual es importante tener en cuenta, pues a pesar de que están diariamente experimentando situaciones conflictivas, tiene la capacidad de asumirlo como parte de las interrelaciones humanas, manifestando una postura abierta y positiva frente a estas situaciones.

Si bien existe una visión optimista respecto a los conflictos en general por parte de todos los actores estudiados, se infiere un escenario favorable para trabajar con estos, fortaleciendo y mejorando las áreas de conflicto que puedan estar presentes en las comunidades educativas estudiadas.

Con respecto a la pregunta si ha tenido algún conflicto con un miembro de la comunidad escolar, realizada a los tres actores en estudio, mayoritariamente la respuesta fue "No", como lo indica la tabla siguiente.

Tabla 2.4: Presencia de Conflicto.

Actores en estudio	Respuestas	
	SI	NO
Encuestas Apoderados	16,9%	83,1%
Encuesta Profesores y Directivos	36,1%	63,9%

Frente a estos resultados es necesario destacar, como anteriormente ya se ha señalado, que durante la aplicación del cuestionario a los padres y apoderados la alumna seminarista, a través, de la intervención directa y la comunicación que se da con los actores encuestados logra recolectar la información acerca de variados conflictos presentes entre apoderados, pero que por omisión no fueron declarados en el cuestionario. Al indagar se visualizaron las siguientes razones por las cuales los

apoderados no declaran estos conflictos en instancias formales como las encuestas realizadas para este diagnostico, estas son:

- Por temor a que los estigmaticen como conflictivos dentro de la escuela y que afecte a su hijo (a);
- Por el tiempo que habría pasado desde que tuvo el conflicto hasta ese momento de la aplicación del cuestionario;
- Por que consideraban que si manifestaba o no su descontento, las diferencias no serían resueltas por la escuela;
- Por que no les interesa resolverlos o no lo consideran tan grave para manifestarlo.

Considerando la primera alternativa que manifestaba que tienen temor a que los cataloguen socialmente como personas conflictivas y que podría afectar a su hijo(a) dentro de la escuela, queda claro que la influencia que puede tener la institución (escuela) es significativa para toda la familia del alumno(a) que asiste a ella, lo que afecta en la disposición que pueda tener esta (la familia) hacia la escuela y principalmente hacia profesores y directivos del establecimiento educacional, afectando directamente a la convivencia escolar.

Otra justificación importante a destacar, es la referente a que los apoderados consideran que si manifiestan su descontento no será resuelto por los responsables del establecimiento escolar, lo que indica que no están conformes con la forma de resolver conflictos o en la forma de abordarlos, por parte de los directivos y profesores de la escuela. Si bien en la política de convivencia escolar queda manifestado que todas las formas de resolver conflictos son validas (evitación, confrontación, negociación, intervención de terceros), no hay que olvidar que no siempre los mecanismos de resolución de conflictos son idóneos para todos los desacuerdos que se puedan generar en la comunidad escolar..

Lo anterior da claras señales que existe un descontento de parte de los apoderados hacia las autoridades de la escuela en la forma como solucionan sus conflictos, significa también que existe la oportunidad de evaluar y mejorar la forma en que los diferentes estamentos resuelven los conflictos al interior de la comunidad escolar.

UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL
BIBLIOTECA

Los actores en estudio, que contestaron que "sí" tuvieron algunos conflictos con un miembro de la comunidad escolar, los resultados serán presentados en la siguiente tabla, indicando entre quienes existió.

Tabla 2.5: Miembros Educativos en Conflicto

Actores involucrados \ Actores Estudiados	Apoderados	Profesores	Directivos
Encuestas Profesores y administrativos	31.8%	77,3%	26,1%
Encuestas Padres y apoderados	31.8%	17.4%	4.3%
Promedio de %	31.8%	47.4%	30.4%

La tabla anterior y la siguiente, permitirá analizar entre que actores existe conflicto y cuales son las causas por las que surgen estos, la cual se presenta a continuación:

Tabla 2.6: Tipos de Conflictos.

Actores estudiados \ Causas de conflicto entre profesores	Confusiones y Malos Entendidos, entre profesores / directivos	Preferencias Distintas, entre profesores/ directivos	Insultos y Descalificaciones, entre profesores / directivos
Encuestas Profesores y Directivos Docentes	68%	32%	18%
Encuestas Apoderados	22.8%	8.8%	3.5%
Actores estudiados \ Causas de conflicto entre apoderados	Confusiones y Malos Entendidos, entre Apoderados	Preferencias Distintas, entre Apoderados	Insultos y Descalificaciones, entre Apoderados
Encuestas Apoderados	55.4%	20.4%	55.6%
Encuestas Profesores y Directivos Docentes	35.1%	5.3%	22.8%

De acuerdo a estos datos, se revela que los profesores declaran que con quienes tienen frecuentemente conflictos, son con sus propios colegas, con un porcentaje de 77.3%, demostrando que la estrategia de resolución de conflictos entre los profesionales

es también deficiente, lo que deja en evidencia que la gestión del equipo directivo no ha podido orientar y contener la comunicación de manera tal que permita un clima laboral adecuado dentro de los establecimientos.

Mientras que las encuestas dirigidas a los apoderados, en la misma, el resultado fue con sus propios pares, con un 31.8%, es decir, con los otros apoderados y con un 59.1% declaro otra alternativa, la cual se detallara mas adelante.

Los desacuerdos surgen cuando alguna de las partes o ambas, perciben que el otro interfiere en el logro de sus metas, alterando la armonía que favorece una positiva convivencia escolar, la cual hace referencia la Ley de Educación General.

Los tipos de desacuerdos que Profesores y Directivos, declararon que existían entre ellos y sus colegas fueron principalmente, por Confusiones y Malos Entendidos con un 68% y Preferencias distintas, solo un 32%, sin embargo los apoderados declaran percibir que entre profesores efectivamente coexistían conflictos, del mismo tipo con un 22.8%, lo que manifiesta que efectivamente el contraste de información concluye en la misma razón del conflicto, “Confusiones y Malos entendidos”.

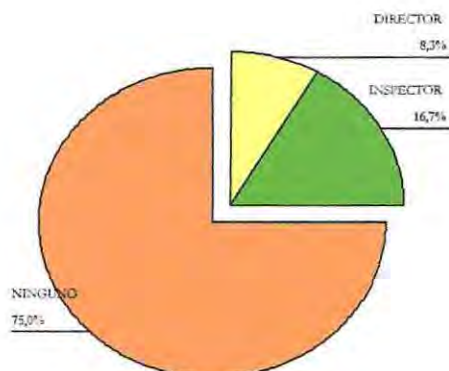
Esto permite inferir que este tipo de conflictos se pueden deber a varios factores: El primero es la incapacidad de respetar y valorar el carácter único de cada persona, por lo tanto, la diversidad de modos de ser y la autonomía personal, que declara la ley de convivencia escolar, a través de sus objetivos fundamentales, no estaría presente en estas comunidades educativas; El segundo factor sería el mal manejo del canal comunicacional que tiene el EGE, y que por lo tanto da cabida a que se genere el rumor como medio valido de comunicación; El tercer factor es la deficiente comunicación, siendo uno de los principales causantes de los conflictos, produciendo distorsiones, rumores, prejuicios y estereotipos, entre otros, alterando las interrelaciones personales y de forma directa en la convivencia escolar.

Frente a lo anterior podemos contrastar que según el instrumento aplicado a los tres actores estudiados (encuestas), arrojó que el 95.3 % de los profesores manifestó que resolvían los conflictos con “respeto” y un 98% de los apoderados también declaro que enfrentaba los conflictos de igual forma.

Por lo tanto se podría inferir que estas posibles causas serían los promotores principales de los desacuerdos que se presentaron en el grafico anterior. Sin embargo la deficiente comunicación estaría en el tapete, sobre todo si las causas del conflicto que se presentan en estas comunidades educativas, son efectivamente por confusiones y malos entendidos, infiriendo que el proceso comunicativo no estaría funcionando adecuadamente, convirtiéndose en una debilidad existente en las escuelas.

Anteriormente se señaló que el 59.1% de los apoderados, manifestaron que tenían o habían enfrentado desacuerdos con otros miembros educativos, y de ese porcentaje, el 75% declaro que no tenía conflictos, y un 16.7% dijo tenerlos con el Inspector. El siguiente grafico muestra estos resultados.

Grafico 2.13: Otro Actor en Conflicto.



Esto puede deberse a que efectivamente el principal miembro de una comunidad escolar que constantemente enfrenta conflictos entre los demás actores (alumnos, apoderados y profesores) es el o la Inspectora General de las escuelas, quien tiene el rol de velar por que se cumplan los reglamentos de cada comunidad educativa.

Sin embargo, si este cargo no es ejecutado con las competencias técnicas y personales que se necesitan, las confusiones y malos entendidos estarían presentes constantemente en la escuela, provocando un descontento entre los apoderados, quienes tiene como primer conducto regular, al inspector (a) general.

Hasta ahora solo se ha expuesto sobre los dos conflictos que presentó los mayores porcentajes, los cuales se refieren, a desacuerdos de apoderados entre si y entre profesores y colegas. Pero existen también otras interacciones que a continuación se presentaran en la Tabla siguiente.

Tabla 2.7: Conflictos Entre Actores en Estudio.

Actores en conflicto / Actores estudiados	Entre Apoderados y Profesores	Entre Apoderados y Directivos	Entre Profesores y Directivos
Cuestionarios Apoderados	56.3%	22.9%	8.3%
Cuestionario Profesores y Directivos	76.4%	30.9%	38.2%

En la encuesta realizado a los Apoderados, resulto que entre los apoderados y profesores, existía conflicto con un 56.3%, lo que confirmaron con un 76.4%, los profesores y directivos en su cuestionario.

Sin embargo cuando se ven los resultados de las causas de estos posibles desacuerdos, entre los actores expuestos en la tabla anterior, la alternativa que prevaleció entre estos, fue **“otro”**, con un 38.7%. Y de estas un alto porcentaje manifestaron que no existía **“ningún conflicto”** entre estos actores.

Para clarificar estos datos se expondrán a continuación a través de una tabla que indicará los resultados del cuestionario de padres/apoderados, a la pregunta en cuestión.

Tabla 2.8. Otro Tipo de Conflictos.

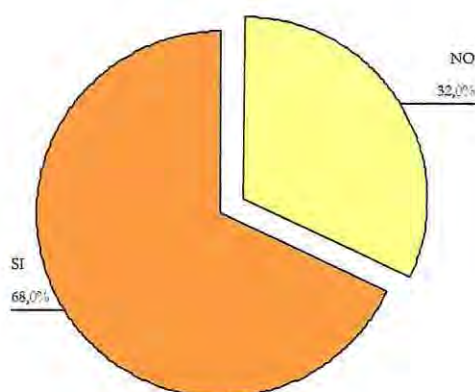
Actores en Conflicto / Otras Respuestas	Entre Apoderados y Profesores	Entre Apoderados y Directivos	Entre Profesores y Directivos
Ninguno	63.2%	80%	76.7%
No sabe	21.1%	16%	23.3%

Se puede inferir de lo anterior, que los apoderados se contradicen en sus respuestas, por dos motivos: El primero por no pretender especificar las razones por las cuales ellos consideraron, que efectivamente si existían conflictos entre estos actores. La segunda suposición se podría deducir, que esa pregunta, que la mayoría contestó como “Ninguna”, pudo deberse a que efectivamente los apoderados que asisten a las reuniones de apoderados, son aquellos que son responsables y comprometidos con la educación de sus hijos, lo cual son apoderados que no tienen mayores desacuerdos con los profesores.

Sin embargo esto se puede contrastar con los resultados de los cuestionarios de los profesores y directivos, quienes manifestaron una correlación, entre los actores en conflicto y sus posibles orígenes. Y nuevamente la causa más repetitiva de los desacuerdos entre los actores, fue por “Confusiones y Malos entendidos” (con más de un 50%), infiriendo que la comunicación nuevamente es el eje de los conflictos que se generan en las escuelas estudiadas. Es por ello que la alumna seminarista realizará la intervención enfocando este tema, a los actores estudiados.

A continuación se presenta un gráfico que indica las causas de conflictos los apoderados y profesores, arrojado por el cuestionario de Profesores y Directivos.

Gráfico 2.14: Conflictos por Confusiones y Malos Entendidos.



La comunicación es considerada la causa principal de los conflictos en cualquier grupo, comunidades y sociedades, la cual es una herramienta fundamental para el funcionamiento adecuado de las interrelaciones entre los seres humanos. El Emisor tiene

la responsabilidad de expresar verbal y físicamente el mensaje que desea comunicar a su Receptor, y este a la vez ser capaz de poner atención, escuchar y entender lo que se le esta informando. El Mensaje debe ser claro, adecuándose al lenguaje de quien lo esta escuchando. De esta forma se potencia una positiva comunicación y la fluidez de esta.

Lo anterior son conductas básicas que en toda comunicación debe existir, pero que en la cotidianidad de las personas, con sus acelerados quehaceres, se hace difícil, perdiendo la costumbre de comunicar de forma eficiente, y lo que es peor, los niños (as) repiten esas formas de expresarse. Es por ello que la alumna seminarista después de detectar esta debilidad presente en las comunidades estudiadas, le es necesario y pertinente trabajar este tema con estos actores.

Tanto en las encuestas de profesores/directivos y apoderados la mayor tendencia, en torno a los lugares de mayor conflicto, se destaco las Reuniones de Apoderados. Lo cual se grafica en la siguiente tabla.

Tabla 2.9. Lugares de Conflicto.

Actores Estudiados	Lugares de conflictos	Reuniones de Apoderados	Consejo de Profesores	Salida de Clases
Cuestionario Profesores y Directivos		63.2%	53.8%	30.8%
Cuestionario Apoderados		46.7%	1.7%	36.2%

En ambas encuestas, los resultados coinciden, es decir, los profesores y directivos, al igual que los apoderados, manifestaron que en las reuniones de apoderados, es el lugar donde existe una mayor tendencia a los conflictos, esto se puede deber a que los docentes tienden a criticar y llamar la atención a los apoderados por el escaso compromiso que estos miembros están asumiendo con la educación de sus hijos, y estos a la vez llegan a este espacio (las reuniones de apoderados) con una predisposición a la confrontación, lo que se observa en las propias reuniones de Apoderados y por lo que los (as) profesores (as) constantemente reclaman.

Cada vez se hace más evidente que los deberes y responsabilidades de los apoderados son menos, y que no cumplen con lo básico que se les exige, como apoyar el proceso educativo de sus hijos (as), lo que se puede observar al examinar los cuadernos o libretas de comunicaciones de los alumnos (as) y no están revisadas o simplemente no tienen.

Por otra parte, en los consejos de profesores, existe la tendencia al conflicto, pues al igual que en las reuniones de apoderados, es un lugar en donde se discuten situaciones y se trabaja en equipo para lograr darle una orientación a la educación que se esta impartiendo en la escuela, lo cual siempre se debe estar revisando y mejorando.

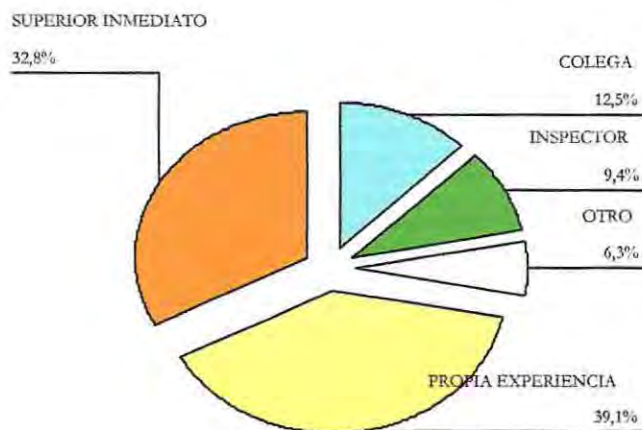
Finalmente la salida de clases es otro espacio de conflictos, pues es aquí donde se encuentran alumnos (as), profesores (as), y apoderados (as), y que además esta la oportunidad de ver y acercarse ha hablar con los profesores, y estos ver y conversar con los apoderados, que no van a las reuniones y que no responden a las comunicaciones que se les manda.

Generando además un lugar en donde la comunicación es constantemente interrumpida, por otras apoderados (as) y/o alumnos (as). Que promueve una sensación de descontento al no tener el emisor una atención adecuada, y el mensaje tampoco es claro, provocando confusiones, malos entendidos que alteran las relaciones entre los actores, lo que afecta directamente la convivencia escolar.

A continuación se presenta un gráfico con las respuestas de los profesores y directivos a la pregunta relacionada con el apoyo brindado en caso de conflicto.

Grafico 2.15: Frente a un Conflicto Acuden a:

al enfrentar un conflicto ud acude a...

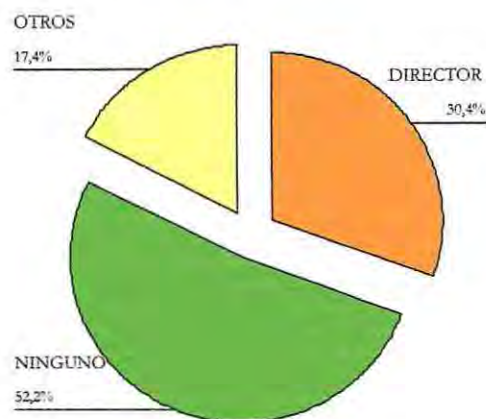


Con un alto porcentaje, los profesores y directivos, manifestaron que los conflictos que se les presentaba, los resolvían con su “Propia Experiencia”, de lo cual se infiere que los años de servicio, les permite conocer el sistema y funcionamiento de la educación, les permite identificar las soluciones a los desacuerdos que enfrentan y en como resolverlos. Le sigue la respuesta: “Superior Inmediato” con un 32.8%, la se puede deber a la complejidad que puede tener, o bien por que, es un conflicto que es necesario un tercero.

Paralelamente los apoderados, con un 33.3% manifestaron, “otra” opción, es decir, los apoderados no acuden ni a otros apoderados, ni a profesores, directivos, sino que a otros, que se presentarán a continuación en el siguiente grafico.

Grafico 2.16. Otras Tendencias

Ha que otro actor acude en un Conflicto



Los apoderados manifestaron no acudir a ningún miembro de la comunidad escolar (con un 52.2%), para solicitar ayuda u orientación, en como resolver un conflicto en la escuela, de esto se puede inferir que no conocen el reglamento interno, donde se manifiestas las soluciones de sus conflictos, lo que sucede en uno de los establecimientos, los apoderados no se informan, ni leen los documentos que la escuela entrega. De acuerdo a esto sería necesario una difusión y promoción de parte de los directivos de esta escuela, para mejorar esta falencia.

Por otra parte, puede darse el caso que no exista un reglamento interno que contenga todas las funciones, deberes, responsabilidades de los miembros de la comunidad escolar y las sanciones, que el colegio impone en ciertas situaciones, lo cual no deja de ser menor, pues es necesario para que no existan distorsiones y/o disconformidad en como se resuelven los conflictos que no están especificados en el reglamento.

Frente a esta situación que se presenta en uno de los establecimientos estudiados, la alumna considera que los directivos de la escuela, debiesen junto con los demás actores del establecimiento educacional, crear un reglamento interno que contenga todos los roles, funciones y deberes de los miembros de la escuela (y no solo la de los alumnos) y las sanciones en caso de no cumplimiento de las mismas. A la vez de crear instancias de

promoción y difusión, de este reglamento para todos los actores de la comunidad escolar.

Esto es importante para mantener una positiva convivencia escolar, y que profesores, apoderados, entre otros, participen de la creación de estos documentos y a la vez permita un arbitraje conforme con la mayoría de estos actores de la comunidad escolar.

- **Objetivo Especifico n° 3: Describir y Explicar las condiciones estructurales de comunicación (canales, contenido y frecuencia), presentes en las Relaciones Interpersonales de las Comunidades Educativas Básica Latina I. G. Orellana D-411 y Manuel Baquedano D-405, de la Comuna de Villa Alemana.**

Este objetivo orienta su interés en identificar la frecuencia que los actores en estudio se reúnen, así como también el contenido de la comunicación y los canales mas utilizados por estos.

A continuación se presenta esta información:

Tabla 210: Situaciones²⁵ de Encuentros según Apoderados.

Datos Estadísticos Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	2	2,6
1 vez cada dos semanas	6	7,9
1 vez al mes	39	51,3
1 o mas veces a la semana	27	35,5
1 vez cada trimestre	2	2,6
Total	76	100,0

Tabla 2.11: Situaciones de Encuentro según Profesores y Directivos.

Datos Estadísticos Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	2	3,7
1 vez cada dos semanas	6	11,1
1 vez al mes	31	57,4
1 o mas veces a la semana	10	18,5
1 vez cada trimestre	5	9,3
total	54	100,0

²⁵ Según C. E. Shannon y W. Wearver (Teoría de la Información) es: "el tiempo y lugar en donde se realiza el acto comunicativo".

Frente a los resultados expuestos anteriormente, se puede inferir que en ambos cuestionarios la respuesta con mayor frecuencia entre los tres actores estudiados, se reúnen “1 vez al mes”, específicamente en las reuniones de apoderados.

Las reuniones de apoderados es el lugar donde los profesores y apoderados se encuentran, así como también se entrega la información entorno al proceso de enseñanza de los alumnos, concibiéndolo un espacio importante para la comunidad educativa. Por otra parte los apoderados manifestaron, con un 44% “no encontrarse nunca” con los directivos, esto se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 2.12: Situación de Encuentro entre Apoderados y Directivos

Datos Estadísticos Alternativas	Frecuencia	Porcentaje válido
Nunca	33	44,0
1 vez cada dos semanas	1	1,3
1 vez al mes	4	5,3
1 o mas veces a la semana	16	21,3
1 vez cada trimestre	10	13,3
total	11	14,7
	75	100,0

Esta situación puede deberse a dos razones: La primera posibilidad es la utilización del conducto regular, resolviendo su inquietud o problema antes de llegar a la inspección y/o director, lo cual es positivo pues indicaría que los estamentos inferiores resuelven los conflictos y/o inquietudes que puedan tener los apoderados; La segunda alternativa puede deberse a que los apoderados no tiene el contacto diario con ellos (no están visibles físicamente) y por tanto no generan la confianza necesaria para aproximarse a ellos a resolver algún contratiempo. Si esta fuese esta la razón principal, se infiere que la comunicación no es expedita entre estos actores, lo cual dificulta cualquier solución a las inquietudes o conflictos que puedan tener los apoderados.

Frente a esta situación es necesario que los actores en estudio tengan conciencia de esta posible situación, y resolverla de acuerdo a la realidad de cada establecimiento educacional, por tanto es una tarea compartida, pero principalmente del estamento superior, es decir de la dirección.

A continuación se analizarán respuestas relacionadas con el Canal de comunicación, entendido como el medio a través del cual se transmite la información-comunicación estableciendo una conexión entre el emisor y receptor.

Dentro de los canales escritos, los apoderados declararon comunicarse de forma escrita, principalmente a través de la libreta de comunicaciones con un 76.9%, infiriendo que es el medio con mayor aceptación, esto puede deberse por que en el reglamento interno esta declarado como el medio formal de comunicación entre los apoderados y el establecimiento educacional. Por tanto se puede concluir que es un canal regularizado y aceptado por todos los miembros de las comunidades educativas.

Por otra parte, el canal verbal utilizado con mayor frecuencia entre los apoderados, los profesores y directivos es el aire, pues utilizan la voz para comunicarse, y el lugar o situación de encuentro más transitados son:

A continuación se presentará una tabla que expone los lugares mas frecuentes de comunicación y sus porcentajes.

Tabla 2.13: Lugares más Frecuentes de Comunicación

Lugares	Entrevista solicitada por profesor	Reuniones apoderados	Salida de clases
Cuestionarios			
Profesores y Directivos	81.3%	58.1%	72.6%
Apoderados	22.1%	80.5%	35.1%
Promedio %	51.7%	69.3%	53.8%

Frente a estos resultados existe una correspondencia entre las veces que se encuentran los apoderados con los profesores (1 vez al mes) y el lugar (reuniones de apoderados).

Las Reuniones de Apoderados es el lugar de encuentro entre los apoderados y profesores, informando sobre el proceso educativo de los alumnos (as) y situaciones referentes al establecimiento educacional. Se ha manifestado en los resultados anteriores,

que es el lugar con mayor aceptación y es el canal de comunicación entre los actores estudiados. Es por ello que la alumna considera que este espacio es útil para desarrollar acciones para trabajar con estos actores fortaleciendo las interrelaciones de estos miembros educativos.

Las entrevistas solicitadas por profesores es una forma cómoda y eficaz que utilizan los profesores para comunicarse con algunos apoderados, especialmente para casos en los que ameritan atención urgente.

Por otra parte los apoderados manifestaron que se comunican verbalmente con los directivos por entrevistas solicitadas por ellos mismos, con un 33.8%.

Se podría inferir de este resultado que no es frecuente que los apoderados identifiquen a los directivos de los establecimientos educacionales, y/o que el acceso a ellos sea difícil y que solo se logre hablar con ellos concertando citas. En ambos casos es negativa la situación pues indicaría que los canales de comunicación entre estos actores no es fluida, y por tanto lo que esta presente en esta situación es una interferencia o barrera de comunicación, entendida como cualquier perturbación que sufre una señal.

Existe una coincidencia entre los resultados de los apoderados y profesores/directivos en que si existe una retroalimentación cuando se informa de los avances y/o retrocesos de los alumnos (as). Y en lo referente a la información que se entrega sobre las redes de apoyo se percibe por parte de los apoderados que no es de acceso a todos, mientras que los profesores y directivos manifestaron que se entrega esa información a todos.

Lo anterior podría ser otra interferencia entre los canales utilizados, pues la información se entrega, pero por ciertos motivos no declarados en este estudio, los receptores (en este caso apoderados) no reciben la información completa, prestándose para confusiones. Frente a esta situación la alumna sugiere a los directivos y profesores de los establecimientos educacionales que identifiquen las posibles causas de la interferencia de la información y mejorarla.

▪ **Objetivo Especifico n° 4:** Describir y Explicar las habilidades comunicacionales presentes en las relaciones interpersonales de las comunidades educativas Básica Latina I. G. Orellana D-411 y Manuel Baquedano D-405, de la Comuna de Villa Alemana.

Este objetivo centra su atención en las habilidades comunicacionales, la cual contempla cinco dimensiones, tales como: Atención y Escucha; Empatía; Expresión de Sentimientos; Asertividad; y Respeto.

Este objetivo está directamente relacionado con el anterior, en tanto es vital para el desarrollo del ser humano y sus sociedades, instalar patrones comunicacionales funcionales y adecuados a las necesidades de cada colectivo. Hablamos de un tema que trasciende los límites de las comunidades educativas, dado que la comunicación y las diferentes estrategias para hacerla más efectiva viene a determinar la capacidad de relación que alcanza cada individuo.

Esta relación con otros y con el entorno depende el crecimiento y desarrollo de todas y cada una de las personas, grupos, comunidades que forman los colectivos sociales. En este escenario las habilidades comunicacionales constituyen solo una arista del complejo conjunto de estrategias que el hombre y la teoría han establecido para optimizar sus procesos relacionales, pero estas habilidades, son la base que toda persona debe poseer para enfrentar con éxito el desarrollo personal.

Se procederá a presentar una tabla que contiene los resultados de la pauta de observación estructurada, de la Habilidad Comunicacional, “Atención y Escucha”, de los tres estamentos estudiados.

Tabla 2.14: Presenta la Habilidad de Atención y Escucha.

Actores en estudio Habilidades	Profesores			Apoderados			Directivos			% Valido		
	Si	No	O	Si	No	O	Si	No	O	Si	No	O
1.Mantiene un dialogo único con el otro sin distraerse	2			1	1		1	1		66.7	33.3	
2. Asiente	1		1	2			2			83.4		16.7
3. Mira a los ojos cuando comunica	2			2			2			100		
4.Mantiene una postura corporal abierta	2			2			2			100		
5. se inclina hacia el otro	2			2			2			100		
6. escucha al otro sin anticipar respuesta	2			2			2			100		
7. centra la atención en el mensaje y no en los defectos de comunicación	2			2			2			100		
8. responde pertinentemente el mensaje del otro	2			1	1		1	1		66.7	33.3	
9. complementa positivamente el mensaje del otro	2			2			2			100		
10. responde al mensaje del otro, a nivel de emociones como de contenido.	2			1	1		1	1		66.7	33.3	

La observación que se llevo a cabo, solo capto su atención en 2 sujetos por estamento (es decir, 2 directivos y 2 profesores y 2 reuniones de apoderados que observo de manera general), los resultados expuestos dan pistas de lo que pudiese ser las actitudes que estos actores suelen realizar.

La prevalencia porcentual de "Atención y Escucha", esta en los indicadores del 3, 4, 5, 6, 7,9, con un 100% en todos ellos. El segundo porcentaje mas alto lo obtuvo el indicador "asiente", con un 83.4%. y finalmente los indicadores 1,8 y 10 obtuvieron un 66.7%.

En relación a los datos anteriores, se puede decir que los apoderados como los directivos, al establecer un dialogo con otra persona, demuestran una deficiente disposición a escuchar y atender a quien le esta emitiendo un mensaje y por tanto el mensaje no es captado e interpretado como debiese. Las razones pueden ser, en el caso de los directivos, que al estar constantemente llenos de responsabilidades, provoca que ellos no estén en condiciones de centrar su atención 100% en el emisor, por múltiples factores, y que dan la sensación de que no están escuchando ni poniendo atención, pero a la vez no siempre responden el mensaje del otro de manera pertinentemente, cortando las conversaciones de manera abrupta.

En el caso de los apoderadas, frecuentemente se observa, que acuden a reuniones con hijos pequeños, o los mismo alumnos (en el caso de los primeros ciclos) que aun necesitan la atención de sus progenitoras, esto provoca que las apoderadas no les sea frecuente lograr poner atención y escuchar, como corresponde; Otro factor común que se pudo apreciar, es que al reunirse con otras apoderadas, tienden a conversar entre ellas y no prestar la mayor atención en lo que la profesora esta informando.

El no lograr responder al mensaje del otro a nivel de emociones y de contenido, es consecuencia de lo anterior, tanto para los apoderados, como los directivos, al no prestar atención en el mensaje, impide contestar adecuadamente e involucrarse emocionalmente.

Sin embargo, a pesar de los múltiples factores que puedan existir en el dialogo entre dos o mas personas, es importante y fundamental tener la habilidad de poder resolver positivamente estos obstáculos comunicacionales, que pueden provocar que el emisor/receptor interprete mal y se quede con una negativa imagen del receptor/emisor.

A pesar de de estas aristas que fueron evaluadas negativamente en relación con las otras, tales como, mirar a los ojos cuando comunica, se inclina hacia el otro, escuchas al otros sin anticipar respuestas, entre otras. Los resultados que se obtuvieron fueron positivos, de lo que puede inferir que la habilidad comunicacional “atención y Escucha” esta presente en los actores estudiados, favoreciendo la comunicación entre los mismos.

A continuación se presenta la “Empatía” en la siguiente tabla.

Tabla 2.15: Presenta la Habilidad de Empatía.

Actores en estudio Habilidades	Profesores			Apoderados			Directivos			% Valido		
	Si	No	O	Si	No	O	Si	No	O	Si	No	O
1. Es capaz de Flexibilizar su posición ante el otro	2			2			2			100		
2. Expresa comprender las dificultades del otro.	2			1	1		2			83.4	16.7	
3. Se adapta al lenguaje del otro.	2			2			2			100		
4. Se adapta a la actitud del otro.	2			2			2			100		

Esta habilidad esta relacionada directamente con la destreza anterior (atención), pues cuando esta presente, se puede ser “empatico”, esta es entendida como la “capacidad de comprender las actitudes y sentimientos de los demás, es darse cuenta de que le está pasando al otro realmente. Es sentir el mundo del otro como si fuera nuestro, es ponerse en el lugar del otro”.

Como se puede apreciar en la tabla anterior, en el caso de los apoderados, no se cumple 100% los indicadores de la dimensión analizada, como sí sucede en el resto de los estamentos estudiados.

La capacidad de poder comprender las dificultades del otro, no es fácil, ni se adquiere la habilidad de un día para otro, sino que los seres humanos tienen la capacidad de ponernos en la posición del otro, cuando en nuestra vida hemos pasado o experimentado sentimientos similares, y además se requieren de mas habilidades comunicacionales para llegar a comprender a otro.

Si bien no son la mayoría de los apoderados que no manifiesta tener esta capacidad, es sin lugar a dudas una señal que hay que tener en cuenta, pues esto puede alterar de manera indirecta la convivencia escolar entre los miembros de la comunidad escolar. Es notoria observar que los apoderados siempre están reclamando a los

profesores que no toma atención a su hijo, pero pocas veces estos (apoderados) comprenden que en una sala de clases u otro espacio, la profesora o profesor tiene más de 35 alumnos y es difícil poner atención a uno en particular.

Frente a esta dimensión se puede inferir que existe entre los actores la habilidad de comprender al otro.

En la capacidad que sigue (Expresión de sentimientos), los directivos son quienes en esta oportunidad presentan una inferior porcentaje, a continuación se presentará este detalle.

Tabla 2.16: Expresión de Sentimientos.

Actores en estudio	Profesores			Apoderados			Directivos			% Valido		
	Si	No	O	Si	No	O	Si	No	O	Si	No	O
Habilidades												
1. Los Identifica Verbalmente	1	1		2			1	1		66.7	33.3	
2. Los manifiesta analógicamente.	2			2			2	2		100		
3. propicia y facilita la apertura de afectividad del otro.	2			2			1	1		83.3	16.6	

La capacidad que esta presente en los actores estudiados, tiene que ver con que estos “manifiestan sus sentimientos analógicamente”, con un 100%. Y le sigue con un 83.3% la habilidad “propicia y facilita la apertura de afectividad del otro”, en donde los directivos son los que presentan menor inclinación. Finalmente la capacidad de “identificar verbalmente los sentimientos” es el menor porcentaje, profesores y directivos tienen bajas tendencias a utilizarlas.

La habilidad de expresar verbalmente los sentimientos, implica tener la capacidad de autoexpresión y ser auténticos, esta última implica revelarse tal como se es, sin inventar emociones, ni disfrazar o guardar otras, significa expresar lo que se siente. Y la autoexpresión, que es la capacidad de controlar las emociones, los sentimientos que se ignoran o guardan puede parecer después como falta de cooperación, frialdad, etc. Y tienden a aparecer de forma distorsionada.

Al trabajar y relacionarse en una comunidad escolar, diariamente y la exigencia emocional que eso significa, interfiere y reprime a los profesores y directivos, expresar libremente los sentimientos, es decir, existe en ellos una autoexpresión que tiene consecuencias, tales como, que otros actores tengan una imagen distorsionada o equivocada de el o ella; que tengan consecuencias en la salud, como depresión y estrés, que en el caso de los profesores y directivos arrojaron un alto porcentaje que padecía estas enfermedades profesionales (detallada en el análisis e interpretación de datos del objetivo n° 1), en ambas, los sentimientos se distorsionan y alterar las interrelaciones e indirectamente la convivencia.

De lo anterior se puede inferir que represión de sentimientos, que los profesores y directivos experimentan (por exigencia profesionales), es una de los posibles causas de que estos actores tengan un alto porcentaje de licencias médicas relacionadas con la depresión y estrés (durante el año académico 2007, en la escuela básica latina existieron 102 licencias médicas vinculadas con problemas neurológicos, estrés y depresión entre los funcionarios de la escuela).

Frente a estos datos, nuevamente surge una propuesta para las comunidades estudiadas y los organismos aledaños a la escuela, para que fomenten instancias de desarrollo personal o autocuidado, como anteriormente se ha señalado a lo largo de este análisis de datos, pues en variadas temáticas analizadas se ha logrado identificar claramente que este es un tema importante para las personas, ya que afecta la salud mental, y la convivencia escolar.

Otra de las habilidades observadas fue la “Asertividad”, la cual será presentada a continuación.

Tabla 2.17: Presenta la habilidad de Asertividad.

Actores en estudio	Profesores			Apoderados			Directivos			% Valido		
	Si	No	O	Si	No	O	Si	No	O	Si	No	O
Habilidades												
1. Utiliza Vocabulario Sencillo	2			2			2			100		
2. Expresa su opinión frente a decisiones y situaciones específicas.	2			2			2			100		
3. Expresa valores, opiniones y necesidades de manera clara y firme.	2			1	1		2			83.4	16.7	

La “utilización de un lenguaje sencillo”, junto con “expresa su opinión frente a decisiones y situaciones específicas”, obtuvieron un 100% de representatividad entre los actores, y solo un 83.4% (lo cual no es menor) “expresa opiniones, valores y necesidades de manera clara”, la cual fue menos observada en los apoderados.

En relación a los datos anteriores, se puede inferir que los apoderados, no tienen en su totalidad, el dominio de la asertividad entendida como, la capacidad de manifestar adecuadamente los sentimientos y pensamientos, sin dañar la relación con el otro. Y si existe en profesores y directivos. Esto puede deberse a que los apoderados tienden a imponer su decisión, sobre todo si se sienten pasados a llevar.

Frente a esta agresividad que en ciertas ocasiones manifiestan los apoderados se sostiene que es un problema que debe ser abordado desde los programas de salud mental u otros que existen y que están enfocados a trabajar con esta comunidad, lo cual nuevamente aparecen los talleres de desarrollo personal con modalidad recreativa, mas que teórica como se he realizado, como una forma de atraer a los apoderados a participar y aprender a desarrollar las habilidades sociales y así mejorar las relaciones interpersonales, pues las apoderadas que son principalmente mujeres como ya se ha señalado, con un 39.5% son dueñas de casa, y que les hace difícil encontrar otros medios de ayuda, y la escuela es uno de los principales instituciones cercanas a las personas.

Se puede concluir que entre los estamentos estudiados esta presente la habilidad de asertividad, solo que se deben reforzar, principalmente en los apoderados.

Por ultimo la dimensión “Respeto” es la que se presentará en la siguiente tabla.

Tabla 2.18: Presenta la Habilidad de Respeto.

Actores en estudio	Profesores			Apoderados			Directivos			% Valido		
	Si	No	O	Si	No	O	Si	No	O	Si	No	O
Habilidades												
1. discrimina por nivel educacional		2			2			2			100	
2. Discrimina por motivos culturales		2			1	1		2			83.4	16.7
3. permite que le otro se exprese libremente	2			2			2				100	
4. permite la autodeterminación del otro.	2			1		1	2				83.4	16.7
5. reacciona positivamente frente a un desacuerdo	2			1		1	2				83.4	16.7
6. descalifica al otro.		2			2			2			100	

Los indicadores: “Discrimina por nivel educacional” en un 100% se observo que no existía tal condición, al igual que permite expresarse libremente” y “descalifica al otro”. Sin embargo los indicadores: “Admite la autodeterminación del otro”, “reacciona positivamente frente a un desacuerdo” y “discrimina por motivos culturales”, fueron detectados en un 83.4%.

Sin embargo de los resultados se puede inferir que efectivamente en los tres estamentos estudiados, se presenta la habilidad de respeto. Esto puede ser contrareestado con los resultados y análisis que se desarrollaron en el objetivo n° 2, que concluyo en que si existe el respeto entre los actores estudiados.

Frente a los datos, en esta oportunidad es notorio que la dimensión de respeto, entendida como la capacidad de aceptar y apreciar a las personas por el solo hecho de ser humanos, es la que esta no del todo desarrollada entre los actores en estudio, pues no

existe en su mayoría porcentajes preferentemente superiores, como lo fue en las anteriores habilidades.

El respeto incluye el ver las cosas de una manera mas amplia y diferente, sin prejuicios, pues esto limita las otras habilidades sociales, como la atención, el escuchar, asertividad, expresión de sentimientos. Por lo tanto cada una de las habilidades aquí tratadas, no funciona individualmente, sino que una depende de la otra para sustentar por completa las habilidades comunicacionales, este aprendizaje no es enseñado formalmente, al contrario, es de manera informal como se van adquiriendo experiencias de vida, que facilitan comprender y practicar dichas destrezas.

▪ **Objetivo Especifico n° 5: Describir y Explicar los espacios de encuentro y participación entre los actores (Padres/Apoderados, administrativos y docentes) de las Comunidades Educativas Básica Latina I. G. Orellana D-411 y Manuel Baquedano D-405, de la Comuna de Villa Alemana.**

El análisis e interpretación de datos referente al objetivo específico cinco, centran su atención principalmente en los espacios de encuentro entre los actores estudiados, asistencia a las reuniones de apoderados, percepciones de las escuelas, identificación con esta misma, participación en talleres, entre otros, que se especificarán a continuación.

Existe una discrepancia entre los espacios de encuentro que los apoderados manifestaron y aquellos declarados por los profesores y Directivos, los cuales se presentan a continuación.

Tabla 2.19: Espacios de Encuentro entre Apoderados y Profesores.

Preferencias Alternativas	Si	No	Total
Reuniones de Apoderados	94.7%	5.3%	100%
Citaciones	26.7%	73.3%	100%
Actos y eventos	53.3%	46.7%	100%
Entrevistas individuales	16%	84%	100%
Talleres	5.3%	94.7%	100%
Apoyo coeducacional	4%	96%	100%

Los lugares donde se encuentran con mayor frecuencia apoderados y profesores, según el instrumento aplicado a apoderados, sigue siendo las “reuniones de apoderados”, con un 94.7%. Y le sigue con un 53.3%, “actos y eventos” que se realizan en la escuela.

Frente a este resultado, se puede inferir que los apoderados se encuentran con los profesores de manera formal, pues este espacio, reuniones de apoderados, es el lugar donde se entrega información uniforme para todos los padres y apoderados que asisten.

Otro espacio de encuentro que los apoderados declararon, fue en “actos y eventos”, con un 53.3%, este lugar es recurrente, pues durante el año académico existen diferentes actividades de celebración, tales como las fiestas patrias, aniversario del colegio, entre otras, donde se les solicita a los padres colaborar con sus hijos en dichos eventos, dando oportunidad para conversar y encontrarse con los profesores.

Paralelamente a estos, los profesores y directivos declararon que los espacios de mayor encuentro con apoderados, son las citaciones. Esto se expondrá de igual forma que se realizo anteriormente con los apoderados.

Tabla 2.20. Espacios de Encuentro entre Profesores y Apoderados.

Preferencias Alternativas	Si	No	Total
Reuniones de Apoderados	62.5%	37.5%	100%
Citaciones	84.4%	15.6%	100%
Actos y eventos	70.3%	29.7%	100%
Entrevistas individuales	73.4%	26.6%	100%
Talleres	7.8%	92.2%	100%
Apoyo coeducacional	4.7%	95.3%	100%

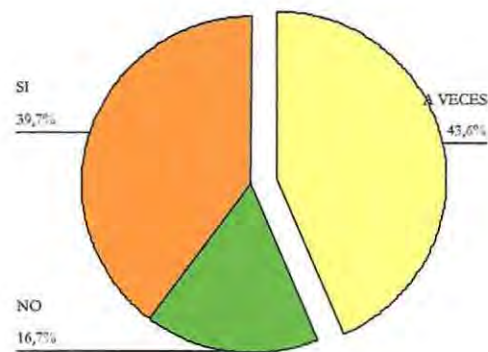
Habitualmente los profesores al no encontrarse con ciertos apoderados en las reuniones, utilizan las citaciones, o bien por una situación urgente o reiterativa, les es útil, citar a los apoderados a conversar a través de citaciones o entrevistas individuales, que permiten conversar sobre lo demandado. Los directivos de las escuelas utilizan esta forma también pues es su manera de resolver conflictos que no son resueltos por profesores y apoderados.

Las “reuniones de apoderados” para los profesores es un espacio, que no está logrando su objetivo, que es reunir a todos los apoderados, e informarles sobre avances y/o retrocesos en la educación de sus hijos.

Esto se puede deber a que los horarios de las reuniones de apoderados, no les son cómodas a aquellos padres y/o madres que trabajan, por lo cual le es conveniente acercarse, en otros horarios para hablar con los profesores. Sin embargo, cuando se les pregunta a los apoderados si en el establecimiento educacional toman en cuenta sus horarios para realizar actividades, ellos manifestaron que solo a veces, con un 43.6%, lo que se presentara a continuación en el siguiente grafico.

Grafico 2.17: Percepción de Apoderados sobre Horarios de Actividades

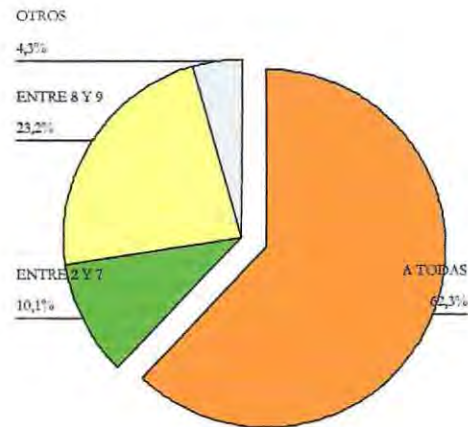
Consideran los horarios de los Apoderados



Esta información, pudiese en cierta manera confirmar la conjetura, que la inasistencia a las reuniones de apoderados, puede deberse entre otros factores, a que los horarios no son lo más apropiado para un grupo importante de apoderados que trabaja.

Frente a la pregunta relacionada con la asistencia a las reuniones de apoderados, el 62.3% del total, manifestó que asintieron a todas las reuniones de apoderados durante el año académico, lo que a continuación se presenta en el siguiente gráfico.

Gráfico.2.18: Asistencia de Apoderados a Reuniones.

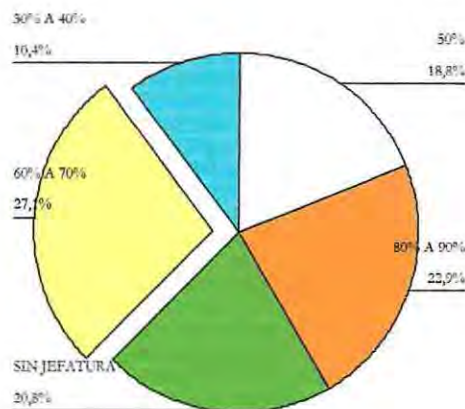


Más de la mitad (43 de 78 encuestados) de los apoderados manifestaron asistir a “Todas” las Reuniones de Apoderados, si bien no es lo que efectivamente manifiestan Profesores y Directivos de las escuelas involucradas en el estudio (la cual se presentará mas adelante), se infiere que estos apoderados son aquellos que efectivamente responden a las deberes y obligaciones que se les exige por reglamento, y son estos los que no presentan mayores desacuerdos con el resto de los miembros de la comunidad escolar.

Cabe señalar que varios apoderados asisten a dos reuniones a la vez, ya que tiene más de un hijo en la misma escuela y coinciden las reuniones de apoderados para el mismo día y hora, perjudicando la asistencia y participación, al no poder estar presentes en ambas reuniones por completo, y que pierden informaciones que los profesores entregan.

Por otra parte los Profesores y directivos, manifestaron que existe un bajo porcentaje de asistencia a las reuniones de apoderados, lo que se presenta a continuación en el siguiente grafico.

Grafico 2.19: Asistencia a las Reuniones de Apoderados Según Profesores.

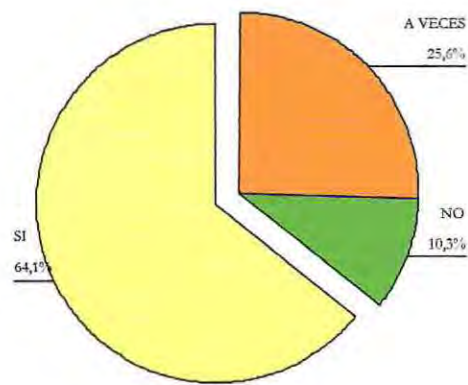


El porcentaje con mayor preferencia, es 27% y dice relación con una asistencia regular, es decir, entre 60 y 70% de los apoderados asisten a dichas reuniones. Y solo un 22.9% de los profesores manifestaron que a sus reuniones, asistió 100% de los apoderados. Se puede inferir que el porcentaje restante, es decir, alrededor de un 29.2% de los apoderados, no cumple con las exigencias mínimas que la escuela, las Políticas de Educación, entre otras, requieren de estos actores (apoderados), para lograr un compromiso con la educación de los alumnos (as).

Dentro del porcentaje anterior, existen también aquellos padres y apoderados que trabajan y que no pueden asistir a las reuniones de apoderados en los horarios estipulados, pero que si se acercan en otros horarios a informarse con los profesores.

Los resultados que a continuación se presentan, señalan la percepción que tiene cada actor estudiado sobre si se considera o no una persona participativa, y si efectivamente esa respuesta es contrastada cuando se les interroga sobre, si participan en la escuela en instancias de desarrollo.

Grafico 2.20: Participación de Apoderados.



El grafico anterior y el siguiente permitirán, analizar e interpretar, la percepción que tiene cada grupo estudiado respecto si se considera una persona participativa.

Grafico 2.21: Participación de Apoderados en Instancias de Desarrollo



Al observar los resultados que se presentaron anteriormente (Grafico 2.20), un 64.1% dice ser participativa y un 25.6% que solo a veces. Lo que manifiesta que la mayoría de los apoderados que contestaron el cuestionario se considera participativo. Lo cual se evidencia en el grafico 2.21, el cual describe que los apoderados si participan en instancias de desarrollo, en la escuela.

Se puede inferir de lo anterior, que existe un gran porcentaje de los actores que se considera participativo, y que además se integra en instancias de desarrollo de las comunidades estudiadas. Sin embargo, los indicadores de las propias escuelas, además de los programas que están insertos en dichas comunidades, manifiestan que cada vez el porcentaje de asistencia a talleres y eventos que realizan, es alarmantemente bajo. Esto se presentará a continuación en una tabla, realizada por el programa Habilidades para la Vida de Villa Alemana en el año 2007.

Tabla 2.21: Participación en Talleres del Programa Habilidades para la Vida.

Colegio Básica Latina D-411			
2004	2005	2006	1º semestre 2007
Pre-Básica 70% del total de la Matricula	Pre-Básica 57% del total de la Matricula	Pre-Básica 30% del total de la Matricula	Pre-Básica 0% del total de la Matricula
Básica 60% de 1º a 4º Básico	Básica 42% de 1º a 4º Básico	Básica 20% de 1º a 4º Básico	Básica 4% de 1º a 4º Básico

Frente a esto, se puede deducir que si bien los apoderados se consideran participativos, existe datos reales que manifiestan que cada vez es menor el número de apoderados que participan en estas instancias de desarrollo, sin embargo, tanto los programas, como los colegios insisten en intervenir con aquellos apoderados con dificultades, como lo son apoderados de alumnos (as) que tienen problemas conductuales, los cuales no asisten a las reuniones, no participan en instancias de desarrollo y no prestan atención en el proceso de aprendizaje de sus hijos(as).

Aquellos apoderados que contestaron los cuestionarios y se consideraron personas participativas, en realidad si lo son, pero se ha podido comprobar que no están abiertas las instancias de desarrollo para ellos como una forma de premiar su apoyo, sino mas bien existe la situación inversa, que para estos apoderados, existe una “suerte de abandono” por parte de las escuelas y programas, que centran su atención en aquellos apoderados que muestran bajos niveles de participación en el proceso educativo de sus hijos. Perdiendo la oportunidad de fortalecer a aquellos apoderados que se muestran interesados y dispuestos a crecer junto con el establecimiento educacional.

Por otra parte, la participación en general de los apoderados, es escasa, pero principalmente por no tener la motivación adecuada por parte de las autoridades de las escuelas, asociado a que la creación de los reglamentos internos y del proyecto de educación de los establecimientos educacionales, no son participes activos, sino solo se les comunica y entrega dicho material, que debe ser leído por ellos, entendiendo tácitamente que es aprobado al matricular su hijo nuevamente en dicha escuela.

Esta puede ser una oportunidad para desarrollar instancias, de participación para los apoderados que si tienen el interés y necesitan formar parte de un proyecto que les permita conocer su comunidad educativa e involucrarse en su evolución, como actores activos y no solo como actores pasivos y ausentes.

Paralelamente Profesores y directivos, se consideran personas participativas, con un 85.9%, y confirmaron participar en instancias de desarrollo en la escuela, con un porcentaje de 85.5%, de lo cual es efectivamente cierto, puesto que profesores y directivos docentes dentro de sus horas de trabajo, están contempladas la realización de cursos y talleres de los diferentes programas insertos en la escuela, estando obligados a participar y asistir a dichas actividades.

Con respecto a la existencia de espacios de integración entre los miembros de la comunidad escolar, los apoderados, profesores y directivos, en una amplia mayoría declararon que "sí", este resultado se presenta a continuación.

Tabla 2.22: Espacios de Integración.

Actores estudiados \ Respuestas	Si	A Veces	No
Cuestionario Profesores y Directivos	31.1%	31.1%	1.6%
Cuestionario Apoderados	31.6%	31.6%	11.8%

Los apoderados manifestaron, que si existen espacios de integración en sus comunidades escolares, sin embargo profesores declaran que en el espacio en donde menos se encuentran con los apoderados, es en talleres, siendo este un espacio de

integración. Se puede inferir de la pregunta anterior, que los actores la comprenden, como actos, eventos, reuniones de apoderados, entre otros que efectivamente son espacios de integración, pero los mínimos o los de siempre.

Hasta ahora se ha presentado los encuentros entre apoderados y profesores, sin embargo, existe también un importante dato, que señala que entre apoderados y directivos, el espacio de encuentro utilizado por estos es la “salida de clases de los alumnos”, con un 39.7%.

Grafico 2.22: Tiempos de Encuentro entre Directivos y Apoderados.



De estos resultados se puede inferir que los apoderados no tienen una fluida o cercana comunicación con los directivos de la escuela, esto puede deberse a que los directivos no suelen relacionarse con los padres o apoderados, y se muestran lejanos a estos.

Lo anterior no deja de ser importante, pues la percepción que puedan tener los apoderados de los directivos de la escuela, influye en la decisión a final de año de matricular nuevamente a su hijo (a) en dicho establecimiento educacional. Repercutiendo directamente en la dirección de las escuelas, pues son los directores los principales responsables del funcionamiento y evolución de su escuela. Y es él quien hace funcionar a los otros estamentos, y si los apoderados no están satisfechos con este trabajo, puede

sucedan dos cosas, que cada vez los apoderados se interesen e involucren menos en la educación de sus hijos y por ende en el colegio, o bien no lo matriculen para el siguiente año, en ambos casos se perjudica al alumno, quien siempre está entremedio, y por quien se debe superar y mejorar los problemas que puedan existir.

Mientras tanto, en los cuestionarios de profesores y directivos, manifestaron varias alternativas, con altos porcentajes, que afirmaron encontrarse con los directivos en varios espacios, los cuales se presentarán a continuación en la siguiente tabla.

Tabla 2.23. Espacios de Encuentro entre Directivos y Profesores.

Respuestas Espacios	Si	No	Total
Consejo de Profesores	92.2%	7.8%	100%
Consejo Técnico	59.4%	40.6%	100%
Recreos	68.8%	31.3%	100%
Entrevista	43.8%	56.3%	100%
talleres	29.7%	70.3%	100%

Las interrelaciones que se producen entre los profesores y directivos, evidentemente es más amplia, que entre directivos y apoderados, pues dentro de sus cargas horarias, existen los consejos técnicos, que se realizan todas las semanas, es por ello que el mayor porcentaje, se lo lleva este espacio, con un 92.2%. Mientras que los “recreos” con un 68.8%.

De lo anterior se puede inferir que profesores y directivos, tienen más interacciones entre ellos, debido a que trabajan varias horas al día juntos y en el mismo recinto, asociado a que tienen dentro de su rutina encontrarse en espacios programados, como los consejos técnicos y de manera informal y no obligatoria en el primer recreo de cada jornada, para compartir.

Frente a todos los datos expuestos anteriormente, se puede concluir, que existe una baja participación e integración entre los actores estudiados, especialmente entre los directivos/profesores con los apoderados, ya que siempre se han trabajado de manera

separada. En la actualidad existen pocos espacios de encuentro entre estos actores, y existe la necesidad de innovar en nuevos espacios en común, o simplemente en aquellos que existen, renovar en la forma de realizarlos, para motivar e integrar a todos los actores, que son parte fundamental en las comunidades escolares.

El anterior resultado coincide con el análisis de documento que la alumna seminarista realizó con los Reglamentos Internos y el Proyecto Educativo Interno (solo la misión y visión se logró analizar por motivos de reestructuración de dichos documentos), los cuales se presentarán a continuación.

El Reglamento Interno de los establecimientos escolares, es un Instrumento que señala los ordenamientos generales de la escuela y debe estar a disposición de los actores de las comunidades escolares. Para analizar este documento, la Política de Convivencia Escolar, sugiere cuatro criterios: El primero debe “Contener los derechos y deberes para todos los actores de las escuelas”, que detalle las conductas que vulneran las normas de convivencia y describa los procedimientos alternativos y sanciones correspondientes. Frente a este criterio, se puede señalar que dentro de los dos establecimientos estudiados, uno de ellos cumple con los requerimientos anteriores, pues especifica los deberes y derechos de los alumnos, apoderados y docentes. Además describe procedimientos alternativos, como el seguimiento de casos para aquellos que presenten dificultades. Mientras que en la otra escuela estudiada, existe también en su reglamento interno los deberes y derechos, pero solamente de los alumnos y apoderados a grandes rasgos, sin especificar situaciones específicas u otras alternativas.

Siguiendo la lógica de la política de convivencia escolar, al no especificar los deberes y derechos de los miembros de la comunidad escolar, se puede provocar situaciones conflictivas, por dos razones: La primera al no conocer los roles y derechos de cada estamento se puede confundir o pasar a llevar a otros miembros; Y segundo al no estar especificado ciertas situaciones en el reglamento interno, se puede interpretar desde cualquier punto de vista y resolver de esta manera las diferencias, lo cual no será del agrado de todos.

El segundo criterio es mantener un “Diálogo”, siendo un instrumento para abordar conflictos y problemas en la comunidad escolar. Frente a esto, solo un

establecimiento escolar estudiado, señala en su reglamento interno este punto, el cual describe lo siguiente: *“Dar soluciones a los conflictos, de la unidad educativa a través del dialogo directo, respetando el conducto regular y cumpliendo cada estamento el rol que le corresponde”²⁶*

De esta situación, se infiere que al establecer dentro de su reglamento que el dialogo es un instrumento adecuado para dar solución a los conflictos en un establecimiento escolar, es el primer paso para interpretar una adecuada convivencia escolar y que la comunidad escolar la adopte como un mecanismo de resolución de conflictos.

El tercer criterio, se refiere que las “Normas deben ser un el resultado de un proceso abierto, participativo y plural que convoque a todos los actores”. Uno de los establecimientos estudiados cumple con esto, pues involucra en la creación de su normativa a los actores de dicha comunidad, desde la dirección de la escuela hasta el centro general de padres.

En el año 2006 se creó un comité de apelación al que puede recurrir cualquier miembro de la escuela, dando a entender que el encuentro y el dialogo es una buena forma de resolver conflictos. Sin embargo en el otro establecimiento educacional, declara en su reglamento interno que existe una participación y dialogo con otros estamentos (docentes y la dirección), solo para la creación de normativas.

Si bien estas diferencias entre uno y otro establecimiento estudiado, influyen directamente en la forma en que se resuelven los conflictos y como los miembros de la comunidad escolar lo perciben y afrontan.

Lo que se puede inferir de esto, es que si una comunidad escolar adopta la participación y el dialogo para resolver conflictos e inquietudes, favorece una convivencia escolar positiva y abierta a avanzar en las nuevas demandas y necesidades de los miembros de la comunidad escolar. Además de que las decisiones se vuelven imparciales.

²⁶ Reglamento Interno del establecimiento educacional Básica Latina D-411.

El cuarto y último criterio, se refiere a las modificaciones, esto es una situación que permanentemente está en reforma y los establecimientos deben adoptar, pues es un requisito o exigencia se les hace desde su órgano superior.

Junto a lo anteriormente señalado (criterios para crear un reglamento interno) existen cinco condiciones que permiten mejorar dicho instrumento: La primera como bien ya se ha señalado en el marco teórico de dicho capítulo, esta la “Subordinación”, la cual es la coherencia que debe existir entre las normativa de la escuela y las Leyes Chilenas e Internacionales ratificados por el estado de Chile. Si bien esta condición se presenta en ambos reglamentos internos, solo en uno de ellos se mencionan las leyes utilizadas en dicho reglamento, tales como la ley 18.962 que regula la situación de embarazo y maternidad a las alumnas, el Código Penal y el Código del trabajo.

La segunda condición es la “Igualdad y no Discriminación”, frente a este punto, se basará en las Misiones de cada establecimiento educacional, el primero de ellos declara: *“Incorporar a los apoderados, familiares y centro general de padres en el proceso educativo”*. Queda de manifiesto que se da hincapié en la igualdad y participación, pues se infiere que abren espacios para los actores de la comunidad y principalmente a los apoderados y alumnos.

En la siguiente Misión que se presentará a continuación, señala que su intención y dirección de los objetivos generales, se relaciona con la Igualdad y no Discriminación: *“La escuela es un centro educativo comprometido con la diversidad y el fortalecimiento del desarrollo integral y funcional del alumno”*.

La tercera condición se relaciona con la “Legalidad”, entendido como la manera de describir los comportamientos que se sancionan y que esas sanciones sean proporcionales a la falta y a la persona quien las cometió. Esta condición se especifico en los criterios anteriores.

La cuarta condición es la “Información”, es decir, dar a conocer los reglamentos internos, lo cual se realiza a través de las profesoras jefes en las reuniones de los subcentros y el proceso de matrícula.

Y la quinta condición es el “Formativo” el cual esta presente en cada momento de las escuelas y sus actores.

En conclusiones para que un reglamento interno funcione necesita de todas las condicione anteriores, la subordinación e información no son empleadas en su plenitud, lo cual podría estar perjudicando en las percepciones que cada miembro tiene y provoque disconformidad al no ser un procedimiento arbitrario, agregando el no dar a conocer o no poner hincapié en los nuevos cambios y/o modificaciones de los reglamentos internos, alterando las relaciones, y conformidad de los actores de dichas escuelas.

- **Objetivo Específico n° 6:** Describir y Explicar el Interés por resolver los conflictos de los Actores de las Comunidades Educativas, Básica Latina I. G. Orellana D-411 y Manuel Baquedano D-405 de la Comuna de Villa Alemana.

Las preguntas que se utilizaron para analizar este objetivo, están principalmente relacionadas con el conocimiento y manejo que tiene los actores en estudio sobre los mecanismos de resolución de conflictos y el interés en resolverlos.

A continuación se presenta una tabla que expone los mecanismos utilizados por los apoderados.

Tabla 2.24: Mecanismos de Resolución de Conflictos Utilizados por Apoderados.

Alternativas Preferencias	Identifica los mecanismos de resolución	Maneja información sobre los mecanismos de resolución
Negociación	32.8%	23%
Conciliación	34.4%	27.9%
Mediación	32.8%	27.9%
Arbitraje	11.5%	4.9%
Juicio	14.8%	8.2%

Frente a los datos, expuestos anteriormente, se desprende que la negociación, conciliación y mediación, son los tres mecanismos de resolución más conocidos y utilizados por los apoderados. Mientras que el arbitraje, es el menos identificado por estos.

En la política de convivencia escolar, se hace presente solo algunos de los mecanismos de resolución, tales como, Negociación de desacuerdos, en donde ambas partes se escuchan y están dispuestos a ceder en algunos puntos para llegar a consensos; Intervención de terceros, acá están incorporadas, el arbitraje y la mediación, en la primera, ambas partes buscan a un tercero de confianza mutua, y este actúa como un juez, y la mediación es cuando las partes no llegan a un acuerdo y acuden a un tercero de rango superior para que sea el mediador.

Entonces, se puede inferir que los apoderados identifican a grandes rasgos, las singularidades de los mecanismos de resolución que manifestaron conocer. Sin embargo cabe destacar, que si bien puede existir ese conocimiento, no es suficiente, pues además se necesita una buena comunicación para lograr acuerdos.

Y es aquí, donde surge nuevamente la dificultad que existía en estas comunidades y que radicaba principalmente en canales de comunicación conformes con los requerimientos de los actores en estudio. Es decir, que no estaban conformes como se resolvían los conflictos y que la comunicación entre estos era escasa, por no tener espacios para dar a conocer opiniones y sugerencias. Además de no considerar a todos los miembros de la comunidad en los cambios o modificaciones que se hicieran en los documentos institucionales de las escuelas.

Sin embargo, dentro de las respuestas de los apoderados, 49 de 78, manifestaron no conocer ningún mecanismo de resolución de conflictos, lo cual no es un dato menor, pues se infiere que solo 29 de los encuestados conocen y manejan información de la conciliación, negociación y mediación.

De acuerdo a lo anterior, significa que un alto porcentaje de apoderados no conoce como funciona cada uno de los mecanismo de resolución de conflicto, esto se puede deber a que en la cotidianidad, no los utilizan, o bien si los usan, pero no los identifican como tales.

Paralelamente a esto los profesores y directivos, manifestaron un alto porcentaje de conocimientos y manejo de dichos mecanismos de resolución. A continuación una tabla con dichos datos.

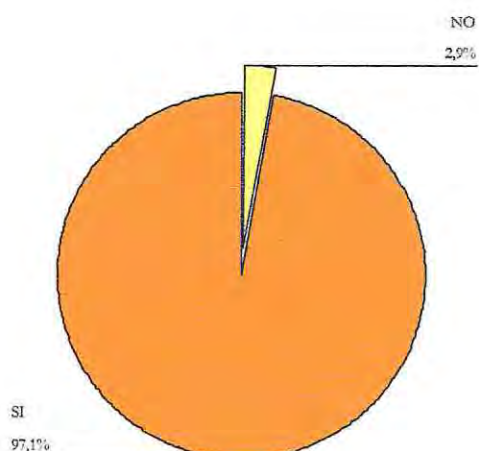
Tabla 2.25: Mecanismos de Resolución Utilizados por Profesores y Directivos.

Alternativas Preferencias	Identifica los mecanismos de resolución	Maneja información sobre los mecanismos de resolución
Negociación	51.7%	55.6%
Conciliación	70%	61.8%
Mediación	85%	83.6%
Arbitraje	33.3%	29%
Juicio	26.7%	23.6%

Como se puede apreciar, profesores y directivos, manejan y conocen varios de los mecanismos de resolución de conflicto, de acuerdo a la información obtenida. es menos utilizado por ellos sea el juicio al igual que en el caso de los apoderados, pero eso se puede deberse a que en las comunidades educativas el juicio no es una herramienta posible de utilizar para resolver conflictos, sino mas bien la mediación, conciliación y negociación.

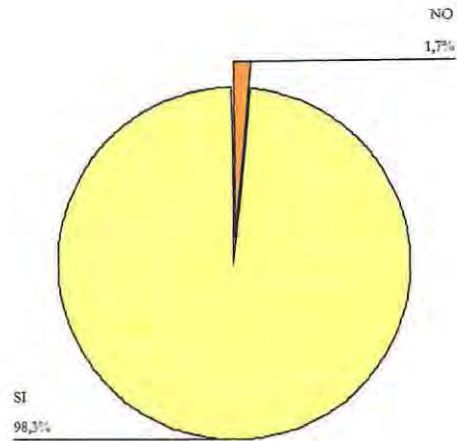
A continuación se presentan los gráficos con las respuestas en torno al interés en resolver conflictos de los actores.

Gráfico 2.23: Interés de Apoderados por Resolver Conflictos.



El anterior gráfico, junto al siguiente permitirá realizar un análisis e interpretación de datos, frente a esta pregunta y sus oportunidades.

Grafico 2.24: Interés de Profesores y Directivos en Resolver Conflictos.



De acuerdo a los datos presentados anteriormente, tanto apoderados como profesores y directivos, manifestaron estar mayoritariamente de acuerdo en resolver los conflictos que se puedan presentar en la comunidad escolar, de lo cual se infiere que existe voluntad de mejorar e involucrarse en la escuela, para mejorar la convivencia escolar.

Esta respuesta es positiva, desde el punto de vista, que es factible generar espacios de debate frente a ciertos temas que no son resueltos satisfactoriamente, para todos los miembros de la comunidad escolar, lo cual la alumna, considera necesario realizar (si es viable), pues durante todo el proceso e interpretación de datos, se ha llegado a la misma conclusión, que faltan espacios de encuentro e integración entre los actores, para solucionar y mejorar aquellas aristas que actualmente se resuelven, dada la no aparición explícita en los documentos institucionales en las escuelas y que la comunicación es cada vez el punto débil de los actores en estudio. Considerando que el ser humano nace de y en la comunicación., pues de ella se crea la personalidad de cada comunidad y es a través de ella con quien se interactúa continuamente.

2.9. CONTRASTE HIPOTESIS

A continuación se comprobará la hipótesis que se presentó en esta investigación diagnóstica la cual señalo que: “Las habilidades comunicacionales de los miembros de los establecimientos educacionales inciden significativamente en la convivencia escolar”.

De acuerdo a los resultados obtenidos, arroja que padres/apoderados presentan menor dominio en las habilidades comunicacionales, pues en las habilidades de atención y escucha; empatía y asertividad obtuvieron porcentajes inferiores, en comparación con los profesores y directivos, no logrando tener las habilidades necesarias y suficientes para enfrentar situaciones conflictivas dentro de la comunidad escolar. Las habilidades comunicacionales como la empatía, asertividad y la tolerancia son las destrezas que no dominan satisfactoriamente los padres y apoderados, pues no las utilizan cuando enfrentan situaciones conflictivas, y la forma en que lo resuelven no es la más apropiada cuando se trata de buscar soluciones que favorezcan una positiva comunicación, provocando daños en las relaciones interpersonales y en definitiva en la convivencia escolar.

En conclusión se puede declarar que la hipótesis logra corroborar que las habilidades comunicacionales deficientes de los miembros de las comunidades educativas impide que se logre interrelaciones positivas y/o resolver situaciones al no tener desarrolladas en su totalidad las habilidades comunicacionales, las cuales son importantes al establecer un dialogo con otra personas.

Pero el detectar estas deficiencias da la oportunidad para que la comunidad sepa en que se esta fallando, quienes y que se puede hacer para mejorar o revertir aquella situación, es por ello que es importante este tipo de estudios que permitan descubrir estas situaciones que alteran en menor o mayor grado las relaciones interpersonales y con ello la convivencia escolar.

2.10. SINTESIS DIAGNOSTICA

De acuerdo a los desafíos asumidos por el Proyecto General de Educación, entre otras cosas asume que para lograr una educación de calidad y equidad, se necesita de todos los miembros de la comunidad educativa, reforzando y reestructurando sus deberes y beneficios, los cuales se sustentan en los derechos fundamentales de las personas. El derecho a la educación y participación es uno de los ejes de acción, sin embargo la participación al interior de las escuelas desciende a niveles alarmantes que involucran reflexionar y tomar decisiones para intervenir en aquellos problemas que las unidades educativas municipalizadas enfrentan.

Uno de los problemas que afrontan estas comunidades, según la reflexión que se realizó el 2002 y que se concreto en la política de convivencia escolar, están directamente relacionadas con: Prácticas escolares discriminatorias y abusivas, ausencia de procedimientos justos de resolución de conflictos, desgaste profesional docente, escasa participación de los actores en la organización que les representa en la Institución Escolar, y Normas escolares desarticuladas de la Misión del PEI.

De estas situaciones, se detecto en los establecimientos educacionales estudiados, apoderados no comparten la forma de resolver los conflictos, pues un grupo importante de estos no se sienten respetados y valorados para tomar decisiones. Otro aspecto que se detecto en este estudio es el desgaste de los profesores quienes trabajan entre 31 a 45 horas semanales (el 71.4% de los docente), si bien esto se encuentra dentro de los parámetros legales se suma el alto número de alumnos por nivel con conductas desadaptativas y la incorporación de alumnos de integración. Estos factores aumentan los niveles de estrés (40.6% en directos y profesores) y enfermedades profesionales, impidiendo el buen desempeño laboral de estos.

Frente a las normas y misión del proyecto educativo institucional (PEI), se detecto que solo una de las escuelas cuenta con un documento que establece los parámetros legales y orientaciones (misión, visión, objetivos etc.) necesarias para desarrollar sus acciones en favor de una sana convivencia escolar, además del constante estudio y reestructuración en torno a los cambios y desafíos de la sociedad, específicamente de la comunidad escolar. Esto demuestra el interés de los directivos de dicho establecimiento

en realizar una buena gestión y entregar a sus miembros toda la información que requieren para detectar o buscar soluciones frente a posibles conflictos. Cumpliendo así uno de sus roles, que es tener la información disponible para todos los actores que componen la comunidad escolar a través del acceso al PEI y el Reglamento (normas) de la escuela con sus especificaciones.

Esta situación favorece los conocimientos frente a determinados temas, creando conciencia y participación de todos los miembros educativos. Sin embargo esta notoria desigualdad entre ambos establecimientos educacionales, presentan similares porcentaje de participación (siendo otra causa de conflicto detectado en la política de convivencia escolar), es decir, en ambas escuelas los apoderados y profesores no están motivados para realizar actividades extracurriculares, demostrándose en la inasistencia a las reuniones de apoderados, en donde solo el 27% de los padres y apoderados asiste a dichas instancias y un 31% (Profesores y apoderados) confirma participar en actividades extraprogramáticas. Una de las posibles causas de estas situaciones sea la falta de promoción en dichos documentos y por conclusión el desconocimiento, principalmente de los apoderados.

Por otra parte, los lugares de encuentro más utilizados por los miembros de las comunidades educativas sigue siendo en mayor preferencia las reuniones de apoderados con un 69.3%, mientras que en segunda opción están las citaciones y entrevistas con un 51.7% del total de ambas escuelas.

Si bien existen coincidencias en los problemas detectados en la política de convivencia escolar y estas unidades educativas, la presente investigación se centro en detectar los posibles conflictos en torno a las relaciones interpersonales entre los actores educativos, tales como profesores, directivos y apoderados. La problemática detectada considera que este descenso en la participación e integración de sus actores se debe a “la existencia de conflictos en las comunidades educativas por deficiencias en la comunicación entre sus miembros, alterando su convivencia escolar”.

De acuerdo a esto, los datos obtenidos por el cuestionario arrojó que el 53% de los actores estudiados reconocen la presencia de conflictos en su comunidad escolar. Siendo profesores y apoderados quienes enfrentan mayores situaciones conflictivas, con

un promedio de 47.4% y 31.8% respectivamente. Frente a esto es imperioso identificar la percepción y postura asumida por los mismos frente a un conflicto; El 31.3% de los padres y apoderados entiende que conflicto son "*problemas sin solución y/o peleas*", mientras que los profesores y directivos asumen este concepto con un carácter positivo, es decir, lo comprenden como "*opiniones diferentes con solución*" con un 37% del total. Estas connotaciones influyen significativamente en la resolución de los conflictos al interior de una comunidad escolar, debido a la actitud asumida por estos para enfrentar dichas situaciones; Cabe destacar que los tipos de conflictos entre dichos actores es por *confusiones y malos entendidos* con un 45.4%, lo que indica que la razón principal de los problemas suscitados es la comunicación.

Los mecanismos de resolución, utilizados por los apoderados es principalmente la *evitación*, pues un grupo importante de padres prefiere no acercarse a las personas idóneas para solucionar su problema (profesora, inspectora), pues consideran que no son escuchadas (os), sino que al contrario se les consigna como apoderados conflictivos lo que en definitiva puede llegar a perjudicar a su hijo (a). Y la *confrontación* es otra forma de buscar soluciones, pero que no da los resultados esperados. Este tipo de soluciones se deben al poco dominio en habilidades comunicacionales que presentaron dichos actores, en especial en asertividad, empatía y atención-escucha. Esta última arroja que tanto apoderados como directivos, al establecer un dialogo con otra persona demuestran una discontinuidad para escuchar y atender, lo que da a deducir que los mensajes no son captados e interpretados como debiesen, y surgen los malos entendidos y confusiones. La *empatía*, en cambio esta desarrollada en un 90% en directivos y profesores, mientras que en los apoderados no esta presente. La *expresión de sentimientos*, esta incorporada en los tres actores con un 100%. Por otra parte la *asertividad* se manifiesta en menor medida en los actores en estudio; Y finalmente el *respeto*, entendido como la capacidad de aceptar y apreciar a las personas por ser humanos, no esta del todo desarrollada por los apoderados, pero sí en los directivos y profesores.

En conclusión, los conflictos presentes en estas comunidades educativas se deben a los escasos espacios de comunicación y al menor dominio de habilidades comunicacionales en los actores, especialmente en padres y apoderados. Es por ello que se requiere de un esfuerzo en conjunto de los principales entes de educación (escuelas, corporaciones de educación, programas de promoción y prevención, etc.), para

promover estrategias que mejoren dichas falencias y fortalezcan espacios que motiven a las familias a ser actores activos en el proceso de enseñanza y aprendizaje de los alumnos, que en definitiva son los principales beneficiarios de esta comunidad.

Es por ello que se hace indispensable otorgarles a los padres y apoderados los refuerzos necesarios en torno a las habilidades comunicaciones, con carácter práctico para que sean entendidas de manera clara, y por otra parte dar a conocer los resultados de la convivencia escolar en las respectivas comunidades educativas, para generar un proceso de reflexión sobre esta temática.

2.11. PROGNOSIS.

Frente a los hallazgos señalados anteriormente, de no realizar una intervención profesional, los padres y apoderados no fortalecerán sus habilidades comunicacionales, lo cual afectará a las relaciones interpersonales entre los miembros educativos y por ende entorpecerá la convivencia escolar.

Por otra parte, de no difundir la información obtenida a los directivos y a la institución patrocinante relacionados con la temática tratada, se mantendrá el desconocimiento de la situación real que viven las comunidades educativas y se tomarán decisiones ineficientes para enfrentar esta problemática.

CAPITULO III
PROGRAMACION



CAPITULO III

PROGRAMACION

3.1. PRESENTACION

La presente etapa metodológica surge tras los resultados de la investigación diagnóstica, la cual identifiqué entre otros resultados, que la convivencia escolar en los establecimientos educacionales Básica Latina D-411 y Manuel Baquedano D-405 de la comuna de Villa Alemana, se han visto afectados por conflictos entre los actores educativos, y que apoderados presentan menores dominios en las habilidades comunicacionales dificultando las interrelaciones con el resto de los miembros de la comunidad escolar.

Frente a este contexto se orienta el capítulo de programación, el cual describirá los lineamientos de la acción futura que se pretende realizar en los establecimientos educacionales anteriormente señalados para mejorar dicha situación. Esta etapa contempla un programa, denominado: *“Creando nuevos espacios de comunicación saludable en nuestra comunidad educativa”*, que tiene por objetivo: generar al interior de los establecimientos educacionales Básica Latina D-411 y Manuel Baquedano D-405 de la comuna de Villa Alemana, espacios de sensibilización, educación y difusión en torno al desarrollo de habilidades comunicacionales asertivas”. Dicho programa se sustenta en dos proyectos, los que están dirigidos a los apoderados, profesores, directivos de dichas escuelas, así como también al programa Habilidades para la Vida de dicha comuna.

A continuación se detallará la estructura del programa diseñado, los objetivos generales y específicos, los recursos operativos, tales como humanos, infraestructura, financieros y tiempo, las estrategias de intervención, las matrices de programación correspondiente a cada uno de los proyectos, y finalmente la programación del proceso evaluativo.

3.2. FUNDAMENTACION

La información entregada por el diagnóstico social en torno a la convivencia escolar reveló alteraciones existentes en dichas comunidades, siendo las confusiones y malos entendidos las más comunes; Este escenario es considerado una manifestación del problema real que aqueja a ambas escuelas, que es la deficiente comunicación interpersonal entre los actores educativos (directivos, profesores y apoderados), dicha situación se acrecienta al descubrir, a través de la investigación, que los apoderados presentan menores dominios en habilidades comunicacionales, especialmente atención-escucha, asertividad y empatía; y además la descendiente asistencia a las reuniones de apoderados en los últimos años alcanzando solo el 27%.

Bajo esta perspectiva resulta importante la ejecución de un programa que genere al interior de la comunidad educativa de los establecimientos educacionales Básica Latina D-411 y Manuel Baquedano D-405 de la comuna de Villa Alemana, espacios de sensibilización, educación y difusión en torno al desarrollo de habilidades comunicacionales asertivas.

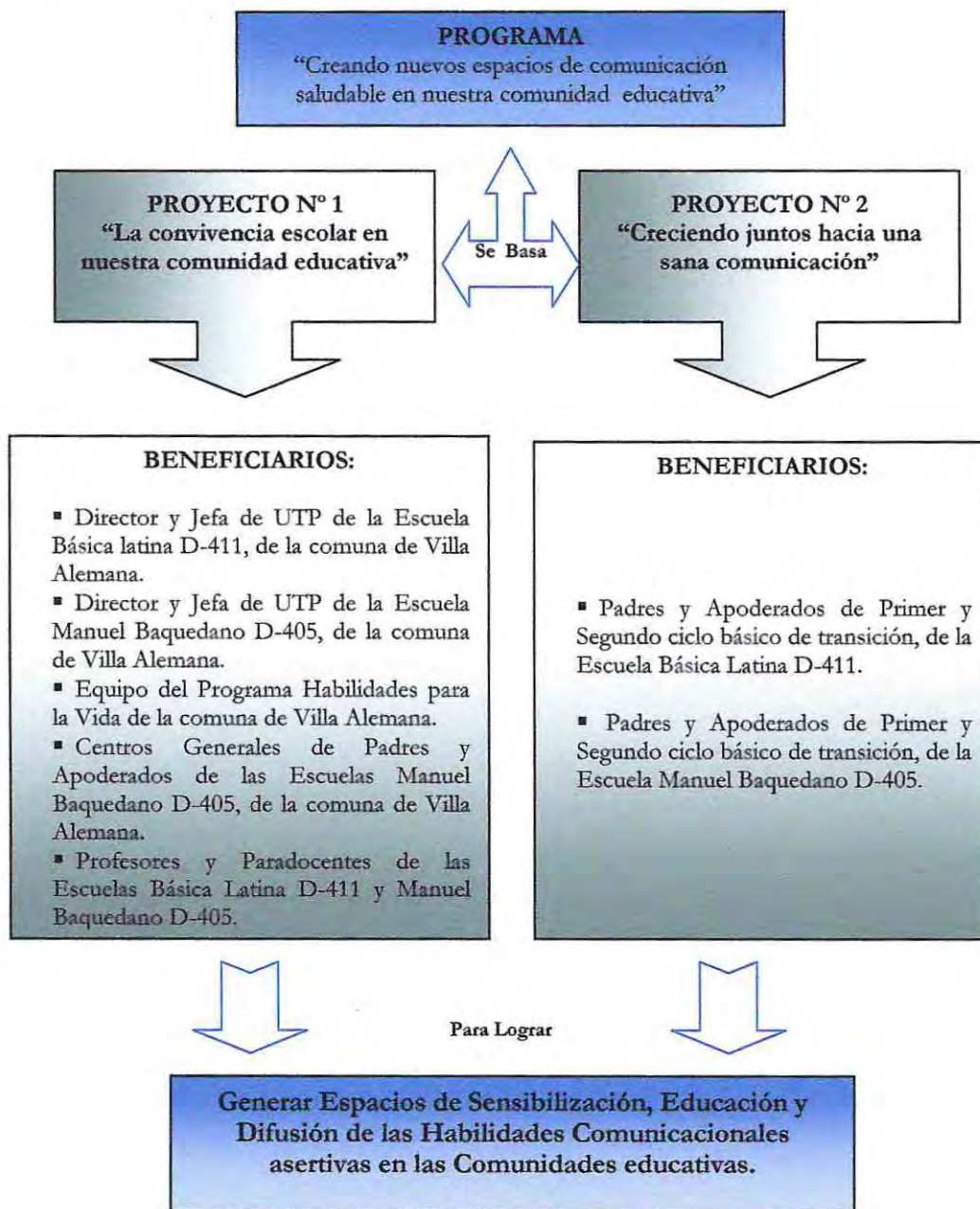
Dentro de dicho programa, se encuentran los dos proyectos que lo sustentan, los cuales se describirán en este capítulo. El primero de ellos se denomina: *"La convivencia escolar en nuestra comunidad educativa"*, este se dirige al equipo técnico del programa Habilidades para la Vida, directivos, profesores y centro general de padres y apoderados de los establecimientos educacionales B. Latina D-411 y M. Baquedano D-405 de la Comuna de Villa Alemana. Con la finalidad de difundir los resultados obtenidos de la investigación diagnóstica en torno a la convivencia escolar, con el fin de crear espacios de reflexión y sensibilización entorno dichos resultados.

El segundo proyecto diseñado se denomina: *"Creciendo juntos hacia una sana comunicación"*, dirigida a los apoderados de los establecimientos educacionales Básica Latina D-411 y Manuel Baquedano D-405 de la Comuna de Villa Alemana; Su intervención está orientada a sensibilizar y educar en torno a las habilidades comunicacionales, con la finalidad de proveer los conocimientos necesarios que les permitan solucionar conflictos. Dentro de dicho proyecto, se contempla desarrollar aspectos relacionados con la comunicación (tipos de comunicación, elementos de la

comunicación, proceso, etc.), y reforzar las habilidades comunicacionales de atención-escucha, empatía, expresión de sentimientos, asertividad y respeto.

A continuación se expondrá de forma gráfica los proyectos y sus actores beneficiados:

Figura 3.1: Mapa Conceptual del Programa.



3.3. OBJETIVOS DE PROGRAMACION

“Creando nuevos espacios de comunicación saludable en nuestra comunidad educativa”

▪ **Objetivo General:**

“Generar al interior de la comunidad educativa de los establecimientos educacionales Básica Latina D-411 y Manuel Baquedano D-405 de la comuna de Villa Alemana, espacios de sensibilización, educación y difusión en torno al desarrollo de habilidades comunicacionales asertivas”.

▪ **Objetivos Específicos:**

1. “Difundir a los actores de la comunidad educativa, tales como directivos, profesores y centro general de padres de los establecimientos educacionales Básica Latina D-411 y Manuel Baquedano D-405 de la comuna de Villa Alemana, información relevante en torno a la convivencia escolar”.

2 “Educar y sensibilizar a padres/apoderados de prebásica de los establecimientos educacionales Básica Latina D-411 y Manuel Baquedano D-405 de la comuna de Villa Alemana, sobre la temática de comunicación y habilidades comunicacionales asertivas”.

3.4. CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA

- **Dependencia**

El programa diseñado dependerá legalmente a la Corporación Municipal de Desarrollo Social de Villa Alemana y administrativamente al Programa Habilidades para la Vida de la misma comuna, este último realiza intervenciones de carácter promocional y de prevención en salud mental en los establecimientos educativos (de Villa Alemana), centrando su atención en los alumnos, profesores y apoderados del primer ciclo básico de transición a cuarto básico. De estas orientaciones radica el interés y motivación del HPV por implementar iniciativas que permitan acrecentar el bienestar de las escuelas y sus respectivos actores, así el programa diseñado se incluye dentro de estas líneas de acción.

- **Beneficiarios**

La intervención a ejecutar esta dirigida hacia dos grupos: en el primero están involucrados los directivos, profesores y centro general de padres de los establecimientos educacionales Básica Latina D-411 y Manuel Baquedano D-405 de la comuna de Villa Alemana. El segundo grupo lo conforman los apoderados del primer y segundo nivel de transición de las escuelas anteriormente señaladas.

Cabe señalar que los padres de kinder a octavo básico, arrojaron en su conjunto un menor dominio en habilidades comunicacionales, sin embargo se consideraran estos niveles (Prekinder y kinder) por dos criterios: El primero se relaciona con el compromiso e interés que estos apoderados tienen con las actividades extraprogramáticas, lo cual facilitará la concurrencia a las jornadas a ejecutar; y el segundo criterio se vincula con la permanencia de estos actores en la enseñanza básica de la escuela, convirtiéndolos en promotores de las habilidades comunicacionales asertivas, que transmitirán al resto de los apoderados en los niveles superiores.

▪ Estrategias

Para la implementación del programa y sus respectivos proyectos, la alumna seminarista orienta su intervención al Modelo Compensatorio²⁷. El cual busca suministrar equipamientos y facilidades para enfrentar el problema que afecta a estas comunidades educativas. Según esta orientación, el presente programa se desarrollará por estrategias socioeducativa y socioreflexiva.

El proyecto n° 1 se denomina: "*La convivencia escolar en nuestra comunidad educativa*", contempla la estrategia socioreflexiva con ayuda de material audiovisual (Data Show), ésta será implementada a través de una jornada en cada establecimiento educacional intervenido (Escuela B. Latina D-411 y M. Baquedano D-405), que permita a los directivos, profesores y representantes de los apoderados a reflexionar sobre los resultados de la investigación diagnóstica que se ligan a la realidad de la convivencia escolar.

El proyecto n° 2 denominado "*Creciendo juntos hacia una sana comunicación*", contará con cuatro jornadas en cada establecimientos educacional, donde se utilizarán módulos que contengan la información relacionada con la temática de comunicación humana y habilidades comunicacionales, en los cuales se utilizaran elementos socioeducativos, actividades lúdicos y prácticos, ya que se estima conveniente combinar el aprendizaje de elementos teóricos con ciertos elementos que permitan generar un clima más ameno y entretenido, facilitando así la comprensión del tema abordado, además de crear espacios de reflexión acerca de los mismos.

Las técnicas de intervención que se utilizarán son: "Entrega de Conocimientos" con el objetivo de proveer de elementos teóricos necesarios a los beneficiarios sobre las temáticas abordadas; También se incorporara la técnica de "Asignación de Tareas", la cual permite involucrar a los beneficiarios en las temáticas tratadas y mejorar su rol activo dentro de la comunidad escolar. Finalmente la técnica de "Reforzamiento de Conductas", que tiene como objetivo fortalecer las habilidades sociales y comunicacionales en torno a una nueva actitud de dialogo efectivo.

²⁷ Morales J, & Otros. "Psicología Social t Trabajo Social". Ed. 1ª. Macgraw-Hill, España 1996.

Los roles asumidos por la alumna seminarista, en el desarrollo de ambos proyectos son: Coordinación, motivación, animación y facilitador, de manera de propiciar el logro de las actividades propuestas

▪ **Recursos**

- a) **Recursos Humanos:** Los recursos a utilizar son: Alumna seminarista, el equipo técnico del programa habilidades para la vida, directores, jefes de UTP, apoderados del primer y segundo nivel de transición y finalmente los centros general de padres de ambas escuelas.
- b) **Recursos Materiales:** Los recursos a utilizar serán: Material fungible, lo cual corresponde a una resma de carta, papel craf, cartulinas de colores, tijeras, pegamento, revistas, tintas de impresora, lápices grafitos, fundas, diplomas, plumones permanentes, cd y fotocopias estarán propiciados por el programa Habilidades para la Vida. Mientras que el material audiovisual requerido tal como: Grabador de voz, cámara fotográfica y computador será facilitado por la alumna.
- c) **Recursos de Infraestructura:** Las jornadas reflexivas y socioeducativas se realizaran en las dependencias de las escuelas Básica Latina D-411 y Manuel Baquedano D-405 de la comuna de Villa Alemana. Para las jornadas socio reflexivo se utilizará los consejos de profesores de las respectivas escuelas, mientras que las jornadas socioeducativas de la escuela B. Latina se desarrollará en la biblioteca de la misma, y en la escuela M. Baquedano en la sala de multiuso.
- d) **Recursos Financieros:** Los recursos contemplados hacen referencia a la movilización de la alumna seminarista y a gastos de la adquisición de material fungible y comestible. En lo que respecta al origen de dichos recursos, estos serán costeados por la corporación municipal de desarrollo social de Villa Alemana.

e) **Tiempo:** Los proyectos contemplados en el programa serán desarrollados entre los meses de Marzo, Abril y Mayo del 2008. El proyecto “La convivencia escolar en nuestra comunidad” se ejecutara en el mes de marzo. Mientras que el proyecto “Creciendo juntos hacia una sana comunicación”, se contempla para los meses de abril y mayo del presente año.

Carta Gantt del Programa:

Cuadro 3.1: Tiempo Contemplado para la Ejecución del Programa.

Periodo Proyecto	Marzo				Abril				Mayo		
	Semana del 3 al 7	Semana del 10 al 14	Semana del 17 al 21	Semana del 24 al 28	Semana del 31/03 al 4	Semana del 7 al 11	Semana del 14 al 18	Semana del 21 al 25	Semana del 28/04 al 2	Semana del 5 al 9	Semana del 12 al 16
Proyecto N°1 “La convivencia escolar en nuestra comunidad educativa”											
Proyecto N°2 “Creciendo juntos hacia una sana comunicación”											

Tiempo Programado:

3.5. DISEÑO DEL PROGRAMA

Cuadro 3.2: Establece los Proyectos Contemplados y sus Características.

	PROYECTOS	DESCRIPCION	ESTRATEGIAS
PROGRAMA “Creando nuevos espacios de comunicación saludable en nuestra comunidad educativa”	Proyecto N°1 “La convivencia escolar en nuestra comunidad educativa”	El presente proyecto se encuentra orientado a difundir información recopilada a partir de la investigación diagnóstica realizada por la alumna seminarista, respecto a la convivencia escolar y sus hallazgos. Esto con el propósito de difundir, sensibilizar y solicitar el respaldo de toda la comunidad educativa (profesores, directivos y del centro general de padres) para motivar a los padres y apoderados a participar en las jornadas socioeducativas (talleres).	Para llevar a cabo el proyecto se realizarán jornadas socio reflexivas en cada establecimiento educacional. Previamente se ejecutarán las siguientes actividades. <ul style="list-style-type: none"> • Construcción de un dossier que contenga los antecedentes más relevantes de la investigación. ▪ Presentación en power point que contenga los datos u hallazgos más importantes de la investigación diagnóstica. ▪ Reuniones de coordinación.
	Proyecto N°2 “Creciendo juntos hacia una sana comunicación”	El presente proyecto se orienta a informar y educar a los padres y apoderados de prebásica, respecto a la comunicación humana, con la finalidad de proveer a los apoderados de dichos niveles los conocimientos necesarios que les permitan reflexionar sobre la importancia de una buena comunicación en la comunidad educativa y en la familia.	Para implementar el presente proyecto se ejecutarán jornadas socioeducativas en cada establecimiento educacional, con cuatro sesiones cada una. <p>Se considera las técnicas de entrega de conocimientos, asignación de tareas y reforzamiento de conductas.</p>

Como se puede apreciar en el cuadro anterior, es una breve descripción de los proyectos a ejecutar y que sustentan el programa, así como sus respectivas estrategias. Se destaca que en el proyecto n° 1 su accionar está dirigido a los profesores, directivos y los centros generales de padres y apoderados de los dos escuelas que se intervendrán. Por otra parte, en el proyecto n° 2, orienta su accionar a los apoderados del primer y segundo ciclo básico de transición.

PROYECTO N° 1 “La convivencia escolar en nuestra comunidad educativa”**Objetivo General del Proyecto:**

“Difundir a los actores de la comunidad educativa, tales como directivos, profesores y centro general de padres de los establecimientos educacionales Básica Latina D-411 y Manuel Baquedano D-405 de la comuna de Villa Alemana, información relevante en torno a la convivencia escolar”.

Objetivos Específicos del Proyecto:

- 1) “Lograr la elaboración y entrega de un dossier a cada establecimiento educacional intervenido (Básica Latina D-4111 y Manuel Baquedano D-405) de la Comuna de Villa Alemana, que contenga la información recopilada de la investigación diagnóstica respecto a su convivencia escolar”.
- 2) “Lograr la realización de reuniones de coordinación entre la alumnas seminaristas, el equipo técnico del programa Habilidades para la Vida y los directivos de los establecimientos educacionales Básica Latina D-4111 y Manuel Baquedano D-405 de la comuna de Villa Alemana, con el propósito de establecer los lineamientos para la realización de la intervención”.
- 3) “Lograr la realización de encuentros con los principales actores involucrados en el estudio sobre la convivencia escolar, con la finalidad de darles a conocer los principales resultados de la investigación diagnóstica llevada a cabo por la alumna seminarista, sobre los conflictos existentes en las comunidades educativas Básica Latina D-411 y Manuel Baquedano D-405 de la comuna de Villa Alemana, para concluir en una reflexión sobre los datos”.
- 4) “Lograr realizar encuentros con las educadoras de párvulo de los establecimientos Básica Latina D-411 y Manuel Baquedano D-405, con la finalidad de coordinar las estrategias para iniciar la intervención con los padres y apoderados de dichas escuelas”.

PROYECTO N° 2 “Creciendo juntos hacia una sana comunicación”**Objetivo General del Proyecto:**

“Educar y sensibilizar a padres/apoderados de prebásica de los establecimientos educacionales Básica Latina D-411 y Manuel Baquedano D-405 de la comuna de Villa Alemana, sobre la temática de comunicación y habilidades comunicacionales asertivas”.

Objetivos Específicos:

- 1) “Lograr convocar a los padres y apoderados involucrados en la intervención, para la realización de una futura jornada socioeducativa, referente a la temática de las habilidades comunicacionales asertivas”.
- 2) “Lograr confeccionar material de apoyo que facilite la comprensión y asimilación de los contenidos abordados en la jornada socioeducativa, por parte de los padres y apoderados involucrados en la intervención profesional”.
- 3) “Lograr generar instancias de educación y reflexión en torno a la comunicación y Habilidades Comunicacionales en los apoderados de prebásica de los establecimientos educacionales Básica Latina D-411 y Manuel Baquedano D-405 de la comuna de Villa Alemana”.
- 4) “Lograr Formar promotores de comunicación, a través de las temáticas desarrolladas por los padres y apoderados de prebásica de los establecimientos educacionales Básica Latina D-411 y Manuel Baquedano D-405 de la comuna de Villa Alemana”.
- 5) “Determinar el grado satisfacción y las percepciones de los actores beneficiarios, sobre la intervención y sus temáticas”.

MATRIZ DE PROGRAMACIÓN PROYECTO N° 1 “LA CONVIVENCIA ESCOLAR EN NUESTRA COMUNIDAD”

Objetivo General del Proyecto: “Difundir a los actores de la comunidad educativa, tales como directivos, profesores y centro general de padres de los Establecimientos educacionales Básica Latina D-411 y Manuel Baquedano D-405 de la comuna de Villa Alemana, información relevante en torno a la convivencia escolar”.

Fase	Objetivos Específicos	Dirigido a:	Actividades	Tiempo	Técnica y/o Estrategia	Responsable	Recursos	Objeto de Evaluación	Medios de Verificación
Organización	“Lograr la elaboración y entrega de un dossier a cada establecimiento educacional intervenido (Básica Latina D-411 y Manuel Baquedano D-405) de la Comuna de Villa Alemana, que contenga la información recopilada de la investigación diagnóstica respecto a su convivencia escolar”.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Directores y Jefes de U.T.P de los establecimientos educacionales D-411 y D-405 de Villa Alemana. 	<p>Actividad n° 1</p> <p>Construcción de documento informativo y presentación.</p>	10 al 12 de Marzo		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alumna Seminarista. 	<p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Alumna Seminarista <p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Computador ▪ Hojas tamaño carta. ▪ Carpetas. <p>Financieros:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Impresiones 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Objetivos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documento con los resultados del diagnóstico social por establecimiento educacional²⁸

²⁸ Ver Anexos, Capítulo Programación, n° 1

	<p>“Lograr la realización de reuniones de coordinación entre la alumnas seminaristas, el equipo técnico del programa Habilidades para la Vida y los directivos de los establecimientos educacionales Básica Latina D-4111 y Manuel Baquedano D-405 de la comuna de Villa Alemana, con el propósito de establecer los lineamientos para la realización de la intervención”.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Directores y Jefes de U.T.P de los establecimientos educacionales D-411 y D-405 de Villa Alemana. ▪ Equipo Técnico del programa HPV. 	<p>13 al 20 de Marzo</p>	<p>Técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Observación 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alumna Seminarista. 	<p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Directores ▪ Jefes de U.T.P ▪ Alumna Seminarista. ▪ Equipo Técnico del programa HPV. <p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sala ▪ Carpetas. <p>Documento con resultados del Diagnostico Social.</p> <p>Financieros:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Movilización alumna ▪ Impresiones 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tiempo ▪ Recursos ▪ Objetivo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dossier con los resultados del diagnostico social.
--	--	---	--------------------------	--	---	--	--	--

<p>Desarrollo</p>	<p>“Lograr la realización de encuentros con los principales actores involucrados en el estudio sobre la convivencia escolar, con la finalidad de darles a conocer los principales resultados de la investigación diagnóstica llevada a cabo por la alumna seminarista, sobre los conflictos existentes en las comunidades educativas Básica Latina D-411 y Manuel Baquedano D-405 de la comuna de Villa Alemana, para concluir en una reflexión sobre los datos”.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Profesores, padres y directivos de los establecimientos D-411 y D-405. 	<p>Actividad n° 1</p> <p>Jornada Socio Reflexiva:</p> <p>Dar a conocer a las comunidades escolares de ambos establecimientos educacionales los resultados del diagnóstico social y de la propuesta de intervención</p>	<p>24 al 28 de Marzo.</p>	<p>Técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> Observación <p>Estrategia:</p> <ul style="list-style-type: none"> Socio Reflexivo. 	<ul style="list-style-type: none"> Alumna Seminarista. 	<p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Directores Jefas de U.T.P Profesores de las escuelas D-411 y D-405. Centro general de padres de las escuelas. Representante del programa HPV: Alumna Seminarista <p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> Sala Data show Presentación power point. <p>Financieros:</p> <ul style="list-style-type: none"> Movilización alumna Impresiones 	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo Recursos Objetivo 	<ul style="list-style-type: none"> Pauta de Observación Estructurada²⁹. Presentación Power Point³⁰
-------------------	---	--	---	---------------------------	---	---	---	--	--

²⁹ Ver Anexos, Capítulo de Programación, n° 2

³⁰ Ver Anexos, Capítulo de Programación, n° 3

<p>Finalización</p>	<p>“Lograr realizar encuentros con las educadoras de párvulo de los establecimientos Básica Latina D-411 y Manuel Baquedano D-405, con la finalidad de coordinar las estrategias para iniciar la intervención con los padres y apoderados de dichas escuelas”.</p>	<p>▪ Profesores, entro general y padres directivos de los establecimientos D-411 y D-405.</p>	<p>Actividad N° 1: Al finalizar la entrega de los datos del diagnóstico, genera un espacio de reflexión sobre los mismos con los actores presentes.</p>	<p>24 al 28 de Marzo.</p>	<p>▪ Alumna Seminarista.</p>	<p>Humanos: ▪ Directores ▪ Jefas de U.T.P ▪ Educadoras de párvulo de las escuelas D-411 y D-405. ▪ Centro general de padres de las escuelas. ▪ Representante del programa HPV: ▪ Alumna Seminarista</p> <p>Materiales: ▪ Sala</p> <p>Financieros: ▪ Movilización alumna</p>	<p>▪ Tiempo ▪ Recursos ▪ Objetivo</p>	<p>▪ Establecer estrategias de motivación.</p>
---------------------	--	---	--	---------------------------	------------------------------	--	---	--

CARTA GANTT: PROYECTO N° 1 “LA CONVIVENCIA ESCOLAR EN NUESTRA COMUNIDAD”

Cuadro 3.3: Establece el tiempo contemplado en la ejecución del proyecto.

Actividades	Periodos	Semana de organización 3 al 7 de Marzo	Semana del 10 al 14 de Marzo	Semana del 17 al 21 de Marzo	Semana del 24 al 28 de Marzo
1. Planificación y organización del proceso de ejecución.					
2. Construcción de documento informativo.					
3. Coordinar las reuniones con los directivos de los Establecimientos educacionales Básica Latina D-411 y Manuel Baquedano D-405 de la comuna de Villa Alemana.					
4. Entregar material informativo a los directivos de los Establecimientos D-411 y D-405.					
5. Dar a conocer a las comunidades escolares de ambos establecimientos educacionales los resultados del diagnóstico social y de la propuesta de intervención					
6. Al finalizar la entrega de los datos del diagnóstico, genera un espacio de reflexión sobre los mismos con los actores presentes.					

Tiempo Programado: Tiempo de Holgura:

MATRIZ DE PROGRAMACIÓN PROYECTO N° 2 CRECIENDO JUNTOS HACIA UNA SANA COMUNICACIÓN”

Objetivo General del Proyecto: “Educar y sensibilizar a padres/apoderados de prebásica de los establecimientos educacionales Básica Latina D-411 y Manuel Baquedano D-405, sobre la temática de comunicación y habilidades comunicacionales”.

Fase	Objetivos Específicos	Dirigido a:	Actividades	Tiempo	Técnica y/o Estrategia	Responsable	Recursos	Objeto de Evaluación	Medios de Verificación
Motivación	“Lograr convocar a los padres y apoderados en la intervención, para la realización de una futura jornada socioeducativa, referente a la temática de las habilidades comunicacionales asertivas”.	Padres y apoderados de prebásica de los establecimientos educacionales D-411 y D.405.	Actividad n° 1 Elaborar invitaciones y afiches para la jornada socioeducativa.	31 de Marzo al 1 de Abril.		Alumna seminarista	Humanos: ▪ Alumna Seminarista Materiales: ▪ Hojas tamaño carta. ▪ Cartulinas ▪ pegamentos ▪ Computador. Financieros: ▪ Impresiones.	▪ Tiempo ▪ Recursos ▪ Objetivo	Invitaciones para la jornada socioeducativa ³¹ .
		Padres y apoderados de prebásica de los establecimientos educacionales D-411 y D.405.	Actividad n° 2 Entregar invitaciones a los padres y apoderados de prebásica a través de los alumnos y fijación de afiches.	2 al 4 de Abril.		Alumna seminarista	Humanos: ▪ Alumna Seminarista Materiales: ▪ Invitaciones Financieros: ▪ Movilización alumna.	▪ Tiempo ▪ Recursos ▪ Objetivo	Invitaciones para la jornada socioeducativa.

³¹ Ver Anexos, Capítulo Programación, N° 4

	<p>“Lograr confeccionar material de apoyo que facilite la comprensión y asimilación de los contenidos abordados en la jornada socioeducativa, por parte de los padres y apoderados involucrados en la intervención profesional”</p>	<p>Padres y apoderados de los establecimientos D-411 y D.405.</p>	<p>Actividad n° 3 Definir y ordenar las temáticas sobre habilidades comunicacionales a los apoderados, con el fin de promoverlas como una herramienta fundamental para las relaciones interpersonales.</p>	<p>Del 7 al 11 de Abril.</p>	<p>Alumna seminarista</p>	<p>Humanos: ▪ Alumna Seminarista Materiales: ▪ Computador ▪ Teorías de comunicación y sus elementos. ▪ Hojas tamaño carta. Financieros: ▪ Impresiones</p>	<p>▪ Tiempo ▪ Recursos ▪ Objetivo</p>	<p>Creación de pauta de trabajo con las temáticas, sesión a sesión³².</p>
--	---	---	---	------------------------------	---------------------------	--	---	--

³² Ver Anexos, Capítulo Programación, n° 5

Desarrollo	<p>“Lograr generar instancias de educación y reflexión en torno a la comunicación y Habilidades Comunicacionales en los apoderados de prebásica de los establecimientos educacionales Básica Latina D-411 y Manuel Baquedano D-405 de la comuna de Villa Alemana”.</p>	<p>Los padres y apoderados que asistan a las jornadas socioeducativas.</p>	<p>Actividad n°1</p> <p>Jornada Socioeducativa</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bienvenida ▪ Presentación del taller y del programa HPV. ▪ Dinámica ▪ Trabajo en grupo ▪ ¿Qué es la comunicación? ▪ Plenario ▪ Temática ▪ Síntesis. ▪ Agradecimientos. 	<p>Del 14 al 18 de abril.</p>	<p>Estrategia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Socioeducativa ▪ Socioreflexiva <p>Técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Observación 	<p>Alumna seminarista</p>	<p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Alumna Seminarista. ▪ Representante del programa H.P.V ▪ Padres y apoderados de prebásica de las escuelas D-411 y D-405. <p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Papel graf ▪ Plumones ▪ Comestibles. ▪ Sala <p>Financieros:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Movilización alumna. ▪ Comestibles. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tiempo ▪ Recursos ▪ Objetivo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pauta observación³³ estructurada. ▪ Registro de asistencia.
------------	--	--	--	-------------------------------	--	---------------------------	--	--	---

³³ Ver Anexos, Capítulo Programación, n° 6

	<p>Lograr generar de instancias de educación y reflexión en torno a la comunicación y Habilidades Comunicacionales en los apoderados de prebásica de los establecimientos educacionales Básica Latina D-411 y Manuel Baquedano D-405 de la comuna de Villa Alemana.</p>	<p>Los padres y apoderados que asistan a las jornadas socioeducativas.</p>	<p>Actividad n°2</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bienvenida ▪ Temática: niveles de comunicación, y tipos de comunicación. ▪ dinámica ▪ Trabajo en grupo: sensibilización. ▪ Síntesis. ▪ Agradecimientos. 	<p>Del 21 al 25 de Abril.</p>	<p>Estrategia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Socioeducativa ▪ Socioreflexiva <p>Técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Observación 	<p>Alumna seminarista</p>	<p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Alumna Seminarista. ▪ Padres y apoderados de prebásica de las escuelas D-411 y D-405. <p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Papel graf ▪ Plumones ▪ Comestibles. ▪ Sala <p>Financieros:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Movilización alumna. ▪ Comestibles. 	<p>▪ Tiempo</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Recursos ▪ Objetivo 	<p>▪ Pauta observación estructurada.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Registro de asistencia.
--	---	--	--	-------------------------------	--	---------------------------	--	--	--

	<p>“Lograr Formar promotores de comunicación, a través de las temáticas desarrolladas por los padres y apoderados de prebásica de los establecimientos educacionales Básica Latina D-411 y Manuel Baquedano D-405 de la comuna de Villa Alemana”.</p>	<p>Los padres y apoderados que asistan a las jornadas socioeducativas.</p>	<p>Actividad n° 3</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bienvenida ▪ Temática: “Habilidades comunicacionales” ▪ Dinámica: Las Visitas. ▪ Plenario y síntesis. ▪ Trabajo en grupo: creación del afiche. ▪ Evaluación. ▪ Agradecimientos. 	<p>Del 28 de Abril al 2 de Mayo.</p>	<p>Estrategia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Socioeducativa ▪ Socioreflexiva <p>Técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Observación ▪ Cuestionario. 	<p>Alumna seminarista</p>	<p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Alumna Seminarista. ▪ Padres y apoderados de prebásica de las escuelas D-411 y D-405. <p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Papel Craf ▪ Plumones ▪ Comestibles. ▪ Sala ▪ Lápices grafitos ▪ Pegamentos ▪ Tijeras ▪ Revistas ▪ Cartulinas de colores <p>Financieros:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Movilización alumna. ▪ Comestibles. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tiempo ▪ Recursos ▪ Objetivo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pauta de observación estructurada. ▪ Registro de asistencia. ▪ Cuestionario de evaluación³⁴.
--	---	--	--	--------------------------------------	---	---------------------------	--	--	---

³⁴ Ver Anexos, Capítulo Programación, n° 7

Finalización	<p>“Determinar el grado satisfacción y las percepciones de los actores beneficiarios, la sobre intervención y sus temáticas”.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Los padres y apoderados que asistan a las jornadas socioeducativas. ▪ Directores y jefas de UTP. ▪ Representante del Programa HPV. 	<p>Actividad n° 1</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bienvenida ▪ Presentación de power point y afiches. ▪ Convivencia. ▪ Entrega de diplomas ▪ Entrevistas. ▪ Cierre y despedida. 	<p>Del 5 al 9 de mayo.</p>	<p>Estrategia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Socioeducativa ▪ Socio reflexiva <p>Técnicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Observación ▪ Entrevistas. 	<p>Alumna seminarista</p>	<p>Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Alumna Seminarista. ▪ Representante del programa H.P.V. ▪ Directivos de las escuelas D-411 y D-405. ▪ Padres y apoderados de prebásica de las escuelas D-411 y D-405. <p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Afiches. ▪ Data show ▪ computador ▪ Engrapadora. <p>Financieros:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Movilización alumna. ▪ Comestibles. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tiempo ▪ Recursos ▪ Objetivo 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pauta de observación estructurada. ▪ Registro de asistencia. ▪ Entrevistas³⁵.
--------------	---	--	---	----------------------------	---	---------------------------	---	--	--

³⁵ Ver Anexo, Capítulo de Programación, n° 8.

CARTA GANTT: PROYECTO N° 2 "CRECIENDO JUNTOS HACIA UNA SANA COMUNICACIÓN"

Cuadro 3.4: Establece el tiempo contemplado en la ejecución del proyecto.

Períodos	Semana del 31 de marzo al 4 de Abril							Semana del 7 al 11 de Abril							Semana del 14 al 18 de Abril							Semana del 21 al 25 de Abril							Semana del 28 de Abril al 2 de Mayo							Semana del 5 al 9 de Mayo.													
	31	1	2	3	4	7	8	9	10	11	14	15	16	17	18	21	22	23	24	25	28	29	30	1	2	5	6	7	8	9																			
Actividades																																																	
Elaborar invitaciones para la jornada socioeducativa.																																																	
Entregar invitaciones a los padres y apoderados de prebásica a través de los alumnos.																																																	
Establecer y ordenar las temáticas sobre habilidades comunicacionales a los apoderados, con el fin de promoverlas como una herramienta fundamental para las relaciones interpersonales.																																																	
1ª Jornada: Bienvenida																																																	
2ª Jornada: la comunicación y sus habilidades..																																																	
3ª Jornada: creación de afiche.																																																	
4ª Jornada: finalización.																																																	

Tiempo Programado.

Tiempo de Holgura

3.6. PROGRAMACION DE LA ESTRATEGIA EVALUATIVA

▪ Modelos de Evaluación

De acuerdo a las características del programa y su metodología, se reconoce como necesario establecer una evaluación Cualitativa y Cuantitativa. Utilizando aspectos de ambas estrategias, de manera que estas responden eficientemente a la intervención a la realizar.

Del Modelo Cualitativo que se utilizará en este seminario de título, se implementará el Modelo Global de Evaluación Iluminativa (M. Parlett), el cual se caracteriza por ser un modelo interpretativo, que permite recoger las percepciones de los actores involucrados en el programa, lo cual proporciona información necesaria para realizar la evaluación. Este modelo fue seleccionado por que presenta ventajas, tales como: Permite el conocimiento popular, sentido común de los grupos participantes, permitiendo generar espacios de reflexión en torno al avance del programa, además recoge gran cantidad de información, enriqueciendo el programa y puede fundamentar el proceso de toma de decisiones.

En lo que respecta a la utilización de un Modelo Cuantitativo, se estima conveniente el uso del Modelo de Evaluación por Objetivos (uno de sus exponentes es Tyler), con la finalidad de determinar el grado de logros de los objetivos planteados. Considerando los tiempos señalados para la ejecución del programa, así como también la evaluación de los recursos humanos, financieros, materiales y la evaluación de las etapas del proyecto. Este modelo al igual que el modelo Iluminativo, fue elegido por que se sustenta en ciertos criterios, tales como de validez y confiabilidad permite descubrir con claridad los logros existentes en la implementación del proyecto.

▪ Criterios de Evaluación:

Son aquellos aspectos que serán medidos a través de instrumentos cuantitativos y cualitativos, para verificar si los objetivos específicos de los proyectos fueron alcanzados en las actividades ejecutadas, y con ello el objetivo general del programa.

Evaluación de los Proyectos y Programa

Se consideran los siguientes criterios, para evaluar los proyectos y el programa:

- a) Logro de Objetivos: Dentro de este se considera los criterios de Participación, Asistencia de los beneficiarios a los proyectos; Y alcance de Conocimientos Teóricos sobre las temáticas desarrolladas.
- b) Evaluación de Estrategias de Intervención: Se considera si las estrategias y técnicas elegidas fueron adecuadas para realizar la intervención social.
- c) Valoración: Este criterio se basa en aspectos subjetivos, tales como Percepción de los beneficiarios en torno a las jornadas socioeducativas y los Intereses de estos actores para mejorar la convivencia escolar.
- d) Evaluación de Recursos: Se medirán los recursos humanos, materiales, infraestructura, financiamiento y tiempo, en base si estos fueron apropiados para alcanzar los objetivos de los proyectos y finalmente del programa.

Evaluación del Proceso Metodológico

Para evaluar dicho proceso se considera: Diagnóstico, Programación; Ejecución y Evaluación (ciclo tecnológico), que a continuación se detallarán los aspectos a evaluar en cada uno de ellos:

- a) Diagnóstico Social: Se considerará en esta etapa, la pertinencia del marco teórico en torno a la problemática detectada, y del Diseño de Investigación que se realizó.

- b) Programación: Los elementos a evaluar en esta etapa es el diseño del programa y los proyectos que lo sustentan. Así como también la coherencia con la problemática detectada.
- c) Ejecución: Se medirá el desarrollo de la intervención social, es decir, si las jornadas fueron realizados de acuerdo a lo planificado y con los elementos requeridos.
- d) Evaluación: Se medirán los modelos evaluativos, si estos fueron pertinentes y coherentes a los instrumentos de evaluación.

▪ Tipología de Evaluación

A continuación se presenta en el siguiente cuadro, una clasificación de la evaluación que se desarrollará en el programa en base a diferentes criterios.

Cuadro 3.5: Tipología a utilizar en la evaluación del programa y sus proyectos.

Según el Momento.	Evaluación Terminal	Se implantará después que el programa ha finalizado; pretende establecer cual fue su funcionamiento y sus resultados. Si estos fueron logrados según los objetivos propuestos derivara en conclusiones útiles que permitan un perfeccionamiento del programa.
Según la Función.	Evaluación Sumativa	Se considera una evaluación sumativa, puesto que el proyecto que se lleva a cabo es piloto. Es necesario determinar, posteriormente ejecutado el programa, el impacto de este y las necesidades de los beneficiarios. Permitiendo recoger información que será útil para tomar decisiones.
Según el evaluador.	Autoevaluación con rasgos de evaluación interna	Se considera como autoevaluación en tanto que la evaluación de una tesis se encuentra a cargo de la alumna seminarista que implementa el programa. De acuerdo a esto la valoración será referida a sus propias actividades determinando si se cumplieron las metas propuestas. Esta autoevaluación concentra rasgos de la evaluación interna, puesto que se pretende lograr un grado de objetividad en el levantamiento de información. Los actores que cumplirán esta tarea serán aquellos que están relacionados directamente con el programa y tengan nociones de los criterios de logro.
Según los	Asistencia	Se considerará que la asistencia al finalizar la ejecución

critérios de evaluación		del programa sea de un 70% de los padres y apoderados, al igual que se considerara la presencia de los directivos en el cierre de las jornadas. Así como también la asistencia de todos los profesores, directivos y representantes del centro general de padres.
	Participación	Se espera que durante las actividades, exista una retroalimentación entre los participantes, dando espacio para opinar y reflexionar sobre las temáticas tratadas.
	Valoración	Este criterio tiene como propósito establecer el grado de satisfacción que posean los actores involucrados en los programas y sus respectivas apreciaciones de los mismos. Para que este criterio sea concretado se utilizarán instrumentos de evaluación tanto cuantitativos como cualitativos.
	Estrategias de Intervención	Se espera que el modelo de intervención, junto con las estrategias y técnicas, sean pertinentes y alcancen los objetivos del programa.
Según las etapas del ciclo tecnológico	Diagnostico Social	Es necesario evaluar el diagnostico pues se considera vital establecer si este fue adecuado o no, ya que la etapas siguientes como es el caso de la planificación se basa en el diagnostico social.
	Planificación	Se considera importante evaluar el diseño del programa y sus proyectos, para establecer si los objetivos operativos son acordes con las necesidades de las comunidades educativas intervenidas.
	Ejecución	En esta etapa, es fundamental evaluar la implementación y desarrollo de las actividades propuestas, para comprobar si fueron acordes a las necesidades de los actores involucrados.
	Evaluación	Finalmente, es necesaria la evaluación de las estrategias evaluativos, considerando si fueron las pertinentes y acordes para tasar todos los aspectos del seminario.
Según escala del Proyecto.	Pequeño	Se considera que el proyecto es pequeño, puesto que los evaluadores están en permanente interacción con el equipo y la población participante.
Según a quien se dirige.	A los técnicos	Esta evaluación esta dirigida al Programa Habilidades para la Vida H.P.V de Villa Alemana, por ser la el lugar donde surge el tema del estudio.

De acuerdo a este cuadro, se establece una clasificación y ordenamiento de lo que será evaluado, con el fin de tener una visión clara al momento de medir los resultados del programa y sus proyectos.

3.7. TECNICAS E INSTRUMENTOS A UTILIZAR EN LA EVALUACION DEL PROGRAMA.

A continuación se expondrán las técnicas que se manejarán en la evaluación del programa con sus respectivos instrumentos evaluativos.

- **Observación**

Esta técnica se utilizará para percibir los hechos, sin provocar mensajes verbales por parte de los individuos. Para lograr la eficacia en la observación, la alumna realizara una pauta con los principales criterios a observar, que a continuación se detallarán.

- a) **Pauta de Observación Estructurada:** Los criterios que se evaluaran tiene relación con la disposición de los beneficiarios de los programas en torno a: Las actividades y el trabajo en grupo.

- **Entrevistas**

A través de esta técnica se buscan expresiones orales de las personas involucradas y beneficiarias de ambos proyectos, con el fin de obtener las percepciones, actitudes y sugerencias del trabajo realizado y el impacto que tuvo la intervención profesional de quienes participaron en las jornadas.

- **Cuestionario**

Esta técnica busca identificar y medir los aprendizajes teóricos y percepciones del trabajo realizado. Se aplicará en la última jornada socioeducativa, dentro de esta se consideran los siguientes tópicos: Percepción del ambiente del grupo, percepción en torno a la conducción de las jornadas, conocimientos de los objetivos del taller, conocimientos sobre las temáticas tratadas y finalmente el grado de Satisfacción de las jornadas socioeducativas.

Cabe destacar que el **Registro de Asistencia**, es un instrumento que se utilizará con la finalidad de registrar la asistencia a cada una de las jornadas; Dicho instrumentos permitirá establecer si el criterio de evaluación correspondiente a “Asistencia” fue cumplido o no.

Finalmente el **Registro fotográfico**, se empleara para comprobar la participación y asistencia de los actores involucrados en las actividades programadas y las actividades realizadas. .

CAPITULO IV
EJECUCION



CAPITULO IV

EJECUCION

4.1. PRESENTACION

El presente capítulo da cuenta de la fase de ejecución del programa “*Creando nuevos espacios de comunicación saludable en nuestra comunidad educativa*”, el cual tiene por propósito dar a conocer el desarrollo de las jornadas realizadas, a partir de cada uno de los proyectos implementados en las unidades educativas.

Se presentarán las actividades ejecutadas de acuerdo a cada proyecto (para tener claridad en el objetivo que se pretende alcanzar) y en relación a la comunidad escolar intervenida, describiendo cada una de las jornadas y los elementos que estuvieron presentes y la evaluación sintetizada de cada una de ellas.

4.2. EJECUCION DEL PROYECTO N° 1: “La Convivencia escolar en nuestra comunidad educativa”.

Objetivo General: “Difundir a los actores de la comunidad educativa, tales como directivos, profesores y centro general de padres de los establecimientos educacionales Básica Latina D-411 y Manuel Baquedano D-405 de la comuna de Villa Alemana, información relevante en torno a la convivencia escolar”.

I. Fase de Organización

1ª Actividad

▪ Objetivo Específico:

“Lograr la elaboración y entrega de un dossier a cada establecimiento educacional intervenido (Básica Latina D-4111 y Manuel Baquedano D-405) de la Comuna de Villa Alemana, que contenga la información recopilada de la investigación diagnóstica respecto a su convivencia escolar”.

▪ Descripción de la Actividad:

La primera actividad de la alumna seminarista fue elaborar los documentos informativos, los cuales se entregaran a los directores y jefas de UTP de los establecimientos educacionales Básica Latina y Manuel Baquedano D-405, que contendrán los datos relevantes de la investigación diagnóstica realizada. Así como también se efectuará las presentaciones en power point que difundirá en las reuniones del consejo de profesores en las respectivas escuelas y en las reuniones de los centros generales de padres y apoderados de los mismos.

Esta actividad se logro concretar en los tres días programados, gracias a los materiales disponibles, como las carpetas, tinta e impresora facilitada por la institución patrocinante.

- Evaluación de la Actividad:

Esta actividad se considera lograda, ya que utilizo los recursos tales como materiales, humanos y tiempos programados.

2ª Actividad

- Objetivo Específico:

“Lograr la realización de reuniones de coordinación entre la alumnas seminaristas, el equipo técnico del programa Habilidades para la Vida y los directivos de los establecimientos educacionales Básica Latina D-4111 y Manuel Baquedano D-405 de la comuna de Villa Alemana, con el propósito de establecer los lineamientos para la realización de la intervención”.

- Descripción de la Actividad:

Posteriormente a la elaboración de los documentos informativos, la alumna solicito al equipo del programa habilidades para la vida una reunión para dar a conocer los resultados de la investigación, la cual se realizo el día jueves 13 de Marzo. De esta reunión se establecieron los parámetros de intervención y los beneficiarios, así como también se especifico el apoyo y valoración del trabajo realizado en el proceso de investigación.

Ese mismo día se solicito a los establecimientos educacionales involucrados en la intervención una reunión con los directivos de estos, en conjunto con el equipo técnico del Programa Habilidades para la Vida, con el fin de reestablecer el apoyo y compromiso de estas instituciones. Las reuniones se programaron para el lunes 17 de Marzo a las 9:00 en la escuela Manuel Baquedano D-405; y el día jueves 20 del mismo mes a las 11:00 hrs. en la escuela Básica Latina D-411.

▪ Evaluación de la Actividad:

Esta actividad fue lograda con éxito, pues que se realizo en los tiempos, y con los recursos humanos establecidos con anterioridad. Los cuales me mostraron disponibles y con interés.

3ª Actividad

▪ Objetivo Especifico:

“Lograr la realización de reuniones de coordinación entre la alumnas seminaristas, el equipo técnico del programa Habilidades para la Vida y los directivos de los establecimientos educacionales Básica Latina D-4111 y Manuel Baquedano D-405 de la comuna de Villa Alemana, con el propósito de establecer los lineamientos para la realización de la intervención”.

▪ Descripción de la Actividad:

De las reuniones planificadas anteriormente, se decidió trabajar con los apoderados del primer y segundo nivel de transición, es decir, los apoderados de prekinder y kinder de los respectivos establecimientos educacionales. Seleccionados por tres criterios: El primero por requerimiento de los directivos, quienes solicitaron que se realizaran acciones a los apoderados de los primeros niveles de transición por ser padres/apoderados que presentan mayores niveles de compromiso y participación en actividades extra-programáticas; El segundo criterio es por que estos actores educativos arrojaron menor dominio en las habilidades comunicacionales; Y finalmente el tercer criterio se estableció por el impacto que puede tener la intervención en dichos actores educativos.

Posteriormente a los acuerdos e intereses que se acordaron en esta reunión, se dio cita para presentar los resultados del diagnostico social a los actores involucrados en el estudio, en la escuela Básica Latina para el lunes 24 de Marzo y en la escuela Manuel Baquedano el viernes 28 del mismo mes en los consejos de profesores de los respectivos colegios.

Finalmente se entregó los documentos con los resultados de la investigación diagnóstica a los directivos de cada escuela, los cuales fueron recibidos con agrado por estos, considerándolos como un apoyo para su gestión.

▪ Evaluación de la Actividad:

Esta actividad se da por satisfecha, alcanzando el objetivo programado. Desde sus tiempos, hasta el apoyo y compromiso asumido por los directivos de ambas unidades educativas.

II. Fase de Desarrollo

1ª Actividad

▪ Objetivo Específico:

“Lograr la realización de encuentros con los principales actores involucrados en el estudio sobre la convivencia escolar, con la finalidad de darles a conocer los principales resultados de la investigación diagnóstica llevada a cabo por la alumna seminarista, sobre los conflictos existentes en las comunidades educativas Básica Latina D-411 y Manuel Baquedano D-405 de la comuna de Villa Alemana, para concluir en una reflexión sobre los datos”.

▪ Descripción de la Actividad:

El lunes 24 de Marzo la alumna seminarista se dirigió a las dependencias de la escuela Básica Latina con el motivo de exponer en el consejo de profesores los resultados del diagnóstico social y la propuesta de intervención profesional.

Durante el desarrollo de esta la alumna, fue presentando su exposición y explicando los principales hallazgos a los actores involucrados en el estudio. Estos se mostraron interesados por los datos referentes a las características socioeconómicas y las causas de los conflictos al interior de la comunidad educativa.

Al finalizar la presentación se dio inicio a la reflexión y aportes que estos actores quisieran manifestar, el primero que se pronunció frente a estos datos, fue el director, quien señaló que estaba conciente que los canales de comunicación entre los diferentes actores no estaba funcionando, pero que esta investigación le daba el respaldo para en un futuro trabajar junto a los colegas esta falencia que perjudica el buen desempeño y funcionamiento de la escuela.

Posteriormente otros profesores se unieron a las reflexiones del director. Otro de los alcances que se realizó en este encuentro fue los resultados de las enfermedades profesionales, especialmente del estrés y depresión. Quienes se mostraron de acuerdo a estos resultados y consideraron que es un tema general y de importancia para ellos.

Finalmente los profesores, paradocentes y directivos expresaron su agradecidos por la retroalimentación de información que se les entregó, pues señalaron que siempre contestas encuestas a diferentes entidades o grupos de alumnas, y esta era la primera vez que recibían de vuelta la información.

En la escuela Manuel Baquedano D-405, el encuentro con los profesores se realizó para el día viernes 28 de Marzo, específicamente en un consejo de profesores.

Durante la presentación de los resultados de la investigación diagnóstica, los profesores se mostraron atentos y respetuosos a la exposición de la alumna, sin embargo al finalizar la presentación y dar inicio a la reflexión que se sustentaría a dichos resultados, los profesores no mostraron gran sorpresa, y la participación que estos tuvieron fue escasa, lo que impidió que la deliberación se desarrollara en los tiempos esperados.

Solamente dos profesores comentaron que les pareció interesante cuáles eran las causas de los conflictos existentes y las formas como lo solucionaban, lo que les daba a reflexionar sobre sus propios actos y consideraban que era una oportunidad para mejorarlos.

Para finalizar la alumna dio las gracias a los profesores por su atención y colaboración.

Los días 25 y 26 de Marzo, la alumna se reunió con los respectivos centros generales de padres de las escuelas intervenidas. En el establecimiento educacional Básica Latina D-411, los representantes de los padres y apoderados, no se interesaron en los resultados, y los consideraron no válidos, pues tiene la noción que los apoderados no contestan fehacientemente las encuestas que se realizan, por tanto los datos que la alumna entregó no son representativos para ellos. De igual forma le dieron las gracias a la alumna.

El día miércoles 26 de Marzo, la alumna se reunió con el centro general de padres y apoderados de la escuela Manuel Baquedano D-405. A diferencia del otro centro este se sintió representado por los resultados de la investigación diagnóstica, y se mostraron colaboradores para con la alumna y le facilitaron unos minutos en la reunión con los subcentros para exponer los resultados, para el día jueves 27 del mismo mes a las 15:00 horas.

El día jueves a las 15:30 horas se dio inicio a la reunión de los subcentros en donde la alumna seminarista presentó los principales resultados del diagnóstico social. Frente a estos los padres y apoderados se mostraron interesados y representados por los datos señalados, así como también agradecidos por considerarlos en esta investigación.

Finalmente la alumna dio las gracias a los representantes del centro general de apoderados por el espacio otorgado y a los subcentros por su atención y respeto.

▪ Evaluación de la Actividad:

En relación a los encuentros realizados en el consejo de profesores de la escuela Básica Latina se considera como lograda y satisfactoria, puesto que se logró el apoyo y valoración de los datos entregados, sin embargo el centro general de padres y apoderados no consideraron dichos datos como verdaderos, pues asumen que los apoderados mienten en las encuestas o cuestionarios que se aplican en la escuela, por esta misma razón no se mostraron interesados en apoyar la propuesta de intervención del proyecto n° 2.

Por otra parte, en la escuela M. Baquedano, en el consejo de profesores no se dio cumplimiento del objetivo, puesto que la reflexión y el apoyo esperado no fue el más idóneo. Así como tampoco se mostraron sorprendidos por los resultados expuestos. Sin embargo el centro general de apoderados de esta escuela se interesó y asumió la responsabilidad de apoyar el trabajo a realizar por la alumna seminarista.

De acuerdo a todo estos datos se puede concluir que el objetivo no fue alcanzado en su 100%, debido que en ambos establecimientos faltó el apoyo de alguno de los actores involucrados.

III. Fase de Finalización

1ª Actividad

▪ **Objetivo Específico:**

“Lograr realizar encuentros con las educadoras de párvulo de los establecimientos Básica Latina D-411 y Manuel Baquedano D-405, con la finalidad de coordinar las estrategias para iniciar la intervención con los padres y apoderados de dichas escuelas”.

▪ **Descripción de la Actividad:**

La alumna seminarista posteriormente presentar los resultados a los principales actores involucrados en el estudio, se reunió con las educadoras de párvulo de los respectivos establecimientos educacionales.

De estos encuentros se sustrajo que la estrategias para motivar a los padres y apoderados, las cuales serán: Darles una invitación detallada del contenido de las jornadas socioeducativas; así como también pegar afiches que contuviera los principales beneficios que se otorgarían en estas actividades; y finalmente el horario apropiado según las educadoras de párvulo, es a las 8:30 a.m., pues a esta hora entran los alumnos de prebásica.

Finalmente la alumna recogió estas ideas y las hizo realidad durante la primera semana de Abril. Las invitaciones fueron timbradas por las respectivas escuelas. Y los afiches fueron pegados en las entradas de los colegios y en los pabellones de la prebásica. Las fechas de inicio de las jornadas socioeducativas fueron fijadas para el martes 15 de Abril a las 8.30 horas en la escuela Básica Latina D-411 y para el Miércoles 16 de Abril a la misma hora en la escuela Manuel Baquedano D-405.

▪ *Evaluación de la Actividad:*

Se considera lograda esta actividad, puesto que se alcanzó a realizar una retroalimentación entre los datos entregados y las estrategias que las educadoras facilitaron a la alumna, para lograr motivar a los apoderados a participar en la intervención posterior.

4.3. EJECUCION DEL PROYECTO N° 2 “*Creciendo juntos hacia una sana comunicación*”.

Objetivo General: “Educar y sensibilizar a padres/apoderados de prebásica de los establecimientos educacionales Básica Latina D-411 y Manuel Baquedano D-405 de la comuna de Villa Alemana, sobre la temática de comunicación y habilidades comunicacionales asertivas”.

ESCUELA BÁSICA LATINA D-411

I. Fase de Motivación

1ª Actividad

▪ **Objetivo Específico:**

“Lograr convocar a los padres y apoderados involucrados en la intervención, para la realización de una futura jornada socioeducativa, referente a la temática de las habilidades comunicacionales asertivas”.

▪ **Descripción de la Actividad:** Consiste en elaborar invitaciones para la jornada socioeducativa.

Esta acción fue realizada durante los días del 31 de Marzo y 1 de Abril, en donde se acordó con anterioridad con las educadoras de párvulo, que la información descrita en las invitaciones, estuviera orientada a los beneficios que recibirían los padres y apoderados y el objetivo general de las jornadas socioeducativas. Esto con el fin de que la información fuese concisa y no se prestara para malos entendidos o perjudicara el interés de los actores involucrados en el estudio.

Posteriormente a la creación de las invitaciones y su impresión, a cargo del programa habilidades para la vida, se solicitó los timbres del establecimiento educacional y el timbre del programa Habilidades para la Vida (H.P.V). Finalmente el número de

invitaciones realizadas fueron 52, puesto que en este establecimiento educacional existen dos kinder y un prekinder.

▪ Evaluación de la Actividad:

Esta actividad fue lograda en los tiempos esperados y con los recursos programados, además de contar con el respaldo de las escuelas a través de sus respectivos timbres institucionales.

2ª Actividad

▪ Objetivo Específico:

“Lograr convocar a los padres y apoderados involucrados en la intervención, para la realización de una futura jornada socioeducativa, referente a la temática de las habilidades comunicacionales asertivas”.

▪ Descripción de la Actividad: Consiste en entregar invitaciones a los padres y apoderados de prebásica a través de los alumnos.

Esta actividad fue realizada durante el día 4 de Abril, en el periodo de la mañana, la alumna se dirigió a la dependencia de la escuela Básica Latina D-411 a recordarles a las educadoras de párvulo el inicio de las jornadas socioeducativas para el día 15 de abril a las 8:30 y les entregó las invitaciones correspondientes al número de alumnos de cada nivel. Estas recordaban su compromiso asumido y se comprometieron con la alumna a motivar a los padres y apoderados.

Finalmente la alumna pide la autorización a las profesoras para pegar los afiches en el pabellón, además de fijar uno en la entrada del establecimiento educacional.

- Evaluación de la Actividad:

Se considera lograda, puesto que las invitaciones fueron entregadas a las profesoras y alumnos por nivel, así como también los afiches fueron publicados.

A continuación se presenta una muestra fotográfica de la publicación de los afiches.

Imagen 4.1: Portón de la escuela D-411.



3ª Actividad

- Objetivo Específico:

“Lograr confeccionar material de apoyo que facilite la comprensión y asimilación de los contenidos abordados en la jornada socioeducativa, por parte de los padres y apoderados involucrados en la intervención profesional”

- Descripción de la Actividad:

La tercera actividad consiste en Definir y ordenar las temáticas sobre habilidades comunicacionales a los apoderados, con el fin de promoverlas como una herramienta fundamental para las relaciones interpersonales.

Durante los días 7 y 10 de Abril, la alumna seminarista centro sus actividades en repasar y estudiar el material que necesitaba para lograr transmitir esa información a los actores beneficiarios de las jornadas socioeducativas. Además de ordenarlas según las sesiones y las estrategias que se requieran para ejecutar las actividades programadas, así como también adaptar las dinámicas que se implementarán durante el desarrollo de las jornadas socioeducativas.

Finalmente el día 11 de Abril, la alumna imprime el material que guiará su accionar, además de las pautas de observación estructuradas, que necesitará durante todo el proceso de intervención profesional. Dando por terminado esta actividad

▪ Evaluación de la Actividad:

Se logra la actividad en función de los tiempos y recursos programados. Cabe destacar que estará esta creación sujeta de cambios.

II. Fase de Desarrollo

1ª Actividad

▪ Objetivo Específico:

“Lograr generar instancias de educación y reflexión en torno a la comunicación y Habilidades Comunicacionales en los apoderados de prebásica de los establecimientos educacionales Básica Latina D-411 y Manuel Baquedano D-405 de la comuna de Villa Alemana”.

▪ Descripción de la Actividad:

El día 15 de Abril se lleva a cabo la primera jornada, en el establecimiento educacional Básica Latina D-411. Llegando la alumna seminarista a las 8:00 hrs. Con el fin de organizar los preparativos necesarios para concretar la actividad (arreglar el espacio físico y refrigerios, además del material preparado) la sesión se inicia a las 9:00

hrs., con un atraso de 15 minutos, debido a la espera de invitados, los cuales llegaron en dos grupos.

Los padres/apoderados que asistieron a la primera jornada fueron:

Número	Nombre apoderado	Curso del alumno
1	Javier Olivares	Kinder A (5°B/6°A)
2	Patricia Mendoza	Kinder A (5°B/6°A)
3	Alejandra Diaz F	Kinder A (5°B)
4	Claudia Lagos	Prekinder (1° A)
5	Viviana Varas	4° A
6	Jacqueline Calderón	Prekinder (5°B)
7	Maria Teresa Huerta	Prekinder
8	Karla Jiménez	Prekinder
9	Carolina Figueroa	Prekinder
10	Johana Ardiles	Prekinder
11	Jacqueline Martínez	kinder (4° A)

Se puede señalar que el total de los alumnos preescolares son 52, entregándoles invitaciones a cada uno de ellos dirigida a su padres, lo cual este numero de asistentes entre los tres cursos (un prekinder y dos kinder) es bajo, pero al mismo tiempo fue un gran convocatoria para el establecimiento educacional que durante los últimos años su descenso en la participación de los apoderados en actividades extra programáticas era casi nula, y para la alumna seminarista junto con las expectativas del programa habilidades para la vida fue una exitoso el numero de asistentes.

Se dio inicio a esta primera jornada con la presentación de la alumna seminarista, quien dio a conocer las características del proyecto que se llevará a cabo, como también las Instituciones que la respaldan (Universidad de Valparaíso y el Programa habilidades para la Vida). En donde la sra. Mónica Vargas (psicóloga) expone el trabajo realizado por dicho programa y sus principales características.

Posteriormente se invita a los asistentes a tomar un refrigerio mientras se procede a exponer en síntesis los resultados de la investigación diagnóstica, apoyados en material visual (papelógrafo), luego se da a conocer el objetivo general y específicos del programa.

A continuación se realizó una dinámica denominada “*Cuando soy jirafa y cuando soy Hiena*”, con el objetivo de presentación y establecer confianzas. La cual trato de definirse en que momentos se asumen característica de estos dos animales previamente señalados y expuestos en un papelógrafo por la alumna.

El desarrollo de esta dinámica, fue entendido por los padres y apoderados, y sus justificaciones frente las características adoptadas, fueron claras. Se llegó a la conclusión que todas las personas presentes tenían más características de la hiena (actitudes negativas) que de jirafa.

Finalizada la dinámica, la alumna invito a los apoderados a trabajar en grupo dividiendo los asistentes en dos conjuntos. El objetivo de este trabajo era que expusieran su visión sobre la comunicación, esta actividad tomo 10 minutos, terminando en un plenario en donde un representante por cada grupo expuso sus conclusiones. Las cuales fueron rescatadas por la alumna seminarista para terminar el tema exponiendo las definiciones y los elementos de la comunicación.

Luego de esta actividad la alumna seminarista, planteo la necesidad de la participación en estas jornadas y sobre el tema que convoca, dando por finalizada la sesión a las 10:00 hrs. Agradeciendo la asistencia y recordando que se mantendrán las jornadas durante tres sesiones más y que se contaba con su presencia.

Finalmente se dio entrega de un obsequio (una canastita con bombones) a cada asistente, por su participación y agradecimiento.

▪ Evaluación de la Actividad:

En relación a la asistencia de los apoderados a esta primera jornada se considera satisfactoria, puesto que a pesar de invitar a 52 apoderados, asintieron 11 en una primera convocatoria, lo cual no es considerado negativo, pues durante los últimos años en esta escuela la asistencia de los apoderados a las actividades informales ofrecidas era casi nula, Además que las profesoras se comprometieron y recordaron a sus apoderados concurrir a esta jornada.

En cuanto a la participación de los padres/apoderados en esta jornada fue muy participativa y con interés, puesto que opinaban y se produjo un dialogo fluido entre ellos lo que permitió que se integraran rápidamente, sobre todo desde la dinámica, que expusieron con gran entusiasmo y disposición.

El trabajo en grupo se desarrollo en poco tiempo, con entusiasmo y alegría, puesto que entre los grupos bromeaban y los líderes fueron positivos, ya que incitaban a trabajar y tener disposición con la tarea asignada.

Se destaca la participación de la Psicóloga Mónica Vargas, quien siempre apoyo a la alumna seminarista en los preparativos y desarrollo de la jornada.

Al finalizar la actividad y dar un cierre a esta primera jornada, la alumna seminarista agradece la asistencia, interés y participación durante toda la sesión, se recordó que para el martes 22 a las 08:30 hrs. se daba inicio la segunda jornada con los misma estructura (trabajo en equipo, dinámicas y exposiciones).

La mayoría de los asistentes manifestó su agradecimiento y su interés por participar en las siguientes jornadas, además de marcharse con una expresión de alegría en sus rostros.

A modo de conclusión se puede evaluar la primera jornada como satisfactoria, ya que en una primera convocatoria llegaron 11 apoderados, los cuales estaban interesados y motivados en participar lo cual se mantuvo durante toda la sesión, favoreciendo el trabajo en grupo y el plenario, siendo un grupo con bastantes inquietudes que se trataron de contestar de acuerdo a las orientaciones profesionales y desde la misión y visión del programa habilidades. Además del notorio compromiso de la educadora de párvulo de Prekinder la Sra. Patricia Novoa.

A continuación se presenta una muestra fotográfica de la primera jornada de intervención.

Imagen 4.2: Trabajo grupal de las apoderadas.



Imagen 4.3: Convivencia



2º Actividad

▪ Objetivo de la Sesión:

“Lograr generar instancias de educación y reflexión en torno a la comunicación y Habilidades Comunicacionales en los apoderados de prebásica de los establecimientos educacionales Básica Latina D-411 y Manuel Baquedano D-405 de la comuna de Villa Alemana”.

▪ Descripción de la Actividad:

El día martes 22 de Abril, la alumna seminarista llegó a las dependencias de la escuela a las 8:15 horas., con objeto de preparar la sala y la merienda que se ofrece a los apoderados. A las 9:00 se dio inicio a la segunda jornada en la biblioteca de la escuela D-411 (de igual forma que la sesión anterior). En esta oportunidad se excusaron 4 apoderados (as) que por motivos personales no podrían asistir por esta sesión.

Los apoderados asistentes fueron:

Número	Nombre apoderado	Curso del alumno
1	Claudia Lagos	Prekinder (1° A)
2	Carolina Figueroa	Prekinder
3	Maria Teresa Huerta	Prekinder
4	Johana Ardiles	Prekinder
5	Eliana Toro A.	Kinder A (6°A)
6	Alejandra Diaz F	Kinder A (5°B)
7	Jacqueline Calderón	Prekinder (5°B)
8	Laura Chávez	Prekinder
9	Aladino Delgado R.	Prekinder (7°B)
10	Gustavo Vega	Kinder A

De acuerdo a esta nomina se puede confirmar que la asistencia no bajo, se mantuvieron, llegando tres apoderados nuevos lo cual puede indicar que se difundió y que los padres que no pudieron asistir en esta segunda jornada se excusaron y los que asistieron por segunda vez les intereso y quedaron conformes con lo entregado por la alumna seminarista en la jornada anterior.

Se inicio la sesión presentando nuevamente a la alumna seminarista responsable, agradeciendo la asistencia y concurrencia. Además de reforzar el objetivo general de este proyecto, al igual que recordando lo trabajado en la jornada anterior por el grupo y las temáticas tratadas.

Durante el inicio de esta actividad la alumna seminarista ofreció el refrigerio y posteriormente expuso los tipos de comunicación humana y la importancia de la congruencia entre estos. Como una forma de internalizar esto en los apoderados la alumna realizo una dinámica con el objetivo de reflexionar sobre cuan buenos emisores y receptores se puede ser.

A continuación se trabajo en grupo, y la actividad desarrollada fue sensibilizar a los apoderados recordando cuando ellos eran niños (as) y los motivos por los cuales los retaban y cual era la actitud verbal y no verbal de sus padres. Y en una segunda parte por que motivos los apoderados retan a sus hijos y cual es su actitud verbal y no verbal al

reprenderlos. Durante esta actividad se utilizaron pápelografos, plumones y se concreto en 12 minutos.

Durante la actividad se trataron temas tales como la percepción que tiene los niños al momento de contestar una prueba y la importancia de trabajar en conjunto con las profesoras (es) y educadoras de párvulo para no confundir al niño en las enseñanzas intelectuales que se entregan. Además de la importancia del castigo y como lo entienden los apoderados actualmente. Y la importancia de la afectividad entre padres e hijos (as). Llegando a la conclusión que ellos se consideraban padres permisivos a diferencia de sus padres y que los niños (as) están al tanto de sus derechos, siendo mas independientes, pero a la ves mas influenciables con las tendencias y modas actuales que van en contra de los valores y creencias familiares.

Finalmente se dio por terminada la sesión concluyendo que la afectividad es importante durante todas las etapas de vida y que es una fortaleza a la hora de lograr una positiva comunicación al igual que tolerar y respetar los diferentes puntos de vista.

Al cierre de la jornada, la alumna seminarista agradeció la asistencia y participación a la segunda jornada, recordando e invitando a participar nuevamente en la tercera sesión.

▪ Evaluación de la Actividad:

En relación al número de asistentes, fue satisfactoria, puesto que llegaron 10 padres, siendo 7 los mismos apoderados de la primera sesión y tres nuevos, excusándose tres de los padres que concurrieron en la primera jornada por razones personales, con la intención y compromiso de volver a la siguiente jornada. Y al igual que la reunión pasada, la participación fue buena, con líderes positivos y con apoderados comprometidos e interesados en aprender y discutir temas comunes.

La dinámica que se desarrollo en esta oportunidad fue exitosa, pues causo mucha expectación los resultados de los dibujos y durante la actividad los apoderados se reían, bromeando sobre la interpretación de los mensajes que el apoderado emisor le entregaba.

El trabajo en grupo fue realizado sin confusiones y con entusiasmo, además de recordar y compartir con el grupo episodios de sus infancias; y hacer reflexiones sobre como evalúan su rol de padres/educadores con sus hijos (as).

En cuanto a los tiempos programados de la sesión, fueron buenos debido a que es un grupo que trabaja rápido y logrando los objetivos de las actividades, lo cual se considera satisfactoria.

Al finalizar la sesión, los apoderados se mostraron con intención de volver y agradecidos de ser escuchados en sus inquietudes.

En conclusión se puede decir que la segunda jornada fue exitosa puesto que se mantuvo la asistencia, al igual que la participación de nuevos apoderados, logrando una positiva interacción entre los apoderados, los cuales presentan características tales como entusiastas, comprometidos, interesados en aprovechar el espacio, alegres y participativos. Además que el espacio físico y los tiempos previstos fueron desarrollados de acuerdo a lo programado.

A continuación se presenta una muestra fotográfica de la segunda jornada.

Imagen 4.4: Trabajo en grupo.



Imagen 4.5: Exposición de apoderado.



Imagen 4.6: Conversación entre las apoderadas.



3ª Actividad

- **Objetivo Específico:**

“Lograr Formar promotores de comunicación, a través de las temáticas desarrolladas por los padres y apoderados de prebásica de los establecimientos educacionales Básica Latina D-411 y Manuel Baquedano D-405 de la comuna de Villa Alemana”.

- **Descripción de la Actividad:**

La alumna seminarista en esta oportunidad ingreso a las dependencias de la escuela a las 8:15 hrs., con el objeto de conseguir las llaves de la biblioteca y un hervidor. Así como también de preparar la sala y los bocados. La jornada comenzó a las 8:55 hrs. Con un atraso de 10 minutos, debido a que hubo varios apoderados que venían con retraso a dejar a sus hijos a la escuela.

Los apoderados asistentes fueron:

Número	Nombre apoderado	Curso del alumno
1	Claudia Lagos	Prekinder (1° A)
2	Carolina Figueroa	Prekinder
3	Patricia Mendoza.	Kinder A
4	Johana Ardiles	Prekinder
5	Eliana Toro A.	Kinder A (6°A)
6	Alejandra Diaz F	Kinder A (5°B)
7	Jacqueline Calderón	Prekinder (5°B)
8	Laura Chávez	Prekinder
9	Ana Leiva	6°A
10	Javier Olivares	Kinder A
11	Gustavo vega	Kinder A

Con respecto a la asistencia, la alumna lo considera satisfactorio, puesto que se mantienen los integrantes y llego una nueva participante invitada por los propios apoderados, lo que para la alumna significa que los integrantes están motivados e interesados en aprovechar las oportunidades que se les dan en participar en instancias dentro de la escuela.

Al inicio de la jornada, la alumna dio las gracias por la asistencia, y mientras llegaban y acomodaban, se les ofreció los bocadillos; al ya estar todos instalados la alumna dio la bienvenida y realizo una síntesis del trabajo realizado en la sesión anterior y dio las instrucciones para desarrollar el trabajo programado (creación de un afiche), dividiendo a las 11 integrantes en cuatro grupos.

Durante el transcurso de la actividad, los grupos trabajaron ordenadamente y sin contratiempos, existen varios líderes que llevaron muy bien a si grupo, lo que permitió que terminaran rápidamente, pues a las 9:45 ya estaban acabando e iniciando la exposición de sus afiches. Los cuales resultaron ser originales, logrando el objetivo.

Al finalizar la alumna les solicito que contestaran un cuestionario lo cual se demoraron en entregar después de dos minutos.

Posteriormente la alumna seminarista les da las gracias por su participación, asistencia y compromiso, al igual que les invita y recuerda lo importante que es su asistencia para el cierre del taller que será el martes 6 a las 8:30 hrs.

▪ Evaluación de la Actividad:

La asistencia de la tercera jornada, fue exitosa y para la alumna es reconfortante ver que el compromiso asumido por estos apoderados es alto y no solo de unos pocos, sino que de la mayoría, pues la asistencia siempre ha sido de 10 en promedio.

En cuanto a la participación en la actividad, es muy satisfactoria, puesto que es un grupo que desarrolla las actividades en buena calidad, con entusiasmo y disposición e interés, creando un ambiente bueno y donde existe respeto.

Por otra parte, los tiempos se consideran satisfactorios pues el retraso de la jornada no impidió que se terminara a la hora establecida y que los trabajos se concretaran en 40 minutos.

En conclusión la alumna considera que la tercera jornada fue exitosa logrando los objetivos establecidos en la programación y en los tiempos necesarios. Los apoderados se marcharon satisfechos y con el compromiso e interés de volver y asistir en la finalización de las jornadas.

A continuación se presenta una muestra fotográfica de la tercera jornada:

Imagen 4.7: Trabajo en grupo



Imagen 4.8: Exposición de Afiche



Imagen 4.9: Trabajo en grupo



Imagen 4.10: Exposición de afiche



III. Fase de Finalización

1ª Actividad

- Objetivo de la Actividad:

“Determinar el grado satisfacción y las percepciones de los actores beneficiarios, sobre la intervención y sus temáticas”.

- Descripción de la Actividad:

La alumna seminarista ingreso a las dependencias del establecimiento educacional a las 08:00 horas. Con el fin de solicitar el data show para presentar una síntesis del trabajo realizado y preparar la sala. La jornada comenzó a las 09:20 hrs., con un atraso de 20 minutos, por motivos técnicos.

Los asistentes a este encuentro fueron:

Número	Nombre apoderado	Curso del alumno
1	Claudia Lagos	Prekinder (1° A)
2	Carolina Figueroa	Prekinder
3	Patricia Mendoza.	Kinder A
4	Johana Ardiles	Prekinder
5	Eliana Toro A.	Kinder A (6°A)
6	Alejandra Díaz F	Kinder A (5°B)
7	Jacqueline Calderón	Prekinder (5°B)

8	Laura Chávez	Prekinder
9	Ana Leiva	6°A
10	Javier Olivares	Kinder A
11	Gustavo vega	Kinder A
12	Sra. Mirella Pérez	Jefa de UTP
13	Sr. Mario Schefer	Subdirector de la escuela.
14	Sra. Mónica Vargas	Psicóloga representante del Programa HPV
15	Sra. Alejandra Asenjo	Paradocente (encargada del la Biblioteca).

Con respecto a la asistencia, la alumna seminarista considera como satisfactoria, puesto que a la finalización del encuentro llegaron todas las personas invitadas y los apoderados. Por otra parte el retraso fue un obstáculo al inicio, pues hubieron varios impresitos técnicos, pero que con paciencia y voluntad se solucionaron.

Al inicio de la actividad, la alumna dio la bienvenida y agradeció la asistencia del subdirector y la jefa de UTP, así como otros representantes del establecimiento educacional. Y de los apoderados asistentes.

Posteriormente la alumna presenta una pequeña introducción de lo que fue el taller a través de una presentación en power point, la cual fue bien recibida por todos en especial cuando salen los hijos de los apoderados en ella.

Subsiguientemente se dio inicio a la entrega de diplomas y recuerdos (prendedores y tarjetas), los cuales fueron recibidos con entusiasmo y agradecimiento de parte de los apoderados. Luego se solicitó a los asistentes sacarles una foto con las autoridades del colegio.

A continuación el subdirector de la escuela solicita a la alumna decir algunas palabras, las cuales fueron de agradecimiento a la alumna y al programa por preocuparse por los apoderados de la escuela, así como también agradeció a los padres asistentes por su preocupación y compromiso con la educación de sus hijos y con la escuela.

Luego se dio paso a la convivencia, la cual duró unos 20 minutos, en donde se compartió y se recordó el trabajo realizado. Así como también se comentó la percepción que los hijos tienen de lo desarrollado por sus padres.

Posteriormente la alumna invito a los apoderados a pegar los afiches en los diarios murales de la escuela. En donde los actores beneficiarios se sintieron importantes y satisfechos por lo creado, puesto que durante este momento profesores se acercaron y felicitaron a los apoderados por ese trabajo, comentando que los afiches eran excelentes.

A continuación la alumna realiza unas entrevistas a 9 de los 11 apoderados, la cual consistió en 3 preguntas: la primera de ellas se refería a que le pareció la intervención realizada; la segunda pregunta abarco las características negativas y positivas que percibieron durante el desarrollo de las jornadas socioeducativas; y finalmente la tercera pregunta trata cuales eran sus sugerencias para futuras intervenciones en el establecimiento educacional.

Finalmente la alumna da las gracias a los apoderados por su compromiso y confianza depositada en su trabajo e invita a algunos apoderado a realizar una entrevista, la cual duro 20 minutos. La clausura del taller termino a las 10:30 hrs. Dando por terminado este taller. También se dio entrega de diplomas a los cursos de kinder A y prekinder y sus respectivas profesoras. Por su compromiso y disposición a motivar a los apoderados.

Luego de entregar en las mismas condiciones la biblioteca a la encargada de esta, la alumna seminarista se dirigió a las oficinas de la jefa de UTP, la Sra. Mirella Pérez y el subdirector el Sr. Mario Shefer, para realizarle las entrevistas correspondientes a sus percepciones de la intervención realizada.

▪ Evaluación de la Actividad:

Con respecto a la asistencia, la alumna seminarista considera exitosa, puesto que durante todas las sesiones y en este cierre de taller concurrieron todos los apoderados y las personas invitadas.

La premiación y entrega de diplomas fue recibido con gran agrado y entusiasmo por parte de los apoderados (as), así como también la presentación en power point que se les brindo. Además de que el discurso del subdirector fue recibido con respeto y con orgullo.

Durante la convivencia fue agradable, puesto que algunos recordaron algunas de las actividades que se desarrollaron en este taller, y se comentaron algunas inquietudes, las cuales fueron contestadas por la alumna seminarista y la representante del programa habilidades para la vida.

Mientras los apoderados pegaban sus afiches en los paneles de la escuela, se motivaron más en trabajar y buscar otras actividades dentro de la escuela para ellos, ya que algunos profesores los felicitaron y sus hijos se sintieron orgullosos de estos.

La entrevista realizada duro 20 minutos lo cual se sacaron varias conclusiones que serán manifestadas durante el capítulo de evaluación.

Los tiempos programados fueron satisfactorios, puesto que la clausura del taller, termino a la hora esperada. Así como también durante toda la jornada.

Por otra parte la disposición que tuvieron gran parte de los apoderados en contestar la entrevista solicitada por la alumna, si como también de los directivos que participaron en finalización de la jornada socioeducativa.

En conclusión la alumna seminarista considera que la finalización del taller fue exitosa, puesto que los asistentes (apoderados, representantes de la escuela y del programa) quedaron satisfechos y se marcharon agradecidos por lo vivido durante esta intervención. Así como también las profesoras de prebásica que se comprometieron y confiaron en el trabajo realizado por la alumna.

A continuación se presenta una muestra fotográfica de la clausura del taller:

Imagen 4.11: Presentación de afiches.



Imagen 4.12: Bienvenida a los Directivos.



Imagen 4.13: Entrega de diplomas.



Imagen 4.14: Convivencia



Imagen 4.15: Publicación afiche en la escuela. Imagen 4.16: Publicación afiches



ESCUELA MANUEL BAQUEDANO D-405.**I. Fase de Motivación.**1º Actividad▪ Objetivo Específico:

“Lograr convocar a los padres y apoderados involucrados en la intervención, para la realización de una futura jornada socioeducativa, referente a la temática de las habilidades comunicacionales asertivas”.

▪ Descripción de la Actividad: Consiste en elaborar invitaciones para la jornada socioeducativa.

El día 31 de Marzo, la alumna seminarista elaboro las invitaciones para la totalidad de los alumnos de prebásica, los cuales suman entre el prekinder y kinder 31 niños y niñas del primer y segundo nivel de transición.

Los materiales utilizadas, tales como, hojas de tamaño carta, cartulinas, e impresiones fueron facilitados por el programa habilidades para la vida.

Finalmente el día 1 de Abril, la alumna solicito el timbre de del establecimiento educacional D-405, para estampar su logo en las invitaciones y posteriormente entregarlas a las educadoras de párvulo. Las cuales pegaran en las libretas de comunicaciones de sus alumnos, dirigidas a los padres y apoderados de estos.

▪ Evaluación de la Actividad: En cuanto a los recursos fueron concretados según lo programado, dando por logrado el objetivo.

2ª Actividad:

▪ Objetivo Específico:

“Lograr convocar a los padres y apoderados involucrados en la intervención, para la realización de una futura jornada socioeducativa, referente a la temática de las habilidades comunicacionales asertivas”.

▪ Descripción de la Actividad:

Consiste en entregar invitaciones a los padres y apoderados de prebásica a través de los alumnos y fijación de afiches en la escuela.

El día 2 de abril, la alumna seminarista se dirigió a las aulas de las educadoras de párvulo, con el fin de entregarles las invitaciones para los padres y apoderados para las jornadas socioeducativas, a través de la libreta de comunicaron de los alumnos.

Posteriormente la alumna solicita permiso a la jefa de UTP para publicar afiches en algunos murales y en la entrada de la escuela, como una forma de promocionar las jornadas socioeducativas.

Finalmente el 3 de abril después de las 12:00 se dio por finalizada la actividad entregando la totalidad de las invitaciones y fijando los afiches en la entrega y murales de la escuela M. Baquedano.

▪ Evaluación de la Actividad:

Se da por cumplida la actividad, puesto que las invitaciones fueron entregadas a los alumnos y los afiches fueron publicados en un lugar que los apoderados los visualicen.

A continuación se presenta una fotografía de uno de los afiches.

Imagen 4.17: Entrada de la Escuela D-405.



3ª Actividad:

- Objetivo Específico:

“Lograr confeccionar material de apoyo que facilite la comprensión y asimilación de los contenidos abordados en la jornada socioeducativa, por parte de los padres y apoderados involucrados en la intervención profesional”.

- Descripción de la Actividad:

Consiste en definir y ordenar las temáticas sobre habilidades comunicacionales a los apoderados, con el fin de promoverlas como una herramienta fundamental para las relaciones interpersonales.

Durante los días 7 y 10 de Abril, la alumna seminarista centro sus actividades en repasar y estudiar el material que necesitaba para lograr transmitir esa información a los actores beneficiarios. Además de ordenarlas según las sesiones y las estrategias que se requieran para ejecutar las actividades programadas, así como también adaptar las dinámicas que se implementarán durante el desarrollo de las jornadas socioeducativas.

Finalmente el día 11 de Abril, la alumna imprime el material que guiará su accionar, además de las pautas de observación estructuradas, que necesitará durante todo el proceso de intervención profesional. Dando por terminado esta actividad.

- Evaluación de la Actividad:

Se logra la actividad en función de los tiempos y recursos programados. Cabe destacar que estará esta creación sujeta de cambios.

II. Fase de Desarrollo

1ª Actividad

- Objetivo de la Actividad:

“Lograr generar instancias de educación y reflexión en torno a la comunicación y Habilidades Comunicacionales en los apoderados de prebásica de los establecimientos educacionales Básica Latina D-411 y Manuel Baquedano D-405 de la comuna de Villa Alemana”.

- Descripción de la Actividad:

En esta primera jornada, la alumna seminarista llegó a las dependencias del establecimiento educacional a las 8:10 a.m., con el fin de requerir la sala que anteriormente la alumna solicitó a la jefa de U.T.P y arreglar el material con la ayuda de la Sra. Marianela Bustamante. La reunión comenzó a las 8:50 horas. Con 5 minutos de atraso.

Los apoderados asistentes fueron:

Número	Nombre apoderado	Curso del alumno
1	Patricia Pobrete.	7° B
2	Andrea González	Kinder - 3°A
3	Olivia Díaz	Kinder
4	Rosa Bustíos	7°B

Frente a esta asistencia se puede decir que fue poco satisfactoria para la alumna seminarista en una primera instancia, puesto que en esta escuela la convocatoria fue a toda la comunidad escolar a través de los afiches y las invitaciones personales a todo la

prebásica y a los subcentros de cada curso con un total de 52 invitaciones entregadas, además de que la alumna seminarista anteriormente asistió a una reunión del centro general de padres donde estaban todos los representantes de cada curso y también se les invito a participar en esta actividad. Antes del inicio de la actividad dos apoderadas se excusaron de no poder participar por control medico y por otras causas domesticas.

Al inicio de la actividad la alumna seminarista dio la bienvenida y presento los resultados de la investigación diagnostica, y el proyecto a desarrollarse en dicho establecimiento educacional, explicando sus características (tiempo, estructura) y las instituciones responsables de que esa capacitación existiera (U. Valparaíso, Programa Habilidades para la Vida y el propio Establecimiento Educacional)

A continuación la alumna presenta a la representante del programa H.P.V, la Sra. Marianela Bustamante (Educatora de Párvulo), quien expuso las principales características del trabajo realizado por el equipo técnico y lo importante que era para este programa esta capacitación para apoderados sobre comunicación. Es preciso señalar que durante estas presentaciones se ofreció a las asistentes un refrigerio.

Posteriormente se invita a las apoderadas a participar en una dinámica denominada "*Cuando soy jirafa y cuando soy hiena*" la cual consistió en nombrar las características de estos dos animales y luego cada una de las participantes se presento e hizo una comparación de sus actitudes con la hiena y jirafa. Esta actividad duro 5 minutos.

Luego la alumna seminarista divide en dos grupos a las apoderadas para trabajar en grupo, el cual consistió en expresar ideas sobre lo que entendían por comunicación. Esta duro 12 minutos en terminar la actividad. De este trabajo se identifico que las apoderadas tenían nociones sobre la importancia de las habilidades comunicacionales (respeto, atención, empatia) y que la comunicación no verbal es importante. Lo cual facilita el trabajo y refuerza esas características de la comunicación.

A continuación se realizo un plenario en donde cada grupo expuso sus conclusiones y la alumna seminarista expuso las definiciones de comunicación y sus elementos (emisor, receptor y mensaje) discutiendo algunos puntos y llegando a acuerdos

en como enfrentar situaciones conflictivas con los profesores a la hora de evaluar a sus hijos ya que dos apoderadas expusieron esa inquietud, para poder solucionar su conflicto.

Al finalizar la jornada, la alumna da las gracias y les recuerda que todos los miércoles a las 8:45 a.m. en esa misma sala se realizará la segunda reunión. Y les entrego un presente (una canasta con bombones) como una forma de agradecer y premiar su asistencia e interés.

▪ Evaluación de la Actividad:

Con respecto a la disposición de la sala, y los materiales (comestibles, pápelografos, humanos) estuvieron presentes y a disposición de la alumna. Lo cual facilito el desarrollo de la jornada. Y se reconoce el apoyo humano de la sra. Marianela Bustamante.

En cuanto a la asistencia se considera poco satisfactoria, considerando que la convocatoria fue masiva, en comparación con el otro establecimiento educación que solo se invito a los prebásica. De igual forma la integración que tuvo el grupo, fue positiva y con mucha disposición e interés en trabajar en grupo a pesar de lo poco concurrida de la reunión.

La dinámica al igual que el trabajo en grupo, se desarrollaron en poco tiempo y logrando los objetivos de estas actividades, puesto que todas participaron y lograron describir sus percepciones y conocimientos sobre la comunicación humana, y en ambos grupos las habilidades comunicacionales se encontraban notoriamente marcadas en las participantes.

Al finalizar las apoderadas manifestaron agradecimiento por el obsequio recibido (canasta con bombones) y se comprometieron a participar en la siguiente jornada y de invitar a otras Apoderadas.

En conclusión la alumna seminarista considera satisfactoria la primera jornada en esta escuela, a pesar de la baja asistencia, puesto que participaron con bastante disposición y manifestando su interesen volver.

A continuación se presenta una muestra fotográfica de la primera jornada.

Imagen 4.18: Desayuno



Imagen 4.19: Exposición de apoderada.



Imagen 4.20: Trabajo en grupo.



2ª Actividad

- Objetivo de Específico:

“Lograr generar instancias de educación y reflexión en torno a la comunicación y Habilidades Comunicacionales en los apoderados de prebásica de los establecimientos educacionales Básica Latina D-411 y Manuel Baquedano D-405 de la comuna de Villa Alemana”.

- Descripción de la Actividad:

En la segunda jornada, la alumna seminarista llegó a las dependencias del establecimiento educacional a las 8:20 a.m., con el fin de solicitar la sala multiuso, para arreglar el material y el refrigerio con la ayuda de la Sra. Marianela Bustamante. La reunión comenzó a las 8:45 horas.

Los apoderados asistentes fueron:

Número	Nombre apoderado	Curso del alumno
1	Andrea González	Kinder - 3ºA
2	Olivia Diaz	Kinder
3	Patricia Pobrete.	7º B
4	Eliana Albornoz	Kinder (4ºA)

Con respecto a esta asistencia, para la alumna seminarista es satisfactorio, pues a pesar de que el número aumentó en una apoderada, llegaron con puntualidad e interés las madres de la sesión anterior, y solo una se excusó por motivos de salud (uno de sus hijos está grave en el Hospital). Lo que demuestra el compromiso que asumieron estas apoderadas para con el taller.

Luego que se reunieran todas las asistentes a esta segunda jornada, la alumna seminarista invita a un refrigerio a las apoderadas, mientras realiza una síntesis de lo que fue la sesión anterior y lo que se realizará en esta nueva reunión.

Posteriormente se realiza la explicación de la dinámica que se pretende llevar a cabo y sus respectivas explicaciones, la actividad se desarrollo con mucho entusiasmo y fue de agrado para las asistentes. Duro aproximadamente 8 minutos.

El trabajo en grupo que se desarrollo, se recordó como eran los padres de las apoderadas con ellas, cuando tenían comportamientos malos y cual era la actitud verbal y no verbal de sus progenitores; y en el segundo momento de la actividad se auto observaron como madres y cual es su comportamiento con sus hijos. Lo cuál resulto muy satisfactor y enriquecedor, puesto que una apoderada le fue grato recordar su niñez y como es ahora ella como madre, mientras que en otras participantes se dieron cuenta de que algunas actitudes o patrones se repetían de generación en generación

A continuación se expusieron estos trabajos y resulto que en ambos grupos existían similitudes entre los progenitores de las apoderadas y como son actualmente ellas como madres.

Finalmente la alumna presento las temáticas, las cuales trataron de la comunicación verbal y no verbal y lo importante de estos dos tipos de comunicación entre las personas, entregando estrategias para lograr que los castigos sean eficaces para los niños y sus propios progenitores.

Para cerrar la sesión la alumna da las gracias y les adelanta el trabajo que se realizará en la próxima jornada y lo importante de su asistencia.

▪ Evaluación de la Actividad:

Con respecto a la asistencia, se considera que la integración de una nueva apoderada al grupo fue positiva, pues dio otra experiencia al grupo, pues es una abuela que esta al cuidado de sus dos nietos. Esta rol de madre/abuela educadora fue de gran ayuda al resto de las apoderadas, y aumento la confianza y motivación para el grupo en general.

La participación tanto en la dinámica, y el trabajo en grupo se considero muy positivo, pues todas trabajaron con entusiasmo y alegres, lo que permitió terminar la

actividad en los tiempos programados y con resultados satisfactorios. Además de fomentar la integración de estas con las experiencias de vida de cada una de las apoderadas.

Se considera que los tiempos estuvieron de acuerdo a lo programado, pues se inició a la hora establecida, las actividades no fueron extensas y la jornada terminó a las 10 horas., lo cual es dentro de lo establecido.

En conclusión la jornada se considera satisfactoria y enriquecedora tanto para el grupo como para la alumna seminarista.

A continuación se presenta una muestra fotográfica de la primera jornada.

Imagen 4.21: Convivencia



Imagen 4.22: Trabajo en grupo.



3ª Actividad

- Objetivo de la Actividad:

“Lograr Formar promotores de comunicación, a través de las temáticas desarrolladas por los padres y apoderados de prebásica de los establecimientos educacionales Básica Latina D-411 y Manuel Baquedano D-405 de la comuna de Villa Alemana”.

- Descripción de la Actividad:

La alumna seminarista ingreso al establecimiento educacional a las 8:10 horas., con el objeto de habilitar la sala y preparar los refrigerios para las apoderadas. La jornada comenzó a las 9:00 hrs. con un retraso de 15 minutos por retraso de algunas apoderadas nuevas que asistieron en esta oportunidad.

Las apoderadas que asistentes:

Número	Nombre apoderado	Curso del alumno
1	Andrea González	Kinder - 3ºA
2	Olivia Díaz	Kinder
3	Patricia Poblete.	7º B
4	Eliana Albornoz	Kinder (4ºA)
5	Teresa Veliz	Kinder - 3ºA
6	Getty Orellana	3ºA

Con respecto a este aumento de las integrantes, la alumna seminarista lo considera positivo, puesto que es importante la promoción que aún hacen las apoderadas al taller, y lo que demuestra un compromiso y satisfacción para con el trabajo realizado.

Al encontrarse todas las integrantes en la sala, la alumna seminarista dio la bienvenida en especial a las nuevas integrantes, explicándoles todo lo referente al taller y sus objetivos de este, realizando una pequeña síntesis del trabajo realizado en las dos sesiones anteriores; y señalo el trabajo que en esta jornada se llevará a cabo.

Es así como la alumna divide los grupos, y les entrega cartulinas, plumones, pegamentos, tijeras y revistas para que logren hacer un afiche con el mensaje sobre comunicación que ellas consideren y quieran entregar al resto de los miembros de la comunidad escolar, pues serán pegados en lugares estratégicos del colegio.

Mientras la apoderadas trabajaban en la creación del afiche, la alumna les ofreció un refrigerio y compartió en ambos grupos para resolver algunas inquietudes que las apoderadas manifestaron. A las 10 horas, las apoderadas dieron terminado sus afiches y expusieron sus mensajes al resto del grupo, los cuales fueron muy coloridos y abarcaron la comunicación entre los alumnos y profesores, así como también la comunicación humana en general.

La alumna seminarista felicitó a ambos grupos y dio las gracias por participar siempre con gran entusiasmo en todas las sesiones y a las nuevas integrantes también les dio las gracias por participar y lograr integrarse al resto del grupo y a la dinámica de este. Finalmente la alumna solicitó a las participantes a contestar un cuestionario. A las 10.30 horas se dio término a la capacitación, invitándolas a participar y asistir en el cierre de taller para el próximo miércoles 7 de mayo a las 8.30hrs.

▪ Evaluación de la Actividad:

La asistencia a esta tercera jornada, la alumna seminarista lo considera satisfactoria, puesto que aumento en dos Apoderadas, las que fueron invitadas y motivadas por las propias integrantes del grupo, quienes han manifestado su entusiasmo y satisfacción por participar en talleres que favorezcan la integración y educación de sus hijos.

El trabajo en grupo que realizaron, fue con entusiasmo, con buena disposición y principalmente escuchando los diferentes puntos de vistas, puesto que al inicio de la actividad, las apoderadas en sus respectivos grupos no tenían claro la idea a plasmar en un afiche lo que retardo el trabajo, pero finalmente logrando dos buenos afiches que alcanzaron el objetivo de esta jornada.

Con respecto a los tiempos, la alumna considera que existieron ciertos retrasos, pero que no impidió que la actividad con su objetivo se concretara.

En conclusión la alumna seminarista considera satisfactoria esta tercera jornada, junto con la creación de los afiches realizado por el grupo de apoderadas.

A continuación se presenta una muestra fotográfica de la tercera jornada:

Imagen 4.23: Creación de afiche.



Imagen 4.24: Aplicación cuestionario



III. Fase de Finalización

1ª Actividad

- Objetivo de la Actividad:

“Determinar el grado satisfacción y las percepciones de los actores beneficiarios, sobre la intervención y sus temáticas”.

- Descripción de la Actividad:

La alumna seminarista ingreso a las dependencias de la escuela a las 7:50 horas., con el fin de solicitar al docente encargado de la sala multimedia, los arreglos necesarios para utilizar el data show, así como también habilitar la sala para la finalización del taller. En esta oportunidad la clausura del taller estaba programado para las 9:00 hrs. con la presencia del director de la escuela el Sr. Mario Olivares y una representante del programa habilidades para la vida, la Sra. Marianela Bustamante.

La clausura del taller comenzó a las 9:00 hrs. y con seis integrantes del grupo pues una de las apoderadas se excusó por problemas de salud de su nieto.

A continuación los asistentes al cierre del taller:

Número	Nombre apoderado	Curso del alumno
1	Andrea González	Kinder - 3°A
2	Olivia Díaz	Kinder
3	Patricia Poblete.	7° B
4	Eliana Albornoz	Kinder (4°A)
5	Teresa Veliz	Kinder - 3°A
6	Getty Orellana	3°A
7	Mario Olivares	Director de la Escuela
8	Marianela Bustamante	Representante del programa HPV

Con respecto a la asistencia, la alumna seminarista lo considera satisfactorio, puesto que 6 de 7 apoderadas asistieron a la actividad, además del director y una representante del programa HPV, participaron con agrado de esta finalización de taller sobre comunicación.

Al inicio de la jornada, la alumna seminarista dio la bienvenida y agradecimientos al director del establecimiento y las apoderadas asistentes, luego presento una síntesis del trabajo realizado en el taller y los resultados a través de una exposición en power point. En donde se fue comentando las actividades llevadas a cabo durante las sesiones.

Al término de la presentación las apoderadas manifestaron su contento, sobre todo cuando aparecieron fotos de sus hijos.

Posteriormente se señaló lo importante que es la comunicación entre los miembros de la comunidad escolar.

Además de presentar los afiches creados por las Apoderadas al Director con el fin de solicitar su autorización para exponerlos en algunos lugares de la escuela. Lo cual fue aceptado por el regente.

A continuación comienza la entrega de diplomas, recuerdos (prendedor) y una carpeta, a cada una de las Apoderadas, de las temáticas desarrollada por la alumna seminarista en el taller.

Posteriormente se inicio la convivencia, con una torta y otros bocadillos. Durante esta actividad se compartió y las Apoderadas manifestaron ciertas inquietudes con el director; además de manifestar su agrado en participar en encuentros como este. Este momento se prolongo en más de media hora.

Posteriormente la alumna dio las gracias a los asistentes por su asistencia y compromiso con la educación de sus hijos y al colegio. A esto se sumo el director, agradeciendo la invitación y a la apoderadas por participar en estas actividades, asimismo a la alumna por su interés en trabajar con las Apoderadas de su establecimiento educacional. A continuación la alumna en conjunto con el resto de las apoderadas fue a pegar los afiches, los cuales fueron ubicados en la entrada de la escuela y otro en el pasillo de los comedores.

A continuación la alumna solicita a algunas apoderadas (las que asistieron a todas las jornadas) a realizarles una entrevista, las cuales asisten y se realiza en conjunto durante 20 minutos. Además solicita al director una cita para realizar una entrevista posteriormente.

Finalmente la alumna se despidió de las Apoderadas y les da las gracias por asistir y confiar en el trabajo realizado. La actividad termino a las 11 horas.

▪ Evaluación de la Actividad:

La asistencia a la clausura del taller, fue satisfactoria para la alumna, además de que se consiguió la presencia del director del establecimiento educacional, y la participación de una representante del programa H.P.V.

La presentación de la síntesis del trabajo realizado en el taller, a través de un power point, fue recibido por los asistentes con agrado y con agradecimiento.

Por otra parte la entrega de los diplomas y distinciones fue recibida con buen agrado por las apoderadas; Además surgió la idea de fotocopiar la carpeta que contiene las temáticas tratadas para el resto de las Apoderadas de tercero básico.

Durante la convivencia, el ambiente fue grato, además de compartir entre todos y con buen agrado, recordado lo realizado en el taller, así como también otros temas de interés de la escuela y la actualidad nacional. Lo agradable de esta convivencia se puede notar en el tiempo que duro, pues se realizo en 40 minutos.

La publicación de afiches fue realizado en un corto periodo y sin mayores complicaciones. Y las apoderadas quedaron satisfechas por lo realizado.

La entrevista que se realizo al grupo de Apoderadas, se desarrollo con buena disposición y con comentarios similares entre ellas en relación a lo positivo y negativo que les había parecido. La entrevista fue concluida en 15 minutos.

En conclusión la intimidad con al cual se desarrollo esta finalización de taller, fue positiva para la alumna, así como también la presencia del director y las declaraciones de este y de las apoderadas. Además que los tiempos fueron apropiados, excepto la convivencia que se prolongo convirtiéndose en un grato momento. De acuerdo a lo anterior la alumna da por exitosa la finalización de este encuentro.

A continuaciones se presenta una muestra fotográfica de la finalización de las jornadas.

Imagen 4.25 Publicación afiches



Imagen 4.26: Desayuno.



Imagen 4.27: Entrega de diplomas.



Imagen 4.28: Publicación de afiche



CAPITULO V
EVALUACION



CAPITULO V

EVALUACION

5.1. PRESENTACION

El presente capítulo corresponde a la etapa de evaluación, que tiene por finalidad dar cuenta del proceso realizado en el presente Seminario de Título, siendo su objetivo principal evaluar los resultados de la implementación del programa ejecutado.

En consecuencia a lo anterior, se da inicio este capítulo con la evaluación del programa desarrollado, señalando el proceso de intervención y los modelos en que se basó. En seguida se evaluará cada uno de los proyectos, orientándose en el logro de objetivos, sustentado en los criterios de asistencia, participación y conocimientos teóricos. Y por otra parte en la valoración de los usuarios en torno al proyecto.

Sumado a lo anterior, en cada proyecto se evaluarán las estrategias de intervención y los recursos, tales como: Humanos, materiales, de infraestructura y el tiempo programado, este último con la exposición de la carta gantt.

Posteriormente se evaluará la totalidad del programa implementado, considerando el logro del objetivo general del mismo, basado en los mismos criterios anteriores.

Finalmente se evalúa el proceso metodológico, de acuerdo a las fases del ciclo tecnológico: Diagnóstico, programación, ejecución y evaluación.

5.2. EVALUACIÓN DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN

En el presente Seminario de Título se entenderá que evaluación es *“Utilizar una serie de procedimientos destinados, a comprobar si se han conseguido o no las metas y objetivos propuestos, identificar los factores o razones que han influido en los resultados (éxito o fracaso) y formular las recomendaciones pertinentes que permitan tomar decisiones con el fin de introducir correcciones o ajustes que sean necesarios. La evaluación es un instrumento de retroalimentación”* (Ander Egg, E, 1990).

Esta evaluación pretende generar conocimientos respecto del programa en cuestión, permitiendo establecer un juicio valorativo acerca del diseño, ejecución y los resultados de la intervención realizada, de manera de proporcionar información a los diferentes organismos y/o instituciones que forman parte del programa en estudio; Como es el caso del Programa Habilidades para la Vida (H.P.V), las escuelas Básica Latina D-411 y Manuel Baquedano D-405 de la comuna de Villa Alemana. Que ayude a orientar y tomar decisiones referentes a la convivencia escolar dentro de estas comunidades educativas”.

Para lograr dar inicio a la evaluación, es necesario identificar los objetivos del programa anteriormente ejecutado. Este dice relación con: “Generar espacios de sensibilización, educativos y difusión en torno a la temática de las habilidades comunicacionales, destinado a directivos, profesores y padres/apoderados de los establecimientos educativos Básica Latina D-411 y Manuel Baquedano D-405 de la comuna de Villa Alemana”.

Serán sometidos a evaluación el programa antes mencionado, los dos proyectos que lo componen y el proceso metodológico utilizado a lo largo de este seminario de título, en el orden que se señala a continuación:

- Evaluación del Proyecto n° 1 “La convivencia escolar en nuestra comunidad”;
- Evaluación del Proyecto n° 2 “Creciendo juntos hacia una sana comunicación”;
- Evaluación del Programa, “Creando Nuevos Espacios de Comunicación Saludable en Nuestra Comunidad”; y
- Evaluación del Proceso Metodológico.

Cabe destacar que el propósito de dicho programa en estudio, es entregar los conocimientos en torno a la convivencia escolar, permitiendo que los miembros y entes involucrados en la temática puedan conocer su situación y desarrollar acciones que mejoren las falencias y de paso potenciar sus fortalezas, así como también permitir a las autoridades generar estrategias eficaces que respondan a las necesidades que tiene los actores de las comunidades escolares.

Las acciones que actualmente se realizan para mejorar la convivencia escolar y que en definitiva fortalecen el proceso de enseñanza y aprendizaje de los alumnos (as), están orientados principalmente a niños y profesores dejando desprotegidos a los apoderados, quienes manifestaron en este estudio su insatisfacción hacia los actores educativos, además de presentar menores dominios en las habilidades comunicacionales, entorpeciendo el proceso de comunicación. Es por ello que surge el programa a fin de atender aquellas necesidades y fortalecer su rol activo dentro de la comunidad escolar.

De acuerdo a esto, el objetivo de esta face es evaluar los resultados generados en la implementación del programa, para lo cual se utilizaran los modelos de evaluación analíticos y globales, a fin de incorporar la subjetividad de los actores beneficiarios en los proyectos, así como también lograr objetividad de la información.

El Modelo Global elegido corresponde al Modelo Iluminativo, que permite a partir de las percepciones de los beneficiarios, identificar logros y problemas del programa ejecutado, además este modelo logra recoger información acerca del grado de satisfacción de los participantes y el impacto de este sobre los mismos. Dentro de este, se contempla las técnicas de Observación y Entrevista, la primera se ejecuta en las jornadas socio-reflexivas y educativas; con respecto a la segunda técnica se realizó al finalizar el proyecto número dos, aplicado a los beneficiarios y actores involucrados en la intervención.

Por otra parte, del Modelo Analítico se utiliza el Modelo de Evaluación por Objetivos, para determinar el grado de logro de los objetivos planteados en las diversas fases establecidas en los proyectos. Cabe señalar que dentro de éste, se contempla los criterios participación, asistencia y conocimientos teóricos. Mientras que la técnica utilizada fue el Cuestionario, centrándose en los conocimientos y evaluación del proceso de intervención según los usuarios.

Cabe destacar que los instrumentos utilizados en la intervención y que facilitaran la evaluación, es el registro de asistencia y fotográfico.

Por otra parte la estrategia de intervención sujeta a evaluación, esta sustentada en el modelo compensatorio y las técnicas de intervención fueron las de Entrega de Conocimientos, Asignación de Tareas y Reforzamiento de Conductas.

5.3. EVALUACIÓN DEL PROYECTO N° 1

“La Convivencia Escolar en Nuestra Comunidad educativa”

Objetivo General del Proyecto: “Difundir a los actores de la comunidad educativa, tales como directivos, profesores y centro general de padres de los establecimientos educacionales Básica Latina D-411 y Manuel Baquedano D-405 de la comuna de Villa Alemana, información relevante en torno a la convivencia escolar”.

I. Evaluación en base a Logro del Objetivo General del Proyecto.

La evaluación de logro del objetivo general será realizada a través de los cuatro objetivos específicos para cada actividad programada, en relación a este aspecto se puede precisar que el objetivo fue logrado, ya que se concretaron en su totalidad las acciones planificadas en este período.

El primer objetivo tiene relación con: “Lograr la elaboración y entrega de un dossier a cada establecimiento educacional intervenido (Básica Latina D-4111 y Manuel Baquedano D-405) de la Comuna de Villa Alemana, que contenga la información recopilada de la investigación diagnóstica respecto a su convivencia escolar”.

En relación al anterior objetivo se considera logrado con éxito, puesto que se concretó en los tiempos programados y con los recursos operativos establecidos con anterioridad.

El segundo objetivo fue: “Lograr la realización de reuniones de coordinación entre la alumnas seminaristas, el equipo técnico del programa Habilidades para la Vida y los directivos de los establecimientos educacionales Básica Latina D-4111 y Manuel Baquedano D-405 de la comuna de Villa Alemana, con el propósito de establecer los lineamientos para la realización de la intervención”.

Este objetivo fue logrado con éxito, puesto que en ambos establecimientos educacionales se logró coordinar reuniones con los directores y jefas de UTP, en donde se presentaron los resultados de la investigación diagnóstica, junto con el documento que respalda dicha información, entregados a estos mismos. Además de presentar el proyecto de intervención con los padres y apoderados de prebásica.

Finalmente se coordinan encuentros con profesores, paradocentes y centros generales de padres y apoderados, en consejos de profesores en las respectivas escuelas, en donde se exponer los resultados a estos mismos.

El tercer objetivo específico número tres dice relación con: “Lograr la realización de encuentros con los principales actores involucrados en el estudio sobre la convivencia escolar, con la finalidad de darles a conocer los principales resultados de la investigación diagnóstica llevada a cabo por la alumna seminarista, sobre los conflictos existentes en las comunidades educativas Básica Latina D-411 y Manuel Baquedano D-405 de la comuna de Villa Alemana, para concluir en una reflexión sobre los datos”.

Y el cuarto objetivo específico es: “Lograr realizar encuentros con las educadoras de párvulo de los establecimientos Básica Latina D-411 y Manuel Baquedano D-405, con la finalidad de coordinar las estrategias para iniciar la intervención con los padres y apoderados de dichas escuelas”.

Frente a estos objetivos, se considera logrado satisfactoriamente, debido a la alta asistencia de los actores involucrados en el estudio (profesores, paradocentes y representantes de los padres y apoderados). Se presentaron los principales resultados de la investigación diagnóstica realizada anteriormente. Al finalizar se realizó las reflexiones y retroalimentación de los actores directamente involucrados en el proyecto.

Sin embargo solo en escuela D-411 se logro apreciar el interés en los resultados expuestos, especialmente en los datos referentes a caracterización socioeconómica y canales de comunicación. Los cuales fueron discutidos por los propios asistentes en el consejo de profesores. Mientras que en la otra escuela solo se logro exponer dichos resultados, con la intervención de dos docentes que agradecieron la retroalimentación y lo asumieron como un desafío personal mejorar dichas falencias.

En cuanto a las opiniones finales, se puede decir que en el establecimiento educacional Básica Latina D-411 se logro satisfactoriamente, y en donde profesores dieron las gracias por la devolución entregada, puesto que siempre están sujetas a constantes estudios, pero primera vez que se les devolvía los resultados. En la escuela Manuel Baquedano en cambio, no se evidencio interés en discutir o reflexionar sobre los datos expuestos, lo que impidió efectuar una actividad reflexiva acorde con la planificación.

Por otra parte la exposición de los resultados a los centros generales de padres y apoderados se considera satisfactoria, puesto que se logro concretar una reunión con representantes de ambos establecimientos educacionales y la entrega de un documento con los

resultados de la investigación diagnóstica. Sin embargo solo en la escuela D-405 se logró el apoyo esperado, generando otras actividades asociadas como un encuentro entre la alumna y los subcentros para exponer la misma información.

Finalmente el apoyo requerido por parte de las educadoras de párvulo de ambas escuelas, fue logrado exitosamente. Puesto que estas entregaron con Buena disposición los conocimientos mínimos que se requerían para motivar a lo apoderados de prebásica y contar con su asistencia para la concreción del segundo proyecto dirigido a este segmento. Así como también se evalúa positivamente la motivación de las propias educadoras para con el programa.

Cabe enfatizar que por medio de la implementación del proyecto, se logró que las autoridades involucradas, es decir, directivos de las escuelas D-411 y D-405 y los participantes del proceso de intervención, adquirieran los conocimientos necesarios para visualizar la realidad de sus respectivas comunidades educativas en cuanto a la convivencia escolar. Permitiendo responder a interrogantes y generar futuras estrategias que abarquen a las necesidades de los actores estudiados.

Aún cuando no se logra satisfactoriamente las reflexiones de los profesores de una de las escuelas, el objetivo se considera alcanzado, puesto que los establecimientos educacionales por medio del documento informativo y las exposiciones de los resultados dirigidos a los actores involucrados en la intervención, lograron reflejar la realidad de sus respectivas comunidades educativas en cuanto a la convivencia escolar y específicamente en sus falencias, la cual radica principalmente en las habilidades comunicacionales.

En relación a lo anterior, los objetivos fueron analizados sobre la base de los siguientes criterios:

▪ ***Asistencia.***

Para la evaluación de este criterio se considera la asistencia a las actividades planificadas, por una parte se encuentra la reunión informativa dirigida a las directivas de los establecimientos educativos y la reunión con el mismo carácter al equipo técnico del programa Habilidades para la Vida (HPV) y por otra parte la jornada socio reflexiva, en donde se expusieron los resultados del diagnóstico social a los actores involucrados finalizando con una reflexión sobre los mismos. .

En la primera actividad se contó con la asistencia de 8 personas, compuestas por los dos directores y dos jefas de UTP de los establecimientos educacionales estudiados; además de

todo el equipo técnico del programa habilidades para la vida (dos psicólogas, una educadora de párvulo y una asistente social). En dicha oportunidad se logro el apoyo y generar el interés necesario para concretar el proyecto n° 2, de intervención con los apoderados de prebásica.

En la segunda actividad contó con la asistencia de 92 personas, entre las cuales se encontraban: 64 profesores, 8 paradoscentes y 28 representantes de padres y apoderados de los respectivos establecimientos educacionales.

En ambas actividades se da cumplimiento con éxito en un 100%, la asistencia esperada y programada.

▪ ***Participación.***

El presente criterio se relaciona con la retroalimentación donde los asistentes expresen sus opiniones y contribuciones sobre los aspectos abordados durante las actividades.

En este sentido se puede señalar que durante las actividades realizadas, los actores involucrados en este proyecto, mostraron gran interés y respaldo por el trabajo realizado. El cual fue demostrado al otorgarle espacios dentro de los encuentros establecidos por las unidades educativas, como lo es el consejo de profesores y las reuniones de los subcentros, lo que permitió entregar los resultados de la investigación diagnóstica y la propuesta de intervención. Así como también las reuniones de coordinación e información que se concretaron en un ambiente de respeto mutuo y en el tiempo requerido, de parte de los directivos de las escuelas y del equipo del programa habilidades para la vida.

Todo lo anterior fundamenta la valoración de la intervención realizada por la alumna seminarista, lo cual da una base para estas escuelas y el programa habilidades para la vida, a futuras acciones y estrategias para mejora en conjunto las falencias de estas comunidades educativas, que favorecerán el proceso educativo de los alumnos (as).

▪ ***Conocimientos Teóricos.***

Frente a este criterio, resulta importante explicar que si bien no se entregaron conocimientos teóricos en este proyecto (en comparación con el proyecto n° dos), la forma de evaluación, estará enfocada en torno a la información entregada y cuales fueron las respuestas que se observaron en dichas actividades.

En la escuela B. Latina D-411, la información que se entrego en los concejos de profesores sobre los resultados del diagnóstico social, fue recibida y asumida por todos los

paradocentes y docentes de dicho establecimiento, quedando además a disposición en la unidad técnica de la misma escuela, para aquellos profesores que manifestaron el interés en tener aquellos datos a su alcance.

Sin embargo, los representantes de los apoderados, a través de su centro general de padres, no consideraron válida la información entregada por que estiman ineficientes los instrumentos de medición, tales como encuestas, pues tienen una negativa percepción del resto de los padres, argumentando que estos no dicen la verdad en aquellos instrumentos. Por lo tanto la información entregada se considera no satisfactoria.

Por otra parte en la escuela M. Baquedano D-405, la información entregada a los profesores, no fue recibida como se esperaba, pues no mostraron sorpresa ante los resultados, pero si fue recibida con gran atención e interés por el director del establecimiento. No obstante en el centro general de padres se mostraron interesados y manifestaron su concordancia con la realidad que perciben diariamente. Asumiendo su compromiso y responsabilidad demostrado en el apoyo brindado a la alumna durante el proceso de intervención.

En conclusión se puede considerar que si bien la adjudicación de conocimientos o información en este caso, no fue exitosa, puesto que no todos los actores estudiados estuvieron de acuerdo en los resultados, esto no altera de forma significativa el logro del objetivo, debido a que este se orienta a entregar la información, lo cual fue realizado en ambos establecimientos educacionales.

II. Evaluación en base a la Valoración y Satisfacción de los Beneficiarios.

El siguiente aspecto tiene como propósito determinar y presentar el grado de valoración y satisfacción de los usuarios respecto al proyecto en cuestión y cuales son sus apreciaciones acerca del mismo.

Las actividades realizadas fueron valoradas por todos los actores involucrados en el estudio, especialmente por parte de los docentes, quienes manifestaron estar siempre sujetos a contestar cuestionarios de diferentes programas sin recibir devolución de los resultados, por lo que expresaron su agrado y sintieron que fue valorado el tiempo dedicado a dicha tarea. Así mismo la entrega del documento con la información de la investigación diagnóstica fue recibida por los directivos de las escuelas como un respaldo y apoyo a su gestión.

Cabe destacar que los actores involucrados manifiestan su conformidad y aprobación frente a los datos expuestos, señalando que están de acuerdo y consientes que una de las

principales debilidades en sus respectivas comunidades educativas es la comunicación, lo cual les permitió identificar y comprender la intervención como una oportunidad de mejorar.

III. Evaluación de las Estrategias de Intervención.

Este apartado se refiere a las estrategias utilizadas en la ejecución del proyecto, la cual se realizó a través de jornadas socio reflexivo, en donde existieron las técnicas de intervención tales como: Entrega de conocimientos y asignación de tareas.

La primera tuvo como finalidad dar a conocer a los principales actores y representantes de los miembros de la comunidad escolar, los resultados del diagnóstico social en torno a la temática de convivencia escolar. Los datos allí expuestos dieron una descripción de la realidad de las relaciones interpersonales que mantiene sus miembros, involucrando factores endógenos y exógenos, que si no son tratados obstaculizan el buen desempeño de los roles que cada actores escolar tiene y debe cumplir.

La segunda técnica fue Asignación de Tareas, la cual tuvo como finalidad entregar la responsabilidad a los actores, en cuanto tomar esta realidad y comprometerlos a trabajar en conjunto para solucionar dichas necesidades, con el fin de mejorar la calidad en la enseñanza de los alumnos y la calidad en la convivencia escolar.

IV. Evaluación de Recursos.

▪ **Recursos Humanos:** En cuanto a este ítem se puede señalar que fueron requeridos los siguientes actores:

a) *Equipo Técnico del Programa H.P.V:* Se destaca el apoyo de todo el equipo del programa patrocinante, que se alinea con los objetivos del programa. Lo cual se mantuvo durante todo el desarrollo del mismo. Además de facilitar y proporcionar los recursos necesarios para la concreción del proyecto. Se destaca la colaboración de la Sra. Marianela Bustamante, quien apoyo a la alumna seminarista en el acercamiento que se requería con las educadoras de párvulo.

b) *Directivos de los Establecimientos Educativos D-411 y D-405:* Respecto a este recurso se destaca la colaboración, interés y apoyo de los directores de la escuela Manuel Baquedano D-405 el Sr. Mario Olivares y el Director de la escuela Básica latina D-411 el Sr. Juvenal Valdivia; Quienes apoyaron desde un comienzo el presente seminario de título y en especial el interés que estos manifestaban con la temática estudiada (convivencia Escolar). Se suma a ellos la colaboración y

facilitación de recursos para la concreción del proyecto, a las jefas de U.T.P la Sra. Cecilia Álvarez de la escuela D-405 y la Sra. Mireya Pérez de la escuela D-411. Cabe destacar que sin este gran apoyo no habría sido posible la realización de este proyecto.

c) *Profesores (as) y Paradocentes de los Establecimientos D-411 y D-405:* Se destaca la participación de los docentes de la escuela D-411 quienes siempre estuvieron dispuestos a colaborar y hacerse partícipes en la realización de este proyecto. Paralelamente en la escuela D-405 se destaca la colaboración y apoyo del profesor: Fernando Arancibia, quienes colaboraron activamente en motivar y facilitar a la alumna el trabajo realizado.

Paralelamente se destaca la activa colaboración de las Educadoras de Párvulo de la escuela D-405 la Sra. Dominga Villalobos y de la escuela D-411 la Sra. Patricia Novoa y Miriam Pavez, quienes apoyaron la propuesta de intervención y aportaron estrategias de motivación a la alumna seminarista.

d) *Centro General de Padres y Apoderados de los Establecimientos D-411 y D-405:* Se destaca el activo apoyo y colaboración del centro general de padres y apoderados del establecimiento educacional Manuel Baquedano D-405, por el alto compromiso con su rol de representante del resto de los padres y por su motivación e interés para con la propuesta de intervención y los resultados de la investigación diagnóstica.

e) *Alumna Seminarista:* Respecto a este recurso, se puede señalar que la labor desplegada por la alumna seminarista fue positivo, en cuanto permitiendo el adecuado avance de las actividades. Además de coordinar las diversas acciones planificadas, este desempeño se refleja directamente en los resultados en cada actividad y como los objetivos planteados para cada una de estas fueron logrados, se puede concluir que el trabajo realizado fue apropiado y satisfactorio.

▪ **Recursos Materiales:**

En lo referente a este aspecto se considera como material fungible a los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades del programa, tales como: Papel multipropósito tamaño carta, impresiones, computador, carpetas tamaño carta, data show y proyector.

Estos con el fin de crear el documento informativo referente a los resultados de la investigación diagnóstica los cuales fueron entregados a los directivos de cada escuela intervenida y la presentación de estos resultados en los consejos de profesores y centro general

de padres y apoderados de los establecimientos educativos Básica Latina D-411 y Manuel Baquedano D-405.

Respecto al material audiovisual utilizado data show y proyector fueron facilitados por los establecimientos educacionales intervenidos.

Dichos recursos se consideran suficientes y adecuados, ya que permitieron la realización de las actividades planificadas y contribuyeron al logro de las mismas.

▪ **Recursos de Infraestructura:**

La reunión con el equipo del programa habilidades para la vida, se realizó en las dependencias del mismo programa. En cuanto a las reuniones de coordinación e información con los directivos de los establecimientos educacionales Básica Latina D-411 y Manuel Baquedano D-405, se realizó en las dependencias de las respectivas escuelas.

Finalmente el encuentro informativo-expositivo realizado para profesores y paradocentes se realizó en los respectivos consejos de profesores de las escuelas involucradas en el estudio; Así como también el encuentro entre los centros generales de padres y apoderados de los mismos.

De acuerdo a esto, la infraestructura siempre fue facilitada y apropiada para realizar las actividades desarrolladas en este proyecto, por tanto se considera satisfactoria y con éxito, pues no se presentó ningún contratiempo durante la ejecución del mismo.

▪ **Recursos Financieros:**



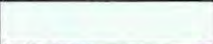

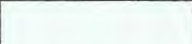




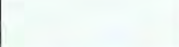


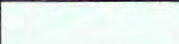

Respecto a este aspecto, se puede señalar que tanto los recursos fungible que anteriormente se han señalado, fueron desde un principio proporcionados por el programa patrocinante, el cual facilitó efectivamente estos recursos para la creación del documento informativo y todo lo referente a este.

Finalmente las asignaciones para movilización fueron entregadas por la Corporación Municipal para el Desarrollo Social de la Comuna de Villa Alemana. Entendiéndose que la alumna no incurrió en gastos para dicho proyecto ejecutado, lo que se considera positivo e indispensables para la realización de las actividades programadas, las cuales se llevaron a cabo favorablemente.

▪ **Recurso Tiempo:**

A continuación se presentara los tiempos programados y los tiempos reales que se desarrollaron durante la implementación del proyecto.

Cuadro 5.1: Exposición del Tiempo Real del proyecto.

Actividades	Periodos	Semana de organización 3 al 7 de Marzo	Semana del 10 al 14 de Matzo	Semana del 17 al 21 de Marzo	Semana del 24 al 28 de Marzo
1. Planificación y organización del proceso de ejecución.		 			
2. Construcción de documento informativo.			 		
3. Coordinar las reuniones con los directivos de los Establecimientos educacionales Básica Latina D-411 y Manuel Baquedano D-405 de la comuna de Villa Alemana.				 	
4. Entregar material informativo a los directivos de los Establecimientos D-411 y D-405.				 	
5. Dar a conocer a las comunidades escolares de ambos establecimientos educacionales los resultados del diagnostico social y de la propuesta de intervención					 
6. Coordinar con los principales actores involucrados en la intervención, las estrategias de motivación para con los apoderados				 	 

Tiempo Programado:  Tiempo Real: 

De acuerdo a la tabla Gantt expuesta anteriormente, se puede señalar que la actividad de elaboración del documento informativo, fue realizada en el tiempo programado, pero con un leve retraso en su inicio, lo cual no entorpeció el logro de la actividad en los tiempos establecidos.

La reunión informativa y de coordinación con los directivos de los establecimientos educacionales y con el equipo técnico del programa H.P.V, junto con la exposición de

resultados y propuesta de intervención a los profesores, paraprofesionales y centro general de padres y apoderados fueron concretados en los tiempos planificados.

Sin embargo la coordinación con los principales actores, tales como educadoras de párvulo de ambas escuelas se realizó al finalizar las exposiciones de los resultados, es decir una semana antes, logrando con ello la creación de afiches e invitaciones la última semana programada. Lo cual favoreció los tiempos y concreción del proyecto.

En cuanto al tiempo utilizado a nivel general, se considera suficiente, ya que la intervención requería la presentación de los resultados de la investigación diagnóstica a los actores involucrados en el proyecto, y el apoyo de las personalidades directamente relacionadas con el proyecto número dos, es decir, directivos de los establecimientos educacionales y las educadoras de párvulo de los mismos.

En relación al tiempo utilizado para alcanzar los objetivos, este se logró, ya que los objetivos planteados fueron cumplidos de acuerdo a los indicadores establecidos en la matriz de programación.

5.4. EVALUACIÓN DEL PROYECTO N° 2

“Creciendo juntos hacia una sana comunicación”

Objetivo General del Proyecto: “Educar y sensibilizar a padres/apoderados de prebásica de los establecimientos educacionales Básica Latina D-411 y Manuel Baquedano D-405 de la comuna de Villa Alemana, sobre la temática de comunicación y habilidades comunicacionales asertivas”.

I. Evaluación en base a Logro del Objetivo General del Proyecto.

La evaluación de logro del objetivo general será concretada a través de cinco objetivos específicos, con sus respectivas actividades programadas, en relación a este aspecto se puede precisar que fue logrado, ya que se realizaron en su totalidad las acciones planificadas en este período.

El primer objetivo específico en este proyecto fue: “Lograr convocar a los padres y apoderados involucrados en la intervención, para la realización de una futura jornada socioeducativa, referente a la temática de las habilidades comunicacionales asertivas”.

Para la realización de este objetivo, se necesitó del apoyo de las educadoras de párvulo, quienes mostraron su interés y respaldo desde un comienzo. A través de esta ayuda la alumna seminarista logró contactar a los apoderados, entregándoles las invitaciones a la jornada socioeducativa de ambos establecimientos educacionales.

Se puede señalar que se dio cumplimiento a todos los requisitos establecidos en la programación, tales como material fungible, tiempos y el apoyo de una representante del programa para apoyar la gestión con las profesoras y apoderados. De acuerdo a lo anterior se considera cumplido satisfactoriamente.

El segundo objetivo específico dice relación con: “Lograr confeccionar material de apoyo que facilite la comprensión y asimilación de los contenidos abordados en la jornada socioeducativa, por parte de los padres y apoderados involucrados en la intervención profesional”.

Posteriormente a la gestión de motivación dirigida a las educadoras de párvulo, así como también a los apoderados, se dio inicio a la elaboración del material a utilizar en las jornadas socioeducativas. La cual consistió en reunir el material y enfocarlo en función de las

orientaciones del programa habilidades para la vida y las necesidades de las comunidades educativas.

Esta actividad se concreto en el tiempo establecido y con los recursos apropiados; Sin embargo, jornada tras jornada se fueron modificando los contenidos de las sesiones de acuerdo a cada grupo de apoderados, a sus formas de trabajo e intereses, sin olvidar la principal temática, es decir, la comunicación y sus habilidades comunicacionales. Se considera por tanto apropiada y satisfactoria la realización de este objetivo.

El tercer objetivo específico se desarrolló durante las dos primeras jornadas socioeducativas en la fase de desarrollo, el cual fue: “Lograr generar instancias de educación y reflexión en torno a la comunicación y Habilidades Comunicacionales en los apoderados de prebásica de los establecimientos educacionales Básica Latina D-411 y Manuel Baquedano D-405 de la comuna de Villa Alemana”.

Este objetivo se da por cumplido exitosamente, puesto que en ambos establecimientos educacionales asistieron apoderados, los cuales se mantuvieron durante las tres jornadas socioeducativas. Durante el transcurso de las sesiones se sumaron más padres a estos grupos, enriqueciendo y demostrando la motivación e interés que tuvieron los participantes para con el taller.

Los recursos de infraestructura, materiales, comestibles y humanos, fue constante y suficiente durante todas las jornadas.

El cuarto objetivo específico se ejecuta durante la fase de desarrollo, específicamente en la tercera jornada, la cual trata de: “Lograr Formar promotores de comunicación, a través de las temáticas desarrolladas por los padres y apoderados de prebásica de los establecimientos educacionales Básica Latina D-411 y Manuel Baquedano D-405 de la comuna de Villa Alemana”.

Este objetivo se considera como logrado, puesto que se estimulo durante todas las jornadas a los participantes respecto a su aprendizaje adquirido en el taller, se concretaría en el momento de publicar su mensaje de comunicación al resto de los actores de la comunidad escolar a través de afiches creados en grupo y posteriormente publicados en las escuelas respectivas.

Esto se concreto y recibieron las felicitaciones y apoyo de profesores que apreciaron los afiches, así como los alumnos e hijos, lo que motivó y lleno de orgullo a estos apoderados comprometidos con la educación de sus hijos. No se quedo afuera la apreciación de los

directivos quienes manifestaron públicamente y posteriormente en una entrevista realizada por la alumna, lo siguiente: “...Pienso que hay una coherencia con un trabajo que habíamos hecho tiempo atrás con los profesores, que uno de los temas que tenemos, yo pienso que al interior de toda comunidad educativa o dentro de esta sociedad, es la comunicación y ellos nos dieron un mensaje que también perciben ese problema y no solo entre padres e hijos, sino que entre padres, profesores y directivos y lo asumen como propio, tanto como padres y apoderados...” (Directivo del establecimiento educacional Básica Latina D-411).

De acuerdo a lo anterior se considera como logrado y satisfactorio el objetivo y su actividades.

El quinto objetivo tiene relación con: “Determinar el grado satisfacción y las percepciones de los actores beneficiarios, sobre la intervención y sus temáticas”.

En relación a este objetivo, se concreto en la tercera y cuarta jornada socioeducativa, en las cuales se logro aplicar un cuestionario de evaluación a cada usuario, que incorporaba preguntas acerca de los principales conocimientos adquiridos y el desarrollo del taller.

Finalmente se realizaron entrevistas a los beneficiarios y actores involucrados en el proyecto, tales como directivos y representantes del programa H.P.V que asintieron a algunas jornadas socioeducativas. Los cuales tuvieron positivas reacciones frente a los talleres realizados en ambos establecimientos educativos.

En relación a todo lo anterior se consideran logrados con éxito los objetivos específicos y sus respectivas actividades programadas, las cuales fueron concretadas dentro de los parámetros establecidos, siendo suficientes y efectivos, lo que permitió el desarrollo expedito de las jornadas, así como la permanente asistencia, participación y compromiso de los actores involucrados, especialmente de los padres y apoderados. Relacionado con lo anterior, los objetivos fueron analizados sobre la base de los siguientes criterios:

▪ **Asistencia.**

Para la evaluación de este criterio se considera la asistencia a las jornadas socioeducativas en los establecimientos educacionales Básica latina D-411 y Manuel Baquedano D-405, dirigido a los padres y apoderados de prebásica de los mismos.

En la escuela Básica Latina D-411 el total de padres del primer y segundo nivel de transición es de 52 apoderados, entregándoles una invitación a cada uno, de este total asistieron a las jornadas socioeducativas, 11 apoderados, lo que significa que solo el 21% asistió y se interesó en las actividades realizadas.

Se considera este porcentaje como positivo, destacándose esta asistencia, puesto que la historia de esta escuela en participar en actividades extraprogramáticas, así como también la asistencia a las reuniones de apoderados, es baja. Lo cual durante estos últimos años se ha visto afectada por un descenso notorio en la motivación y apoyo de los padres para con la escuela y el proceso de enseñanza de los alumnos.

Es por ello que se considera como satisfactoria la asistencia de este grupo de apoderados, pues fue constante y fue asumida con responsabilidad por los mismos, además de contar con la presencia de dos apoderados hombres, lo cual no es frecuente y fueron líderes positivos dentro del grupo, destacando la responsabilidad como pareja en la enseñanza de sus hijos y su interés en la comunidad educativa.

Sobre este aspecto existen comentarios al respecto:

“...Lo positivo que encuentro es la participación de esos apoderados, el compromiso que tuvieron de asistir y estar ahí en cada jornada semanal a las 8:30 hrs. Eso fue muy importante, o sea fueron súper sistemáticos, estuvieron allí presentes participando y eso fue positivo....ah y otro que hubieran dos varones, eso no es usual, me pareció fantástico y que no se da.” (Directivo de la Escuela D-411)

“... Creo que en términos numéricos no es lo que hubiésemos esperado, pero creo que para la historia que tiene ese colegio en desarrollo de talleres fue muy buena, entonces considero positivo la participación de los apoderados en cada sesión, creo que se destacaron.” (Psicóloga Del Programa Habilidades para la Vida).

Paralelamente en la escuela Manuel Baquedano D-405, el total de apoderados en la prebásica es de 30 y 22 de los subcentros, de esta cantidad de invitaciones entregadas, asistieron a las jornadas socioeducativas solo 4 apoderadas del segundo nivel de transición y dos apoderadas de del centro general de padres y apoderados. Es decir de todas las invitaciones realizadas solo el 11.5% concurrió a las jornadas. Esta asistencia no se considera satisfactoria, puesto que la fase de motivación fue extensiva a todos los apoderados, en especial a los de prebásica y los subcentros de padres de cada curso, no asistió el número de apoderados esperado. Además la asistencia no fue estable, solo en una jornada estuvieron presentes la totalidad de las participantes.

Sin embargo, el bajo número de asistentes, provocó que el grupo estuviera con mayores niveles de integración y se trataran las temáticas con un carácter personalizado. Finalizando cada sesión con una sensación de plenitud para todas las participantes.

En términos generales el total de los apoderados asistentes a las jornadas socioeducativas es de 17, es decir, en términos porcentuales el 15% del total asistieron a las jornadas socioeducativas.

A continuación se presenta una tabla con los porcentajes totales de asistencia.

Tabla 5.1: Porcentajes de Asistencia.

Escuelas	D-411	D-405	Totales	%
Jornadas				
1ª Jornada	11	4	15	14.4
2ª Jornada	10	4	14	13.5
3ª Jornada	11	6	17	16.3
4ª Jornada	11	6	17	16.3
Promedio 15%				

Se considera que la asistencia a las jornadas socioeducativas, es poco satisfactorio, sin embargo el interés y compromiso asumido por este grupo de personas frente a las temáticas aplicadas fue logrado, considerando que se convirtieron en promotores de una sana comunicación, lo que eventualmente se traspasaría al resto de los apoderados de la comunidad educativa que no asistieron a dichas jornadas y al resto de los actores, tales como profesores, alumnos, paradocentes, directivos.

Cabe destacar que la asistencia fue constante durante todo el proceso de intervención, en ambos establecimientos educacionales logrando que la información teórica entregada fuese recibida por todos los asistentes a dichas jornadas.

▪ **Participación.**

Este criterio tiene relación con las opiniones y comentarios realizados por los participantes sobre las temáticas abordadas en las jornadas.

Se considera que la retroalimentación entre la alumna y los actores beneficiarios fue positiva y satisfactoria, ya que participaron activamente durante el desarrollo de todas las jornadas socioeducativas, tanto en dinámicas, trabajos en grupo, como en exposiciones y plenarios, lo que favoreció que el grupo se cohesionara y lograra definir sus intereses y formas de trabajo.

Cabe destacar la motivación y compromiso asumido por cada uno de ellos, en cada una de las jornadas, y su disposición a colaborar. Además se mostraron interesados en las temáticas entregadas, favoreciendo el desarrollo del taller.

En conclusión la participación activa de los padres y apoderados asistentes fue lograda, además de solicitar a la alumna más espacios y actividades de igual formato en un futuro.

▪ **Conocimientos Teóricos.**

Este criterio está directamente relacionado con las temáticas abordadas y entregadas a los usuarios del proyecto, específicamente a padres y apoderados. El instrumento utilizado para obtener estos datos fue el cuestionario, utilizando el programa estadístico SPSS versión en español, para obtener sus porcentajes totales.

A continuación se presentan las respuestas de los usuarios, en torno a la finalidad que las jornadas tuvieron:

Tabla 5.2: Objetivo de las Jornadas según los Usuarios.

Respuestas	Frecuencia	Porcentaje
Enseñar a comunicar bien	4	22.2%
Tener una buena comunicación con la familia y escuela	10	55.6%
Comunicación entre padres	4	22.2%

Se aprecia que el 55.6% de los padres y apoderados que participaron en las jornadas socioeducativas, consideran que dichas actividades se realizaron con el objetivo de tener una buena comunicación con la familia y escuela, lo cual se considera correcto, ya que durante el desarrollo de las mismas, siempre la alumna se orientó a fortalecer a ambas instituciones sociales, pues se considera que ambas dependen mutuamente para lograr que los niños (as) se desarrollen moral, intelectual y emocionalmente.

Por otra parte los usuarios al finalizar la intervención tienen la noción, que las habilidades comunicacionales son la base de la comunicación en un 66.7% y el restante considera que la comunicación se sustenta principalmente en la comunicación verbal y no verbal. Estas respuestas se consideran apropiadas, puesto que el objetivo principal era educar y crear sensibilización en torno a dichas habilidades y su proceso de comunicación.

Cabe señalar que estos actores intervenidos, consideran que una sana comunicación en la escuela es importante para solucionar de mejor forma los problemas (en un 44.4%), y para que los niños sean escuchados (con un 27.8%), frente a la respuesta inicial, se evalúa como lograda ya que los usuarios lograron identificar en el mensaje entregado por la alumna.

Finalmente frente a estos resultados se puede deducir la entrega de conocimientos fue recibida por los usuarios correctamente y por tanto logro alcanzar el objetivo del proyecto.

II. Evaluación en base a la Valoración y Satisfacción de los Beneficiarios.

Este criterio considera el grado de satisfacción y valoración de los actores beneficiarios, respecto al proyecto entregado.

Referente a este aspecto, se puede señalar que tanto la actividad como la información entregada fueron altamente valoradas por los participantes, y respondió a las necesidades de los actores involucrados en la intervención. Dicha situación se confirma por medio de la información recabada a través de una entrevista, realizada en la finalización de las jornadas socioeducativas.

De acuerdo a estos instrumentos los padres y apoderados señalan que el tema tratado fue de interés para ellos, útil, así como un apoyo para su rol como padres. Concluyendo que se cumplieron sus expectativas.

Para finalizar se destacar que la actividad desarrollada, cumplió ampliamente sus expectativas y fue satisfactoria.

III. Evaluación de las Estrategias de Intervención.

La intervención realizada, se basó en el Modelo Compensatorio, el cual orienta su accionar a equipar y facilitar al beneficiario las herramientas necesarias para enfrentar el problema. De acuerdo a esto, la estrategia utilizada fueron jornadas socioeducativas, las cuales contemplaron aspectos lúdicos y prácticos como una forma de generar un ambiente ameno y que los conocimientos fuesen atractivos y de fácil aprendizaje para los mismos.

En base a lo anterior, las técnicas de intervención aplicadas fueron: Entrega de conocimientos, asignación de tareas y reforzamientos de conductas. La primera se oriento a proporcionar de conocimientos teóricos a dichos actores, con el fin de reforzar sus habilidades

comunicacionales. La segunda técnica de intervención fue de asignación de tareas, la cual tenía como propósito, adjudicar un rol activo a los apoderados durante las jornadas, esta técnica fue valorada y aceptada por los apoderados asumiendo dicho rol durante todo el proceso, y Finalmente asumieran la responsabilidad de los mensajes transmitidos al resto de las comunidades escolares. La última técnica es el reforzamiento de conductas, la cual se aplicó durante el desarrollo de las jornadas, en base a actividades lúdicas y prácticas, permitiendo el fácil entendimiento del mensaje que se entregaba, siendo bien recibidas por los usuarios.

Los roles asumidos por la alumna seminarista durante el desarrollo del proyecto, fueron las de motivador, facilitador y orientador. Todas ellas fueron asumidas por la responsable del proyecto, logrando obtener un nuevo espacio para los apoderados y que estos se hicieran cargo del mismo.

IV. Evaluación de Recursos.

▪ Recursos Humanos:

La disponibilidad de este recurso se considera favorable, puesto que facilitó alcanzar los objetivos planteados en cada jornada, y en consecuencia permitió el logro del objetivo general del proyecto evaluado.

a) *Directivos de los Establecimientos Educativos Intervenido:* Se destaca el constante apoyo de los directores de los establecimientos educacionales Básica Latina, el Sr. Juvenal Valdivia y de la escuela Manuel Baquedano el Sr. Mario Olivares, quienes mostraron gran interés por el trabajo realizado en este proyecto, en tanto que es un apoyo y respaldo para su gestión. Es así como lo plantearon en una entrevista, manifestando que:

“...Para ud quiero entregarle un mensaje, de que estamos muy contentos, felices de que hayan hecho esta labor, acá en la escuela y que siempre estén presentes y siempre nos estén colaborando, son fundamentales para este proceso de enseñanza aprendizaje, por que siempre necesitamos de agentes externos porque es otra forma de llegar a los apoderados.” (Directivo Escuela Básica Latina D-411).

Paralelamente, las jefas de U.T.P la Sra. Cecilia Álvarez y la Sra. Mireya Pérez de las escuelas Manuel Baquedano y Básica Latina Respectivamente, fueron un respaldo y facilitadoras a la hora de concretar reuniones, recursos de infraestructura, etc., y sobre todo la calidad humana y apoyo brindado a la alumna.

Finalmente cabe destacar que en los cierres de taller estuvieron presentes estos actores y se llevaron una positiva impresión de lo que fue el proceso de intervención en sus respectivas comunidades educativas.

b) *Educadoras de Párvulo de los Establecimientos Educativos Intervenidos:* Las profesoras Patricia Novoa y Miriam Pavez de la escuela Básica latina y la Sra. Dominga Villalobos de la escuela Manuel Baquedano, se destaca su compromiso y colaboración para con el proyecto. Además de ser facilitadoras y motivadoras en recordar e invita antes y durante las jornadas socioeducativas a los padres y apoderados.

c) *Padres y Apoderados de los Establecimientos Educativos Intervenidos:* En esta oportunidad se destaca la participación, compromiso y asistencia de los apoderados de la escuela Básica Latina D-441, que jornada tras jornada asistieron puntualmente al taller, además de colaborar activamente y formar un grupo integrado.

Paralelamente los apoderados de la escuela Manuel Baquedano, se considera un grupo acogedor, positivo, solidario y con un marcado compromiso con la comunidad escolar, sus hijos y el proyecto, así como también para con la alumna seminarista.

Se presentan a continuación algunas opiniones de estos actores:

“..El trato de Ud a Nosotras, todo lo que se aprendió, el haber compartido con gente que no conocía. Por que uno ve muchas personas, pero el estar aquí y conocer las vivencias o experiencias es muy enriquecedor, por lo menos para mí y me ayudo a mí misma a tomar decisiones”. (Apoderada de la Escuela Manuel Baquedano D-405)

“A mi también me gusto todo...eee en este caso lo profesora excelente, súper comunicativa, nos hizo entender todo lo que es la comunicación...Eso...” (Apoderada de la escuela Básica Latina D-411).

d) *Paradocentes y Auxiliares de los Establecimientos Educativos Intervenidos:* Se destaca la colaboración de los paradocentes de ambos establecimientos educativos, por su disposición, desde la portería hasta quienes facilitaban las salas para realizar las jornadas socioeducativas.

e) *Equipo Técnico del Programa H.P.V:* Respecto a equipo técnico del programa patrocinante, se destaca la colaboración y compromiso durante todo el proceso de intervención, de la Educadora de párvulo, la Sra. Marianela Bustamante y la Psicóloga Mónica Vargas, quienes participaron en las jornadas socioeducativas. Además se

considera un recurso muy enriquecedor el apoyo prestado a la alumna seminarista durante su proceso de intervención.

Los aportes profesionales, la valoración hacia el trabajo realizado y el apoyo entregado por el equipo técnico del programa, fue altamente importante para el logro de los objetivos del proyecto.

f) Alumna Seminarista: Este recurso fue óptimo, facilitador y pertinente para llevar a cabo el proceso de intervención profesional. Generando el buen desarrollo de dicho proceso, así como también generando empatía entre los actores beneficiarios, lo que favoreció el clima en las jornadas.

En conclusión se considera que todos los recursos humanos presentes en este proyecto, fueron un gran apoyo, respaldo y fundamentales para el logro de dicho proyecto.

▪ **Recursos Materiales:**

Se considera todo material fungible utilizado para el proceso de intervención profesional. Los recursos utilizados fueron: Papel multipropósito, cartulinas de colores y blancas, plumones, tijeras, pegamentos, carpetas. Dichos materiales fueron facilitados por la institución patrocinante; Los materiales audiovisuales como grabadora, cámara fotográfica y computador estuvieron a cargo de la alumna, tal como se señaló desde un comienzo en su planificación.

El material utilizado, fue apropiado, suficiente y adecuados en cada jornada en ambos establecimientos educacionales, facilitando la entrega de información y la recepción de la misma a los actores involucrados.

▪ **Recursos de Infraestructura:**

Este recurso estuvo a cargo de las escuelas: Básica Latina D-411 que facilitó la biblioteca durante el mes que duró la intervención, todos los martes de 8:00 a 10:30 hrs. Y el establecimiento educacional Manuel Baquedano D-405, quien otorgó la sala multiuso todos los miércoles desde las 8:00 a 10:00 hrs. Junto con lo anterior estos establecimientos también facilitaron los data show para la finalización de los talleres.

De acuerdo a esto se considera que este recurso fue óptimo y apropiado, para el logro de los objetivos.

▪ **Recurso Financieros:**

Los gastos de locomoción, de materiales fungibles y gastos de comestible estuvieron a cargo de la institución patrocinante. De acuerdo a esto se considera satisfactorio y apropiado.

▪ **Recurso Tiempo:**

Cuadro 5.2: Exposición del Tiempo Real del Proyecto.

Actividades	Periodos	Semana del 31 de marzo al 4 de Abril	Semana del 7 al 11 de Abril	Semana del 14 al 18 de Abril	Semana del 21 al 25 de Abril	Semana del 28 de Abril al 2 de Mayo	Semana del 5 al 9 de Mayo.
Elaborar invitaciones para la jornada socioeducativa.							
Entregar invitaciones a los padres y apoderados de prebásica a través de los alumnos.							
Establecer y ordenar las temáticas sobre habilidades comunicacionales a los apoderados, con el fin de promoverlas como una herramienta fundamental para las relaciones interpersonales.							
1ª Jornada: Bienvenida							
2ª Jornada: la comunicación y sus habilidades..							
3ª Jornada: creación de afiche.							
4ª Jornada: finalización.							

Tiempo Programado.
 Tiempo Real:

Para evaluar el tiempo programado, se puede señalar que se utilizó la Carta Gantt expuesta anteriormente, se puede observar que las actividades se desarrollaron en los tiempos programados. Por tanto se dio cumplimiento a cabalidad con los plazos establecidos.

Es preciso señalar que los tiempos fueron óptimos y adecuados para la realización de los mismos. Logrando plenamente los objetivos con la ayuda de todos los involucrados en el proceso de intervención.

Se puede concluir que se dio consecución al tiempo programado, logrando realizar con éxito la intervención profesional.

5.5. EVALUACIÓN DEL PROGRAMA.

“Creando Nuevos Espacios de Comunicación Saludable en nuestra Comunidad Educativa”

Objetivo General del Programa: “Generar al interior de la comunidad educativa de los establecimientos educacionales Básica Latina D-411 y Manuel Baquedano D-405 de la comuna de Villa Alemana, espacios de sensibilización, educación y difusión en torno al desarrollo de habilidades comunicacionales asertivas”.

I. Evaluación en base a Logro del Objetivo General del Proyecto.

En términos generales se puede señalar que el objetivo general del programa fue logrado favorablemente, a través de la ejecución de los dos proyectos complementarios entre sí. Además de sus respectivos objetivos generales, los que a su vez constan de objetivos específicos.

Se puede agregar que cada uno de los proyectos logro contribuir al logro del objetivo general del programa, en la medida que se establecieron espacios de sensibilización, educación y difusión de la información entorno a la comunicación y habilidades comunicacionales.

En relación al primer proyecto se puede decir que tanto el equipo técnico del programa “Habilidades para la Vida”, así como los directivos de los establecimientos educacionales Básica Latina D-411 y Manuel Baquedano D-405, se les entregó los resultados de la investigación diagnóstica en torno a la convivencia escolar y sus respectivos hallazgos.

En el segundo proyecto, se puede señalar que se logro, puesto que se alcanzó a sensibilizar y entregar los conocimientos en torno a la temática de comunicación y sus habilidades comunicacionales, a los padres y apoderados de prebásica. Y fuesen capaces de promover sus conocimientos al resto de los actores de la comunidad escolar (alumnos, profesores y apoderados), a través de sus afiches sobre una sana comunicación.

Cabe destacar que en ambos establecimientos educacionales asumieron los desafíos que implicaba el proyecto, lo cual favoreció al desarrollo del mismo. Resulta importante señalar que esta temática, es objeto de interés para la Corporación Municipal del Desarrollo Social de la Comuna de Villa Alemana.

En conclusión se considera como logrado los objetivos generales de cada proyecto, en consecuencia el objetivo general del programa.

▪ *Asistencia.*

Durante la ejecución del primer proyecto la asistencia fue un factor importante para lograr el objetivo, puesto que el objetivo fundamental de este era entregar los resultados del diagnóstico social entorno a la temática de Convivencia Escolar y la presencia de los principales actores involucrados en el estudio resultaba de vital importancia para la retroalimentación y reflexión que se requería. Afortunadamente se contó con la presencia de todos ellos en las diferentes actividades programadas, manifestando su apoyo y compromiso con el trabajo realizado por la alumna.

En el segundo proyecto, la asistencia no fue logrado completamente, puesto que en ambas unidades educativas no se contó con el número de apoderados esperados, sin embargo en la escuela B. Latina D-411 la asistencia a las jornadas fue constante y valiosa, puesto que anteriormente no se lograba masificar la participación e interés de los padres en asistir a las actividades extraprogramáticas. Paralelamente en la escuela M. Baquedano D-405 la asistencia fue menor de la esperada, considerando que la invitación fue masiva en dicha comunidad. Sin embargo la calidad de integración y de reflexión surgida de este grupo de apoderadas fue valiosa e importantes para cada una de ellas.

En conclusión la asistencia de los actores involucrados en el estudio se considera medianamente satisfactoria, sin embargo los participantes fueron constantes y se mostraron interesados en la intervención realizada, valorando el trabajo realizado por la alumna.

▪ *Participación.*

Con respecto a la participación de los actores involucrados en ambos proyectos, tales como: Directivos de los establecimientos educacionales Básica Latina D-411 y Manuel Baquedano D-405; el equipo técnico del programa Habilidades para la Vida; los padres y apoderados; y finalmente profesores y paradocentes. De estos se destaca su compromiso y apoyo durante todo el programa, mostrando interés y motivación en dicho proceso. Los aportes que estos actores realizaron fueron valiosos e indispensables para lograr realizar los dos proyectos y finalmente el objetivo general del programa. Así como también el adecuado funcionamiento del mismo.

En conclusión se puede señalar que la participación de dichos actores durante el programa, fue satisfactoria y exitosa, lo cual se demuestra en el apoyo brindado y la dicha que estos demostraron por el trabajo logrado.

▪ *Conocimientos Teóricos.*

Los conocimientos entregados en el primer proyectos estuvieron orientados a la información resultante del proceso de investigación diagnóstica en torno a la problemática detectada, esta información fue entregada de manera oportuna y a todos los actores involucrados en el estudio, lo cual se considera logrado.

En el segundo proyecto los conocimientos entregados a los apoderados fueron referentes al proceso de comunicación y sus habilidades comunicacionales, debido al menor dominio en dichas habilidades en estos actores. Cabe destacar que los conocimientos transmitidos a los beneficiarios tuvieron carácter lúdico y práctico, lo cual favoreció el aprendizaje de los mismos en un corto periodo.

De acuerdo a la evaluación entregada se puede dar por cumplido la entrega de conocimientos a todos los actores involucrados en los proyectos ejecutados, se considera cumplida en un nivel óptimo.

II. Evaluación en base a la Valoración y Satisfacción de los Beneficiarios.

En lo que respecta a esta evaluación, se consideran los resultados obtenidos de los instrumentos de evaluación utilizados, tales como: Entrevista y Observación. El primero apunta su interés en la percepción de los actores involucrados en el estudio en torno a la intervención realizada, en donde se obtuvieron en su mayoría una valoración positiva del trabajo realizado y en la forma de ejecutarse, quedando abierta la oportunidad para desarrollar nuevas actividades con dichos actores. El segundo instrumentos, se aplicó durante toda las jornadas socio reflexivas y socio educativas, la cual arrojó que la los actores expresaba su contento con las actividades realizadas y la motivación en volver a la jornada siguiente.

De acuerdo a esto, la percepción que mostraron los actores beneficiarios fue positiva, tanto en la temática, como en el trabajo realizado por la alumna, especialmente en el trato hacia los usuarios.

III. Evaluación de las Estrategias de Intervención.

En lo que respecta a las estrategias y técnicas utilizadas en ambos proyectos y sus respectivas actividades, se consideran pertinentes y adecuadas. Además que fue conforme a la temática abordada. De acuerdo a esto se logro los objetivos planteados.

Estos elementos permitieron reflexiones, sensibilizaciones, interacciones y aprendizajes teóricos entre los miembros de las jornadas socioeducativas, de los respectivos establecimientos educacionales. Favoreciendo a la internalización de los conocimientos entregados, así como también en las jornadas socio reflexivas.

IV. Evaluación de Recursos.

Los recursos tanto humanos, materiales, estructurales y financieros fueron pertinentes y óptimos para el logro de los objetivos generales de cada proyecto, lo que permite considerar que fue logrado el programa en base a estos recursos.

▪ Recursos Humanos

Estos recursos fueron importantes en ambos proyectos y en cada establecimiento educacional intervenido, se consideran adecuados y facilitadores del logro de objetivos de los proyectos. Se destaca la calidad humana y profesional de los directivos, profesores y equipo técnico, con quienes se logro un positivo trabajo en equipo. Quienes siempre estuvieron con disposición e integrados en cada una de las actividades realizadas. Y que sin su ayuda no habría sido posible su realización.

▪ Los Recursos Materiales

Estuvieron conforme a la metodología de trabajo utilizada en cada actividad concretada, permitiendo el logro de los objetivos del programa. Se destaca que los materiales utilizados motivaron a que los involucrados se interesaran en cada una de las actividades.

▪ Recursos de Infraestructura

Estos son considerados como óptimos y adecuados, puesto que siempre se contó con el espacio físico para concretar las actividades en cada uno de los proyectos. Este recurso siempre estuvo a cargo de las respectivas escuelas. Se destaca la disposición de cada escuela por entregar una adecuada sala, con tiempos y material necesario para cada jornada.

▪ **Recursos Financieros**

Estos fueron suficientes y óptimos. Puesto que la alumna seminarista no incurrió en gastos, puestos que tanto los gastos de locomoción, comestibles y material fungible estuvo a cargo del programa patrocinante. Esto permitió la realización de las actividades sin contratiempos y facilitando las intervenciones.

▪ **Recurso Tiempo**

Para evaluar el tiempo planificado se presenta la Carta Gantt del programa.

Cuadro 5.3: Exposición del Tiempo Real del Programa.

Periodo Proyecto	Marzo				Abril				Mayo			
	Sema na del 3 al 7	Sema na del 10 al 14	Sema na del 17 al 21	Sema na del 24 al 28	Sema na del 31/03 al 4	Sema na del 7 al 11	Sema na del 14 al 18	Sema na del 21 al 25	Sema na del 28/04 al 2	Sema na del 5 al 9	Sema na del 12 al 16.	
Proyecto N°1 “La convivencia escolar en nuestra comunidad educativa”												
Proyecto N°2 “Creciendo juntos hacia una sana comunicación”												

Tiempo Programado:  Tiempo Real: 

Según esta Carta Gantt, se puede señalar que los proyectos se realizaron en los tiempos programados. Considerándolo como satisfactorio, lo que permitió lograr el objetivo del programa.

5.6. EVALUACIÓN DEL PROCESO METODOLÓGICO

El proceso metodológico se ejecuto a través del ciclo tecnológico, el cual esta compuesto de cuatro fases, que son las siguientes: Diagnóstico Social, Programación, Ejecución y Evaluación. Cada una de estas etapas se desarrolló de manera integrada.

Para efectos de esta evaluación y mejor comprensión de la misma, se presentan en forma separada.

I. Fase de Investigación Diagnóstica:

En esta etapa es preciso comenzar por el planteamiento del problema, el cual esta relacionado con la existencia de conflictos al interior de las comunidades educativas. Frente a esto, se puede señalar que efectivamente en los respectivos establecimientos educacionales intervenidos, se visualizó la existencia de un conflicto que estaría directamente relacionado con la comunicación y las habilidades comunicacionales.

De acuerdo a esto se puede decir que el planteamiento del problema, así como su hipótesis (*“las Habilidades Comunicacionales de los apoderados, inciden significativamente en la convivencia escolar”*), fueron pertinentes y bien delimitadas. Esto permitió establecer las orientaciones para el resto de la investigación diagnostica. Agregando también que es un tema contingente en nuestra sociedad.

En cuanto al diseño de investigación, se considera coherente con el planteamiento del problema presentado. Esto favoreció la creación de un marco teórico pertinente, y la transmisión de información y conocimientos necesarios para entender y precisar el problema de investigación, que dice relación con la comunicación y sus habilidades comunicacionales.

Este marco teórico logró establecer objetivos de investigación claros, además que la operacionalización de variables fue coherente y útil. Así mismo los instrumentos de recolección de datos. En consecuencia de esto, se facilito la interpretación de datos obtenidos al final de esta etapa, al mismo tiempo que oriento y enriqueció el análisis e interpretación de los mismos.

Por otra parte la delimitación del universo establecido en la investigación, se considera apropiada, puesto que respondía a las características del estudio. Sin embargo por el bajo número de personas que constituían el universo, no fue necesario establecer una muestra, lo cual no tuvo ninguna implicancia en el trabajo realizado.

La recolección de datos fue realizada con un enfoque combinado, es decir, con técnicas e instrumentos cuantitativos y cualitativos, las que favorecieron los datos obtenidos, permitió valorar lo tangible de la información, como es aspecto subjetivo de los mismos. Cabe destacar que los actores en estudio lo recibieron adecuadamente.

Finalmente el análisis e interpretación de datos que se realizó, permitió visualizar la convivencia escolar con sus falencias y virtudes, en las comunidades sujetas a estudio.

II. Fase de Programación:

Esta etapa está íntimamente relacionada con la investigación diagnóstica, puesto que se basa en los resultados de la dicha pesquisa. Esta se considera apropiada puesto que responde a las necesidades identificadas sobre la convivencia escolar y su conflicto.

El programa diseñado se considera acorde con los resultados del diagnóstico social. Este se programó de manera general abarcando a todos los actores estudiados, en torno a la problemática identificada. El cual dio cumplimiento a cabalidad los objetivos de los mismos, gracias a la concreción de los dos proyectos, con sus respectivos objetivos.

Cabe señalar que la creación de estos proyectos, permitió abordar las temáticas de la comunicación y sus habilidades sociales, siendo esta la causa de la distorsión de la convivencia escolar al interior de las comunidades educativas.

III. Fase de Ejecución:

El proceso de intervención, se llevó a cabo a través de dos proyectos, los cuales se desarrollaron de acuerdo a los objetivos generales y específicos de cada uno de ellos. En relación a estos objetivos se crearon y concretaron actividades las que facilitaron alcanzar dichos objetivos y finalmente la programación.

El primer proyecto centró su acción en actividades dirigidas a los directivos, profesores y representantes de los apoderados, orientado a la difusión, sensibilización de los resultados del diagnóstico social y la presentación del proyecto de intervención en torno a jornadas reflexivas. Así como también la creación de un documento que compendia la información referente a estos mismos datos puesta a disposición de los directivos.

En relación al desarrollo de estas actividades, se consideran logradas, puesto que las reuniones de coordinación con los directivos y equipo técnico, asistieron la totalidad de las

personas involucradas y se obtuvo en esta reunión el apoyo, interés y compromiso de los mismos.

Las jornadas socioreflexivo que fueron dirigidos a los profesores, paraprofesionales y centro general de padres, tuvieron una asistencia importante, destacando el interés y respeto por los resultados entregados. Sin embargo solo en la escuela Básica Latina los representantes de los padres y apoderados no se sintieron identificados con dichos resultados, no evidenciando mayor interés. Mientras que en la escuela Manuel Baquedano no se logró la reflexión esperada por parte de los profesores.

El segundo proyecto, se centró principalmente en los padres y apoderados de prebásica, siendo estos los futuros representantes de las comunidades educativas. Además presentaron altos niveles de interés y compromiso con la educación y la comunidad escolar. Esto se vio reflejado en el compromiso adquirido por estos en cada jornada que se realizó, especialmente en la escuela Básica Latina, en donde asistió un importante número de apoderados, a diferencia de la escuela Manuel Baquedano.

El desarrollo de estas jornadas socioeducativas, se concretaron en los tiempos y objetivos planteados en el diseño de programación. Además las técnicas y estrategias utilizadas en dichas sesiones lograron crear un clima favorable entre los participantes, permitiendo que los contenidos entregados fuesen asimilados por los beneficiarios.

IV. Meta-Evaluación:

Esta fase se llevó a cabo a través de la aplicación de los modelos global y analítico. El primero corresponde al modelo iluminativo, el cual se utilizó de manera óptima y permitió a su vez, evaluar aspectos relacionados con la satisfacción y valoración que los beneficiarios hacen de cada una de las actividades desarrolladas.

El segundo modelo estuvo representado por el modelo de objetivos específicos, este permitió medir el grado de logro de cada una de las actividades realizadas, en función de sus objetivos específicos, y en consecuencia el logro del objetivo del programa.

El instrumento de evaluación utilizado en el primer proyecto fue una pauta de observación simple. En el segundo proyecto los instrumentos fueron: pauta de observación estructurada, cuestionario y finalmente entrevistas a los actores seleccionados. Cabe señalar que estos elementos facilitaron la información relevante, en torno a satisfacción, percepciones y valoración de los mismos.

CAPITULO VI
CONCLUSIONES Y
SUGERENCIAS



CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS.

6.1. PRESENTACION

El presente capítulo contiene las conclusiones y sugerencias que dio lugar el presente seminario de título. Dicha información se describirá en torno a tres dimensiones.

La primera dimensión abarca el surgimiento de conclusiones y sugerencias, respecto al tema abordado, es decir dichos aspectos se concentran principalmente en la temática de la convivencia escolar y los conflictos que existen entre los miembros de las comunidades educativas.

La segunda dimensión centra su atención en las conclusiones y sugerencias en torno al Trabajo Social, principalmente en la labor realizada y sus aportes a la profesión.

Finalmente, se entregan las conclusiones y sugerencias respecto a la institución patrocinante del presente seminario de título, en torno al grado de participación, apoyo, disposición y valoración hacia el trabajo efectuado por la alumna.

6.2 CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS EN TORNO A LA TEMÁTICA ABORDADA.

A partir del trabajo realizado en el presente seminario de título, se identificaron aspectos relevantes sobre la convivencia escolar, el cual es un tema de gran importancia para nuestra sociedad, ya que está directamente involucrado con la calidad y equidad en la educación por la cual todos los miembros educativos deben trabajar y exigir.

La actual Ley General de Educación (LGE), aprobada recientemente, plantea que se necesita promover la participación y colaboración de todos los miembros de la unidad escolar, para construir ciudadanos responsables y comprometidos con la educación; de acuerdo a esto se incorpora el concepto de Comunidad Educativa, estableciendo que es un conjunto de personas que influyen y son afectadas por un entorno educativo.

Según lo señalado anteriormente, la primera labor de la Ley General de Educación, es establecer los derechos y deberes de los miembros de las escuelas, resaltando el derecho de los apoderados a ser informados del proceso de enseñanza, además de formar parte de aquella causa, siendo su deber primordial apoyar la educación de sus hijos y respetar a los de más miembros educativos.

Teniendo en cuenta este marco general, la investigación diagnóstica y posterior intervención detecto que las escuelas que participaron, exhibían problemas en la convivencia escolar, la que se detecto esta relacionada en primer lugar con la comunicación entre los diferentes actores de la comunidad educativa, puesto que la información que es generada desde los directivos al resto de sus miembros no es fluida, los canales formales de comunicación están presentando problemas principalmente en dos sentidos: El primero, no permiten que todos los miembros de la comunidad educativa obtengan la información; Y en segundo lugar los tiempos en que se entrega la información no son los adecuados. Ante estas dos dificultades del proceso de comunicación la convivencia escolar se ve alterada.

Con respecto al funcionamiento de los canales formales de comunicación, en ambos establecimientos educativos se ha establecido como principal lugar de intercambio de información las reuniones de apoderados, citaciones y entrevistas. Por lo cual, la comunicación entre los apoderados y los ente de Gestión de la escuela se circunscriben a un espacio de tiempo limitado, que tampoco es el apropiado para poder entregar los lineamientos y directrices de las escuelas, sino más bien son espacios de trabajo de los docentes en donde se plantean problemas de índole domésticos de cada curso. Es por ello que no es de extrañar que un 44% de los apoderados que fueron encuestados declarara no hallar espacios de encuentro con los directivos de las escuelas.

Cabe señalar que el reglamento interno y el proyecto educativo institucional, dos instrumentos importantes en la gestión de los establecimientos y que permiten que los actores de las comunidades educativas definan su misión, visión y las estrategias para alcanzar los objetivos que nacen de las mismas, no son difundidos por las escuelas, lo cual va en contraposición de la existencia misma de estos instrumentos de gestión. Resulta importante destacar que estas herramientas no son actualizadas por las unidades educativas estudiadas, por lo que muchos de los objetivos, estrategias o planes de acción planteados allí están obsoletos y no responden a la realidad actual que vive la comunidad educativa. Se pierde entonces la posibilidad de profundizar en la incorporación de otros elementos que respalden la labor de profesores, paradocentes, directivos para el apoyo de los alumnos y sus familias.

Otro punto que se destaca al finalizar este análisis es el hecho que señalan los apoderados en relación con el trato que reciben los niños y niñas por parte de los docentes. Los apoderados exponen que, en la mayoría de los casos, existe por parte de los profesores un trato distante y poco afectivo hacia los niños y niñas, lo que va generando en los padres un descontento hacia la labor que realiza el docente con sus hijos.

Al plantearseles a los docentes este tema explican que la situación es generada por el alto número de estudiantes por nivel (lo que impide la atención personalizada de todos los niños) y por el hecho de que en todos los cursos existan alumnos con problemas conductuales, de aprendizaje y vulnerabilidad social, casos especiales pero que generan disrupción del clima dentro del aula, pues las normas, límites y hábitos se dificulta en la medida que estos niños y niñas con situaciones especiales exigen toda la atención del docente, provocándoles altos niveles de desgaste emocional, lo que en definitiva altera la salud mental de profesores y paradocentes quienes presentan un 40.6% de estrés y un alto número de licencias medicas.

Como se ha expuesto, la intervención realizada en los establecimientos educacionales Básica Latina D-411 y Manuel Baquedano D-405, plantea principalmente el desafío de planificar y desarrollar acciones que pudiesen crear nuevos espacios de encuentro fundamentalmente entre apoderados, profesores, alumnos y directivos, tales como: Foros, números artísticos, presentaciones de "Actos" de los alumnos, espacios que permitan que el apoderado pueda interactuar con los docentes y directivos en un ambiente de convivencia y distensión, que favorezca las interacciones directas y periódicas entre dichos miembros, de esta forma mejorar el apoyo de los padres/apoderados en la educación de su hijos y en el respaldo a la escuela, que durante los últimos años ha sufrido un notorio descenso, el que se evidencia en la baja participación y asistencia de los apoderados a las actividades planteadas por la escuela. Esto se puede lograr con trabajo conjunto de los actores educativos y del apoyo de las entidades involucradas en la educación, para motivar y lograr que estos encuentros sean una

herramienta de acuerdo y retroalimentación entre estos miembros para solucionar problemas que favorezca a todos.

Las actividades de encuentro entre los actores de las comunidades educativas, deben estar directamente enfocadas a generar espacios que permitan mejorar los canales formales e informales de comunicación, pues es fundamental para la gestión de estas unidades educativas, ya que favorece el desarrollo y el traspaso de información y conocimientos que requieren para la integración de los actores involucrados en dicha comunidad.

Para mejorar la comunicación dentro de estos establecimientos, es importante plantear un desafío hacia los docentes y directivos, que nace de la carencia de un grupo importante de apoderados que según el diagnóstico realizado, no cuenta con el dominio suficiente de habilidades comunicacionales tales como atención-escucha, asertividad, expresión de sentimientos, empatía y respeto. En primer lugar este grupo de apoderados presenta problemas de atención y escucha, esta habilidad no es continua, vale decir, que ponen atención al inicio, al medio o final del mensaje, recibiendo con interferencias que finalmente se prestan para malos entendidos y/o confusiones, siendo un 45.4% la razón principal de los conflictos en las escuelas.

En tanto, la asertividad y expresión de sentimientos, que apunta a la manifestación de la afectividad de un individuo brindando confianza y expresándose positivamente y con sencillez sin ofender a los demás y respetándolos, en la realidad estudiada los apoderados presentada bajos niveles de asertividad para expresar sus sentimientos, en la medida que suelen exponer sus emociones con impulsividad y negativismo frente a un tema que les afecta o involucra.

En relación con la capacidad de empatía de los apoderados se observa que esta entorpecida, puesto que al no tener contacto frecuente con el profesor (a), paraprofesor o directivo no conoce las dificultades que enfrentan día a día aquellos actores educativos, enjuiciando su trabajo sin tener mayores conocimientos. Finalmente en relación con la habilidad del respeto, esta es confundida por los apoderados con la omisión, es decir, la mayoría de estos actores, opta por no expresar lo que siente o piensa sobre determinado tema por considerar que no serán escuchados o serán catalogados como apoderados conflictivos. Frente a esto, se aprecia que los apoderados no se sienten involucrados en la comunidad educativa, que no se abren espacios de interés para ellos, pero al mismo tiempo estos no participan en las actividades extraprogramáticas que la misma escuela realiza. Por lo tanto existe aparentemente una contradicción, pero aquellos apoderados que manifiestan este descontento son aquellos que sí participan y están interesados en la educación de sus hijos, y que piden más espacios de encuentro y de orientación.

La debilidad en las habilidades comunicacionales presentada por los apoderados sugiere crear en las escuelas talleres prácticos en torno a las habilidades sociales, dirigidos a los alumnos y apoderados, pues es fundamental que los estudiantes las adquieran, favoreciendo de esta forma que los individuos enfrenten situaciones nuevas o conflictivas con mejores herramientas, aprendan de esas experiencias y desarrollen adecuadamente su inteligencia emocional, lo cual es fundamental para el desarrollo personal, social y emocional de toda persona. Son las escuelas un espacio propicio para entregar estas habilidades sociales, pues siguen siendo lugar de encuentro y apoyo para los padres.

Por tanto y bajo esta realidad es que se hace fundamental una sana convivencia escolar y para ello se requiere de estrategias de intervención enfocadas a integrar a todos los actores educativos y lograr buscar soluciones en conjunto, tanto de actores educativos como de los programas de apoyo a la educación, logrando ser actores activos en el proceso de enseñanza de los alumnos tal como se plantea en la Ley General de Educación.

6.3. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS EN TORNO AL TRABAJO SOCIAL

El trabajo Social es entendido como una tecnología social que aplica los conocimientos de las ciencias sociales a la realidad que pretende transformar, para esto se requiere conocer el contexto que se pretende mejorar, la teoría adquirida en la formación profesional, el marco político e institucional y la práctica, dando paso a contribuir al bienestar social de las personas.

De acuerdo a esto el trabajo realizado en el presente seminario de título, tuvo por finalidad mejorar el bienestar social de los miembros de las comunidades escolares estudiadas, esto se logró a partir de los resultados de la investigación diagnóstica en torno a la convivencia escolar y sus conflictos. En base a esa información resultante del diagnóstico social, permitió crear un plan de acción en torno a las necesidades identificadas.

La investigación e intervención realizada por la alumna seminarista, generó aportes y enriqueció el accionar del trabajo social en el área educacional. En cuanto se constituyó en un estudio actual y necesario a nivel profesional e institucional, ya que la situación abordada en torno a la convivencia escolar, dio nuevos matices y orientaciones al accionar de la profesión en dicha área, identificando variados conflictos con carácter social, que requiere la intervención del Trabajo Social.

La intervención realizada permitió generar nuevos espacios y valoración de la profesión, que se concretó por un conjunto de acciones transformadoras para dar respuestas a las necesidades de los apoderados quienes presentan mayor descontento en la comunidad escolar.

El accionar del trabajo realizado estuvo orientado a entregar herramientas que permitieran a los actores intervenidos fortalecer y tomar conciencia de su rol activo dentro de la comunidad escolar y como lograr hacerlo con respeto, asertividad y empatía.

Por otra parte se logra fortalecer los roles de facilitador, motivador, coordinador y animador que en su conjunto favorecen el logro de los objetivos propuestos por el trabajador social. Cabe destacar que la capacidad de promotor de participación social es fundamental para el contexto social en donde se desarrolló su accionar.

Lo anterior está relacionado con la capacidad de trabajar en conjunto con diferentes profesionales (trabajo interdisciplinario) involucrados en el área educación, de manera que cada visión contribuya a solucionar y mejorar las problemáticas con soluciones que logren dar respuestas eficientes y eficaces a las personas, grupos o comunidades.

6.4. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS REFERENTE A LA INSTITUCIÓN PATROCINANTE.

La institución patrocinante del presente seminario de título, correspondió a la Corporación Municipal para el Desarrollo Social de Villa Alemana, ubicándose específicamente en el Programa Habilidades para la Vida de dicha comuna. Este fue un apoyo fundamental en el proceso de investigación diagnóstica y durante la intervención social, ya que cooperaron con el trabajo realizado por la alumna seminarista, estableciéndose como uno de los principales recursos humanos. Esto se debió al involucramiento con el tema abordado, puesto que para este programa resulta importante saber cual es el escenario que poseen las comunidades educativas que intervienen, especialmente de los actores en estudio con quienes trabajan.

Sin embargo se sugiere una reflexión en torno al trabajo que este programa realiza, específicamente el que se dirige a los padres y apoderados, puesto que tienden a ser sutiles, tomando en cuenta que una buena intervención y acercamiento a estos actores equivale un compromiso y apoyo de los apoderados en torno a la educación de sus hijos. Logrando de esta forma el cambio o mejora que se exige en las conductas de los alumnos intervenidos por el programa.

Por otra parte, mejorar los aprendizajes de los alumnos es una de las metas que la Corporación Municipal de Villa Alemana ha impuesto a sus establecimientos, pero para ello requiere que cada escuela para que pueda utilizar eficazmente las herramientas que tiene dentro de su comunidad educativa, debe conocer sus debilidades y fortalezas para que esta se pueda plantearse metas y objetivos realistas y efectivos. Para la alumna seminarista estos establecimientos educativos efectivamente se constituyeron en un espacio de aprendizaje, debido a la cercanía que tiene con las entidades y actores educativos, lo cual enriquece los conocimientos de la realidad donde se encuentran dichos miembros y para detectar las necesidades que estos presentan. De acuerdo a esto el trabajo realizado por la alumna seminarista se considera como un aporte a la labor desplegada por el programa Habilidades para la vida. Por esta razón es que el estudio realizado en estas dos comunidades educativas se convierte en una herramienta de importancia e interés en la medida que ha sido capaz de acercarse a los apoderados rescatando sus percepciones en relación a la gestión del establecimiento, opinión que para la escuela es difícil de rescatar en la medida que el apoderado ha dejado de participar en los espacios que el colegio abre para él.

Los resultados de este estudio han sido socializados en toda la comunidad educativa, se plantea ahora el desafío de invertir los recursos técnicos y humanos que existen en los establecimientos en poder potenciar aquellas áreas que están disminuidas y de cambiar procedimientos obsoletos que entorpecen la comunicación dentro de la comunidad educativa.

Así como también generar habilidades sociales en los actores que les permitan mejorar su comunicación, mejorando el clima que se genera en el establecimiento principalmente en el aula, lugar donde se forman los aprendizajes efectivos. Estas habilidades deben ser potenciadas tanto en los apoderados como en los docentes, quienes en definitiva tienen la responsabilidad de entregar no tan solo contenidos, sino también herramientas que le permitan al niño y niña desenvolverse en la sociedad como sujeto responsable de sus acciones. Aunque esto según los resultados de este estudio pasa también por entregar a los padres las habilidades que carecen. Es decir, el establecimiento es quien debe a través de su equipo de gestión realizar las acciones tendientes para que los programas de la red puedan conocer esta realidad y entregar un aporte y solución a la necesidad que plantea este seminario de título.

ANEXOS



ANEXOS DEL DIAGNOSTICO SOCIAL

▪ ANEXO N°1: Cuestionario para Docente y Administrativo

Estimado Profesor (a) o Directivo:

La Alumna Seminarista de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, con el auspicio de la Corporación Municipal para el Desarrollo área social de Villa Alemana, a través del Programa Habilidades para la Vida, realizan una investigación respecto a la Convivencia Escolar en las Comunidades Educativas Básica Latina D-411 y Manuel Baquedano D-405.

Para dicho objetivo se ha elaborado un cuestionario, el cual tiene carácter **anónimo**, dirigido a los apoderados, administrativos y docentes de dichos Establecimientos Educativos, pertenecientes al Programa Habilidades para la Vida.

Se ruega a usted colaborar, entregando los antecedentes necesarios que se solicitan en este instrumento, cuya información será de gran importancia para el desarrollo de este estudio, que favorecerá a los actores que forman parte de vuestras Comunidades Educativas.

Marque en un círculo la alternativa que mejor se identifica y/o fundamente cuando corresponda.

I. ANTECEDENTES GENERALES:

1. ¿En que rango de edad se encuentra?

- a) 15-25 años
- b) 26-35 años
- c) 36-45 años
- d) 46-50 años
- e) 51- y más años

2. **Sexo:** a) Masculino b) Femenino

3. Su situación laboral actual es:

- a) Trabajo Dependiente
- b) Trabajo Independiente
- c) Jubilado (a)
- d) Cesante

4. ¿Cuántos años de servicio (docencia) lleva?

- a) 1 a 5 años
- b) 6 a 10 años.
- c) 11 a 15 años
- d) 16 a 20 años
- e) más de 20 años

5. ¿Cuántos años de servicio (docencia) lleva en este establecimiento educacional?

- a) menos de un año.
- b) entre 1 y 5 años
- c) entre 6 y 10 años
- d) entre 11 y 15 años
- e) entre 16 y 20 años
- f) más de 20 años.

6. ¿Ejerce docencia en otro Establecimiento Educativo?

Sí ___ ¿Cuál? _____
No ___

7. ¿Cuántas horas de trabajo realiza Ud. a la semana?

- a) menos de 15 hrs.
- b) entre 16 y 30 hrs.
- c) entre 31 y 45 hrs.
- d) 46 hrs. y más

8. ¿Cuál es el porcentaje de asistencia a las reuniones de apoderados de su curso, durante el 2007?

9. ¿Su desempeño laboral se ha visto afectado por...? (puede marcar más de una alternativa)

- a) estrés
- b) depresión
- c) otra enfermedad profesional. ¿Cuál? ___

II. CONVIVENCIA ESCOLAR:

10. ¿Con qué frecuencia se reúne con los apoderados?

- a) 1 o más veces a la semana
- b) 1 vez cada dos semanas
- c) 1 vez al mes
- d) 1 vez cada trimestre
- e) nunca.

11. ¿Con qué frecuencia se reúne en el consejo de profesores?

- a) 1 o más veces a la semana
- b) 1 vez cada dos semanas
- c) 1 vez al mes
- d) 1 vez cada trimestre
- e) nunca.

12. ¿De qué forma escrita se comunica con los apoderados? (puede marcar más de una alternativa)

- a) notas escritas en el cuaderno
- b) comunicaciones
- c) otro. ¿Cuál? _____

13. ¿De qué forma verbal se comunica con los apoderados en el Escuela? (puede marcar más de una alternativa)

- a) Entrevista solicitadas por apoderados
- b) Entrevista solicitadas por Ud
- c) Reuniones de apoderados
- d) Conversaciones a la salida de clases
- e) Conversaciones en los recreos
- f) Conversaciones al final de las reuniones de apoderados
- g) Recados por terceros

14. ¿Conversa con los apoderados sobre los avances y/o retrocesos del alumno (a) en cada oportunidad?

Sí _____ A veces _____ No _____

15. ¿Conversa con algún otro actor del colegio, sobre redes de apoyo en la Escuela? (O.P.D, H.P.V, etc.)

Sí _____ A veces _____ No _____

16. ¿En qué espacios se encuentra con los apoderados? (puede marcar más de una alternativa)

- a) reuniones de apoderados
- b) citaciones
- c) actos y eventos
- d) entrevistas individuales
- e) talleres
- f) apoyo coeducacional en la sala de clases

17. ¿En qué espacios se reúne con los directivos y los demás colegas del establecimiento educacional? (puede marcar más de una alternativa)

- a) Consejo de Profesores
- b) Consejo Técnico
- c) Recreos
- d) Entrevistas individuales
- e) Talleres
- f) Otros. ¿Cuál? _____

18. ¿Se considera una persona participativa?

Sí _____ A veces _____ No _____

19. ¿Posee una visión favorable hacia la escuela?

Sí _____ A veces _____ No _____

20. ¿Se identifica con la escuela?

Sí _____ A veces _____ No _____

21. ¿Se involucra en instancias de desarrollo personal en el Establecimiento Escolar?

Sí _____ A veces _____ No _____

22. ¿La escuela promueve actividades de integración entre los actores de la comunidad educativa?

Sí _____ A veces _____ No _____

23. ¿Los directivos toman en cuenta los aportes de los profesores y apoderados?

Sí ___ A veces ___ No ___

24. ¿La escuela planifica las actividades tomando en cuenta los horarios de los apoderados?

Sí ___ A veces ___ No ___

25. ¿Qué entiende Ud. por conflicto?

26. ¿Existe o ha existido conflicto entre Ud. y algún miembro de la comunidad escolar?

Sí ___ No ___

Si su respuesta es No, pase a la pregunta n° 28.

27. ¿Con qué actor de la comunidad escolar, ha tenido algún conflicto? (puede marcar más de una alternativa)

- a) apoderado
- b) colega
- c) Un directivo del establecimiento educacional
- d) Otro. ¿Quién? _____

28. ¿Dentro del establecimiento educacional ha existido algún conflicto?: (puede marcar más de una alternativa)

- a) Entre Apoderados
- b) Entre Docentes
- c) Entre Administrativos
- d) Entre Apoderado y docente
- e) Entre Apoderado y administrativo
- f) docente y administrativo
- g) no ha existido conflicto

29. ¿En qué lugares se han desarrollado conflictos? (puede marcar más de una alternativa)

- a) sala de clases
- b) reuniones de apoderados
- c) consejo técnico
- d) consejo de profesores
- e) recreo
- f) Otro ¿Cuál? _____

30. ¿Cuándo ha enfrentado algún conflicto en el establecimiento educacional, Ud. acude a...? (Puede marcar mas de una alternativa)

- a) superior inmediato
- b) propia experiencia
- c) Un colega
- d) Un apoderado
- e) Inspector (a)
- f) Otro. ¿Cuál? _____

31. ¿Han existido conflictos entre apoderados lo que ha generado una o más de las siguientes situaciones?

(Puede marcar más de una alternativa)

- a) agresión física
- b) insultos y/o descalificaciones
- c) por confusiones o malos entendidos
- d) por acceso a recursos materiales
- e) por diferencias en la forma de realizar tareas
- f) por horario (tiempo)
- g) por diferencia de valores
- h) por preferencias distintas
- i) otro. ¿Cuál? _____

32. ¿Han existido conflictos entre docentes, lo que ha generado una o más de las siguientes situaciones?

(Puede marcar más de una alternativa)

- a) agresión física
- b) insultos y/o descalificaciones

- c) por confusiones o malos entendidos
- d) por acceso a recursos materiales
- e) por diferencias en la forma de realizar tareas
- f) por horario (tiempo)
- g) por diferencia de valores
- h) por preferencias distintas
- g) Otro. ¿Cuál? _____

33. ¿Han existido conflictos entre administrativos, lo que ha generado una o más de las siguientes situaciones?

(Puede marcar más de una alternativa)

- a) agresión física
- b) insultos y/o descalificaciones
- c) por confusiones o malos entendidos
- d) por acceso a recursos materiales
- e) por diferencias en la forma de realizar tareas
- f) por horario (tiempo)
- g) por diferencia de valores
- h) por preferencias distintas
- g) Otro. ¿Cuál? _____

34. Han existido conflictos entre apoderados y docentes, con:

(Puede marcar más de una alternativa)

- a) agresión física
- b) insultos y/o descalificaciones
- c) por confusiones o malos entendidos
- d) por acceso a recursos materiales
- e) por diferencias en la forma de realizar tareas
- f) por horario (tiempo)
- g) por diferencia de valores
- h) por preferencias distintas
- g) Otro. ¿Cuál? _____

35. Han existido conflictos entre apoderados y administrativos, lo que ha generado una o más de las siguientes situaciones?

(Puede marcar más de una alternativa)

- a) agresión física
- b) insultos y/o descalificaciones
- c) por confusiones o malos entendidos
- d) por acceso a recursos materiales
- e) por diferencias en la forma de realizar tareas
- f) por horario (tiempo)
- g) por diferencia de valores
- h) por preferencias distintas
- g) Otro. ¿Cuál? _____

36. ¿Han existido conflictos entre docentes y administrativos, lo que ha generado una o más de las siguientes situaciones?

(Puede marcar más de una alternativa)

- a) agresión física
- b) insultos y/o descalificaciones
- c) por confusiones o malos entendidos
- d) por acceso a recursos materiales
- e) por diferencias en la forma de realizar tareas
- f) por horario (tiempo)
- g) por diferencia de valores
- h) por preferencias distintas
- g) Otro. ¿Cuál? _____

37. Ud ha tenido algún conflicto por:

(Puede marcar más de una alternativa)

- a) agresión física
- b) insultos y/o descalificaciones
- c) por confusiones o malos entendidos.
- d) por acceso a recursos materiales
- e) por diferencias en la forma de realizar tareas
- f) por horario (tiempo)
- g) por diferencia de valores
- h) por preferencias distintas
- g) Otro. ¿Cuál? _____

38. ¿Conoce o identifica algunos de los siguientes mecanismos de Resolución de Conflictos?

(Puede marcar más de una alternativa)

- a) negociación
- b) conciliación
- c) mediación
- d) arbitraje
- e) juicio
- f) Ninguno.

39. ¿Posee información/manejo sobre los Mecanismos de Resolución de Conflictos?

(Puede marcar más de una alternativa)

- a) negociación
- b) conciliación
- c) mediación
- d) arbitraje
- e) juicio
- f) Ninguno.

40. ¿Cómo resuelve un conflicto?

(Puede marcar más de una alternativa)

- a) con respeto
- b) con tolerancia
- c) con insulto
- d) con amenaza
- e) con agresión
- f) con indiferencia
- g) otro. ¿Cuál? _____

41. ¿Tiene interés en resolver los conflictos que se presenten en la comunidad educativa?

Sí ___ No ___

¡Muchas gracias por su colaboración!

Esperamos ser un apoyo para vuestra

Comunidad Escolar.

▪ ANEXO N°2: Cuestionario para Apoderado.

Estimado Apoderado:

La Alumna Seminarista de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, con el auspicio de la Corporación Municipal para el Desarrollo área social de Villa Alemana, a través del Programa Habilidades para la Vida, realizan una investigación respecto a la Convivencia Escolar en las Comunidades Educativas Básica Latina D-411 y Manuel Baquedano D-405.

Para dicho objetivo se ha elaborado un cuestionario, el cual tiene carácter **anónimo**, dirigido a los apoderados, administrativos y docentes de dichos Establecimientos Educativos, pertenecientes al Programa Habilidades para la Vida.

Se ruega a usted colaborar, entregando los antecedentes necesarios que se solicitan en este instrumento, cuya información será de gran importancia para el desarrollo de este estudio, que favorecerá a los actores que forman parte de vuestras Comunidades Educativas.

I. ANTECEDENTES GENERALES:

Marque en un círculo la alternativa que mejor se identifica y/o fundamente cuando corresponda.

1. ¿En que rango de edad se encuentra?

- a) 15-25 años
- b) 26-35 años
- c) 36-45 años
- d) 46-50 años
- e) 51- y más años

2. Sexo: a) Masculino b) Femenino**3. Su nivel de escolaridad es:**

- a) sin estudios
- b) Básica Incompleta
- c) Básica Completa
- d) Media Incompleta
- e) Media Completa
- f) Técnico Incompleta
- g) Técnico Completo
- h) Universitario Incompleto (Egresado)
- i) Titulado

4. Su situación laboral actual es:

- a) Trabajo Dependiente
- b) Trabajo Independiente
- c) Jubilado (a)
- d) Cesante
- e) Dueña de casa.

II. CONVIVENCIA ESCOLAR:**5. ¿Con qué frecuencia se reúne con el profesor (a)?**

- a) 1 o más veces a la semana
- b) 1 vez cada dos semanas
- c) 1 vez al mes
- d) 1 vez cada trimestre
- e) nunca.

6. ¿A cuántas reuniones de apoderado ha asistido durante el año?

7. ¿Con qué frecuencia se reúne con algún administrativo (Inspector, Director, Jefe (a) de UTP)?

- a) 1 o más veces a la semana
- b) 1 vez cada dos semanas
- c) 1 vez al mes
- d) 1 vez cada trimestre
- e) nunca.

8. ¿De qué forma escrita se comunica con el profesor (a)? (puede marcar más de una alternativa)

- a) notas escritas en el cuaderno
- b) comunicaciones
- c) otro. ¿Cuál? _____

9. ¿De qué forma verbal se comunica con el profesor (a)? (puede marcar más de una alternativa)

- a) Entrevista solicitadas por profesor (a)
- b) Entrevista solicitadas por Ud
- c) Reuniones de apoderados
- d) Conversaciones a la salida de clases
- e) Conversaciones en los recreos
- f) Conversaciones al final de las reuniones de apoderados
- g) Recados por terceros

10. ¿De qué forma verbal se comunica con algún administrativo (puede marcar más de una alternativa)

- a) Entrevista solicitadas por profesor (a)
- b) Entrevista solicitadas por Ud
- c) Reuniones de apoderados
- d) Conversaciones a la salida de clases
- e) Conversaciones en los recreos

f) Conversaciones al final de las reuniones de apoderados

g) Recados por terceros.

11. ¿Conversa con el profesor (a) sobre los avances y/o retrocesos del alumno (a)?

Sí_____ A veces_____ No_____

12. ¿Conversa con algún actor del colegio, sobre redes de apoyo en la Escuela? (O.P.D, H.P.V, etc.)

Sí_____ A veces_____ No_____

13. ¿En qué espacios se encuentra con el profesor (a)? (puede marcar más de una alternativa)

a) reuniones de apoderados

b) citaciones

c) actos y eventos

d) entrevistas individuales

e) talleres

f) apoyo coeducacional en la sala de clases

14. ¿En qué espacios se reúne con los Administrativos de la escuela? (puede marcar más de una alternativa)

a) entrada de clases de los alumnos

b) salida de clases de los alumnos

c) Recreos

d) Entrevistas individuales

e) Talleres

f) Otros. ¿Cuál? _____

15. ¿Se considera una persona participativa?

Sí_____ A veces_____ No_____

16. ¿Posee una visión favorable hacia la escuela?

Sí_____ A veces_____ No_____

17. ¿Se identifica con la escuela?

Sí_____ A veces_____ No_____

18. ¿Se involucra en instancias de desarrollo personal en el Establecimiento Escolar?

Sí_____ A veces_____ No_____

19. ¿La escuela promueve actividades de integración entre los actores de la comunidad educativa (profesores, apoderados, alumnos, etc)?

Sí_____ A veces_____ No_____

20. ¿Los directivos toman en cuenta los aportes de los profesores y apoderados?

Sí_____ A veces_____ No_____

21. ¿La escuela planifica las actividades tomando en cuenta los horarios de los apoderados?

Sí_____ A veces_____ No_____

22. ¿Qué entiende Ud. por conflicto?

23. ¿Existe o ha existido conflicto entre Ud. y algún miembro de la comunidad escolar?

Sí_____ No_____

Si su respuesta es N°, pase a la pregunta n° 28.

24. ¿Con qué actor de la comunidad escolar, ha tenido algún conflicto? (puede marcar más de una alternativa)

a) apoderado

b) Profesor (a)

c) Un directivo del establecimiento educacional

d) Otro. ¿Quién? _____

25. ¿Dentro del establecimiento educacional ha existido algún conflicto?: *(puede marcar más de una alternativa)*

- a) Entre Apoderados
- b) Entre Docentes
- c) Entre Administrativos
- d) Entre Apoderado y docente
- e) Entre Apoderado y administrativo
- f) Docente y Apoderado

26. ¿En qué lugares se han desarrollado conflictos? *(puede marcar más de una alternativa)*

- a) sala de clases
- b) reuniones de apoderados
- c) consejo técnico
- d) consejo de profesores
- e) recreo
- f) salida de clases
- g) Otro ¿Cuál? _____

27. ¿Cuándo ha enfrentado algún conflicto en el establecimiento educacional, Ud. acude a?

- a) propia experiencia
- b) Un Profesor (a)
- c) Un apoderado
- d) Inspector (a)
- e) Otro. ¿Cuál? _____

28. ¿Han existido conflictos entre apoderados lo que ha generado una o más de las siguientes situaciones?

(Puede marcar más de una alternativa)

- a) agresión física
- b) insultos y/o descalificaciones
- c) por confusiones o malos entendidos
- d) por acceso a recursos materiales
- e) por diferencias en la forma de realizar tareas
- f) por horario (tiempo)
- g) por diferencia de valores
- h) por preferencias distintas

29. ¿Han existido conflictos entre docentes, lo que ha generado una o más de las siguientes situaciones?

(Puede marcar más de una alternativa)

- a) agresión física
- b) insultos y/o descalificaciones
- c) por confusiones o malos entendidos
- d) por acceso a recursos materiales
- e) por diferencias en la forma de realizar tareas
- f) por horario (tiempo)
- g) por diferencia de valores
- h) por preferencias distintas
- g) Otro. ¿Cuál? _____

30. ¿Han existido conflictos entre administrativos, lo que ha generado una o más de las siguientes situaciones?

(Puede marcar más de una alternativa)

- a) agresión física
- b) insultos y/o descalificaciones
- c) por confusiones o malos entendidos
- d) por acceso a recursos materiales
- e) por diferencias en la forma de realizar tareas
- f) por horario (tiempo)
- g) por diferencia de valores
- h) por preferencias distintas
- g) Otro. ¿Cuál? _____

31. Han existido conflictos entre apoderados y docentes, con:

(Puede marcar más de una alternativa)

- a) agresión física
- b) insultos y/o descalificaciones
- c) por confusiones o malos entendidos
- d) por acceso a recursos materiales
- e) por diferencias en la forma de realizar tareas
- f) por horario (tiempo)
- g) por diferencia de valores
- h) por preferencias distintas
- g) Otro. ¿Cuál? _____

32. Han existido conflictos entre apoderados y administrativos, lo que ha generado una o más de las siguientes situaciones?

(Puede marcar más de una alternativa)

- a) agresión física
- b) insultos y/o descalificaciones
- c) por confusiones o malos entendidos
- d) por acceso a recursos materiales
- e) por diferencias en la forma de realizar tareas
- f) por horario (tiempo)
- g) por diferencia de valores
- h) por preferencias distintas
- g) Otro. ¿Cuál? _____

33. ¿Han existido conflictos entre docentes y administrativos, lo que ha generado una o más de las siguientes situaciones? (Puede marcar más de una alternativa)

- a) agresión física
- b) insultos y/o descalificaciones
- c) por confusiones o malos entendidos
- d) por acceso a recursos materiales
- e) por diferencias en la forma de realizar tareas
- f) por horario (tiempo)
- g) por diferencia de valores
- h) por preferencias distintas
- g) Otro. ¿Cuál? _____

34. Ud. ha tenido algún conflicto por:

(Puede marcar más de una alternativa)

- a) agresión física
- b) insultos y/o descalificaciones
- c) por confusiones o malos entendidos.
- d) por acceso a recursos materiales
- e) por diferencias en la forma de realizar tareas
- f) por horario (tiempo)
- g) por diferencia de valores
- h) por preferencias distintas
- g) Otro. ¿Cuál? _____

35. ¿Conoce o identifica algunos de los siguientes mecanismos de Resolución de Conflictos?

(Puede marcar más de una alternativa)

- a) negociación
- b) conciliación
- c) mediación
- d) arbitraje
- e) juicio
- f) Ninguno.

36. ¿Posee información/manejo sobre los Mecanismos de Resolución de Conflictos?

(Puede marcar más de una alternativa)

- a) negociación
- b) conciliación
- c) mediación
- d) arbitraje
- e) juicio
- f) Ninguno.

37. ¿Cómo resuelve un conflicto?

(Puede marcar más de una alternativa)

- a) con respeto
- b) con tolerancia
- c) con insulto
- d) con amenaza
- e) con agresión
- f) con indiferencia
- g) otro. ¿Cuál? _____

38. ¿Tiene interés en resolver los conflictos que se presenten en la comunidad educativa?

Sí ___ No ___

¡Muchas gracias por su colaboración!

Esperamos ser un apoyo para vuestra

Comunidad Escolar.

▪ ANEXO N° 3: Pauta de Observación Estructurada.

Objetivo Especifico n° 4: “Describir y Explicar las habilidades comunicacionales presentes en las relaciones interpersonales de las comunidades educativas Básica Latina I. G. Orellana D-411 y Manuel Baquedano D-405, de la Comuna de Villa Alemana”.

Dimensión	Indicador	Actor en estudio ¹	
		No	Sí
Atención y Escucha	Mantiene un dialogo único con el otro sin distraerse.	No	Sí
	asiente	No	Sí
	Mira a los ojos al otro cuando comunica	No	Sí
	Mantiene una postura corporal abierta	No	Sí
	Se inclina hacia el otro.	No	Sí
	Escucha al otro sin anticipar respuesta	No	Sí
	Centra la atención en el mensaje y no en los defectos de comunicación del otro (repeticiones, defectos de dicción, etc.).	No	Sí
	Responde pertinentemente al mensaje del otro	No	Sí
	complementa positivamente el mensaje del otro	No	Sí
	Responde al mensaje del otro, a nivel de emociones como de contenido.	No	Sí
Empatía	Es capaz de flexibilizar su posición ante e otro	No	Sí
	Expresa comprender las dificultades del otro.	No	Sí
	Se adapta al lenguaje del otro	No	Sí
	Se adapta a la actitud del otro.	No	Sí
Expresion de Sentimientos	los identifica verbalmente	No	Sí
	los manifiesta analógicamente	No	Sí
	Propicia y facilita la apertura afectiva del otro.	No	Sí
Asertividad	Utiliza vocabulario sencillo, preciso y coherente.	No	Sí
	Expresa su opinión frente a decisiones y situaciones específicas.	No	Sí
	Expresa valores, opiniones y necesidades de manera clara y firme	No	Sí
Respeto	Discrimina por nivel educacional	No	Sí
	Discrimina por motivos culturales.	No	Sí
	Permite que el otro se exprese libremente	No	Sí
	Permite la autodeterminación del otro	No	Sí
	Reacciona positivamente frente a un desacuerdo	No	Sí
	Descalifica al otro.	No	Sí

¹ Indicadores Personales aplicados a los actores en estudio: profesores, directivos y apoderados.

▪ ANEXO N° 4: Registro Fotográfico.

A continuación se presenta una muestra fotográfica que da cuenta de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, en los establecimientos estudiados.

Escuela Básica Latina D-411

Imagen 7.1: Aplicación cuestionarios profesores.



Imagen 7.2: Aplicación cuestionario apoderados



Escuela Manuel Baquedano D-405

Imagen 7.3: Aplicación de cuestionario a profesores.



Imagen 7.4: Aplicación de cuestionario apoderados.



ANEXOS PROGRAMACION

▪ **ANEXO N° 1: Dossier con los resultados del diagnostico.**

El presente documento esta dirigido a los representantes de los establecimientos educativos y al equipo técnico del programa habilidades para la vida, con el objetivo de difundir y sensibilizar a los actores involucrados en la intervención profesional, sobre los resultados de la investigación diagnostica; Junto a ellos coordinar las siguientes acciones, que involucran una exposición de los principales resultados de dicho estudio a los profesores, paradocentes y representantes de los padres y apoderados.

A continuación se detallará los principales hallazgos de este estudio, las cuales son la base del programa de intervención profesional desde el área de Trabajo Social.

Características Socio-económicas

Padres y/o Apoderados	Profesores y Directivos
El 78% se encuentra entre los 25 y 45 años.	53.3% Se encuentra entre los 51 años de edad y más
90.6% es de Sexo femenino	75% es de Sexo femenino
35.9% se declaro dueña de casa	58.7% lleva mas de 20 años de docencia
31.2% declaro tener escolaridad completa	70.3% trabaja entre 31-45 hs
	40.6% sufre estrés y 39.1% sufre depresión

Dentro de esta variable, se destaca el alto porcentaje de profesores que se encuentran cercanos a la etapa de adulto mayor, lo que implica una significativa diferencia generacional entre los apoderados y alumnos. En el caso de los padres, se encuentran en etapa de adulto medio en su mayoría.

En este sentido, al analizar la comunidad escolar desde una perspectiva sistémica, lo acontecido a cada uno de los actores (subsistemas) afectará inevitablemente el normal funcionamiento de la dinámica escolar. Desde allí, la edad aparece como un elemento determinante en la forma como se desarrolla la Convivencia Escolar. Esta dinámica con sus

fortalezas y debilidades, incide fuertemente en la interrelación que se establecerá entre funcionarios (Profesores y Directivos) y apoderados.

El sexo femenino lleva una importante mayoría, tanto en los funcionarios como entre apoderados. Se puede presentar como argumento la perspectiva de Género, que nos obliga a reconocer en las mujeres la capacidad de ejercer multiplicidad de roles, tanto dentro como fuera del hogar, sometida socialmente a una doble exigencia, en tanto es capaz de complementar adecuadamente sus labores.

Desde otra perspectiva se podría suponer a las funcionarias de género femenino, afectadas por una situación de mayor estrés, dada la realidad antes señalada. Con ello constituirse eventualmente, como elementos generadores de tensión al interior de la dinámica de convivencia en los establecimientos educacionales, como se aprecian en los porcentajes anteriormente expuestos.

Finalmente en estas comunidades educativas, las apoderadas siguen como principal rol el de dueñas de casa, lo que significaría que tiene el tiempo y disposición para apoyar en el proceso educativo de sus hijos.

Conflictos:

Padres y/o Apoderados	Profesores y Directivos
Definición Conflicto: "opiniones Diferentes" 37%	Definición Conflicto: "peleas/discusiones y desacuerdos" 33.4%
36.1% Declaro haber tenido conflictos	16.9% Declaro haber tenido conflictos

Dentro de este aspecto, es importante señalar, que la principal causa de conflicto es por malos entendidos, lo cual indica que el problema de fondo dentro de estas comunidades es la comunicación. Y es en este aspecto donde se centrará la intervención profesional.

Canales de Comunicación

- a) 51.3% de los apoderados declaro encontrarse solo 1 vez al mes con los profesores
- b) 44% de los apoderados declaro no encontrarse nunca con directivos
- c) 76.9% declaro comunicarse de forma escrita a través de la libreta de comunicaciones

d) Las reuniones de apoderados y citaciones son los lugares de encuentro.

Los canales de comunicación siguen siendo los mismos que por décadas se han utilizado, como es el caso de las reuniones de apoderados, pero en estas comunidades se destaca el aumento de citaciones utilizadas por profesores, obteniendo positivos resultados.

Habilidades Comunicacionales

Habilidades \ Actores	Profesores/Directivos	Padres/Apoderados
Atención y escucha	Buena	Baja
Empatía	Buena	Baja
Expresión de sentimientos	Regular	Baja
Asertividad	Buena	Baja
Respeto	Buena	Regular

La primera de ellas, *Atención y escucha*, arrojo que tanto apoderados como directivos, al establecer un dialogo con otra persona demuestran una deficiente disposición a escuchar y atender, lo que da a deducir que los mensajes no son captados e interpretados como debiesen, esto pude deberse, en el caso de los directivos, que están constantemente ocupados, resolviendo y atendiendo variadas cosas a la ves lo que les hace difícil concentrarse en solo una.

La *empatía*, en cambio esta desarrollada en un 90% en directivos y profesores, mientras que en los apoderados no esta presente. La *expresión de sentimientos*, esta presente en los tres actores con un 100% y lo demuestran preferentemente de manera analógica, es decir, conducta no verbal.

La *asertividad* esta presente pero en menos medida en los actores en estudio; y finalmente el *respeto*, entendido como la capacidad de aceptar y apreciar a las personas por ser humanos, no esta del todo desarrollada por los apoderados, pero sí en los directivos y profesores.

Esta situación no se puede analizar o concluir separadamente, pues cada uno de estas habilidades requiere de las otras, por tanto se puede deducir que sí existen habilidades comunicacionales en los tres actores estudiados, pero es preciso reforzarlos.

Espacios de Encuentro

Padres y/o Apoderados	Profesores y Directivos
Asistencia a reuniones de apoderados: 62.3%	Asistencia a reuniones de apoderados: 22.9% a todas
Participa instancia desarrollo: 43.6% si	Participa en instancias desarrollo: 85.5% si
Espacio de encuentro: 31.6%	Espacio de encuentro: 31.6%

Ambos:

- Reuniones de apoderados: 94.7%
- Actos y eventos: 53.3%
- Citaciones: 84.4%

Resolución de conflictos

- Mecanismos conocidos por apoderados y profesores: conciliación y mediación
- Mecanismos utilizados: solo profesores la mediación con 83%
- Interés por resolver conflictos: apoderados 87% que si y profesores y directivos 92.2% que si.

Finalmente y de acuerdo a lo anterior, se puede señalar que el accionar profesional desde Trabajo Social, estará orientado a padres y apoderados en torno a la comunicación y sus habilidades comunicacionales. Debido al menor dominio de estas habilidades entre los apoderados.

El objetivo general del programa dice relación con: “Generar espacios de sensibilización, educativos y de difusión en torno a la temática de las habilidades comunicacionales, destinado a directivos, profesores y centro general de padres de los establecimientos educativos Básica Latina D-411 y Manuel Baquedano D-405 de la comuna de Villa Alemana y por otra parte a los apoderados de ambas comunidades educativas”.

Bajo esta perspectiva resulta importante desarrollar acciones orientadas a sensibilización, educación y difusión en torno a la temática de las habilidades comunicacionales, destinado por una parte a los directivos, profesores y centro general de padres de los establecimientos educativos Básica Latina D-411 y Manuel Baquedano D-405 de la comuna de Villa Alemana y por otra parte a los apoderados de ambas comunidades educativas.

El presente programa se sustenta de dos proyectos; el primero de ellos se denomina: **“La convivencia escolar en nuestra comunidad”**. Esta dirigido a sensibilizar y difundir los resultados del diagnóstico social a los directivos, profesores y representantes de los apoderados a través del centro general de padres.

La orientación que tiene este proyecto es difundir los resultados obtenidos a partir de la investigación diagnóstica que se realizó en los establecimientos educacionales Básica Latina y Manuel Baquedano de la comuna de Villa Alemana. Esto con el propósito de sensibilizar a estos actores educativos y darles a conocer en que situación se encuentra su comunidad escolar y cual les la postura de estos frente a su realidad.

Señalar además, que se pretende por medio de este proyecto reforzar el compromiso y la responsabilidad que tienen estos actores con la confección e implementación de las estrategias para motivar a los padres y apoderados para participar y asistir a las jornadas socioeducativas.

El segundo proyecto denominado: **“Creciendo juntos hacia una sana comunicación”**. Esta dirigido a educar y sensibilizar a los padres y apoderados de los establecimientos educacionales Básica Latina D-411 y Manuel Baquedano D-405 de la comuna de Villa Alemana. Dando mayor interés al grupo de apoderados de la enseñanza prebásica, quienes presentan mayores niveles de interés y compromiso con la educación de sus hijos.

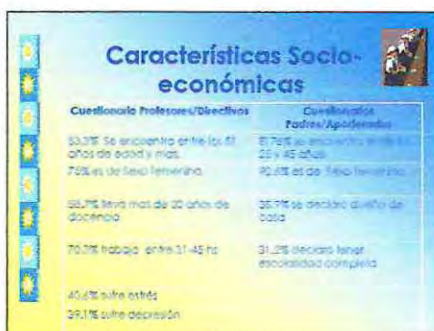
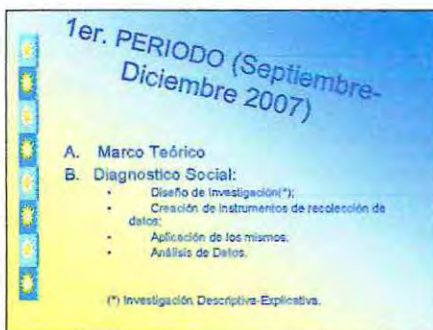
La orientación que tiene este proyecto es desarrollar jornadas socioeducativas con la temática de la comunicación, específicamente sobre las habilidades comunicacionales. Con la finalidad de proveer y reforzar los conocimientos necesarios que les permita enfrentar con mejor manejo los conflictos de la vida cotidiana, así como dentro de la comunidad educativa, como al interior de sus familias.

Dentro de los aspectos involucrados, se contempla, dar a conocer a los padres y apoderados conceptos básicos sobre comunicación humana, así como también las habilidades comunicacionales que se requieren para establecer positivas interrelaciones personales. De manera que sean capaces de reconocer y tomar conciencia del tipo de comunicación que ejercen y enseñan a sus hijos.

▪ ANEXO N° 2: Pauta de Observación

1. N° de asistentes
2. cual fue la reacción de los asistentes frente a los resultados.
3. Se logro hacer una reflexión

▪ ANEXO N° 3: Presentación Power Point



Conflictos

Cuestionario Profesores/Directivos	Cuestionario Padres/Apoderados
Definición: Conflictos "opiniones diferentes" 37%	Definición: Conflictos "preocupaciones y desconfianza" 33,4%
36,1% Decidieron haber tenido conflictos	16,9% Decidieron haber tenido conflictos

Ambos:

- Actores en conflicto: Apoderados, profesores
- Lugares de conflicto: Consejo de Profesores (53,5%) y Reuniones de apoderados (63,3%)
- Tipo Conflicto: Confusiones y malos entendidos

% CONFUSIONES Y MALOS ENTENDIDOS

Profesores y directivos

Padres/apoderados

Canales de Comunicación

- 51.3% de los apoderados declaro encontrarse solo 1 vez al mes con los profesores
- 44% de los apoderados declaro no encontrarse nunca con directivos
- 76.9% declaro comunicarse de forma escrita a través de la libreta de comunicaciones
- Las reuniones de apoderados y citaciones son los lugares de encuentro

Habilidades Comunicacionales

Habilidad	Cuestionario Profesores/Directivos	Cuestionario Padres/Apoderados
Atención y escucha	Buena	Baja
Empatía	Buena	Baja
Expresión sentimientos	Regular	Baja
Asertividad	Buena	Baja
Respeto	Buena	Regular

Espacios de Encuentro

Ambos:

R.A 94.7%

Actos y eventos: 53.3%

Citaciones: 84.4%

Cuestionario Profesores/Directivos	Cuestionario Padres/Apoderados
Asistencia R.A. 22,9% a todos	Asistencia R.A. 62,7%
Participa en instancias gr: 55,6%	Participa instancias gr: 43,4%
Espacio de encuentro: 31,4%	Espacio de encuentro: 31,4%

Resolución de Conflictos

- Mecanismos conocidos por apoderados y profesores: conciliación y mediación
- Mecanismos utilizados: solo profesores la mediación con 83%
- Interés por resolver conflictos: apoderados 87% que si y profesores y directivos 92,2% que si.

2º PERIODO MARZO-JUNIO 2008

- PROGRAMACIÓN
- EJECUCIÓN
- EVALUACIÓN

GRACIAS POR SU ATENCION Y APOYO

▪ ANEXO N° 4: Invitación y Afiche

Sr. (a) Apoderado (a):

Se comunica a ud que a contar de este **JUEVES 10 de Abril a las 8:45 hrs. en la sala n° 25**, se dará inicio a la **“CAPACITACIÓN EN HABILIDADES COMUNICACIONALES”** que el Establecimiento Educacional en conjunto con el Programa Habilidades para la Vida, realizarán con el objetivo de fortalecer y mejorar de manera integral la educación y una sana convivencia escolar en favor de sus hijos.

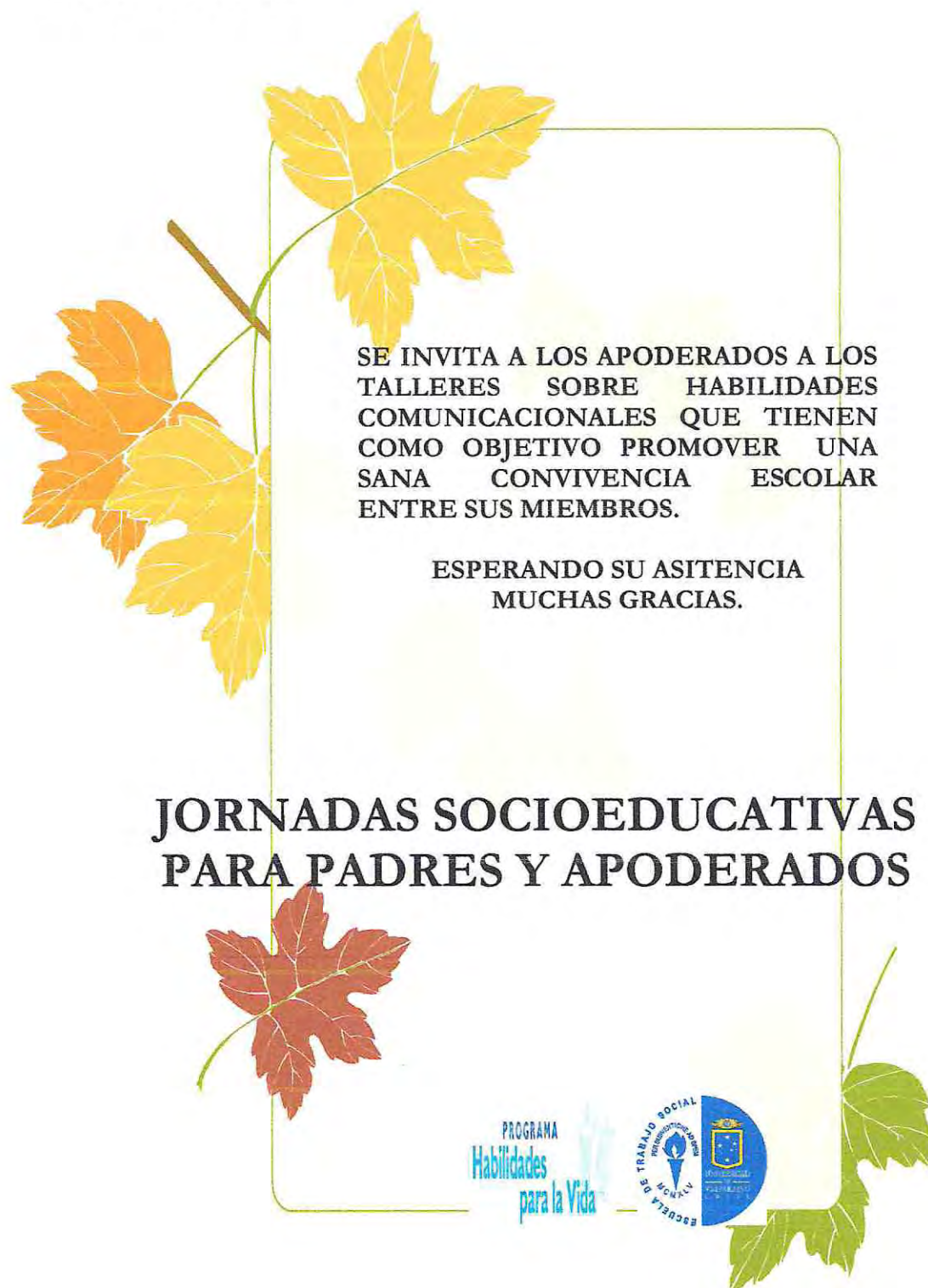
Esperando su asistencia y puntualidad
Se despide atte.



Escuela Manuel Baquedano D-405

P. Habilidades para la Vida

Afiches Promocionales



- ANEXO N° 5: Pauta de Trabajo

- a) Jornada 1:

Dinámica: ¿Cuándo soy jirafa y hiena?

Características: En un papelógrafo... se presentan las siguientes características de estos animales...Y cada apoderados se presentara diciendo su nombre y en que momentos se identifica con una jirafa y una hiena



- Tiene el cuello largo, su visión es mayor....
 - Tiene el corazón grande
 - Es bien intencionada
- Sabe como comunicar sin herir
 - Dice lo que piensa y siente
 - Se relaciona con honestidad
 - Sabe reconocer sus errores
- Se respeta a si misma y a los demás.
 - Asume sus responsabilidades.



- Se presenta agresiva
 - Manipula
 - A veces abandona
 - Tiene pensamientos negativos
 - Oculta sus errores y culpa a otros
 - Falta el respeto a si mismo y a los demás
 - Se aprovecha de los demás
 - Traiciona.

¿Qué es la comunicación?

“La comunicación es un proceso de intercambio de información entre 2 o mas personas”

¿Por qué es importante la comunicación?

Permite la supervivencia de la especie humana, traspasando de generación tras generación las experiencias y códigos sociales que permiten mantenerse en el tiempo...

¿Cuáles son los elementos de la comunicación?

Emisor: es la persona que externaliza una información...

Mensaje: es el contenido de la información (ideas, sentimientos, acontecimientos. etc.)

Receptor: persona u organización que recibe el mensaje y además realiza el proceso inverso.

Niveles de comunicación humana

Intrapersonal: En relación conmigo mismo

Interpersonal: En relación con otros

Grupal: Participan más de dos personas

Organizacional: es un flujo de comunicación jerárquica

Social: a través de los medios de comunicación (televisión, radio, discursos, etc.)

Tipos de comunicación

Comunicación Verbal o de contenido: conjunto de frases y palabras que se intercambian en una conversación.

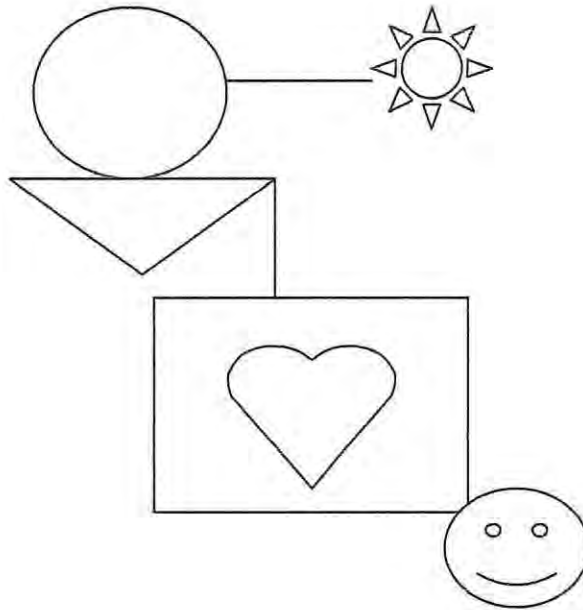
Comunicación no verbal o relacional: conjunto de gestos, posturas, tono de voz que utilizamos para comunicarnos. Comunica lo afectivo.

** Ambas comunicaciones son importantes, y para que exista una buena comunicación debe existir una congruencia entre lo verbal y lo no verbal.

b) Jornada 2:

Dinámica 2: Compañero

Características: hacer duplas, a una de ellas se le hace entrega de una hoja y un lápiz y al compañero la hoja con la figura que esta a continuación.



Luego esta última le dicta a su compañero (a) verbalmente lo que tiene el dibujo. Finalmente se contrastan los dibujos y se habla de los resultados y de lo importante que es saber comunicarnos bien.

Características de una comunicación sana:

- Se desarrollan vínculos con los otros
- Existe intercambio de mensajes
- Atención
- Respeto
- Empatía
- Y expresión de sentimientos adecuados...

Trabajo en conjunto: Sensibilización. “Yo como hijo(a) y yo como madre/padre”

Yo como hija(o)

Cual era la actitud de mis padres al Retarme:	Verbal (que decía)	No verbal (que hacia)
Por que motivos me retaban:		

Yo como madre/padre

Cual era la actitud de mis padres al Retarme:	Verbal (que digo)	No verbal (que hago)
Por que motivos reto a mi hijo(a):		

Si quiero que mi hijo obedezca ciegamente lograré:

Que sea sumiso/Manejable

Y puede ser victimas de abusos (que lo obliguen a ponerse en situaciones peligrosas para el)

* Educar bien no es lo mismo que ser pasivo

Cuando se porta mal lo primero que se hace:

- 1) hablar
- 2) los castigan
- 3) le pegan

Estrategias para educar:

- comprensión y dialogo
- privarlos de algo que les guste = castigo
- premiarlos cuando hacen algo bien
- buscar soluciones con el niño(a).

c) Jornada 3

Habilidades comunicacionales: son destrezas que se aprenden y utilizan en el diario vivir y que fomentan una buena comunicación.

Las más importantes son:

Atención y Escucha: “es estar dispuesto a escuchar con interés a quienes nos hablan”

Tener el lugar y tiempo adecuado

Tener participación en el dialogo

Dejar fuera los prejuicios.

Empatía: “Capacidad de ponerse plenamente en el lugar de otra persona, es decir ser capaz de pensar, de sentir adecuadamente lo que siente la otra persona.”

Flexibilizar su posición ante el otro

Entender las dificultades del otro

Adaptar el lenguaje y actitud del otro

Expresión de sentimientos: identificar los sentimientos física y verbalmente

Propicia la apertura afectiva con el otro

Asertividad: “Es la capacidad de expresar tus sentimientos, ideas y opiniones, de manera libre sin lastimar al otro”

Usar vocabulario sencillo, preciso y coherente

Expresar tus opiniones frente a decisiones y situaciones específicas.

Expresar valores, opiniones y necesidades de manera clara.

Respeto: “es aceptar al otro con sus diferencias y similitudes”,

No imponernos

Estar dispuestos para el otro

Eliminar prejuicios antes de escuchar.

No emitir juicios de valor

Ser autentico

Ser concreto.

Las características contrarias a estas habilidades son: no escuchar, andar con rodeos, ser cerrado con ideas fijas, ser prejuicioso, el resentimientos, descalificar, generalizar, no reconocer los propios sentimientos, acumular rabia, mentir.

▪ **ANEXO N° 6: Pauta Observación Estructurada**

1. N° de asistentes

2. Cuantos de ellos participan con la temática tratada:

3. El grupo de que manera participan de las dinámicas:

___ Alegre

___ Entusiasta

___ Con disposición

___ Resignado

___ Sin interés

Otra _____

4. Los trabajos en grupo se desarrollan de manera:

___ En poco tiempo

___ Sin confusiones

___ Entusiasmados

___ Desordenadamente

___ Sin interés

Otra _____

5. Al finalizar la sesión los participantes se van de manera:

___ Intención de volver

___ Sin comentarios

___ Con agradecimiento

Otra: _____

6. Observaciones generales:

ANEXO N° 7: Cuestionario final

- 1) ¿Cómo cree que fue el ambiente del grupo durante toda la capacitación?
bueno_____ regular_____ malo _____
- 2) ¿Considera que la conductora de las jornadas fue clara al entregar conocimientos?
bueno_____ regular_____ malo _____
- 3) ¿Cuál cree ud que fue el objetivo del taller?
- 4) ¿Qué entendió ud por comunicación?
- 5) ¿Cree que es importante una buena comunicación en la escuela? ¿por que?
- 6) Una buena comunicación en la familia favorece según ud a:
- 7) ¿Se cumplieron las expectativas de la capacitación?
Bueno_____ Regular_____ Malo _____

¡Gracias por contestar!

ANEXO N° 8: Entrevista

- 1) ¿Qué le parecieron las jornadas socioeducativas sobre las habilidades comunicacionales?
- 2) ¿Qué aspectos negativos cree que existieron en estas jornadas?
- 3) ¿Qué aspectos positivos cree que existieron en estas jornadas?
- 4) ¿Qué le gustaría que se realizara en la escuela para los apoderados?

ANEXOS EJECUCION

▪ ANEXO N° 1: Entrevistas escuela Básica Latina D-411

Apoderados:

1. ¿Cómo considera que fueron las jornadas socioeducativas?

- ▼ Primero me gusto mucho el equipo que me toco, nos afiatamos bien y el taller nos ayudo mucho porque uno no sabe muchas veces expresarse bien. Lo voy a ocupar para mi vida diaria.
- ▼ Me gusto mucho lo que hicimos en grupo, todo estuvo muy bonito me gusto todo.
- ▼ Me gusto mucho, fue muy entretenido, me ayudo harto a comunicarme con las personas y todo lo que aprendí lo estoy ocupando bien.
- ▼ A mi me gusto mucho, porque nos enseñó a compartir, a expresarnos un poquito mas y a conocernos entre todos los apoderados y lo que aprendí es a expresarme, eso.
- ▼ Lo poquito que vine, me gusto, una porque conocimos mas a nuestros hijos y otra nos conocimos con los apoderados que no somos del mismo curso, del mismo colegio, pero no tenemos comunicación y así nos vamos conociendo y es bueno, me encanto.
- ▼ Me gusto mucho, porque me sirve para comunicarme mejor con mis hijos y con mi esposa. También por conocer a otros apoderados, entretenido.....¡muchas gracias!.
- ▼ A mi gusto porque en realidad sin la comunicación uno no podría vivir y lo importante es saber como comunicarse con las demás personas, que a veces uno no lo tiene así como debiera habérselo entregado y que es súper importante porque ayuda mucho al diario vivir, con los hijos sobre todo, a veces las edades, yo tengo hartos son muy distintos carácter, etapas no todos son iguales, así que estoy encantada de haber venido.

2. ¿Qué aspectos negativos considera que existieron en las jornadas?

- ✦ No, yo no vi ningún este negativo, porque entre nosotros y usted hubo una gran comunicación y usted supo entregar esta comunicación y lo entendimos al tiro bien. No hubo que explicar tanto para saber lo que estaban entregando, lo encontré todo positivo.
- ✦ Yo encuentro que estuvo todo positivo, lo negativo fue que debieran haber venido muchas mas mamás, porque (una pausa) fue muy importante para nosotras la asistencia.
- ✦ Yo encontré todo muy bien, me encanto mucho nada negativo. gracias
- ✦ Bueno, yo no encuentro nada negativo, ósea aparte que debería haber hecho para cursos mas grandes, también porque no solamente se necesita para los cursos chicos, sino que para quinto y sexto también necesita enseñanza para comunicarnos con nuestros hijos, porque es mas difícil. Esotambién debería haber sido mas larga. Pero lo demás todo bonito.
- ✦ Yo te encontré todo positivo, negativo nada. Lo negativo fue que vinieran muy pocos apoderados que incentivarán más los profesores a venir, lo único y lo del curso fue excelente.
- ✦ E (pausa) fue muy entretenido todo y yo pienso lo mismo que la señora, debería haber venido mas gente para que el curso fuera más grande, pero bien bonito todo.
- ✦ Yo no encontré nada negativo súper bonito todo.
- ✦ Yo lo he pensado hartito y no encuentro nada negativo, todo estuvo bonito, armonioso y me gusto venir.

3. ¿Qué aspectos positivos considera que existieron en las jornadas?

- ✦ Aparte del desayuno (risas) encuentro que los trabajos manuales estuvieron bien entretenidos, eso de andar recortando, pegando, como que uno volvía al colegio. Fue original
- ✦ Me gusto todo, todo.
- ✦ Me gusto todo, recortar, pegar, volviendo al colegio y es que realmente me gusto todo.
- ✦ Me gusto todo y lo que si me gusto fue recordar cuando éramos chicos y como nos trataban nuestros papas,eso.

- A mi me gusto porque mi amiga Patricia me invito, yo no tenia idea y me gusto recordar cuando iba al colegio, todas esas cosas, y así uno aprende para ayudar a nuestros hijos, todo muy lindo, y la simpática de usted también.
- A me gusto todo, (pausa) en este caso la profesora excelente, súper comunicativa, los hicieron entender todo lo que es la comunicación. eso.
- A mi me gusto todo esto porque realmente uno para el diario vivir le sirve y otro que a uno no nos enseñan a ser papa, mama uno lo aprende día a día, y esto de la comunicación a me gusto y realmente me ayuda cualquier cantidad. Cuando llegaba a mi casa lo comentaba con mis hijos y ellos me apoyaban y me incentivaban para seguir en esto. Ojala fuera mas largo. Me ayudo mucho, mucho.

4. ¿Qué le gustaría que se realizara en la escuela?

- Lo que me gustaría acá en la escuela es una banda instrumental para los niños, incentivarlos que aprendan a tocar instrumentos, realmente tocaba harto, así que podría ayudarlos.
- A me gustaría que al igual que el año pasado hubiera gimnasia aeróbica, que el año pasado había para las mamas y a nosotras no hizo muy bien estábamos contentas, me gustaría que volviera eso.
- Bueno yo apoyo al caballero de la banda instrumental porque seria un prestigio para el colegio.
- No se mi hijo esta empezando recién en el colegio y pienso lo mismo que el caballero me gustaría que hubiera una banda sería muy bonito. Mmm...me gustarían hartas cosas, refalines juegos.
- A mi me gustaría que hubiera mas comunicación, como se que entre apoderados y profesores o que hubiera un libro donde uno pudiera comunicarse, expresarse por medio de letras, lo que les gusta o no les gusta o les gustaría, que le pusieran el nombre y a quien va dedicado.
- A mi lo que me gustaría seria que hubiera un cambio en el colegio, mas comunicación entre apoderado y el profesor, Yo veo aquí que los apoderados son muy fríos, ósea como que no les interesa mucho lo que les pasa a los niños, por ejemplo veo que no hay un acercamiento entre profesor y apoderado no existe. Yo he estado en otros colegios y existe un “feeling” entre el apoderado y el profesor y eso ayuda a tener una buena comunicación entre el hijo y la profesora.

ANEXO N° 2: Entrevistas escuela Manuel Baquedano D-405**1. ¿Cómo considera que fueron las jornadas socioeducativas?**

- ✓ Muy bueno, aprendí bastante, sobre todo de las experiencias de los demás.
Eso
- ✓ Eee, para mi también fue bueno porque ayudo a recordar cosas que a uno se le habían olvidado, y que no van a volver y resulta que sipo, a si que es bueno de repente recordar.
- ✓ Para mi el taller fue muy bueno porque me hizo recordar muchas cosas, como uno es y lo que falta de una comunicación con otras personas y fue muy didáctico, y eso nos hizo aprender.

2. ¿Qué aspectos negativos considera que existieron en las jornadas?

- ✓ Muy poca gente participando y el tiempo muy corto, para lo que es realmente. Es un curso de peso y que se aprende bastante y entrega bastante, entonces debía haber sido más sesiones y más gente.
- ✓ Para mi fue corto, porque a veces una quisiera aprender mas del resto de las personas y quedas con gusto a poco.
- ✓ Para mi lo negativo fue la asistencia de los apoderados, lo poco jugados que son y lo corto que fue esto. Si hubiera sido mas largo hubiera tocado mas temas.
- ✓ Mmm, el poco tiempo y poca asistencia y que quedaron muchos temas a tratar, tanto para alumnos como para padres. Hay muchos temas que como padres necesitamos orientación para tratarlos con nuestros hijos, o lo decimos de forma mas fría o no los atrevemos a tocar temas.

3. ¿Qué aspectos positivos considera que existieron en las jornadas?

- ✓ El aprender del otro, creo que es fundamental las experiencias del otro, dejan más de lo que uno puede entregar.
- ✓ Escuchar porque lo principal es la comunicación, eso es lo que de repente falta y en nuestras mismas cosas.

- ✦ Aprendí mas a comunicarme con la gente y poder ser empatico con la gente y uno aprende escuchar para poder entender y dar las indicaciones correspondientes.
- ✦ El trato de usted a nosotras, todo lo que se aprendió, el haber compartido con gente que no conocía porque uno ve muchos a las personas y el estar aquí y conocer las vivencias y experiencias es muy enriquecedor, por lo menos para mí y me ayudo a mi misma a tomar decisiones.

4. ¿Qué le gustaría que se realizara en la escuela?

- ✦ El mismo tipo de cursos pero mas masivo, que yo creo que falta porque la comunicación y la cantidad de niños carentes de cariño. Y enseñarles a las mamas como llegar a ellos porque yo creo que hay muchas mamas que no saben o que se hacen las tontas.
- ✦ Hacer de nuevo este curso y tratar que lleguen, van a ver que les va a gustar.
- ✦ También en base a la comunicación, también como poderse comunicar con niños con problemas, con personas que tengan otro tipo de carencias. Hay otros tipos de comunicaciones, entonces para hacer un taller mas abierto.
- ✦ Me gustaría talleres de lectura enfocado a los problemas sociales, porque se que hay textos y se pueden compartir y soltar lo que uno tiene dentro. Todos tenemos cargas y es bueno sacarlas y que mejor que sea en grupos y se sentiría mas apoyada y se difundiría mas.

▪ ANEXO N° 3: Otros Entrevistados

Subdirector de la Escuela Básica Latina

1. ¿Qué impresión tiene del taller?

La verdad que no es para dorarles la píldora, pero me gusto harto, porque siempre estos talleres me han atraído y considero que siempre se deberían realizar, fue muy bonito, en primer lugar ver el entusiasmo de usted y el interés que pone en su labor y como los apoderados se habían acostumbrado a usted porque demostró que había un clima de cordialidad y para nosotros como directivos es algo bueno porque lo que se requiere de los padres es el apoyo en la escuela, muchas veces los padres creen que la escuela es la que le tiene que dar la educación a sus hijos y ellos se despreocupan. Pero al juntarse con usted y ver las problemáticas y el tema de la comunicación ellos han tomado mayor conciencia y esperamos que ellos a la vez repliquen esto en sus respectivos cursos.

2. ¿Que aspectos positivos y negativos tiene?

Los positivos, muchos porque el apoderado realmente toma conciencia de que el rol de ellos como padres es fundamental en la educación de sus hijos y que no deben delegar esta responsabilidad en la escuela, la escuela es un complemento para la educación y por lo tanto si esto lo hace reflexionar sobre esta materia, es positivo de todas maneras.

En cuanto a lo negativo, no encuentro nada negativo porque si estoy ahondando en lo positivo, no hay nada negativo y espero que en los próximos años sigan participando mas apoderados.

3. ¿Que le parecieron los afiches?

Muy bueno porque ahí se nota la motivación de usted y que ellos entendieron el mensaje y a través de lo que se publico hay una toma de conciencia y que ellos actuaron de acuerdo a lo que se les ha señalado y que es lo mejor y primordial para cada padre la comunicación. La comunicación es importante y ellos entendieron el mensaje y estarán

atentos a la educación, la enseñanza, al proceso de enseñanza y aprendizaje de sus hijos que no solamente estarán en la escuela, cuando ingresen a kinder o los primeros años donde se nota la preocupación de los padres, no así en los años superiores y la escuela que se encargue, eso no puede ser. Después que como retoman el hilo en octavo año porque están apunto de salir y donde van a seguir sus estudios los alumnos. Pero no, este proceso que debe ser continuo en todo el proceso de enseñanza aprendizaje.

Para usted quiero entregarle un mensaje, de que estamos muy contentos, felices de que hayan hecho esta labor acá en la escuela y que siempre estén presente y siempre nos estén colaborando, son fundamentales para este proceso de enseñanza aprendizaje, porque siempre necesitamos de agentes externos porque es otra forma de llegar a los apoderados.

Jefa de Unidad Técnica Pedagógica

1. ¿Qué impresión tiene del taller?

Mi primera impresión, fue que me pareció interesante porque vi la capacidad de los apoderados de creatividad, como se unieron en el trabajo todos ellos, la participación a pesar que fueron poquitos apoderados, la participación, la unión que se dio en el grupo y con las profesoras expositoras. El mensaje que le dejaron a la escuela a través de los afiches creo que fue positivo y ojala se pueda replicar y hacerlo extensivo al resto de los apoderados a otros niveles de la comunidad educativa.

2. ¿Que aspectos positivos y negativos considera?

Yo pienso que los aspectos negativos fueron: la cantidad de apoderados, en si bien es cierto se hizo una invitación a todo el nivel de prebásica, que son mas menos 15 por curso, eee, yo se que es un logro con respecto a otras actividades que se habían realizado y que realmente no habían tenido tantos apoderados presentes, pero yo esperaba que hubiesen sido mas. En la actualidad la gente cuesta mucho que participe con la escuela. Yo encuentro eso negativo.

Lo positivo que yo encontré es la participación de esos apoderados, el compromiso que tuvieron de asistir y estar ahí en cada una de las actividades al las 8:30 AM. Eso fue muy importante ósea fueron súper sistemáticos, estuvieron allí presentes participando y eso fue positivo. A y otro que hubieron dos varones, eso no es usual, me pareció fantástico. Que no se da.

3. ¿Que le parecieron los afiches?

Bueno de ahí hay una coherencia total con un trabajo que habíamos hecho con los profesores, que uno de los temas que tenemos, yo pienso que al interior de toda unidad educativa o dentro de esta sociedad, que es la comunicación en un mundo tan acelerado que en general pasamos por alto muchas cosas y a veces hasta la persona, y ellos nos dieron el mensaje de que también perciben ese problema de la comunicación y hablaban no solo de la comunicación padre-hijo sino con padre – apoderado y directivo – apoderado, y pienso que ellos nos dieron un mensaje y lo otro de la idea común que tenían ellos, porque se pusieron de acuerdo y pusieron su idea en un afiche y personas diferentes y fueron capaces de coordinarse y de tomar un tema en común y decir ya este en nuestro problema como curso, como apoderados.

Educadora de Párvulo del Programa HPV

1. ¿Que le pareció el taller?

Primero que todo el taller de comunicación fue muy importante porque es algo que tenemos perdido hoy en día, ya sea la comunicación dentro de nuestras mismas familias, por lo mismo que ahora la mama y el papa trabajan por lo tanto no hay un momento donde nos podemos juntar. Y si lo llevamos al nivel del colegio, educacional, igual hay poca comunicación por el tiempo, además de eso falta que los apoderados y profesores se metan en esto para poder hacer algo mas fluido y crear instancias y no solo una vez al mes en las reuniones de apoderados. ¿Cierto?.

La comunicación es importante porque si hay una buena interacción entre profesores y apoderados de que van a descubrir, como están los niños, ¿Cómo logramos eso? Con una buena comunicación.

2. ¿Que aspectos positivos y negativos considera?

A ver, lo negativo la poca concurrencia de los apoderados, el poco compromiso que existe, eee, no valorar a pesar que se le dio mucha propaganda, se hablo con los profesores, se fue a los cursos eee, se mando invitación, yo creo que es el poco compromiso de los apoderados, hoy en día el apoderado es muy cómodo quiere que todas las cosas se las den hechas, ya pero sabemos que los niños tienen poco tiempo en el colegio por lo tanto la responsabilidad es del hogar y si no hay una buena comunicación con los niños novamos a lograr nada.

La parte positiva fue que si bien es cierto el taller contó con pocos apoderados, fue una cosa muy linda fue algo que iba fluyendo el momento los apoderados sacaron y conocieron a las personas en casos emergentes que fueron saliendo, yo y eso no fuimos con la parte sensible, sentimientos en la parte afectiva a parte de todos los contenidos que se entregaron, salieron otros casos, fue muy buen eso y los apoderados quieren otros talleres iguales, porque aquí a parte de la unidad de la comunicación salieron otras cosas que nos fueron enriqueciéndolos a todos.

2. ¿Que le parecieron los afiches?

Los afiches fueron bastante buenos lo que me llamo la atención, fue que todo apuntaba a los niños, ya, el querer saber como comunicarse con los niños, ahí se veía al tiro la falencia que tenemos y ellos se dieron cuenta también, el poco tiempo que pasan con sus hijos, el poco tiempo dedicado.

La otro también es que una apoderada dejo un poema, que decía que sin hablar los ojos te estaban comunicando y diciendo todo. Y esa comunicación es importante, la comunicación no verbal el saber demostrarlo con los sentimientos.

3. ¿Que le parecieron las temáticas y como se abordaron?

Fueron en forma graduada, yo encontré que estuvieron bien ejecutadas de acuerdo a la complejidad que iba surgiendo.

Las dinámicas fueron buenas y en una de ellas nos dimos cuenta lo complejo que es comunicarnos, y eso nos demostró que nadie sabe comunicarse exactamente.

Director Escuela D-405

1. ¿Que le pareció el taller?

Sumamente interesante, pienso que los apoderados integraron positivamente, bueno son apoderados que yo conozco hace mucho tiempo porque son parte de la directiva de los subcentro y siempre están dispuestos a participar en las actividades que la escuela ofrece.

Y pienso que fue productivo porque pienso yo que han logrado traspasar a sus familias la comunicación y el curso y eso es un beneficio para la escuela.

2. ¿Que aspectos positivos y negativos consideras?

Positivo todo, creo porque existió una buena comunicación. El mensaje que usted transmitió lo captaron perfectamente, es así que yo veo puras cosas positivas realmente la comunicación es una de las cosas que mas hacen falta, por lo tanto que eso se fortalezca es bueno nos favorece a todos por la distancia de que la comunicación es uno de los pilares que el ser humano debe llevar a cabo, entendernos, comunicarnos, por eso yo creo que fueron puras cosas positivas.

3. ¿Que te parecieron los afiches?

También muy positivos porque todo lo que ellos pudieron captar lo plasmaron en estos afiches que han servido para motivar, mucha gente los a leído y los alumnos. Así que es positivo, los vi integrados y deseosos de hacer cosas, realmente fue todo positivo. Así que yo agradezco la instancia que ustedes han creado para los apoderados.

Psicóloga del Programa HPV

1. ¿Que le pareció el taller?

Creo que el tema de la comunicación es fundamental en cualquier organización, sea educacional independiente del área que se dedique. Esta compuesto por personas por lo tanto es un tema que si o si lo vive en la vida cotidiana.

En términos generales el taller me gusto la participación que tuvimos de los apoderados, en cuanto no fue solo conformado por un curso, sino de apoderados de otros niveles que aportaron una visión de la comunicación con sus hijo de otros cursos.

Creo que en los talleres pudimos ver la comunicación del aula completa, de todos los actores, de los profesores, apoderados, niños y sus pares y es donde se quiere llegar.

2. ¿Que aspectos positivos y negativos consideras?

Positivos creo que hay que recalcar la disposición que tuvo el establecimiento con respecto al taller, que no se da en todos los establecimientos, prestaron la infraestructura, nos reservaron la sala, creo que eso es importante, por tanto partiendo de ahí permite el buen funcionamiento del taller.

Creo que si en términos numéricos no es lo que hubiese querido, creo que para la historia que tiene ese colegio en desarrollo de talleres de padres fue un muy buen numero, entonces considero positiva la participación activa de los apoderados en cada sesión, creo que se destacaron los apoderados. Y que el taller fuera corto, creo que fue positivo elaborado en pequeñas sesiones y no algo que se dilate en el tiempo, porque a

veces se parte con entusiasmo y después se va diluyendo, creo que el dejarlo en un taller corto dejó un gustito a más. Y la gente quedó con ganas y propusieron desde ellos otras temáticas y la posibilidad de crear otro taller.

Lo negativo podríamos ver el tema numérico de la asistencia, de tener 11 de un establecimiento que tiene un gran número de matriculas, podríamos haber esperado más, pero como te dijo el historial del colegio en participación contrasta más el aspecto.

3. ¿Que le parecieron los afiches?

Creo que de manera espontánea surgieron temáticas personales de ellos, si tu te fijas hablaban de la relación con los padres y siempre desde ellos su relación con sus hijos o lo que ellos quisieran que el profesor tuviera con sus hijos.

Se pusieron ellos también como actores, entonces a mí me parecía muy bueno. Creo que cada grupo fue capaz de elaborar un tema de manera espontánea y más allá de si quedaron bonitos o no, el mensaje se pudo transmitir.

4. ¿Que le parecieron las temáticas y como se abordaron?

Creo que cada una de las temáticas abordadas me parecieron súper bien estructuradas en términos que eran muy simples, fácil de comprender y fácil de seguir. Creo que del hecho de partir con una actividad lúdica y que cada una de las temáticas se desarrolladas frente a esa estructura y además dando una pincelada de aspectos teóricos, creo que es la llave para que los apoderados siguieran a la semana siguiente.

Entonces yo creo que hubo una perfecta combinación de ambas. Y creo que el nivel también del abordaje teórico estuvo súper acorde a los apoderados uno no puede hablar con mucho lenguaje técnico o muy específico, porque uno tiene que ver a quien está llegando y creo que se abordó siempre desde el sentido común y muy cercano a ellos. Y creo que eso sirvió para que los apoderados se sintieran motivados a venir a la clase siguiente.

BIBLIOGRAFIA**1. LIBROS**

- Ahumada, Pedro y Otros.
“Modelos de Evaluación y Evaluación de Programas”. Editorial UCV. 1ª Ed. 1990.
- Ander-Egg, Ezequiel.
“Métodos y Técnicas de Investigación Social III” Como Organizar el Trabajo de Investigación. Volumen 3, Editorial Lumen Humanitas. 1ª Ed. 2003.
- Ander-Egg, Ezequiel.
“Métodos y Técnicas de Investigación Social IV” Técnicas para la recogida de datos e informacion. Volumen 4, Editorial Lumen Humanitas. 1ª Ed. 2003.
- Ander-Egg, Ezequiel.
“Hablar en Pulico... y saber Comunicar”. Editorial Lumen Humanitas. 1ª Ed. 2006
- Anguera, Mª Teresa.
“Metodología de la Observación en las Ciencias Humanas”. Editorial Cátedra. 6ª Ed. 1997.
- Bresciani U. Ana Mª, Castro S. Eduardo, Grove B. Bernardita, Halcartegaray Mª Alicia.
“Educación para la convivencia en le Ámbito Escolar” Ediciones CPU, 1991.
- Cohen, Ernesto; Franco, Rolando.
“Evaluación de Proyectos Sociales”. Editorial Siglo Veintiuno Editores. 7ª Ed. 2006.
- Darino, Marta y Gomez O. Mirta.
“Resolución de Conflictos en las Escuelas” Editorial Espacio. 1ª Ed. 2000.
- Gilbert C, Jorge.
“Introducción a la Sociología” Santiago. Capitulo IV. Editorial LOM.1997.
- Hernández Sampieri Roberto, Fernández C. Carlos, Baptista L. Pilar.
“Metodología de la investigación”. Editorial McGranw-Hill. 2ª Ed. 2001.
- Hernández Sampieri Roberto, Fernández C. Carlos, Baptista L. Pilar.
“Metodología de la investigación”. Editorial McGranw-Hill. 3ª Ed. 2003.
- Melendo, Maite.
“Comunicación e Integración Personal”. Editorial Sal Térrea. 4ª Ed. 1985.

- Morales J. F. y Otros.
“Psicología Social y Trabajo Social”, Madrid. Ediciones Mcgranw-Hill. Ed.1. 1996.
- Pérez Serrano Gloria.
“Elaboración de Proyectos Sociales” Casos Prácticos. Madrid. Ediciones Nancea s.a. de Ediciones Madrid. Ed 9ª. 2005.
- Pasten C, Fernando.
“Metodología de la investigación social”, Valparaíso. Ediciones Edeval. 2ª Ed. 1995.
- Torrego Seijo, Juan Carlos y Otros.
“Mediación de Conflictos en instituciones Educativas: Manual para la formación de Mediadores”. Madrid. España. Editorial Nancea. 4ª Ed. 2005.
- Trevithick, Pamela.
“Habilidades de Comunicación en Intervención Social”. Manual Practico. Ediciones Nancea S.A 2002.
- Watzlawick, Paul; Beavin, Janet y Jackson, D.
“Teoría de la Comunicación Humana” Interacciones, Patologías y Paradojas. Barcelona. Ediciones Herder. Duodécima Edición. 2002

2. DOCUMENTOS

- Cartilla de Información Comunal, I. Municipalidad de Villa Alemana. 1998.
- Evaluaciones del Programa Habilidades para la Vida de Villa Alemana. 2007
- Fondecyt, 1992-1998.
- Gallego, Javier. “habilidades para la vida en la educación para la salud”. Gobierno de Aragón.
- Guzmán, Mª Paz y otros. “Guía para el trabajo con padres y educadores”. Junaeb. Programa Habilidades para la vida. 1999. Santiago de Chile.
- High/Scope Perry Preschool Programas, 1993. Interpersonal Cognitive Problem - Solvin, 1988.
- Lazo Vera, Jacqueline “Informe Institucional Practica de Comunidad”, Universidad de Valparaíso, Escuela de Trabajo Social, año 2006.
- Ministerio de Educación, Proyecto de Ley General de Educación, Gobierno de Chile 2007.

- Muñoz, Mónica; Reyes, Carmen. “Sociología de la Familia en América Latina y Chile”. Editorial Bravo y Allende. Santiago. 1995
- Política de Convivencia Escolar, hacia una Educación de Calidad para todos; Ministerio de Educación. Gobierno de Chile. 1ª Edición, Diciembre del 2002.
- Republica de Chile, Ley 18.695. Orgánica Constitucional de Municipalidades. Biblioteca del Congreso 03 de Agosto del 2002.

3. TESIS

- Campos Verónica; Cortez Tapia, Carla; Líneros Lira, Marcia; y Santelices Ubilla, Ana.

Tesis: “Una experiencia de integración comunitaria entre los establecimientos educacionales Joaquín Edwards Bello y Camilo Mori, emplazados en sectores deprivados social y culturalmente de la comuna de Valparaíso y las redes de apoyo local”. Universidad de Valparaíso. 2001.

- Fernández Hormachea, Jemima; Barra Carrasco, Mindy; Peña Correa, Marisol; Quilodrán Rivera, Sandra.

Tesis: Una experiencia de trabajo social en educación: apoyo al fortalecimiento de la relación profesor-apoderado en las escuelas de Miraflores y República del Perú, dependientes de la Corporación Municipal de Viña del Mar para el desarrollo social, área educación. Universidad de Valparaíso. 2001.

- Freire Carmona, María Teresa; Llanos Cortez, Carolina

Tesis: “Diagnóstico e intervención del problema de la disfunción organizacional comunitaria, del sector Gumercindo de la comuna Villa Alemana” Universidad de Valparaíso. 2001.

- González M. Francisca.

Tesis: “Una Experiencia De intervención Social, en la Convivencia Escolar”. Universidad de Valparaíso, 2006.

- Novoa Mancilla, Paola. Y Penaglia Vásquez, Nicolle.

Tesis: Estudio y Tratamiento de las Variables Asociadas a la Convivencia Escolar, para promover e implementar la mediación como mecanismo alternativo de resolución de conflictos, al interior de la comunidad educativa. Universidad de Valparaíso. 2002

- Vivancos Francisca; Caviares Aurora; y Hidalgo M^a Alejandra.

Tesis: “Fortalecimiento de la red Social existente entre la Ilustre Municipalidad de Llay-Llay y las Juntas Vecinales de la misma Comuna” Universidad de Valparaíso, 2006.

4. PAGINAS WEB

Dirección Web	Descripción	Fecha de la Visita
▪ www.censo.cl . 2002	Página del Estado de Chile que conoce el tamaño, composición demográfica y social de la población, el ritmo de crecimiento y su distribución territorial	13/09/07
▪ www.mineduc.cl	Página del Ministerio de Educación del Gobierno de Chile.	26/09/07
▪ www.uv.cl	Página de la Universidad de Valparaíso del concejo de rectores.	15/10/07
▪ http://www.monografias.com	Es un espacio en donde se encuentran tesis, documentos, publicaciones y recursos educativos más amplios de la Red.	15/01/08
▪ http://www.gobiernodechile.cl	Espacio del Gobierno de Chile, en donde se encuentran toda la información que compete a la nación.	03/03/08