



Universidad
Central

**UNIVERSIDAD CENTRAL DE CHILE.
FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES.
MAGÍSTER EN MEDIACIÓN: GESTIÓN COLABORATIVA DE CONFLICTOS.**

**Prácticas restaurativas para el abordaje de los conflictos
en la convivencia educativa.**

Restorative practices for addressing conflicts in educational coexistence.

Estudiante: Carla Paz Gentile Aedo¹

Profesora Guía: Dra. Ana María Galdames Paredes

¹ Magíster en Educación, Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación, Magíster (C) Mediación: Gestión Colaborativa de conflictos, Universidad Central de Chile.

RESUMEN

El objetivo de esta investigación es analizar la aplicación e incidencia de prácticas restaurativas para el abordaje de los conflictos en la convivencia educativa en Chile. Se utilizó una metodología cualitativa descriptiva utilizando fuentes primarias y secundarias, frente a lo que se concluye que las prácticas restaurativas incluyen métodos como la mediación, los círculos de sentencia y otras estrategias enfocadas en la reparación del daño y la reconciliación de las partes, lo que puede transformar y mejorar el clima en las instituciones educativas. Se espera que estas prácticas no sólo aborden los conflictos cuando ocurren, sino que también prevengan su aparición mediante la promoción de una cultura de respeto y colaboración. Al analizar el impacto de estas prácticas se busca evidenciar mejoras en la cohesión social, la reducción de incidentes disciplinarios y el fomento de un ambiente de aprendizaje más seguro. Los resultados de la investigación determinaron que en la convivencia educativa están presentes las prácticas restaurativas de manera práctica, debiendo incorporar su conceptualización teórica y normativa en el contexto de la comunidad educativa.

Palabras claves: Prácticas restaurativas, convivencia educativa, evaluación DIA, resolución colaborativa.

ABSTRACT

The objective of this research is to analyze the application and incidence of restorative practices for addressing conflicts in educational coexistence in Chile. A descriptive qualitative methodology was used using primary and secondary sources. It is concluded that restorative practices include methods such as mediation, dialogue circles and other strategies focused on damage repair and reconciliation that can transform the climate in educational institutions. These practices are expected not only to address conflicts when they occur, but also to prevent their occurrence by promoting a culture of respect and collaboration. By analyzing the impact of these practices, we seek to demonstrate improvements in social cohesion, the reduction of disciplinary incidents, and the promotion of a safer learning environment. The results of the research determined that restorative practices are present in a practical way in educational coexistence, and their theoretical and normative conceptualization must be incorporated in the context of the educational community.

Keywords: Restorative practices, educational coexistence, DIA evaluation, collaborative resolution

1. INTRODUCCIÓN

En el contexto de la convivencia educativa se observa que en la actualidad, los conflictos interpersonales y relacionales son abordados como un fenómeno que afectan de manera preponderante a la educación chilena, la que ha tenido que focalizar su quehacer, a través de planes, políticas y normativas, tanto nacionales como locales, en el abordaje de las principales problemáticas que vivencia su comunidad, revisando de manera permanente los mecanismos y formas de intervención más adecuados para la prevención y resolución pacífica y colaborativa de los conflictos que afectan a sus miembros, que impactan los procesos de enseñanza aprendizaje y sus propósitos.

Para ello, se han implementado una serie de políticas y normativas que contribuyen a estos propósitos, en los que el desarrollo de habilidades psicosociales y relacionales ha cobrado especial interés, a partir de los cuales emergen las potencialidades de las prácticas restaurativas en el ámbito escolar.

Por ello, este estudio se orienta a analizar la percepción de los actores de la comunidad educativa, particularmente docentes y estudiantes de 7° y 8° Básico sobre la aplicación de prácticas restaurativas para el abordaje de conflictos, sobre la base de los resultados del diagnóstico integral de aprendizaje (DIA) en 2024.

Lo indicado resulta relevante, ya que son principalmente estos agentes educativos quienes protagonizan interacciones y relaciones interpersonales, donde se va construyendo la convivencia escolar, entendida para estos efectos como lo indica la Ley sobre Violencia Escolar (2011) que la señala en los siguientes términos :

Se entenderá por buena convivencia escolar coexistencia armónica de los miembros de la comunidad educativa, que supone una interrelación positiva entre ellos y permite el adecuado cumplimiento de los objetivos educativos en un clima que propicia el desarrollo integral de los estudiantes (Art. 16).

Para ello, se estableció metodológicamente el enfoque cualitativo, ya que permitirá analizar la aplicación e incidencia de las prácticas restaurativas en la convivencia educativa. Esta investigación profundizará el abordaje de los conflictos desde la perspectiva de los mismos participantes, permitiendo obtener información desde la normativa, su aplicación, las percepciones e incidencia de procesos restaurativos.

Frente al análisis realizado, surge la siguiente pregunta de investigación ¿Cuál es la aplicación e incidencia de prácticas restaurativas en la convivencia educativa desde la perspectiva de profesores y estudiantes ?

Esta interrogante permite plantear el siguiente supuesto: Las prácticas restaurativas pueden transformar el clima en instituciones educativas, con la incorporación de métodos como la mediación, los círculos de sentencia, las conferencias comunitarias y otras estrategias enfocadas en la reparación del daño y la reconciliación de los integrantes de comunidades educativas.

Se espera que estas prácticas no sólo aborden los conflictos cuando ocurren, sino que también prevengan su aparición mediante la promoción de una cultura de respeto y colaboración. Al analizar el impacto de estas prácticas se busca evidenciar mejoras en la cohesión social, la reducción de incidentes disciplinarios y el fomento de un ambiente de aprendizaje sano y más seguro.

El presente estudio de investigación se desarrollará en una institución educativa particular subvencionado de la comuna de Santo Domingo, V región de Valparaíso, específicamente en Fundación Educacional Colegio El Roble Santo Domingo, el cual imparte los niveles preescolar, básica y media, con un número de matrícula de 370 estudiantes, modalidad mixta, científico/humanista, teniendo un índice de vulnerabilidad escolar de un 30% y una categorización por resultados Simce en nivel Medio.

El objetivo general de esta investigación es analizar la aplicación e incidencia de prácticas restaurativas para el abordaje de los conflictos en la convivencia educativa desde la perspectiva de profesores y estudiantes , y plantea siguientes objetivos específicos: 1. Analizar los resultados del diagnóstico DIA 2. Relacionar los mecanismos de resolución pacífica de conflictos identificados en el DIA con las prácticas restaurativas presentes en la convivencia educativa; 3. Establecer los principales aportes del uso de prácticas restaurativas en la convivencia educativa.

Para ello es importante señalar que el nivel educativo seleccionado para el presente análisis, está situado en 7° y 8° básico, cursos que se encuentran en una transición desde la educación básica a la educación media, con una trayectoria educativa compuesta por niveles educativos ya cumplidos, como es la etapa de preescolar y educación básica, así como también con una trayectoria vital construida a partir de los diversos cambios que han experimentado y que les permiten ir abordando la adolescencia y su adaptación social en relación con sus pares, con sus docentes, el desarrollo de habilidades sociales positivas tanto en el ámbito académico, personal, cultural y socioemocional.

Con ello, se espera aportar antecedentes relevantes que permitan visibilizar la pertinencia de las prácticas restaurativas en el ámbito escolar.

2. ANTECEDENTES TEÓRICOS Y CONTEXTUALES

2.1. Panorama educativo.

En los últimos años los establecimientos educativos a nivel mundial han tenido que enfrentar una serie de cambios en el ámbito de la convivencia educativa, donde las relaciones interpersonales entre los estudiantes han reflejado innumerables episodios de maltrato, agresividad y violencia. (Instituto Nacional de Derechos Humanos, 2022).

Esta realidad no ha estado ajena en nuestro país. Chile ha tenido que enfrentar esta crisis educacional, que ha llevado a poner el foco en la convivencia educativa, establecer programas ministeriales y abordar esta problemática desde diferentes paradigmas, con el propósito de resolver conflictos educativos. Es así que la Política Nacional de Convivencia Escolar en sus últimas versiones (2019-2024) está centrada en promover la reflexión y el diálogo, así como también orientar las formas de relacionarse entre de una manera constructiva y armónica.

Es en este contexto, la aplicación de prácticas restaurativas como una alternativa a la aplicación de la disciplina tradicional, ha tomado relevancia, como una herramienta efectiva y democrática, y que desde el Ministerio de Educación (MINEDUC, 2024) busca establecer las condiciones para que los estudiantes puedan aprender a convivir y experimentar aprendizajes acerca de la diversidad humana, valorando la calidad de sujetos de derechos y enfatizando su rol formativo en la sociedad.

2.2. Prácticas restaurativas

Desde esta orientación, se entienden como prácticas restaurativas en materia de educación hace referencia a

Un conjunto de diversas prácticas enfocadas en la identificación y resolución de los conflictos presentes en los seres humanos, garantizando procesos de reparación, no repetición y fortalecimiento de relaciones hacia una convivencia en paz. El modelo busca generar escenarios que propicien el diálogo y la libre manifestación de las emociones entre los seres humanos, a fin de reconocer la presencia de situaciones conflictivas y construir entre las personas involucradas alternativas para su resolución de manera pacífica y duradera (Katic et al., 2020,p. 579).

Así, el abordaje de los conflictos educativos donde se implementan prácticas restaurativas permite formar comunidades educativas con un mejor clima escolar y aumentar el sentido de pertenencia de los estudiantes al reducir los conflictos educativos, tal como lo indica Canto (2024) quien señala que las prácticas restaurativas usan métodos que tienen como fin lograr la resolución pacífica de conflictos basándose en el diálogo. En esa misma línea, Hernández y Cruz (2021) agregan que estas prácticas son procesos complejos que han ido emergiendo ante los resultados poco eficaces que ha generado la justicia punitiva.

En la misma perspectiva, Albertí (2016), precisa que dichas prácticas restaurativas pueden ser categorizadas en distintos niveles : para la gestión cotidiana de las relaciones, para la gestión del conflicto y para la gestión del aula (p.58), por lo que su aplicación es amplia para la resolución de conflictos escolares, con un sello de colaboración, responsabilidad y reparación.

De esta forma, por ejemplo, la mediación escolar “implicada con las practicas restaurativas, se constituye en una real posibilidad para generar espacios de gestión positiva y pacífica de los conflictos en ámbitos educativos” (Rocha-Tayupanta et al. , 2023, p. 603)

A su vez, Pleitez (2016) complementa la idea anterior, al establecer que frente a los comportamientos disruptivos, la colaboración y responsabilidad de todas y todos los involucrados debe acompañarse de estrategias y respuestas oportunas, en la que la implementación de la justicia restaurativa es una alternativa pertinente.

2.3. Aspectos políticos y normativos

Es así como cobra relevancia, al revisar la normativa chilena en el ámbito educativo respecto a la convivencia educativa, que la Ley 20536, sobre Violencia Escolar (2011) , señala que una buena convivencia escolar enfatiza la coexistencia armónica de los integrantes de la comunidad educativa, resaltando las interrelaciones positivas, permitiendo el adecuado cumplimiento de los objetivos educativos, en un clima que propicia el desarrollo integral de todos los estudiantes.

Dentro de esta misma normativa, se indica en que los establecimientos educacionales deben incorporar en sus normativas, aspectos que regulen la convivencia dentro de las comunidades educativas y que deben mantener actualizado un reglamento interno que regule y considere todas las relaciones interpersonales que se produzcan dentro del establecimiento entre los distintos actores de la comunidad educativa.

Particularmente, este reglamento, debe contemplar acciones de prevención, medidas pedagógicas formativas, protocolos de actuación y seguimiento de casos, además de las diversas conductas que contravengan las políticas del reglamento y constituyan una falta a la buena convivencia educativa, estableciendo sanciones respectivas a las faltas y graduándolas de acuerdo con su gravedad. De igual forma, se establecerán las medidas disciplinarias correspondientes a tales conductas, que podrán incluir desde una medida pedagógica formativa hasta la cancelación de la matrícula. En la aplicación del reglamento interno se deberá garantizar en todo momento, la aplicación de un justo procedimiento previamente declarado en el reglamento, orientando a los establecimientos acerca de la obligatoriedad de designar a un encargado de convivencia escolar, junto a un Plan Anual de Gestión de Convivencia Escolar.

Dicho marco legal anterior, se complementa con la Ley N°21.430 de 2022 sobre Derecho y Garantías de la Infancia, que protege a los niños, niñas y adolescentes (NNA), ante varias formas de violencia, en este caso las que se producen dentro de la escuela.

En este sentido, desde la Superintendencia de Educación (SIE), emana la Circular N°1 de 2014, que explicita que cada establecimiento debe mantener un Reglamento Interno, con las regulaciones normativas respecto de las relaciones entre los integrantes de la comunidad educativa, considerando acciones de prevención, las medidas pedagógicas respectivas, los protocolos de actuación y las conductas consideradas como faltas, así como también, toda medida formativa y disciplinaria, para asegurar una adecuada convivencia educativa.

La SIE, como entidad fiscalizadora y sancionadora, señala en la Resolución Exenta N°482 de 2018, que los establecimientos educativos deben establecer en sus reglamentos, procedimientos para la gestión colaborativa de conflictos, con mecanismos específicos, como la mediación y la conciliación, para abordar problemáticas entre los miembros de la comunidad educativa.

Desde esta perspectiva, resulta pertinente hacer referencia a la Ley de Inclusión Escolar N°20.845 de 2015, que establece como principio la no discriminación en el ámbito educativo, junto a la integración e inclusión escolar, la Ley plan de formación ciudadana N°20.911 de 2016, que centra la formación integral de los estudiantes, junto a la Política Nacional de Convivencia Escolar impulsada por el MINEDUC, fortaleciendo el trato respetuoso y la sana convivencia entre los estudiantes que son parte de los establecimientos educacionales.

Por otra parte, al revisar el estado del arte del tema, es decir investigaciones realizadas acerca del análisis de la aplicación de prácticas restaurativas en la convivencia educativa, se han identificado diversos estudios, enmarcados en resaltar la relevancia de las prácticas restaurativas para la resolución de conflictos, como el estudio de prácticas restaurativas para la prevención y gestión de los conflictos de la autora Boqué Torremorell (2020), quien aborda y describe las formas de relacionarse a nivel educativo, estimulando la convivencia escolar e incorporando las estrategias para aprender a convivir, a partir de los círculos restaurativos y la gestión pacífica y colaborativa de conflictos, considerando la premisa de las prácticas restaurativas, por medio de la reflexión acerca de que los seres humanos son más felices, más cooperadores y productivos y tienen mayores probabilidades de hacer cambios positivos en su conducta cuando las autoridades les permiten participar y colaborar en los procesos en lugar de hacerlos contra ellos, o hacerlos para ellos.

Asimismo, se encuentra el estudio acerca de la convivencia escolar y el trabajo colaborativo del autor Cepeda Murillo (2024), quien evidencia la importancia de la relación entre convivencia escolar y trabajo colaborativo, cuyos factores influyen en el ambiente educativo, argumentando que la carencia de relaciones interpersonales y de empatía, afecta al proceso de enseñanza y aprendizaje.

Finalmente resalta el estudio que enfatiza la impostergable transición hacia la justicia restaurativa en Latinoamérica realizado por González (2020), quien desarrolla un diagnóstico sobre la implementación de un mecanismo restaurativo en Latinoamérica, además analiza la normativa y aplicación de sistemas restaurativos para el tratamiento de conflictos, específicamente de delitos y que para efectos del presente estudio permite argumentar acerca de la prioridad de la aplicación de mecanismos restaurativos para la implementación de la justicia restaurativa en Latinoamérica.

Es así como a la luz de la revisión teórica, conceptual y respecto al estado del arte del tema, se releva la importancia de las prácticas restaurativas en el ámbito educativo, que contribuyen de manera significativa a potenciar la convivencia escolar, especialmente desde los principios que orientan las políticas y normativas en esta materia, que son consistentes con los planteados a nivel internacional.

De esta forma, los conflictos en el contexto de la convivencia educativa chilena, es una preocupación que afecta de manera preponderante a los establecimientos escolares, ya que repercute directamente en el aprendizaje de los estudiantes de una comunidad educativa.

La historia de la humanidad ha estado marcada por conflictos, como afirma Salazar (2009) en el análisis de la teoría del conflicto de Galtung:

El tratamiento del conflicto por medios no violentos y creativos es crucial para lograr la paz y eso requiere profundizar en la cultura y estructura social, donde se origina el conflicto, como mejor forma de prevenir y en su caso, de resolver brotes de violencia (p. 81).

Es en este sentido, los establecimientos educacionales han tenido que tomar un rol central en la prevención de la violencia escolar, considerando los tres tipos de violencia de Galtung, directa, estructural, cultural o simbólica, que se refleja en las relaciones interpersonales entre los miembros de la comunidad, especialmente los y las estudiantes

A su vez, la educación siendo el pilar de transformación de esa realidad social, ha debido profundizar en uno de los desafíos del siglo XXI, que es impulsar de manera incesante el respeto a los derechos humanos, centrando el derecho a la educación como uno de los ejes para brindar espacios de igualdad y participación de los miembros de una comunidad social, según lo afirmado por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), en su informe de la Comisión Internacional sobre la Educación para el siglo XXI, que establece los cuatro pilares que sustentan la educación y que son (1) aprender a conocer (2) aprender hacer, (3) aprender a convivir (4) aprender a ser (Delors, 1996), que resaltan en los dos últimos el imperativo formativo psicosocial que tienen los procesos educativos.

En el contexto de la presente investigación, el aprender a convivir se vuelve esencial, dentro de sociedades cada vez más complejas, donde el conflicto es amenazado por la violencia, no quedando ajeno a esto, el sistema educativo.

En esa línea, el Informe Delors (1996) plantea que la educación tiene un doble objetivo, que apuntan por un lado a enseñar acerca de la diversidad de la especie humana y por otro a poder contribuir a la toma de conciencia acerca de la interdependencia entre las personas, contemplando sus diferencias y diversidades.

Frente a lo anterior, el abordaje de los conflictos entre estudiantes y los diversos integrantes de la comunidad educativa, están siendo en la actualidad una problemática permanente y que hace cada día más necesario generar espacios de diálogo y la construcción de proyectos comunes.

Por este motivo, las políticas públicas nacionales han considerado dentro del plan de reactivación educativa impulsada por el Ministerio de Educación (2024) tres ejes : (1) convivencia y salud mental, (2) fortalecimiento y aprendizajes (3) asistencia y revinculación.

Considerando para efectos de la presente investigación, el eje de convivencia educativa, cuyo fundamento e importancia se ha indicado en los párrafos precedentes).

En consonancia con lo indicado, al inicio de cada año escolar, una de las políticas curriculares ministeriales, ha puesto énfasis en la generación de diagnósticos a los estudiantes con el propósito de obtener información sobre el estado del aprendizaje, para la toma de decisiones y la elaboración de planificaciones docentes. Es así como surge en el año 2021, el Diagnóstico integral de aprendizajes (DIA) plataforma digital implementada por la Agencia de Calidad, la cual entrega un reporte con los resultados por colegio, así como también el progreso de sus aprendizajes, con pruebas diagnósticas en el área académica y socioemocional. Es importante señalar, que durante el año 2024 específicamente, en el primer semestre académico, se aplicó el DIA de Convivencia Escolar, considerado para este estudio, el cual es una herramienta de utilidad evaluativa, cuyo uso es voluntario y promueve en los docentes y directivos la oportunidad de analizar sus resultados, ajustar planificaciones y promover la formación integral de los/las estudiantes.

Frente a lo anterior, es que una de las dimensiones que se consideran en la presente investigación, está centrado en analizar el enfoque de prácticas restaurativas en el ámbito educativo, que apunta a “desarrollar un sentido de comunidad y manejar el conflicto y las tensiones reparando el daño y forjando relaciones”(Schmitz, 2028,p. 22) resaltando también, que desde las prácticas restaurativas emana la justicia restaurativa, entendiéndola según Canto (2024), como una herramienta de gestión colaborativa de conflictos en contextos educativos diversos y su estudio incide en la participación de los integrantes de las comunidades educativas, como también en la construcción de una cultura para la paz y hacia el bienestar de toda comunidad educativa.

La normativa vigente a nivel nacional sobre convivencia escolar está centrada en la Ley General de Educación N°20.370 de 2009, la Ley sobre violencia escolar N°20. 536 de 2011, la Ley de inclusión escolar N°20.845 de 2015, la Ley plan de formación ciudadana N°20.911 de 2016, junto a la Política Nacional de Convivencia Escolar impulsada por el MINEDUC, 2024.

No obstante lo indicado, es importante considerar que desde la Agencia de Calidad de la Educación, se estableció la oportunidad para los establecimientos educativos de aplicar diagnósticos integrales de aprendizajes (DIA) “como una herramienta evaluativa de uso voluntario, puesta a disposición de todos los establecimientos del país”, la cual en el primer semestre del año 2024, estableció Diagnósticos iniciales en el área de Convivencia Educativa, con el objetivo de “Propiciar condiciones en el establecimiento que puedan favorecer el bienestar de las y los estudiantes, actuando como factores protectores” (DIA, 2024).

3. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.

La presente investigación se guiará por el enfoque cualitativo, que se orienta en “comprender fenómenos desde la perspectiva de quienes los viven y cuando buscamos patrones y diferencias en estas experiencias y su significado” (Hernández-Sampieri et al. 2018, p.9), en este caso desde la perspectiva de estudiantes y profesores/as.

Su diseño es fenomenológico, que tiene como propósito “explorar, describir y comprender las experiencias de las personas respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias” (Hernández et al. 2018, p.548). Además, se pretende reconocer categorías o elementos comunes que contribuyan a dar continuidad y sustento al fenómeno de estudio, relacionados con la convivencia escolar.

Para efectos de la investigación, y como se detalla en los objetivos indicados precedentemente, la indagación se realizará con a través de una muestra no probabilística o dirigida, ya que permitirá dar cuenta del fenómeno en determinado contexto, sin generalizar, y a partir del criterio de inclusión (Hernández-Sampieri et al., 2018).

Estos criterios son los siguientes : estudiantes de 7 y 8 básico, con una permanencia en el establecimiento de al menos un año y que voluntariamente deseen participar.

Tabla N°1 : Participantes de Focus estudiantes

Nivel	Hombre	Mujer
7° Básico	5	5
8° Básico	5	5

Para profesores los criterios de inclusión son : profesores y profesoras vinculados a 7 y 8 básico, contratados, con al menos un año de antigüedad.

Tabla N°2 : Participantes de Focus docentes

Nivel	Hombre	Mujer
7° - 8 básico	2	3
Encargado de convivencia	0	1

La técnica para recolectar la información será el focus group, que se define como un método colectivo que se desarrolla gracias a la variedad de visiones, actitudes, saberes y experiencias de los que participan del estudio (Martínez-Miguel, 1999). A través de un grupo focal se potenciará la comunicación y opiniones de los participantes, que utilizará como instrumento un guión temático basado en los objetivos del estudio que permitirá además flexibilidad para explorar temas emergentes (Flores, 2009).

La técnica de análisis de la información en esta investigación es el análisis de contenido, que consiste en :

Una interpretación de textos, ya sean escritos, grabados, pintados, filmados u otra forma diferente, donde puedan existir toda clase de registros de datos, transcripción de entrevistas, discursos, protocolos de observación, documentos, videos, el denominador común de todos estos es su capacidad para albergar un contenido que leído e interpretado adecuadamente nos abre las puertas al conocimiento de diversos aspectos y fenómenos de la vida social (Cáceres, 2003, p.58).

El análisis de contenido permite hacer emerger el sentido latente implícito en el habla de las personas entrevistadas, para así acceder y analizar el contenido del mensaje. Además, la búsqueda de las conexiones existentes entre el nivel sintáctico del texto y sus referencias semánticas y pragmáticas, permitiendo revelar cómo se organizan los distintos temas dentro de un texto.

Para ello se grabaron los dos grupos focales realizados, se transcribieron y se siguió un proceso para identificar categorías- a partir de los relatos recabados- que permitiera dar respuesta a los objetivos de la investigación, debidamente sustentados.

Por otra parte, la investigación cumple con los criterios éticos de investigación donde se propicia la información y propósitos de la investigación y se resguarda la confidencialidad de las personas mediante la anonimización de los datos de los y las participantes, mediante consentimientos informados diferentes aplicados y entregados a la Institución, los y las profesores y sus estudiantes (Agencia Nacional de Desarrollo e Investigación, 2021).

Para ello, se solicitaron los permisos correspondientes a las autoridades de la institución educativa, a los y las docentes y a los y las adultos responsables de niños y niñas participantes en los dos grupos focales, aplicados en el mes de septiembre de 2024 y se utilizaron diagnósticos que maneja la institución relativos al DIA.

4. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo con los objetivos específicos, es posible dar cuenta de lo siguiente:

(1) **Respecto a analizar los resultados del diagnóstico DIA desde la perspectiva de estudiantes y profesores/as**, es posible señalar que aquellos que resultaron más relevantes se centraron en la experiencia de las y los estudiantes en relación con la convivencia en el establecimiento, la pertenencia y la seguridad, así como también en la percepción de las y los estudiantes respecto de la convivencia en su curso, desde la mirada grupal, y acerca de la gestión del establecimiento para la promoción de la convivencia, considerando el rol docente. Con relación a lo anterior, es importante analizar la siguiente tabla de datos:

Tabla N°3 : Dimensiones y resultados instrumento DIA

Dimensión	7° Básico	8° Básico
Experiencia de las y los estudiantes en relación con la convivencia en el establecimiento.	72.59	47.50
Percepción de las y los estudiantes respecto de la convivencia en su curso.	46.91	31.25
Gestión del establecimiento para la promoción de la convivencia.	84.72	59.38

La presente tabla permite observar los puntajes o resultados generales, los cuales dan cuenta de una percepción o satisfacción mayor al 50% respecto a las experiencias en el establecimiento, así como también acerca de la gestión que hace la institución por la convivencia educativa, sin embargo estos porcentajes disminuyen notoriamente cuando se trata de opinar respecto de las vivencias y/o experiencias dentro del grupo curso, espacio donde los estudiantes pasan la mayor parte del tiempo con sus pares.

Los conceptos que involucra la descripción y los resultados de los niveles de la convivencia educativa evaluados, permiten identificar afirmaciones positivas respecto al buen ambiente de sus cursos, acerca de la confianza para expresar ideas, la opinión de si les gusta ser parte del curso, si se

sienten seguros dentro del colegio, si consideran importante respetar las reglas para que todos los estudiantes se sientan bien, así como también la percepción que los estudiantes tienen de los docentes del colegio.

Específicamente el instrumento puede identificar las percepciones de las y los estudiantes sobre sus logros en sus aprendizajes socioemocionales y sobre el trabajo realizado por el establecimiento en la generación de ciertas condiciones para que se logre la formación integral (Mineduc, 2024), no obstante su aplicación, al ser voluntaria, puede generar algunos errores en su desarrollo, lo que está ligado a la aplicación del instrumento, situación que corroboran los estudiantes, tal como se señala Miyamoto (2017) respecto de los test estandarizados pueden tener altos sesgos en la información dependiendo del contexto, la cultura y la comunidad en el que se realiza, y la variabilidad y la intensidad de la formación de ciertas competencias socioemocionales en estos entornos.

Así, desde la perspectiva de los estudiantes, respecto del análisis de los resultados del diagnóstico DIA, los estudiantes opinan y cuestionan el instrumento DIA:

Estudiante 1: “Porque no respondimos bien, no fue con seriedad”.

Estudiante 2: “No nos tomamos el tiempo de responder”.

Estudiante 3: “La mayoría de las pruebas DIA, no les importan a los compañeros”.

Sin embargo, hay otras opiniones que dan cuenta respecto a reconocer su inhibición para pedir ayuda, como se evidencia en el estudiante 4:

Estudiante 4: “Yo creo que simplemente la confianza no está presente en el pedir ayuda”.

Esta última respuesta resulta importante, ya que abre una posibilidad para acercarse a los y las estudiantes, ofreciendo instancias de prácticas restaurativas que probablemente no reconocen o no se atreven a solicitar. Esto podría abrir un importante espacio para el establecimiento en vías a mejorar la convivencia y las relaciones interpersonales, como lo establece Maturana (2001), “La educación es un proceso de transformación en la convivencia entre padres e hijos en el hogar y entre profesores y alumnos en la escuela.

El foco de este proceso debe ser la transformación gradual de los niños y jóvenes en adultos autónomos, democráticos, conscientes de sí mismos y de su entorno, colaboradores, respetuosos, responsables, imaginativos, abiertos al cambio y comprometidos con la preservación y ampliación de los espacios de convivencia”.

Desde la perspectiva de los docentes, respecto del análisis de los resultados del diagnóstico DIA, las profesoras y profesores destacan otra perspectiva del instrumento DIA, estiman que:

Docente 1: “Los estudiantes esperan una solución rápida sin involucrarse con el desarrollo del instrumento”.

Docente 2: “Hay Desconocimiento en las expectativas frente al conflicto a nivel de curso”.

Docente 3: “Releva los resultados obtenidos a la etapa del desarrollo de sus estudiantes, es decir la transición a la adolescencia”.

En esta línea, es pertinente contemplar que la implementación de prácticas restaurativas podría dar respuesta a la “recuperación del enfoque humanista de la educación” (2015, Unesco), además de “permitir construir un conjunto de valores, actitudes, tradiciones, comportamientos y estilo de vida que rechaza la violencia y previenen los conflictos” (2019, p.11)

Tal como señala Juan Carlo Torrego, la resolución de conflictos contribuye a “desarrollar la capacidad de dialogo y a la mejora de las habilidades comunicativas, sobre todo la escucha activa”, además, “ayuda a reconocer y valorar los sentimientos, intereses, necesidades y valores propios y de los otros” (2009, p. 12). No obstante, lo anterior, el aprender a convivir consiste en transformar la convivencia utilizando herramientas basadas en el respeto, la participación, la inclusión y el dialogo pacífico para resolver conflictos.

En síntesis

Profesores y estudiantes presentan diferentes enfoques en su análisis. Mientras los y las estudiantes son críticos respecto al uso del instrumento, donde además indican dificultades para pedir ayuda, los y las docentes tienen una mirada de carácter más global respecto al tema, aun cuando se observan dificultades para interpretar de manera más específica los resultados.

Aun así, ambos estamentos valoran el diálogo para abordar conflictos.

(2). Respecto a relacionar los mecanismos de resolución pacífica de conflictos identificados en el DIA con las prácticas restaurativas presentes en la convivencia educativa;

Los estudiantes expresan:

Estudiante 1: “Mucha gente le da vergüenza pedir ayuda”.

Estudiante 2: “Resolución pacífica, hablando, conversando”.

Frente a la relación que realizan los estudiantes acerca de los mecanismos de resolución pacífica de conflictos identificados en el DIA, así como también, con las prácticas restaurativas presentes en la

convivencia educativa, es que es posible evidenciar que reconocen el dialogo como una herramienta para resolver conflictos.

Esto es consistente con lo que plantean diversas normativas, como el plan de formación ciudadana (2022) que busca “fomentar en los estudiantes el ejercicio de una ciudadanía crítica, responsable, respetuosa, abierta y creativa. Todo lo anterior se complementa con lo que establece la Ley General de Educación (2009) cuando define que la educación “Se enmarca en el respeto y valoración de los derechos humanos y de las libertades fundamentales, de la diversidad multicultural y la paz”.

En el contexto de la relación que realizaron los docentes:

Docente 1: “Fortalecer herramientas para resolver conflictos”.

Docente 2: “Involucrar a los estudiantes en la clase, entregar la participación, la escucha y ser escuchados.”

De acuerdo con lo señalado por los docentes, reconocen la importancia de fortalecer la participación y la escucha activa de sus estudiantes, así como también el fortalecimiento de mecanismos de resolución de conflictos.

En síntesis:

Desde el análisis de las narrativas de ambos estamentos, los mecanismos de resolución pacífica de conflictos se vinculan a prácticas restaurativas presentes en la convivencia educativa, y es más, se valoran ampliamente, aun cuando queda en evidencia las dificultades de implementación, que en el caso de los y las estudiantes principalmente tienen que ver con problemas para expresar sus necesidades con confianza.

(3) En cuanto a establecer los principales aportes del uso de prácticas restaurativas en la convivencia educativa.

Es posible reconocer que los y las estudiantes establecieron lo siguiente:

Estudiante 1: “Reconocer, hablar, dejar el tiempo, pedir disculpas, compromiso de no repetición”.

Estudiante 2: “Desconocen prácticas restaurativas o reparatorias”.

Las respuestas expresan que las prácticas restaurativas colaboran con el desarrollo personal y social, aun cuando no reconocen todas las posibilidades o tipos de prácticas restaurativas o reparatorias.

Probablemente en este sentido, sería conveniente educar en este ámbito a los estudiantes, partiendo por conceptualizaciones que les permitan el reconocimiento conceptual dentro de sus acciones y practicas cotidianas. “La justicia restaurativa supone un acercamiento a la resolución del conflicto de varias formas: involucra a la persona perjudicada y a quien ha causado la ofensa, a sus respectivas redes sociales y a la comunidad” (Manual de prácticas restaurativas en el ámbito educativo, p. 21).

Frente a lo anterior, es que las prácticas restaurativas buscan “restaurar el clima de convivencia que se vio afectado por la conducta indebida, reparar los daños causado” (p.22).

Por su lado los Docentes, expresaron:

Docente 1: “Articulación de valores”.

Docente 2: “La reparación es arreglar algo que está dañado, pero es con seguimiento”.

Docente 3: “Las disculpas se vuelven insuficientes, conciencia del daño causado y evitar la reincidencia”.

Docente 4: “Asumir el daño hecho para evitar que se vuelva hacer”.

Docente 5: “Enseñar a comunicarse, es la parte fundamental, incorporarse en el reglamento y con los apoderados”.

Es importante mencionar, que en los docentes se evidencia mayor claridad respecto de las conceptualizaciones, las cuales las asocian al ámbito normativo, pero que deben ser asumidas por toda la comunidad, especialmente por los padres, madres y apoderados. Frente a lo anterior, es que se vuelve fundamental considerar que las prácticas restaurativas, según Vander Vennen (2016), “es una forma de pensar y ser enfocada en crear espacios seguros para verdaderas conversaciones que profundicen la relación y creen comunidades conectadas y más fuertes” (p.28). Es importante complementar con lo que expresa Watchel (2005), “Las relaciones funcionan mejor cuando establecemos expectativas claras y altas dentro de un contexto de alto apoyo, donde la atención se centra en el compromiso, la colaboración y las posibilidades” (p. 29).

En síntesis

Para centrar la convivencia educativa desde la responsabilidad, de las acciones y sus consecuencias que afectan a la comunidad educativa, es necesario fortalecer la visión humanista de las prácticas

restaurativas, que no buscan dejar de respetar el reglamento interno de cada establecimiento, sino más bien complementar la resolución de conflictos educativos desde el reconocimiento del daño causado y su posterior reparación, haciendo un puente entre los involucrados en un conflicto, el daño causado y la posterior restauración de los vínculos relacionales en la comunidad educativa.

5. CONCLUSIONES

La presente investigación realizada cuyo objetivo general fue analizar la aplicación e incidencia de prácticas restaurativas para el abordaje de los conflictos en la convivencia educativa en el establecimiento Colegio El Roble de la comuna de Santo Domingo, considerando el análisis DIA de Convivencia, realizado por los estudiantes de 7° y 8° Básico, quienes se encuentran en la etapa de transición entre la educación Básica y Media.

A partir de los resultados y del análisis de sus narrativas es que se resalta, que hay puntos en común entre el estamento de estudiantes y el estamento docente, especialmente el reconocimiento y valoración del diálogo como elemento base para resolver conflictos, así como también constatar que la convivencia educativa en el establecimiento es positiva y les brinda posibilidades de reconocer su espacio como seguro.

A su vez quedan en evidencia elementos divergentes, como es la realidad que se vive dentro del aula, cuyo microespacio no es reconocido como seguro, ya que los estudiantes lo declaran al expresar los problemas para pedir ayuda.

Adicionalmente, los y las estudiantes son críticos respecto al uso del instrumento DIA que permite conocer algunos elementos asociados a la convivencia, desde una perspectiva de la autorresponsabilidad, ya que reconocen descuidos para colaborar en su desarrollo, donde además reconocen dificultades para pedir ayuda, los y las docentes tienen una mirada de carácter más global respecto al tema, aun cuando se observan dificultades para interpretar de manera más específica los resultados.

Por otra parte, es posible evidenciar que los mecanismos de resolución pacífica de conflictos se vinculan a prácticas restaurativas, valorando ampliamente su uso actual y futuro, aun cuando queda en evidencia las dificultades de implementación, que en el caso de los y las estudiantes principalmente tienen que ver con problemas para expresar sus necesidades con confianza.

Asimismo, a través de este estudio se reconoce la responsabilidad compartida en la

construcción de una convivencia que sostenga y sea un pilar de los procesos formativos que impulsa la escuela estudiada y para ello resulta necesario fortalecer la visión humanista de las prácticas restaurativas, que deben ser consistentes con el reglamento interno de cada establecimiento, complementando y contribuyendo a la resolución de conflictos educativos desde el reconocimiento del daño causado y su posterior reparación, pilares de la justicia restaurativa, que permita una reparación del daño y la posibilidad de restaurar los vínculos relacionales en la comunidad educativa.

Complementando estos hallazgos, las prácticas restaurativas están presentes en el establecimiento, pero no son reconocidas en las conceptualizaciones, ni en su normativa. Como lo expresa Humberto Maturana (1989) “el lenguaje crea realidades” y en este sentido, las palabras y conceptos deben ser implementados hacia toda la comunidad de forma clara, educar y poner nombre a las acciones que realiza convivencia escolar.

Se desprende además las potencialidades de desarrollar aprendizajes de prácticas restaurativas, constituyendo una oportunidad para la comunidad educativa, con elementos prácticos, así como también con elementos cognitivos, tales como: concepto de prácticas restaurativas, desarrollo moral que crece en esa edad, pensamiento crítico.

Frente a lo anterior, es que Paco Cascón Soriano, en Educar en y para el conflicto señala que “Educar para el conflicto supone aprender a analizarlos y resolverlos, tanto a nivel micro (los conflictos interpersonales, clase, casa, barrio), como a nivel macro (conflictos sociales, internacionales). También es importante señalar a Marchessi y Hernández (2019) en la cultura de la inclusión “no es solo mantener a los estudiantes en el aula con sus compañeros, sino facilitar al máximo sus posibilidades de aprendizajes” (P.33).

En relación al supuesto planteado al iniciar el estudio, se comprueba que las prácticas restaurativas efectivamente pueden transformar el clima en instituciones educativas, con la incorporación de métodos como la mediación, los círculos de sentencia, las conferencias comunitarias y otras estrategias enfocadas en la reparación del daño y la reconciliación de los integrantes de comunidades educativas, lo que es confirmado y expresado de distintas formas por estudiantes y docentes.

A partir de estos resultados es posible realizar propuestas, las cuales se focalizan en el ámbito de la convivencia educativa y en el ámbito político-normativa y consideran instaurar la visión humanista de las prácticas restaurativas en el quehacer educativo en general, a nivel sistémico organizacional, poniendo el énfasis en las personas y los mecanismos para abordar sus conflictos,

así como también establecer mecanismos de prevención, dialogo y reparación. También educar y concientizar en cómo el conflicto rompe las relaciones interpersonales, tanto del ofensor y de la víctima, así como también el de su entorno.

Por este motivo, es importante considerar incorporar en el reglamento interno del colegio, prácticas restaurativas, complementarias a las normativas disciplinarias vigentes, con el propósito de responsabilizar al ofensor o infractor de la normativa educativa, y convocarlo a que repare el daño provocado y a su vez pueda restaurar las relaciones interpersonales de la convivencia educativa dentro del establecimiento.

En relación a la resolución pacífica de los conflictos, específicamente desde la mediación en el ámbito del Magíster, es posible confirmar que esto tiene especial importancia, toda vez que la línea restaurativa tiene un alto potencial en centrar los derechos de los NNA y sus necesidades desde una visión humana, enfatizando en todas las partes que puedan estar involucradas en un conflicto, poniendo en un lugar especial a la víctima y su derecho a voz, ya que en muchos procesos no son consideradas, ni menos escuchadas.

Por este motivo, surge la necesidad de educar y sensibilizar a la comunidad educativa en la temática de las prácticas restaurativas en la convivencia educativa, buscando reparar el daño causado, con una participación activa de las partes, con el objetivo de que puedan resolver sus conflictos de manera dialogada, respetuosa y responsable.

Todo lo anterior es consistente con los avances en esta materia de prácticas restaurativas en el ámbito de la convivencia educativa, que propone una mirada humanizadora frente a los conflictos dentro de las comunidades educativas, focalizando la relación de los estudiantes y sus docentes fomentando habilidades socioemocionales, estrategias de dialogo colaborativo, fortaleciendo vínculos para promover una cultura escolar pacífica y respetuosa, impactando en su autonomía progresiva, hacia su contexto educativo, familiar y social, lo que tiene directa relación con los resultados de este estudio.

Se estima que este estudio aplicado a un contexto local puede contribuir a visibilizar y situar las prácticas restaurativas como estrategias posibles de ser implementadas, que podrían contribuir al desarrollo y mejora de la convivencia, que se erige como un pilar fundamental del proceso de enseñanza aprendizaje que orienta el quehacer de las instituciones educativas.

Para ello, no solo se requiere de la voluntad de toda la comunidad educativa, sino también la preparación e implementación sostenida en el tiempo, para que dichas prácticas se incorporen dentro de la cultura escolar.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. Agencia Nacional de Desarrollo e Investigación(2021). Lineamientos para la evaluación ética de la Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades. ANID.
2. Alberti, M. (2016) La implementación de la justicia restaurativa en ámbito escolar. Tesis doctoral. Hacia una Escuela Justa: la incorporación de la justicia reparadora en el entorno escolar. Universidad Ramón Llul: Barcelona, España. <http://hdl.handle.net/10803/362361>
3. Boqué, C. (2020). Prácticas restaurativas para la prevención y gestión de los conflictos. Narcea, S, A. De Ediciones Madrid.
4. Brooks, D (2010). Rescatar las “incontables pequeñas acciones de gente desconocida”, la labor de Howard Zinn, Periódico La Jornada, 30 de enero de 2010. Jornada.com.mx
5. Cáceres, P. (2003) Análisis cualitativo de contenido: una alternativa metodológica alcanzable *Psicoperspectivas* vol. II / 2003 (pp. 53 - 82) DOI: 10.5027/psicoperspectivas-vol2-issue1-fulltext-3
6. Calderón Concha, P., (2009). Teoría de conflictos de Johan Galtung. *Revista de Paz y Conflictos*, (2), 60-81
7. Canto, P. (2024). Tipos de prácticas restaurativas formales y no formales. Diario mediación de Escuela española de mediación y resolución de conflictos. <https://www.diariodemediacion.es/tipos-de-practicas-restaurativas-formales-y-no-formales/>

8. Cepeda, B. (2024). *La Convivencia Escolar y el Trabajo Colaborativo*. Editorial Latacunga Ecuador. f
9. Delors, J. (1996). *Los cuatro pilares de la educación. La educación encierra un tesoro. Informe a la UNESCO de la Comisión internacional sobre la educación para el siglo XXI*. UNESCO.
10. DIA, (2024). *Diagnóstico Integral de aprendizajes*, Agencia de Calidad de la Educación. <https://diagnosticointegral.agenciaeducacion.cl/>
11. Flores, R. (2009). *Observando observadores: Una introducción a las técnicas cualitativas de investigación social* (1st ed.). Ediciones Universidad Católica.
12. González, I. (2020). *Una impostergable transición hacia la justicia restaurativa en Latinoamérica*. Editorial Tirant Lo Blanch.
13. González-Ramírez, I. (2024). Conflictos de acoso sexual en las universidades chilenas y su tratamiento restaurativo. *Revista De Derecho*, 37(1), 101–122. <https://doi.org/10.4067/S0718-09502024000100101>
14. Hernández, K. J., Cruz, A. M. (2021). *Revisión de los fundamentos teóricos y científicos asociados a la justicia restaurativa en el contexto colombiano* Repositorio institucional de USTA. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/35549/2021karenhernandez.pdf?sequence=6>
15. Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
16. INDH. (2022). *Informe Anual del Instituto de Derechos Humanos, Chile*. <https://www.indh.cl/en-el-dia-contra-el-bullying-informe-anual-2022-mostro-una-creciente-violencia-en-el-retorno-a-clases-luego-de-la->

[pandemia/#:~:text=Alza%20de%20casos&text=Fueron%20por%20maltrato%20a%20estudiantes,250%20al%20semestre%20a%20389](#)

17. Katic, B., Alba, L. A., & Johnson, A. H. (2020). A Systematic Evaluation of Restorative Justice Practices: School Violence Prevention and Response. *Journal of School Violence*, 19(4), 579–593. <https://doi.org/10.1080/15388220.2020.178367>
18. Marchesi, Á., & Hernández, L. (2019). Cinco Dimensiones Claves para Avanzar en la Inclusión Educativa en Latinoamérica. *Revista latinoamericana de educación inclusiva*, 13(2), 45–56. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-737820190002000>
19. Martínez Miguelez, M. (1999), *La investigación cualitativa etnográfica en educación*, Trillas
20. Maturana, Humberto (1989) *El Lenguaje y Realidad*. https://www.biologiachile.cl/biological_research/VOL22_1989/N2/Humberto_Maturana.pdf
21. Ministerio de Desarrollo Social y Familia (2022) Ley N° 21.430 Sobre garantías y protección integral de los derechos de la niñez y adolescencia, Publicada en Diario Oficial 5 de marzo 2022. <https://bcn.cl/2yieg>
22. Ministerio de Educación (2009) Ley N° 20.370, Establece la Ley General de Educación, Publicada en el Diario Oficial 12 de septiembre de 2009. <https://bcn.cl/2f73j>
23. Ministerio de Educación (2016). Ley N° 20.911 Crea el plan de formación ciudadana para los establecimientos educacionales reconocidos por el Estado. Publicada en el Diario Oficial 2 de abril de 2016. <https://bcn.cl/2f702>
24. Ministerio de Educación (2015) Ley N° 20.845 de inclusión escolar que regula la admisión de los y las estudiantes, elimina el financiamiento compartido y prohíbe el lucro en establecimientos educacionales que reciben aportes del Estado. Publicada en el Diario Oficial 8 de junio de 2015. <https://bcn.cl/2f8t4>

25. Ministerio de Educación (2011) Ley N° 20.536 Sobre Violencia Escolar. Publicada en el Diario Oficial 17 de septiembre de 2011. <https://bcn.cl/2f9eq>
26. Ministerio de Educación (2019) Política Nacional de Convivencia Escolar 2019-2024
27. Ministerio de Educación (2024) Política Nacional de Convivencia Escolar 2024-2030.
28. Ministerio de Educación de Chile (2024). Plan de Reactivación Educativa 2024. <https://reactivacioneducativa.mineduc.cl/wp-content/uploads/sites/127/2024/04/Plan-de-Reactivacion-Educativa-2024-Ministerio-de-Educacion-de-Chile.pdf>
29. Mineduc (2021) Día. Área Socioemocional Ficha de trabajo - Comunidad educativa
30. Miyamoto, K. (2017) Los poderes de fomentar y medir las habilidades socioemocionales. Oede-Banco Mundial.
31. Ortega Manel (2019) Prácticas Restaurativas en el Ámbito Educativo. <https://www.ungei.org/sites/default/files/Practicas-restaurativas-en-el-ambito-educativo-2019-spa.pdf>
32. Pleitez, M. (2019). Manual de Prácticas Restaurativas en el Contexto Escolar Salvadoreño. San Salvador: Instituto Salvadoreño para el Desarrollo Integral de la Niñez y la Adolescencia.
33. Rocha-Tayupanta, R., Quito, P. (2023) Mediación escolar y práctica restaurativa para la conciliación y prevención de los conflictos de aula. Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología Año IX. Vol. IX. N°1. PP. 593-604 DOI 10.35381/cm.v9i1.1086
34. Salazar y Herrera (2009) Análisis de la teoría del conflicto. Institución Universitaria Salazar. <https://www.studocu.com/co/document/institucion-universitaria-salazar-y-herrera/salud-ocupacional/escrito-ensayo-johan-galtung/32743995>
35. Soriano Cascón P. (2006) Educar en y para el conflicto. Cátedra UNESCO sobre Paz y Derechos Humanos. Unesco.

36. Superintendencia de Educación (2018), resolución exenta N° 482, 2018.

<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1121042>

37. Superintendencia de Educación (2014), Circular N° 1 de 2014.

https://gobta.supereduc.cl/docs/1_amarillo.pdf

38. Torrego, J.C. (2000) Mediación de Conflictos en Instituciones Educativas. Narcea Ediciones.