

**Procesos preventivos en el abordaje de conflictos interpersonales
en adolescentes, implementados por el departamento de Orientación
del Colegio Gregorio José Ramírez del año 2024
en apoyo al estudiantado.**

Seminario presentado en la
División de Educación para el Trabajo
Centro de Investigación y Docencia en Educación
Universidad Nacional

Para optar por el grado de Licenciatura en
Orientación

Johann Alfaro Pérez.
Elena Chinchilla Fernández.
Cindy Fernández Conejo.

Febrero, 2025

**Procesos preventivos en el abordaje de conflictos interpersonales
en adolescentes, implementados por el departamento de Orientación
del Colegio Gregorio José Ramírez del año 2024
en apoyo al estudiantado**

Seminario presentado en la
División de Educación para el Trabajo
Centro de Investigación y Docencia en Educación
Universidad Nacional

Para optar por el grado de Licenciatura en
Orientación

Johann Alfaro Pérez.
Elena Chinchilla Fernández.
Cindy Fernández Conejo.

Febrero, 2025

**Procesos preventivos en el abordaje de conflictos interpersonales en
adolescentes, implementados por el departamento de Orientación del Colegio
Gregorio José Ramírez del año 2024 en apoyo al estudiantado**

Johann Alfaro Pérez.
Elena Chinchilla Fernández.
Cindy Fernández Conejo.

Aprobado por:

Tutor del Trabajo Final de Graduación	M. Sc. Juan Ortega Rojas
Asesora	M. Ed. Cindy Artavia Aguilar
Asesor	M. Sc. Nitzel Alfaro Soto
Representación del Decanato	M. Sc. Víctor Villalobos Benavides
Representante Dirección de Unidad Académica	Dra. Ruth Villanueva Barbarán

VICTOR JULIO VILLALOBOS BENAVIDES (FIRMA)
PERSONA FISICA, CPF-01-1112-0942.
Fecha declarada: 14/02/2025 08:46:15 AM
Esta es una representación gráfica únicamente,
verifique la validez de la firma.

Dedicatoria

Por mi mente pasan muchas personas que me han apoyado en este proceso y quiero dedicar este trabajo a dos mujeres, a mi mamá que siempre me ha apoyado y ha estado ahí, que me ha ayudado a ser el hombre que soy ahora, también a mi abuela que apoyado en mis momentos difíciles y me permitió obtener los valores para seguir creciendo. También agradecer a las personas que ya no están aquí y que aun así conforman una gran parte en mi corazón, mis abuelos, Papi tito y mi abuela Esperanza que no me pudieron ver como profesional pero que influyeron de gran manera para seguir adelante.

También quiero agradecer a toda mi familia y personas que siempre estuvieron pendientes de mi avance durante los últimos años y han sido un apoyo para terminar el presente trabajo.

Johann Josué Alfaro Pérez

Quiero dedicar este Trabajo final de graduación a muchas personas que de una u otra manera han contribuido a que esto haya sido posible, pero especialmente se lo dedicó a mis hijos quienes que me han inspirado para convertirme en una mejor persona, madre y profesional.

Y a mis padres por enseñarme sobre la vida y acompañarme en ella, por apoyarme para poder ser quien soy hoy.

María Elena Chinchilla Fernández

Es inevitable no recordar a quienes me han apoyado con palabras de aliento y con consejos. Dedicó el trabajo final a cada una de las personas que me han acompañado en este proceso, principalmente a mis padres que han tenido confianza en mí y han apoyado mis decisiones y deseos, por otra parte, a mis dos hermanos mayores que han sido una gran inspiración.

Cindy Marcela Fernández Conejo

Agradecimiento

Primeramente, debo agradecer a Dios por permitirnos terminar este trabajo y guiarnos en cada paso hasta llegar aquí. Agradecer a mis compañeras el esfuerzo de llevar a cabo este seminario y convertirse en algo más que personas con las que realicé el documento, sino también mis amigas. Agradecer a las personas involucradas como el tutor Juan Ortega y a las lectoras Nitzel Alfaro y Cindy Artavia por darnos su tiempo para la realización de esta tesis.

Johann Josué Alfaro Pérez

Mi primer agradecimiento a Dios por darme salud, sabiduría y fortaleza para cumplir nuestra meta, agradecer a mis hijos por ser mi fuente de inspiración y a mis familiares por brindarme su ayuda de una u otra manera. Agradecer a mis compañeros Johan y Cindy por hacer este camino más ameno con su compañía, conversaciones, risas y convertirse en grandes amigos, finalmente a nuestro tutor por su tiempo dedicado y a nuestras lectoras por sus recomendaciones y su dedicación.

Elena Chinchilla Fernández

Doy infinitas gracias a Dios por permitirme llegar hasta este momento con salud y con las enormes ganas de seguir creciendo. Agradezco a mis compañeros Elena Chinchilla y Johan Alfaro por nunca rendirse, por el gran apoyo, comprensión y compromiso. Agradezco a nuestro tutor y lectoras por el tiempo dedicado y también por su profesionalismo. Para finalizar le doy gracias a mi familia por apoyarme y estar siempre para mí.

Cindy Marcela Fernández Conejo

Resumen

Alfaro, J. , Chinchilla, E. y Fernández, C. (2025) *Procesos preventivos en el abordaje de conflictos interpersonales en adolescentes, implementados por el departamento de Orientación del Colegio Gregorio José Ramírez del año 2024 en apoyo al estudiantado.*

El presente estudio analiza los procesos preventivos que realiza el departamento de Orientación del Colegio Gregorio José Ramírez, con el estudiantado, a partir de la prevención primaria y secundaria. Por ello entre los propósitos de la investigación se propone conocer cuáles son los tipos de conflictos interpersonales que se vivencia dentro de la institución educativa, así como los tipos de prevención aplicados por el departamento de Orientación y el posible impacto que este ha tenido en la población estudiantil. Dentro de esta línea se propone reconocer los tipos de conflictos, los tipos de prevención, la comunicación asertiva, relaciones entre pares y gestión de las emociones. Las personas participantes en total fueron 10, las cuales se dividieron en 4 profesionales en Orientación y 6 estudiantes con edades desde los 15 hasta los 17 años. El enfoque de la investigación es cualitativo ya que se busca conocer la realidad vivida por los estudiantes y por los profesionales, se utilizó un diseño descriptivo con el fin de que conocer la experiencia y los pensamientos de cada participante, esto mediante entrevistas semiestructuradas y un grupo focal. Como parte de los resultados obtenidos se logra identificar que tras la pandemia los conflictos se agudizaron, además de otros factores de comunicación y manejo de las emociones como la ira, el entorno y la familia que influyen en la producción de estos conflictos. También se logra concluir que los profesionales han tenido que responder a situaciones emergentes y activar protocolos sin embargo la priorización de acciones inmediatas limita el desarrollo de una cultura preventiva donde se fortalezcan las habilidades sociales del estudiantado.

Palabras clave. Prevención, conflictos interpersonales, adolescentes, Orientación.

Tabla de contenido

Dedicatoria	4
Agradecimiento	5
Resumen	5
Tema	1
Capítulo I	1
Planteamiento y formulación del problema de investigación	1
Antecedentes	2
Justificación	8
Planteamiento del problema	10
Propósito general	12
Propósitos específicos	12
Capítulo II	13
Marco referencial	13
Tipos de prevención	13
La prevención ante conflictos	13
Prevención en centros educativos	14
Factores protectores	15
Conflictos interpersonales	15
Tipos de conflicto	16
Socialización y relaciones entre pares.	17
Influencia de la familia en las relaciones entre pares	18
Etapas de desarrollo: Adolescencia.	19
Desarrollo psicosocial	19
La profesión de Orientación en el sistema educativo	19
Rol de la disciplina de Orientación	20
Comunicación asertiva	22
Capítulo III	24
Marco metodológico	24
Paradigma	24
Enfoque	25
Diseño	26
Método	27

Personas participantes	28
Técnicas de recolección	35
Entrevista semiestructurada	35
Grupo focal	35
Ingreso al campo	37
Tratamiento de la información	37
Capítulo IV	39
Descripción, análisis e interpretación de información	39
Violencia escolar (física y verbal dentro de la institución educativa)	40
Daño relativo a las pertenencias	44
Prevención primaria	46
Comunicación asertiva	50
Relaciones entre pares	53
Gestión de las emociones (inteligencia emocional)	56
Capítulo V	58
Conclusiones y recomendaciones	58
Recomendaciones	61
Ministerio de Educación Pública	61
Docentes	61
Departamento de Orientación	62
Ministerio de Justicia y Paz	62
Limitaciones	63
Alcances	64
Capítulo VI	65
Diseño de la propuesta, referencias y apéndices	65
Apéndices	68
Referencias	86

Capítulo I

Introducción

Tema

Procesos preventivos en el abordaje de conflictos interpersonales en adolescentes, implementados por el Departamento de Orientación del Colegio Gregorio José Ramírez del año 2024 en apoyo al estudiantado.

Planteamiento y formulación del problema de investigación

El presente seminario se realizó en el Colegio Gregorio José Ramírez específicamente con el Departamento de Orientación y estudiantado de sus distintos niveles, se pretende comprender los procesos preventivos que implementa el Departamento de Orientación en apoyo al estudiantado para el afrontamiento de conflictos interpersonales. Esta temática es un fenómeno diario en distintas instituciones y espacios donde se dan las relaciones sociales, los conflictos interpersonales han ido en aumento a través de los años y en esta institución no ha sido la excepción, el acompañamiento de las personas profesionales ante estas situaciones y las perspectivas tanto de profesionales como del estudiantado juegan un papel fundamental en estos temas.

Acciones tales como la violencia escolar ya sea física o verbal y el daño relativo a las pertenencias dentro de la institución se dan frecuentemente y las personas orientadoras en la institución actúan a partir de la prevención primaria y secundaria, las habilidades desarrolladas en el estudiantado como la comunicación asertiva, la gestión de las emociones (inteligencia emocional) contribuyen al cambio; sin embargo, las relaciones entre pares siguen siendo complejas y la etapa de la adolescencia está compuesta por cambios significativos en ocasiones es un reto actuar de manera asertiva ante las situaciones que se presentan.

Además, esta investigación se va a enfocar en los procesos preventivos que se llevan a cabo en la institución, tomando en cuenta los planeamientos en donde se desarrollan temáticas tales como; habilidades de comunicación asertiva, inteligencia emocional, resolución de conflictos y otros. Cada uno de ellos siendo trabajados de acuerdo a los lineamientos establecidos al grado académico del estudiantado y las necesidades que se presentan durante los cursos lectivos. Por otra parte, el apoyo por parte de instituciones tanto gubernamentales como privadas, charlas sobre ley penal juvenil, talleres y otros los cuales ha contribuido al afrontamiento de los conflictos interpersonales.

Por lo anteriormente mencionado se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo son los procesos preventivos que implementa el departamento de orientación del colegio Gregorio José Ramírez en apoyo al estudiantado para el afrontamiento de los conflictos interpersonales?

Antecedentes

En este apartado se presenta un recorrido por los diversos estudios realizados entre 1998 y 2022 en torno a un compendio de diecisiete trabajos entre ellos Trabajos Finales de Graduación y artículos científicos tanto a nivel internacional como nacional. Estos trabajos se recopilaron a partir de diversas bases de datos de universidades nacionales e internacionales, entre las cuales se encuentran REDINED, Google Académico, EBSCO, Academic Search Ultimate, Education Research Complete, ERIC y Education Source Ultimate.

Los distintos estudios permitieron brindar un panorama acerca de los principales hallazgos, en estos se ha desarrollado el núcleo de detección de conflictos, la prevención ante conflictos y la labor en centros educativos y con ello formular un tema de investigación, basado en palabras claves tales como, prevención ante conflictos, resolución de conflictos, adolescentes y acciones preventivas.

Dentro de los hallazgos internacionales se encuentran investigaciones relacionadas a la detección de conflictos.

Primeramente, en la investigación titulada “Factores asociados a la convivencia escolar en adolescentes” realizada en Colombia por López, Carvajal y Soto (2013) este es un estudio descriptivo y transversal de tipo cuantitativo, desde el ámbito de la educación y está basada en un paradigma naturalista, se explica que 47,5% de los y las estudiantes han sufrido alguna agresión por parte de otro u otra estudiante. Por otro lado, estos autores mencionan en sus resultados, que una gran parte de los alumnos, pueden resolver sus problemas utilizando métodos no agresivos (negociación, mediación, arbitraje) representando un 75,3% de la población estudiada.

En la Universidad de Oviedo en España, se realizó un estudio desde un paradigma positivista en el ámbito educativo este estudio cuantitativo, que utilizó cuestionarios, reveló que, desde la perspectiva del estudiantado, la interrupción en el aula es uno de los conflictos más habituales. Esta interrupción impide que el profesorado pueda impartir la clase de manera efectiva y que los estudiantes logren concentrarse y prestar atención. El segundo conflicto más común es la violencia verbal entre los estudiantes (García, González, Pérez, Núñez y Rodríguez, 2014).

En el sur de la Ciudad de México, un estudio cualitativo realizado por Mejía y Weiss (2018) en cuatro escuelas públicas se enfocó en estudiar las relaciones y conflictos de grupos

de pares conformados por chicas; se destacó que algunas de las razones para que se generen conflictos según relataron las estudiantes es la rivalidad y envidia, así como la búsqueda de la popularidad entre sus pares, el mal manejo de estos agentes que producen el conflicto lleva a que se propicien actos como insultos graves y violencia física entre las discentes.

Por otra parte, en Perú desde el ámbito de la educación se evidenció tras una investigación de tipo cuantitativo que, los y las estudiantes en secundaria han estado solucionando los conflictos de manera violenta, obteniendo que de 183 estudiantes el 43,17% manifiestan violencia verbal (Rodríguez, 2021).

Puede haber muchos factores detrás de la violencia en las aulas, el COVID-19 y las repercusiones que trajo consigo pudieron aumentar las cifras (Reyes y Rosero 2022) mencionan en su trabajo de tipo cuantitativo, realizado desde la disciplina de educación básica en Ecuador que tras el acontecimiento de la pandemia los conflictos se agudizan y los comportamientos de la víctima son responder de igual manera con la agresión que está recibiendo.

Como segundo núcleo temático se encuentra la prevención ante conflictos, la investigación de Sánchez-Hernández, Méndez y Garber (2014) titulada “Prevención de la Depresión en Niños y Adolescentes: Revisión y Reflexión”, específicamente de la Facultad de Psicología de la Universidad de Murcia, España, desde un enfoque mixto que explica sobre la prevención de la depresión infantil y adolescente, la estructura de los programas preventivos y la eficacia de estos.

Como conclusión de esta, se hace alusión a la importancia de llevar a cabo procesos preventivos ya que estos pueden disminuir las posibilidades de consecuencias que pueden afectar a los y las adolescentes resultando en procesos mucho más complejos. (Sánchez-Hernández et al. 2014)

Otra de las conclusiones de la investigación de Sánchez-Hernández, et al. (citando a Horowitz, 2014) destacan que estos procesos preventivos se deben seguir investigando y observar los programas de Orientación cognitiva-conductual desde la prevención, ya que estos son los que representan mayor valor y efectividad. Además, los autores explican que al no desencadenar consecuencias más graves se presenta un ahorro económico y de tiempo para las instituciones.

Seguidamente, Navarro-Pérez y Galiana (2016) de España, indagan y agregan el valor de los procesos educativos relacionados a la prevención con su trabajo con metodología cuantitativa en dos escuelas, evaluando esta característica con personas padres y madres de estudiantes y al menos un 86,1% prioriza comenzar con el trabajo preventivo de conflictos

desde el principio de primaria subrayando la convivencia entre pares de estudiantes, como uno de los principales temas a trabajar.

Los expertos en pedagogía Caurín, Morales y Fontana (2018) realizaron un estudio en España con un enfoque cualitativo, los mismos ejecutaron un programa de mediación escolar, basado en la empatía, educación emocional y la resolución de conflictos, utilizando diversas técnicas que incorporan la comunicación, cooperación y participación.

Lo anterior mostró en la institución una disminución de los expedientes disciplinarios, el cambio de la sanción punitiva a la educativa, así como un equipo consolidado conformado por docentes, estudiantes, encargados legales y policía mediadora los cuales forman una comisión de convivencia.

Dentro de la misma temática de los procesos preventivos, del Carmen Camacho-Sojo, Vicent-Mendo y Céspedes-Quiala (2019) realizan un trabajo investigativo con enfoque cuantitativo desde el ámbito de la pedagogía, en la Universidad de Oriente, Cuba llamada “Orientación y Mediación Educativa en Conflictos Escolares” con enfoque cuantitativo; en ella se aborda la mediación educativa en centros de primaria como uno de los procesos que se realizan para enseñar a los escolares a afrontar problemas y proveer recursos necesarios de manera que puedan encontrar soluciones, con el fin de desarrollar acuerdos ante las diferentes situaciones a las que se pueden enfrentar diariamente.

Desde este planteamiento los y las docentes deben tener conocimiento acerca de cómo mediar en los conflictos, conocer los factores y condiciones a efectuar para cumplir con las premisas como mediadores. Esto también es retomado en las memorias del Congreso internacional de Ciencias pedagógicas por Carmen Camacho-Sojo, Vicent-Mendo y Céspedes-Quiala, (2019) realizado en el Ecuador para la colaboración en el desarrollo del colectivo estudiantil mediante el diálogo, la persuasión y construcción de habilidades de autocontrol y autorregulación las cuales son imprescindibles para la vida.

En el estudio titulado “Construcción de paz y ciudadanía en la educación secundaria y media” en Colombia Cardozo-Martínez y Morales,(2020) realizan un análisis desde el enfoque cualitativo en el ámbito de la educación en Colombia lo que permite conocer la perspectiva del estudiantado que se encuentran en noveno, décimo y undécimo, en relación al manual de convivencia y la cátedra de paz.

Los autores mencionan que desde los diversos centros educativos se ha buscado con distintas acciones apoyar a los discentes, como son la implementación de la cátedra de paz, mediación ante conflictos y el manual de convivencia, sin embargo, muchas de las acciones preventivas o de apoyo que se llegan a realizar de manera interna en las instituciones educativas,

desde la perspectiva de los y las estudiantes no son suficientes para lograr ese objetivo. (Cardozo, et al., 2020)

En este caso los estudiantes afirman usar el manual para defender sus derechos en caso de ser necesario, más no como herramienta para avalar la convivencia, el mismo resulta ajeno y distante de sus intereses por lo que no representa un material importante para orientar su comportamiento.

Los insumos y materiales pueden ser bastos, pero en ocasiones no se genera ese vínculo, el sentimiento de pertenencia y estos valiosos materiales que son fuente de prevención ante situaciones delicadas terminan quedando en papel, sin llegar a ser aprendizajes significativos para los y las estudiantes, quienes los pueden poner en práctica en el futuro.

En cuanto al núcleo de prevención ante conflictos a nivel nacional, se encuentra un trabajo final de graduación realizado por Cerdas (2020) titulado: “Prevención ante conflictos: la voz de los jóvenes adolescentes”, este fue desarrollado con un enfoque cualitativo y método fenomenológico; entre los resultados se destaca que los adolescentes consideran que la prevención es de gran importancia porque implica mayor seguridad.

Asimismo, los jóvenes proponen diversas estrategias para la prevención de la violencia entre las que se destacan el fomento del diálogo, la solidaridad y actividades como charlas, conversatorios y espacios de diálogo con respecto al tema de violencia. Además, sugieren la formación de equipos deportivos para la promoción de convivencia e integración. (Cerdas, 2020).

Con respecto al núcleo de labor en centros educativos a nivel nacional la Dirección General de Servicio Civil (2002) en su Manual de Orientación para el ingreso y ejercicio de puestos de Dirección Pública destaca entre las funciones correspondientes al puesto de orientador u orientadora las siguientes: ejecutar acciones de carácter preventivo, promover estrategias que favorezcan la construcción de un clima institucional, desarrollar acciones de prevención y atención de factores de riesgo, además de coordinar con otros sectores u organismos para obtener recursos y cumplir con los programas y servicios de orientación, todo estas funciones contribuyen para que el quehacer profesional se ejecute de manera correcta y tanto las instituciones, el colectivo estudiantil y profesionales sean beneficiados directa o indirectamente.

Desde la educación se abordan diversos temas que competen al bienestar de los y las estudiantes, además del clima dentro de la institución. A lo largo de los años se han implementado diferentes estrategias entre ellas un programa aplicado por docentes de primaria para prevenir los conflictos dentro de los centros como lo describen Leiva, Quiel y Zúñiga,

(2013). Estos autores en la revista electrónica *Enfermería Actual en Costa Rica* destacan los principales resultados de un estudio cuantitativo descriptivo impartido por la Escuela de Enfermería de la UCR a profesores y profesoras de escuelas en Costa Rica para la prevención y el manejo de la violencia en centros educativos públicos, mostrando así evidencia de que el programa favorece que las personas docentes adquieran y amplíen su conocimiento con respecto a la prevención y el manejo de la violencia.

Por otra parte, de Pizarro y Rodríguez (2014) en la revista *Actualidades Investigativas en Educación* realizaron un documento, el cual se basa en un paradigma naturalista, dirigida a escuelas primarias ubicadas en zonas de vulnerabilidad social, que los y las estudiantes han ejecutado acciones como empujones y zancadillas para atemorizar a sus compañeros y grupos de pares. Los resultados de esta investigación arrojan que los conflictos están presentes en las instituciones, pero no se indaga acerca de los vacíos investigativos relacionados a los procesos llevados a cabo por un departamento de Orientación o del propio colegio.

Aunado a lo anterior Aguilar, Cordero, Núñez, Pereira y Segura (2015), realizan una investigación tipo seminario en la Universidad de Costa Rica, con el fin de optar al grado de licenciatura en ciencias de la educación con énfasis en Orientación la cual indaga acerca del abordaje en incidentes o casos relacionados al acoso escolar por personas profesionales en Orientación del circuito 06 de la Dirección Regional San José Norte, este fue un estudio cualitativo de tipo fenomenológico y participaron diez profesionales en orientación, en el cual mencionan que trabajar en pro de la disminución de la violencia es un reto para todas las personas, el cuerpo docente y los y las orientadoras.

Sin embargo, en muchas ocasiones esta labor se le atribuye solamente al Departamento de Orientación, siendo los y las profesionales de esta área quienes se encargan de manejar actos de violencia como lo es el acoso escolar, esto desde las normativas y protocolos ya existentes, no obstante, la prevención primaria es una tarea colectiva de los diversos actores sociales que se enfoca en disminuir significativamente las acciones y casos de violencia así como la repetición de patrones, como que la víctima se vuelve victimario.

Dentro de la misma línea, es importante que el cuerpo docente y administrativo posea conocimiento acerca del tema y cómo prevenirlo, esto puede beneficiar y ser de gran utilidad. Quirós (2015) realiza un artículo a partir de una investigación titulada “Administración educativa y la gestión de los conflictos estudiantiles”, esta se desarrolló en el Liceo, Paraíso de Cartago, basada en el enfoque cualitativo, tipo fenomenológico ejecutada en el año 2014; entre los resultados se destaca no haber programas de prevención de conflictos dirigidos a la población estudiantil, sin embargo, si se realizan algunas acciones al respecto que de primera

instancia es abordado por el departamento de orientación de la institución y como segundo lugar se recibe apoyo del profesor o profesora guía, dentro de los esfuerzos para implementar los procesos preventivos se realizan programas dirigidos a la familia como los son talleres con padres y madres.

Por otro lado, en el Trabajo Final de investigación titulado “Análisis de las relaciones entre exclusión social, violencias y consumismo en jóvenes de Los Guido de Desamparados” investigación la cual fue tipo tesis, específicamente para optar por el grado de licenciatura en sociología en la Universidad de Costa Rica, la cual tuvo una metodología mixta secuencial de dos fases.

La investigación plantea que realmente los y las adolescentes no están solamente expuestos a violencia dentro de los centros educativos, sino que también fuera de estos, los comportamientos y la forma de enfrentarse a la vida y a los conflictos se pueden aprender en cualquier entorno social. La exclusión que se llega a presentar dentro de los centros y fuera de estos tiende a resultar en una dinámica de violencia y resultando en situaciones de vulnerabilidad para los y las estudiantes. (Hernández 2017).

Agregar que dentro de las leyes nacionales se incluye el Código de la Niñez y adolescencia (1998) que explica el derecho que tienen los niños/niñas y adolescentes a compartir con personas de la misma edad o mayores pero que no determine un riesgo para los menores. En este caso una riña o un conflicto que se salga de las manos y que el ambiente en donde se desarrollan sea inseguro a partir de alguna situación de riesgo.

Asimismo, el Código de la niñez y Adolescencia promueve un buen ambiente en los centros educativos lo que contribuye ser un marco jurídico que permita desde un carácter formal fomentar la disminución de conflictos y desarrollar estrategias que permitan mejorar la convivencia.

Dentro de esta línea, el Código de Profesionales en Orientación (2012) en su capítulo II, principios generales el artículo 6/ Bienestar de las personas orientadas se señala:

El bienestar y el respeto a la integridad de la persona es la responsabilidad principal de quienes se desempeñan como profesionales en la Orientación; deberán comprometerse con acciones que favorezcan el bienestar de la persona orientada, así como organizar los recursos existentes de manera que puedan cumplir con su atención, en concordancia con sus características y necesidades. (p.85)

Por lo tanto, se entiende que quienes ejercen la profesión de la Orientación tienen el compromiso de desarrollar acciones y estrategias que beneficien a las personas orientadas, promoviendo su bienestar integral y adaptándose a las necesidades específicas de la población.

Para finalizar, relacionado con la investigación “Riesgos y medidas preventivas sobre uso de redes sociales por parte del estudiantado que cursa educación secundaria en el distrito de Horquetas, Sarapiquí”, realizada por Schmit-Fonseca, León-Anchía, Luna-Angulo y Astorga-Aguilar (2019) desarrollada desde un paradigma positivista, enfoque cualitativo y de carácter explicativo en el ámbito de la educación, explican que ante constantes riesgos observados en distintos centros educativos, se realizó una investigación sobre cuáles son los principales riesgos y la importancia de realizar procesos preventivos que ayuden a disminuir los riesgos en la población.

Relacionado a la investigación realizada en secundaria, se destaca como desde la prevención se pueden llevar a cabo estrategias, pero no profundizan en cómo han sido realizadas, además, no se centran en la tarea que se ha desarrollado en la población previamente sobre todo conociendo que los departamentos de Orientación trabajan desde un aspecto preventivo. Por otro lado, el análisis y detección de datos estadísticos sobre la problemática se resalta que es relevante y da cabida a futuros proyectos e investigaciones.

De acuerdo con lo anterior se cree relevante conocer más sobre las estrategias preventivas usadas en colegios para poder disminuir los conflictos interpersonales en los colegios ante la gran cantidad de casos es por eso que se plantea el tema: Procesos preventivos en el abordaje de conflictos interpersonales en adolescentes desde los departamentos de orientación.

Justificación

Basado en los antecedentes se identifica la necesidad de abordar el tema de la prevención ante los conflictos interpersonales que se evidencian en el centro educativo. Por ello, se considera fundamental investigar los procesos implementados en el departamento de Orientación para reducir los conflictos y fomentar una mejor convivencia entre el estudiantado.

De acuerdo con lo anterior, se construye el tema: Procesos preventivos en el abordaje de conflictos interpersonales en adolescentes desde el Departamento de Orientación. Como se puede observar el bienestar del ser humano por medio de la prevención es el eje central en esta investigación, es por esto que es importante mencionar que, desde la disciplina de Orientación, se visualiza al individuo como un ser integral, autónomo y social.

Es conveniente la realización del presente trabajo para desarrollar herramientas que contribuyan a la puesta en práctica de los tipos de prevención en el Departamento de Orientación, esto con el fin de identificar los tipos de conflictos más habituales en el colectivo, reconocer la puesta en práctica de los tipos de prevención y el efecto en la comunidad estudiantil.

A pesar de que la violencia y las situaciones relacionadas a conflictos siempre han existido, no se puede ocultar que en estos años los casos han ido en alza esto puede ir relacionado al regreso a clases después de la pandemia (Ospino 2023). Es por eso que se destaca la importancia de indagar sobre los procesos que se han realizado en los Departamentos de Orientación en el caso de esta investigación el del colegio Gregorio José Ramírez.

Dentro de la misma línea es conveniente la realización de la investigación cuyo tema es Procesos preventivos en el abordaje de conflictos interpersonales en adolescentes desde el Departamento de Orientación, ya que, se ha visualizado el incremento de conflictos al regresar a clases presenciales luego de la pandemia, por otra parte, se observará la mediación que se realiza en el departamento de orientación ya que esta mediación facilita desarrollo de habilidades de resolución de conflictos; las cuales los/as educandos pueden aplicar en su cotidianidad.

Aunado a lo anterior el indagar sobre los distintos procesos preventivos puestos en marcha en el departamento de Orientación, puede contribuir al desarrollo de futuros talleres, investigaciones o proyectos que ayuden a potenciar la labor orientadora de modo que se puedan disminuir los conflictos en la institución

Asimismo, al trabajar desde un aspecto preventivo, las consecuencias que pueden tener el colectivo estudiantil podrían incidir sobre acciones o prácticas coercitivas como es el caso de los castigos impuestos por el propio centro educativo.

Conocer los mecanismos preventivos implementados por el departamento de Orientación y cómo estos han impactado en la población estudiantil. Puede favorecer y fortalecer aún más dichas iniciativas, por lo que al brindarles mayor visibilidad podría contribuir a una reducción de los casos de conflictos interpersonales que han incrementado durante los últimos años en el Ministerio de Educación Pública, aliviando las gestiones que realizan los profesionales en Orientación y minimizando las repercusiones que pueda experimentar el estudiantado.

El acercamiento al departamento de orientación y los procesos preventivos que desde el centro educativo se realizan, aproximan a la comunidad de investigadores y profesionales de distintas áreas a tener mayor conocimiento sobre soluciones para los conflictos, dado que hoy en día a nivel nacional dentro de las escuelas y colegios es un tema latente. Analizar los procesos o técnicas preventivas que se llevan a cabo por parte de la disciplina de la Orientación, contribuye a mejorar y desarrollar nuevos insumos que pueden adaptarse de una manera óptima de acuerdo al colegio o las situaciones que se presenten.

También, se puede realizar un insumo que trabaje directamente con la población acerca de cómo enfrentar los conflictos de una manera asertiva con el fin de disminuir significativamente y evitar futuros conflictos en el centro educativo.

Teniendo en cuenta que dentro de la institución se pueden encontrar más propósitos que lograr que cierta cantidad de discentes se titulen con éxito, la educación debe ir más allá de la cualificación con fines económicos-laborales, ya que no se trata solamente de formar trabajadores o empresarios sino de educar a los individuos para que sepan desenvolverse en los entornos, así como solucionar los conflictos de manera asertiva (Straniello 2005).

Por lo tanto, investigar acerca de la prevención que se da en una institución educativa puede llevar a generar ese conocimiento que construya una educación de calidad para todos y todas, donde los discentes posean las mismas oportunidades de obtener conocimiento para enfrentarse a los retos y conflictos, que la vida trae consigo.

De esta manera, la presente investigación pretende conocer las distintas técnicas, estrategias o planes preventivos que tiene la institución seleccionada y dentro de esta el departamento de orientación, para enfrentar los conflictos interpersonales ante el crecimiento de este fenómeno en los últimos años y enriquecer no solo a la población y la institución sino también a la profesión de Orientación y los procesos de esta.

Planteamiento del problema

A lo largo de los años la interacción humana ha evolucionado, provocando que en las relaciones sociales se generen diversas situaciones, entre ellas los conflictos, Galtung (2002) como “un fenómeno omnipresente en la realidad humana y social” (p.1). Para efectos de esta investigación se entiende que las situaciones conflictivas son parte de la vida cotidiana, estas no son concebidas como algo negativo o positivo, simplemente son acontecimientos que se presentan.

Se entiende la prevención como la búsqueda de disminuir el aumento de consecuencias ante una acción, esto se evidencia en los departamentos de Orientación los cuales buscan reducir daños por medio del trabajo preventivo con el estudiantado y personal de las instituciones.

Este fenómeno ha sido estudiado por personas profesionales en psicología, pedagogía y otros, quienes coinciden en plantear que el conflicto es una situación de enfrentamiento entre dos o más personas que defienden ideas, intereses o posturas opuestas. (Camacho-Sojo, Vicent-Mendo y Céspedes-Quiala, 2019).

Sabiendo que las personas son seres sociales, y que los conflictos se encuentran omnipresentes en la vida y las relaciones humanas, se le debe dar la relevancia necesaria al afrontamiento de estos, especialmente en edades tempranas, donde los jóvenes se encuentran

generando su autoconcepto y aprendiendo, para más adelante enfrentarse al mundo sin sus progenitores o encargados (Peligero, 2010).

Lo anterior enfatiza la importancia de prestar atención a la población en relación con este tema, respaldado por los datos estadísticos a nivel nacional. Un estudio realizado por el Ministerio de Educación Pública (MEP, 2022) entre los años 2018 y 2020 reporta más de 70 mil casos de distintos tipos de violencia, destacándose la violencia verbal, física y el bullying como las formas más comunes.

Dentro de estas estadísticas del MEP (2022) relacionadas a violencia, las instituciones donde más se refleja esto es en colegios los cuales representan más de la mitad de estos tipos de casos con una cantidad de aproximadamente 38 mil casos.

En cuanto a los conflictos dentro de las instituciones; a nivel nacional el Ministerio de Educación Pública reportó 77 situaciones violentas y 24 casos de acoso escolar en el primer mes lectivo del 2023, teniendo un aumento en comparación con el año anterior, en el cual se reportaron 30 incidentes. (Ospino 2023)

Por lo tanto, otorgarle importancia a aprender acerca de la convivencia y resolución de conflictos desde las instituciones y departamentos de Orientación y parte de la gestión educativa. Díaz (2023) menciona que el MEP llama a denunciar el bullying y promover una convivencia sana en los centros educativos, para esto se afirma que los protocolos están siendo actualizados, además de disponer de una línea para primeros auxilios psicológicos para estudiantes y familiares con el fin de dar contención ante diversas manifestaciones.

En relación con lo anterior actuar desde la prevención reduciendo los factores de riesgo y aumentando los factores de protección como lo pueden ser el desarrollo de habilidades llega a ser relevante para disminuir los conflictos, evitando así el sistema sancionador en el que se resuelven los conflictos con base en la aplicación del reglamento de faltas disciplinarias y sanciones regulado por el Ministerio de Educación Pública (boletas, debidos procesos y expulsiones).

Observados los datos anteriores se considera pertinente investigar a profundidad el tema desde la disciplina de la Orientación, con el fin de desarrollar más procesos que incluyan la prevención como posible alternativa. También observar cómo estos procesos contribuyen en la población y cómo influyen en la manera en que los y las estudiantes llevan sus conflictos, por lo que se plantean las siguientes preguntas de investigación.

Problema

¿Cómo son los procesos preventivos que implementa el departamento de orientación del colegio Gregorio José Ramírez en apoyo al estudiantado para el afrontamiento de los conflictos interpersonales?

Propósito general

Comprendo los procesos preventivos que implementa el Departamento de Orientación en apoyo al estudiantado para el afrontamiento de conflictos interpersonales.

Propósitos específicos

1. Identifico los tipos de conflictos interpersonales más habituales en el colectivo estudiantil.
2. Reconozco la puesta en práctica de los tipos de prevención aplicados por el Departamento de Orientación.
3. Exploro los cambios en la comunidad estudiantil a partir de los procesos en cuanto al afrontamiento de conflictos interpersonales.
4. Elaboro un recurso tecnológico para que el departamento de Orientación brinde información necesaria al estudiantado.

Capítulo II

Marco referencial

Tipos de prevención

Uno de los principios de intervención con mayor importancia en el ámbito de la orientación es la prevención. En ella es posible actuar en tres niveles de los cuales se desarrollan de distintas maneras. Pero que son igual de importantes en el desarrollo integral de las personas.

La prevención primaria, es quizás uno de los niveles de intervención con mayor utilidad para la profesión de Orientación; se caracteriza porque busca eliminar los factores de riesgo y se da cuando la población o personas con que se trabaja no presentan problemas y por eso precisamente es que se interviene fortaleciéndose, evitando así la probabilidad de su aparición. La prevención secundaria, por su parte implica una actuación profesional cuando algún segmento de la población con la que se trabaja presenta problemas que les afectan y los cuales deben ser intervenidos; se trata de evitar que el problema se agrave en las personas que lo presentan o bien que involucre una población más numerosa. Finalmente, en la prevención terciaria se trata de problemas que generalmente ya requieren la intervención de otras profesiones y especialidades en la que pueden intervenir profesionales en Orientación con tareas muy específicas. (Frías, 2015, p.25)

En el que hacer profesional es fundamental contemplar este principio de prevención y sus niveles para distintas situaciones, evitar la aparición o contribuir a la disminución de algunos problemas en concreto y sus efectos en distintos grupos.

Asimismo, se puede desarrollar la prevención secundaria y la terciaria, ya que son desarrolladas desde el ámbito de la orientación de la siguiente manera, la prevención secundaria hace especial consideración hacia la reducción del número o intensidad de los casos de las problemáticas desarrolladas, se trata también de intervenir luego de las situaciones presentadas y si es necesario el trabajo en conjunto con otros profesionales.

Por otro lado, la prevención terciaria es la que tiene como fin reducir la repercusión que pueden dar las problemáticas presentes, por lo que desde la orientación se puede desarrollar y trabajar en soluciones ante las problemáticas en este caso en específico: los conflictos. (Arguedas, 2015, p.52)

La prevención ante conflictos

Al hablar de la prevención, se explica, que con los conflictos se pueden llegar a altercados violentos, con la prevención se buscaría a que lleguen a ser lo menos perjudiciales posibles para las personas que conforman el conflicto.

Esto es descrito por Muñoz (2004) quien afirma que los conflictos son importantes ya que forman parte de la naturaleza humana el pensar, opinar y tener distintas maneras de resolver los problemas y agrega algunos aspectos importantes como el aceptar que hay conflictos, la capacidad para afrontarlos y la regulación de sentimientos para sobrellevar el conflicto.

De esta manera, es importante entender cómo se llevan los conflictos desde las perspectivas de los individuos y aprender si estos tienen las capacidades o han tenido las habilidades necesarias para sobrellevar de una mejor manera estos.

Muñoz (2004) explica que, para una posible solución y no llegar a un ámbito de violencia se pueden optar por mediadores que se posicionan en un punto medio entre dos posturas y pueda ayudar como reguladores de los tiempos para hablar y de las emociones.

Como se explica anteriormente la prevención de los conflictos, se toma en cuenta la tarea de otros actores como importante para no llegar a una instancia violenta que en este caso sería la orientación, que puede tratar de mediar un punto intermedio entre las partes involucradas o desde el desarrollo de habilidades que ayuden a los y las jóvenes a no llegar a un conflicto que infiera a la violencia.

Además, la prevención se puede encontrar en distintas categorías de acuerdo a particularidades que se presentan. Según explica Muñoz (2004) la naturaleza del conflicto se puede llegar a dividir en distintas tipologías y pueden llegar a ser familiar, situacional, institucional entre muchos otros.

Siguiendo la misma línea Ugarte (2005) la prevención va dirigida a reducir los factores de riesgo, promocionar los factores de protección y las potencialidades del individuo y de la comunidad, reforzando así las estrategias y habilidades para enfrentar los problemas, esto incrementando los soportes y ayudas desde los ámbitos de mayor influencia que serían el personal, familiar, escolar y comunidad. Es decir, la prevención es de donde se puede generar un cambio más significativo, que repercuta en un impacto social que a su vez ayude a resolver el problema que se presenta a nivel nacional.

Prevención en centros educativos

Los conflictos en secundaria junto con el fracaso escolar han sido una preocupación dentro del ámbito educativo, para ello según Flecha-García y García-Yeste (2007, p. 73-74) se han planteado los siguientes modelos de resolución de conflictos:

a. Modelo disciplinar: este modelo parte de que hay que imponer una autoridad y pautas de conducta, lo anterior sin contar con la opinión de las personas.

b. Modelo experto: en este se busca implicar a las personas involucradas y en conjunto buscar soluciones al conflicto.

c. Modelo comunitario o dialógico: este modelo se basa en prevenir la situación de conflicto.

Lo anterior, desarrolla una breve explicación de los tres modelos que han sido planteados para la resolución de conflictos, en tanto el modelo dialógico es una alternativa al modelo disciplinar y el modelo experto.

El modelo disciplinar se basa en sanciones a las personas que no cumplan con las debidas normas y su objetivo es que los y las estudiantes cambien sus conductas y se adapten a la jerarquía y al funcionamiento de este. (Bujosa, Figueras y Castro, 2018)

Cabe recalcar que, según los autores en los centros educativos que se están utilizando esta forma de prevención de conflictos llegan a generar una mejor convivencia entre los y las estudiantes, así como en la comunidad, de esta manera contribuyendo a un mejor aprendizaje.

Factores protectores

Desde la disciplina de Orientación es indispensable conocer cuáles son aquellos factores protectores que favorecen a los orientados y a su vez disminuyen los riesgos a los que estos pueden encontrarse expuestos. Algunos de los factores protectores de acuerdo con Arguedas (2015) son aquellos relacionados con la suficiencia de recursos básicos, así como las relaciones de apoyo, aquellas experiencias escolares positivas, la autoestima y las habilidades de resolución de problemas, como los vínculos seguros. Realmente estos factores de protección pueden generarse dentro y fuera de las instituciones educativas, si se cuenta con el apoyo necesario de los profesionales y también de las familias.

Lo anterior, indica que la potencialización y el desarrollo de factores protectores, como lo puede ser la prevención ante situaciones conflictivas puede generar mayores habilidades y seguridad en la población ante el mundo que los rodea.

Conflictos interpersonales

Definir, comprender y analizar los conflictos interpersonales es fundamental para el abordaje desde el ámbito de la Orientación. Saber lo que estos conllevan permite una mirada más amplia acerca de las realidades de distintas poblaciones.

En los espacios educativos se pueden generar conflictos, ya que las personas poseen distintas historias y esto puede contribuir a que se generen los altercados. El conflicto se puede definir como el conjunto de dos o más situaciones que generan exclusión, por tanto, el mismo surge y en este es posible que se den enfrentamientos, peleas, luchas y discusiones donde las partes involucradas se oponen a las ideas de los demás (Ruiz, 2015). Dentro de esta misma línea, se puede decir que es la generación de oposición ante los intereses de otras personas o en este caso el grupo de pares.

Haciendo énfasis en los conflictos interpersonales, estos pueden tener como origen la diferencia de ideas, pensamientos, emociones e impulsos que enfrentan las partes involucradas y es aquí donde se presenta el comienzo de distintas situaciones que pueden aumentar los roces y el enfado.

Tipos de conflicto

Es necesario contextualizar acerca de la definición de violencia y las maneras en las que se pueden manifestar, López y Hernández (2012) consideran:

La violencia escolar son actos de agresión intencional en la que se utiliza cualquier parte del cuerpo, algún objeto, arma o sustancia, con la finalidad de sujetar, inmovilizar o causar daño a la integridad física de otra persona, generalmente más débil, encaminado su sometimiento y control. Incluye los empujones, bofetadas, puñetazos, puntapiés, etcétera. Este tipo de violencia muchas veces deja cicatrices, enfermedades que duran toda la vida, lesiones leves y/o severas e, incluso, puede causar la muerte. (p.18)

Como se puede visualizar con esta afirmación hay múltiples tipos de agresiones y distintas formas de ejecutarlas, sin embargo, su principal y único fin es dañar la integridad de la persona violentada quien usualmente se considera más débil que la persona agresora.

Ante estas ideas desarrolladas, es importante mencionar algunos tipos de violencia que pueden ser visibles en el ámbito educativo en esta ocasión en la educación secundaria, Trianes citado por López & Hernández (2012) consideran que los tipos de violencia son:

- Violencia escolar, tal como “gritar palabrotas y maldiciones”, “agarrar o empujar”, “dar patadas o puñetazos”.
- Acoso físico y sexual: “burlarse de su raza”, “ser intimidado por la manera en que te mira otra persona”, “acosado sexualmente”.
- Daño relativo a las pertenencias, “romper o dañar tus propiedades personales”, “robarte algo, por la fuerza”.
- Violencia física grave: “ser amenazado con un arma por alguien”, “ser cortado por un objeto afilado”.
- Violencia antisocial “ser intimidado por pandillas” (p.19)

De acuerdo a la cita anterior la violencia se desarrolla en distintos niveles por lo que es importante identificar si se ha sido víctima o victimario de las mismas, también, se puede observar que la violencia va más allá de lo físico ya que se puede desarrollar la violencia verbal y dentro de las mismas el bullying.

En la misma línea de violencia, se encuentra la violencia física, Álvarez et al. (2006) afirman:

La violencia física es aquella en la que existe un contacto material para producir daño. Se puede distinguir entre violencia física directa e indirecta. En la primera el agresor actúa directamente sobre el agredido (por ejemplo, golpear o pelearse). En la segunda, el agresor actúa sobre pertenencias o material de trabajar de la persona o la institución a la que quiere dañar” (p.687)

En otras palabras, la violencia física es la agresión que tiene un impacto directo hacia la víctima o hacia sus pertenencias y es en esta donde las consecuencias físicas van más allá de lo externo, se pueden provocar daños internos irreparables tanto a nivel físico como psicológico. A nivel físico podría generarse algún tipo de daño hacia algún órgano, discapacidad e incluso finalizar con la muerte, mientras que los daños psicológicos que se podrían desarrollar situaciones de bajo rendimiento, problemas en cuanto a la comunicación (inseguridad), humillar a otros, encontrarse poco entusiasta ante las tareas que antes generaban algún tipo de interés, entre otros (Ruiz, 2015)

Otro punto a desarrollar en la temática de la violencia es el bullying, el cual se encuentra muy presente en las instituciones educativas y fuera de estas, “El bullying se puede definir como la intimidación, el abuso, el maltrato físico y psicológico que un niño o grupo de niños sobre otro u otros” (Gómez, 2012, párr.9). Por lo que, se puede entender este como conductas violentas y recurrentes que se dan entre pares, todas de carácter negativo y como fin causar violencia y por ende desarrollar la generación de conflictos.

Socialización y relaciones entre pares.

Para comprender la socialización remontándonos al pasado siempre se ha resaltado que las personas son sociales o políticos y que para la construcción de una sociedad el expresar, conversar o el socializar es sumamente importante retomando la definición a filósofos como Aristóteles. (Rosario, 1970)

Se entiende la socialización como la interacción de individuos entre sí, en una comunidad con sus personalidades y características individuales, se puede decir, que los colegios conforman comunidades en donde cada estudiante socializa y se expresa.

A pesar de que la socialización y el saber cómo los individuos interactúan entre sí, es muy propio de la sociología, la orientación toma esto como un aspecto importante para desarrollar, ya que, la presente investigación se centra no solo en la búsqueda de los procesos sino también cómo los individuos interactúan entre sí.

Con respecto a lo anteriormente mencionado Di Napoli (2012) explica que las escuelas o en este caso, colegios son espacios o agentes de socialización importantes para los jóvenes

pero que siempre puede que presenten ciertas dificultades, esto en vez de complicar la vida a los y las jóvenes les ayuda a desarrollar su existencia social.

El desarrollo de una personalidad está ligado de cierta manera con los grupos de pares ya que, los jóvenes comparten al menos unas cinco horas diarias sin incluir los fines de semana pero esto lleva a que el colegio sea un espacio donde se comparten experiencias, pensamientos y tiempo de socialización, también para los y las estudiantes, dentro de estas relaciones de pares se ven como hay grupos sociales donde cada uno decide con quién prefiere interactuar constantemente y suele haber conflictos sobre todo con personas externas a los grupos sociales (Di Napoli, 2012).

Por otra parte, Di Napoli (2012) explica que el tiempo que comparten los y las jóvenes con sus grupos de pares durante la adolescencia aumenta y que esto puede llevar a influir en las conductas que lleguen a adquirir. Se puede llegar a pensar entonces que las relaciones que tengan los adolescentes pueden ser factores de riesgo o un factor protector al aprender conductas que ven de su círculo social. De esa manera hay una probabilidad de que la forma en que resuelven sus problemas haya sido aprendida junto con sus propios pares.

Influencia de la familia en las relaciones entre pares

La familia, es el primer escenario de socialización que tienen los niños y niñas al nacer, es aquí donde aprenden las normas básicas de comportamiento, como el pedir ayuda, el dar gracias, el pedir permiso, no tocar lo ajeno entre otras. Sin embargo, cada familia tiene diversas normas que los rigen, por los diversos contextos puede haber diferentes formas de crianza.

Según Herrera, (2016) la familia debe aportar tres funciones básicas las cuales son económica, biológica y educativa, esta última engloba lo cultural y espiritual. Es decir, la familia debe actuar como un sistema de apoyo para cada miembro, cubriendo sus necesidades, así como brindando herramientas para que los más pequeños puedan integrarse a la sociedad teniendo habilidades que les permitan desenvolverse con éxito.

Según agrega la autora, la familia es como un sistema compuesto por subsistemas y cuando hay alguna modificación en un integrante esto también genera modificaciones y consecuencias en los demás miembros de la familia. Es decir, de alguna manera algunas de las situaciones que los adolescentes viven en su hogar los ven afectados directa o indirectamente por lo que lo anterior incluso podría influir en su comportamiento dentro de la institución o las relaciones con los otros (Herrera, 2016).

Siguiendo esta línea Bolaños, D y Stuart, A (2019) hacen referencia a la importancia de la familia en la educación de los infantes, las normas de convivencia y comportamiento, mencionan que la familia está estrechamente ligada a la escuela refiriéndose a procesos de

socialización, formación y clima escolar. Por lo tanto, la familia es una base fundamental para la creación de nuevas interacciones y para las relaciones entre pares, así como una guía para saber cómo actuar ante situaciones conflictivas con los pares.

Etapa de desarrollo: Adolescencia.

Desarrollo psicosocial

Erickson mencionado por Fadiman (2010) hace referencia al estadio de desarrollo identidad vs conjunción de la identidad, lo anterior se presenta en un periodo entre los 12 y los 20 años, es decir en la adolescencia, es en este periodo donde surge la pregunta de ¿quién soy?, las limitaciones sociales y las presiones llegan a tener un efecto significativo en esta etapa. El autor menciona que la adolescencia es el periodo de transición de la niñez a la vida adulta y esto es crucial.

En esta transición las y los adolescentes aprenden y desarrollan habilidades que después pueden desempeñar en su vida adulta, por lo que esta etapa es idónea para actuar de forma preventiva en cuanto a los conflictos y el manejo de estos. Esta etapa está catalogada por la rebelión, lo cual es solamente un reflejo de la individualización (Nucci et al. 2005) en la que los adolescentes buscan lograr tener mayor autonomía e identidad.

Los conflictos se encuentran presentes en la vida cotidiana, sin embargo, en esta transición y por la confusión que se presenta en la misma, pueden llegar a tener mayor significado y ser más difíciles de afrontar. En esta etapa las amistades y las relaciones con los pares toman mayor relevancia (Papalia et al. 2009) ya que la cantidad de tiempo que se pasa con los amigos es probablemente mayor en el periodo de la adolescencia. Sin embargo, esto no quiere decir que dentro de estas relaciones no se lleguen a presentar conflictos debido a que “las relaciones sociales pueden ser una fuente de conflictos, no solo en el ámbito de la educación sino también en la profesión, familia, comunidad, tiempo libre y cualquier contexto en el que se desarrolle la vida de una persona.” (Torres y Correa, 2002. p.178)

La profesión de Orientación en el sistema educativo

En cuanto a la profesión de Orientación y el sistema educativo, en Costa Rica el MEP es el mayor empleador de los y las profesionales en esta disciplina, por lo que es importante resaltar la labor que la misma desempeña en esta institución, además que este seminario va dirigido a centros educativos pertenecientes al Ministerio de Educación Pública (MEP).

El o la profesional en Orientación trabaja en pro del desarrollo integral del individuo, teniendo en cuenta la potencialización de las capacidades. “La educación es un medio para el desarrollo de los individuos y de la sociedad en su conjunto, es una palanca de progreso que debe ser activada en el seno familiar y en el escolar, principalmente” (Sanchiz, 2009 p.53). Es

un deber no solo de las y los orientadores sino de toda la comunidad educativa trabajar para que las futuras generaciones aprendan a enfrentarse a la vida y a la sociedad.

La educación no se basa simplemente en el aprendizaje de materias básicas como lo puede ser la matemática o la ciencia. El MEP (2015) menciona que “los procesos educativos buscan, así, la formación de personas que se aceptan y se respetan a sí mismas, que respetan a las demás personas y al medio ambiente;” (p.11) Lo anterior deja claro el porqué es importante la labor del y la profesional de Orientación dentro de los centros educativos y que desde su labor se aborde el conocimiento de sí mismo y conocimiento del medio, es aquí donde se observa la relevancia que tiene la prevención y como esta puede aportar en el cumplimiento de los procesos educativos del MEP.

Rol de la disciplina de Orientación

La labor de los y las profesionales en Orientación va dirigida hacia las personas, contemplando todas las etapas de desarrollo, por lo que el objeto de estudio de la profesión es el ser humano en su integralidad. La disciplina estudia y trabaja en pro de acompañar a los individuos en los diversos procesos, teniendo en cuenta las necesidades o conflictos que puedan presentar. Desde la perspectiva de Gómez (2018) el objeto de estudio debería centrarse en el desarrollo humano éste comprendido según la autora como:

Una perspectiva socio-educativa en la que se promueva el crecimiento integral de las personas a través del descubrimiento, desarrollo y ejercicio de sus potencialidades independientemente del contexto y la etapa del ciclo vital en el que se encuentren desde su propia realidad. p.428

La Orientación debe ver al ser humano como un ser integral, diverso y contemplar lo anterior para brindar un acompañamiento significativo donde realmente los y las orientadas logren descubrirse a sí mismos/as, descubrir el medio que les rodea y enfrentarse a la vida y los conflictos que se puedan presentar, con una base sólida de conocimiento y habilidades.

En cuanto a lo anterior Villarreal (2020) afirma que el rol del profesional en Orientación va relacionado a grupos, comunidades y personas se apropien del compromiso con los derechos humanos y los valores, que atiendan la resolución de conflictos mediante la utilización de habilidades sociales y de comunicación humana así mismo que asuman la responsabilidad y el compromiso de la comunicación y la concordancia entre lo que se piensa, se siente y se hace.

Por otro lado, en la Orientación se desarrollan distintos programas de acuerdo al grado académico por lo que, siguiendo esta misma línea, Bisquerra mencionado por Frías (2015), Un programa es ...una acción continuada, previamente planificada, encaminada a lograr unos

objetivos, con la finalidad de satisfacer necesidades, y/o enriquecer, desarrollar o potenciar determinadas competencias.

En esencia, se resalta la importancia de los programas ya que, tienen la función de cumplir distintos objetivos por medio de acciones organizadas y planificadas las cuales contribuyen a satisfacer necesidades específicas y mejorar ciertas competencias. Esto quiere decir que un programa no es solo un conjunto de actividades, sino un proceso estructurado orientado al crecimiento.

Tomando en cuenta lo anterior, Alvarado (2015), indica que: “Los procesos desarrollados por la Orientación ofrecen la posibilidad de favorecer el crecimiento, el desarrollo personal y vocacional, preparando a las personas para enfrentar las diferentes etapas y situaciones de la vida”

Estos programas son diseñados especialmente para las etapas del ciclo vital en las que se encuentran y buscan fortalecer el crecimiento personal, desde el rol de la Orientación se puede contribuir con el desarrollo personal y profesional de las personas orientadas.

Siguiendo dentro de la misma línea Repetto en Parras, Madrigal, Redondo, Vale y Navarro (2008) citados por Frías (2015), señala como posibles áreas temáticas de la intervención por programas el desarrollo académico, el desarrollo personal y social, el desarrollo cognitivo y metacognitivo y el desarrollo comprensivo o integrador.

Estas distintas áreas temáticas en conjunto, reflejan un enfoque integral en la educación, buscando no solo el rendimiento académico, sino también el crecimiento personal y social del estudiantado en general.

Desde la perspectiva de Valenciano (2015): La educación tiene como objetivo el máximo desarrollo de las capacidades, habilidades y potencialidades de los seres humanos. La Orientación como disciplina de la educación es una agente activadora y facilitadora del desarrollo humano; es un proceso que busca acompañar a la persona a lo largo de su ciclo vital.

Con lo que se reitera que la educación busca maximizar el desarrollo de las capacidades y habilidades de cada persona orientada. Además, define la Orientación educativa como una disciplina que facilita este desarrollo, actuando como un apoyo durante el ciclo de vida de las personas.

En cuanto al Ministerio de Educación Pública (2015) se menciona que estos protocolos constituyen una herramienta sencilla y práctica que busca apoyar al personal de centros educativos, a la propia población estudiantil y a la comunidad educativa en general, para que puedan enfrentar mejor estas amenazas.

Por lo que, se indica que estas son herramientas las cuales se diseñan de manera práctica y accesible para poder ejecutarlos sin mayores dificultades. Brindando de esta forma apoyo al identificar y manejar las distintas amenazas y respondiendo de manera más efectiva ante ellas.

Principios de la Orientación y modelos de resolución de conflictos en el sistema educativo.

Sanchiz (2009) menciona en su libro “Modelos de Orientación e intervención psicopedagógica” cuatro principios que se consideran desde la disciplina de Orientación, los cuales serían el principio antropológico, de prevención, desarrollo e intervención social.

Rescatando que el principio antropológico es la base de los anteriores ya que en este subyacen preguntas como “¿qué sentido tiene mi existencia?, ¿qué tipo de persona pretendemos que llegue a ser el individuo que estamos orientando?, ¿cuáles son las características del proceso de convertirse en persona?, ¿cuáles son las competencias de la Orientación en este proceso?” (p.52). Hacerse estas preguntas a nivel personal es relevante para el desempeño como persona profesional en Orientación, así como tener claro el camino a seguir, sin embargo, cada individuo es responsables de ese proceso y el o la profesional que acompaña debe tener este claro este principio para la efectividad en los procesos que lleva con sus orientados y orientadas.

Por otra parte, se encuentra el principio de prevención el cual posee tres tipos: primaria, secundaria y terciaria, los mismos ya fueron abordados anteriormente, pero cabe destacar la prevención primaria ya que, esta es base en el presente seminario. Este tipo de prevención es anticipada porque la finalidad de esta es evitar que surja el conflicto (Conyne, 1983) citado en (Sanchiz, 2009) caracteriza la prevención primaria como un proceso proactivo, el cual se centra en las poblaciones de riesgo, estimulando así la fortaleza emocional con la finalidad de que las personas puedan afrontar situaciones de riesgos.

Comunicación asertiva

La asertividad es una conducta y no una característica de la personalidad, se considera que es una habilidad, por lo que todas las personas pueden desarrollarla, este comportamiento facilita que los individuos se sientan más satisfechos consigo mismo y con los demás (Naranjo, 2011). El comunicar lo que se piensa y se siente, sin herir a otros puede traer consigo relaciones más satisfactorias y sanas y por lo tanto evitar los conflictos interpersonales.

Algunas características con las que se puede identificar la respuesta asertiva Aguilar (2019) las define como: “• Protegen sus propios derechos y respetan los de los demás • Logran sus objetivos sin detrimentos de los otros. • Se sienten bien consigo mismos y tienen confianza. • Se muestran sociables y emocionalmente expresivos. • Deciden por sí mismos.” (p.3)

Cabe destacar que ser una persona asertiva no implica ser sumisa, decir que sí a todo o poner a otros individuos antes de ti, significa poder decir que no cuando no se está de acuerdo, hacerlo de manera respetuosa y sin agresividad, ya que como lo menciona Naranjo (2011) es aceptar los sentimientos y expresarlos de manera segura y abierta.

Por el contrario, algunos comportamientos no asertivos definidos por Naranjo (2011) serían la conducta agresiva y pasiva. En el caso de comunicación pasiva, predominan sentimientos de culpabilidad, ansiedad y baja autoestima, mientras que en la agresiva se anula el derecho de los demás y crea odio y resentimiento. En los conflictos interpersonales se puede decir que muchas veces estos llegan a estar conformados por personas poco asertivas ya sea pasivas o agresivas.

Capítulo III

Marco metodológico

Paradigma

Dentro del paradigma naturalista se tiene en cuenta ciertas características que serán aplicadas al presente trabajo, como lo son la recolección de información sin medición numérica como lo es la observación y las entrevistas. Este paradigma permite que como investigadores haya un mayor acercamiento a la población y tomando en cuenta la visión desde la premisa epistemológica de la investigación, se entiende que tanto la población, el fenómeno y el acercamiento a esta, es inherente para avanzar con el proceso investigativo y cumplir los propósitos planteados.

De esta manera se entiende que el contacto con la población va en línea con la obtención de información y que conocer las realidades de las personas investigadas es necesario.

En cuanto a la relación entre los y las investigadoras y la comunidad educativa, estos se adentran en la realidad de los conflictos interpersonales en adolescentes y los procesos preventivos para obtener una visión más cercana y auténtica de ésta, tomando en cuenta la integralidad psicosocial.

Por lo mencionado anteriormente, la investigación se fundamenta en un paradigma naturalista, ya que este permite a los y las investigadoras profundizar en las experiencias y relatos que pueda aportar cada persona investigada y se cree que el individualismo de cada persona es relevante para el aporte a la investigación.

Gonzales-Díaz, Acevedo-Duque, Guanilo-Gómez y Cruz-Ayala (2021) explica que las personas son productoras de conocimiento y es relevante adentrarse en su realidad desde su propio punto de vista acerca de los fenómenos que le rodean dando importancia a las experiencias individuales.

Tomando en cuenta lo anterior y respondiendo a la premisa metodológica se seleccionan, técnicas como: las entrevistas para la generación la información en el departamento de Orientación que permitirá conocer de mejor manera la perspectiva y el grupo focal, para que de forma grupal las personas compartan entre sí las experiencias, lo que generará una visión más integral de la información.

Teniendo en cuenta la premisa axiológica, así como todos aquellos aspectos éticos necesarios para el desempeño de cada proceso en la disciplina de Orientación se pretende seguir los valores éticos de la confidencialidad, igualdad y no desarrollar juicios de valor, al aplicar las distintas técnicas de generación de la información.

Por otro lado, se aspira a que la obtención de conocimiento sea lo más adecuada para los propósitos a cumplir, de manera que desde la perspectiva naturalista se pueda mantener o adquirir un contacto con la población que permita tener mucho más detalle acerca de la temática en el presente trabajo final de graduación.

Para finalizar, los y las investigadoras entienden la realidad de los conflictos como situaciones y fenómenos que siempre han existido, además de tener presente que por naturaleza las personas son seres sociales, por lo que, los desacuerdos se pueden presentar. Sin embargo, se entiende la prevención como un mecanismo que se puede tomar en cuenta para disminuir los conflictos interpersonales presentes en la realidad actual.

Enfoque

En relación con el enfoque de estudio de la presente investigación se determina que el estudio cualitativo es el más acorde según los propósitos planteados.

Primeramente, Urbina (2020) indica que la investigación cualitativa desarrolla procesos con datos descriptivos los cuales hacen énfasis a los discursos y palabras de la población aparte de lo que se puede observar. De manera tal que, se profundiza acerca los fenómenos y experiencias de la población participante, que en este caso está compuesta por el Departamento de Orientación y el colectivo estudiantil ya que, la finalidad es comprender el fenómeno y el abordaje que se le da al mismo desde sus perspectivas.

Por otro lado, este método se orienta a analizar casos concretos en su particularidad temporal y local, y a partir de las expresiones y actividades de las personas en sus contextos locales (Flick, 2007, p.27). Por lo que, con la razón anteriormente desarrollada, se considera que este diseño de estudio puede contribuir de manera esencial a la actual pesquisa, ya que, permitirá la obtención de información útil e importante derivada del análisis a profundidad del fenómeno a explorar.

Tomando en cuenta lo anteriormente mencionado se puede hacer énfasis en que este método permite abordar los fenómenos dentro de su contexto natural, (Hernández, 2008, p.17); siendo estos abordados desde situaciones en su cotidianidad, y en este desarrollo los y las investigadoras, deben apartar sus creencias, perspectivas y predisposiciones para evitar juicios de valor o deducir sobre el fenómeno que se está investigando.

Diseño

El diseño fenomenológico busca la comprensión de las experiencias que vive cada individuo de un fenómeno en su ambiente, Giorgi (2009) añade que la fenomenología en la investigación cualitativa se centra en describir la experiencia tal y como son vividas por las

personas. Lo que se pretende es ir directamente a las experiencias de los individuos que viven la situación sin interferencia de presuposiciones

Se entiende la realidad de los conflictos interpersonales como algo que ha estado inherente a lo largo de los años, sin embargo, de acuerdo a estadísticas, documentos y evidencias mostradas anteriormente en el marco teórico los conflictos interpersonales han aumentado.

Al ser esta una investigación en la que se aspira comprender los conflictos interpersonales de los abordajes preventivos desde el Departamento de Orientación, lo anterior desde las vivencias y experiencias tanto del colectivo estudiantil como de los profesionales en Orientación. Se determina basar la investigación en el enfoque fenomenológico, debido a la relación entre este tipo de estudio y lo que se quiere alcanzar con la presente investigación. En cuanto a la obtención de información se concuerda con Bisquerra (2009) quien menciona que se inicia con una fase descriptiva en la que se obtiene información sobre la experiencia concreta de las personas participantes del estudio.

Es decir, se pretende iniciar la obtención de información acerca de los tipos de conflictos y también la prevención, como manera de enfrentar los conflictos interpersonales en los centros educativos, contemplando lo mencionado anteriormente. Es relevante la comprensión de las perspectivas de las personas implicadas en la investigación (Ballestín y Fabregues, 2018). Para llegar a este fin es necesario el acercamiento, conocer las experiencias y que cada participante describa la situación que vivencia en la institución educativa en cuanto al tema presentado.

Tomando en cuenta la perspectiva de este enfoque se pretende el análisis de los fenómenos o la experiencia vivida por los y las participantes, la cual según Álvarez (2009) aparece en el contexto de las relaciones con los objetos, personas, sucesos y situaciones.

La presente investigación busca comprender aquellos conflictos interpersonales presentes en el colectivo estudiantil, sin buscar la moralidad si no, una comprensión detallada de las perspectivas de todos los involucrados, analizando así la experiencia significativa, esto con el fin de conocer el efecto que ha tenido el tipo de prevención utilizada por el departamento de Orientación en cuanto al fenómeno de los conflictos interpersonales.

Retomando lo que el autor menciona, el diseño fenomenológico beneficia conocer la experiencia que tienen en el centro educativo los diversos entes, como es el colectivo docente, estudiantado y el Departamento de Orientación, cada una de estas desde su propio contexto y vivencia, lo cual genera una visión más amplia del panorama de prevención ante los conflictos interpersonales.

Método

En relación con el método, es importante indicar que “La investigación o método descriptivo es el procedimiento usado en ciencia para describir las características del fenómeno, sujeto o población a estudiar” (Martínez, 2018, párr. 1). Implementando este diseño se pretende describir los tipos de conflictos interpersonales presentados en la población estudiantil, así como, describir aquellos procesos preventivos tomados en cuenta para enfrentar este tipo de situaciones.

Se entiende el diseño descriptivo como una manera de investigar acerca de las características de un fenómeno en una población, Lahitte y Sánchez-Vázquez (2013) describe el diseño descriptivo como una manera adecuada para tratar la información y que puede aportar a la investigación cualitativa de forma que se pueda transformar y describir la información.

En el caso de esta pesquisa se pretende analizar acerca aspectos de la prevención desde una perspectiva de las distintas personas que conforman el centro educativo, estudiantado y Departamento de Orientación.

Es relevante mencionar que este diseño desarrollado en una investigación cualitativa no presenta hipótesis o variables como parte de sus características, esto es abordado por Guevara-Alban, Verdesoto-Arguello y Castro-Molina (2020), quienes incluso explican la relevancia de la revisión desde un marco referencial y de la no comparación entre fenómenos de estudio; sin embargo, se puede realizar relaciones entre uno o varios fenómenos.

Lo anterior, se toma en consideración al momento de emplear las técnicas de generación de información, ya que se pretende con el diseño descriptivo describir el fenómeno desde la perspectiva de los participantes del estudio, así como crear una relación entre los distintos puntos de vista.

Desde el método descriptivo se va a utilizar la creación de diversas categorías (Martínez, 2018). Estas categorías se van a desarrollar a lo largo de la investigación y van a permitir comprender los conflictos interpersonales en adolescentes y como la prevención utilizada por el departamento de Orientación influye en este.

Como parte de la guía para implementar este diseño, se toma en cuenta un apartado ético y de manera de guía al momento de obtener los datos como lo explica Martínez (2018) que escribe sobre la información verídica, precisa y sistemática, evitar las inferencias en torno al fenómeno y enfocarse en dar respuesta al ¿qué? y al ¿cuál?

En este caso sería responder a ¿qué tipos de conflictos se presentan en la institución? y ¿cuál tipo de prevención les resulta más eficaz en la institución? Para finalizar se pretende

organizar y analizar la información obtenida a la luz de un marco teórico de manera que se pueda generar sustento investigativo.

Personas participantes

Las personas participantes de la presente investigación son los estudiantes y el departamento de Orientación del Colegio Gregorio José Ramírez Castro, los criterios a considerar para la elección de las personas participantes son los siguientes:

- Un grupo de estudiantes identificado por el Departamento de Orientación en cuestión. La característica que deben cumplir los estudiantes es no ser de nuevo ingreso, ya que se requiere información acerca de las experiencias vividas a lo largo de varios cursos lectivos, experiencias con compañeros y compañeras y con el departamento de orientación.
- Personas profesionales en Orientación del colegio en cuestión que hayan tenido acercamiento a la población desde los diversos tipos de prevención (primaria, secundaria y terciaria)

Se seleccionan los siguientes criterios contemplando que es importante el tiempo que los participantes tengan tanto de trabajar como de estudiar en el centro educativo Gregorio José Ramírez Castro. Lo anterior dará mayor veracidad a la información ya que al tener cierto tiempo de laborar los y las docentes llegan a tener mayor conocimiento del ambiente que se vive en la institución y por su parte el estudiantado también.

Cantidad de personas que van a conformar el estudio

- Dos profesionales en Orientación.
- Seis estudiantes, dos del grado noveno, dos del grado décimo y dos del grado undécimo.

Es necesario que la cantidad sea la mencionada anteriormente, para una mejor triangulación de la información, con respecto al estudiantado, esta es la necesaria para la aplicación de la técnica de grupo focal.

Cabe destacar que el principal contacto es con el Departamento de Orientación, por lo que este acercamiento va a permitir a las y los investigadores acceder a contactar a los demás participantes del estudio, las y los cuales serán seleccionados teniendo en cuenta los criterios antes mencionados.

Tabla 1*Temas a explorar*

Formulación del problema	Propósito general	Propósitos específicos	Dimensión	Categorías	Enunciado	Unidades de análisis	de
¿Cuáles procesos preventivos se están ejecutando desde el departamento de orientación para apoyar al estudiantado con el afrontamiento de conflictos interpersonales? ¿De qué manera estos procesos preventivos están produciendo	Procesos preventivos en el abordaje de conflictos interpersonales en adolescente desde el departamento o de orientación.	Identifico los tipos de conflictos interpersonales más habituales en el colectivo estudiantil.	Los procesos preventivos en el abordaje de conflictos	Tipos de conflictos interpersonales	El conflicto se puede definir como el conjunto de dos o más situaciones que generan exclusión, por tanto, el mismo surge y en este es posible que se den enfrentamientos, peleas, luchas y discusiones donde las	<ul style="list-style-type: none"> • Violencia escolar • Daño relativo a las pertenencias 	(López & Hernández 2012)

partes involucradas se oponen a las ideas de los demás (Ruiz, 2015)

Conozco el efecto que ha tenido en la comunidad estudiantil el tipo de prevención en cuanto al afrontamiento de conflictos llevado a cabo por el departamento

Tipos de prevención

La prevención de la violencia tiene por objetivo reducir la probabilidad o frecuencia de conductas violentas con el fin de fomentar una cultura de convivencia pacífica. Hace

Prevenición primaria
Prevenición secundaria
o de (Frías, 2015)

de
Orientación.

referencia a
medidas integrales
que buscan evitar
que tanto
individuos o
grupos se vean
involucrados
como víctimas o
responsables de
cometer actos
violentos. (Alas,
Linares y
Ramos, 2019, p.6)

.Conozco el
efecto que ha
tenido en la
comunidad
estudiantil el

Efecto de la
prevención

La prevención
secundaria, por su
parte implica una
actuación
profesional
Comunicación
asertiva (Aguilar
2019)
Relaciones entre
pares. (Guillermo

tipo de
prevención en
cuanto al
enfrentamiento
de conflictos
llevado a cabo
por el
departamento
de
Orientación

cuando algún (2017)
segmento de la Gestión de las
población con la emociones
que se trabaja (inteligencia
presenta emocional)
problemas (García, 2018)
que les afectan y
los cuales deben
ser intervenidos;
se trata de evitar
que el problema se
agrave en las
personas que lo
presentan o bien
que involucre una
población más
numerosa. (Frías,
2015)

Realizo una propuesta para la prevención	Abordaje de los procesos preventivos
--	--

Técnicas de recolección

Las técnicas de recolección a utilizar corresponden a la entrevista semiestructurada y el grupo focal, los cuales se abordarán a continuación.

Entrevista semiestructurada

Se pretende utilizar la entrevista semiestructurada, la cual se aplica con preguntas elaboradas con anterioridad; Sin embargo, como investigadores se tiene apertura para desarrollar otras preguntas que sean pertinentes y aporten información relevante con el fin de dar respuesta a las interrogantes, las mismas se pretenden sistematizar al finalizar (Corbetta, 2007). Se selecciona la entrevista, ya que en ella se tiene una comunicación mucho más personal y las personas profesionales en Orientación pueden tener más apertura con los y las investigadoras.

Grupo focal

Se utilizará el grupo focal como técnica de recolección de información, el cual tiene la finalidad de establecer las percepciones, sentimientos y pensamientos que tienen las personas sobre algún tipo de producto o servicio (Huerta, 2005). Esta técnica beneficia para que el estudiantado se exprese y comunique lo que como comunidad piensa y siente en cuanto al tema a explorar.

Específicamente la entrevista será aplicada a los integrantes del departamento de Orientación, debido a que esta es semiestructurada permitirá plantear alguna pregunta adicional que aporte a la investigación, si esto fuera necesario se puede realizar sin ningún inconveniente, lo cual puede enriquecer aún más la información.

El grupo focal se aplicará a un grupo de estudiantes para lo cual se determina el propósito: conocer el efecto que ha tenido en la comunidad estudiantil el tipo de prevención aplicada por el departamento de Orientación del Colegio Gregorio José Ramírez. Siguiendo esta línea, se desarrollan preguntas, las mismas tienen mayor flexibilidad, por lo que se considera pertinente para la población correspondiente. Se destaca que el grupo focal no es una entrevista, donde se le va preguntando a cada participante, sino que se exponen temas o preguntas y va surgiendo una conversación entre el grupo, que la persona encargada lidera. Además, tener presente el dinamismo que debe tener el grupo focal y principalmente en este caso que es con un grupo de adolescentes.

El grupo focal se considera pertinente ya que como bien lo menciona Hamui y Varela (2012) este es un espacio de opinión para captar el sentir, pensar y vivir de los individuos, trayendo consigo auto explicaciones que arrojan datos. Además, el compartir

ideas y perspectivas de manera grupal puede contribuir a que la información pueda diferir o asemejarse entre los participantes del grupo focal aportando riqueza a la información que se pueda obtener.

Es importante subrayar que la idea del grupo focal es que cada participante tenga la oportunidad de expresarse sobre un tema en específico y pueda ser parte de la investigación al aportar su punto de vista, lo cual permite comprender la importancia del aporte individual, y a la vez , la construcción colectiva sobre la temática de interés.

Triangulación de información

La triangulación de información implica la utilización de distintos métodos para corroborar los resultados obtenidos de la investigación, se puede utilizar la triangulación tanto en los investigadores (al ser tres personas investigadoras se obtienen resultados más enriquecedores) como en la población investigada (orientadores, docentes y colectivo estudiantil) para corroborar la validez y confiabilidad por medio de las distintas interpretaciones y puntos de vista acerca del fenómeno, con el fin de fortalecer los hallazgos.

Aguilar-Gavira y Barroso-Osuna (2015) explican que existen distintos tipos de triangulación, y para efectos de la presente investigación se utilizará la triangulación metodológica, la cual permite entrecruzar información obtenida de distintas técnicas y encontrar diferencias y similitudes en los resultados, además se explica que la idea de la triangulación es darle validez y fiabilidad a lo presentado.

La información obtenida por los docentes acerca de los conflictos más habituales presente en la institución, así como la información suministrada por el departamento de Orientación en cuanto a los tipos de prevención empleados para la disminución de los conflictos interpersonales. Lo anterior se va a triangular con la información obtenida del grupo focal acerca del efecto que ha tenido en la comunidad estudiantil el tipo de prevención en cuanto al afrontamiento de conflictos.

Dentro de la triangulación se tomará en cuenta la credibilidad y la comprobabilidad. En cuanto a credibilidad esta se refiere a la confianza y fiabilidad de los datos, se buscaría con esto es que la información obtenida de la población sea interpretada de la mejor manera posible y se apegue a la realidad de la institución.

De acuerdo con Cadenas (2007) la credibilidad se logra cuando el investigador, a través de observaciones y conversaciones prolongadas con los participantes del estudio, recolecta información que produce hallazgos y luego éstos son reconocidos por los informantes como una verdadera aproximación sobre lo que ellos piensan y sienten. Para

que este seminario contenga el criterio de credibilidad se pretende realizar las diversas técnicas de recolección y estas sean analizadas por los tres investigadores, así como triangular las respuestas.

En cuanto a la comprobabilidad de acuerdo con Del Ángel (2008) es la relación entre el método y la teoría encontrada y que a partir de esto se construyen las técnicas y estrategias de la recolección de datos que permite que incluso los instrumentos a utilizar vayan en línea con documentos encontrados. En otras palabras, la comprobabilidad se basa en la transparencia, la reflexión y la aplicación de diversos métodos, de esta manera se recopilan y analizan los datos adquiridos a través de los instrumentos utilizados.

Ingreso al campo

Se ha realizado un primer contacto con la persona asesora de la regional de Alajuela que al comentar y hablar sobre la investigación dio visto bueno a la selección del lugar y población seleccionada siendo el Colegio Gregorio José Ramírez. Además, se ha podido conocer una leve perspectiva de al menos dos de las orientadoras que llevan más tiempo laborando en ese centro educativo indicando que hay disponibilidad y apertura para realizar la investigación.

Por último, se conoce que el colegio ha tenido que abordar gran cantidad de conflictos en los últimos años, lo anterior insta a que se realice la presente investigación y facilita el reconocimiento de conflictos y de procesos preventivos llevados a cabo en la institución.

Cabe destacar que se envió una carta al departamento de Orientación del centro educativo, para tener por escrito la apertura que ha sido indicada por el mismo. En ese documento se especifica que hay apertura de parte del centro y que la población está anuente a colaborar con la presente investigación.

Tratamiento de la información

Seguidamente la recolección de información será desarrollada a través de las diversas técnicas anteriormente descritas, entrevista y grupo focal; esta se debe analizar, sin embargo, para esto la información se tiene que documentar y editar. Teniendo en cuenta lo que menciona Flick (2007) se va a registrar las palabras habladas y luego se transcriben, un mecanismo a utilizar va a ser la grabación, para esto se toma en cuenta limitar la grabación a la recogida de información absolutamente necesaria para la pregunta de investigación, seguidamente se incorporan las notas de campo las cuales llevan los elementos esenciales de las respuestas.

Otro método que se pretende emplear para el tratamiento de la información es el diario de investigación, este es comúnmente empleado cuando hay varios investigadores, y es funcional para que cada uno pueda agregar sus observaciones y puntos de vista. Lo anterior enriquece la investigación ya que cada investigador documenta el acercamiento al campo y las experiencias, sin embargo, se debe tener en cuenta que estas deben ser específicamente relacionadas con los propósitos de la presente investigación y a la luz de marco teórico, esto con el fin de que la información dentro de los diarios sea lo más esencial y necesaria para la investigación.

Para finalizar, es de suma importancia realizar la transcripción ya que de acuerdo con Flick (2007) este es un paso necesario para la interpretación de resultados. Se plantea que se debe transcribir solo tanto y con tanta exactitud como lo requiera la pregunta de investigación, esta debe ser manejable y legible, además que para la transcripción se debe repetir y ser analizado en múltiples ocasiones para poder extraer de la mejor manera posible las experiencias de los participantes de la investigación.

Capítulo IV

Descripción, análisis e interpretación de información

A continuación, se realiza el análisis de la información obtenida en las entrevistas semiestructuradas y el grupo focal, este se basa en el estudio inmersivo de la información que permite identificar elementos que se obtuvieron de los instrumentos de recolección de información aplicados a las personas participantes de la investigación, subrayando aspectos que permitan dar veracidad sobre lo que se está analizando.

Lo anterior en conjunto con la teoría que se encuentra en el marco referencial, respecto a los tipos de conflictos en el sistema educativo, los tipos de prevención y la labor Orientadora. Para una mayor organización de la información se utilizó una matriz la cual permite organizar cada tema y respuesta de los participantes, lo anterior se presenta a partir del diseño descriptivo.

Es importante destacar que la información obtenida corresponde a cada unidad de análisis y estas a su propósito específico, estas son: Violencia escolar (engloba violencia física y verbal), daño relativo a las pertenencias, prevención primaria, prevención secundaria, comunicación asertiva, relaciones entre pares y gestión de emociones. Se presentan utilizando frases etnográficas, las mismas que fueron obtenidas por medio de las técnicas de recolección de la información como lo fueron las entrevistas semi estructuradas y el grupo focal, además se emplea la codificación abierta donde se clasifican las expresiones por unidades de significado, esto unido al análisis realizado por parte de los profesionales y la teoría relacionada a los temas específicos que apoyan los hallazgos de la investigación.

La finalidad es generar una discusión de los resultados y la relación que pueda existir entre lo que la teoría indica y lo que cada participante manifiesta. Dicho lo anterior, se presenta el análisis a partir de la información proporcionada por las personas participantes.

Violencia escolar (física y verbal dentro de la institución educativa)

Con respecto al primer propósito referido a la identificación de los tipos de conflictos interpersonales más habituales en el colectivo estudiantil presentamos y analizamos los hallazgos a partir de cada tema explorado. Se pretende conocer si se manifiesta violencia física en el estudiantado y cuales son estas manifestaciones desde la visión de las personas profesionales en Orientación.

Al respecto la persona Orientadora 1 aporta información acerca de cómo son las relaciones interpersonales entre los estudiantes, menciona en la entrevista que “tienen una visión de que todo lo tienen que resolver con violencia sea verbal o física”.

Lo anterior se relaciona con algunas de las definiciones que generan los autores con respecto a lo que es la violencia física, citando a Álvarez et al. (2006) quien define la violencia física como aquella en la que existe un contacto material para producir daño, es decir todo ese contacto que se tiene con el otro con la total intención de ocasionar una afectación al individuo. Sin embargo, en esta misma línea Ruiz (2015) menciona que la violencia física va más allá de lo externo ya que se pueden provocar daños psicológicos que podrían desarrollar en el estudiante bajo rendimiento escolar, problemas de comunicación, inseguridad entre algunos otros más.

Continuado con la información aportada por la persona Orientadora 1 esta menciona lo siguiente “Cuesta que tengan una adecuada relación hay que empezar desde cero, porque también influye el hogar”. La persona entrevistada indica que hay un arduo trabajo desde la labor Orientadora ya que las relaciones entre los estudiantes son difíciles y además de esto por los diversos estilos de crianza y la zona en la que cada estudiante reside, el hogar llega a tener una influencia relevante por lo que como profesional esta persona ve la necesidad que tiene la población de ser intervenida ya que muchas de las situaciones que se viven en el hogar pueden influir en las relaciones que los adolescentes forjen en la institución educativa.

Siguiendo esta misma línea y tomando en cuenta la teoría, la familia es el primer escenario al que el ser humano se enfrenta y de esta aprende muchas normas básicas de comportamiento. Incluso Herrera (2016) menciona que la familia debe aportar tres funciones básicas las cuales son económica, biológica y educativa, esta última engloba lo cultural y espiritual. En el mismo sentido Bolaños, D y Stuart, A (2019) hacen referencia a la importancia que tiene la familia en la educación y cómo ésta, está estrechamente ligada con la escuela. Es decir, los padres, madres o encargados son responsables de trabajar de la mano con los profesionales. Sin embargo, se observa una clara preocupación por parte

del entrevistado, en este caso la persona orientadora 1 por el hecho de que se debe trabajar con el estudiantado desde cero, debido a que en los hogares quizá se han dado herramientas que no se ajustan a las normas de convivencia necesarias para resolver los conflictos de una manera asertiva.

En cuanto a la información obtenida por la persona orientadora 2, este menciona que, “sétimos y octavos son de mucho contacto físico como abrazar, mientras que novenos y décimos son más confrontativos e individuales”. Dicho esto, no todos los grados manifiestan violencia ya que la persona orientadora 2 menciona que los más jóvenes son más cariñosos entre sí y conforme van entrando más en la adolescencia se vuelven más confrontativos.

Teniendo en cuenta lo anterior y relacionándolo con lo que Di Napoli (2012) explica relacionado al tiempo que comparten los y las jóvenes con sus grupos de pares durante la adolescencia, el autor menciona que este aumenta y que esto puede llegar a influir en la conducta que cada discente pueda adquirir. Se infiere que las relaciones que tengan los adolescentes pueden ser factores de vulnerabilidad o un factor protector al aprender conductas que ven de su círculo social.

De esa manera hay una probabilidad de que la forma en que resuelven sus problemas haya sido aprendida junto con sus propios pares.

Además, teniendo en cuenta que en la edad que se menciona que son más confrontativos es en la adolescencia, tiempo en el que los chicos y chicas se vuelven más individualistas o al menos se quieren separar un poco de los adultos a medida que se acercan más a sus pares y refutar o debatir más las ideas.

Por otra parte, la persona orientadora 2 añade información en cuanto a cuáles son los momentos del día en que se presentan más conflictos dentro de la institución “Al medio día se presentaban más conflictos, pero esto ya se modificó ya no es una hora y ya no van todos los grupos”

La persona entrevistada menciona que después de pandemia hubo gran cantidad de casos de violencia (entiéndase violencia por física y verbal) por lo que el departamento decidió tomar algunas medidas, este es un ejemplo de una de ellas, ya que la mayor cantidad de conflictos se presentaban al medio día, esta es la hora a la que todas las secciones salen a almorzar, por lo tanto, es cuando mayor aglomeración hay y se mantienen afuera de las aulas por un periodo más extenso.

La medida en este caso fue reducir la duración del recreo e implementar que no salieran todos los grupos al mismo tiempo, lo cual generó una reducción de los casos. Las

medidas tomadas en este escenario muestran lo que Ugarte (2005) menciona acerca de la labor orientadora en los centros educativos, dado que esta debe estar ligada a la prevención y a reducir todos aquellos factores de riesgo, así como, promocionar los factores protectores y las potencialidades del individuo y de la comunidad, reforzando así las estrategias y habilidades para enfrentar los problemas.

Aunado a esto el MEP (2015) menciona que “los procesos educativos buscan, así, la formación de personas que se aceptan y se respetan a sí mismas, que respetan a las demás personas y al medio ambiente;” (p.11)

Recapitulando se entiende que en el centro educativo si se observan situaciones conflictivas en cuanto a la violencia física, se explica, es un trabajo arduo que se debe de realizar, incluso contemplando el hogar, y además los grados en los que se han visto mayores conflictos son en noveno y décimo año.

Con respecto a la violencia escolar se pretende conocer desde una visión de los y las profesionales en Orientación acerca de la violencia física y verbal, y si esta es implementada dentro de la institución.

La persona Orientadora 1 menciona que el estudiantado “se irrita fácilmente, les cuesta comunicarse con el grupo de pares, tienen un vocabulario soez, saludos de empujones que terminan en violencia”. Al parecer muchos de los actos que inician en bromas terminan en conflictos.

Lo anterior, se relaciona con la definición que dan los autores acerca de lo que es la violencia escolar Trianes citado por López y Hernández (2012) considera que entre los tipos de violencia se encuentra la violencia escolar, esta es manifestada a través de gritar palabrotas y maldiciones, golpear o empujar, así como dar patadas o puñetazos.

En este caso el manejo de la ira juega un papel importante ya que como se menciona anteriormente, por parte del profesional todo puede iniciar como un juego, sin embargo, un saludo con un empujón conlleva a que el discente conteste con otro empujón más fuerte y lo que pudo ser un simple saludo entre compañeros termina en violencia escolar.

Los estudiantes en el grupo focal extendieron este tema al comparar los conflictos más recientes del año 2024 con lo vivido en el 2022 explicando y recordando lo siguiente: “Cuando entramos hubo la pelea del comedor que fue horrible, con sangre en los pasillos y que se sentía una vibra en el cole también horrible y que todavía de esa pelea siguen pasando y repitiendo en televisión”.

El evento descrito anteriormente se puede decir que marcó un antes y un después en cómo las personas ven el colegio y como lo sigue viendo con la repetición de los videos por este evento que marcó a los estudiantes.

Para dar contexto al lector el conflicto descrito fue un acontecimiento entre varios estudiantes donde tuvieron que intervenir organizaciones, como Fuerza Pública y Cruz Roja por la gravedad del suceso; hay que agregar que muchos de los padres de familia intervinieron luego de lo ocurrido. Además, circuló una supuesta amenaza al personal del colegio, lo cual provocó menor asistencia de personas estudiantes en los días posteriores. Este evento fue transmitido en distintas noticias locales y nacionales.

También, describieron un conflicto reciente al momento de realizar la entrevista que involucra a dos chicas del colegio, las estudiantes también explican que los conflictos del año 2024 suelen ser más habituales entre chicas. Esto es detallado en la investigación de Mejía y Weiss (2018), quienes realizaron una investigación con mujeres estudiantes en cuatro escuelas distintas, destacando los conflictos habituales entre estas y los eventos iniciadores.

Al describir una situación más actual, los discentes expresan un conflicto más reciente al momento de realizar la entrevista que involucra a dos chicas del colegio, las estudiantes también explican que los conflictos del año 2024 suelen ser más habituales entre chicas.

Asimismo, la persona Orientadora 2 hace referencia a que se ha trabajado para disminuir la violencia escolar. Esto atacando los puntos que consideran que promueven los conflictos en la institución y brindando mayor apoyo y acercamiento a aquellos estudiantes que lo requieren por alguna condición específica en sus propias palabras “Realización de grupos focales, prevención con chicos específicos (impulsivos, con situaciones familiares o que ya hayan tenido un debido proceso) se procura que se sientan parte de colegio”

Lo antes mencionado por el profesional entrevistado se relaciona con la labor orientadora, ya que desde la disciplina se trabaja en pro de acompañar a los estudiantes en cada uno de sus procesos, teniendo en cuenta cada situación en específico, así como las diferentes necesidades que tenga cada individuo.

En palabras de Gómez (2018), el objeto de estudio debería centrarse en el desarrollo humano, comprendido como: “una perspectiva socio-educativa en la que se promueva el crecimiento integral de las personas a través del descubrimiento, desarrollo y ejercicio de sus potencialidades independientemente del contexto y la etapa del ciclo vital en el que se encuentren desde su propia realidad”. (p.428)

Daño relativo a las pertenencias

El propósito de este análisis es realizar una indagación con respecto al daño relativo a las pertenencias que se puede dar entre los estudiantes, siendo esta una forma de manifestación de los tipos de conflictos que se pueden encontrar en los centros educativos y de la que pueden ser víctimas algunos discentes.

Al dar inicio con la entrevista la persona orientadora 1 menciona que los estudiantes demuestran tener conflictos, tanto fuera como dentro del aula; Para la persona entrevistada lo que sucede dentro del aula es que “se cansan de estar tanto en un solo espacio, no respetan el espacio del otro”.

Se toma en cuenta que en las instituciones muchas veces son grupos de estudiantes grandes, esto es más común cuando los colegios se encuentran ubicados en las zonas urbanas o de vulnerabilidad social. El manejo del estrés, las clases y estar hacinados pueden ser parte de los factores que inciden en que sucedan estas faltas de respeto entre compañeros y compañeras.

Con respecto al término de daño relativo a las pertenencias Trianes (2000) citado por López y Hernández (2012) mencionan que lo anterior va ligado con romper o dañar las propiedades personales de un compañero o robarte algo. En este caso esta manifestación de violencia se ve presente en la institución ya que como lo menciona la persona entrevistada los estudiantes no respetan el espacio del otro.

Los conflictos que se llegan a dar entre los estudiantes muchas veces pueden ser escalables, es decir, se puede iniciar con una falta de respeto, ya sea tocando algún objeto de un compañero o compañera y este tipo de conflicto llamado daño relativo a las pertenencias puede avanzar a violencia verbal o física.

Por otra parte, la persona orientadora 2 manifiesta desde su visión y experiencia en la institución que “siempre hay conflictos, no quiere decir que sea algo malo” por su parte la persona entrevistada menciona que en la vida el ser humano la mayor parte del tiempo está teniendo conflictos y que no necesariamente esto es negativo. El profesional 2 hace referencia a que los conflictos muchas veces permiten que las personas busquen soluciones y que en todas las relaciones se pueden presentar conflictos, lo importante es saber cómo manejarlos.

Por lo cual, tales percepciones se encuentran en sintonía con lo indicado por Ruiz (2015), quien define el conflicto como el conjunto de dos o más situaciones que generan exclusión, por tanto, el mismo surge y en este es posible que se den enfrentamientos,

peleas, luchas y discusiones donde las partes involucradas se oponen a las ideas de los demás.

Por otra parte, la persona Orientadora 2 señala que en la institución se presentan diversos conflictos “por el contexto, nivel económico y social los chicos vienen con carga”. Es decir, los estudiantes vivencian situaciones particulares fuera de la institución, lo cual hace que lleguen al centro educativo y quizá descarguen o incrementen su ira, enojo o frustración con los demás compañeros.

En este caso se reitera la importancia de contemplar las situaciones familiares y personales-interpersonales que experimentan cada uno y una de los y las discentes en su núcleo familiar; lo cual se relaciona con lo planteado por Bolaños y Stuart (2019), quienes hacen referencia a la importancia de la familia en la educación de los infantes, las normas de convivencia y comportamiento, mencionan que la familia está estrechamente ligada a la escuela refiriéndose a procesos de socialización, formación y clima escolar.

Tras explicar este punto a los y las estudiantes, concuerdan que no saben de algún caso relacionado a daño a las pertenencias en el último tiempo, pero si denotaron que al menos el año que regresaron a la presencialidad si hubo ciertos robos sobre todo de celulares. Entre las estudiantes de 3 y 5 describieron lo anterior: “Cuando entramos de la pandemia se habían robado unos celulares a profes y como a dos estudiantes, pero no volvió a pasar más”.

Ambas personas entrevistadas llegan a la conclusión que, se presentan conflictos en la institución, dentro y fuera del aula. siendo a lo interno del aula una situación presentada según los entrevistados tanto por tema de hacinamiento y estrés como por situaciones externas que cada estudiante trae del hogar y sus propias necesidades. Por lo tanto, no hay contradicciones entre una información y la otra, más si hay diversos puntos de vista y distintas situaciones que para ellos son las que provocan estos comportamientos, la teoría indica que ambas pueden ser certeras.

Para concluir con el análisis de los tipos de violencia dentro de este centro educativo se recalca que la violencia más común viene de lo que entra en violencia física y verbal, a pesar de que también hay situaciones de daño relativo a las pertenencias. Los profesionales coinciden en que muchos de los casos se dan por el estrés, el hacinamiento, las dificultades y situaciones personales con las que carga cada estudiante, así como su estilo de crianza. Cabe destacar que se han estado tomando medidas ya que se menciona que al regresar de pandemia la cantidad de casos eran mucho más y a pesar de que en la actualidad se siguen presentando, estos se han disminuido con las medidas que se han puesto en práctica, tales

como la atención de casos, la realización de grupos focales, así como también el manejo de los tiempos y salidas la recreo.

Prevención primaria

Con respecto al segundo propósito referido al reconocimiento de la puesta en práctica de los tipos prevención aplicados por el departamento de orientación de la institución José Gregorio Ramírez. Se pretende conocer cómo es utilizada la prevención primaria y secundaria por las personas profesionales en orientación de la institución.

Orientador 3 aporta información acerca de la posibilidad de implementar los programas de orientación y que temáticas se abordan, menciona en la entrevista que “Tenemos un programa que seguir desde los diferentes niveles”.. Además, esta misma profesional nos indica que en los distintos niveles de la institución se tienen programas a seguir, en ellos se desarrollan distintas temáticas importantes.

Lo anterior, se relaciona con la definición desarrollada por Bisquerra mencionado por Frías (2015), Un programa es ...una acción continuada, previamente planificada, encaminada a lograr unos objetivos, con la finalidad de satisfacer necesidades, y/o enriquecer, desarrollar o potenciar determinadas competencias.

Tomando en cuenta esta definición y la información que brinda el Orientador 3, los programas que se brindan desde séptimo hasta undécimo tienen temáticas las cuales están previamente planificadas con el fin de cumplir objetivos y potenciar la prevención de diversas problemáticas, en el Liceo los profesionales en orientación desarrollan las temáticas de talleres, sesiones grupales e individuales de acuerdo a lo que establece cada uno de los programas.

Continuando con la información aportada por el Orientador 3 este menciona lo siguiente “En el nivel de noveno año estuvimos trabajando todo lo que es la parte de intereses vocacionales... Y siempre vamos a tocar el tema de las relaciones interpersonales como un eje transversal”.

La persona entrevistada hizo especial énfasis a las temáticas abordadas en el grado de noveno, ya que es uno de los grados académicos asignados a su persona durante el 2024, mencionó que, en todos los programas las relaciones interpersonales están como eje transversal, ya que; este es importante ante las interacciones sociales, también mencionó que se desarrollan algunos temas como el autoconocimiento, la auto confianza, el proyecto de vida, etc.

En esta misma línea, Alvarado (2015) señala que los procesos implementados desde la Orientación brindan oportunidades para promover el crecimiento, así como el desarrollo

personal y vocacional, preparando a las personas para afrontar las distintas etapas y situaciones que se presentan a lo largo de la vida

Con lo anteriormente mencionado, se refleja la importancia que tienen los distintos procesos de la orientación ya que, proporciona herramientas y estrategias las cuales favorecen la toma de decisiones, facilita la auto conciencia, contribuye a identificar habilidades, promueve habilidades sociales, entre otros. Los mismos fomentan el empoderamiento en el estudiantado que se encuentran en la etapa de adolescencia y en el pleno desarrollo de intereses tanto académicos como vocacionales, actitudes, aptitudes y aspectos relacionados a la toma de decisiones.

En cuanto a la información obtenida por la persona Orientadora 4 respecto a los programas que se ejecutan menciona que: “Se implementan los programas de orientación de acuerdo al nivel”. La profesional de Orientación hizo énfasis en que los distintos niveles tienen distintas temáticas a trabajar... (habilidades de comunicación asertiva, resolución de conflictos y otros), las cuales benefician integralmente al estudiantado.

Tomando en cuenta la información de la persona informante respecto a los programas y relacionándolo con la teoría, los programas de orientación según Repetto, et. al citados en Frías (2015), señala como posibles áreas temáticas de la intervención por programas el desarrollo académico, el desarrollo personal y social, el desarrollo cognitivo y metacognitivo y el desarrollo comprensivo o integrador.

En relación con lo anteriormente mencionado se comprende que las temáticas que se desarrollan en los programas de intervención como se mencionó anteriormente, promueven el crecimiento adecuado del estudiantado fortaleciendo un entorno saludable y positivo, primordial para la etapa en la que se encuentran.

Continuando con la información aportada por la persona orientadora 4, está menciona: “Las temáticas son distintas, por ejemplo, en séptimo es sobre autoestima, autoconocimiento, comunicación, técnicas de estudio, toma de decisiones, conocimiento del medio y ejemplo en undécimo es toda el área vocacional”.

Al igual que la persona orientadora 3, está hace énfasis en los grados académicos de séptimo y undécimo ya que son los grados asignados a su persona durante el presente curso lectivo, la persona orientadora 4 afirma que al ingresar al colegio tienen que aprender diversas habilidades para adaptarse en su estancia por el centro educativo y la educación en general.

A partir de lo revisado teóricamente, Valenciano (2015) afirma: La educación tiene como objetivo el máximo desarrollo de las capacidades, habilidades y potencialidades de

los seres humanos. La Orientación como disciplina de la educación es una agente activadora y facilitadora del desarrollo humano; es un proceso que busca acompañar a la persona a lo largo de su ciclo vital.

Como resultado de lo expuesto anteriormente, se destacan aspectos importantes, como meta principal en la Orientación está el ayudar a las personas a desarrollar al máximo sus capacidades y potencialidades lo que implica un enfoque integral en el crecimiento de habilidades, tanto intelectuales como emocionales y sociales. Por otro lado, la orientación no solo se limita a momentos específicos, sino que se extiende a lo largo de toda la vida de las personas estudiantes, brindando acompañamiento y guía en diferentes etapas y situaciones.

Prevención secundaria

Con este apartado que corresponde al segundo nivel de prevención en la Orientación se pretende conocer la identificación y que abordaje se les da a los problemas potenciales que se presentan en la institución.

La persona orientadora 3, aporta información sobre: “Tenemos una serie de protocolos y el debido proceso que está en el reglamento de evaluación”. El MEP (2015) desarrolló una serie de protocolos y en lo que respecta específicamente a la prevención secundaria se utiliza el Protocolo de actuación en situaciones de bullying, el cual “Es una versión revisada, contextualizada y mediana pedagógicamente para brindar las pautas y una ruta de los procedimientos inmediatos para intervenir en una situación de bullying...”

El mismo consta de 8 pasos:

1. Detección de la situación de bullying.
2. Comunicación a la dirección.
3. Atención de la situación.
4. Comunicación con las familias.
5. Entrevista con todas las partes.
6. Definir las medidas a seguir con las diferentes partes.
7. Seguimiento a la implementación de las medidas.
8. Medidas/Acciones para restaurar la convivencia. Ministerio de Educación Pública (2015).

Los protocolos están destinados a ser herramientas constituidas de temáticas específicas a tratar y enfrentar mejor las amenazas que estas pueden presentar.

Lo anterior se relaciona con Arguedas (2015) quien afirma: “La prevención secundaria enfatiza en la detección e intervención temprana de problemas con el fin de evitar que se extiendan o se instauran, está dirigida a poblaciones en riesgo o en condiciones de mayor propensión” (p.52).

En este nivel de la prevención se aplican protocolos o debidos procesos si así se requiere y cómo la teoría lo menciona esta detecta e interviene directamente sobre la problemática se está desarrollando, aunado a ello se entiende que los protocolos están dirigidos a población en riesgo.

Seguidamente, la persona orientadora 3 mencionó: “El protocolo lo activa la persona que se entera o la persona que interviene en el momento que sea una situación verdad, que hay un problema en las relaciones, una ofensa verbal, una agresión física, una amenaza,

entre otros...”. En el momento en que se presente una situación en la cual hay que actuar la persona docente que presencie el acto tiene que intervenir.

Dentro de la misma línea de la prevención secundaria, Frías (2015) menciona: prevención secundaria, por su parte implica una actuación profesional cuando algún segmento de la población con la que se trabaja presenta problemas que les afectan y los cuales deben ser intervenidos; se trata de evitar que el problema se agrava en las personas que lo presentan o bien que involucre una población más numerosa. Por lo que, esto implica que en la institución se activen los protocolos, cuando inicia una situación que le afecte al estudiantado y comunidad estudiantil en general, con el fin que estas situaciones no se agraven.

En cuanto a la información obtenida de la persona orientadora 4, referente al abordaje de los conflictos, menciona lo siguiente: “El Departamento de Orientación para intervenir en el momento que surgen conflictos entre estudiantes utilizamos procesos y activaciones de protocolo”.

Según el Ministerio de Educación Pública (2015), los protocolos se presentan como una herramienta práctica y accesible diseñada para respaldar tanto al personal de los centros educativos como a la población estudiantil y a la comunidad educativa en general, con el objetivo de manejar de manera más efectiva las amenazas que puedan surgir. Se evidencia que estos protocolos son utilizados al surgir los diferentes conflictos que se pueden presentar, además, estos protocolos están diseñados para ser accesibles y útiles, ayuda a educadores, estudiantes y comunidad estudiantil en general a manejar y poder actuar de manera efectiva a las diversas amenazas.

Por medio de lo mencionado anteriormente se destacan aspectos importantes, la prevención secundaria se enfoca en disminuir las situaciones que presentan amenazas en la población, en su mayoría son poblaciones en riesgo o vulnerables. Por otro lado, se utilizan los distintos protocolos de actuación para el control de estos, ya que estos trabajan especialmente en la situación que se está presentando. Cada protocolo tiene su proceso de actuación para una atención más adecuada.

Comunicación asertiva

Con respecto al tercer propósito referido a la exploración de cambios en la comunidad estudiantil a partir de los procesos en cuanto al afrontamiento de conflictos interpersonales, analizamos los hallazgos a partir de cada tema explorado. Se pretende conocer si se manifiesta un cambio con respecto a años anteriores relacionado a los

conflictos interpersonales presentados en la actualidad al conocer las acciones realizadas por el Departamento de Orientación.

De acuerdo a los instrumentos realizados a los estudiantes, la comunicación asertiva suele variar entre grados académicos, ya que se expresa por las personas de undécimo grado lo siguiente: “al menos en nuestra generación hay como un tipo de acuerdo que para llevarla en paz y como vienen las giras, cena y graduación hemos estado tranquilos”.

Lo anterior, demuestra un acuerdo grupal sobre cómo llevar los problemas en este caso donde los estudiantes han presentado pocas peleas o conflictos durante el año, viéndose recompensados con el permiso o el visto bueno de ciertas actividades, como parte de su último año en el colegio.

En contraste, las y los participantes explican que ciertos estudiantes no ven como una prioridad el notificar al Departamento de Orientación o a otros/as funcionarios/as de posibles conflictos, sino que se enfocan en la pelea física, como la única solución.

Para denotar lo anterior, una de las personas estudiantes expresa lo siguiente: “Claro que se nota la diferencia con respecto a años anteriores casi todos suelen resolver bien los conflictos, es más a veces es como la manera de pensar de la gente que los lleva a llegar a pelearse”

En las entrevistas realizadas el estudiantado comentó que, el Departamento de Orientación ha promulgado ciertos cursos o actividades entre el estudiantado para promocionar un mejor ambiente en el colegio previniendo conflictos. Se preguntó más al respecto y hablaron de la ayuda de un bufete de abogados aportando su conocimiento sobre la ley penal juvenil. El estudiante 3 agrega: “Esto ha ayudado como a que vean que pasa, si hacen ciertas cosas y que los estudiantes no tenemos consecuencias por ser menores de edad”

La mediación desde una perspectiva educativa es explicada por Agreda (2004), como una herramienta en que la comunidad de un centro educativo aprenda a regular los conflictos de manera pacífica. De esta manera, se logra que los conflictos se resuelvan de manera más asertiva.

El Departamento de Orientación resalta que al realizar las clases en los distintos grupos estudiantiles se les explica que al surgir algún conflicto que pueda escalar y no puedan resolver por sí mismo hablar con algún profesor o profesional en Orientación.

Lo anterior, es descrito por los estudiantes de noveno, quienes explican: “Al menos en nuestro grupo no hay tanto problemas ni peleas, pero también sabemos de otros

estudiantes y grupos del gen que la verdad al haber algún conflicto no buscan resolver de otras maneras, sino que lo que hacen es quitarse la camisa y pelear afuera”.

Esto subraya que a pesar de las acciones que se puedan realizar hay estudiantes que no ven otra línea de resolución de conflictos, sino que solo actúan y lo hacen en muchos casos de forma violenta.

Los discentes en el grupo focal extendieron este tema al comparar los conflictos más recientes del año 2024 con lo vivido en el 2022, al explicar y recordar lo siguiente: “Cuando entramos hubo la pelea del comedor que fue horrible, con sangre en los pasillos y que se sentía una vibra en el cole también horrible y que todavía de esa pelea siguen pasando y repitiendo en televisión”.

Hay ciertos eventos ya descritos en palabras de los estudiantes que no se han revivido a la misma escala y que a partir de esto si ayudó a la realización de nuevas acciones preventivas por parte del Departamento de Orientación, ayudando a que un evento así no se repitiera. Con respecto a la actualidad, las y los estudiantes describen que se siguen presenciando bastantes conflictos, pero no en la misma escala con tantos estudiantes implicados, si no que suelen ser dos personas nada más.

Las estudiantes de décimo y undécimo grado describen los conflictos actuales de la siguiente manera: “Todavía hay pleitos, pero son entre dos personas nada más, nadie más se mete y si suelen grabar o estar ahí, pero nada más, por lo menos no son como el que hubo hace tiempo que hasta lo siguen pasando en noticias”

Con respecto a conflictos Ospino (2023) explica que siempre ha habido conflictos y estos siempre existirán, a pesar de lo anterior, el autor destaca que desde el regreso de la pandemia los conflictos han aumentado en comparación con años previos a este evento.

Como parte del grupo focal las y los estudiantes de décimo y undécimo afirman que los conflictos han disminuido desde el primer año al regresar de la pandemia a la actualidad. Incluso, se expresa que la intensidad de conflictos, como peleas físicas ha disminuido.

Relacionado con lo anterior, Ospino (2023) también aporta que a pesar de que la violencia y las situaciones relacionadas a conflictos siempre han existido, no se puede ocultar que en estos años los casos han ido en alza, lo que podría estar vinculado al regreso a clases después de la pandemia pero que es un fenómeno por estudiar.

A pesar de lo anterior, las y los estudiantes explican: “Yo siento que ahora no hay tanto problema como antes y se han puesto mucho las pilas, sobre todo con el Orientador 4; siento que ha habido cambio”

En el caso de las estudiantes de décimo año, explican que la comunicación en su grupo se centra principalmente en un subgrupo al que ellas mismas pertenecen, describiéndolo de la siguiente manera: “La comunicación en grupo prácticamente está limitada a nosotras, sobre todo para evitar problemas”. Durante la entrevista, señalaron a otra compañera que participó en el trabajo y a dos estudiantes más que se encontraban fuera del aula.

Lo anterior, se puede entender como un mecanismo de los estudiantes para evitar el conflicto, al identificar a otros discentes con los que pueden llegar a tener desacuerdos, además se añade que cada estudiante suele tener su subgrupo.

Con respecto a lo anterior, se puede decir que las estudiantes han creado un subgrupo como manera de convivencia y prefieren evitar o limitar la convivencia con los otros estudiantes, esto nos permite analizar sobre la dinámica que puede haber en el colegio y la comunicación entre distintos grupos y la identificación de estrategias usadas por los discentes en la institución.

Al describir todo lo anterior, se indaga sobre cómo los y las participantes manejan sus conflictos en el centro educativo suele variar entre grupos y generaciones, ante eso se concluye que muchos de los estudiantes tienen presente el Departamento de Orientación como una posible solución a resolver los problemas o conflictos.

También, varios estudiantes a pesar de saber sobre el Departamento de Orientación ignoran esta posibilidad y abordan los conflictos por medio de golpes o maneras que los llevan a consecuencias graves a pesar de la promulgación de este para tratar de llegar a acuerdos o activar los distintos protocolos del MEP.

Relaciones entre pares

Relacionado a la relación entre pares los estudiantes si han notado gran diferencia en cómo la convivencia en sus grupos ha mejorado en relación con el año 2022 en el que regresaron a la presencialidad.

Los estudiantes en el grupo focal extendieron este tema al comparar los conflictos más recientes del año 2024 con lo vivido en el 2022 explicando y recordando lo siguiente: “Cuando entramos hubo la pelea del comedor que fue horrible, con sangre en los pasillos y que se sentía una vibra en el cole también horrible y que todavía de esa pelea siguen pasando y repitiendo en televisión”.

El evento descrito anteriormente, se puede decir que marcó un antes y un después en cómo las personas ven el colegio y como lo siguen viendo con la repetición de los videos por este evento que marcó a los estudiantes.

Para dar contexto al lector el conflicto descrito fue un acontecimiento entre varios estudiantes donde tuvieron que intervenir organizaciones como fuerza pública y cruz roja por la gravedad del suceso; hay que agregar que muchos de los padres de familia intervinieron luego de que ocurrió el suceso, además que circuló una supuesta amenaza al personal del colegio provocando incluso una menor asistencia de estudiantes en los días posteriores. Este evento fue transmitido en distintas noticias locales y nacionales.

Este evento en palabras de los estudiantes no se ha revivido a la misma escala y que a partir de esto si ayudó a poder trabajar en la prevención de que un evento así se repitiera. Con respecto a la actualidad los estudiantes describen que se siguen presenciando bastantes conflictos, pero no en la misma escala con tantos estudiantes implicados.

Las estudiantes de décimo y undécimo grado describen los conflictos actuales de la siguiente manera: “Ahora hay pleitos todavía, pero son entre dos personas nada más, nadie más se mete y si suelen grabar o estar ahí, pero nada más, por lo menos no son como el que hubo hace tiempo que hasta lo siguen pasando en noticias”

Con respecto a conflictos Ospino (2023) explica que siempre ha habido conflictos y estos siempre existirán, a pesar de lo anterior el autor destaca que desde el regreso de la pandemia los conflictos han aumentado en comparación con años previos a este evento.

También describieron un conflicto reciente al momento de realizar la entrevista que involucra a dos chicas del colegio, las estudiantes también explican que los conflictos del año 2024 suelen ser más habituales entre chicas. Esto es detallado en la investigación de Mejía y Weiss (2018) quienes realizaron una investigación con mujeres estudiantes en cuatro escuelas distintas, destacando los conflictos habituales entre estas y los eventos iniciadores.

Al preguntar sobre la convivencia personal con sus pares los estudiantes explicaron su situación limitándose a su sección o generación y sus distintas perspectivas y experiencias denotando ciertas diferencias entre cada uno.

En el caso de las estudiantes de undécimo explicaron que tienen una buena convivencia, sobre todo en el caso de undécimo que tienen el acuerdo de estar tranquilas y tranquilos de cara a eventos propios del último año como la graduación o la cena por otro lado a pesar de lo anterior, se explica: “Igual cada uno decide con quien estar la mayoría del tiempo porque ya conocemos a muchos de los compañeros”.

Por parte, las estudiantes de décimo explican que no hay tal cual una convivencia de grupo, sino que solo tratan de compartir entre su grupo de amigas, explicando: “No hay

buena convivencia hemos tenido la suerte de estar siempre en la misma sección y uno sabe en los años que hemos estado en el cole, con quien estar y quién no y mantenerse de lejitos”

El Departamento de Orientación agrega que, suelen haber discusiones entre estudiantes y depende de la gravedad de estos conflictos se toman distintas acciones describiendo lo siguiente: “Depende de la situación y la gravedad del conflicto, porque hay veces que ellos creen que se enjachan o sí que miran mal a otros y a partir de eso el conflicto puede escalar y es cuando la mayoría asisten a Orientación, lo que se puede hacer es hablar con las dos partes y esclarecer la situación, en ocasiones se puede hacer hasta un tipo de “contrato” en que los estudiantes van a parar el conflicto y si la situación continúa comenzaría un proceso de investigación y adjudicar consecuencias impuestas por el colegio”.

Basado en lo anterior, se puede conocer como el Departamento de Orientación ayuda a la mediación en ciertos casos para evitar consecuencias más graves a los estudiantes, también que hay que agregar que estas técnicas preventivas ayudan a una mejor convivencia en el centro educativo.

Por último, los y las estudiantes de noveno explicaron que en el caso de ellos/as si hay una buena convivencia grupal pero no suelen compartir con otras secciones de su nivel o que suelen limitar la comunicación al expresar: En nuestra sección no hay problemas, pero si sabemos de otras secciones donde hay un poco más de desorden.

Relacionado con la información aportada tanto por los estudiantes como de parte del Departamento de Orientación, se subraya que ambas partes aportan la misma idea de diálogo y hay congruencia entre las partes relacionadas a este objetivo.

Por parte del departamento se han implementado distintas estrategias las cuales han disminuido los conflictos. Sin embargo, se podría decir que los estudiantes en sí no están aprendiendo habilidades para resolver los conflictos, sino que simplemente están siendo separados para evitar hacinamientos y de esta manera disminuir los casos presentes y constantes de violencia.

También, ambas partes aportan que existen estudiantes confrontativos y que no buscan una resolución de conflictos pacífica presentando distintas situaciones como empujones, insultos, etcétera.

A pesar de lo anterior, ambas partes concuerdan que las relaciones han mejorado con el tiempo o al menos hay cierta mejora o disminución de conflictos a través de los años, esto refleja que el trabajo realizado en la institución está haciendo efecto. Además, algunos estudiantes resaltaron la tarea orientadora y el cambio en la institución al haber cuatro

orientadores tomando en cuenta que en el algún momento hubo nada más dos para toda la institución.

Gestión de las emociones (inteligencia emocional)

Con respecto al manejo de las emociones, los y las estudiantes asimilan bien los conceptos de estos, pero les fue más complicado identificar conceptos propios o algún ejemplo relacionado.

Se aporta por parte de la estudiante 5 de undécimo que al menos ella si identifica una diferencia con el pasar de los años a como ella resuelve o maneja los conflictos explicando lo siguiente: “El cómo manejo las emociones sí que viene mucho de uno mismo, pero con el pasar de los años no voy a pensar igual como pensaba en séptimo a como pienso en quinto, por ejemplo, hay muchos séptimos que, si reaccionan explotando con todo el mundo, por ejemplo, que traen un problema de la casa al cole.”

Los y las estudiantes en el grupo focal si llegan a un punto en común y es que ellos si pueden observar una mejoría en el colegio relacionado a distintos temas como comunicación asertiva, manejo de emociones y relaciones interpersonales, además, agregan que el Departamento de Orientación si ha sido una pieza clave en este proceso trabajando estos temas en las clases de Orientación y promulgando distintas estrategias que no lleven a peores consecuencias, de esta manera entendiendo que se ha tenido que enfocar más en la prevención secundaria.

Sobre la gestión de emociones no se puede dejar de lado la asertividad, la cual es importante al momento de llegar a algún conflicto ya que esto permite tener una conversación sin insultos u otros que pueden llegar a escalar a un conflicto más grave como los que ya han quedado evidenciado en el presente trabajo.

Los estudiantes en el grupo focal subrayan: “Si no has dicho que al no poder solucionar nada con la otra persona asistamos a Orientador o profe”

Lo anterior, se refiere a un mecanismo usado por el Departamento de Orientación para prevenir consecuencias más graves y realizar una mediación entre los estudiantes, en el caso que no tenga que ver con alguna situación citada en el reglamento del colegio.

La asertividad es una conducta y no una característica de la personalidad, se considera que es una habilidad, por lo que todas las personas pueden desarrollar, este comportamiento facilita que los individuos se sientan más satisfechos consigo mismo y con los demás (Naranjo, 2011).

Todo lo anterior nos ayuda a comprender que la disminución de conflictos va relacionado a la mejoría de los anteriores aspectos y que el departamento de Orientación si ha sido un agente de cambio por medio de la planificación y aplicación de sus programas.

Capítulo V

Conclusiones y recomendaciones

Tomando en cuenta el análisis realizado, se originan las siguientes conclusiones, las cuales se van a presentar a partir de los propósitos de investigación planteados.

Propósito general

Comprendo los procesos preventivos que implementa el Departamento de Orientación en apoyo al estudiantado para el afrontamiento de conflictos interpersonales.

- Ante la situación que vive la institución educativa en cuanto a conflictos entre estudiantes, la cual estuvo más latente después de la pandemia, más que procesos preventivos se ha tenido que actuar ante las situaciones conflictivas ya presentes, poniendo en práctica protocolos, abriendo expedientes. Sin embargo, la priorización de acciones inmediatas limita el desarrollo de una cultura preventiva donde se fortalezcan las habilidades sociales del estudiantado.
- Se ha empleado la prevención secundaria al identificar de manera temprana algunas situaciones que pueden llegar a ser conflictivas y poniendo en práctica los quehaceres de Orientación al emplear grupos focales o talleres con los discentes, poniendo sobre la mesa temas de relevancia que podrían beneficiar a la población y disminuir los conflictos. Mas, sin embargo, los profesionales en ocasiones no dan abasto y hay tanto detrás de las actitudes violentas de los estudiantes, como su estilo de crianza, valores, lugar de residencia, o situaciones pasadas que muchas veces la institución no logra detectar.
- Por otro lado, se denota que el conflicto está implícito en el centro educativo y las y los estudiantes están conscientes de esto a través de los años que han podido estar en el colegio, pero se detecta una mejoría en la conducta de sus compañeros; y compañeras a partir del trabajo desde la prevención secundaria que ha implementado el Departamento de Orientación.

En relación con el propósito específico 1: Identifico los tipos de conflictos interpersonales más habituales en el colectivo estudiantil.

- Cuando los estudiantes se encuentran con situaciones que les producen estrés o tienen dificultades a nivel personal, suelen ser más conflictivos y confrontativos presentando así violencia verbal
- El no manejar las emociones o no comunicarse de manera adecuada puede crear conflictos, a pesar de que el inicio de la interacción sea a partir del juego este puede terminar en un tipo de violencia física o acoso escolar.

- El hacinamiento y la educación en las familias influyen en algunos de los comportamientos de los discentes provocando comportamientos catalogados como daño relativo a las pertenencias.
- Se identifican los tipos de conflictos en la institución por parte de los estudiantes que, a pesar de conocer y convivir con los casos presentados, reconocen una clara disminución de altercados en la institución además se describe que los casos más actuales se suelen ver involucrados menos estudiantes.

En cuanto al propósito específico 2: Reconozco la puesta en práctica de los tipos de prevención aplicados por el Departamento de Orientación.

- El trabajar temáticas de desarrollo de habilidades de comunicación asertiva, resolución de conflictos y otros en los distintos niveles ha sido beneficioso para manejar situaciones graves.
- El desarrollar temáticas de habilidades para la vida, intereses vocacionales, gestión de las emociones y otros son útiles en el estudiantado en sus procesos personales y su futuro.
- Los protocolos, han sido y son una herramienta útil al identificar situaciones de riesgo en el estudiantado y el manejo de los mismos.
- Los orientadores y docentes han implementado el dividir al estudiantado en los momentos de recreos, hora de almuerzo y lecciones libres, en el caso de los y las estudiantes las cuales sólo llevan ciertas materias se les ha dado un horario adaptado para que solo deban ir pocos días a la semana a la institución, estas acciones han sido beneficiosas ya que, se han disminuido las situaciones conflictivas.

El propósito específico 3: Exploro los cambios en la comunidad estudiantil a partir de los procesos en cuanto al afrontamiento de conflictos interpersonales.

- A partir de la perspectiva de los estudiantes se evidencia el aumento de conflictos entre estudiantes en la institución en el año 2022, con casos graves que ya se han explicado en este trabajo, a pesar de lo anterior tanto los estudiantes como el departamento de Orientación si observan un cambio y un mejor ambiente en las relaciones entre estudiantes.
- Durante el primer año de regreso a la presencialidad luego de pandemia se presentan distintos tipos de conflictos descritos por los participantes de la institución marcando un antes y después en el centro educativo pero que no se ha vuelto a presentar en la misma escala, siendo un cambio progresivo durante los

años hasta la actualidad por medio de distintos mecanismos aplicado en la institución dando los resultados esperados.

- Se reconoce el aporte de orientadores que llegan más recientes a la institución señalando que se nota una mejoría en el ambiente, liberando la carga al departamento al repartir las funciones.

En cuanto al propósito específico 4: Elaboro un recurso tecnológico para que el departamento de Orientación brinde información necesaria al estudiantado.

- Se concluye que el equipo del departamento de Orientación carece de un recurso tecnológico con el que se puedan comunicar de manera masiva con el estudiantado. Por lo que se sugiere que la página web no solamente tenga como propósito la prevención de conflictos y material relacionado a este tema, sino también espacios como calendarios virtuales e información que los profesionales consideren relevante para su labor y de esta manera que cada estudiante pueda acceder a la información.
- Los recursos tecnológicos generan una comunicación más dinámica y estrecha entre los discentes y los profesionales del departamento de Orientación.

Recomendaciones

Con el fin de contribuir a la disminución de los conflictos interpersonales que se presentan en la institución, así como visibilizar la importancia de los tipos de prevención tanto primaria como secundaria, se plantean las siguientes recomendaciones dirigidas a la población, en este caso a los docentes, estudiantes y departamento de Orientación, así como al Ministerio de Justicia y Paz y a estudiantes de la carrera de Orientación que quieran investigar acerca de la temática afín.

Ministerio de Educación Pública

- Desarrollar planes de acuerdo a las problemáticas identificadas en el centro educativo basado en los resultados entregados de la investigación para la disminución de futuras problemáticas.
- Implementación de equipos interdisciplinarios en los colegios ubicados en lugares con riesgos sociales para aportar desde cada disciplina al centro educativo.
- La Orientación en las instituciones educativas cuenta con décadas de trayectoria, por lo que se esperaría una estructura consolidada que permitiera el desarrollo pleno de los programas de Orientación. No obstante, se ha identificado que múltiples tareas, que podrían ser asumidas por otras personas, recaen en los profesionales de la Orientación, afectando el cumplimiento de las funciones establecidas para los departamentos de esta disciplina.
- Ante esta situación, se recomienda a las autoridades del Ministerio de Educación, especialmente a aquellas vinculadas con el servicio de Orientación, supervisar el ejercicio de las funciones para las cuales se contrata a estos especialistas. En muchos casos, la presión por parte de las autoridades institucionales ha llevado a que los profesionales de la Orientación asuman tareas conocidas dentro del gremio como “apaga incendios”, desviándose de su labor principal.

Docentes

- Siempre tener una línea de comunicación abierta entre los y las docentes y el departamento de Orientación, las reuniones mensuales entre profesores, profesoras guías y Orientadores u Orientadoras es de gran importancia para tener presente cuales son las problemáticas a las que se enfrentan y tener planes de acción que involucren a ambos.
- Llevar a cabo una constante actualización sobre los distintos protocolos, reglamento del colegio para poder llevar a cabo una mejor labor en la institución.

Departamento de Orientación

- Incorporar mayor cantidad de estrategias dirigidas a la población estudiantil, donde se implemente la prevención primaria, evitando así la aparición de futuros conflictos interpersonales entre el estudiantado.
- Implementar estrategias como talleres para padres, madres o encargados/as, sobre temas como comunicación asertiva, evitar conflictos, violencia, entre otros; con la finalidad de que los encargados tengan las herramientas necesarias para apoyar a sus hijos e hijas y trabajar de la mano con el departamento de Orientación.
- Plantear diagnósticos a los estudiantes para la identificación de futuras situaciones y el abordaje desde la Orientación.
- Para que la página web se convierta en un medio efectivo de aprendizaje y prevención, no solo para el estudiantado, sino también para la comunidad educativa en general, el Departamento de Orientación debe implementar estrategias que resulten atractivas para las diferentes poblaciones. Una opción sería incluir fotografías o trabajos realizados por los estudiantes en diversas materias, siempre que estos estén vinculados a la prevención de conflictos.
- Es importante que el departamento de Orientación se acerque a las familias ya que esta es el primer escenario de aprendizaje y requiere especial atención, ya que en su núcleo se generan los modelos de comunicación que los y las estudiantes reproducen en el contexto educativo. Esta cuestión adquiere aún mayor relevancia cuando dichos modelos son disfuncionales o están en riesgo de serlo. Es por tal razón que se convierte la familia en una red de apoyo para la prevención primaria y en casos de violencia manifiesta en prevención secundaria.

Ministerio de Justicia y Paz

- Acercarse a los centros educativos o al centro educativo mostrando mediante la exposición de la ley penal juvenil, cuáles son las consecuencias legales a las que se podrían enfrentar los estudiantes tras enfrentamientos físicos, con la finalidad de que el estudiantado no desconozca los riesgos a los que como ciudadano se debe encarar si agrede tanto física como verbalmente a otro o incluso si daña alguna pertenencia así como también apoyar con información de los pasos que se deben seguir si se está siendo acosado(a) o intimidado(a), esta sería información que les funciona a los estudiantes para el futuro.
- Impulsar el desarrollo de nuevas leyes y de proyectos que involucren a padres, madres y encargados legales para la disminución de conflictos en centros

educativos, tomando en cuenta que el hogar es el primer hogar de enseñanza de los estudiantes.

Estudiantes de la carrera de Orientación

- Se recomienda a las próximas personas que investiguen acerca del tema, trabajar con un enfoque cuantitativo, con la intención de que la cantidad de personas participantes sea más amplia, así como abordar el tema desde una perspectiva de crianza y cómo esta influye en el comportamiento de las personas, y que este fue un tema latente en la investigación.
- Al haber más años de diferencia entre el evento de la pandemia y el momento de leer el presente trabajo poder investigar sobre posibles consecuencias en estudiantes de colegio para el desarrollo y adaptación de estrategias al abordar desde Orientación.

Limitaciones

Como parte de las limitaciones se puede identificar que, por el tipo de trabajo, siendo este cualitativo se conoce de mejor manera a los distintos participantes del trabajo, pero limita la cantidad de estudiantes implícitos en la investigación.

Relacionado a lo anterior se entiende que se dejan de lado la mayoría de perspectivas del estudiantado para enfocarse en una pequeña cantidad de la población estudiantil.

Por otra parte, el análisis está basado en las perspectivas de estos estudiantes y el departamento de Orientación, pero también en la manera en que se recolectó y organizó por parte de las personas investigadoras, quiere decir que muchas de las creencias y experiencias influyen en los resultados de la presente investigación. La misma información podría variar la perspectiva de análisis entre investigadores.

También la cercanía con los participantes de la investigación puede influir en la realización de la presente investigación ya que el contacto no solo se limita a completar los ítems, sino que se plantea una conversación previa y posterior que puede ir o no relacionada con lo abordado en la investigación, además aspectos ajenos a la investigación como la observación de la institución que puede cambiar el punto de vista de las personas investigadoras.

El tipo de investigación está basada en el interés de la profundidad de las experiencias lo que lleva a recibir una cantidad de información más amplia lo que puede dificultar la

precisión de los datos al momento de digitalarlos, además por lo extenso que es el material es difícil realizar una comparación con otras investigaciones.

Alcances

Desde los alcances de la investigación se logró tener un acercamiento significativo en el cual se pudo conocer el sentir tanto de Orientadores como estudiantes, conocer la visión de ambas partes dentro de los conflictos interpersonales vivenciados en la institución genera mayor amplitud sobre el tema que además involucra a ambos. Los docentes porque son los que viven los conflictos y los y las Orientadoras porque son quienes acompañan en la solución o prevención de estos.

El darle voz a los y las estudiantes dentro de una investigación se considera un alcance significativo, ya que conocer sus sentires beneficia a que se pueda brindar un mayor apoyo en esta área.

Capítulo VI

Diseño de la propuesta, referencias y apéndices

Diseño de la propuesta: Página web

Link: <https://sites.google.com/view/departamento-deorientacion-com/departamento-de-orientaci%C3%B3n>

Colegio Gregorio José Ramírez Departamento de Orientación

Departamento de Orientación

Integrantes del Departamento de Orientación

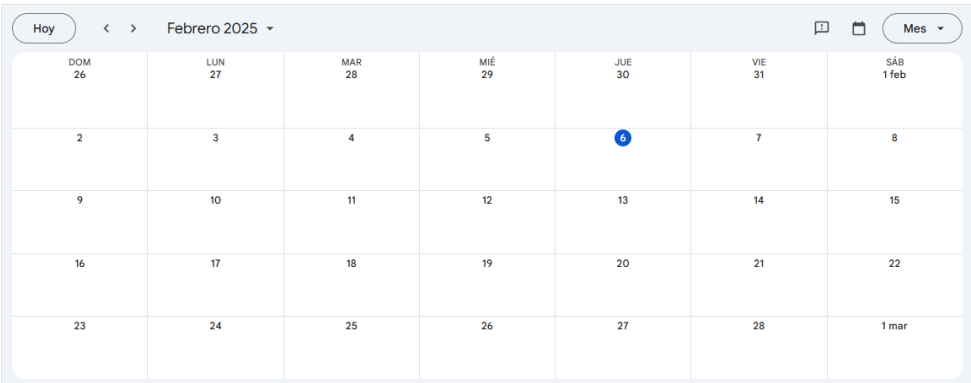
Colegio Gregorio José Ramírez Departamento de Orientación

Noticias

Actividades Semana de Orientación
Actividades que se realizaron en la semana de Orientación

Inscripciones a actividades de la semana de Orientación
En esta pestaña se encuentran las inscripciones a las distintas actividades


Colegio Gregorio José Ramírez Departamento de Orientación



Calendar interface showing February 2025. The calendar grid includes days from DOM 26 to SÁB 1 feb. A blue circle highlights the 6th of February. The name 'Johan Alfaro' and 'Google Calendario' are visible at the bottom.

DOM 26	LUN 27	MAR 28	MIE 29	JUE 30	VIE 31	SÁB 1 feb
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	1 mar

Colegio Gregorio José Ramírez Departamento de Orientación



Video player interface showing a video titled 'Colegio Gregorio José Ramírez- Asertividad y sus derechos'. The video content shows two women sitting on a couch. A red play button is centered over the video. A 'Mirar en YouTube' button is at the bottom left.

Vídeo para estudiantes

En este video se detalla la importancia de la asertividad, sobre todo en este inicio de año lectivo

Apéndices

Apéndice A

De antemano se les agradece por el tiempo y la información compartida

Propósito: Identificar los tipos de conflictos interpersonales más habituales en el colectivo estudiantil.

Criterio de selección: Docentes que laboren en el Colegio Gregorio José Ramírez por un tiempo estimado de cinco años o más.

De antemano se les agradece por el tiempo y la información compartida para llevar a cabo la presente investigación.

Entrevistadores	Correos
Cindy Fernández Conejo	cindy.fernandez.conejo@est.una.ac.cr
Johann Alfaro Pérez	johann.alfaro.perez@est.una.ac.cr
Elena Chinchilla Fernández	maria.chinchilla.fernandez@est.una.ac.cr

Consentimiento.

La presente entrevista forma parte del trabajo final de graduación titulado: “Procesos preventivos en el abordaje de conflictos interpersonales en adolescentes desde el departamento de orientación”, el mismo tiene como propósito “Comprendo los conflictos interpersonales de la población estudiantil y el abordaje preventivo desde el departamento de Orientación y cuerpo docente”. El tiempo de duración es de aproximadamente 40 minutos. Se garantiza el anonimato de las personas informantes. A través de la participación voluntaria en esta entrevista se consiente el uso de la información y la grabación esto con el fin de no pasar por alto u olvidar algún dato relevante lo anterior será para fines de la investigación.

Información inicial

Cantidad de estudiantes

Características de los estudiantes

Contexto dónde se ubica la institución, ubicación, comunidad, etc.

I Contexto y Participantes:

1. ¿Podría describir cómo son las relaciones interpersonales en el colectivo estudiantil?
2. ¿Podría brindar información sobre alguno o algunos de los conflictos interpersonales más recientes en la institución?
3. ¿En qué edades específicamente suelen estar más presentes estos conflictos?
4. Mencione detalles sobre cuál es su papel en la institución y de qué manera se abordan los conflictos interpersonales desde su perspectiva.
5. ¿Cuáles son los conflictos más comunes que observamos entre los estudiantes en el aula?
6. Hay factores externos como problemas familiares o sociales que se pueden percibir como contribuyentes a los conflictos en el entorno escolar

Identificación del/ los Conflictos

7. ¿Cómo define los conflictos interpersonales en el contexto educativo?
8. ¿Cómo percibe usted la presencia de conflictos interpersonales en la institución?
9. Desde su perspectiva cuáles son las razones por las se desarrollan los conflictos
10. ¿Has notado algún aumento en ciertos tipos de conflictos en los últimos años?
¿Cuáles serían?

Observaciones

Apéndice B

De antemano se les agradece por el tiempo y la información compartida para llevar a cabo la presente investigación.

Criterio de selección: Dos profesionales en Orientación que hayan tenido acercamiento a la población desde los diversos tipos de prevención (primaria y secundaria)

Entrevistadores	Correos
Cindy Fernández Conejo	cindy.fernandez.conejo@est.una.ac.cr
Johann Alfaro Pérez	johann.alfaro.perez@est.una.ac.cr
Elena Chinchilla Fernández	maria.chinchilla.fernandez@est.una.ac.cr

Consentimiento.

La presente entrevista forma parte del trabajo final de graduación titulado: “Procesos preventivos en el abordaje de conflictos interpersonales en adolescentes desde el departamento de orientación”, el mismo tiene como propósito “Reconozco la puesta en práctica de la prevención primaria y secundaria aplicada por el Departamento de Orientación” El tiempo de duración es de aproximadamente cuarenta minutos. Se garantiza el anonimato de las personas informantes. Se consiente el uso de la información y la grabación esto con el fin de no pasar por alto u olvidar algún dato relevante lo anterior será para fines de la investigación.

Prevención Primaria

1. Tienen la posibilidad de implementar los programas de orientación en sesiones o talleres de Orientación con estudiantado? ¿Qué temáticas abordan a profundidad?
2. Realiza el departamento de Orientación acciones con padres y madres o encargados (as) de los y las estudiantes?
3. ¿Qué otras actividades, programas o acciones se han implementados por parte del departamento de Orientación para prevenir la ocurrencia de conflictos interpersonales entre los estudiantes?

4. ¿Realiza el departamento de Orientación acciones de prevención a través de la capacitación a docentes y profesores (as) guías? Si es así ¿Qué temas son los que se han tomado en cuenta?

5. ¿Consideran que se necesita algún apoyo adicional para poder trabajar desde el departamento de orientación la prevención primaria en el centro educativo?

Prevención secundaria

5. ¿Qué acciones toma el departamento de Orientación para intervenir en el momento en el que surge un conflicto entre los estudiantes?

6. ¿Cuál es el proceso que sigue el departamento de Orientación para abordar los conflictos una vez que han ocurrido?

7. ¿Qué recursos o servicios específicos ofrece el departamento de Orientación para ayudar en la resolución de conflictos entre los estudiantes?

8. ¿Qué estrategias se toman en cuenta para que el estudiantado logre la restauración de las relaciones entre pares?

Apéndice C

De antemano se les agradece por el tiempo y la información compartida para llevar a cabo la presente investigación.

Propósito

Identifico los tipos de conflictos interpersonales más habituales en el colectivo estudiantil.

Conozco el efecto que ha tenido en la comunidad estudiantil el tipo de prevención en cuanto al afrontamiento de conflictos llevado a cabo por el departamento de Orientación.

Criterio de selección: Estudiantes que se encuentren inmersos en Colegio Gregorio José Ramírez por un tiempo estimado de tres años.

Entrevistadores	Correos
Cindy Fernández Conejo	cindy.fernandez.conejo@est.una.ac.cr
Johann Alfaro Perez	johann.alfaro.perez@est.una.ac.cr
Elena Chinchilla Fernández	maria.chinchilla.fernandez@est.una.ac.cr

Consentimiento.

La presente entrevista forma parte del trabajo final de graduación titulado:

“Procesos preventivos en el abordaje de conflictos interpersonales en adolescentes desde el departamento de orientación”, el mismo tiene como propósito “Identifico los tipos de conflictos interpersonales más habituales en el colectivo estudiantil.” “Conozco el efecto que ha tenido en la comunidad estudiantil el tipo de prevención en cuanto al afrontamiento de conflictos llevado a cabo por el departamento de Orientación”. El tiempo de duración es de aproximadamente de una hora. Se garantiza el anonimato de las personas informantes. A través de la participación voluntaria en este grupo focal. Se consiente el uso de la información y la grabación esto con el fin de no pasar por alto u olvidar algún dato relevante lo anterior será para fines de la investigación.

- 1- ¿Se presentan a nivel institucional conflictos en los y las estudiantes? ¿En tal caso podría dar información sobre dichos conflictos?:
 - Tipos de conflictos
 - Situaciones causales aparentes que desencadenan de conflictos
 - Los más comunes dentro del aula
 - Los más comunes fuera del aula
- 2- ¿En qué momentos del horario estudiantil se presentan los conflictos?
- 3- ¿Se presentan conflictos todos los días?
- 4- ¿Podrías describir las formas en las que has visto que se manejan los conflictos entre compañeros/as dentro de la institución educativa?
- 5- ¿Cómo percibe que se manejan los conflictos desde el departamento de Orientación?
- 6- ¿Consideras que ha habido cambios en cómo se manejan los conflictos entre compañeros/as a través de los años? Si es así ¿cuáles serían y cómo han reaccionado usted y sus compañeros/as a estos cambios? ¿Han sido bien recibidos?
- 7- ¿Qué métodos o estrategias nuevas estás utilizando usted y sus compañeros o compañeras para resolver conflictos interpersonales?, ¿de dónde aprendieron esos métodos o estrategias?
- 8- ¿Podrías dar un ejemplo de un conflicto reciente y cómo se manejó a nivel institucional (dirección, orientación u otra instancia)
- 9- ¿Conoce usted sí desde el departamento de orientación desarrollan acciones para prevenir los conflictos? Sí es así ¿Qué es lo que hacen? ¿logran disminuir la cantidad e intensidad de los conflictos?
- 10- ¿Hay algo más que te gustaría agregar sobre el impacto de estos cambios en la comunidad estudiantil?

Grupo Focal Dirigido a estudiantes, para complementar la entrevista

Prevención primaria

¿Qué creen que ayudaría más para prevenir los conflictos entre estudiantes?

¿En la institución se han realizado actividades para prevenir los conflictos? ¿Qué instancia o departamento los desarrolla? ¿Qué efectos creen que han tenido en la comunidad estudiantil?

¿Qué actividades o temas consideran que se pueden abordar desde el departamento de Orientación para generar un impacto positivo en la atmósfera general del colegio? ¿Por qué?

Prevención secundaria

¿Cuáles son los conflictos interpersonales más habituales que existen en el colegio y qué acciones han sido realizadas ante estos conflictos?

¿Han utilizado el acompañamiento del departamento de Orientación al verse inmerso en un conflicto interpersonal?

¿Hay actividades que los lleven a reflexionar sobre los conflictos interpersonales y cómo manejarlos? comenten cuáles serían?

¿Han recurrido al departamento de Orientación para resolver algún conflicto en el colegio?

¿Cómo te ayudó?

Apéndice D

Carta a la institución

Estimado Departamento de Orientación del Colegio Gregorio José Ramírez,

Es un placer dirigirme a ustedes en calidad de Johann Alfaro Pérez, Elena Chinchilla Fernández y Cindy Fernández Conejo, con el propósito de informarles sobre el desarrollo de una investigación que hemos emprendido en el ámbito de la prevención de conflictos interpersonales en el ámbito colegial.

Conscientes de la importancia que tiene el mantenimiento de un ambiente armonioso y propicio para el aprendizaje en el colegio, nos hemos propuesto explorar algunas estrategias de la prevención de departamento de Orientación y conocer los conflictos más habituales que puedan surgir entre los estudiantes. Esta investigación tiene como propósito comprender los conflictos interpersonales de la población estudiantil y el abordaje preventivo desde el departamento de Orientación y cuerpo docente.

Nos complace informarles que hemos seleccionado el Colegio Gregorio José Ramírez como el lugar ideal para llevar a cabo nuestra investigación. Reconocemos el compromiso de su institución con la excelencia académica y el desarrollo integral de los estudiantes, y creemos que nuestra investigación puede aportar valiosos insights que beneficiarán a toda la comunidad educativa.

Para llevar a cabo nuestro estudio, solicitamos su colaboración y apoyo. Nos gustaría coordinar reuniones con el personal del departamento de Orientación para obtener información relevante, así como para compartir nuestras metas y metodología. Su experiencia y conocimiento serán fundamentales para el éxito de la investigación.

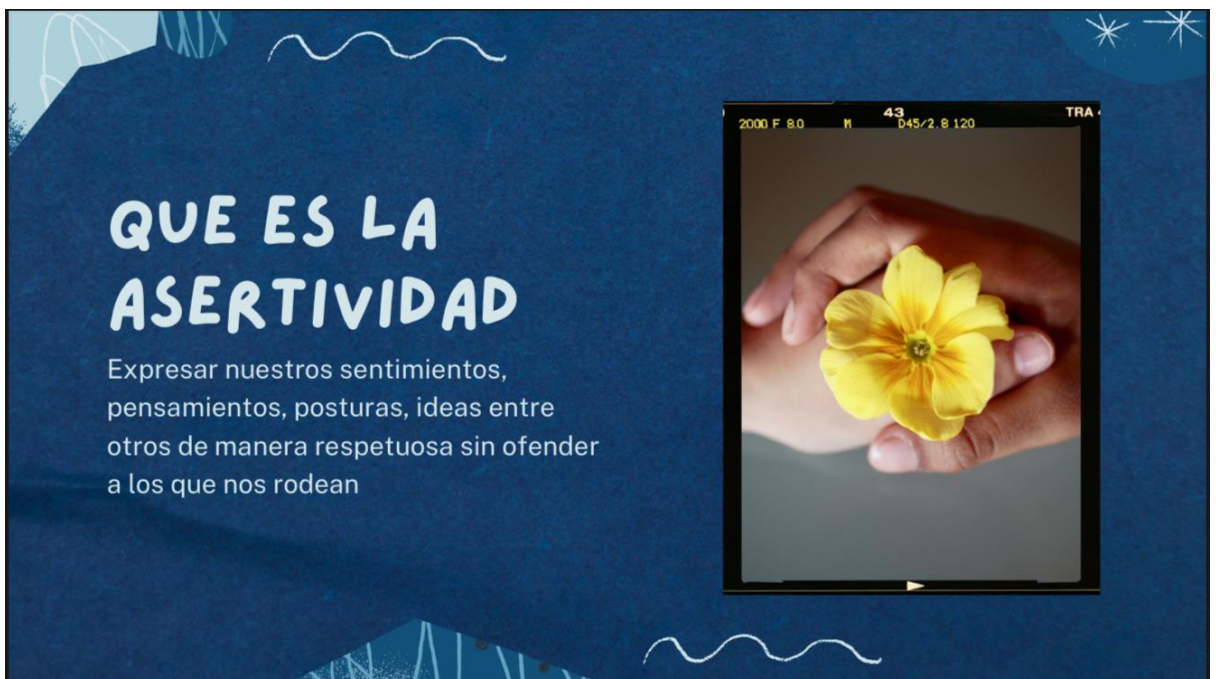
Estamos abiertos a cualquier sugerencia o comentario que puedan tener, y apreciamos de antemano su disposición para colaborar en esta iniciativa. Confiamos que la colaboración y la información que se pueda aportar nos va a ayudar al crecimiento de nuestra investigación y la labor orientadora en el Colegio Gregorio José Ramírez.

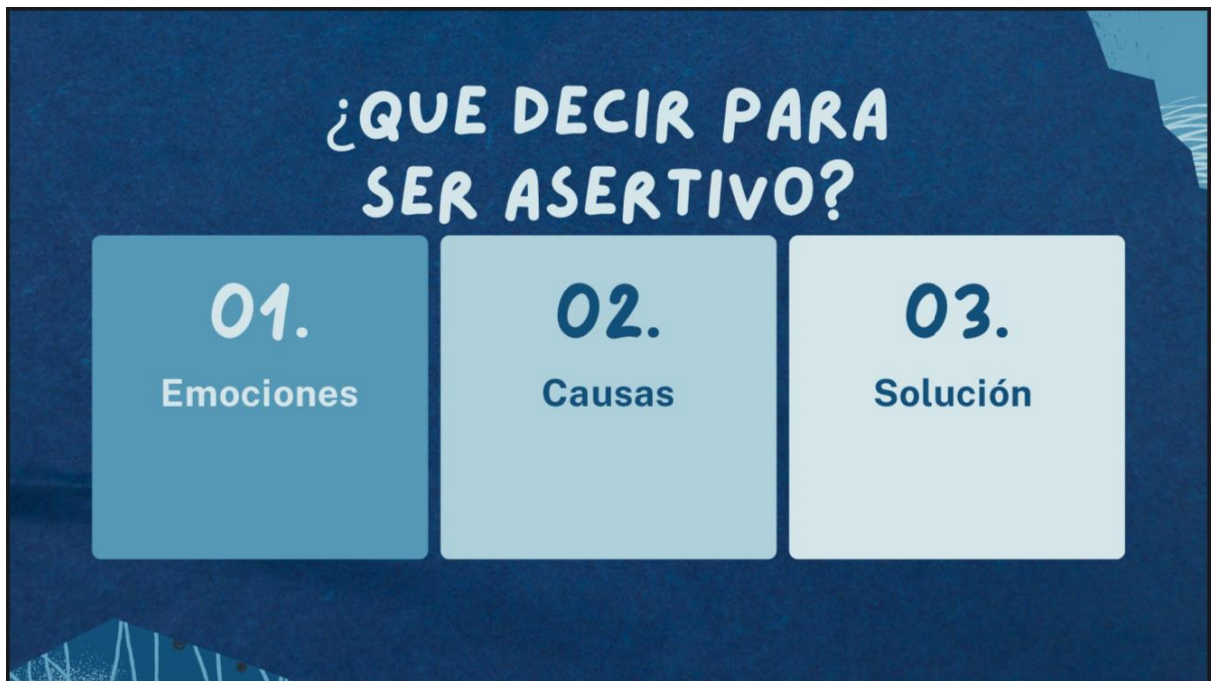
Quedamos a su disposición para coordinar una reunión en la que podamos discutir más detalladamente los aspectos de nuestra investigación y planificar nuestra colaboración.

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=19385

Apéndice F

Actividad sobre la Asertividad

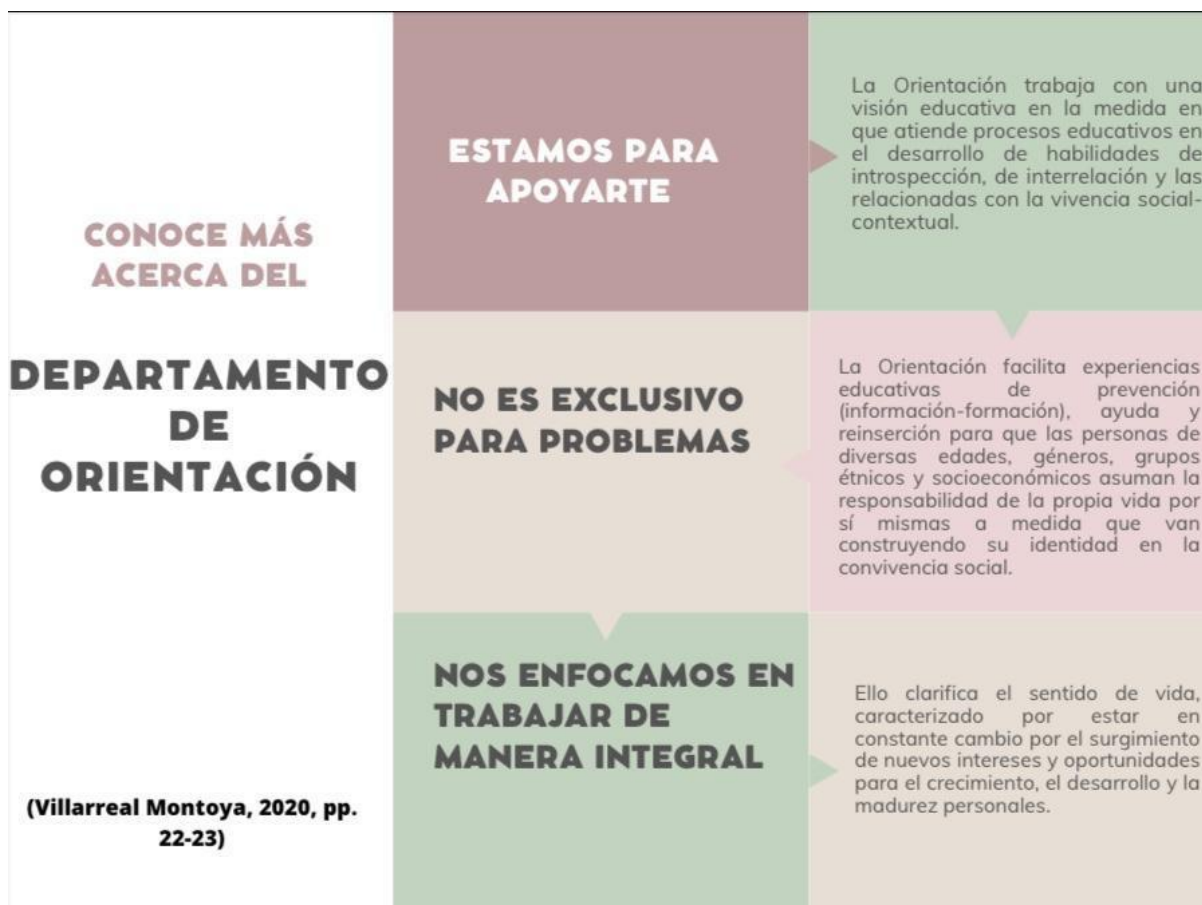




Ayudarte Estudio de Psicología, <https://www.ayudartepsicologia.com/juegos-fomentar-asertividad/>

Apéndice G

Conoce más acerca del Departamento de Orientación



Apéndice H

Actividad Dimensión Individual Manejo de sí mismo



SEMAFORO EMOCIONAL



Rojo. Cuando una emoción es muy fuerte como por ejemplo la ira, la clasificamos en color rojo. Por lo que debemos detenernos y respirar antes de actuar

Amarillo. Si clasificamos la emoción en amarillo. Esta no es tan fuerte pero igual genera incomodidad. Debemos reflexionar antes de actuar.

Verde. Cuando ya paso la euforia que produce en nuestro cuerpo y mente esa emoción, felicidades estamos en verde. ¡Podemos continuar!

RECOMENDACIONES

- 1 Recuerda que tu tienes el control sobre tí mismo, sobre tu cuerpo y tus pensamientos.
- 2 Utiliza técnicas de respiración y relajación: inhalar por 4 segundos, retener el aire 4 segundos, exhalar por 4 segundos.
- 3 Si tienes alguna dificultad recuerda que en el Cole el departamento de Orientación esta para ti.

<https://www.unicef.org/lac/media/30756/file/Las%2012%20habilidades%20transferibles.pdf>

Apéndice I

Consecuencias educativas de los Conflictos Interpersonales

**CONSECUENCIAS EDUCATIVAS DE LOS
CONFLICTOS INTERPERSONALES**

Reglamento- evaluación-aprendizaje. MEP

		
<p>FALTAS</p> <p>Grave: Lenguaje irrespetuoso con cualquier miembro de la comunidad educativa.</p> <p>Gravísima: agresión física contra cualquier miembro de la comunidad educativa</p>	<p>ACCIONES CORRECTIVAS Artículo 137</p> <p>Faltas graves: Traslado a otra sección. Reparación de la ofensa moral o verbal a las personas</p>	<p>ACCIONES CORRECTIVAS Artículo 137</p> <p>Faltas gravísimas: Reparar el daño material o moral a la persona, acciones de carácter educativo o legal, inasistencia.</p>

https://pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=19385

Apéndice J

Infografía Ser menor de edad no te excluye de delitos

SER MENOR DE EDAD NO EXCLUYE DE DELITOS

Leyes de acuerdo a conflictos:



Ley penal juvenil

La información es detallada en la Ley Penal Juvenil y describe lo siguiente sobre conflictos interpersonales en menores de edad:

Lesiones

Cualquier cicatriz, lesión que afecte a algún estudiante es tomado como un delito. (Código Penal arts. 123,124, 125 y 139).



Amenazas

Cualquier amenaza con objetos u entre una o más personas es tomado como delito en la ley penal juvenil.

Debemos tomar en cuenta:

Lo anterior podría tener sanciones varias entre trabajos dirigidas a disminuir daños por medio de trabajo social, sanciones económicas, entre otros.

O la prisión en centros penitenciarios con sanciones de hasta 10 años para personas entre 12 a 15 años y hasta 15 años de prisión para menores entre 15 a 18 años



https://pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=19385

Apéndice K

Actividad Mi Caja de Herramientas, creación propia

IDEA DE ACTIVIDAD

MI CAJA DE HERRAMIENTAS

RESUMEN DE CONTENIDOS

- IDENTIFICACIÓN DE HERRAMIENTAS
- CONTROL DE EMOCIONES
- MÉTODOS ALTERNATIVOS
- RESOLUCIÓN

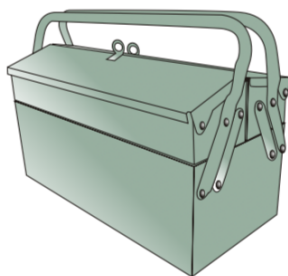
OBJETIVO



Ayudar a los estudiantes a desarrollar un conjunto de herramientas personales y prácticas para manejar y resolver conflictos de manera pacífica, fomentando la reflexión y autoconciencia.

4 de 4

ACTIVIDAD



- El facilitador explica el concepto de "caja de herramientas" metafóricamente.
- Se les dice a los estudiantes que, al igual que un mecánico utiliza diferentes herramientas para arreglar distintos problemas, nosotros necesitamos varias "herramientas" o estrategias para abordar conflictos de formas que sean efectivas.
- Se enfatiza que no todas las herramientas funcionan en todas las situaciones, por lo que es útil tener varias para elegir según el contexto.

Apéndice L

Video desarrollado por los profesionales en orientación Johan Alfaro, Cindy

Fernández y Elena Chinchilla

Temática: Asertividad



Video realizado por



Cindy Fernández
Johann Alfaro
Elena Chinchilla
Profesionales en Orientación

¡Gracias!

Relaciones interpersonales adecuadas mediante una comunicación y conducta asertivas,

María

Luisa

Naranjo

Pereira

(2008)

<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/aie/article/view/9315/17783>

Referencias

- Agreda, M. L. A. (2002). La mediación como herramienta potenciadora de la convivencia juvenil y resolución de conflictos. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 5(1), 4. Recuperado de <http://web.archive.org/web/20041217224526/www.aufop.org/publica/reifp/articulo.asp?pid=208&docid=871>
- Aguilar Alfaro, S., Cordero Rivera, M., Núñez Flores, J. G., Pereira Quirós, R., & Segura González, J. I. (2015). *Abordaje de las situaciones de acoso escolar por profesionales en orientación en los colegios académicos diurnos del Circuito 06 de la Dirección Regional San José Norte, del Ministerio de Educación Pública* (Tesis de licenciatura, Universidad de Costa Rica). Recuperado de <http://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr:8080/jspui/handle/123456789/2646>
- Aguilar Gavira, S., & Barroso Osuna, J. M. (2015). La triangulación de datos como estrategia en investigación educativa. *Educación XXI*, 18(1), 111-135. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/368/36841180005.pdf>
- Alas, W., Linares, M., & Ramos, C. (2019). *Documento técnico base de propuesta de política pública: Prevención de la violencia en el entorno educativo*. Fundación Dr. Guillermo Manuel Ungo. Recuperado de https://pdf.usaid.gov/pdf_docs/PA00XB7N.pdf
- Alban Arguello, A. E. V., & Molina, N. E. C. (2020). Metodologías de investigación educativa. *Recimundo*, 4(2), 45-60. Recuperado de <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/860>
- Álvarez García, D., Dobarro González, A., Álvarez Pérez, L., Núñez Pérez, J. C., & Rodríguez, C. (2014). La violencia escolar en los centros de educación secundaria de Asturias desde la perspectiva del alumnado. *Educación XXI*, 17(2), 147-170. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11162/160061>
- Álvarez, L., Álvarez, D., González, P., Núñez, J., & González, J. (2006). Evaluación de los comportamientos violentos en los centros educativos. *Psicothema*, 18(4), 679-685. Recupera de <https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/26662/Psicothema.2006.18.4.686-95.pdf;jsessionid=E470DCFF927E4CC47D3CFF21677C03C1?sequence=1>
- Álvarez-Gayou Jurgenson, J. L. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa: Fundamentos y metodología*. Recuperado de

<http://mayestra.files.wordpress.com/2013/03/bibliografc3ada-de-referencia-investigac3b3n-cualitativa-juan-luis-alvarez-gayou-jurgenson.pdf>

Arguedas, I. (Ed.). (2015). *Orientación para la prevención: El desarrollo teórico de la orientación: Un aporte de la Universidad de Costa Rica*. Recuperado de <https://www.orientachile.cl/wp-content/uploads/2016/07/El-desarrollo-teórico-de-la-Orientación.pdf>

Alvarado, I. (Ed.). (2015). *Orientación para la prevención: El desarrollo teórico de la orientación: Un aporte de la Universidad de Costa Rica*. Recuperado de <https://www.orientachile.cl/wp-content/uploads/2016/07/El-desarrollo-teórico-de-la-Orientación.pdf>

Ballestín, B., & Fábregues, S. (2018). *La práctica de la investigación cualitativa en ciencias sociales*. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/332212935_La_practica_de_la_investigacion_cualitativa_en_ciencias_sociales_y_de_la_educacion

Bisquerra, R. (Coord.). (2009). *Metodología de la investigación educativa*. Madrid, España: Recuperado de https://www.academia.edu/38170554/METODOLOGÍA_DE_LA_INVESTIGACIÓN_EDUCATIVA_RAFAEL_BISQUERRA_pdf

Bujosa, M. C., Figueras, S., & Castro, M. (2018). Estrategias para la resolución de conflictos en educación física. *Apunts. Educación Física y Deportes*, 3(133), 50-67. Recuperado de <https://revista-apunts.com/estrategias-para-la-resolucion-de-conflictos-en-educacion-fisica/>

Bolaños, D., & Stuart Rivero, A. J. (2019). La familia y su influencia en la convivencia escolar. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(5), 140-146. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202019000500140&script=sci_arttext

Cadenas, D. M. (2007). El rigor en la investigación cualitativa: Técnicas de análisis, credibilidad, transferibilidad y conformabilidad. Recuperado de: <https://www.semanticscholar.org/paper/El-Rigor-en-la-Investigación-Cualitativa%3A-Técnicas-Cadenas/c827fbfd78a3e0ad8808071c2fb9464cf2974d68>

Cardozo Rusinque, A. A., Morales Cuadro, A. R., & Martínez Sande, P. A. (2020). Construcción de paz y ciudadanía en la Educación Secundaria y Media en Colombia. *Educação e Pesquisa*, 46. recuperado de <https://www.scielo.br/j/ep/a/j69mF7WZtBBVjHZYDxW4xqz/?format=html&lang=es>

- Caro, L. (s.f). Técnicas e instrumentos para la recolección de datos. Recuperado de <https://www.lifeder.com/tecnicas-instrumentos-recoleccion-datos>.
- Castellanos Sánchez, L. R., & Florencio Arellano, S. (2020). *Nivel de agresividad en adolescentes en tiempo de COVID-19 de una Institución Educativa Particular Huancayo-2020* (Tesis de licenciatura). Recuperado de <https://hdl.handle.net/20.500.12848/1965>
- Castiblanco-Montañez, R.A, Laza-Vasquez, C., y Pulido- Acuña, G.P., (2012). La fenomenología para el estudio de la experiencia de la gestión de alto riesgo. Recuperado de: https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1695-61412012000400015&script=sci_abstract
- Caurín Alonso, C., Morales Hernández, A. J., & Fontana Vinat, M. (2019). Convivencia en el ámbito educativo: Aplicación de un programa basado en la empatía, la educación emocional y la resolución de conflictos en un instituto español de enseñanza secundaria. *Cuestiones Pedagógicas*, 27, 97-112. Recuperado de <https://revistascientificas.us.es/index.php/Cuestiones-Pedagogicas/article/view/8562/7606>
- Cerdas-Agüero, E. (2021). Prevención de la violencia: La voz de los jóvenes adolescentes. *Universidad de Costa Rica*. <https://doi.org/10.15359/tdna.37-70.8>
- Colegio Profesional en Orientación. (2012). *Código de ética en orientación*. Recuperado de <https://www.cpocr.org/wp-content/uploads/2012/10/CÓDIGO-DE-ÉTICA-CPO-5-nov-12.pdf>
- Corbetta, P. (2007). *Metodología y técnicas de investigación social*. Madrid: Mc Graw Hill.
- González-Díaz, Acevedo-Duque, Guanilo-Gómez, Cruz-Ayala, Katusca. (2021) *Ruta de Investigación Cualitativa-Naturalista una alternativa para estudios gerenciales*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8145525>
- De Moebio. (27). *Revista de epistemología de ciencias sociales*. Recuperado de <https://adnz.uchile.cl/index.php/CDM/article/view/25939>
- Del Angel, J. S. (2008). *La autorreproducción del sistema de la ciencia en el campo académico de la comunicación en México: Una reflexión a partir de Niklas Luhmann* (Tesis doctoral). Recuperado de https://descubridor.banrepcultural.org/discovery/fulldisplay/alma99101244718970748/6/57BDLRDC_INST:57BDLRDC_INST

- Del Carmen Camacho-Sojo, Y., Vinent-Mendo, M., & Céspedes-Quiala, A. (2019). Orientación y mediación educativa en conflictos escolares. *Maestro y Sociedad*, 16(2), 247-258. Recuperado de <https://maestrosociedad.uo.edu.cu/index.php/MyS/article/view/4881/4226>
- Di Napoli, P. N. (2012). Jóvenes, violencia y escuela: Un análisis de las relaciones entre grupos de pares en dos escuelas secundarias de la Argentina. *Revista Austral de Ciencias Sociales*, 23, 1-13. <https://doi.org/10.4206/rev.austral.cienc.soc.2012.n23-02>
- Díaz, R. R. G., Duque, Á. E. A., Gómez, S. L. G., & Ayala, K. C. (2021). Ruta de investigación. *Revista de Investigación*, 12(3). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8145525>
- Díaz, V. L., Castro, S. Q., & Arguedas, F. Z. (2013). Programa educativo para la prevención y el manejo de la violencia escolar. *Enfermería Actual en Costa Rica*, 24. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/448/44826081007.pdf>
- Díaz, K. (2023, Mayo 02). MEP llama a denunciar el bullying y promover la convivencia sana en centros educativos. *Ministerio de Educación Pública*. Recuperado de <https://www.mep.go.cr/noticias/mep-llama-denunciar-bullying-promover-convivencia-sana-centros-educativos>
- Fadiman, J (2010). Teorías de la personalidad. Editorial Alfaomega Grupo Editor. México. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/451628878/Teorias-de-la-personalidad-6-edicion-Frager-y-Fadiman-pdf>
- Flecha García, J. R., & García Yeste, C. (2007). Prevención de conflictos en las comunidades de aprendizaje. *Idea La Mancha: Revista de Educación de Castilla-La Mancha*. Núm.4, 72-76. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2506069>
- Flick, U. (2007). Introducción a la investigación cualitativa. Ediciones Morata S.L. Recuperado de <https://es.slideshare.net/slideshow/introduccion-a-la-investigacion-cualitativa-251133744/251133744>
- Frías, C. (2015). La Orientación como disciplina y profesión. En Mata A. (Ed), *El desarrollo teórico de la Orientación: Un aporte de la Universidad de Costa Rica*. (pp. 15-50). Universidad de Costa Rica. Recuperado de <https://www.orientachile.cl/wp-content/uploads/2016/07/El-desarrollo-teórico-de-la-Orientación.pdf>
- Galtung, J. (2002). Conflicto, guerra y paz, a vista de pájaro. *Cuadernos Bakeaz*, (54), 1-8. Recuperado de <https://www.gernikagoraturuz.org/portfolio-item/conflicto-guerra-y-paz-a-vista-de-pajaro/>

- García, M., HURTADO, P. A., QUINTERO, D. M., RIVERA, D. A., & UREÑA, Y. C. (2018). La gerenciales. *Revista de ciencias sociales*, 27(4), 334-350. Recuperado de <https://scholar.google.co.ve/citations?user=LjZdhxMAAAAJ&hl=es>
- Gómez, M. (2018). Elementos constitutivos de la identidad disciplinar y profesional de la Orientación. Conceptualización del objeto de estudio de la Orientación como disciplina actualmente. En Colegio de Profesionales en Orientación (Comp.), Memoria II Congreso Nacional de Orientación “Identidad disciplinar y contexto social en la práctica profesional de la Orientación”. San José, Costa Rica. Pp. 427-430. Recuperado de <https://congreso2018.cpocr.org/wp-content/uploads/2018/04/Memoria%20Congreso%20de%20Profesionales%20en%20Orientación%202018.pdf>
- Giorgi, A. (2009). The descriptive phenomenological method in psychology: A modified Husserlian approach. Duquesne University Press. *ResearchGate*, 41(2), 269-276. DOI:[10.1163/156916210X526079](https://doi.org/10.1163/156916210X526079) Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/270636436_Giorgi_A_2009_The_descriptive_phenomenological_method_in_psychology_A_modified_Husserlian_approach_Pittsburgh_PA_Duquesne_University_Press_233_pp_ISBN_978-0-8207-0418-0_2500_paper
- Gómez, A. (2012). Bullying: El poder de la violencia. Una perspectiva cualitativa sobre acosadores y víctimas en escuelas primarias de Colima. *Revista mexicana de investigación educativa*, 18(58). Recuperado de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-6662013000300008
- Gonzales-Díaz, R. R., Acevedo-Duque, Á. E. A., Guanilo-Gómez, S. L., & Cruz-Ayala, K. C. (2021). Ruta de investigación cualitativa - naturalista: Una alternativa para estudios gerenciales. *Portal de revistas Científicas y Humanísticas de la Universidad del Zulia, Revista de Ciencias Sociales*. Vol. 27. <https://doi.org/10.31876/rcs.v27i.37011> Recuperado de <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/article/view/37011>
- Granja, D. (2015). El constructivismo como teoría y método de enseñanza. *Sophia, Colección de Filosofía de la Educación*. Núm.19, pp. 93-110. DOI: 10.17163/soph.n19.2015.04 Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4418/441846096005.pdf>

- Greco, C. (2019). Relaciones entre pares: Aceptación, rechazo, victimización, agresión. Su importancia para el diseño de intervenciones en salud mental en educación primaria. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*. Vol.28. Pg.575. Recuperado de <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/124549>
- Guevara, R. (2014). La Orientación como disciplina y profesión en el contexto del Ministerio de Educación Pública, según decreto Ejecutivo No 37135-MEP. *Conexiones: una experiencia más allá del aula*, 6(2),11-17. Recuperado de <https://mep.janium.net/janium/Documentos/orientacion.pdf>
- Guillermo, L. Y. (2017). Programa de técnicas asertivas para mejorar las relaciones interpersonales de los estudiantes de educación primaria. *In Crescendo*, 8(2), 179-191. Recuperado de <https://www.studocu.com/es-mx/document/universidad-autonoma-metropolitana/administracion-i/dialnet-programa-de-tecnicas-asertivas-para-mejorar-las-relacione-6223025/44053705>
- Hamui-Sutton, Alicia; Varela-Ruiz, Margarita (2013) La técnica de grupos focales, Investigación en Educación Médica. *ELSEVIER*. Vol.2, 50-60. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733230009.pdf>
- Hernández, P. (2008) *Métodos cualitativos para estudiar a los usuarios de la información* (1era. ed.). UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. Recuperado de <https://libros.metabiblioteca.org/server/api/core/bitstreams/c9b8bde9-e136-4693-85e1-f947df39d34c/content>
- Hernández-Ulloa, F. (2017). *Análisis de las relaciones entre exclusión social, violencias y consumismo en jóvenes de Los Guido de Desamparados*. Tesis (licenciatura en sociología). UCR, Universidad de Costa Rica. Recuperado de <https://www.kerwa.ucr.ac.cr/items/5f01435a-4119-432d-be42-e8ef95764030>
- Herrera Santi, P. M. (1997). La familia funcional y disfuncional, un indicador de salud. *Revista cubana de medicina general integral*, 13(6), 591-595. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21251997000600013&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Lahitte, H. B., & Sánchez Vázquez, M. J. (2013). Tratamiento de resultados en diseños cualitativos: La aplicación del Análisis Descriptivo. *Revista Latinoamericana de Metodología de las Ciencias Sociales*, 3(2). Recuperado de https://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.6157/pr.6157.pdf

- López Barrón, G. y Hernández Amaro, D. (2012). *Violencia escolar en Adolescentes de Secundaria* (Tesis de Licenciatura en Psicología educativa) Universidad Pedagógica Nacional. Recuperado de <http://200.23.113.51/pdf/29346.pdf>
- López C., Carvajal C., Soto M., Urrera P. (2013) Factores asociados a la convivencia escolar en adolescentes. *Educación y educadores*, 16(3), 383-410. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/834/83429830001.pdf>
- Martínez, C. (2018). Investigación descriptiva: definición, tipos y características. Recuperado de <https://s9329b2fc3e54355a.jimcontent.com/download/version/1545253266/module/9548087569/name/Investigación%20Descriptiva.pdf>
- Martínez, V. (14 de marzo, 2023) Costa Rica vive la emergencia pedagógica más grave', dicen sindicatos del MEP. La Nación. Recuperado de <https://www.nacion.com/el-pais/educacion/sindicatos-critican-gestion-del-mep-no-hay-ruta-de/OZROWNAEQJCUJG4CAVO5JOQ5SY/story/>
- Mejía Hernández, J. M., & Weiss, E. (2018). La violencia entre chicas de secundaria. *Torrossa*, 297-322. Recuperado de <http://digital.casalini.it/4672920>
- Merlinsky, G. (2006). La Entrevista como Forma de Conocimiento y como Texto Negociado: notas para una pedagogía de la investigación. *Cinta de Moebio, Revista de Epistemología de Ciencias Sociales* 27, 248-255 Recuperado de <https://www.moebio.uchile.cl/27/merlinsky.html>
- Ministerio de Educación Pública. (2015). Transformación curricular: fundamentos conceptuales en el marco de la visión “Educar para una Nueva Ciudadanía”. Recuperado de <https://www.mep.go.cr/sites/default/files/documentos/transf-curricular-v-academico-vf.pdf>
- Ministerio de Educación Pública. (2022, Marzo). Casos de Violencia Intrafamiliar, Extrafamiliar y Escolar, 2018-2020. Merced, San José, Costa Rica. Recuperado de <https://www.mep.go.cr/sites/default/files/2024-05/casosviolenciaintrafamiliarextrafamiliaryescolar-2020.pdf>
- Ministerio de Educación Pública. (s.f) Protocolos de actuación y normativa vigente. Recuperado de: <https://www.mep.go.cr/programas-proyectos/protocolos-actuacion>
- Nucci, L., Hasebe, Y., & Lins-Dyer, M. T. (2005). Adolescent psychological well-being and parental control. In J. Smetana (Ed.), *Changing boundaries of parental authority during adolescence: New directions for child and adolescent development*, 108, 17-30. doi: 10.1002/cd.125. PMID: 16121894.

- Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (2019). El apoyo de la FAO para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible en América del Sur – Panorama. Santiago de Chile. 72 pp. Recuperado de <http://www.fao.org/3/ca3884es/ca3884es.pdf>
- Ospino, A. (2023, 16 de marzo) Conflictos y bullying toman las aulas: MEP contabiliza 101 casos en un mes. Recuperado de <https://www.crhoy.com/nacionales/conflictos-y-bullying-toman-las-aulas-mep-contabiliza-101-casos-en-un-mes/>
- Papalia, D., Wendkos, S. y Duskin, R. (2009). Psicología del Desarrollo. Mc.GRAW-HILL/ interamericana editores, S.A para el estudio de la experiencia de la gestación de alto riesgo. *Enfermería Global*, 11(28), https://www.academia.edu/12711436/Papalia_Wendkos_y_Duskin_Psicolog%C3%A1a_del_desarrollo_11_edic_Mc_Graw_Hill
- Peligero Molina, A. (2010). La prevención de la violencia desde el sistema educativo. *IPSE-ds*. Revista de Intervención Psicosocioeducativa en la desadaptación social. recuperado de https://accedacris.ulpgc.es/bitstream/10553/10786/5/la_prevenccion_de_la_violencia.pdf
- Pérez, J. J. N., & Galiana, L. (2015). Prevención del conflicto escolar en primer ciclo de primaria. Investigación aplicada en intervención social. *Prisma Social*, (15), 562-608. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=353744533016>
- Cabezas-Pizarro & Monge-Rodríguez. (2014). Influencia del Entorno donde se Ubica el Centro Educativo en la Presencia del Acoso en el Aula. *Actualidades Investigativas en Educación*, 14(3), 87-110. Retrieved December 08, 2024, Recuperado de: http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-47032014000300004&lng=en&tlng=es.
- Quecedo, R. Castaño, C. (2002) Introducción a la metodología de investigación cualitativa. *Revista de Psicodidáctica*. España. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/175/17501402.pdf>
- Quirós, M. V. (2015). Administración educativa y la gestión de los conflictos estudiantiles. *Gestión de la educación*, 35-64. recuperado de https://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:YWfnLvSH7kIJ:scholar.google.com/+prevencion+de+conflictos+en+secundaria+costa+rica&hl=es&as_sdt=0,5&as_ylo=2013&as_yhi=2023

- Rayo, J. T. (2005). *Convivencia escolar y resolución pacífica de conflictos*. Dirección General de Orientación Educativa y Solidaridad. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/11162/3104>.
- Reyes Altamirano, C. E., Rosero, L. G. (2022). La violencia escolar entre pares y el comportamiento post pandemia en los estudiantes del quinto grado paralelos A y B de Educación General Básica, de la Unidad Educativa" UK SCHOOL" del cantón Ambato (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato-Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación-Carrera de Educación Básica). Recuperado de: <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/35275>
- Rodríguez-Gómez, J. M. (2008). Los docentes ante las situaciones de violencia escolar. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 11(3), 37-42. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=217015205005>
- Rodríguez-Rodríguez, R. (2021). CARACTERIZACIÓN DE LA VIOLENCIA ESCOLAR EN ESTUDIANTES DE SECUNDARIA DE UNA INSTITUCION EDUCATIVA DE LA CIUDAD DE IQUITOS, PERÚ 2019. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12918/8424>
- Rosario, C. (1970). Sobre el concepto de socialización en las ciencias sociales. *Revista de Ciencias Sociales*, (1), Recuperado de: <https://revistas.upr.edu/index.php/rcs/article/view/9097/7495>.
- Ruiz, M. D. G., & El Olivo, I. E. S. (2015). El conflicto y sus tipos en el ámbito escolar. *Revista aristadigital*, Recuperado de: https://afapna.com/aristadigital/archivos_revista/2015_septiembre_0.pdf#page=31
- Saldaña, J., & Urcia, L. (2008). La técnica de recolección de información mediante los grupos focales. Recuperado de: <https://revistas.udea.edu.co/index.php/ceo/article/download/1611/1264/5142>
- Sánchez-Hernández, Ó., Méndez, F. X., & Garber, J. (2014). Prevención de la depresión en niños y adolescentes: Revisión y reflexión. *Revista de Psicopatología y Psicología clínica*, 19(1), 63-67. Recuperado de http://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:qQMS_znfYDEJ:scholar.google.com/+S%C3%A1nchez-Hern%C3%A1ndez,+
- Sanchiz, M (2009). Modelos de orientación e intervención educativa. Edita: Publicacions de la Universitat Jaume. Recuperado de: <https://libros.metabiblioteca.org/handle/001/123>

- Schmit-Fonseca I., León-Anchía R., Luna-Angulo J., Astorga-Aguilar I., (2019). Riesgos y medidas preventivas sobre uso de redes sociales por parte del estudiantado que cursa educación secundaria en el distrito de Horquetas, Sarapiquí, Heredia, Costa Rica. DOI: 10.15517/isucr.v20i42.41850. Recuperado de: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S2215-24582019000200188&script=sci_abstract&tlng=es
- Straniello, C. (2005). ¿Una educación humanística hoy? *Revista Iberoamericana de Educación* 36(8). Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3170102>
- Strauss, A.L. & Corbin, J. (1990): *Basics of Qualitative Research*. London: SAGE. Tesis de Doctorado, Universidad Veracruzana, Boca del Río, Veracruz, México). DOI: <http://dx.doi.org/10.4135/9781452230153.n4>
- Torres, M. V. T., & Correa, A. G. (2002). Educación socio-afectiva y prevención de conflictos interpersonales en los centros escolares. *Revista Interuniversitaria de Formación del profesorado*, (44), 175-189. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/274/27404409.pdf>
- Ugarte, R. (2005). La familia como factores de riesgo, protección y resiliencia en la prevención del abuso de drogas en adolescentes. (p.p. 133-168) Recuperado de: <https://www.academia.edu/download/33861385/1109UGAfac.pdf>
- Urbina, E. C. (2020). Investigación cualitativa. *Applied Sciences in Dentistry*, 1(3). Recuperado de: <https://revistas.uv.cl/index.php/asid/article/view/2574>
- Valenciano, G. (Ed). (2015). *La Orientación y los Procesos de Aprendizaje. El desarrollo teórico de la Orientación: Un aporte de la Universidad de Costa Rica*. Recuperado de: <https://www.orientachile.cl/wp-content/uploads/2016/07/El-desarrollo-teórico-de-la-Orientación.pdf>