

Alcance del defensor escolar: mediador de conflictos en Educación Media General

Scope of the school defender: conflict mediator in General Secondary Education

Kaimers Díaz ¹

Rebeca Rivas ²

Universidad de Los Andes, Mérida, Venezuela^{1,2}

asthard18@gmail.com¹

rebeaerivasm@hotmail.com²

Fecha de recepción: 29/03/2023

Fecha de aceptación: 12/05/2023

Pág: 18 – 32

Resumen

Este estudio describe, analiza y reflexiona el alcance del defensor escolar como mediador de conflictos en los estudiantes de Educación Media General; para fomentar la disciplina y los valores éticos en la comunidad educativa. Esta investigación se desarrolló bajo el enfoque cualitativo, ubicada en un nivel exploratorio y con un diseño de campo; el proceso de exploración fue desarrollado en una institución de Educación Media ubicada en la parroquia Arias, municipio Libertador del Estado Bolivariano de Mérida, con veintiún estudiantes (21) informantes claves. El estudio reveló un problema de conducta (indisciplina y desorientación) en dichos estudiantes, durante las mediaciones de los docentes. Tras la indagación efectuada en el ambiente escolar, se concluye que es necesario impulsar un plan de acción, orientación, promoción y socialización de valores, dado que se refleja el bajo fomento de los deberes y derechos de los niños, niñas y adolescentes consagrados en la Ley Orgánica para la Protección de Niños, Niñas y Adolescentes (LOPNNA).

Palabras clave: conflictos, defensor escolar, indisciplina, mediador, orientación, valores.



Esta obra está bajo licencia CC BY-NC-SA 4.0.

Abstract

This study describes, analyzes and reflects on the scope of the school defender as a conflict mediator in General Secondary Education students; while promoting discipline and ethical values in the educational community. This research was developed under the qualitative approach, located at an exploratory level and with a field design. The exploration process was developed in a Secondary Education institution located in the Arias parish, Libertador municipality of the Bolivarian State of Mérida, with twenty-one students (21) key informants. The study revealed a behavior problem (indiscipline and disorientation) in these students, during the mediations of the teachers. After the investigation carried out in the school environment, it is concluded that it is necessary to promote a plan of action, orientation, promotion and socialization of values, since it reflects the little promotion of the duties and rights of children and adolescents enshrined in the Organic Law for the Protection of Boys, Girls and Adolescents (LOPNNA).

Key words: conflicts, school defender, indiscipline, mediator, orientation, values.

Introducción

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV) (1999) conjuntamente con la Ley Orgánica para la Protección de Niños, Niñas y Adolescentes (LOPNNA) (2000), son las legislaciones que abrieron el camino para promover la nueva concepción de la “educación”, considerada como “derecho humano”.

De la misma manera, la nueva visión legislativa educativa de la Ley Orgánica de Educación (LOE) (2009), manifiesta en su artículo N^o 3 lo siguiente:

La educación tiene como finalidad fundamental el pleno desarrollo de la personalidad y el logro de un hombre sano, culto, crítico y apto para convivir en una sociedad democrática, justa y libre, basada la familia como célula fundamental y en la valorización del trabajo; capaz de participar activa, consciente y solidariamente en los procesos de transformación social; consustanciado con los valores de la identidad nacional y con la comprensión, la tolerancia, la convivencia y las actitudes que favorezcan el fortalecimiento de la paz entre las naciones y los vínculos de integración y solidaridad latinoamericana (p. 2).

Así Venezuela, a través de la LOPNNA, la CRBV y la LOE, se puso en sintonía con el pensamiento que se mueve universalmente en torno a la consideración de la educación como derecho humano, tal como se observa en la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño (1990), y en los postulados promovidos por la Organización de la Naciones Unidas para

la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO).

A la par de los planteamientos anteriores, desde la perspectiva educativa, diversos conocimientos teóricos promueven la visión de educar para aprender a ser, a hacer y a convivir. En este sentido, la mediación y la gestión de emociones son aspectos que comienzan a emerger como propuestas educativas para atender las situaciones problemáticas o conflictivas generadas en las aulas de clase para favorecer la convivencia y el desarrollo del proceso de enseñanza y aprendizaje.

De esta manera, el pensamiento educativo del legislador venezolano en relación a métodos de disciplina debe atender a formas de mediación o modos de canalizar situaciones que conduzcan al fomento de emociones o relaciones basadas en el afecto, tolerancia y empatía que se apoyan en la Ley Orgánica para la Protección de Niños, Niñas y Adolescentes (LOPNNA) (2000), que expresa en su artículo 56:

Todos los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a ser respetados y respetadas por sus educadores y educadoras, así como a recibir una educación, basada en el amor, el afecto, la comprensión mutua, la identidad nacional, el respeto recíproco a ideas y creencias, y la solidaridad (p. 14).

Ahora bien, sabemos que la adolescencia es una etapa evolutiva difícil, no solo para quienes atraviesan este periodo sino también para quienes deben convivir o forman parte de la dinámica educativa formativa de los adolescentes, tal es el caso de los padres de familia y personal docente que constantemente interactúan con ellos, en este periodo evolutivo en el que los estudiantes reaccionan en función de su emotividad y de estados de ánimo sensibles y cambiantes. Esta situación de extrañeza de sí mismos y de descontrol de sus emociones en función de una lucha entre depender de otros y ser autónomos mostrando independencia y rebeldía, impregnan sus relaciones sociales y la convivencia e interacciones personales con compañeros de aula, padres o profesores generando problemas para atender normas y propósitos educativos.

Según Perinat (2003) al llegar a la adolescencia “la crítica y la disconformidad, las idealizaciones o búsqueda de otras realidades, las aspiraciones que tienen como telón de fondo del mundo adulto los llevan a tomar posiciones” (p. 154). Estos cambios producen repercusiones inmediatas en el escenario escolar, es así como sus actitudes, su expresión verbal y lenguaje corporal muestran estados de sensibilidad y reactividad propias de la etapa, que demandan manejar parámetros y mediaciones que permitan manejarse con sentido en el ambiente escolar y socializar de manera adecuada.

En efecto, el ser humano es considerado desde el momento de su nacimiento como un ser susceptible de ser socializado. Desde el momento de la concepción el ser humano, se ve reflejado o envuelto en un entorno de interacción de intuiciones y apreciaciones a fines al proceso de socialización.

De la misma manera, es necesario dentro de este estudio exponer el significado de las defensorías educativas, un programa de servicio social formativo dirigido a implementar acciones colectivas tendientes a la promoción de los deberes, derechos y garantías de los niños, niñas y adolescentes con el apoyo de la comunidad educativa en general. Al respecto, Porras (2014) explica que: “(...) éstas consisten en un programa que presta un servicio público cuyo objetivo es la promoción y defensa de los derechos y garantías de los niños, niñas y adolescentes” (p. 45).

Es a partir de lo señalado anteriormente que necesariamente surge una figura importante dentro de las instituciones y procesos educativos que se conoce con el nombre de “defensor escolar”, quien cumple el rol de fortalecer los principios y valores en sus mediaciones, como también, la disciplina, los derechos y deberes de los niños, niñas y adolescentes. Asimismo, vale resaltar el papel que cumplen las defensorías educativas, como servicio público del ente rector en materia de educación con el objeto de promover y defender los derechos y garantías de los niños, niñas y adolescentes, en todo el ámbito educativo del país.

De esta manera, la presente investigación estuvo dirigida a la actuación del defensor escolar adscrito al Ministerio del Poder Popular para la Educación, (MPPE), dependiente de la Zona Educativa N^o 14 del Estado Bolivariano de Mérida, Venezuela, en correspondencia a su alcance ante los problemas de indisciplina y desorientación de los estudiantes de 3er año de Educación Media General, con el fin de recabar información útil, oportuna e ineludible hacia el perfil del defensor escolar, las técnicas o herramientas al momento de prevenir y solucionar conflictos entre docentes - estudiantes - institución educativa e identificar los factores que inciden en la conducta desorientada de estos estudiantes. A su vez, promover modos de reflexión mediante estrategias didácticas que favorezcan la gestión de emociones y la puesta en práctica de valores que puedan fomentar entornos de aprendizaje sanos dispuestos para la convivencia y la construcción cooperativa de saberes.

Por todos los planteamientos anteriores, se pretende analizar el alcance del defensor escolar como mediador de conflictos ante los problemas generados por la indisciplina o la limitada gestión de las emociones de los estudiantes adolescentes en la Educación Media General. A su vez para alcanzar este gran objetivo se debió diagnosticar las competencias del defensor escolar en los casos de indisciplina o conflicto escolar de los estudiantes de Educación Media General y explorar las acciones socioeducativas de mediación dispuestas o ejecutadas por el defensor escolar ante los conflictos o las conductas de indisciplina de los estudiantes.

La escuela como formadora de valores

Machado y Guerra (2009), señalan que: “(...) entre los entornos de más decidida influencia en la formación de las personas se encuentra la escuela, la cual actúa como agente reforzador de las normas, valores y costumbres del hogar, además de brindar al niño o niña nuevas oportunidades de aprendizaje” (p. 3).

Además, el ser humano es por naturaleza sociable, lo que implica que debemos desarrollar actitudes para la convivencia y las relaciones interpersonales. Esto significa que debemos estar preparados para atender a normas que regulen sentimientos, experiencias y modos de actuar cuando estamos en interacción con otros pares, adultos o docentes. Por tanto, la necesidad de establecer normas o reglas responde a espacios que permitan una convivencia saludable entre sus integrantes. Ramírez (2016), haciendo alusión a la convivencia escolar, considera que “la pérdida de valores, modales, respeto, tolerancia, entre otros, puede hacer que la interacción entre las personas se torne cada vez más difícil” (p. 1) y menciona además la existencia de una “inapropiada aplicación del modelo tradicional de solución de conflictos” (p. 4).

Por su parte, Fernández (2007) manifiesta que: “(...) los procesos de orden, disciplina o control se han de apoyar en una organización escolar que favorezca su realidad reflejándose en un clima de centro y de aula positivo” (p. 15).

En tal sentido, en el Documento General de Sistematización de las Propuestas Pedagógicas y Curriculares del Proceso de Transformación Curricular en Educación Media emanado del Ministerio del Poder Popular para la Educación (MPPE) en el año escolar 2016-2017 enuncia:

El área de formación orientación y convivencia en su tema generador de tejido temático establece en uno de sus tantos fines, los Deberes, Derechos y Responsabilidades establecidos en la LOPNNA. La mediación y la conciliación como procesos para la resolución de conflictos y Sistema de protección, Defensorías, Consejos de Protección y Consejos de Derecho de niños, niñas y adolescentes. Servicios y entidades de atención que ofrece el sistema de protección de niños, niñas y adolescentes. Sistema de responsabilidad penal de adolescentes (pp. 305-306).

Es fundamental además señalar aquí que la educación es uno de los derechos fundamentales consagrado en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV) y en los tratados internacionales de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. Asimismo, en la Ley Orgánica para la Protección de Niños, Niñas y Adolescentes (LOPNNA) (2000), se debe conocer los diversos elementos sobre los que ésta actúa, así como aquellos que la pueden afectar, en pro de mejorarla debe ser una tarea necesaria y continua.

Por tal motivo, esta investigación comprende el análisis de la actuación del defensor escolar a través de diferentes conceptos, enfoques y teorías, así como investigaciones previas y bases legales, con la finalidad de conocer el perfil del defensor escolar, las estrategias o herramientas utilizadas al momento de abordar problemas disciplinarios y de desorientación de los estudiantes; partiendo del hecho de que para el momento en la institución en estudio se presentaban problemas e inconvenientes con estudiantes por la falta de orientación y disciplina, mostrando conductas inapropiadas en las aulas de clases y dentro de la institución, creando un

ambiente de irrespeto hacia sus demás compañeros y docente de turno.

En este sentido, vale resaltar la importancia de este estudio, el cual tiene una relevancia social, donde la institución educativa y el ente legal de protección del niño, niña y adolescente se fortalezcan, tanto desde el punto de vista institucional para la formación ciudadana, como desde la dimensión humana. Por lo tanto, se fomentará la idea de que el defensor escolar fundamentalmente, junto a los docentes, pueda comenzar a erradicar las conductas de indisciplina y desorientación de los estudiantes de 3er año, mediante un programa especial de talleres formativos a través de un cronograma de conversatorios orientadores a cargo del defensor escolar, contando con la colaboración de docentes, guías y facilitadores en la asignatura “Orientación y convivencia”. De igual forma, los alumnos, puedan coadyuvar en transmitir y divulgar algunos aspectos de la LOPNNA relacionados con la educación y la forma correcta de desempeño escolar.

Defensorías educativas como entes mediadores

En tal sentido, las Defensorías Educativas cumplen un rol de trascendencia clave para el entorno escolar. Entre los servicios a proporcionar por dicho programa se encuentran los siguientes: brindar orientación individual en caso de maltrato o derechos vulnerados a los niños, niñas y adolescentes en el ámbito educativo, apoyo interdisciplinario y detección de los casos que ameritan otros programas o servicios en las instituciones educativas, denunciar ante el Consejo de Protección o ante el Juez competente aquellos casos que ameriten imposición de medidas de protección o que constituyan infracciones de carácter civil, administrativo o penal. Todo ello, con basamento legal a través de la Resolución 447 del Ministerio de Educación, Cultura y Deportes (2001).

Por ello, en este orden de ideas el Programa Defensorías Educativas consiste en la creación y fortalecimiento de defensorías educativas en las 24 zonas educativas del país, las cuales funcionarán de manera coordinada con el Sistema Nacional de Protección. De esta forma, las defensorías escolares cumplen un rol importante dentro de la comunidad educativa, ya que son los mediadores entre padres y representantes y las instituciones educativas. Por otro lado, las defensorías funcionan bajo la potestad de la zona educativa en conjunto con el Consejo Municipal de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (CMDNNA).

En el caso del Municipio Libertador del estado Bolivariano de Mérida, para el año 2023 solo hay 18 defensorías educativas activas de las 25 que corresponde al municipio, y a nivel regional de todo el estado Mérida hay 54 defensorías; cada circuito tiene entre 7 a 9 instituciones entre ellas públicas y privadas, estatales y nacionales, de los cuales hay asignados 54 defensores escolares, según la Zona Educativa del Estado Mérida.

A partir de lo expuesto, en lo ideal, la Defensoría Escolar debe contar con una descripción

detallada o enunciación de las cualidades que debe poseer el Defensor Escolar para la labor mediadora y conciliadora con los niños, niñas y adolescentes.

De la misma manera, el Defensor Escolar debe conocer el Sistema de Protección, ser buen observador y comunicador; con habilidades de organizar y desarrollar actividades formativas en el ámbito de los derechos, garantías y deberes, ser proactivo, reflexivo, creativo, participativo, con un alto compromiso social y humanista. Además, estar centrado y comprometido para desarrollar el trabajo relativo a la promoción, defensa y garantía de los derechos de niños, niñas y adolescentes. En este sentido, entre los servicios a proporcionar se encuentran los siguientes: brindar orientación individual, apoyo interdisciplinario y detección de los casos que ameritan otros programas o servicios.

En concordancia con lo planteado, el artículo 57 de la LOPNNA, formula: La disciplina escolar debe ser administrada de forma acorde con los derechos, garantías y deberes de los niños y adolescentes. En consecuencia:

- a) Debe establecerse claramente en el reglamento disciplinario de la escuela, plantel o instituto de educación los hechos que son susceptibles de sanción, las sanciones aplicables y el procedimiento para imponerlas;
- b) Todos los niños y adolescentes deben tener acceso y ser informados oportunamente, de los reglamentos disciplinarios correspondientes;
- c) Antes de la imposición de cualquier sanción debe garantizarse a todos los niños y adolescentes el ejercicio de los derechos a opinar y a la defensa y, después de haber sido impuesta, se les debe garantizar la posibilidad de impugnarla ante la autoridad superior e imparcial;
- d) Se prohíben las sanciones corporales, así como las colectivas;
- e) Se prohíbe las sanciones por causa de embarazo de una niña o adolescente.

El retiro o la expulsión del niño o adolescente de la escuela, plantel o instituto de educación solo se impondrá por las causas expresamente establecidas en la Ley, mediante el procedimiento administrativo aplicable, los niños y adolescentes tienen derecho a ser reinscritos en la escuela, plantel o instituto donde reciben educación, salvo durante el tiempo que hayan sido sancionados con expulsión (Ley Orgánica para la Protección de Niños, Niñas y Adolescentes (LOPNNA), 2000, pp. 11-12).

Dentro del marco que se ha venido refiriendo, es necesario que el defensor escolar tenga conocimientos suficientes sobre la LOPNNA, ya que de ellos deriva la tarea de promover los derechos de éstos, así como la de prevenir situaciones como: el alto índice de agresividad, repitencia, deserción escolar, bajo rendimiento académico, baja autoestima, hiperactividad,

indisciplina, entre otras, los cuales pueden ocurrir dentro o fuera de las instituciones educativas.

De igual forma, el defensor escolar también debe ejercer un rol orientador al mediar en la problemática escolar con estudiantes, padres y profesores. Por otra parte, algunos defensores escolares requieren de capacitación a fin de contar con habilidades y actitudes necesarias para este cargo, y así evitar conductas no operativas ante la presencia de conflictos en el área escolar.

Sin embargo, los espacios educativos no están ausentes de la presencia de la violencia escolar, la cual incide en el desarrollo normal y la sana convivencia que debe imperar en los mismos, en este sentido Franco (2015) afirma:

Que la cultura de la violencia, al formar parte de la realidad venezolana, se ha instaurado, también, en los centros educativos; siendo necesario realizar una revisión sobre las múltiples formas de convivencia de los niños, niñas y adolescentes, ya que los mecanismos de resolución de conflictos actuales dan a entender que es a través de las agresiones físicas y verbales, como se logran solucionar los problemas. Significa entonces, que es imperioso diseñar mecanismos de resolución de conflictos alternativos, basados en: el reconocimiento, la negociación y la mediación (pp. 104-105).

A partir de esto, en la actuación del defensor escolar una vez llegada la denuncia debe: escuchar los planteamientos por el representante, luego proceder a citar al directivo del plantel (director, coordinador pedagógico y docente) en conjunto con el representante, familiares y el estudiante, intervenir y reflexionar sobre las situaciones y las emociones derivadas para tratar de solucionar y mediar en los conflictos.

Vinculado a esto, un aspecto importante en esta mediación que debe realizar el defensor escolar se fundamenta en tomar en cuenta lo concerniente a la inteligencia emocional; en la actualidad la educación emocional es definida por Bizquerra (2000) como:

La adquisición de competencias que se pueden aplicar a una multiplicidad de situaciones, tales como la prevención del consumo de drogas, prevención del estrés, la ansiedad, la depresión, la violencia, etc. La prevención primaria inespecífica pretende minimizar la vulnerabilidad de la persona a determinadas disfunciones (estrés, depresión, impulsividad, agresividad, etc.) o prevenir su ocurrencia (p. 159).

Asimismo, la educación emocional es un proceso de aprendizaje, en el que la persona logra conocer el mundo de las emociones y lo que implica a nivel social. Dentro de esta educación emocional se encuentran las competencias emocionales; elementos clave para el desarrollo del ser humano permitiendo además tener una mejor interacción social, por ende, mejores relaciones e interacciones sociales.

Método

Desde el punto de vista metodológico, el trabajo de investigación se desarrolló bajo el enfoque cualitativo, siguiendo el paradigma socio crítico, pues se trató de innovar a través de la praxis educativa. Cuya determinación partió del análisis del mismo estudio desde dos elementos fundamentales: tipo de intencionalidad y de realidad, las cuales, según Sandoval (2002):

Son elementos básicos de los cuales devienen las diferencias de tipo epistemológico y técnico entre la investigación cualitativa y la cuantitativa, permitiendo identificar a través de ellos, el enfoque investigativo. Señala el referido autor que en el orden cualitativo la investigación, apunta más a un esfuerzo por comprender la realidad social como fruto de un proceso histórico de construcción visto a partir de la lógica y el sentir de sus protagonistas, por ende, desde sus aspectos particulares y con una óptica interna (p. 11).

La investigación es cualitativa concordando con lo sostenido por Sandoval (2002) quien afirma que: “(...) como el escenario básico de construcción, constitución y desarrollo de los distintos planos que configuran e integran las dimensiones específicas del mundo humano (...)” (p. 15).

De este modo, la investigación es de carácter descriptivo y de campo por cuanto se caracterizan evaluativamente los resultados obtenidos por el alcance del defensor escolar en los problemas de indisciplina de los estudiantes de 3er año de la Unidad Educativa participante. En este sentido, se aplicó el diseño de campo que consiste en la recolección de datos directamente desde los sujetos participantes o de la realidad donde ocurren los hechos (Datos primarios). Así se establece que:

Los informantes, participantes o sujetos de investigación resultan elementos imprescindibles. Ellos aportan la mayor parte de información primaria sobre el problema de investigación. Son los individuos a quienes mayormente se consulta o solicita información determinada. Guillen et al. (2019) señala que: (...) con ellas se obtiene el grueso de la información que permite al investigador comprender el problema y realizar oportunas interpretaciones, los informantes son los sujetos, objeto de estudio, las personas que harán parte de la investigación, pueden ser informantes claves o informantes generales (p. 30).

En atención a lo señalado, los participantes de este estudio fueron el defensor escolar y los veintiún (21) estudiantes de 3er año secciones B y C, con edades comprendidas entre 14 a 15 años.

Arias (2006) manifiesta que: “(...) las Técnicas de Recolección de Datos son las distintas formas o maneras de obtener la información y los instrumentos son los medios materiales que se

emplean para recoger y almacenar la información” (p. 11). Con base en esto se utilizó durante el presente estudio la técnica de Observación directa, según Arias (2006)

Visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad en función de unos objetivos de investigación preestablecidos, la cual es utilizada para obtener un diagnóstico de la situación planteada en la presente investigación (p. 67).

Resultados

En el curso de la asignatura Seminario de Investigación, adscrita al Programa de Profesionalización Docente (PPD), de la Universidad de Los Andes (ULA), durante ocho semanas como pasante de dicha asignatura se realizó un diagnóstico como observador en una Unidad Educativa del municipio Libertador del Estado Bolivariano de Mérida, en el turno diurno, en los años escolares de tercer (3er) año secciones “B” y “C”, con un promedio de matrícula por cada sección de veintiún (21) estudiantes.

Mediante la técnica de la observación y como instrumento la escala de estimación de frecuencia para el registro sistemático de una serie de rasgos o características de los participantes observados, se presencia la problemática de la desorientación, indisciplina en el aula de clase con los distintos docentes de turno, ocasionando en distintas mediaciones con los docentes interrupción en el discurso educativo, falta de atención al docente, irrespeto hacia los demás compañeros de clase, uso de equipos tecnológicos como teléfonos celulares, poca obediencia a las órdenes del personal directivo, administrativo y docente. Como también, se evidenció durante las horas académicas la falta de charlas, conversaciones, intervenciones del orientador y defensor escolar en los problemas mencionados de esta índole.

En suma, cabe resaltar que una de las limitantes sigue siendo la disponibilidad del defensor escolar en las instalaciones educativas.

Discusión

Como se informó en el apartado anterior, se aplicó una escala de estimación arrojando los siguientes resultados. En relación al primer indicador: *Utilizan dentro del aula sin autorización del docente objetos y equipos tecnológicos (teléfono celular, u otro tipo de dispositivos electrónicos para la comunicación y el entretenimiento)*, se tiene que el criterio es de un 20 % “casi nunca” correspondiente a cuatro estudiantes de 21 que utilizan los equipos tecnológicos sin autorización del docente de la sección B, que contrasta con el 80 % “siempre” correspondiente a 17 estudiantes que utilizan medios electrónicos con previa autorización. Por otro lado, un 30 % “a veces” correspondiente a seis estudiantes de 21 de la sección C, que utilizan dichos equipos en el transcurso de la clase, frente a un 70 % “nunca”,

que en horas de clase no utilizan intencionadamente dichos recursos tecnológicos. Cada adolescente es, en definitiva, una persona libre e inteligente cuyo comportamiento y actitudes son imprevisibles y despuntan de manera individual. No siguen un camino previamente establecido ni unas pautas fijas que los condicionen.

En efecto, un punto clave para la expresión y participación estudiantil en el aula debe ser la apropiación de las herramientas tecnológicas (consolas, micrófonos y grabadoras), significativas en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación. Castro (2015), dice que: “(...) los beneficios académicos y de fortalecimiento en las actividades escolares se potencian por el uso de las tecnologías dentro del ámbito educativo” (p. 82).

En cuanto al indicador *Respetan las normas del buen hablante y del buen oyente, así como se expresan de una manera correcta hacia el docente y demás compañeros de aula*, el criterio para la sección B, es de 30 % “A veces”, correspondiente a seis estudiantes de 21, los estudiantes suelen intervenir en el discurso educativo con frecuencia e interrumpen a sus demás compañeros cuando están expresando una idea, en contraste, del 70 % “nunca” de los estudiantes correspondiente a 15, los cuales respetan las normas del buen hablante y del buen oyente. En cuanto a la sección C, el criterio es “Casi Siempre” de un 70 % correspondiente a 15 estudiantes de 21, infringiendo las normas de respeto hacia los compañeros de aula y docente. Y solo un 30 % “A veces” correspondiente a 6 estudiantes respetan las normas del buen hablante y del buen oyente en el aula. Naranjo (2011) señala que: “(...) el respeto es una de las bases sobre la cual se sustenta la ética y la moral en cualquier campo y en cualquier época” (p. 1). Es decir, que el respeto es fundamental en el aula de clases para tener una mejor convivencia en el entorno educativo y social.

En correspondencia al indicador *Ingresan o intentan salir del aula de clase sin permiso del docente*, el criterio valorativo para ambas secciones B y C es del 100 % “Nunca” correspondiente a cero estudiantes de 21, el 100 % de los estudiantes de ambas secciones, permanecen en el aula de clase y no salen sin autorización del docente, como también, piden permiso para entrar a dicha aula de clase. Fernández (2005), destaca que: “(...) las escuelas son pequeñas sociedades que tienen una organización y estructura particular, con prescripciones y normas de convivencia que regulan y controlan la actuación, participación e interacción de sus miembros (alumnos, docentes, autoridades, administrativos, auxiliares, padres de familia)” (p. 62). Es decir, que en todo ámbito escolar deben existir normas de convivencia para el mejoramiento de conductas.

Seguidamente, el indicador *Interrumpen la mediación del docente (haciendo ruido excesivo, gritar, aventar objetos en el aula)*, se logró obtener como criterio que un 90 % “Siempre”, correspondiente a 19 estudiantes de 21 de la sección B, interrumpen constantemente el discurso educativo del docente, hablando entre ellos mismos, haciendo comentarios fuera del contexto de la clase, forjando a que el docente interrumpa la mediación en varias ocasiones

para que los estudiantes guarden silencio, no obstante, solo un 10% correspondiente a dos estudiantes “nunca” interrumpen la mediación del docente de turno. En cuanto, a la sección C se obtuvo como criterio de un 30% “A veces”, correspondiente a 6 estudiantes de 21, los estudiantes participan e interrumpen al docente en determinados momentos de la clase, por periodos de tiempo muy cortos, manteniendo el silencio, dejando al docente que continúe con el discurso educativo. En contraste de un 70% “casi siempre” correspondiente a 15 estudiantes, participan de manera respetuosa en las mediaciones del docente y permiten el normal desarrollo de las actividades. En los centros educativos debe privar unas conductas de disciplina, respeto y comunicación, reglamentadas y aplicadas como canon de entendimiento y socialización.

Según Ramírez (2016) considera que: “(...) la pérdida de valores, modales, respeto, tolerancia, entre otros, puede hacer que la interacción entre las personas se torne cada vez más difícil” haciendo alusión a la convivencia escolar” (p. 1).

En el marco del proceso educativo, es necesario y pertinente desenvolver un ambiente de convivencia, pasividad, respeto, comprensión y disciplina que norme las acciones de sentido común, en función de establecer las bases sólidas para una buena comunicación y socialización en el ámbito escolar.

En el indicador ***Los estudiantes acatan órdenes del personal directivo, administrativo y profesoral***, reflejó como criterio para la sección B, que un 49% “A veces”, correspondiente a 10 estudiantes de 21, los alumnos acatan las órdenes del personal directivo y administrativo y profesoral, sin embargo, el otro 51% “A veces” correspondiente a 11 estudiantes muy pocas veces acatan al docente y al personal directivo y administrativo de la institución. Respecto a la sección C el criterio es de un 70% “Casi siempre”, correspondiente a 15 estudiantes de 21, los alumnos acatan las órdenes del personal directivo, administrativo y docente, frente a un 30% “A veces” correspondiente a seis estudiantes que no acatan las órdenes del personal directivo, administrativo y docente. Es necesario implementar espacios de encuentros y socialización, enmarcados en el respeto y cooperación para hacer más viable la concertación afectiva y de integración en el aula, cumpliendo con ciertos parámetros o normas de convivencia, basados en el respeto de toda la comunidad educativa. Garza y Patiño (2000) señalan que: “(...) una educación en valores es necesaria para ayudarnos a ser mejores personas en lo individual y mejores integrantes en los espacios sociales en los que nos desarrollamos” (p. 25). Es decir, que los docentes juegan un rol fundamental en la ejecución de estrategias pedagógicas que estimulen en el estudiante acciones y criterios de valores para su desarrollo en la sociedad.

Aunado a esto, el indicador ***El defensor escolar visita las aulas de clases para dar charlas o mensajes que incentiven la disciplina***, se obtuvo para ambas secciones B y C, un criterio de un 80% “Nunca” el orientador se acerca a las aulas de clases para

dar charlas orientadoras en cuanto a la disciplina, sin embargo, solo 20% “casi siempre” El defensor escolar se dirige a las aulas de clase en un promedio de 1-4 visitas mensuales.

El defensor escolar debe ejercer un rol orientador al mediar en la problemática escolar con estudiantes, padres y profesores. Por otra parte, algunos defensores escolares requieren de capacitación a fin de contar con habilidades y actitudes necesarias para este cargo, y así evitar conductas no operativas ante la presencia de conflictos en el área escolar. Machado y Guerra (2009), señalan que: “(...) entre los entornos de más decidida influencia en la formación de las personas se encuentra la escuela, la cual actúa como agente reforzador de las normas, valores y costumbres del hogar, además de brindar al niño o niña nuevas oportunidades de aprendizaje” (p. 3).

Por último, el indicador *Los docentes realizan actividades en el aula que incentiven y promuevan los valores, derechos y deberes consagrados en la LOPNNA*, reflejó como criterio del 100% para ambas secciones B y C, la valoración de “Siempre” los docentes incentivan las actividades en grupo en el desarrollo de las unidades de aprendizaje. No obstante, a la par de los resultados obtenidos se observa que las secciones presentan ciertas conductas de indisciplina en el aula por falta de orientación por parte de los docentes, defensor escolar, padres y representantes, ya que estos últimos son los encargados de fomentar también los valores y principios éticos de los niños, niñas y adolescentes.

Por tanto, el defensor escolar es el encargado de fortalecer los principios y valores en sus mediaciones, como también, la disciplina, los derechos y deberes de los niños, niñas y adolescentes. De esta manera, es significativo destacar la loable función que cumplen las defensorías educativas a lo largo y ancho del territorio nacional, como garantes dentro del marco legal vigente de los derechos y deberes de los niños, niñas y adolescentes.

Conclusiones

Durante el proceso de observación realizado en una Unidad Educativa del municipio Libertador del Estado Bolivariano de Mérida, a los estudiantes de 3er año de bachillerato secciones B y C, pertenecientes al año escolar 2019-2020, cada sección con un promedio de veintiún (21) estudiantes, a cargo del estudiante del Programa de Profesionalización Docente (PPD) adscrito a la Universidad de Los Andes (ULA), reveló que existe un problema de conducta (indisciplina y desorientación) en dichos estudiantes, durante las mediaciones de los docentes.

De igual forma, vale resaltar las reiteradas interrupciones de clase por parte de los estudiantes, faltando el respeto hacia otros compañeros de clase y docente de turno. Bajo el esquema de asimilación de patrones o conductas indebidas, se presentan conductas inapropiadas que los demás compañeros tratan de imitarlas.

Tras la exploración efectuada en el ambiente escolar, se concluye que es necesario impulsar un plan de acción, orientación, promoción y socialización de valores, dado que se refleja la poca promoción de los deberes y derechos de los niños, niñas y adolescentes consagrados en la LOPNNA.

La indagación fortalecerá en el ámbito institucional educativo el área de disciplina y orientación, la cual básicamente está a cargo del defensor escolar quien tiene la responsabilidad ante los estudiantes de mantener un orden social en la institución y aulas de clases, con el debido acatamiento de órdenes y normas. En otras palabras, la institución estará beneficiada por cuanto podrán solventarse de manera más adecuada los casos de indisciplina y desorientación de los estudiantes adolescentes, quienes viven un momento de transición entre la niñez y adolescencia y que por tanto demanda la mediación y orientación para propiciar la adaptación e interiorización del repertorio de habilidades sociales, que les permitan manejarse adecuadamente en la institución educativa y en la vida en general.

Referencias

- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación*. 5 ed. Espíteme.
- Bizquera, R. (2000). *Psicopedagogía de las emociones*. Editorial Síntesis.
- Castro, C. (2015). *Aplicación de las TIC's en el proceso de enseñanza - aprendizaje de estudiantes con necesidades educativas especiales, caso Unidad educativa internacional Sek Guayaquil* (Tesis de posgrado). Universidad Politécnica Salesiana. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/10049>
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV). (1999). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 5423 (extraordinario), 20 de diciembre de 1999*.
- Convención Internacional sobre los Derechos del Niño. (1990). *Adoptada y abierta a la firma y ratificación por la Asamblea General en su resolución 44/25, de 20 de noviembre de 1989. Entrada en vigor: 2 de septiembre de 1990*.
- Fernández, T. (2005). La convivencia en la escuela. *Didáctica-Curriculum: Diseño, desarrollo y evaluación curricular*. Mataró: Davinci Continental SL, 1(1), 210-211. <http://www.ugr.es/~recfpro/rev111REC.pdf>
- Fernández, T. (2007). *Distribución del Conocimiento Escolar, Clases Sociales, Escuelas y Sistema Educativo en América Latina* (Tesis de grado no publicada). Universidad José Antonio Páez. <https://docplayer.es/86391241-Distribucion-del-conocimiento-escolar-clases-sociales-escuelas-y-sistema-educativo-en-america-latina.html>
- Franco, G. (2015). *Actuación del defensor escolar en la protección del niño, niña y adolescente*. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/46/art08.pdf>
- Garza, T. y Patiño, G. (2000). *Educación en Valores*. Editorial Trillas.

- Guillen, O., Cerna, B., Gondo, R., Suarez, F. y Martínez, E. (2019). *¿Cómo hacer un plan de tesis y una tesis cualitativa?* Centro Latinoamericano de Investigación e Innovación Científica (CLIIC). <http://cliic.org/2020/Taller-Normas-APA-2020/libro-cuantitativo-PACIFICO.c.pdf>
- Ley Orgánica de Educación (LOE). (2009). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. 15 de agosto de 2009. N° 5.929 Extraordinario.*
- Ley Orgánica para la Protección de Niños, Niñas y Adolescentes (LOPNNA). (2000). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. 01 de abril de 2000. N° 5859, Extraordinario.*
- Machado, J. y Guerra, J. (2009). *Investigación sobre violencia en las escuelas. Informe Final.* Centro Gumilla. http://64.227.108.231/PDF/SIC2009715_211-218.pdf
- Ministerio de Educación, Cultura y Deportes. (2001). *Resolución N°447. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela. 2 de octubre de 1998. N° 5265, Extraordinario.*
- Naranjo, J. (2011). *El respeto como valor.* <http://el-respeto-y-yo.blogspot.com/2011/03/el-respeto-segun-juan-carlos-naranjo.html>
- Perinat, A. (2003). *Los adolescentes en el siglo XXI.* Editorial UOC.
- Porras, E. (2014). *Instituciones del sistema de protección.* Tribunal Supremo de Justicia.
- Ramírez, J. (2016). *Convivencia Escolar en Instituciones de Educación Secundaria: Un Estudio Transcultural desde la Perspectiva Estudiantil* (Tesis Doctoral). Universidad Complutense de Madrid. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/40428/>
- Sandoval, C. (2002). *Investigación cualitativa.* Icfes.