

**VIOLENCIA EN LOS TRES COMPONENTES DE LA UNIDAD
EDUCATIVA EN CHILE: ESTUDIANTES, DOCENTES,
ASISTENTES Y PADRES Y APODERADOS**

**VIOLENCE IN THE THREE COMPONENTS OF THE
EDUCATIONAL UNIT IN CHILE: STUDENTS, TEACHERS,
ASSISTANTS AND PARENTS AND GUARDIANS**

**VIOLÊNCIA NOS TRÊS COMPONENTES DA UNIDADE
EDUCACIONAL NO CHILE: ALUNOS, PROFESSORES,
AUXILIARES E PAIS E RESPONSÁVEIS**

Jaime Caiceo Escudero¹
Ana María Carrizo Gutierrez²

Resumen

En octubre de 2019 se produjo un estallido social que implicó demandas justas, pero también la aprobación de la violencia. A su vez, al año siguiente surge el Covid-19 que produjo estragos a nivel mundial con pérdidas humanas, pérdida de la comunicación física, aislamiento, estrictas medidas que poco a poco una vez que se controla la pandemia, se logra revertir con un nuevo reingreso al mundo social. Las instituciones educativas no quedaron exentas de repercusiones de todo orden, en especial el ejercicio de replantearse el valor de la educación emocional en la formación de los y las jóvenes, donde la educación disciplinar no es la protagonista, sino que un medio más para la necesitada educación emocional. El objetivo de este artículo es analizar la violencia en los tres componentes de una unidad educativa: estudiantes, docentes, asistentes y padres y apoderados en Chile. Es una pesquisa de paradigma mixto fenomenológico y hermenéutico y es un estudio de caso con investigación acción con descripción y análisis de la información recolectada a través de informes, entrevistas y testimonio de los protagonistas.

Palabras clave: educación comunitaria; educación social; conflicto social; comportamiento social; acoso escolar.

Abstract

In October 2019, there was a social outburst that implied just demands, but also the approval of violence. In turn, the following year Covid-19 emerged, which wreaked havoc worldwide with human losses, loss of physical communication, isolation, strict measures that little by little, once the pandemic is controlled, can be reversed with a new re-entry into the social world. Educational institutions were not exempt from repercussions of all kinds, especially the exercise of rethinking the value of emotional education in the training of young people, where disciplinary education is not the protagonist, but one more means for the necessary emotional education. The objective of this article is to analyze violence in the three components of an educational unit: students, teachers, assistants, and parents and guardians in Chile. It is a mixed phenomenological and hermeneutical paradigm research and is a case study with action research with description and analysis of the information collected through reports, interviews and testimony of the protagonists.

¹Doctor en Ciencias de la Educación. Universidad de Santiago de Chile Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-2808-140X> . E-mail: jcaiceo@hotmail.com

²Magíster en Ciencias de la Educación por la Pontificia Universidad Católica de Chile (PUC). Académica de la Universidad de Santiago de Chile y Subdirectora del Colegio Santa Isabel de Hungría de la comuna de La Cisterna, Santiago de Chile. Orcid: <https://orcid.org/0009-0008-5897-7013>. E-mail: anitamariacarrizo@gmail.com

Keywords: community education; social education; social conflict; social behavior; school bullying.

Resumo

Em outubro de 2019, houve uma revolta social que envolveu reivindicações justas, mas também aprovação da violência. Por sua vez, no ano seguinte surgiu o Covid-19, que causou estragos em todo o mundo com perdas humanas, perda de comunicação física, isolamento, medidas rígidas que aos poucos, uma vez controlada a pandemia, podem ser revertidas com uma nova reentrada no mundo social. As instituições de ensino não ficaram isentas de repercussões de todos os tipos, especialmente o exercício de repensar o valor da educação emocional na formação dos jovens, onde a educação disciplinar não é a protagonista, mas mais um meio para a necessária educação emocional. O objetivo deste artigo é analisar a violência nos três componentes de uma unidade educacional: alunos, professores, auxiliares e pais e responsáveis no Chile. Trata-se de uma pesquisa mista de paradigma fenomenológico e hermenêutico e trata-se de um estudo de caso com pesquisa-ação com descrição e análise das informações coletadas por meio de relatos, entrevistas e depoimentos dos protagonistas.

Palavras-chave: educação comunitária; educação social; conflito social; comportamento social; intimidação escolar.

Introducción

El 18 de octubre de 2019 se produjo en Chile un estallido social que implicó demandas justas, pero también la aprobación de la violencia con la destrucción de varias estaciones del metro de Santiago, iglesias, estatuas, obras públicas y al comercio a lo largo del país; el detonante fue por la subida de 30³ pesos del valor del pasaje de metro (*El País*, 2019). Una semana después hubo una marcha pacífica de más de un millón de personas en la capital exigiendo profundas reformas sociales (*BBC*, 2019).

A su vez, al año siguiente surge el Covid-19; la Organización Mundial de la Salud (OMS) señaló al respecto “[...] La Comisión Municipal de Salud de Wuhan (provincia de Hubei, China) notifica un conglomerado de casos de neumonía en la ciudad. Posteriormente se determina que están causados por un nuevo coronavirus” (OMS, 2020, s/p); ello produjo estragos a nivel mundial con pérdidas humanas, pérdida de la comunicación física, aislamiento, estrictas medidas que poco a poco una vez que se controla la pandemia, se logra revertir con un nuevo reingreso al mundo social.

Las instituciones educativas no quedaron exentas de tal situación y el Ministerio de Educación (MINEDUC) en el país logró que se usara la plataforma Classroom para entregar educación por internet; sin embargo, no todos los estudiantes lograron conectarse a clases online y un balance del MINEDUC señala:

³ Poco más de 4 centavos de dólar a esa fecha.

A nivel escolar, los colegios particulares pagados fueron los que tuvieron mayor presencialidad con un 93%, seguido por los de administración delegada (91%), de Servicios Locales de Educación Pública (SLEP) con un 84%, y particulares subvencionados (79%), mientras que los colegios dependientes de sostenedores municipales solo alcanzaron un 29% de presencialidad (Ministerio de Educación, 2021, s/p.).

Con la vuelta a clases presenciales surgió un nuevo problema educativo: el ejercicio de replantearse el valor de la educación emocional en la formación de los y las jóvenes, donde la educación disciplinar no es la protagonista, sino que un medio más para la necesitada educación emocional.

Metodología

Este artículo responde a una pesquisa de paradigma mixto fenomenológico y hermenéutico (Caiceo, 2018) y es un estudio de caso con investigación acción, pues los autores estuvieron involucrados en la institución en estudio; se realiza una descripción y análisis de la información recolectada a través de informes y entrevistas (Hurtado, 2010). El objetivo aquí planteado consiste, por lo tanto, en analizar la violencia en los tres componentes de una unidad educativa: estudiantes, docentes, asistentes y padres y apoderados en el Colegio Santa Isabel de Hungría de la comuna de La Cisterna, en Chile. Y el problema de investigación se expresa en la siguiente pregunta: ¿De qué forma sorteó la crisis socioemocional existente en la comunidad escolar el Colegio Santa Isabel de Hungría?

Marcos de referencia

Marco teórico

Al hablar de emociones, Bisquerra (2003) sostiene la relevancia de educarnos en relación a esto, teniendo claridad que dependerá de la valoración que entrega el individuo y el ambiente en el que se encuentra. Se reconoce la palabra ‘emoción’ del latín movere (mover), con el prefijo e, que puede significar mover hacia afuera; esto sugiere que hay una tendencia a actuar, las emociones por lo que indica el autor tienden a ‘predisponer a

actuar', además que tiende acompañarse de reacciones involuntarias como los cambios corporales, expresiones faciales, verbales, comportamientos y acciones.

Las emociones en palabras del autor 'motivan la conducta' y este tipo de conductas que los educadores en la medida que actúen como formadores deben instalar una cultura de educación emocional para que los estudiantes no solo tengan conocimiento de asignaturas que presentan el plan curricular nacional, sino que también se eduquen como ciudadanos capaces de regular sus emociones, gestionirlas de tal manera que no se dañen ellos y el entorno que los rodea, sino que generar una conciencia que las emociones no son buenas o malas, simplemente lo son; tendrá mucho impacto la manera en que son gestionadas, y para ello necesitan educarse sobre este tema. Por otra parte, es necesario subrayar que una unidad educativa es una 'comunidad', compuesta por directivos, docentes, asistentes de la educación⁴, estudiantes y padres y apoderados.

Considerado lo anterior, es necesario subrayar que la educación emocional en sí es "[...] una innovación educativa que se justifica en las necesidades sociales" (Idem, p. 8), pues atañe a todos los componentes de una unidad educacional. Es muy importante relevar lo que la UNICEF (2021) señala para las instituciones cuando optan como aspecto clave de su acción lo socioemocional, ello implica el cuidado recíproco entre todos los miembros de la 'comunidad educativa', ya que la salud mental de todos ellos será positiva cuando existe un clima de paz y respeto entre el conjunto de sus integrantes.

En filosofía se denomina a ello el 'bien común'; Santo Tomás de Aquino lo define así: "[...] el bien común es el bien del todo, al cual los individuos, separándose de posturas colectivistas, sacrifican los bienes particulares" (I II q. 90 0.2 ad. 2). Por otra parte, si se considera que los objetivos de la educación abarcan lo cognitivo y lo emocional se consigue que "[...] si el alumno está motivado, sereno, tendrá más posibilidades de aprender que si está ansioso, desmotivado o temeroso" (Milicic & Marchant, 2020, p. 55).

Además, como la ausencia presencial del colegio fue año y medio⁵, ello significó menor aprendizaje, lo cual sin duda acrecentó más el ansia, la angustia y el stress. Los

⁴ En Chile los asistentes de la educación son funcionarios de un establecimiento educacional que no poseen el título de profesor, pero pueden ser profesionales de otras áreas, administrativos o auxiliares de servicio.

⁵ Una de las más altas a nivel mundial.

estudiantes regresaron a las aulas en forma muy diferente y ello derivó en las conductas violentas.

En una investigación realizada en Chile en los meses de septiembre-octubre de 2020 se concluye que,

[...] a mayor nivel socioeconómico familiar y mayores recursos educativos en el hogar, menor presencia de problemas socioemocionales entre los estudiantes. Por el contrario, ni el tipo de colegio al que se asiste ni las diferencias en recursos tecnológicos y conectividad se asocian con los problemas socioemocionales. Para reforzar este punto vinculado a las diferencias de recursos socioeconómicos y condiciones familiares, los otros factores relevantes que se suman son la fragilidad, riesgo o afectación específica de la pandemia a la familia; por cuanto los hogares más golpeados directamente por esta se asocian con niños con mayores problemas socioemocionales. Igualmente, existe una fuerte asociación negativa entre oportunidades de aprendizaje informal en el hogar y la presencia de mayores problemas socioemocionales, lo que reafirma el valor de este tipo de actividades para el bienestar integral de las niñas, niños y adolescentes durante la pandemia (Vielma et al., 2024, p. 11).

Esta investigación reafirma lo señalado por el Ministerio de Educación en 2021 e indicado en la Introducción. A su vez, hay que tener presente que el nivel socioeconómico del colegio en estudio está constituido por familias de escasos recursos y de clase media emergente, lo cual explicaría el nivel de violencia que surgió a la vuelta a clases presenciales.

Marco normativo

Declaración Universal de los DDHH: La Declaración Universal de Derechos Humanos sigue siendo igual de pertinente hoy día que el 10 de diciembre de 1948, cuando fue proclamada y aprobada por la Asamblea General de las Naciones Unidas por Resolución 217A. La extraordinaria visión y determinación de sus autores se plasmó en un documento en el que por primera vez se expresaron claramente los derechos y las libertades a los que todo ser humano puede aspirar de manera inalienable y en condiciones de igualdad. En el Preámbulo de esta, se indica:

La Asamblea General, proclama la presente Declaración Universal de los Derechos Humanos como ideal común por el que todos los pueblos y naciones deben esforzarse, a fin de que tanto los individuos como las instituciones, inspirándose constantemente en ella, promuevan, mediante la enseñanza y la educación, el respeto a estos derechos y

libertades, y aseguren, por medidas progresivas de carácter nacional e internacional, su reconocimiento y aplicación universales y efectivos, tanto entre los pueblos de los Estados Miembros como entre los de los territorios colocados bajo su jurisdicción (Naciones Unidas, 1948, s/p)

A ella adhirió Chile y dentro de los 30 enunciados, respecto a educación y al tema central de este ensayo, hay que subrayar que en el Art. 26 se expresa plenamente el derecho a una educación y alude indiscutiblemente al fortalecimiento del desarrollo pleno de la personalidad; en consecuencia, la ‘violencia escolar’ estaría de suyo atentando en contra de este derecho fundamental. A su vez, por el Art. 29, los miembros de la ‘comunidad escolar’ tienen el deber de aceptarse unos a otros y no ejercerse violencia recíproca.

Declaración de los Derechos del niño y la niña: La Asamblea General de la ONU, proclama la presente Declaración de los Derechos del Niño con 10 principios,

[...] a fin de que éste pueda tener una infancia feliz y gozar, en su propio bien y en bien de la sociedad, de los derechos y libertades que en ella se enuncian e insta a los padres, a los hombres y mujeres individualmente y a las organizaciones particulares, autoridades locales y gobiernos nacionales a que reconozcan esos derechos y luchen por su observancia con medidas legislativas y de otra índole adoptadas progresivamente en conformidad con los siguientes principios (Naciones Unidas, 1959, s/p).

De acuerdo al Principio 7,

El interés superior del niño debe ser el principio rector de quienes tienen la responsabilidad de su educación y orientación; dicha responsabilidad incumbe, en primer término, a sus padres. El niño debe disfrutar plenamente de juegos y recreaciones, los cuales deben estar orientados hacia los fines perseguidos por la educación; la sociedad y las autoridades públicas se esforzarán por promover el goce de este derecho (Idem).

Por lo tanto, los padres y los responsables de la educación en las escuelas y liceos, es decir docentes y asistentes de la educación, deben entregar una adecuación adecuada para lo cual la autoridad, o sea el estado, debe proveer los recursos necesarios para ello.

Ley General de Educación N° 20.370 (Chile, 2009), persigue establecer una nueva legislación, aprobada en democracia, y que reemplace la Ley Orgánica Constitucional de

Educación decretada por la dictadura militar un día antes de abandonar el poder (10 de marzo de 1990). Con esta nueva legislación se persigue la equidad y la calidad del servicio educacional desde prekínder hasta cuarto año medio (14 años de escolaridad, aunque la obligatoria son solo 12). Se crea un Consejo Nacional de Educación con el objeto de aprobar o formular observaciones a las bases curriculares de los niveles escolares (planes y programas) presentados por el Ministerio de Educación; además, posteriormente se crea la Agencia de Calidad y la Superintendencia de Educación (Chile, 2011b); la primera con el objeto de:

[...] propender a asegurar la equidad, entendida como que todos los alumnos tengan las mismas oportunidades de recibir una educación de calidad [...] La educación se enmarca en el respeto y valoración de los derechos humanos y de las libertades fundamentales [...] para convivir y participar en forma responsable, tolerante, solidaria, democrática y activa en la comunidad” (Art. 1).

Es importante lo que el párrafo anterior subraya en relación al respeto a los derechos humanos y la convivencia responsable y tolerable, lo cual va en contra de la ‘violencia escolar’.

Por su parte, la Superintendencia de Educación creada en el 2011, inició sus funciones el 1° de septiembre de 2012 y tiene por objeto:

[...] fiscalizar, de conformidad a la ley, que los sostenedores de establecimientos educacionales reconocidos oficialmente por el Estado se ajusten a las leyes, reglamentos e instrucciones que dicte la Superintendencia, en adelante la ‘normativa educacional’. Asimismo, fiscalizará la legalidad del uso de los recursos por los sostenedores de los establecimientos subvencionados y que reciban aporte estatal [...]. Además, proporcionará información, en el ámbito de su competencia, a las comunidades educativas y otros usuarios e interesados, y atenderá las denuncias y reclamos de éstos, aplicando las sanciones que en cada caso corresponda (Art. 48).

En el inciso segundo de la misma ley, se establece que, “[...] las instrucciones que dicte la Superintendencia deberán resguardar el derecho a la educación, la libertad de enseñanza y los principios establecidos en el artículo 3° de la ley N° 20.370, General de Educación”. Por su parte, el art. mencionado de la ley General de Educación, establece:

El sistema educativo chileno se construye sobre la base de los derechos garantizados en la Constitución, así como en los tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentren vigentes y, en especial, del derecho a la educación y la libertad de enseñanza (Chile, 2009, Art. 3).

En este sentido, lo relevante es que los establecimientos educacionales deben resguardar los derechos de niños, niñas y jóvenes.

Cuando no se cumple una extensa normativa de más de 200 ítemes, la Superintendencia está autorizada para iniciar procesos:

Formular cargos, sustanciar su tramitación y resolver los procesos que se sigan respecto de todos los incumplimientos o infracciones a la normativa educacional, así como de los que conozca por la vía de denuncias del público o por denuncia que formule el Ministerio de Educación u otros órganos públicos (Art. 49, letra i).

De esta forma, la educación en Chile se ha judicializado y los equipos directivos deben preocuparse de responder - reuniendo antecedentes - las diversas denuncias, descuidando su rol central: mejorar la educación y cuidar a los estudiantes por los problemas socioemocionales que pudieran tener. Sin embargo, no hay que olvidar lo que señala la Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe 'OREALC', dependiente de la UNESCO y ubicada en Santiago de Chile: “[...] La calidad de la educación en tanto derecho fundamental, además de ser eficaz y eficiente, debe respetar los derechos de todas las personas, ser relevante, pertinente y equitativa. Ejercer el derecho a la educación, es esencial para desarrollar la personalidad e implementar los otros derechos” (citado por Rendón et al., 2009, p. 20).

Ley N°20.536 sobre Violencia Escolar (Chile, 2011a). En ella se define a la comunidad educativa y a sus integrantes:

La comunidad educativa es una agrupación de personas que inspiradas en un propósito común integran una institución educativa. Ese objetivo común es contribuir a la formación y el logro de aprendizajes de todos los alumnos que son miembros de ésta, propendiendo a asegurar su pleno desarrollo espiritual, ético, moral, afectivo, intelectual, artístico y físico. El propósito compartido de la comunidad se expresa en la adhesión al proyecto educativo del establecimiento y a sus reglas de convivencia establecidas en el reglamento interno. Este reglamento debe permitir el ejercicio efectivo de los derechos y deberes señalados en esta ley.

La comunidad educativa está integrada por alumnos, alumnas, padres, madres y apoderados, profesionales de la educación, asistentes de la educación, equipos docentes directivos y sostenedores educacionales (Art. 9).

Más adelante, además de indicar los derechos de cada componente de la comunidad educativa, agrega los deberes, lo cual está relacionado con el objetivo de este artículo y revela la preocupación del estado al respecto:

[...] Son deberes de los alumnos y alumnas brindar un trato digno, respetuoso y no discriminatorio a todos los integrantes de la comunidad educativa; asistir a clases; estudiar y esforzarse por alcanzar el máximo de desarrollo de sus capacidades; colaborar y cooperar en mejorar la convivencia escolar, cuidar la infraestructura educacional y respetar el proyecto educativo y el reglamento interno del establecimiento [...] son deberes de los padres, madres y apoderados educar a sus hijos, informarse, respetar y contribuir a dar cumplimiento al proyecto educativo, a las normas de convivencia y a las de funcionamiento del establecimiento que elijan para éstos ... respetar su normativa interna y brindar un trato respetuoso a los integrantes de la comunidad educativa [...] son deberes de los profesionales de la educación ejercer la función docente en forma idónea y responsable ... respetar tanto las normas del establecimiento en que se desempeñan como los derechos de los alumnos y alumnas, y tener un trato respetuoso y sin discriminación arbitraria con los estudiantes y demás miembros de la comunidad educativa [...] Son deberes de los asistentes de la educación ejercer su función en forma idónea y responsable ... y brindar un trato respetuoso a los demás miembros de la comunidad educativa [...] Son deberes de los sostenedores cumplir con los requisitos para mantener el reconocimiento oficial del establecimiento educacional que representan; garantizar la continuidad del servicio educacional durante el año escolar; rendir cuenta pública de los resultados académicos de sus alumnos y cuando reciban financiamiento estatal, rendir cuenta pública del uso de los recursos y del estado financiero de sus establecimientos a la Superintendencia ... Además, están obligados a entregar a los padres y apoderados la información que determine la ley y a someter a sus establecimientos a los procesos de aseguramiento de calidad en conformidad a la ley (Art. 10).

Más adelante define la violencia escolar y los resguardos que deben tener todos los miembros de la ‘comunidad escolar’:

Se entenderá por buena convivencia escolar la coexistencia armónica de los miembros de la comunidad educativa, que supone una interrelación positiva entre ellos y permite el adecuado cumplimiento de los objetivos educativos en un clima que propicia el desarrollo integral de los estudiantes. Se entenderá por acoso escolar toda acción u omisión constitutiva de agresión u hostigamiento reiterado, realizada fuera o dentro del establecimiento educacional por estudiantes que, en forma individual o colectiva, atenten en contra de otro estudiante, valiéndose para ello de una situación de superioridad o de

indefensión del estudiante afectado, que provoque en este último, maltrato, humillación o fundado temor de verse expuesto a un mal de carácter grave, ya sea por medios tecnológicos o cualquier otro medio, tomando en cuenta su edad y condición. Revestirá especial gravedad cualquier tipo de violencia física o psicológica, cometida por cualquier medio en contra de un estudiante integrante de la comunidad educativa, realizada por quien detente una posición de autoridad, sea director, profesor, asistente de la educación u otro, así como también la ejercida por parte de un adulto de la comunidad educativa en contra de un estudiante. Si las autoridades del establecimiento no adoptaren las medidas correctivas, pedagógicas o disciplinarias que su propio reglamento interno disponga, podrán ser sancionadas de conformidad con lo previsto en el artículo 16 de este cuerpo legal (Art. 16 A, B y D).

Ley de Inclusión Escolar N° 20.845 (Chile, 2015), la cual regula la admisión de los y las estudiantes, elimina el financiamiento compartido y prohíbe el lucro en establecimientos educacionales que reciben aportes del estado. En lo que respecta a la ‘convivencia escolar’ es necesario mencionar:

[...] son deberes de los padres, madres y apoderados educar a sus hijos, informarse, respetar y contribuir a dar cumplimiento al proyecto educativo, a las normas de convivencia y a las de funcionamiento del establecimiento que elijan para éstos; apoyar sus procesos educativos; cumplir con los compromisos asumidos con el establecimiento educacional; respetar su normativa interna y brindar un trato respetuoso a los integrantes de la comunidad educativa (Art. 1, letra g).

Decreto sobre reglamento de centros de alumnos N° 50 (Chile, 2006): En los considerandos se señala “[...] que los Centros de Alumnos tienen un rol fundamental en la formación ciudadana y democrática de los estudiantes, brindando a los estudiantes herramientas y espacios de participación”. A su vez, se indica que es obligatorio la existencia de este desde el segundo ciclo básico hasta cuarto año medio y deben participar en la elección íntegramente los estudiantes todos los años (Art. Único, punto 2 a); cada curso, por su parte, debe tener un delegado y el establecimiento debe proveer de dos docentes como asesores del centro de alumnos.

Decreto sobre reglamento de centros general de apoderadas/os N° 565 (Chile, 1990). En sus considerandos, indica que la “[...] participación organizada de los padres y apoderados en la vida de la escuela hace posible integrar a los diversos estamentos de la comunidad escolar bajo similares y complementarios anhelos y propósitos educativos,

además de materializar proyectos de colaboración”; por lo mismo, “[...] promoverán la solidaridad, la cohesión grupal entre sus miembros, apoyarán organizadamente las labores educativas del establecimiento y, estimularán el desarrollo y progreso del conjunto de la comunidad escolar (Art. 1). La estructura de este estará compuesta por “[...] a) la Asamblea General. b) El Directorio. c) el Consejo de delegados de Curso y d) los Sub-Centros” (Art. 5). Durante el mes de marzo deberán constituirse los subcentros eligiendo su directiva por cada curso del establecimiento (Art. 10). “El Directorio del Centro estará formado a lo menos por el Presidente, un Vicepresidente, un Secretario, un Tesorero y un Director” (Art. 7) elegido democráticamente cada año. Para el objetivo de este artículo es necesario insistir que los Centros de apoderados (as) son parte de la comunidad escolar y deben materializar proyectos de colaboración con la dirección del establecimiento y, por lo mismo, el director es el asesor del Centro (Art. 7).

Decreto sobre el reglamento de consejos escolares N° 24 (Chile, 2005a). En sus considerandos señala que “[...] la política educacional del Supremo Gobierno tiene entre sus objetivos propender a la activa participación de todos los actores de la comunidad escolar con el objeto de mejorar la calidad de la educación y los logros de aprendizaje [...]”. Este reglamento está basado en la ley N° 19.979 (Chile, 2004), la cual en su Art. 7 señala:

En cada establecimiento educacional subvencionado deberá existir un Consejo Escolar, que será un órgano integrado a lo menos por el director del establecimiento que lo presidirá; por el sostenedor o un representante designado por él; un docente elegido por los profesores del establecimiento; un representante de los asistentes de la educación del establecimiento, elegido por sus pares mediante un procedimiento previamente establecido por éstos; el presidente del centro de padres y apoderados, y el presidente del centro de alumnos en el caso que el establecimiento imparta enseñanza media.

Este organismo que debe reunirse, a lo menos, 4 veces al año, permite a los directivos implementar una gestión participativa, informando, consultando e invitando a definir en conjunto las acciones, políticas internas, proyectos y planificaciones mediante un trabajo articulado con docentes, asistentes de la educación, apoderados y estudiantes. Este Consejo es un organismo eficaz para lograr una ‘comunidad escolar’ que ayude a

evitar la ‘violencia escolar’, pues están representados todos los miembros de la institución.

En el plano normativo se han incorporan también los aportes de otros organismos internacionales como la UNESCO, PNUD, OCDE y UNICEF en la construcción de la Política Nacional de Convivencia Escolar. Consideradas todas las bases legales de la Convivencia Escolar, la puesta en marcha en la escuela o colegio será plasmado en el Proyecto Educativo Institucional (PEI)), en el Proyecto de Mejoramiento Educativo (PME)⁶, en el Plan de Gestión de la Convivencia Escolar y en el Reglamento Interno de Convivencia Escolar (RICE). Es este último, el que regulará las relaciones de toda la ‘comunidad escolar’ y en las que se explicitarán todas las normas que regularán el quehacer y es el currículo el que atraviesa estas acciones con una mirada inclusiva que incorpora la acción de los ‘consejos escolares’ en su accionar.

Marco contextual

Como este artículo es un estudio de caso, a continuación, se entregan algunos antecedentes sobre la institución en cuestión. El colegio Santa Isabel de Hungría está ubicado en la comuna de La Cisterna de la Región Metropolitana de Santiago de Chile; se trata de un establecimiento educacional gratuito desde 2016, año en que el estado estableció por la ley de inclusión (2015) la gratuidad para los establecimientos que postularan y vía subvención a través del Ministerio de Educación se entregaban los fondos para el normal funcionamiento. La entidad sostenedora es la Congregación Religiosa Hermanas Franciscanas Cooperadoras Parroquiales, con personalidad jurídica entregada por el Obispo de San Felipe, Mons. Bernardino Berríos el 8 de diciembre de 1944, a solicitud de la Madre Teresa Ortúzar (Caiceo, 2021), quien, a su vez, fundó el establecimiento educacional en 1961; durante el año 2024 tuvo 1.184 estudiantes distribuidos en dos niveles desde Prekínder a IV Año Medio. Cabe consignar que en la comuna de La Cisterna habitan personas de escasos recursos y de clase media emergente.

Trabajo de campo

⁶ Desde el 2015 en adelante los establecimientos educacionales deben realizar este plan cada cuatro años y ajustarlo antes si es necesario.

Tal como se indicó en el marco normativo existe una extensa legislación por parte del estado acerca de la ‘violencia escolar’, lo cual exige a las comunidades escolares ‘hacerse responsables’ de prevenir las situaciones de acoso escolar y promover la sana ‘convivencia escolar’; ello condujo a la creación del encargado de convivencia escolar. El Colegio Santa Isabel de Hungría abordó el tema, en primer lugar, con la instalación de un equipo multidisciplinar, el que es liderado por el ‘encargado de convivencia escolar’, cargo que se estableció en la ley de convivencia escolar (2011a); en el establecimiento de le denominó ‘Departamento de Acción Familiar y Social’, ello porque aborda al sujeto de manera integral, esto es, incluye a la familia y el entorno escolar. Dicho departamento está constituido por el Encargado de Convivencia, Psicólogo(a), Socióloga y Trabajadora Social. Junto con ello, las sesiones de análisis de casos se efectúa entre este equipo, el Inspector General y la Subdirectora, de tal manera que cuando se lleva el caso al Director se ha estudiado y realizado una acabada revisión y ajustes de la situación; esto implica una minuciosa investigación, que incluye entrevistas a docentes, padres, estudiantes involucrados, testigos de un hecho; entonces se procede a presentar el caso al Consejo de Gestión para conocimiento y aportes que se puedan generar en este pleno.

Como se puede apreciar la ‘violencia escolar’ se ha debido abordar de manera integral, con este equipo multidisciplinario, de tal manera que se evite denuncias a la Superintendencia de Educación que es el órgano fiscalizador que regula el quehacer al interior de los colegios, ya que una denuncia por mal manejo de la situación culmina finalmente en multas que son altas y que finalmente podrían terminar por desfinanciar una organización⁷. Por otra parte, la Encargada de Convivencia Escolar en el colegio, tiene la facultad de realizar denuncia ante tribunales si la situación lo amerita o en caso de que los padres se nieguen a ello, siendo deber y obligación del director realizar denuncias en caso de agresión física o sexual a menores, si los padres no actúan en un plazo razonable.

Uno de los mayores problemas que se han generado al interior de los colegios en Chile es la utilización de las redes sociales, las que aún, teniendo como requisito la mayoría de edad, en algunos casos los menores ingresan sin mayor problema a ellas y

⁷ El valor máximo de una multa por infracción grave al valor de diciembre 2024 en dólares equivale a US\$67.294.

acceden a cuentas en Instagram o Facebook. Como en este tipo de cuenta no se requiere la verificación de la identidad del sujeto que la posee, es que se escudan muchos para violentar a terceros por esta vía y en el caso de los menores de edad, muchas veces llegan al suicidio por tal razón. Por ello, es muy relevante mantener una estrecha relación socioemocional con los estudiantes para mitigar cualquier agresión que puedan sufrir por este medio, que involucra generalmente una baja autoestima, depresión, etc. Para prevenir lo anterior, durante todo el año se está trabajando a nivel de grupo curso con medidas preventivas al respecto y, por otra parte, llamando a denunciar de manera explícita o anónima todo acto de agresión que sufra un estudiante o cualquier otro miembro de la comunidad educativa, ello con el objeto de realizar seguimiento e investigación que lleven a descubrir a los agresores.

Para todos quienes se desempeñan en el ámbito escolar, han constatado como la violencia entre estudiantes se ha ido desarrollando y creciendo en sus diversas formas de manifestación en las unidades educativas. Paralelamente, las autoridades y legisladores han tenido que ir a la par, desarrollando políticas, leyes y sus respectivos reglamentos para poder contrarrestar tal incremento. Es así como se podría precisar que, en este colegio en particular, se fue gestando una serie de medidas preventivas con el objeto de ir minimizando tal violencia. Entre ellas y las más notables están las siguientes: a) Charlas de especialistas sobre el conocimiento, causas y consecuencias respecto de la Ley Penal Juvenil (Chile, 2005b) la que incorpora la edad del sujeto que comete un ilícito. Esto se traduce en que “[...] la presente ley se aplicará a quienes al momento en que se hubiere dado principio de ejecución del delito sean mayores de catorce y menores de dieciocho años, los que, para los efectos de esta ley, se consideran adolescentes” (Chile, 2005 b, art. 3).

Este mismo tipo de charlas informativas se han entregado a los padres y apoderados, de tal manera que la información pueda tener un punto de conversación en el hogar y se pueda abordar el tema con la debida responsabilidad. Ahora bien, es dable destacar que los problemas de mayor ocurrencia tenían connotación sexual y acoso a través de las redes. Respecto de lo último, el acoso a través de redes, se ha debido trabajar fuertemente con énfasis preventivo y punitivo; esto último se concretó en el Reglamento Interno de Convivencia Escolar (RICE) del establecimiento y se consideró incluir en este,

todas las sanciones que la ley permite al respecto; en este caso dependiendo de la gravedad de los hechos, podría llegar a la cancelación de matrícula y salida inmediata del agresor, toda vez que la investigación de los hechos, la que incluye entrevistas a los actores, padres y apoderados, profesores, otros testigos, etc., y, muy especialmente, cuando se producen amenazas con armas o bien en el caso de promover la venta de drogas o material pornográfico vía redes sociales. Por tratarse de un Colegio Confesional Católico, también desde el Departamento de Pastoral, se abordan temáticas de prevención fortaleciendo una sana convivencia; ello se realiza a través de retiros espirituales que son preparados por especialistas y con apoyo de la AFS.

Otra medida importante, es el involucramiento del profesor jefe en el desarrollo de alguna acción con algún estudiante; este cumple un rol preponderante en la investigación de algún caso, así también se establece un equipo preocupado tanto por el agredido como por el agresor. La entrevista como método de recogida de información en el estudio de cada caso, cobra vital importancia en el esclarecimiento de hechos y situaciones que pueden acontecer al interior de la escuela. El registro escrito pasa a ser la herramienta vital (*Anuario*, 2021).

Por otra parte, al volver a sus actividades presenciales a mediados del 2020 los profesionales de la educación del Colegio Santa Isabel de Hungría se encontraron con que sus estudiantes habían cambiado mucho y se comenzaron a detectar, problemas como:

Uso de vocabulario con lenguaje soez y consumo de pornografía durante los recreos de estudiantes de niveles entre 3° a 6° Básico (8 a 12 años). Para abordarlo en forma práctica hubo que preparar estrategias para los celulares, a fin de que hubiera control parental.

Porte de arma blanca, consumo de ‘tussi’⁸, registro en evaluaciones donde los estudiantes declaran su pensamiento suicida, declaraciones de niñas y jóvenes de abuso sexual, agresiones físicas dentro y fuera del establecimiento, agresiones mediante las redes sociales, especialmente por Instagram y agresión física y verbal entre estudiantes y apoderados.

Alumnos que se iban al baño para consumir drogas; por lo tanto, hubo que resguardar estos recintos en forma permanente.

Hubo que internar en centros de salud a estudiantes por adicción a las ‘nuevas drogas’, con intensos tratamientos médicos.

Problemas de alimentación: Había estudiantes con anorexia que hubo que enviarlos a tratamiento médico y otros con sobrepeso importante con graves problemas de psicomotricidad, al extremo de tener dificultades para descender o subir escaleras; los

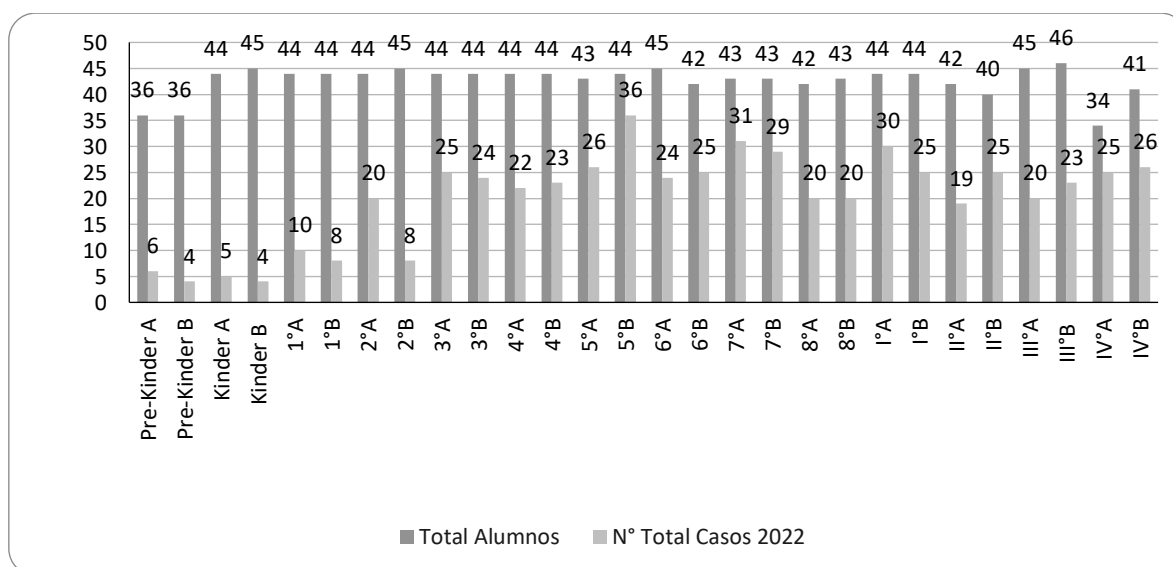
⁸ Droga sintética.

docentes de educación física tuvieron que jugar un papel importante para tratar y poner en estado adecuado a esos alumnos y alumnas (Caiceo & Navarro, 2023, p. 51).

Como ya se indicó, la dirección del establecimiento, gracias al liderazgo educativo, rápidamente contrató más personal a los equipos de Convivencia Escolar e Inspectoría General, con el objeto de enfrentar rápidamente los diferentes problemas señalados; se buscaron, además, estudiantes de la educación superior en práctica. Pero el problema socioemocional era más agudo, pues los docentes y asistentes de la educación también comenzaron a tenerlos. Ello llevó a que el Consejo de Gestión acordara que el equipo de convivencia obrara de forma transversal, con los distintos departamentos del colegio, a fin de cuidar también la salud mental de ellos; fue necesario acometer de manera personal a los casos más complicados; para el resto se efectuaron actividades para ‘reencontrarse’ como comunidad con almuerzos compartidos, poder reír juntos, realizar juegos de mesa, cantar, compartir un café.

A continuación, se muestra en Gráfico 1 la cantidad de casos de atención de estudiantes por curso de los 28 existentes en el Colegio Santa Isabel de Hungría, durante el año escolar 2022:

Gráfico 1: Resumen de Casos obtenido de los datos internos de las bitácoras del equipo de A.F.S.



Fuente: Caiceo & Navarro, 2023, p. 52.

Las dos barras del gráfico muestran: La gris, la cantidad de estudiantes atendidos por el Departamento de Acción Familiar y Social por curso; la negra, la cantidad atendida por cada curso; es necesario mencionar que algunos casos fueron atendidos entre 10 e 12 veces por los profesionales de AFS. Los temas abordados fueron: socioemocional, conductual, asistencia regular a clases, salud y consumo.

En la Tabla 1, se señala el número de estudiantes atendidos por los profesionales del Departamento AFS, sin contemplar la cantidad de veces atendidos:

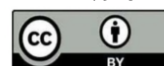
Tabla 1: Resumen de casos atendidos por el equipo de A.F.S.

Prekínder a 8° Básico			I° a IV° Medio		
N°	Profesional a cargo	N° de casos	N°	Profesional a cargo	N° de casos
1	Mediadora Escolar	139	1	Mediadora Escolar	58
2	Psicóloga	68	2	Psicóloga	43
3	Encargada de Convivencia Escolar	118	3	Encargada de Convivencia Escolar	57
4	Socióloga	92	4	Socióloga	45
5	Trabajadora Social	14	5	Trabajadora Social	10
6	Estudiante en práctica 1	35	6	Estudiante en práctica 1	57
7	Estudiante en práctica 2	38	7	Estudiante en práctica 2	47
	Total	504		Total	317
Total de casos atendidos			821		68%
Total de estudiantes			1192		100%

Fuente: Caiceo & Navarro, 2023, p. 52.

De acuerdo con la Tabla N° 1 como se puede percibir, la cantidad de estudiantes atendidos, en los 28 cursos, en los tres niveles escolares del establecimiento, ascendió a 821 personas, equivalente al 68% de los 1192 alumnos y alumnas durante el año escolar 2022. La realidad fue crítica, pero se alcanzaron resultados positivos, gracias a la gestión materializada. A su vez, al interior de cada curso, el equipo AFS realizó intervenciones en diferentes temas, a saber:

Revista Imagens da Educação, v. 15, n. 4, p. 1-21, out./dez. 2025. ISSN 2179-8427
<https://doi.org/10.4025/imagenseduc.v15i4.75090>



Restablecimiento de las confianzas, restablecimiento de vínculos, violencia escolar, normas y acuerdos, consumo de drogas, clima escolar, ciberacoso y duelo. Igualmente, se dispusieron talleres para apoderados, con el objeto de tratar los siguientes temas: Aprendamos a equivocarnos, preadolescencia y adolescencia, vínculos saludables (Caiceo & Navarro, 2023, p. 53).

Por otra parte, se establecieron redes externas activas que puedan brindar ayuda, acompañamiento y orientación a la comunidad, contando con: Oficina de Protección de Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes (OPD), comuna de La Cisterna; Red de Infancia y Adolescencia de La Cisterna (RIA); SENDA⁹ Previene (Programa Continuo Preventivo); Centro de Prevención Ambulatoria Fundación Niño y Patria, La Cisterna; Departamento de Salud de La Cisterna; Comisión Salud-Educación (COMSE); CESFAM¹⁰ Santa Anselma, La Cisterna; Programa de Familias de Acogida Especializada (FAE-PRO); Programa de Protección Focalizada (PPF), comuna de El Bosque; Arzobispado de Santiago, Vicaría para la Educación; Programa Tratamiento Adicciones- Centro de Salud Mental (COSAM) La Bandera, comuna de San Ramón; Seguridad Escolar JUNAEB¹¹ Comunal Salud, La Cisterna; Programas JUNAEB - Departamento de Educación Municipal, La Cisterna; Vinculación Vida Sana - CESFAM Santa Anselma, La Cisterna (*Anuario*, 2021). Varias de estas redes se mantienen hasta el presente colaborando efectivamente con la comunidad escolar del colegio Santa Isabel de Hungría. De esta forma AFS se encuentra permanentemente a disposición con todos sus integrantes, a colaborar en cualquier inconveniente que pueda presentar cualquiera de ellos, al igual como enseñaron los santos patronos Santa Isabel de Hungría y San Francisco de Asís en su calidad de servicio a sus hermanos más desvalidos.

Conclusiones y sugerencias

A través de las páginas precedentes se explicó la forma de cómo sorteó la crisis socioemocional existente en la comunidad escolar, el Colegio Santa Isabel de Hungría, a

⁹ Es el Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol (SENDA), creado el 21 de febrero de 2011 por la ley N° 20.502 (Chile, 2011c).

¹⁰ Centros Comunitarios de Salud Familiar.

¹¹ Junta Nacional de Auxilio Escolar y Becas.

partir del regreso de la pandemia a mediados de 2021 a nivel de estudiantes, docentes, asistentes de la educación y padres y apoderados cumpliendo con el objetivo planteado.

Se explicitó el problema de socio emocionalidad planteado por Bisquerra y ratificado por Milicic y Marchant uniendo lo cognoscitivo con lo emocional como el nuevo desafío para la educación. Por otra parte, se señala la abundante legislación existente en el país desde 1990, año de retorno a la democracia, para enfrentar las crisis con la creación de diferentes instituciones a partir de la nueva Ley General de Educación, como la Agencia de Calidad y la Superintendencia de Educación.

A su vez la serie de decretos sobre centros de padres, centros de alumnos y consejos escolares, como asimismo leyes sobre la responsabilidad penal de los adolescentes, sobre la violencia escolar y la inclusión escolar; ello ratifica que el estado chileno está organizado para enfrentar crisis como las reseñadas anteriormente y que involucran a todos los componentes de la ‘comunidad escolar’ de los establecimientos educacionales del país.

Referencias

- Anuario (2021). Colegio Santa Isabel de Hungría. Santiago de Chile: Innovación Gráfica Ltda., 112 pp.
- Aquino, Tomás de (1959). *Suma Teológica*. Madrid: Biblioteca de Autores Cristianos.
- BBC (2019). Protestas en Chile: la histórica marcha de más de un millón de personas que tomó las calles de Santiago. Disponible en: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-50190029>.
- Bisquerra, R. (2003). Educación emocional y competencias básicas para la vida. *Revista de Investigación Educativa*, Vol. 21, pp. 7-43, Asociación Interuniversitaria de Investigación Pedagógica.
- Caiceo, J. (2018). El Porqué del Desarrollo Insuficiente de la Filosofía de las Ciencias Sociales. *El Futuro del Pasado*, N° 9, Editorial FahrenHouse, Salamanca, España, pp. 393-418.
- Caiceo, J. (2021). *Colegio Santa Isabel de Hungría: 60 años al Servicio de la Educación Chilena con carisma Franciscano*. Santiago de Chile: Ediciones Colegio Santa Isabel de Hungría de la Congregación Religiosa Hermanas Franciscanas Cooperadoras Parroquiales, Talleres Innovación Gráfica Ltda., 302 pp.
- Caiceo, J. & Navarro, V. (2023). Gestión Educacional: Análisis teórico-práctico del abordaje de la pandemia en el Colegio Santa Isabel de Hungría. *Boletín de Políticas y*

Gestión Educativa, Año IX, N° 9, Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación.

- Chile (1990). Decreto N° 565: Aprueba Reglamento General de Centros de Padres y Apoderados para los establecimientos educacionales reconocidos oficialmente por el Ministerio de Educación. Promulgado en el *Diario Oficial* el 8 de noviembre. Disponible en: <https://bcn.cl/2l86y>.
- Chile (2004). Ley N° 19.979: Modifica el régimen de Jornada Escolar Completa Diurna y otros cuerpos legales. Promulgada en el *Diario Oficial* el 6 de noviembre. Disponible en: <https://bcn.cl/2k88b>.
- Chile (2005a). Decreto N° 24: Reglamenta Consejos Escolares. Promulgado en el *Diario Oficial* el 11 de marzo. Disponible en: <https://bcn.cl/HQl7HK>.
- Chile (2005b). Ley N° 20.084: Establece un sistema de responsabilidad de los adolescentes por infracciones a la ley penal. Promulgada en el *Diario Oficial* el 7 de diciembre. Disponible en: <https://bcn.cl/2f5e0>.
- Chile (2006). Decreto N° 50: Modifica Decreto N° 524, de 1990. Promulgado en el *Diario Oficial* el 21 de junio. Disponible en: <https://bcn.cl/2ezv5>.
- Chile (2009). Ley N° 20.370: Establece la Ley General de Educación. Promulgada en el *Diario Oficial* el 12 de septiembre. Disponible en: <https://bcn.cl/29xpy>.
- Chile (2010). DFL 2: Fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley N° 20.370 con las normas no derogadas del DFL 1 de 2005. Promulgado en el *Diario Oficial* el 2 de julio. Disponible en: <https://bcn.cl/2f6yy>.
- Chile (2011a). Ley N° 20.536: Sobre violencia escolar. Promulgada en el *Diario Oficial* el 17 de septiembre. Disponible en: <https://bcn.cl/2ep2w>.
- Chile (2011b). Ley N° 20.529: Sistema Nacional de Aseguramiento de la Calidad de la Educación parvularia, básica y media y su fiscalización. Promulgada en el *Diario Oficial* el 27 de agosto. Disponible en: <https://bcn.cl/2exqt>.
- Chile (2011c). Ley N° 20.502: Crea el Ministerio del Interior y Seguridad Pública y el Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol, y modifica diversos cuerpos legales. Promulgada en el *Diario Oficial* el 9 de febrero. Disponible en: <https://bcn.cl/2f5i9>.
- Chile (2015). Ley N° 20.845: De inclusión escolar que regula la admisión de los y las estudiantes, elimina el financiamiento compartido y prohíbe el lucro en establecimientos educacionales que reciben aportes del estado. Promulgada en el *Diario Oficial* el 8 de junio. Disponible en: <https://bcn.cl/2f8t4>.
- El País* (2019). Estallido Social en Chile. Minuto a minuto: así fue el estallido social del 18 de octubre de 2019 en Chile. Disponible en: <https://elpais.com/chile/2024-10-18/minuto-a-minuto-asi-fue-el-estallido-social-del-18-de-octubre-de-2019-en-chile.html>.
- Hurtado, J. (2010). *Metodología de la Investigación. Guía para la Comprensión Holística de la Ciencia*. 4ª Edición, Bogotá-Caracas: Ediciones Quirón.

- Milicic, N. & Marchant, T. (2020). Educacion Emocional en el sistema escolar chileno: un desafío pendiente, pp. 53-76 en *Horizontes y propuestas para transformar el sistema educativo chileno* de Corvera, M. T. & Muñoz, G. (Editores). Santiago de Chile: Ediciones Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.
- Ministerio de Educación (2015). Política Nacional de Convivencia Escolar 2015-2018. Santiago de Chile: División de Educación General.
- Ministerio de Educación (2021). Balance Primer Semestre 2021. Resumen enviado a todos los establecimientos educacionales el 14 de julio de 2021.
- Naciones Unidas (1948) Declaración Universal de los Derechos Humanos. Disponible en: <https://www.un.org/es/about-us/universal-declaration-of-human-rights>
- Naciones Unidas (1959). Declaración de los Derechos del Niño A.G. res. 1386 (XIV), 14 U.N. GAOR Supp. (No. 16) p. 19, ONU Doc. A/4354. Disponible en: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.pensamientopenal.com.ar/system/files/2014/12/legislacion30871.pdf
- Organización Mundial de la Salud COVID 19 (2020). Cronología de la actuación de la OMS. Disponible en <https://www.who.int/es/news/item/27-04-2020-who-timeline---covid-19>. Consultada el 12 de diciembre de 2024.
- Rendón, J. (Coordinación); Escalante, J.; Mejía, J.; Ramos, J.; Villa, M. A.; Aranda, M. T. & Segundo, M. (2009). *Modelo de Gestión Educativa Estratégica*. México: Secretaría de Educación Pública.
- Vielma, C.; Bellei, C. & Ponce, T. (2024). Oportunidades de aprendizaje y bienestar socioemocional en pandemia: Nuevas y viejas desigualdades educativas en Chile. *Pensamiento Educativo, Revista de Investigación Educativa Latinoamericana*, Vol. 61, N° 3, pp. 1-16. DOI: <https://doi.org/10.7764/PEL.61.3.2024.3>.

Recebido: 27/12/2024

Aceito: 06/02/2025

Publicado: 22/12/2025

NOTA:

Os autores foram responsáveis pela concepção do artigo, pela análise e interpretação dos dados, pela redação e revisão crítica do conteúdo do manuscrito e, ainda, pela aprovação da versão final publicada.