

Influencia de la cultura organizacional en estudiantes con problemas emocionales y de conducta

Influence of organizational culture on students with emotional and behavioral difficulties

SEIDY MARÍA MÉNDEZ-CHAVES

Escuela Santa Rita, Río Cuarto de Alajuela, Costa Rica.

Recibido: 15/05/2017

Aceptado: 18/11/2017

RESUMEN

Este artículo corresponde al producto de una investigación cuyo objetivo fue analizar cómo influye la cultura organizacional en los estudiantes con problemas emocionales y de conducta en un centro educativo. Se ejecutó una investigación cualitativa de diseño fenomenológico, mediante la aplicación de entrevistas y grupos focales al personal, estudiantes y encargados. El análisis permitió definir acciones de organización institucional dirigidas hacia los estudiantes mencionados y percepciones con respecto a las interacciones entre los miembros del centro educativo que generan efectos en los estudiantes en habilidades como: autocontrol, habilidades sociales, motivación y autoconocimiento. Dadas las características del estudio, los resultados obtenidos no son generalizables, sin embargo pueden aportar indicadores sobre cómo aspectos dados en la cotidianidad de los centros educativos tienen efecto en los estudiantes y sobre cómo las características propias de los miembros de la institución educativa influyen en el desarrollo de prácticas institucionales, tanto formales como informales.

PALABRAS CLAVES

cultura organizacional, clima organizacional, interacciones sociales, vínculos, apego escolar..

ABSTRACT

This paper is product of a research, its purpose was to analyze the influence that culture has on students with emotional and behavioral difficulties, in a school. The study was qualitative of phenomenological design, the gathering of information was made through the application of interviews and focus groups to the students, staff and parents, of the school. The analysis showed actions of institutional organization for the students with emotional and behavioral difficulties, perceptions about the interactions between members of the school and effects on these students. The main results were that the organizational culture influences students in skills such as self-control, social skills, motivation and self-knowledge. The study can not be generalized, however contributes to understand the influence that the schools's everyday life has on students and how the development of formal and informal practices is determined by the characteristics of each educational institution.

KEYWORDS

Organizational Culture, Social Interactions, Relationships, School Attachment.



Para citar este artículo: Méndez-Chaves, S. (2017). Influencia de la cultura organizacional en estudiantes con problemas emocionales y de conducta. *EA, Escuela abierta*, 20, 63-79. doi:10.29257/EA20.2017.07

1. INTRODUCCIÓN Y MARCO TEÓRICO

En las instituciones educativas se encuentran estudiantes reconocidos con problemas emocionales y de conducta. Entre las características que se asocian a dichos estudiantes se pueden definir: retraimiento, ansiedad, dependencia, hiperactividad, conductas disruptivas, desinterés, falta de motivación, depresión, conductas violentas; dichas características, influyen en la vulnerabilidad a presentar un bajo rendimiento en las clases (Bravo, Naissir, Contreras y Moreno, 2015) y colocan a esta población en riesgo de afectar negativamente su desarrollo integral (García et al., 2011).

Por su parte, las expresiones de problemas de conducta o emocionales pueden ser originadas por diversas causas, desde un origen orgánico hasta conductas que surgen por la influencia del contexto en el cual se desarrollan los estudiantes, tanto el contexto familiar y social, como el contexto escolar.

Es así como, la perspectiva educativa considera dichas expresiones en asociación a factores ambientales, especialmente familiares y de contexto (Earle, 2013). En esta línea, dichas conductas son definidas por interferir en el proceso de aprendizaje, en el trabajo de aula (MEP, 2005). Esto implica que conductas consideradas problemáticas en el centro educativo no necesariamente sean identificadas en el ámbito familiar (Bravo et al., 2015).

Además, el contexto escolar es espacio en donde se dan múltiples interacciones, donde los participantes buscan favorecer sus propias posiciones respecto a la construcción del conocimiento (Mora y Piedra, 2015). Dichos participantes son tanto los estudiantes como el personal que labora en el centro educativo.

De esta forma, se establecen relaciones entre los participantes, entre las que se encuentra la relación entre docente y estudiantes. Estas pueden definirse como positivas, negativas o antagónicas (Mora y Piedra, 2015). Las relaciones positivas generan ambientes propicios para el aprendizaje, pero las relaciones negativas o antagónicas pueden convertirse en un factor que incide en la manifestación de problemas emocionales y de conducta, ya que es reconocido que las prácticas de enseñanza en el aula son eficaces para lograr aprendizajes cuando profesor y alumnos co-construyen un clima emocional positivo que promueve la interacción (Cuadrado y Fernández, 2008, citados en Villalta, 2013). Este clima emocional fomenta un vínculo positivo entre ambos, que se relaciona con el fortalecimiento de las habilidades sociales y emocionales de los estudiantes y la disminución de las conductas negativas y problemas de índole emocional (Poulou, 2015).

Además de las relaciones entre docentes y estudiantes, otros factores que pueden influir en la presencia de problemas emocionales y de conducta, relacionados con el contexto escolar, son: la metodología de la clase que emplea prácticas pedagógicas directivas, incapacidad para resolver problemas con sus compañeros o docentes (Arias, 2009), dificultades de aprendizaje (Bravo *et al.*, 2015).

Por ende, al analizar a los estudiantes con problemas emocionales y de conducta en relación con su contexto escolar, es necesario reconocer que existen tanto factores biológicos como familiares que inciden en la presencia de dichos problemas. Pero, igualmente existe una incidencia proveniente de elementos del contexto escolar, que abarcan desde las interacciones sociales que se dan en el centro educativo, como aspectos metodológicos del mismo.

El concebir que existe una relación entre la presencia de problemas emocionales y de conducta en los estudiantes y el contexto escolar en el cual se encuentran inmersos, implica observar el desarrollo humano como producto del individuo en interacción con su ambiente.

Según lo anterior, el marco de relaciones sociales que rodea al sujeto cobra gran relevancia pues el individuo se forja a sí mismo de acuerdo con los pensamientos que crea en relación con los otros (Mora y Piedra, 2015).

Igualmente, el modelo ecológico considera que persona y medio se afectan mutuamente (Bronfenbrenner, 1986; Koller, 2004; Ortiz y Nieto, 2012; Vidal, 2001). Por tanto, al estar los estudiantes con problemas emocionales y de conducta ubicados en un centro escolar, se verán afectados por aquello que acontece o es percibido en su centro educativo.

A partir del reconocimiento de la injerencia del contexto escolar en la presencia de problemas emocionales y de conducta, surge la necesidad de analizar lo que acontece en la cotidianidad de un centro educativo. Por ende, profundizar en las interacciones ocurridas entre los diferentes miembros de la comunidad educativa, las cuales, poseen un carácter complejo, pues lo acontecido en la escuela es acompañado por elementos que surgen en la propia naturaleza humana de los participantes y de las interacciones que son producto de ese ecosistema (Domingo, 2009, p.197).

Así, las instituciones educativas son ambientes provistos de elementos que surgen como producto de la interacción entre los miembros que las componen. Parte de estos elementos que rigen los centros educativos, se encuentran enmarcados en el término Cultura Organizacional. Este engloba un marco de creencias, valores, acuerdos, propósitos (Zaldívar, 2016), que forman parte de las instituciones educativas.

Según lo anterior, la cultura organizacional es propia a cada centro educativo, ya que surge en la interacción de los miembros que en él participan. Así, cada institución escolar ajusta sus prácticas formales e informales a las características de sus miembros, (López, García, Oliva, Moreta y Bellerín, 2014). De esta forma, las costumbres, tradiciones y características propias del personal influyen en la rutina laboral y en el establecimiento de la cultura organizacional.

Además, al hablar de centros educativos es necesario reconocer la importancia que ejerce el contexto externo, así como las necesidades que se presenten en los estudiantes o en sus familias. Por lo que la cultura organizacional no solo se ve influenciada por las características del personal que labora en la institución, sino que también es compartida con los estudiantes, encargados y miembros de la comunidad. Sobre esto Villalta (2013, p.3) indica que la organización escolar “Se constituye de regularidades de funcionamiento y gestión, interdependientes de los cambios sociales, y de un sistema de normas, valores, rituales, tradiciones, ceremonias e historias compartidas entre directivos, profesores, estudiantes y apoderados”

Esto conlleva el concebir los centros escolares como lugares con características propias, las cuales surgen de las particularidades de sus miembros y de la interacción que entre ellos se da. Por tanto, pueden existir tendencias a nivel nacional, programas para atender la convivencia en los centros escolares, o en relación con el proceso educativo de los estudiantes con problemas emocionales y de conducta, pero todo lo anterior siempre estará condicionado a la acogida y características del centro educativo.

Es así como, analizar lo que acontece en los centros escolares, en relación con la cultura organizacional que en ellos impera, permitirá evidenciar la influencia que esta puede ejercer en estudiantes con problemas emocionales y de conducta.

2. OBJETIVOS Y MÉTODO

El objetivo general de la investigación fue analizar la influencia de la cultura organizacional en la manifestación de problemas emocionales y de conducta, de él surgieron tres objetivos específicos:

- Identificar las acciones de organización institucional.
- Determinar las percepciones del personal de la institución, encargados y estudiantes sobre las diferentes interacciones dadas entre los miembros de la comunidad educativa.
- Identificar los posibles efectos, en los estudiantes con problemas emocionales y de conducta, de las diferentes interacciones dadas entre los miembros de la comunidad educativa.

Por ende, el estudio realizado se basó en las percepciones de los miembros del centro educativo, con respecto a la influencia de la cultura organizacional en la manifestación de problemas emocionales y de conducta en los estudiantes. Al buscar comprender una realidad a través de las percepciones de los sujetos que en ella se encuentran, se responde a las características del paradigma de investigación naturalista interpretativo. Consecuentemente, se aplicó un enfoque de investigación cualitativo.

Igualmente, bajo la premisa de comprender una realidad según la perspectiva de sus participantes, se empleó un estudio con alcance temporal transversal mediante un diseño fenomenológico, pues este “pretende describir y entender los fenómenos desde el punto de vista de cada participante y desde la perspectiva construida colectivamente” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 515). Por lo que dicha investigación se aplicó durante el año 2016.

2.1. Participantes

Asimismo, el estudio fue ejecutado en un centro educativo público, dirección 2, ubicado en el circuito educativo 01 de la Dirección Regional Educativa de San Carlos, Costa Rica. Con una matrícula de 203 estudiantes, cuyas edades van desde 5 hasta 15 años. Entre ellos, 5 estudiantes han sido identificados con problemas emocionales y de conducta y en total 14 miembros de personal docente o administrativo. Los criterios para seleccionar la institución fueron: presencia del mismo director escolar en la institución durante el año 2015 y 2016, presencia de la mayoría del personal que laboró en dicha institución en el año 2015, presencia de estudiantes con problemas emocionales y de conducta.

Para la aplicación de la investigación se seleccionaron aleatoriamente cinco estudiantes con problemas emocionales y de conducta: tres hombres y dos mujeres, las edades corresponden a un niño de 12 años, dos niños de 11 años, una niña de 10 años y una de 9 años. Igualmente se trabajó con cuatro encargados de estudiantes con dichas características, escogidos en forma aleatoria. Del personal de la institución se seleccionó a la directora, una cocinera, la conserje, dos docentes de I y II Ciclo y una docente de educación especial. El personal seleccionado corresponde a los miembros con mayor tiempo de laborar en la institución o presentar la mayor cantidad de años de trabajar en ámbitos educativos

2.2. Instrumentos

En concordancia con el diseño de investigación seleccionado, se emplearon como técnicas de investigación las entrevistas y los grupos de enfoque. Éstas tienen como características el ser semiestructuradas, las preguntas y su orden se encuentran adaptados a las características de los participantes. Se emplearon únicamente preguntas abiertas y vocabulario acorde a los participantes (Hernández *et al.*, 2014). Además, se confeccionó un instrumento por cada grupo de miembros del centro educativo. Cabe señalar que cada instrumento fue sometido al juicio de expertos y a una prueba piloto con una población similar a la seleccionada para la investigación.

Las entrevistas fueron aplicadas al personal de la institución: directora, cocinera, conserje y docentes. Por otro lado, los grupos de enfoque fueron aplicados a los encargados y estudiantes. En total se confeccionaron tres guías de entrevista (Anexo 1) y se aplicaron un total de seis entrevistas, En relación con los grupos focales, se confeccionaron dos guías y se aplicaron dos grupos de enfoque.

Los instrumentos confeccionados respondieron a las categorías de investigación establecidas, las cuales fueron (ver Anexo 1):

- Acciones de organización institucional para la atención de los estudiantes con problemas emocionales y de conducta.
- Interacciones que generan vínculos entre docentes y estudiantes.
- Interacciones entre la familia de los estudiantes con el personal que labora en la institución
- Interacciones entre el personal que labora en la institución
- Efectos en los estudiantes con problemas emocionales y de conducta de las interacciones dadas entre los miembros de la comunidad escolar.

2.3. Proceso de análisis

Para analizar la información obtenida, posterior a la aplicación de los instrumentos se procedió a detectar unidades de análisis y agruparlas en las categorías establecidas, empleándose para ello matrices de información. Esto permitió detectar los temas que fueron contrastados con teoría existente. Además, al emplear diferentes fuentes de información se cumplió con el principio de triangulación personal de datos.

3. RESULTADOS

Los resultados y su respectivo análisis se presentan divididos en tres áreas, concordantes con las categorías previamente mencionadas:

- Acciones de organización institucional.
- Interacciones entre los diferentes miembros de la institución: docentes-estudiantes, familia-personal de la institución y entre el personal que labora en el centro educativo.

- Efectos en los estudiantes con problemas emocionales y de conducta de las interacciones dadas entre los miembros de la comunidad escolar.

Igualmente al presentar los resultados se mostrarán aportes de los participantes en la investigación, los cuales serán identificados como: directora, conserje, cocinera, docente #1, docente #2, docente EE, encargado #1, encargado #2, encargado #3, encargado #4, estudiante #1, estudiante #2, estudiante #3, estudiante #4, estudiante #5.

3.1. Acciones de organización institucional

Para abordar las acciones de organización institucional para la atención de los estudiantes con problemas emocionales y de conducta se consultó al personal que labora en la institución y a los encargados de los estudiantes. Igualmente, dado que el objetivo es analizar la cultura organizacional, en esta categoría se indagó sobre los valores y creencias que influyen en las acciones aplicadas por la institución con respecto a la atención que se les brinda a los estudiantes en mención.

Es así como, a través de los aportes brindados por el personal de la institución se logró delimitar el concepto que la institución posee sobre los estudiantes con problemas emocionales y de conducta. Este puede sintetizarse como aquellos estudiantes que se caracterizan por una diversidad de conductas como: hiperactividad, desmotivación, agresividad, hurto, vocabulario soez, timidez, muestras de tristeza. Lo cual muestra la amplitud de caracterizaciones dadas a los estudiantes con problemas emocionales y de conducta. A la vez que se considera la existencia de una relación entre dichas conductas y el contexto familiar, para el personal consultado, aquello acontecido en el ámbito familiar, termina manifestándose en la institución. Así se ilustra en el siguiente aporte.

Hay estudiantes que digamos vienen de hogares muy desintegrados, al haber tanta desintegración pues emocionalmente para ellos se les hace todo un mundo. Y hay estudiantes que también tienen la desdicha de tener que ver a sus padres también peleándose, me imagino que hasta maltratándose y ofendiéndose de palabra y esos estudiantes llegan con todo eso a la escuela.
(Docente #2)

A partir de la delimitación observada, la institución aplica acciones en pro de atender a dichos estudiantes. Acciones mencionadas por el personal de la institución y los encargados de los estudiantes, se encuentran dirigidas hacia el contexto familiar como la entrevista a padres y el brindar referencias para consulta a profesionales externos.

También se aplican acciones de organización de los recursos de la institución como: revisión de expedientes, abordajes de los comités presentes en la institución, consulta a profesionales externos, intervenciones con los compañeros de los estudiantes, atención a los estudiantes por parte de la docente de Educación Especial y rol de cuidado en los recreos.

Los encargados de los estudiantes únicamente mencionaron las acciones dirigidas hacia su contexto familiar y la atención de los estudiantes por parte de la docente de educación especial, ya que en el contexto institucional no están siempre presentes, a diferencia del personal de la institución quienes coincidieron en las acciones mencionadas.

Otro aspecto relevante es cómo la institución interviene con los compañeros de los estudiantes, esto se ilustra en el siguiente aporte “se les ha enseñado a los compañeritos que si un niño le dice una palabra fea se vuelva y le diga que: -Dios lo bendiga” (Docente E.E., 2016). Esta estrategia refleja la incorporación de los valores de la institución y de costumbres y tradiciones presentes en los miembros. Prácticas que reflejan una espiritualidad presente en la institución, promovida por el personal de la misma.

Así se identificaron cómo las acciones aplicadas se encuentran relacionadas con los valores imperantes en el centro educativo. Valores que fueron mencionados por el personal educativo, tales como: amor, espiritualidad y trabajo en equipo. Como se muestra en el siguiente aporte:

Para ser educador hay que aprender el don del amor, que si no me subo al bus del amor no debo ser educadora, porque más bien lo que hago es daño al estudiante (...).Yo les digo a ellas, a mis compañeros, que hay dos cosas fundamentales: amar al niño y orar, orar y darlo todo (Directora).

Además, el personal manifestó sentimientos de satisfacción al trabajar en dicho centro educativo:

Sinceramente es una escuela muy bonita para trabajar, sobre todo el apoyo que la directora nos da, porque ella no nos cierra las puertas, ella no nos dice: el problema es suyo vea a ver cómo hace, el problema si es de alguien lo compartimos y nos ayudamos. (Docente #1).

Todo lo anterior, permitió delimitar cómo el personal de la institución considera que las acciones aplicadas generan efectos positivos en los estudiantes. Ya que disminuyen las conductas negativas y se potencian habilidades sociales. No obstante, según los participantes, tanto docentes como encargados, no se observa influencia en el desempeño académico.

Igualmente, los resultados reflejaron contradicciones entre lo aportado por el personal de la institución y los encargados. Pues los primeros consideran que aún con las acciones aplicadas si los encargados no colaboran los resultados positivos son escasos. Mientras que los encargados consideran que las acciones aplicadas dependen del interés que el docente a cargo muestre.

3.2. Interacciones entre los diferentes miembros de la institución

Además, para lograr analizar cómo influye la cultura organizacional en las prácticas cotidianas de la institución y por ende en los estudiantes, es necesario identificar las interacciones dadas en el centro educativo. Ya que el quehacer diario en una institución se ejecuta en relación con otros (Spillane, Camburn y Pareja, 2007). Por lo que se aplicaron preguntas en busca de identificar las interacciones entre docentes-estudiantes, personal y encargados y entre el personal que labora en la institución.

3.2.1. Interacciones positivas entre docentes-estudiantes

Primera, en relación con las interacciones entre docentes y estudiantes, ambos coincidieron en indicar como interacciones positivas el diálogo mediante una escucha atenta al estudiante y no con un carácter punitivo. Por ende, para lograr mantener una buena relación con los estudiantes, tanto para ellos como para los docentes es necesario el diálogo.

En forma similar, los encargados y docentes consideran importante cuando los segundos brindan muestras de afecto a los estudiantes, como se presenta en el siguiente aporte: “demostrarle amor al niño, de vez en cuando abrazarlo” (Docente E.E.). Así como frases que generen motivación en los niños.

Otro aspecto importante mencionado por los docentes es el respeto, “respeto también, el respeto es muy importante yo quiero respeto, tengo que dar respeto” (Docente E.E.). Aunado a lo anterior, se encuentra la consideración de los encargados y docentes sobre lograr que los estudiantes se sientan reconocidos por los docentes.

Asimismo, directora, estudiantes y encargados consideraron relevante el interés que el docente muestre hacia el aprendizaje del niño. Así lo ilustra: “Ellas si se tienen que quedar con un niño a las siete de la noche se quedan (...), porque ella me habla bien, cuando yo no entiendo algo y ella aunque salga tarde, ella me explica a mí” (Estudiante #1).

3.2.2. *Interacciones negativas entre docentes-estudiantes*

Por otro lado, los participantes mencionaron acciones que interfieren en el establecimiento de interacciones positivas entre docentes y estudiantes, tal como: elevar el tono de voz, amenazas, bromas o burlas entre ellos, cuando los estudiantes perciben la ausencia de un trato igualitario para todos los estudiantes. Como se observa en la siguiente participación:

El profe la tiene en contra de un compañero y yo, dos compañeros y yo, porque estábamos en grupos de tres, de cuatro es, y nos pusimos a hablar un poco, después se hizo un bullón por el otro lado y nos mandó la boleta, los demás siguieron en un fiestón y nosotros ahí callados y después... y nada les hizo. (Estudiante #2).

3.2.3. *Interacciones entre miembros del personal del centro educativo*

En concordancia con la percepción de satisfacción abordada anteriormente, las interacciones entre el personal de la institución son caracterizadas como positivas, con ausencia de conflictos negativos y con muestras de cariño, risas, cooperación, inclusión de temas personales en las conversaciones y la evasión de chismes.

Sin embargo, un aspecto relevante que fue mencionado por el personal, es la influencia que ejerce el estado de ánimo de la directora en las prácticas diarias, así se muestra en el siguiente aporte: “Ella es la mamá de todas, si ella llega con buen ánimo nosotros también, ¿verdad?, pasamos todo el día contentas, pero si hay algo que flota ahí... Entonces ya nosotros nos achicopalamos, como dicen” (Conserje).

3.2.4. *Interacciones entre el personal de la institución y las familias*

En otra arista, se encuentran las interacciones dadas entre el personal de la institución con las familias de los estudiantes. Primeramente, el personal de la institución comentó cómo los encargados buscan manipular al personal. Esto puede evidenciarse en comentarios como el siguiente.

Casi todos los años me llamaban ese montón de mamás y decían:- ¿Quién va a dar tal grado, quién va a dar tal otro?, -¡ah! entonces lo voy a mandar a Venecia. Y yo al principio me dejaba manipular, como dos años me dejé manipular. - ¡ah! pero es que ustedes lo que no quieren es una directora, ustedes lo que quieren es una títere y ya yo sé por qué fue que se fue entonces la otra señora, es que ustedes no dejan trabajar. Hasta para las matas me decían. Usted no sabe, aquí se sufre. (Directora, 2016).

Sin embargo, los encargados también comentaron percibir esta manipulación por parte del personal de la institución, esto se evidencia al mencionar: “Sí, le quiere decir a uno como...me llegaba a decir que fulanito que, que le diga a su mamá que él se tome la pastilla...” (Encargado #2)

Igualmente, los aportes dados por el personal y encargados reflejan la existencia de relaciones antagónicas entre ambos, como se muestra en el siguiente aporte.

En su mayoría los padres están inconformes con el docente y dicen: -es que ese profesor es un vago, esa maestra es una vaga, deja mucha tarea o no deja tarea. Siempre hay algo, siempre andan señalando, entonces uno como humano se resiente y le duele. (Directora).

No obstante, los docentes consideran que existen espacios de diálogo para los padres de familia en pro de mejorar esas relaciones. Sin embargo, los encargados consideraron que no se sienten escuchados y que en ocasiones es necesario insistir para poder hablar con un docente.

Asimismo, los docentes y directora expresaron su disconformidad por acciones de los padres como comparar a los docentes, expresar comentarios negativos sobre un docente fuera de la institución, lo que provoca distanciamiento entre los docentes con los encargados de los estudiantes.

3.3. Efectos en los estudiantes con problemas emocionales y de conducta de las interacciones dadas entre los miembros de la comunidad escolar.

Ahora bien, luego de analizar las percepciones de las interacciones dadas en el centro educativo, se procedió a evaluar cómo estas influyen en las manifestaciones de problemas emocionales y de conducta en los estudiantes.

En un primer aspecto, se recabaron datos provenientes de encargados, directora y docentes, que permitieron establecer cómo una relación positiva entre el estudiante con su docente influye en la disminución de conductas negativas, en el autoconocimiento del estudiante, en el aumento de habilidades sociales y de la motivación en clase.

Por otro lado, con respecto a la influencia que ejercen las interacciones dadas entre el personal de la institución, los encargados consideraron inexistente una relación entre la forma como el personal se relaciona y el desempeño de los estudiantes. No obstante, el personal de la institución expresó cómo mediante las interacciones dadas se promueven valores pues los niños pueden imitar acciones.

Igualmente, el personal considera que ante las relaciones positivas del personal los niños se muestran más seguros y participan en la institución. Esto se evidencia en el siguiente aporte.

Los que pasan aquí, ahí pasan con nosotros, inclusive hasta se... comparten las conversaciones con nosotros. Llegan unos estudiantes uno está hablando y ellos llegan hacen conversación con nosotros y ahí nos quedamos y se hace una conversación tanto de estudiantes como de maestros. (...) Sienten que el personal se lleva bien, o que ellos sienten que pueden contar con el personal en la mínima cosa, que ellos no están solos, ellos pueden necesitar ayuda, que si la mínima cosa ellos saben que está el personal, o si es el maestro o no es el maestro, ellos saben que pueden llegar donde niña Y y le dicen: -niña fulano me botó, fulano me está agrediendo o me está insultando. Niña Y, no es mío, no es de ella y ella lo atiende o la directora. Aquí todos nos ayudamos, aquí no es que: ¡a no! usted es de fulanita, vaya hablar con fulana y arregle ese problema. Aquí entre todos nos ayudamos. Por eso la conducta ha mejorado mucho (Docente #1).

Por último, se presentan los efectos de las relaciones entre el personal de la institución con el contexto familiar. En este aspecto, la directora y docentes mencionaron cómo los niños se muestran más comunicativos con sus docentes cuando éstos mantienen relaciones positivas con sus padres y muestran mayores actitudes positivas hacia el centro escolar.

Por último, los encargados y personal consideraron que los niños muestran mayor autocontrol cuando ambos presentan buenas relaciones. Esto se ilustra en el siguiente aporte.

Al menos el mío sabe que la maestra está más pendiente de informarme todo, entonces se anda con más cuidado. Porque la forma de ser él, es que es muy hiperactivo, el molesta, molesta, el interrumpe, habla, entonces se controla más. (Encargado #2).

4. DISCUSIÓN

En relación con la primera categoría propuesta, las acciones de organización institucional para la atención de los estudiantes con problemas emocionales y de conducta se rigen por una tendencia a asociar los problemas emocionales y de conducta con el ámbito familiar (Earle, 2013), así como el considerar que lo que acontece en el hogar los estudiantes lo evidencian en las instituciones (Arias, 2009). Lo que lleva a la institución a aplicar acciones como entrevistas a las familias, brindarles recomendaciones y referencias a especialistas.

Además, las acciones presentadas reflejan una organización institucional que surge de las características de la institución y las necesidades planteadas, es decir, la institución se organiza de acuerdo a sus características propias, se adapta a los requerimientos detectados y adopta modelos consultivos donde busca la ayuda de profesionales externos (Spillane *et al.*, 2007, Calvo, 2011, López *et al.*, 2014). Esto se observa al buscar ayuda de profesionales externos, en el trabajo en conjunto, en la atención que brinda la docente de Educación Especial y la inclusión de valores personales en las prácticas institucionales, especialmente el valor de la espiritualidad.

Otro aspecto importante, que se detectó en relación con las acciones de organización institucional son los sentimientos de satisfacción laboral que reflejan los aportes de personal. Igualmente, estos sentimientos se relacionan con la percepción de que las acciones aplicadas han sido exitosas, esto coinciden Mora y Piedra (2015), quienes inician cómo en el accionar eficaz de una institución, toma relevancia el sentimiento de bienestar y satisfacción del personal del centro educativo, ya que para lograr soluciones coordinadas y cooperativas es necesario reconocer el componente emocional, la importancia de que los miembros del grupo se sientan bien.

Sin embargo, se encontró una contradicción respecto a la eficacia de las acciones, ya que se da una contraposición de responsabilidades, entre los encargados y el personal, aspecto que es concordante con lo indicado en Castro y Regattieri, (2012, p. 31) “cuando los alumnos son indisciplinados o tienen bajo rendimiento escolar, comienzan las disputas en torno de la división de responsabilidades por ese fracaso”.

Con respecto a la segunda categoría sobre las interacciones que generan vínculo entre docentes y estudiantes, lo manifestado por los participantes cobra relevancia al considerar que “el aprendizaje y el desarrollo son facilitados por la participación de las niñas y los niños en patrones de actividad recíproca con figuras significativas” (Salinas *et al.*, 2015, pp. 29-30). Lo cual implica el reconocimiento de la existencia de interacciones que influyen positiva o negativamente en esa relación, por ende en las conductas de los estudiantes.

Asimismo, los aspectos señalados por los participantes, tales como el diálogo y el interés que el docente muestre hacia los estudiantes, coinciden con el establecimiento de una relación horizontal entre docentes y estudiantes (Santos, 2008), lo cual influye positivamente en los estudiantes, pues es reconocido que relaciones verticales generan conflictividad (Jordan, 2009).

Igualmente se detectaron interacciones que se pueden considerar negativas, tales como la consideración de un trato no equitativo hacia los estudiantes, amenazas o elevación del tono de voz, estas pueden promover un antagonismo entre los estudiantes con sus docentes, lo cual imposibilita el establecimiento de vínculos afectivos (Mora y Piedra, 2015). A la vez que obstaculiza la creación de un ambiente agradable, lo cual se relaciona con la presencia de comportamientos antisociales en los estudiantes (Jordan, 2009).

Sin embargo, las interacciones entre docentes y estudiantes son variables, es decir, en la institución se dan tanto interacciones positivas como negativas. No obstante, sobresalieron las interacciones consideradas negativas, aspecto que puede relacionarse con la persistencia de problemas emocionales y de conducta en los estudiantes de la institución.

Por otro lado, en relación con las interacciones entre la familia de los estudiantes con el personal que labora en la institución, estas se caracterizaron por manipulación y antagonismo, así como acciones con tendencia asistencialista hacia las familias. Esto se encuentra en similitud con Londoño y Ramírez (2012), quienes consideran cómo en las instituciones educativas “las familias, en diferentes situaciones de intervención, han sido abordadas desde posturas asistencialistas, mecanicistas y fragmentadas, las cuales dejan poco espacio de reacción a las mismas, puesto que no han sido entendidas como sistemas, sino como objetos de manipulación”.

En la cuarta categoría existe una tendencia contraria, las interacciones entre el personal que labora en la institución, ya que estas se caracterizaron como positivas y por crear un clima laboral agradable.

Por último, la quinta categoría sobre los efectos en los estudiantes con problemas emocionales y de conducta de las interacciones dadas entre los miembros de la comunidad escolar, se evidenció una disminución de conductas negativas, influencia en el autoconocimiento del estudiante, en el aumento de habilidades sociales y de la motivación en clase. Esto es producto especialmente de las interacciones positivas entre docentes y estudiantes, lo cual coincide con referentes teóricos donde se considera que habilidades de índole emocional pueden ser aprendidas o potenciadas producto de las relaciones con personas que sean importantes para ellos, como los docentes (Poulou, 2015).

Además, el personal de la institución expresó cómo, mediante las interacciones dadas entre ellos, se promueven valores pues los niños pueden imitar acciones, por tanto se dan aprendizajes no explícitos o intencionales (Maceira, 2005).

Asimismo, interacciones positivas entre familia-institución influye en el autocontrol de los estudiantes. Esto coincide con Rivas y Ugarte (2014) al indicar que “la relación positiva entre familia y escuela podría contribuir de un modo decisivo al desarrollo de un apego escolar de los estudiantes por sus colegios (p. 272). Apego que influye en las conductas de los estudiantes en la institución educativa (Jordan, 2009).

En síntesis, el análisis de los resultados obtenidos permitió concebir a la cultura organizacional como un factor que influye en los estudiantes con problemas emocionales y de conducta, pues ella permea las prácticas institucionales y las interacciones sociales que se dan en la institución. De esta forma, de acuerdo con los resultados obtenidos, en la institución seleccionada, la cultura organizacional influye en habilidades como: autoconocimiento, autocontrol, motivación y habilidades sociales.

5. CONCLUSIONES

Posterior a analizar los resultados del estudio se lograron establecer conclusiones respecto a la temática sobre cómo influye la cultura organizacional en los estudiantes con problemas emocionales y de conducta en la institución seleccionada. Se consideran como conclusiones los siguientes hallazgos:

- Dado que el personal de la institución concibe los problemas emocionales y de conducta en los estudiantes en relación con lo que se presenta en ámbitos familiares, lleva al centro educativo a establecer acciones dirigidas a este ámbito, tal como: entrevistas y referencias a especialistas.
- Los valores percibidos en la institución: amor, espiritualidad y trabajo en equipo, permean acciones dirigi-

das a los compañeros de los estudiantes con problemas emocionales y de conducta. Así como, el concebir que en el centro educativo impera la cooperación entre el personal que labora en el centro educativo.

- El personal de la institución considera la existencia de un clima laboral agradable, esto se relaciona con las percepciones manifestadas por el personal respecto a encontrar soluciones a las conductas negativas mostradas por los estudiantes.
- Las acciones organizacionales aplicadas en el centro educativo van desde intervenciones de los comités existentes, búsqueda de profesionales externos, rol de cuidado en los recreos, hasta la atribución de funciones a personal que no está nombrado para ese puesto. Lo que permite observar como la institución se organiza internamente para encontrar respuesta a las situaciones que se le presentan.
- Las acciones organizacionales aplicadas, según los encargados y personal, han influido en la disminución de las conductas negativas presentadas por los estudiantes y en potenciación de habilidades sociales, pero no consideran la existencia de mejora en el desempeño académico.
- Las interacciones que permiten un vínculo positivo entre el docente y el estudiante mencionadas por los participantes son: cuando el docente y el estudiante dialogan, cuando el docente muestra interés por el aprendizaje del estudiante, muestras de afecto, promover la autoconfianza y autoconocimiento del estudiante y respeto.
- Las interacciones que obstaculizan el establecimiento de vínculos positivos entre el docente y estudiantes mencionadas por los participantes son: el tono de voz elevado del docente y su pérdida de control, así como las amenazas, burlas y la percepción de que el docente mantiene preferencias con otros estudiantes.
- El vínculo afectivo entre docente y estudiantes, puede influir positivamente en la motivación del estudiante, en su autoconfianza, la potenciación de sus habilidades sociales y en la disminución de conductas negativas.
- La carencia de dicho vínculo, puede ocasionar en los estudiantes desmotivación, rechazo a las clases, sentimientos en contra de sí mismos o hacia su docente y conflictos entre ambos.
- Las interacciones sociales dadas entre el personal de la institución incluyen: relaciones positivas, acciones acordes al estado de ánimo de la directora, también se dan risas, muestras de cariño, colaboración, se procura evitar chismes y se incluyen temáticas personales en las conversaciones diarias.
- Las interacciones entre el personal de la institución influyen en la generación de un ambiente positivo dentro de la institución, lo que facilita una mayor participación de los estudiantes en el centro educativo, a la vez que permite la promoción de valores y patrones sociales positivos, pues los estudiantes imitan las acciones de los miembros de la institución.
- Las interacciones sociales entre el personal de la institución con la familia, en la mayoría de las ocasiones se caracterizan por mostrar antagonismo, manipulación, acciones con una visión asistencialista hacia las familias. Críticas y comentarios negativos de los docentes, aunado a las comparaciones que los padres de familia pueden hacer sobre los mismos.
- Las interacciones entre el padre de familia y el docente, pueden afectar el establecimiento del vínculo entre el estudiante con su docente.
- En las ocasiones en las que se da una buena relación entre la familia e institución, se dan mayores muestras de autocontrol por parte del estudiante.

Por tanto, si bien los resultados obtenidos no son generalizables por la naturaleza del estudio aplicado, estos pueden aportar puntos a reflexionar en el ámbito educativo, especialmente a nivel de contexto institucional, cómo el mostrar la necesidad de indagar a mayor profundidad cómo las relaciones dadas en instituciones educativas influyen en los estudiantes, especialmente en el área cognitiva.

Igualmente, la relevancia de que los centros educativos posean claridad sobre los valores que los caracterizan y cómo influyen en sus prácticas. Además, es necesario analizar las creencias que afectan las acciones organizacionales en torno a los estudiantes con problemas emocionales y de conducta, pues se pueden estar obviando otros factores que pueden influir en dichas manifestaciones de los estudiantes, por ejemplo la metodología de la clase.

Igualmente, la participación de las familias en la cultura organizacional del centro educativo debe ser valorada, así como la comunicación organizacional que puede influir en el establecimiento de relaciones positivas entre la institución y el contexto familiar. De tal forma que se potencie el mantenimiento de relaciones positivas entre ambos contextos.

Además, la información recopilada en el centro educativo, mostró la importancia de crear un ambiente laboral agradable, pues este permite encontrar soluciones y percibir éxito. No obstante, es necesario que el personal reconozca si los estudiantes y familias también perciben satisfacción de las prácticas que se dan en el centro escolar y si no es así, analizar las causas.

Así, futuras investigaciones o intervenciones podrán incidir en ámbitos que influyen en la cultura organizacional de las instituciones y en las manifestaciones de problemas emocionales y conductuales de los estudiantes, de tal forma que permitan una mayor comprensión de la complejidad existente en los procesos educativos que se ejecutan en los centros educativos.

6. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, L. (2009). Una mirada al fenómeno de la violencia escolar en Costa Rica. *Revista Electrónica@ Educare*, 13 (1), 41-51. Recuperado de <http://www.revistas.una.ac.cr/index.php/EDUCARE/article/view/1475/0>.
- Bravo, L., Naissir, L., Contreras, C. y Moreno, A. (2015). El estado emocional y el bajo rendimiento académico en niños y niñas de Colombia. *Avances en psicología*, 23 (1), 103-113. Recuperado de <http://web.b.ebscohost.com.talamanca.uned.ac.cr>
- Bronfenbrenner, U. (1986). Ecology of the family as a context for human development: Research perspectives. *Developmental Psychology*, 22 (6), 723- 742.
- Calvo, J. (2011). Aspectos críticos del liderazgo institucional en la educación. *Actualidades Investigativas en Educación*, 11 (2), 1-29. Recuperado de <http://revista.inie.ucr.ac.cr/index.php/aie/article/viewFile/459/458>
- Castro, J. y Regattieri, M. (2012). *Interacción Escuela-Familia: Insumos para las prácticas escolares*. Brasilia: Unesco.
- Cuadrado, Y. y Fernández, I. (2008). ¿Cómo intervienen maestros y profesores para favorecer el aprendizaje en Secundaria? Un estudio comparativo desde el análisis del discurso. *Infancia y Aprendizaje*, 31 (1), 3-24.

- Domingo, A. (2009). Una aproximación a la complejidad educativa: cómo optimizar su riqueza formativa en el aula. *Magis. Revista Internacional de Investigación en Educación*, 2 (3), 191-210. Recuperado de <http://www.practicareflexiva.pro/docs/MagisRevista.pdf>
- Earle, J. (2013). Emotional and behavioral problems. En G. Foyle (Ed.). *Growing up in the UK. Ensuring a healthy future for our children* (pp. 121-138). British Medical Association.
- García, A., Arnal, A., Bozanbide, M., Bellido, C., Civera, M. B. y González, M. P. (2011). *Trastornos de la conducta: Una Guía de Intervención en la Escuela*. Gobierno de Aragón, Departamento de Educación, Cultura y Deporte (España).
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ª Edición). México D. F.: McGraw-Hill.
- Jordan, J. A. (2009). Cultura escolar, conflictividad y convivencia. *Estudios sobre Educación*, 17, 63-85. Recuperado de <http://web.b.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=84f1a5a1-f871-4842-a1f1-ca5d59e9a1ea%40sessionmgr198&vid=3&hid=125>
- Koller, S. H. (2004). *Ecologia do desenvolvimento humano. Pesquisa e intervenção no Brasil*. Brasil: Casa del Psicólogo
- Maceira, L. (2005). Investigación del currículo oculto en la educación superior: alternativa para superar el sexismo en la escuela. *La Ventana*, 21, 187-227. Recuperado de <http://content.ebscohost.com.talamanca.uned.ac.cr/ContentServer>.
- Ministerio de Educación Pública (2005). *Normas y procedimientos para el manejo técnico administrativo de los servicios educativos para estudiantes con Problemas Emocionales y de Conducta*. Recuperado de <https://cenarec.files.wordpress.com/2016/02/normativa-problemas-emocionales-conducta.pdf>
- Mora, A. M. y Piedra, L. A. (2015). La inteligencia maquiavélica, la teoría de la mente y procesos de formación universitaria. En M. V. Gutiérrez, L. A. Piedra y A. M. Mora. *Ambientes promotores de la construcción de conocimientos*. San José, Costa Rica: UCR.
- Londoño, L. y Ramírez, L. A. (2012). Construyendo la relación familia-escuela: consideraciones a partir de intervención interdisciplinaria en el Colegio Bello Oriente en Medellín, Colombia. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 36, 193-220. Recuperado de <http://content.ebscohost.com.talamanca.uned.ac.cr>

- López, J., García, E., Oliva, N., Moreta, B., y Bellerín, A. (2014). El liderazgo escolar a través del análisis de la actividad diaria de los directores. *Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 12 (5), 61-78. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/551/55132460003.pdf>
- Ortiz, J. A. y Nieto-Silva, C. J. (2012). *El Modelo Bioecológico en la Comprensión del Desarrollo Humano Temprano*. Rio Grande do Sul, Brasil: Centro de Estudios Psicológicos CEP-Rua.
- Poulou, M. (2015). Teacher-Student Relationships, Social and Emotional Skills, and Emotional and Behavioural Difficulties. *International Journal of Education Psychology*, 4 (1), 84-108. Recuperado de <http://hipatiapress.com/hpjournals/index.php/ijep/article/download/1019/1182>
- Rivas, S. y Ugarte, C. (2014). Formación docente y cultura participativa del centro escolar: claves para favorecer la participación familia-escuela. *Estudios sobre educación*, 27, 153-168. Recuperado de <http://content.ebscohost.com.talamanca.uned.ac.cr/>
- Salinas, F., Cambón, V. y Silva, P. (2015). Aportes ecológico-interactivos a la psicología educativa. *Revista Puertorriqueña de Psicología*, 26 (1), 26-37.
- Santos, M. (2008). Ideas filosóficas que fundamentan la pedagogía de Paulo Freire. *Revista Iberoamericana de Educación*, 46, 155-173.
- Spillane, J., Camburn, E. y Pareja, A. (2007). Taking a Distributed Perspective to the schools principal's workday. *Leadership and Policy in Schools*, 6, 103-125. Recuperado de [http://www.distributedleadership.org/assets/2007.-spillane,-camburn,-pareja.-taking-a-distributed-perspective-to-the-school-principal-s-work-day-\(lps\).pdf](http://www.distributedleadership.org/assets/2007.-spillane,-camburn,-pareja.-taking-a-distributed-perspective-to-the-school-principal-s-work-day-(lps).pdf)
- Vidal, R. (2001). *La familia como un sistema. Conflicto Psíquico y Estructura Familiar*. Montevideo: Psicolibro.
- Villalta, M. A. (2013). Organización escolar y trabajo de enseñanza de establecimientos de alto desempeño educativo. *Universitas Psychologica*, 13 (1). Recuperado de <http://www.revistas.javeriana.edu.co/index.php/revPsycho/article/download/.../708>
- Zaldívar, Y. (2016). La cultura organizacional y el liderazgo en una empresa orientada a la excelencia. *Alternativas Cubanas en Psicología*, 4 (10), 38-56. Recuperado de <http://www.acupsi.org/index/descargar.html?id=articulos/...cultura-organizacional>.

ANEXOS

Guía de Entrevista #3

Fecha: _____ Hora: _____

Lugar: _____

Entrevistador(a): Seidy María Méndez Chaves

Entrevistados(as): Docentes de la Escuela de San Martín

Introducción: El presente proyecto de investigación tiene como propósito analizar la influencia de la cultura organizacional en los estudiantes con problemas emocionales y de conducta. Se seleccionó la institución y el personal que en ella laboran con base en los siguientes indicadores:

1. Permanencia mayor a un año dentro de la institución educativa.
2. Presencia en la institución educativa de estudiantes con problemas emocionales y de conducta.

La información recopilada en la investigación será empleada en la presentación del Trabajo Final de Investigación de la Maestría en Psicopedagogía y el análisis surgido a partir de los datos será proporcionado a la institución educativa para que les permita a los profesionales a cargo tomar decisiones con respecto al ámbito institucional.

Características de la entrevista

La siguiente guía de entrevista presenta como característica principal su carácter confidencial, ya que los nombres que en ella se mencionen serán cambiados por la letra inicial del nombre.

Además, los datos proporcionados por la entrevista serán empleados únicamente para el desarrollo de la investigación, se garantiza que la información suministrada no será empleada para otros fines ajenos a la ejecución del estudio.

Igualmente, se aclara que usted tiene la libertad de retirarse de participar en la investigación en el momento que lo considere pertinente.

Finalmente, se le agradece su participación en la entrevista, la información que usted ha suministrado es un recurso valioso para la realización del proyecto de investigación.

Preguntas

Acciones de organización institucional

1. ¿Cuáles son las características que poseen los estudiantes para considerar que presentan problemas emocionales y de conducta?
2. ¿Qué recomendaciones son dadas por la dirección para atender a los estudiantes con problemas emocionales y de conducta?
3. ¿Qué acciones realizan como docentes (dentro del aula y en los recreos) para atender a los estudiantes con problemas emocionales y de conducta?

Interacciones que influyen en el vínculo docente-estudiante

4. ¿Qué acciones realiza para establecer relaciones positivas con sus estudiantes con problemas emocionales y de conducta?
5. De acuerdo a esas acciones que usted menciona ¿Cuáles son los efectos en los estudiantes con problemas emocionales y de conducta?

Interacciones sociales entre el personal de la institución

6. Para fortalecer las interacciones sociales positivas entre el personal que labora en la institución ¿Cuáles acciones aplica el personal que trabaja en la escuela?
7. Ante las interacciones sociales entre el personal que trabaja en la escuela ¿Cuáles son los efectos en los estudiantes con problemas emocionales y de conducta?

Acciones que influyen en la relación positiva entre familia-institución

8. Para fomentar relaciones sociales positivas entre los padres de familia con el personal de la institución ¿Qué acciones aplican tanto los padres de familia como el personal que trabaja en la escuela?
9. Ante las relaciones interpersonales de los padres de familia con el personal de la institución ¿Qué efectos tiene en los estudiantes con problemas emocionales y de conducta?

INFORMACIÓN SOBRE LA AUTORA

Seidy María Méndez Chaves. Docente de Educación Especial con Licenciatura en Jóvenes y Adultos con Discapacidad de la Universidad Católica de Costa Rica y Magister en Psicopedagogía de la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica. Con experiencia de 10 años como docente de Educación Especial en el Ministerio de Educación Pública en diferentes zonas de Costa Rica y, actualmente, en la Escuela Santa Rita de Río Cuarto, Alajuela. Ha participado como conferencista en III Encuentro Nacional: “Investigación sobre Discapacidad en Costa Rica”. Sus líneas básicas de investigación giran en torno a la atención de estudiantes con barreras en el aprendizaje en las instituciones de educación pública.

✉ sdymendez@gmail.com