

## INFLUENCIA DEL CONFLICTO ESCOLAR EN LAS DIFICULTADES DEL APRENDIZAJE

## INFLUENCE OF SCHOOL CONFLICT ON LEARNING ISSUES

**Aleida Arias Rojas**[aleidaariasrojas@yahoo.es](mailto:aleidaariasrojas@yahoo.es)

Universidad Cooperativa de Colombia, Facultad de Educación, Bogotá, Colombia

**Alexandra Cadena Rodríguez**[alexacadena182@gmail.com](mailto:alexacadena182@gmail.com)

Universidad Cooperativa de Colombia, Facultad de Educación, Bogotá, Colombia

**Nelsy Arias Rojas**[nelsy1982@yahoo.es](mailto:nelsy1982@yahoo.es)

Universidad Cooperativa de Colombia, Facultad de Educación, Bogotá, Colombia

Recibido 10/06/2019 – Aprobado: 06/11/2019

**Resumen**

El objetivo de esta investigación fue describir la influencia del conflicto escolar en las dificultades del aprendizaje en los estudiantes del grado 402 del colegio el Paraíso de Manuela Beltrán. El estudio se rigió bajo el paradigma interpretativo-cualitativo, con un enfoque cualitativo y un diseño fenomenológico. En esta investigación se utilizaron dos instrumentos; una guía de observación y una entrevista semiestructurada. Los resultados muestran un manejo inadecuado del conflicto, en donde poco aporta a la transformación del entorno escolar, generando ambientes inapropiados para los aprendizajes y la sana convivencia. En conclusión, se hace necesario implementar diferentes estrategias a nivel institucional en donde se fortalezca la comunicación asertiva, el uso de un lenguaje cortés, y la mediación entre pares.

**Palabras clave:** Conflicto, dificultades de aprendizaje, mediación, rendimiento escolar, atención.

**Abstract**

The objective of this research was to describe the influence of school conflict on learning difficulties in students in grade 402 of the El Paraíso school in Manuela Beltrán. The study was governed under the interpretive-qualitative paradigm, with a qualitative approach and a phenomenological design. Two instruments were used in this investigation; an observation guide and a semi-structured interview. The results show an inadequate management of the conflict, where little contributes to the transformation of the school environment, generating inappropriate environments for learning and healthy coexistence. In conclusion, it is necessary to implement different strategies at the institutional level where assertive communication, the use of courteous language, and peer mediation are strengthened.

**Keywords:** Conflict, learning difficulties, mediation, school performance, attention.

## Planteamiento del Problema

La escuela es uno de los entornos sociales más importantes para los niños y niñas, es allí donde se adquieren no solo conocimientos académicos específicos sino herramientas útiles para aprender a vivir en sociedad. Este es un escenario propicio para el desarrollo de las habilidades sociales, ya que allí convergen cientos de situaciones que inevitablemente generan conflictos, que, de una manera u otra, afectan los procesos de enseñanza aprendizaje.

En estudios realizados por Train (2004), se manifiesta que todos los seres humanos nacen con un grado de agresividad que puede beneficiar a las personas en su supervivencia y desarrollo personal, y convertirse en un problema cuando el único fin es hacer daño al otro, teniendo en cuenta lo anterior es importante que la escuela contribuya a canalizar por medio de diferentes estrategias las expresiones de agresividad en pro del desarrollo personal y social de sus estudiantes.

Asimismo, otro aspecto que se puede asociar a las conductas agresivas es el bajo rendimiento académico por parte de los estudiantes, el cual es definido por Romero y Lavigne (2005), como *“un grupo de alteraciones en los procesos de enseñanza y aprendizaje caracterizado porque los alumnos rinden significativamente por debajo de sus capacidades”* (p.10). Este aspecto se hace evidente con el bajo desempeño en las diferentes áreas o asignaturas, que presentan los estudiantes del grado 402 de la Institución Educativa Paraíso Manuela Beltrán, sede C localidad Ciudad Bolívar.

Como expresan Castorina y Dubrovsky (2004), en su teoría socio cultural donde determinan la influencia directa de las relaciones culturales con el desarrollo cognitivo del ser humano. El acercamiento a la cultura es

fundamental en el proceso de formación de los estudiantes, pero en este sector el acceso a los lugares tales como bibliotecas, teatros, parques, eventos culturales es limitado, de igual modo la institución no cuenta con los espacios que permitan generar diversas actividades, que favorezcan en los estudiantes la participación en otro tipo de experiencias académicas. Por otra parte, el bajo nivel de escolaridad de los padres de familia de los niños de la institución se ve reflejado en la dificultad para el acompañamiento y asesoría de calidad en las tareas y en algunos casos se delega esta función a terceros que al igual que ellos tienen poca escolaridad.

Por otro lado, un factor que influye en el conflicto escolar de los estudiantes del grado 402 es la constante indisciplina. Watkins (1991), expresa varios conceptos de disciplina e indisciplina y sus incidencias en los estudiantes y docentes, referidas como conductas conflictivas que generan discordias entre los diferentes actores de la clase, lo que para este nivel es muy común ya que entre los estudiantes una mirada, un comentario, un pequeño empujón es el inicio de un conflicto que conlleva a la interrupción de las clases.

Por consiguiente, la desmotivación es un factor que, como lo expresa Tapia (1997), preocupa a la mayoría de los docentes en los diferentes niveles escolares, reflejado en no presentar interés en los contenidos académicos que se les presenta a los estudiantes. Teniendo en cuenta la postura anterior, poco contribuye la familia que rodea a esta población de estudio en la motivación de los procesos escolares, ya que los padres y cuidadores de estos estudiantes tienen un nivel básico de estudios académicos y pocas expectativas sobre su proyecto de vida.

Ahora bien, como se ha observado, la falta de un proyecto de vida en el ámbito familiar se refleja directamente en el actuar de los estudiantes quienes se

preparan para salir a trabajar en los mismos oficios que desempeñan sus padres, varios de ellos ventas informales, empleados y pocas proyecciones de continuar con estudios superiores.

Otro aspecto a tener en cuenta es el contexto inmediato que presenta las mismas características de violencia, reflejado en conflictos entre pandillas, atracos, venta y consumo de sustancias psicoactivas en los lugares comunes del sector como parques, calles, callejones y espacio público en general, las noticias locales a diario dan cuenta de estos sucesos y muertes por dinámicas relacionadas con este fenómeno.

Más no se trata solo de agresividad física sino de agresividad verbal, o psicológica, al respecto Zaczyk (2002) afirma que:

*En el uso de palabras soeces que utilizan los menores para solucionar los conflictos que se presentan en su diario vivir dentro de la institución; la burla constante, los sobrenombres, el poco respeto por las intervenciones en clase de sus compañeros genera temor y prevención en la participación de las actividades (p.20).*

Según lo citado anteriormente se puede relacionar este planteamiento con las situaciones que se presenta a diario en la institución educativa, en donde los estudiantes manejan un inadecuado lenguaje al dirigirse a sus compañeros generando diferentes clases de conflictos poco positivos para la convivencia pacífica de ellos mismos.

### **Formulación del problema**

¿Cómo influye el conflicto escolar en las dificultades del aprendizaje de los estudiantes del grado 402 del Colegio Paraíso Manuela Beltrán sede C, localidad 19, en Bogotá?

---

## **Objetivo General**

Describir la influencia del conflicto escolar en las dificultades del aprendizaje de los estudiantes de grado 402 del Colegio Paraíso Manuela Beltrán, Sede C localidad Ciudad Bolívar.

## **Marco Teórico**

La presente investigación toma como centro la influencia del conflicto escolar en las dificultades del aprendizaje, teniendo en cuenta las categorías y subcategorías que ayudan a focalizar cada uno de los aspectos relevantes que influyen en esta problemática.

De acuerdo con la situación evidenciada en la institución educativa, se quiere profundizar y dar base desde los diferentes teóricos, teniendo en cuenta los distintos factores endógenos y exógenos que influyen en la problemática planteada en esta investigación.

## **Conflicto**

Johan Galtung (como se citó en Calderón, 2009), en su artículo teoría del conflicto de Johan Galtung, expresa que los conflictos son: "inherentes a todos los sistemas vivos en cuanto portadores de objetivos". (p.61)

Como lo expresa Vinyamata (2003a), "*...el conflicto es un fenómeno universal inherente al ser humano y no debe ser visto como algo negativo. Gracias a los conflictos las sociedades progresan y se consiguen mejoras para los seres humanos*". (p.73).

Para Pello y Pello (2007), el conflicto es propio de la conducta humana, en toda convivencia existe el conflicto, contribuye a la pluralidad y a la convivencia democrática. El conflicto no puede considerarse como algo negativo, en las aulas de clase se viven a diario diferentes situaciones, motivados por diversos factores que pueden causar alegría, tristeza, tranquilidad, ira, etc., todo esto si es manejado adecuadamente desde el diálogo reflexivo y el debate respetuoso, se podrá desarrollar habilidades personales y sociales que favorecerán la convivencia en el aula.

De igual manera Hicks (1999), expresa que *“el conflicto es un modo de comunicación y una parte inevitable de nuestras vidas”* (p.73). Con lo anterior se entiende que el conflicto es parte del ser humano, que depende la forma de comunicación que maneje el grupo, de esta misma manera se obtendrá adecuadas soluciones al conflicto.

Por consiguiente, Chaux (2012), expresa que *“la mediación de los conflictos es un proceso en el cual un tercero neutral les ayuda a las partes involucradas en un conflicto a buscar un acuerdo de beneficio mutuo”* (p.103). En una mediación los implicados acceden a conciliar de manera voluntaria en donde el mediador contribuye para que las partes lleguen a comunes acuerdos por sí mismas no por imposición de dicho mediador.

### **Dificultades del Aprendizaje**

Las dificultades de aprendizaje se presentan con un término bastante amplio que se encuentra en auge en relación con los procesos educativos de la actualidad, para Romero y Lavigne (2005), presentan una mirada de estas, en relación directa con las que se evidencian en el aula y los subtipos de las mismas, partiendo de las dificultades como un grupo de trastornos que en

primera medida son análogas a las necesidades educativas especiales en comparación con otros estudios donde hacen la diferenciación en lo particular a las dificultades que pueden presentar los estudiantes en las actividades escolares diarias.

No obstante, para estos autores no es conveniente la generalización del tema ya que en algunos casos se presenta dificultades en los procesos cognitivos como atención, percepción y memoria, por diferentes causas como neurológicas o discapacidades que requieren diagnósticos clínicos y manejo por especialistas, por tal motivo plantean unas subcategorías específicas de las dificultades del aprendizaje como son problemas escolares (PE), bajo rendimiento escolar (BRE), dificultades específicas del aprendizaje (DEA), trastorno por déficit de atención con hiperactividad (TDSH).

### **Rendimiento Académico**

Es complejo encontrar una definición específica de rendimiento académico ya que este puede ser entendido de diversas maneras según las diferentes variables que actúan sobre este; Una de las definiciones más conocidas a nivel escolar está relacionada con el nivel de conocimientos que adquiere el estudiante y los resultados demostrados en los diversos procesos de evaluación, para Pascual (1994) *"el rendimiento académico, es en definitiva, el nivel de adquisición de conocimientos y hábitos culturales que se persiguen mediante la actividad educativa del centro escolar."* (p 29)

### **Diseño Metodológico**

El fenómeno escolar objeto de estudio de la presente investigación, permite

enfocar ésta hacia un tipo de investigación cualitativa, tomando como marco el paradigma interpretativo, enfoque cualitativo y un diseño fenomenológico que permitirá establecer la ruta el logro de los objetivos.

Las estrategias utilizadas en la investigación para la recolección de datos y que hacen parte del diseño fenomenológico fueron; la entrevista, la cual fue aplicada a los docentes para conocer la perspectiva frente al problema de investigación, la observación directa en diferentes espacios y actividades de los estudiantes para lograr conocer sus reacciones ante diversas acciones y las narraciones de los acontecimientos observados.

### **Técnicas de análisis de la información**

Esta investigación aplicó la técnica de la Triangulación para el análisis de la información.

La triangulación es una técnica de recolección de datos la cual pretende una convergencia de los resultados.

Para Cerda (2002), "*El principio de triangulación y de convergencia no es otra cosa que una técnica, o quizás una estrategia para alcanzar estos niveles de credibilidad interna y externa*" (p.50), esta técnica es la más utilizada en la investigación cualitativa.

### **Resultados**

Se da inicio a la descripción de los resultados, en donde a continuación se expresarán los hallazgos encontrados: una de las causas del conflicto en el grado 402 se produce por la diferencia de ideas e intereses convirtiéndose en



algo natural en los estudiantes, seguidamente se pudo encontrar que otro factor relevante en el conflicto es el escaso respeto, evidenciándose en los estudiantes poca tolerancia en la interacción con sus pares, sobreponiendo las opiniones de unos sin tener en cuenta las de los demás, todos estos aspectos contribuyen o son los causantes del conflicto.

Para Pello y Pello (2007), el conflicto es propio de la conducta humana, en toda convivencia existe el conflicto, contribuye a la pluralidad y a la convivencia democrática. El conflicto no puede considerarse como algo negativo, en las aulas de clase se viven a diario diferentes situaciones, motivadas por diversos factores que pueden causar alegría, tristeza, tranquilidad, ira, etc., todo esto si es manejado adecuadamente desde el diálogo reflexivo y el debate respetuoso, se podrán desarrollar habilidades personales y sociales que favorecerán la convivencia en el aula.

Seguidamente en la subcategoría que hace referencia a agresión verbal, se encontró que sí se presenta agresión verbal entre los estudiantes dentro de la institución educativa, por lo cual se puede nombrar el uso de un vocabulario poco apropiado entre pares; el llamar a sus compañeros por medio de apodos, el empleo de palabras de doble sentido, de igual manera el no uso de las palabras de cortesía como dar las gracias y pedir el favor, todo esto da pie a generar conflictos entre estos estudiantes.

Continuando con la subcategoría que hace referencia al diálogo, según los resultados obtenidos se evidencia que los estudiantes cuando se presentan casos o situaciones sencillas ocasionalmente logran procesos de mediación entre ellos mismos, pero cuando la situación es más compleja necesitan de un tercero o adulto que ayude a escuchar cada una de las partes para que se logre

el proceso de mediación y dar solución al conflicto a través de la vía del diálogo.

Daza y Vega (2004), realizan una comparación entre el aula y la sociedad, que implica la búsqueda del bien común, en donde el docente tiene una gran responsabilidad en cuanto a buscar estrategias o herramientas que contribuyan a la sana convivencia, dado que los conflictos no se pueden eliminar del contexto educativo, sino que por el contrario son parte de la cotidianidad en las escuelas, asimismo, se debe aprender a manejarlos de manera constructiva, utilizando el diálogo y la mediación como parte de la solución de estos.

De acuerdo a lo anterior, se evidenció que los estudiantes cuando se les presenta una situación conflictiva generalmente necesitan de una tercera persona o adulto, evidenciándose poca capacidad para escuchar los diferentes argumentos del otro que les permita tomar una postura positiva frente a la situación.

Cabe resaltar, lo expresado por Tuvilla (2004), sobre la importancia de *“Educar en y para el conflicto ofrece, pues, una oportunidad sin igual para renovar las prácticas educativas y la construcción colectiva de valores socialmente significativos y promoviendo un tipo de comportamiento individual, colectivo e institucional...”* (p.283).

Ahora bien, otra de las causas que se hacen evidentes al momento de un conflicto, es que los estudiantes presentan dificultad el uso de las distintas herramientas tales como el diálogo para la resolución de los problemas, del mismo modo, su manera para resolver la situación es a través de una comunicación poco apropiada que desencadena en situaciones de agresividad verbal y física.

Con respecto a lo anterior, desde la base teórica Chauv (2012) expresa que *“la mediación de los conflictos es un proceso en el cual un tercero neutral les ayuda a las partes involucradas en un conflicto a buscar un acuerdo de beneficio mutuo.”* (p.103). Según el autor los procesos de mediación son la base para la resolver las diferentes situaciones conflictivas, entonces se hace evidente en los estudiantes objeto de muestra que no ponen en práctica las diferentes herramientas para lograr el beneficio de cada una de las partes cuando se presenta un conflicto, tomando esa situación de manera negativa no como un aspecto positivo.

Asimismo, los resultados muestran que los estudiantes presentan dificultad para seguir las normas que se establecen en los diferentes lugares de la institución educativa, ya que se les debe recordar cuáles son estas normas de comportamiento, porque ellos hacen caso omiso y esto especialmente en las áreas comunes, que es en donde más se aglomeran los estudiantes, generando diversos conflictos que generalmente son propiciados por malos entendidos, faltas de respeto, invasión de los espacios de sus compañeros o por la toma de objetos ajenos sin la debida autorización del dueño, dando pie a situaciones que afectan directamente la convivencia escolar.

Continuando con los resultados obtenidos los estudiantes de este grado, presentan diferentes situaciones y comportamientos en los que indican que sí se presenta conflicto escolar, asimismo, se evidencia que este tipo de situaciones afectan y crean distractores que no permiten que los estudiantes puedan seguir y ejecutar instrucciones a cabalidad, afectando de esta manera el mantener su atención centrada, impidiendo que logren concentrarse en el desarrollo de una actividad específica, viéndose reflejado todo lo anteriormente mencionado en el desarrollo de los procesos de aprendizaje.

Con relación a lo anterior, y ubicando este resultado en la subcategoría de capacidad de concentrarse, se obtuvo que los estudiantes del grado 402 en cuanto a su nivel de atención y concentración se da por periodos de tiempo cortos, se distraen con gran facilidad ante los diferentes estímulos, no logrando mantener la atención centrada en las diferentes indicaciones, actividades o aprendizajes, en varios de los casos no pueden terminar sus actividades y cuando lo logran no es de la mejor calidad el trabajo realizado. En cuanto a lo que se refiere a evocar los diferentes aprendizajes se evidencia dificultad porque al estar pendientes de los diferentes distractores ya sea por situaciones conflictivas o de diferentes índoles no toda la información queda almacenada en su memoria de largo plazo.

Tomando como base, lo expresado por Torres y colaboradores (2006) *“la atención actúa seleccionando información para controlar el procesamiento de la información, mediante la activación e inhibición de los procesos en curso, para alcanzar las metas del organismo”* (p. 189). Se puede analizar que los estudiantes objeto de muestra, presentan dificultad en cuanto a la selección y organización información, dado que pierden fácilmente el foco de atención por las diferentes situaciones distractoras en el contexto, específicamente el conflicto generado por causas anteriormente mencionadas.

El neuropsicólogo y médico ruso Alexander Luria (como se citó en Iñigo, 2001), expresa que la atención es un proceso en el cual se selecciona la información necesaria y de la misma manera se mantiene el control sobre la misma. (p. 167)

De igual manera, los estudiantes de este grado presentan dificultad para lograr alcanzar los diferentes objetivos o metas propuestas, ya que tardan un poco más en la adquisición de los nuevos saberes, evidenciándose un ritmo de

aprendizaje menor, necesitando más tiempo y mayor cantidad de actividades para el procesamiento e interiorización de los diferentes conocimientos.

Asimismo, se reafirma lo anterior con lo expuesto por Navarro (2003), en donde manifiesta que los estudiantes que buscan el éxito, poseen habilidades cognitivas que permiten que se identifiquen y se proyecten como líderes, capaces de reconocer sus equivocaciones y buscar soluciones, también enfrentan los retos escolares, tienen autoestima y autoconfianza, manifiestan se esfuerzan por cumplir con los compromisos académicos.

Las situaciones de conflicto escolar entre los estudiantes de este grado van enfocadas a las agresiones verbales y ocasionalmente a las agresiones físicas, por ende, estas situaciones generan ambientes de aprendizajes poco positivos. Por consiguiente, las relaciones personales de los estudiantes no son las más favorables, desencadenado un bajo rendimiento escolar de éstos, que no alcanzan los mínimos en el logro de los objetivos.

Para Martínez (2007) las relaciones interpersonales tienen incidencia en el proceso de aprendizaje, *“los beneficios de la cooperación entre alumnos se dejan sentir en varios frentes: aumento y fortalecimiento de lazos interpersonales, reducción de conflictos intra e intergrupales y mejora del rendimiento académico”* (p. 68).

De acuerdo con, Boujon y Qualreau (2004) el rendimiento escolar está estrechamente relacionado con el desarrollo de habilidades como la atención que es un proceso cognitivo que le permite al estudiante fijar su interés en un actividad o acción pedagógica que se esté desarrollando dentro o fuera del aula de clase, los estudiantes pueden presentar atención selectiva o focalizada que es la que permite centrarse en una sola acción, también se presenta la atención dividida, entendida como la capacidad de dar respuesta a dos o más

acciones simultáneamente, y la atención sostenida que se caracteriza por ser la capacidad de mantener el interés en una acción por largo periodo de tiempo.

El conflicto escolar que se presenta en los estudiantes del grado 402, influye negativamente en diferentes aspectos desencadenando distintas situaciones que afectan los procesos de atención, interiorización y evocación de los aprendizajes, al igual que las relaciones interpersonales entre pares, generando ambientes de aprendizaje poco apropiados, que de ninguna manera contribuyen al logro de los objetivos.

Continuando con los resultados obtenidos y confrontando la pregunta problema anteriormente mencionada, los estudiantes de este grado no reconocen las herramientas útiles en los procesos de mediación que contribuyen a que los conflictos que se presentan entre ellos, puedan ser usados como instrumentos de construcción de ambientes más sanos, en pro del bienestar de todos.

Ahora bien, según lo planteado por Ortega, Mínguez y Saura (2003), en donde se confrontan dos términos los cuales tienden a confundirse en el ámbito escolar como son el conflicto y violencia en el aula, expresando que *“Se habla de violencia de un modo indiscriminado cuando sólo estamos ante conflictos que, aun rompiendo el clima normal de la clase o del centro, no representan manifestaciones que lesionen física o psíquicamente a profesores o alumnos”* (p.20).

## **Conclusiones y recomendaciones**

Según la investigación realizada y teniendo en cuenta el objetivo general de este trabajo “Describir la Influencia del conflicto escolar en las dificultades del

---

aprendizaje de los estudiantes de grado 402 del colegio Paraíso Manuela Beltrán, Sede C localidad Ciudad Bolívar”.

En esta investigación se utilizaron dos instrumentos; una guía de observación a una muestra de la población conformada por siete estudiantes, una entrevista semi estructurada a cinco docentes que orientan clases en este grado, según los resultados obtenidos en este estudio, se puede concluir que, sí se presenta conflicto en los estudiantes, teniendo incidencia sobre los procesos básicos de aprendizaje como la atención que afectan el rendimiento académico.

Ahora bien, los conflictos que se presentan entre los estudiantes, generan distractores que interrumpen los diferentes procesos de aprendizaje, creando ambientes poco apropiados en donde es complejo mantener la atención centrada, ya que se pierde el hilo conductor en la actividad que se esté realizando.

Cada una de estas situaciones de conflicto escolar que interfieren en la sana convivencia entre los estudiantes del grado 402, generan unos ambientes escasos de aprendizaje en donde el objetivo no es construir entre todos el conocimiento, sino que por el contrario obstaculizarlos, evidenciándose en un clima de tensión, de bajo nivel de respeto, en el cual el último lugar se le deja a la construcción de nuevos conocimientos y la adquisición de los mismos, viéndose reflejado en el mínimo alcance de los logros propuestos, es decir su rendimiento académico es bajo.

Otro aspecto fundamental para agregar, el cual es importante trabajar en la institución educativa, es el uso de un vocabulario adecuado ya que reiteradamente los estudiantes utilizan un lenguaje soez, este aspecto pasa

desapercibido para los estudiantes y docentes que han naturalizado este lenguaje.

En lo que se refiere a la agresión física no es una constante entre los estudiantes de este grado, ocasionalmente se han presentado situaciones de este tipo, a consecuencia de pocas herramientas para la resolución de las situaciones en donde el conflicto trascendió hasta este tipo de agresión. No obstante, cabe mencionar que nuestro país ha vivido décadas de violencia, que ha sido transmitida de generación en generación, asignando a la escuela una amplia responsabilidad en la construcción de la sociedad actual y futura, de la misma manera el replanteamiento de una escuela pensada en pro de mitigar toda forma de violencia y en donde sus estudiantes puedan ser conscientes y tolerantes ante las diferentes formas de pensar y actuar de sus compañeros, dado que cada ser humano concibe el mundo de una manera a diferente dependiendo de los diferentes factores que hayan influenciado su vida, este ideal de escuela no se construye de un día para otro, es un trabajo arduo, que involucra diferentes actores.

Con respecto a lo anterior, se hace necesario implementar diferentes estrategias a nivel institucional, que contribuyan a fortalecer los procesos de comunicación asertiva entre los estudiantes, en donde el diálogo sea la base para la resolución de los distintos problemas y que sea tomado el conflicto de manera positiva en donde cada uno de los implicados se concientice de que a través de esta oportunidad se puede transformar la realidad escolar y personal.

El estudio permitió evidenciar que los estudiantes regularmente necesitan de un adulto para poder resolver las diferentes situaciones conflictivas que se presentan, lo que permite concluir que es necesario capacitación, para docentes y estudiantes, en donde se logre empoderar a los estudiantes en los



diferentes procesos de mediación, que les permita resolver de forma asertiva las diferentes situaciones que se presentan.

Es oportuno señalar la importancia de manejar un criterio unificado institucionalmente en cuanto al proceso de mediación frente a las situaciones conflictivas que se presentan a diario, ya que cada docente maneja un discurso diferente sobre el tema, aunque en la institución existe un conducto regular que se encuentra contemplado en el manual de convivencia para el manejo de las diferentes situaciones dependiendo el tipo de falta, no hay un protocolo para el manejo del conflicto específicamente.

Asimismo, es importante resaltar que los conflictos que se presentan en los diferentes espacios de la institución trascienden al aula de clase, interrumpiendo el desarrollo de las actividades, generando que los estudiantes se dispersen y su nivel de atención sea bajo, como consecuencia de este proceso el rendimiento escolar no es el más satisfactorio, se hace necesario aclarar que en el rendimiento escolar no incide un solo factor, sino por el contrario influyen diferentes causas, tales como el contexto social, familiar, escolar, etc.

Esta investigación hace un aporte significativo a los diferentes estudios que se han realizado acerca del conflicto escolar, ya que la mayoría de estos se han centrado en la patología del conflicto que es la violencia, no obstante, un índice bajo han trabajado acerca de la prevención de esta, cabe mencionar que el conflicto es algo natural del ser humano, pero cuando no se cuenta con las herramientas adecuadas para el manejo de éste, se torna en situaciones negativas que en nada aportan en la convivencia escolar.

## Referencias

- Boujon, Ch., Qualreau, Ch. (2004). *Atención, aprendizaje y rendimiento escolar*. Madrid: Narcea, S.A. Ediciones.
- Castorina, J., Dubrosky, S (2004). *Psicología, cultura y educación, perspectivas desde la obra de Vigotsky*. Buenos Aires. Novedades Educativas.
- Cerda, H (2002). *Elementos de la investigación*. Bogotá: El Búho.
- Chaux, E., Lleras, J., Velásquez, A. (2004). *Competencias Ciudadanas: De los Estándares al Aula Una propuesta de integración a las áreas académicas*, Bogotá: Uniandes.
- Chaux, E. (2012). *Educación, convivencia y agresión escolar*. Colombia: Editorial Alfaguara
- Daza, B., Vega, L. (2004). Aulas en Paz. En Chaux, E., Lleras, J, y Velásquez, A. *Competencias Ciudadanas*. (p.28). Bogotá: Ediciones Unidades.
- Hicks, D (1999). *Educación para la paz: cuestiones, principios y práctica en el aula*. Madrid, España: Ediciones Morata.
- Iñigo, I (2001). *Las Estrategias de Persuasión en la Cámara de los Comunes*. Boca Ratón, Florida: Dissertation.
- Martínez O & Pérez, V. (1996). Factores Determinantes del rendimiento académico en enseñanza media. *Psicología Educativa. Revista de los psicólogos de la educación*. 1996. Vol.2 p.1-15. Recuperado el 8 de julio de 2018 de: <https://ebookcentral.proquest.com/lib/ucooperativas/detail.action?docID=3156238>.
- Martínez, O.V. (2007). *La buena educación: reflexiones y propuestas de la psicopedagogía humanista*.2007. Barcelona: Antrhopos.
- Navarro, E. (2003). El rendimiento académico: concepto, investigación y desarrollo. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 1 (2), 0. Recuperado el 11 de julio de 2018 de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55110208>
- Ortega, P., Mínguez, R., Saura, P (2003). *Conflicto en las aulas*. Ariel Educación:

España.

- Pello, A., Pello, A. (2007). *Aprender a convivir: Un reto para la educación secundaria obligatoria*. España.: Wolters Kluwer.
- Romero, J. F. Lavigne, R. (2005). *Dificultades en el Aprendizaje: unificación de criterios diagnósticos*. C.E.J.A., D. G. de participación y solidaridad educativa, Sevilla.
- Tapia, J. (1997). *Motivar para el aprendizaje: teoría y estrategias*. Barcelona: Edebé
- Torres, J., Tornay, F., Gómez, E (2006). *Procesos psicológicos básicos*. Madrid: McGraw-Hill interamericana de España S.A.U.
- Train, A. (2004). *Agresividad en niños y niñas*. Madrid: Narcea.S.A.
- Tuvilla, J (1998). *Educación en derechos Humano: Hacia una perspectiva global*. España: Desclée de Brouwer.
- Tuvilla, J (2004). *Cultura de paz: fundamentos y claves educativas*. Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Vinyamata, E. (2003a). *Aprender del conflicto: Conflictología y educación*. Barcelona: Grao.
- Vinyamata, E (2003b). *Tratamiento y confrontación de conflictos*. España: Ariel S.A
- Vinyamata, E. (2012). *Vivir y convivir en paz*. Barcelona: Grao
- Zaczyk, C. (2002). *La agresividad Comprenderla y evitarla*. Buenos aires: Paidós.