

Incidencia de los conflictos interpersonales en la convivencia escolar de las niñas del Hogar de María matriculadas en básica primaria de la Escuela Maridíaz y el Instituto Madre Caridad del municipio de Pasto

Cómo citar este artículo / To reference this article / Para citar este artículo: Martínez, E. E; Obando-Benavides, P. A. y Pérez-Chicaiza, D. S. (2020). Incidencia de los conflictos interpersonales en la convivencia escolar de las niñas del Hogar de María matriculadas en básica primaria de la Escuela Maridíaz y el Instituto Madre Caridad del municipio de Pasto. *Revista Criterios*, 27(1), 65-91. DOI: <https://doi.org/10.31948/rev.criterios/27.1-art3>

Fecha de recepción: 11/10/2019
Fecha de revisión: 28/11/2019
Fecha de aprobación: 24/04/2020



**✉ Magíster en Pedagogía, Universidad Mariana. Docente de la Secretaría de Educación Municipal, Pasto, Nariño, Colombia. E-mail: elsmartinez@umariana.edu.co

*** Docente de la Institución Educativa Municipal José Félix Jiménez – Sede Maridíaz, Pasto, Nariño, Colombia. E-mail: paulobando@umariana.edu.co

**** Docente Tiempo Completo Programa de Trabajo Social, Universidad Mariana, Pasto, Nariño, Colombia. Email: dperez@umariana.edu.co [Google Scholar](#) [ORCID](#)

Elsa Elia Martínez**✉

Paula Andrea Obando-Benavides***

Doris Silvana Pérez-Chicaiza****

Resumen

El presente artículo surge por la necesidad de analizar la incidencia de los conflictos en la convivencia escolar, siendo estos uno de los factores que influyen de manera negativa en el ambiente educativo y acarrear consecuencias como el deterioro del clima escolar, desmotivación en el aprendizaje y falta de un proyecto de vida fundamentado en la reafirmación de la autoestima, los valores y el crecimiento personal. Para cumplir con los objetivos propuestos se seleccionó a las niñas que residen en la Fundación Hogar de María que se encuentran matriculadas en la Escuela Maridíaz y el Instituto Madre Caridad. La investigación se desarrolló mediante una metodología que se enmarcó en el paradigma cualitativo, apoyada por un enfoque interpretativo de tipo exploratorio descriptivo, con la aplicación de instrumentos como talleres y grupo focal para la recopilación de

información. Dentro de los objetivos se diseñó como herramienta pedagógica, una unidad didáctica para el empoderamiento y aprendizaje en el tratamiento de conflictos, apropiación de valores en la vivencia escolar, el fomento del desarrollo integral y motivación en la construcción de proyecto de vida de las niñas del Hogar de María, organizada en dos ejes fundamentales: Mediación y resolución de conflictos y Proyecto de vida, cada uno con tres momentos en los que participaron estudiantes, docentes y padres de familia. Esta unidad didáctica también puede constituirse como referente para adoptarse en cualquier institución educativa, para los procesos de gestión de la convivencia escolar.

Palabras clave: conflictos interpersonales; convivencia escolar; unidad didáctica.

Incidence of interpersonal conflicts in the school coexistence of the girls from the Hogar de María enrolled in elementary school at the Maridíaz School and the Madre Caridad Institute of Pasto

Abstract

This research came of the need to analyze the incidence of the coexistence school conflicts, being these one of the facts that have a negative influence in the educational environment and have consequences like deterioration of the school atmosphere, learning demotivation and the lack of a life project based in the self-esteem reaffirmation, moral values and personal growth. In order to fulfil the proposed objectives, they were selected the girls who live in the Hogar de María, enrolled at Maridíaz School and Madre Caridad Institute. The research was developed with a methodology framed in a qualitative paradigm, with an interpretative approach of an exploratory descriptive type, supported by the application of the data collection instruments such as workshops and focus group. Between the objectives, it was designed as a pedagogical tool, a didactic unit for the empowerment and learning in the conflicts treatment, the appropriation of school coexistence values, and the promotion of the integral development and motivation in the construction of the Hogar de María girls' life project, organized in two main axes: mediation and resolution of conflicts and life project, each one with three phases in which students, teachers and parents participated. This didactic unit can be also a referent that can be adopted by any educational institute to the school coexistence management.

Keywords: interpersonal conflicts; school coexistence; didactic unit.

Incidência de conflitos interpessoais na convivência escolar das meninas do Hogar de María matriculadas no ensino fundamental da Escola Maridíaz e do Instituto Madre Caridad do município de Pasto

Resumo

Esta pesquisa surgiu da necessidade de analisar a incidência dos conflitos de convivência escolar, sendo estes um dos fatos que influenciam negativamente no ambiente educacional e têm consequências como deterioração do ambiente escolar, desmotivação da aprendizagem e falta de projeto de vida baseada na reafirmação da autoestima, valores morais e crescimento pessoal. Para cumprir os objetivos propostos, foram selecionadas as meninas residentes no Hogar de María, matriculadas na Escola Maridíaz e no Instituto Madre Caridad. A pesquisa foi desenvolvida com uma metodologia enquadrada em um paradigma qualitativo, com uma abordagem interpretativa de tipo exploratório descritivo, amparada na aplicação dos instrumentos de coleta de dados como oficinas e grupo focal. Entre os objetivos, foi desenhado como uma ferramenta pedagógica, uma unidade didática para o empoderamento e aprendizagem no tratamento de conflitos, a apropriação dos valores de convivência escolar, e a promoção do desenvolvimento integral e motivação na construção do projeto de vida das meninas do Hogar de María, organizado em dois eixos principais: mediação e resolução de conflitos e projeto de vida, cada um com três fases em que participaram alunos, professores e pais. Essa unidade didática pode ser também um referente que pode ser adotado por qualquer instituição de ensino para a gestão da convivência escolar.

Palavras-chave: conflitos interpessoais; convivência escolar; unidade didática.

1. Introducción

Dado que la convivencia escolar se constituye en un elemento de gran importancia en el quehacer de los establecimientos educativos en Colombia, el gobierno nacional ha implementado la Ley 1620 y el Decreto reglamentario 1965 de 2013, que señalan las responsabilidades del Estado y de las instituciones educativas (I.E.) en la convivencia escolar, en este caso, de las niñas del Hogar de María en Pasto, como problemática objeto de estudio.

Para el logro de los objetivos planteados tendientes a identificar las situaciones sociofamiliares que inciden en la sana convivencia de las niñas del Hogar de María y a establecer los tipos de conflicto académico y relacional que existen en el contexto escolar, inicialmente se tuvo en cuenta el marco referencial con investigaciones realizadas en Chile, Ecuador, Bogotá, Tolima y la ciudad de Pasto, las cuales según sus autores, dieron cuenta de la importancia que merece el estudio del conflicto escolar, las estrategias para su tratamiento por parte de los actores y su incidencia en el contexto educativo. Así mismo, con aportes teóricos de autores como Covadonga (2001), Viñas (2004), Conde (2013), Mars (2016), Nieto y Cordero (2016) entre otros, que estudiaron esta temática y se constituyeron en referentes para el presente trabajo, como también, la Constitución Política de Colombia, para la observancia de los derechos fundamentales de los niños Artículo 44 y 67, Ley 115 de 1994 que señala los fines de la educación y la Ley 1620 de 2013 que establece el sistema de gestión de la convivencia escolar.

El contexto de la investigación tiene lugar en la Escuela Maridíaz, el Instituto Madre Caridad, como sedes educativas que operan por contrato y prestan el servicio educativo a población vulnerable del municipio de Pasto y el Hogar de María regentado por la comunidad franciscana, donde reside la población objeto de estudio y se atiende población vulnerable en proceso de restablecimiento de derechos o en situación de abandono. La metodología se orientó bajo un paradigma de corte cualitativo que, a través de la aplicación de técnicas de recolección de información, dio lugar al análisis e interpretación de resultados.

En el proceso de interpretación de resultados fue posible develar las situaciones socioafectivas que incidían en la sana convivencia de las niñas, como también los tipos de conflicto académico y relacional que se manifiesta en las sedes educativas. Los hallazgos sobre situaciones socioafectivas estuvieron centrados en las deficiencias de la comunicación, práctica de valores, dificultades familiares, violencia, consumo de sustancias psicoactivas (SPA), aspectos que inciden significativamente en el contexto escolar. Respecto a los tipos de conflicto académico, se encontró: bajo rendimiento escolar, deficiencias en el currículo

y práctica docente. En las relaciones entre pares hay agresiones, violencia, competencia, segregación y discriminación.

Consecuentemente, el grupo de investigación en el marco del tercer objetivo específico, propuso a los directivos de la Escuela Maridíaz, Instituto Madre Caridad y educadoras del Hogar de María, una unidad didáctica como herramienta de mediación pedagógica, la cual tiene dos ejes fundamentales: Mediación y resolución de conflictos y Proyecto de vida, cada uno con tres momentos en los que participan estudiantes, docentes y padres de familia para el empoderamiento y aprendizaje en el tratamiento de conflictos, apropiación de valores en la vivencia escolar, el fomento del desarrollo integral y motivación en la construcción del proyecto de vida de las niñas del Hogar de María. Esta unidad didáctica puede insertarse al currículo a través de las áreas de Ciencias sociales, Ética, Religión o en el proyecto transversal de paz y democracia y también se constituye como referente para adoptarse en cualquier institución educativa, para la puesta en práctica en los procesos de gestión de la convivencia escolar, ya que el contexto local tiene las mismas características y la problemática está generalizada a nivel del municipio de Pasto. Por otra parte, también coadyuva en la reflexión del quehacer docente, como agente de construcción y generador de cambios importantes para la transformación de la práctica pedagógica en el aprendizaje de la convivencia escolar.

2. Metodología

El proyecto de investigación se ubicó en el paradigma cualitativo; según Fraenkel y Wallen (citados por Caratini, 2008), una de sus características es el ambiente natural y, el contexto que se presenta en el problema debe ser la fuente primaria, donde el investigador es el instrumento clave en el estudio. Además, recoge información de carácter subjetivo, mayormente verbal, por lo que sus resultados siempre son traducidos en apreciaciones conceptuales (ideas o conceptos) de la más alta precisión o fidelidad posible con la realidad investigada; termina con datos de apreciaciones conceptuales, débil en cuanto a la precisión acerca de los datos, pero fuerte en cuanto al papel del ambiente que genera el fenómeno estudiado, contrariamente a lo que ocurre en el paradigma cuantitativo, que desarrolla la investigación en una secuencia lineal.

El enfoque de este trabajo es interpretativo, dado que permitió conocer el interior de las personas, sus motivaciones, formas de pensar, vivencias e interacciones con los que les rodean. Este enfoque busca la descripción y comprensión de la interacción del sujeto en su cotidianidad y cómo afecta su sentir y pensar en la convivencia; de esta manera, con este método, se pretendió comprender la

interacción entre las niñas del Hogar de María y el contexto, para identificar los conflictos escolares que pudo haber en la Escuela Maridíaz y el Instituto Madre Caridad.

El tipo de investigación para este trabajo fue de carácter exploratorio y descriptivo, entendiendo que el tema de investigación es poco estudiado y del cual se tiene muchas dudas, permitiendo indagar sobre nuevas perspectivas, como lo indican Hernández, Fernández y Baptista (2014) quienes sustentan que:

La meta del investigador consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar cómo son y cómo se manifiestan, con las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. (p. 92).

La población, en su unidad de análisis, estuvo constituida por estudiantes de la Escuela Maridíaz y el Instituto Madre Caridad; y, la unidad de trabajo, las niñas que residen en el Hogar de María matriculadas en la básica primaria de la Escuela Maridíaz y el Instituto Madre Caridad. Los criterios de selección fueron propuestos según el rango de edad (niñas de 7 a 13 años), niñas vinculadas al Hogar de María entre los años 2017 – 2019 y que estén matriculadas en básica primaria.

Con las técnicas de recolección de información utilizadas para el logro de resultados satisfactorios en el desarrollo de la investigación, se recopiló conceptos, experiencias y posturas que contribuyeron al objetivo planteado por medio de técnicas como: grupo focal dirigido a docentes y, talleres para las estudiantes, que permitieron cumplir con el primer objetivo, orientado a identificar los aspectos socioafectivos y familiares que inciden en la sana convivencia de las niñas del Hogar de María. Como sostiene Ander-Egg (1991), el taller sirve para “indicar un lugar donde se trabaja, se elabora y se transforma algo para ser utilizado” (p. 10) y debe estar fundamentado en unos principios pedagógicos que permitan establecer algunas características propias; destaca que “en los talleres a nivel primario o secundario, los conocimientos [son adquiridos] en una práctica concreta vinculada al entorno y vida cotidiana del alumno, o mediante la realización de un proyecto relacionado con una asignatura o una disciplina en particular” (p. 11).

Así, se puede inferir que los talleres permitieron vincular la teoría y la práctica estableciendo una relación dialéctica entre lo ‘pensado’ y lo ‘realizado’, a través de la solución de problemas concretos, disponiendo como fundamental su aplicación, para identificar qué aspectos socioafectivos o familiares inciden en

la sana convivencia de las niñas que residen en la Fundación Hogar de María. Por otra parte, el grupo focal, para Merton, Fiske y Kendall (citados por Lóopez de George, 2012), es un “conjunto de procedimientos para la recolección y análisis de datos cualitativos que nos pueden ayudar a ganar una comprensión sociológica y psicológica ampliada, en cualquier esfera de la experiencia humana” (párr. 4). En el desarrollo de esta investigación, el grupo focal permitió una interacción directa con las docentes de este encuentro, facilitando conocer sus apreciaciones respecto a los conflictos interpersonales y académicos que pueden incidir en la convivencia de las niñas.

3. Resultados

Considerando que el objetivo general de la investigación fue analizar la incidencia de los conflictos interpersonales en la convivencia escolar de las niñas del Hogar de María matriculadas en la básica primaria de la Escuela Maridíaz y el Instituto Madre Caridad del municipio de Pasto, se hace importante hablar de los aspectos sociofamiliares, resaltando que la familia se caracteriza por ser una estructura cambiante en el contexto histórico y social de cada época y poseer una dinámica interna y externa gracias a sus interacciones y a las relaciones con la sociedad, que inciden de forma positiva o negativa para el surgimiento o estancamiento de la misma, puesto que el ser humano interactúa desde su complejidad e integralidad, presentando la capacidad de generar y mantener sus propias estructuras, permitiendo un equilibrio constante.

La condición anterior, además posibilita relacionarse con el medio que le rodea y, a la vez, lograr metas específicas a través de la adaptación, el reconocimiento y la formación continua que hacen parte de las **relaciones interpersonales**, identificando **la comunicación**, como un aspecto relevante a considerar dentro de cualquier tipo de relación. Hervás (citado por Becerra, 2016) la define como “el proceso a través del cual una persona o personas transmiten por cualquier procedimiento, mensajes de contenido diverso, utilizando intencionadamente signos dotados de sentido para ambas partes, y por el que se establece una relación que produce unos efectos” (p. 12), entendiéndose así, que la comunicación facilita un acercamiento entre las personas que se relacionan entre sí, generando un intercambio de saberes o sentimientos, como lo afirman Bateson y Ruesch (citados por Hernández et al., 2014) al expresar que “el concepto de comunicación incluye todos aquellos procesos por los cuales las gentes se influyen mutuamente” (p. 6).

De este modo, al establecer un proceso de comunicación se debe considerar que la organización de las ideas propias surge a través de una comunicación

intrapersonal y al permitir que éstas se manifiesten hacia otra u otras personas, se transforma en una comunicación interpersonal que surge a partir del intercambio de mensajes que cumplen una finalidad. Es en ese intercambio donde la convivencia adquiere un papel importante, puesto que la intención comunicativa manifiesta o expresa el mensaje y permite que las demás personas lo interpreten de una manera correcta. En el contexto escolar, algunas veces los estudiantes interpretan erróneamente el mensaje que el otro quiere comunicar, generando dificultades y conflictos; por tanto, los procesos comunicativos requieren estar direccionados por la necesidad de convivir con el otro de manera armónica para lograr fines comunes.

De ahí que la comunicación adecuada se da cuando se establece unas reglas mínimas como el respeto y la comprensión, aunque en las I.E. haya dificultades para ponerlas en práctica, de modo que permita a los estudiantes evitar los conflictos o solucionarlos a través del diálogo. Este fenómeno tiene origen en el contexto familiar, ya que el hogar es el primer entorno donde los niños y niñas aprenden a comunicarse y si no se realiza de manera asertiva, difícilmente podrán replicar adecuados patrones de comunicación fuera del entorno familiar; así, se constituye en un aprendizaje desde la infancia y la clave para mejorar las relaciones interpersonales dentro y fuera de los establecimientos educativos.

Por otra parte, la **resolución de conflictos** es otro elemento fundamental en el proceso de gestión de la convivencia escolar, entendiéndose el conflicto según Barcelar (2012), como “las fuerzas o posiciones contrarias que en un determinado momento se encuentran y se chocan, pudiendo ser por interés común o por discrepancias” (p. 54), definición relacionada con historias personales y familiares de las estudiantes que residen en el Hogar de María, quienes a través de sus percepciones, revelan diversas problemáticas a nivel afectivo, comunicativo y de interacción social, debido a la separación de su familia biológica por diversas situaciones y vinculadas en ambientes rígidos que, en muchos casos, pueden provocar malestar emocional y social, generando agresividad que se manifiesta entre ellas y hacia las personas con quien interactúan.

Lo anterior no solo afecta el estado emocional de las estudiantes, sino que también repercute en las diversas manifestaciones en el ambiente escolar de la I.E. donde realizan sus estudios (sedes de Maridíaz e Instituto Madre Caridad), generando conflictos en el aula. Esta problemática está enmarcada a nivel nacional en la reglamentación a través de la Ley de Convivencia Escolar 1620 de 2013 que regula a todas las I.E. para que cumplan con el debido proceso, así como con la ruta de atención y el protocolo correspondiente a cada falta generada

a nivel interno. De esta manera, se establece sanciones y se cataloga las faltas contempladas tanto en el Manual de Convivencia de la institución, como de la Fundación Hogar de María, que les permiten no solo identificar sus deberes y derechos, sino también conocer cuál será la sanción si las estudiantes incumplen algún compromiso.

Sin embargo, no solo basta con que existan estas normativas, sino que es necesario que se conviertan en letra viva mediante procesos pedagógicos que faciliten el cumplimiento de las mismas, porque los conflictos pueden ser generados por diferentes opiniones o situaciones propias de las historias familiares y personales que van formando la personalidad de las estudiantes. La escuela es una micro sociedad en la que existe un ciclo de comunicación y convivencia, donde la información y los comportamientos son interpretados de manera distinta por los participantes o partes involucradas y, por ende, desatan conflictos, soportados en la falta de habilidades para llegar a acuerdos, entablar diálogos o resolver problemas, situación que imposibilita ambientes armónicos. Tales limitantes se dan en la práctica del contexto escolar, debido a que, aunque en algunas estudiantes existe la noción de la resolución de conflictos y de la necesidad del acuerdo para resolverlos, se requiere afianzar esta práctica a través de procesos pedagógicos y lúdicos que les permitan apropiarse de herramientas como el diálogo, la mediación o la puesta en común para sobrellevar los conflictos derivados de las relaciones interpersonales de manera constructiva.

En este sentido, De Armas Hernández (2003) expresa que “la mediación es un proceso de resolución de conflictos en el que las dos partes enfrentadas recurren «voluntariamente» a una tercera persona «imparcial», el mediador, para llegar a un acuerdo satisfactorio” (p. 126). De igual manera, Redorta (2006) manifiesta que “la mediación puede ser vista como un proceso de desbloqueo de un conflicto a través de la intervención de un tercero, que se remite a la propia capacidad de las partes para hallar la solución de sus dificultades” (p. 23). De ahí la importancia de que los estudiantes y todos los miembros de la comunidad educativa busquen la figura de un mediador que posibilite acuerdos y rompa los bloqueos comunicativos para la resolución pacífica de conflictos, partiendo de las capacidades propias de quienes conforman la comunidad para prevenir problemas mayúsculos. Con fundamento en lo anterior, se puede decir que la mediación es una de las opciones más adecuadas y certeras a la hora de resolver una situación conflictiva y requiere que se desarrolle una promoción de valores en la comunidad educativa, que rehabiliten los ciclos de comunicación y convivencia, alterados por historias personales o familiares, así como también por las condiciones propias de las I.E.

Puede facilitarse tales prácticas con procesos lúdico-pedagógicos de intervención que permitan a los estudiantes apropiarse de valores como el respeto, la tolerancia, el perdón o la reconciliación que, a la postre, se convierten en estrategias de convivencia y comunicación con el otro. De este modo, se busca que los conceptos de resolución de conflictos existan más allá de la noción racional aprendida de forma memorística y normativa y, pasen a ser considerados como un proceso consciente vivenciado en la práctica *in situ*, donde el docente interviene como mediador cuando se presenta la discusión o el conflicto, aprovechándola como una oportunidad de aprendizaje y representa un papel importante como actor del proceso o facilitador a través de estrategias pedagógicas que permitan apropiarse del aprendizaje de la convivencia.

Es por eso que, tanto los directivos como los docentes y la comunidad educativa, deben estar atentos al tratamiento y resolución de conflictos, consiguiendo no solo mejorar la convivencia, sino también ayudando a los estudiantes a tomar conciencia sobre la importancia del diálogo, la práctica de valores y la atención y mediación de los conflictos, dejando de pensar en las individualidades y teniendo en cuenta el bien común. Cabe aclarar que los conflictos de convivencia no solo se manifiestan en las instituciones, sino también en el hogar, situación que repercute de manera negativa, originando enojo, frustración y, en muchas ocasiones, agresividad que se manifiesta en las relaciones interpersonales, donde se debe enfatizar en la práctica del respeto, reconciliación, tolerancia y perdón, valores que deben hacer parte de las nociones de los estudiantes.

Consecuentemente, la **familia** cumple un papel importante en la educación de los hijos. Herrera (2013) sostiene que “la familia no se puede ver como una suma de individualidades, sino como un conjunto de interacciones” (párr. 8), donde sus integrantes deben tener claros sus ideales y sueños y trabajar en conjunto por ello. Complementando, Alberdi (1999, citado por Guindel, Peinado y Rodríguez, 2015), establece que “la familia está formada por dos o más personas unidas por el afecto, el matrimonio o la afiliación, que viven juntas, ponen sus recursos económicos en común y consumen conjuntamente una serie de bienes en su vida cotidiana” (p. 3), aspectos que permiten entender que es la unidad donde sus miembros luchan por un bien común, comprendiéndose, apoyándose y fortaleciendo sus vínculos mediante el amor y la práctica de valores. Por ello, las relaciones familiares son de gran importancia a la hora de formar y estructurar la personalidad de sus integrantes, especialmente la de los infantes, ya que la forma como está conformada, condiciona patrones y conductas. En algunos casos, las

familias son nucleares, conformadas por padre, madre y hermanos; en otros casos, la familia es monoparental, cuando los hijos están a cargo de uno de sus padres o la figura del padrastro cumple el rol de padre por la ausencia de éste.

En palabras de Vargas (2014),

la estructura familiar está sometida a un proceso dinámico que cambia según la etapa del ciclo vital en que se encuentre o por la influencia de los llamados acontecimientos vitales estresantes. Esta estructura puede corresponder a alguno de los siguientes tipos de familia: Familia extensa (más de dos generaciones en el mismo hogar); familia nuclear (padres y sus hijos); familia nuclear con parientes próximos (en la misma localidad); familia nuclear sin parientes próximos; familia nuclear numerosa; familia nuclear ampliada (con parientes o con agregados); familia monoparental (un solo cónyuge y sus hijos); familia reconstituida (formada por dos adultos en la que al menos uno de ellos, trae un hijo habido de una relación anterior); personas sin familia (persona que vive sola); equivalentes familiares (personas que conviven en un mismo hogar sin constituir un núcleo familiar tradicional). (p. 58).

Según lo señalado, cada familia aporta desde su composición, comportamientos y valores distintos a sus hijos, convirtiéndose en la primera escuela, donde los niños aprenden a individualizar pensamientos y socializar comportamientos, siendo los padres los principales maestros, como lo afirma Parada (2010): “En la familia se dan los primeros procesos de enseñanza y aprendizaje, donde se realiza la socialización primaria, se aprende actitudes, se transmite valores que constituirán la arquitectura para su vida personal y social” (p. 31); así, se considera que la principal responsabilidad de los padres es formar seres seguros y responsables de sus acciones, para que puedan aportar al mundo y sean capaces de convivir en sociedad. Desafortunadamente, en algunas familias estas bases sociales se ven debilitadas, porque los padres no dan el mejor ejemplo y no se preocupan por brindar suficiente amor, respeto, responsabilidad, entre otros valores que se convierten en herramientas claves para que los hijos puedan enfrentar diversas situaciones en la sociedad; este inadecuado funcionamiento familiar puede desencadenar en problemas de convivencia con las otras personas de su entorno. De acuerdo con Vargas (2014):

Más que la estructura familiar es su funcionamiento y relaciones internas, que tendrían alguna relación con la aparición de ansiedad y depresión en los miembros de la familia. Cuando el funcionamiento familiar se altera debido a situaciones emergentes o a la presencia de un miembro identificado con el padecimiento, se requiere que el sistema familiar sea asistido y capacitado para afrontar los requerimientos en el ámbito individual (cada miembro de la familia), grupal (la familia como un todo) y social (las relaciones del grupo con su entorno). (p. 59).

Como consecuencia de la disfuncionalidad familiar, se ve niños con vacíos emocionales que buscan ser reemplazados por otros medios, como la televisión, los video juegos, los amigos, la calle, internet, entre otros o, en muchas otras situaciones, estos vacíos prevalecen, causándoles malestar emocional interno que desencadena en baja autoestima, depresión, agresividad y conflictos interpersonales. Cuando ingresan a las I.E. se enfrentan a problemas de relación y convivencia; en estos casos, como señala Vargas (2014), es indispensable que las estudiantes que han tenido en su familia esa primera academia de formación social con tantas falencias en sus sistemas de comunicación y convivencia, sean provistas de una atención profesional y especializada en sus I.E. o complementando su vida escolar, en la que haya procesos de resocialización o reparación de las dinámicas familiares alteradas de las que provienen. De este modo, es posible mejorar y reacondicionar el funcionamiento de los sistemas de comunicación familiar, en donde los mensajes se caracterizan por ser distorsionados, disfuncionales, erróneos, incongruentes, duplicados o confusos, aspectos corroborados en las afirmaciones de Herrera (2013), quien expresa:

Que en el sistema familiar se dé una comunicación clara, coherente y afectiva que permita compartir los problemas: Cuando hablamos de comunicación distorsionada o disfuncional, nos referimos a los dobles mensajes o mensajes incongruentes, o sea, cuando el mensaje que se trasmite verbalmente no se corresponde o es incongruente con el que se trasmite extra verbalmente o cuando el mensaje es incongruente en sí mismo y no queda claro. (párr. 19).

Tal reacondicionamiento de lo ‘familiar’ necesita hacerse con esa ‘nueva familia’ que, en este caso, es la comunidad del Hogar de María, puesto que es su medio de interacción, donde existe un reglamento. En tanto que, en las sedes Instituto Madre Caridad y Escuela Maridíaz, se debe proponer las rutas de atención escolar y de convivencia a este tipo de población, quienes necesitan ser fortalecidas, de tal modo que el tratamiento no sea limitado a una consulta de atención clínica, sino a procesos que involucren a toda la comunidad, especialmente a las directivas del Hogar y educadoras, quienes están al frente de las estudiantes. Por otro lado, en el contexto escolar se hace necesaria la vinculación de toda la comunidad educativa en los procesos de convivencia, ya que los padres de las demás estudiantes, a través de una formación permanente, pueden coadyuvar en la formación de sus hijas para que aprendan a tramitar el conflicto no solo a nivel familiar sino en el ámbito escolar.

Adicionalmente, el Hogar de María se constituye como el nuevo imaginario donde se da un reordenamiento de la escala de **valores** que, para Seijo (2009),

se configura en “principios éticos con respecto a los cuales las personas sienten un fuerte compromiso emocional, por lo tanto, sirven de referencia para juzgar conductas” (p. 158) y añade que sirven además para interpretar, dar sentido y significado a los acontecimientos de la vida. Así, los valores son un sistema de referencia e interpretación del entorno para el ser humano, que se entiende a través de dos grandes corrientes de pensamiento: el subjetivismo y el objetivismo. El subjetivismo según Muñoz (citado por Seijo, 2009), plantea que “el valor depende y se fundamenta en el sujeto que valora” (p. 148), y Frondizi (citado por Seijo), expresa que “el valor es un estado subjetivo de orden sentimental que hace referencia al objeto, en cuanto éste posee la capacidad de suministrar una base efectiva a un sentimiento de valor” (p. 148). Por ende, el subjetivismo concibe los valores como construcciones derivadas del pensamiento o la psiquis del sujeto, y que no existen más allá de su concepción. De otra parte, el objetivismo según Fabelo (2000), se relaciona con “el reino de los valores lógicos, éticos y estéticos que son trascendentes, eternos, inmutables, de significación universal y diferentes del cambiante mundo real que es donde se ubican el sujeto y el objeto empíricos” (p. 94).

Bajo este entendimiento, en la investigación se concibió **los valores** desde la corriente subjetivista, debido a que las vivencias familiares, personales y educativas que a la postre son las que definen las cualidades de los valores como el amor, la amistad y la verdad, deben ser tenidos en cuenta en las relaciones interpersonales, para una sana convivencia escolar. Respecto al amor, Muñoz (2010) lo expresa como un movimiento en el cual cada objeto carga un valor, alcanzando así el objeto su valor ideal esencial; de este modo, el amor tiene un significado creador. Scheler (citado por Santamaría, 2009), ve el amor como el auténtico descubridor de los valores ya que, a través de una vía intuitiva, siguiendo las razones del corazón, solo se puede captar los valores. El amor, entonces, es una brújula que guía la carga y la valía que se da a distintas situaciones, relaciones y objetos, siendo indispensable para superar las dificultades que se pueda presentar con el otro y permitiendo así un acercamiento al diálogo.

En las sedes Maridíaz y el Instituto Madre Caridad se presenta algunas relaciones de amistad que pueden ayudar a resolver conflictos, pero que, en muchas ocasiones, desencadenan dificultades y problemas de convivencia, ya sea por vivencias en la escuela o particularidades traídas del hogar. En el caso de las estudiantes que residen en la Fundación Hogar de María, existen relaciones de amistad con efectos positivos, donde las niñas tienen afinidad por sus vivencias traídas del hogar quienes, en la mayoría de los casos, son víctimas de violencia, abandono, dificultades económicas, entre otras, pero también, pueden influir

de modo negativo, precisamente porque dichas vivencias se manifiestan en el ambiente escolar y originan conflictos o agresiones verbales.

De los valores, según Seijo (2009), el amor y la amistad están agrupados en lo afectivo; y la verdad, dentro de los valores intelectuales; por otra parte, el engaño, el chisme y la mentira, pueden ser considerados antivalores intelectuales. Las estudiantes, por situaciones conflictivas que han vivido, comprenden los valores, incluso por oposición; es decir, los antivalores como causantes de los problemas en la convivencia y la comunicación familiar. De igual forma, los valores como el amor y la amistad ayudan en la resolución de conflictos; no obstante, las nociones que tienen de estos son básicas, dificultando que recurran a su puesta en práctica cuando están inmersas en un conflicto, especialmente en la escuela. De allí que es importante construir dinámicas pedagógicas vivenciales, donde las estudiantes pongan a prueba la escala de valores para resolver diversas situaciones, logrando que no solo se quede en teoría, como si fuera una lección de clase, sino por el contrario, una experiencia vital que les sea útil en el día a día y que requiere ser replicada en distintos escenarios. Esta tarea por cumplir no solo se debe limitar a la institución y al docente; es menester involucrar a la familia, los medios masivos de comunicación y la sociedad en general, puesto que, en estos espacios de pedagogía de valores, en muchas ocasiones se está difundiendo y estimulando antivalores como normas sociales de adaptación al entorno.

Otro aspecto relevante para el fortalecimiento de la convivencia escolar es el **trabajo en equipo**, que conlleva reconocer la importancia de la amistad, tolerancia y el diálogo para realizar acuerdos y superar cualquier conflicto. Para Ander-Egg y Aguilar (2001), el trabajo en equipo requiere “de un pequeño número de personas que, con conocimiento y habilidades complementarias, unen sus capacidades para lograr determinados objetivos y realizar actividades orientadas hacia la consecución de los mismos” (p. 13). Así, se puede inferir que éste se realiza dentro de un contexto socioafectivo caracterizado por un clima de respeto y confianza mutua, que permite satisfacer y cumplir con las metas propuestas en común, la complementariedad en la realización de actividades y tareas, de las que todos se consideran responsables, trazar un propósito con distribución equitativa de responsabilidades individuales y del trabajo en conjunto. Esta temática no puede ser ajena a las I.E., de tal forma que las actividades que se realice, sean pensadas en colectivo, logrando así que las estudiantes puedan desarrollar la capacidad de trabajar con los demás, proceso que no solo se pensará en la convivencia escolar, sino en la vida en sociedad, donde hace tanta falta ponerse en el lugar del otro.

Conviene resaltar que los padres de familia son un buen ejemplo de trabajo en equipo, porque piensan en trabajar por el bien común y el bienestar del hogar y quienes lo conforman. Desafortunadamente, para algunas estudiantes hay una debilidad por inexistencia de la figura paterna o de un hogar bien conformado, debido a que sus padres son separados, presentan dificultades económicas, maltrato o adicción a SPA, situación que no solo afecta a los hogares de las estudiantes que participaron en la investigación, sino que se ha convertido en un problema a nivel nacional y mundial, de acuerdo con lo expresado por Palacios, Barbieri, Trivelloni y Zani (2012) “en Colombia, como en el mundo, el uso de SPA es un problema de salud pública que afecta a diversos grupos etarios, pero en especial a adolescentes y a adultos jóvenes” (p. 73), desencadenando así en situaciones difíciles de asimilar para los niños que están en etapa de crecimiento y desarrollo.

Según Medina-Pérez y Rubio (2012),

en el periodo estudiado se atendieron 333 adolescentes entre 14 y 18 años; 75,4% hombres; 31,2% solo posee estudios primarios; 56% manifestó no tener empleo y 34,5% señaló que ingresó a la fundación por indicación legal. La SPA de entrada fue: 44,2% tabaco, 25,8% marihuana, 18,0% alcohol y 5,7% cocaína. Los hombres iniciaron, en promedio, a los 12,33 años de edad, y las mujeres, a los 11,96 años. Las sustancias reportadas presentaron los siguientes promedios de inicio: 12,26 años, alcohol; 12,49, tabaco; 13,39, marihuana; 13,98, inhalantes; 14,01, cocaína; 14,27, bazuco y 15,0, heroína. La edad media de ingreso a la institución fue de 15,7 años. (p. 553).

El estudio permitió vislumbrar que entre las SPA con mayor índice de consumo, se encuentra el tabaco y el alcohol, siendo éstas las principales causantes de adicción de las personas en la actualidad; es de precisar que estas sustancias son de distribución legal y las restricciones para su uso son, en muchos casos, fáciles de romper, especialmente por niños y adolescentes que inician desde muy temprana edad su consumo; si a esto se suma que sus hogares son disfuncionales o no reciben un adecuado acompañamiento, a los jóvenes les será muy difícil su recuperación y reintegración a la sociedad.

En este orden de ideas, dentro de los **aspectos sociofamiliares**, es importante comprender que son las familias las principales responsables de este conflicto que causan en sus hijos. Como resultado de la investigación, fue posible evidenciar que uno de los principales problemas sociofamiliares es la desintegración familiar, así como el daño emocional y el bajo rendimiento escolar. También inciden en el proceso de socialización y la estructuración del carácter de los niños, con tendencia a la inseguridad, básicamente a la baja autoestima,

como revelan Riquelme, Fraile y Pimenta (2005), quienes concluyen que en los hogares con padres consumidores de SPA, especialmente de cigarrillos y alcohol, los hijos presentan índices de baja autoestima y de bajo rendimiento escolar, en comparación con estudiantes que tenían autoestima alta y venían de hogares donde no había padres o familiares consumidores. Su estudio les permitió establecer que en las condiciones sociofamiliares que presentaron los participantes, “un porcentaje alto de ellos (86,5 %) testimoniaron consumo positivo de alguna sustancia psicoactiva dentro de su familia” (p. 804); por lo tanto, se considera que hay un alto índice de probabilidades de que los hijos sean consumidores de sustancias, al igual que sus padres. De ahí que, en la sociedad y en las I.E., sea necesario reforzar campañas de prevención de consumo de SPA y brindar el apoyo médico necesario para la rehabilitación y el acompañamiento psicológico a las familias y, especialmente a los hijos, quienes sufren en mayor medida por esta causa.

Los resultados obtenidos en la presente investigación también permitieron evidenciar la **violencia física**, en estos hogares, entendida por Almenares, Louro y Ortiz (1999), como:

Toda acción u omisión cometida en el seno de la familia por uno o varios de sus miembros que, de forma permanente, ocasione daño físico, psicológico o sexual a otros de sus miembros, que menoscabe su integridad y cause un serio daño a su personalidad y/o a la estabilidad familiar. (p. 291).

En este sentido, cuando en los hogares está presente la violencia física entre los padres y otros familiares, es evidente que los niños se hacen más vulnerables, ya que son víctimas de estos episodios y, de alguna forma, partícipes de estos conflictos quienes, en el afán de ser mediadores, vivencian las secuelas emocionales que alteran la estabilidad afectiva, la autoestima, los canales de comunicación y convivencia. Esta violencia física se convierte en una práctica cotidiana al interior del hogar, de tal manera que se aprecia como algo normal, dando a entender que cualquier desacuerdo puede resolverse a través de la violencia física. Éstas son las problemáticas del hogar de procedencia de algunas estudiantes, que se reflejan en la relación con sus pares, donde replican comportamientos como la agresividad e intolerancia, aspectos que alteran las relaciones interpersonales en la escuela y en el Hogar de María.

Los casos de violencia intrafamiliar, según Widom y Maxfield (citados por Toth y Cicchetti, 2010), son predictores de futuros conflictos interpersonales en los hijos que los han padecido, llegando incluso a casos de delincuencia juvenil, abuso de sustancias, dificultades en la escuela, necesidad de servicios especiales

de educación y según Widom y Maxfield (citados por Mendoza del Risco, 2010) incrementan la probabilidad de comportamiento criminal violento en la vida adulta. Sumado a lo anterior, se amplía el efecto del maltrato infantil de la próxima generación, en tanto las personas víctimas de maltrato y violencia intrafamiliar, son potenciales maltratadores de sus propios hijos. Esta conducta que está evidenciada en los casos citados, se contrasta con los autores, advirtiendo a través de estudios, las posibles consecuencias; por tanto, la violencia física es la causa de muchos conflictos escolares, que van más allá, siendo una clara causa de una serie de distorsiones en el comportamiento de las víctimas, afectando la construcción de su personalidad a lo largo de la vida y repercutiendo en problemas sociales y familiares a futuro.

Dentro de los aspectos socio familiares que pueden afectar la sana convivencia, están también las **dificultades físicas**, considerando que esto puede ser una causa para que la convivencia se vea afectada. Para Bisquerra (2008), dichas dificultades en el contexto de la diversidad, hacen referencia a “un concepto amplio que incluye una gran variedad de posibilidades: diversidad de género, edad, estilos de aprendizaje, diferencias intelectuales, dificultades de aprendizaje, situaciones de ambientes desfavorecidos, minorías étnicas y culturales, grupos de riesgo, minusvalías físicas, psíquicas y sensoriales, etc.” (p. 1), las cuales, si no son asumidas como condiciones especiales con una necesidad de adaptación y capacidad de aceptación, pueden desencadenar en conflictos de convivencia.

Cuando los estudiantes son víctimas de acoso por parte de otros, la situación se agudiza si en la sociedad hay carencia de valores como el respeto a la diferencia, a las discapacidades y dificultades. Adicionalmente, se evidencia que los ambientes físicos de las sedes educativas Instituto Madre Caridad y Escuela Maridáz, carecen de infraestructura adecuada con señalización incluyente para población con dificultades físicas y necesidades educativas, espacios recreativos amplios, aspectos que causan malestar y sentimientos de exclusión en los estudiantes que presentan esas condiciones especiales. Esta problemática se presenta en la mayoría de I.E., donde adolecen en su plan de estudios, de unas estrategias didácticas y pedagógicas que fomenten el respeto y solidaridad frente a las personas que presentan una dificultad física. Para ello, la Ley 1618 de 2013 del Ministerio de Salud, establece que se tomará medidas que garanticen los derechos de los niños y las niñas con discapacidad, así como el acompañamiento a sus familias, en todos los procesos de habilitación y rehabilitación, a la salud, a la educación, a la protección social, entre otros.

Con relación a los **conflictos de tipo académico** y **relacional** que afectan la convivencia escolar, al retomar los primeros, Viñas (2004) los relaciona con

situaciones presentadas con el currículo o dificultades de formación que brinda el docente, por falta de pertinencia entre las actividades programadas acordes a la edad de las estudiantes y de explicación en el desarrollo de dichas actividades, aspecto que altera su rendimiento académico. Aquí, Vaello (2011) entiende el conflicto académico, como un enfrentamiento de roles entre el profesor que obliga, en tanto que el estudiante es quien se siente obligado a cumplir unas tareas, situaciones que se requiere manejar con habilidad, para que no se conviertan en un antagonismo personal que dificulte más las relaciones y obstaculice el propósito del docente por influir de forma beneficiosa sobre el alumno. Por otro lado, la postura de Gold y Gómez (2015) refiere que los factores emocionales tienen origen en las relaciones familiares e influyen notablemente en el desempeño académico.

En lo referente a las dificultades académicas, éstas se evidencian en el bajo rendimiento escolar, escasa participación y falta de adaptación de las niñas al contexto escolar. En cuanto a las causas del bajo rendimiento, se relacionó la escasez de hábitos de estudio, falta de afecto y unión familiar y motivación por el aprendizaje, aspectos que hacen parte de otro elemento importante como son las **dificultades académicas**, consideradas una serie de situaciones que se presentan en razón al bajo rendimiento, desmotivación y falta de hábitos de estudio, las cuales se configuran en problemas generalizados que entorpecen el proceso de aprendizaje. Son definidas por Mars (2016) como circunstancias que conllevan una serie de manifestaciones o trastornos emocionales relacionados con el aprendizaje. Aquí, sobre el papel de la educación y el maestro, se enfatiza la importancia de la proximidad entre docente y estudiante, de tal forma que haya compatibilidad y cercanía entre el lenguaje del aula y el universo de cada estudiante; así que, a mayor distancia entre estas dos realidades, mayor será el número de trastornos emocionales relacionados con el aprendizaje, los cuales tienen origen en el discurso del maestro.

En la dinámica del estudio, acerca de los procesos enseñanza - aprendizaje, Gold y Gómez (2015) se hacen el siguiente interrogante: ¿por qué algunos alumnos no pueden aprender como los demás?, situación que no solo radica en las dificultades específicas del aprendizaje, sino que la respuesta está en los factores que influyen en dicho proceso, entre ellos los emocionales y familiares, como base de la educación, fuente del primer aprendizaje y de conocimiento, donde interactúan en sus primeros años de vida y se constituye como parte de los factores ambientales. Estos investigadores también señalan que dichos factores no se refieren únicamente al entorno, al medio socio socioeconómico y cultural, sino también a la vinculación directa de los pares y figuras de autoridad. Comentan

que varios estudios han evidenciado la influencia del hogar como enriquecedor de aprendizajes posteriores y en la educación temprana con alta estimulación para potencializar la formación de competencias en los niños, apreciación que coincide con la observación de Bourdieu (citado por Mars, 2016) quien dice que la familia es la responsable de la transmisión del capital cultural donde están inmersos los valores que definen actitudes y se manifiestan en el ambiente escolar.

Con estos fundamentos, es posible conceptualizar que el núcleo familiar se consolida en un factor crucial para el desarrollo emocional de las niñas; así también lo establece Quintero (citado por Gallego, 2012), quien cataloga a la familia como un espacio de socialización primario, bajo relaciones de afecto, satisfacción de necesidades emocionales y económicas, siendo el primer agente de transmisión de normas y valores. La ausencia del núcleo familiar originario en las niñas se puede constituir en una causa del bajo rendimiento académico y de la desmotivación para cumplir con los deberes de la escuela, postura sostenida por Fernández y Salvador (citados por Covadonga, 2001), quienes estudiaron los factores familiares vinculados al bajo rendimiento escolar; reconocen que la familia desempeña un papel importante en el apoyo afectivo que favorece el equilibrio emocional del estudiante, el cual le da seguridad.

Las **dificultades familiares**, para O’Kane (2006, citado por Durán y Valoyes, 2009), tienen que ver con los diversos factores que influyen en la estructura familiar, como: conflictos, violencia intrafamiliar, drogadicción, madresolterismo, discapacidad, enfermedad mental o separación de los padres, constituyéndose en un riesgo para las niñas y niños. De ahí que, el rol de los padres, al ser sustituido por otros cuidadores, puede no tener el mismo efecto que cuando los niños crecen con sus propios padres. Otros autores que complementan estas teorías son: Vaello (2011), Mars (2016), Gold y Gómez (2015), quienes expresan que una de las causas de estas problemáticas radica en factores emocionales que se reflejan en el ambiente escolar, los cuales se manifiestan en dificultades académicas y disruptividad que, al no ser manejados adecuadamente, inciden de manera significativa en el desarrollo integral de las niñas.

Así las cosas, se puede decir que los conflictos académicos tienen origen en factores familiares, emocionales y en las deficiencias del currículo, evidenciadas en el bajo rendimiento académico de las niñas del Hogar de María, debido a la falta de un vínculo familiar estable, de hábitos de estudio, motivación por aprender y falta de fortalecimiento de un currículo que atienda sus necesidades, por medio de estrategias de enseñanza-aprendizaje pertinentes a la situación sociofamiliar y el contexto social en el que interactúan.

Consecuentemente, para los **tipos de conflicto**, se estableció los **conflictos relacionales** de las niñas del Hogar de María en el contexto escolar, catalogados como conflictos de relación. Viñas (citado por Barcelar, 2012), los define como el desacuerdo entre dos partes, donde la una es superior jerárquicamente o emocionalmente como en el caso del *bullying*, fenómeno que altera la convivencia escolar, entendida por Conde (2012), no solo como la ausencia de violencia, sino a las relaciones interpersonales y grupales que contribuyen a un clima de confianza, respeto y apoyo mutuo, para fortalecer la democracia y las relaciones positivas que reduzcan el maltrato en las I.E., cuando hay situaciones de agresividad, maltrato, competencia, conflictos de poder y discriminación. La mayoría de niñas reacciona con la misma agresividad, otras guardan silencio y para algunas, es indiferente el conflicto. Se observó que las estudiantes no solucionan los conflictos y, como consecuencia, los problemas se agudizan, generan hostilidad y deterioran el clima escolar. De esta forma, se dedujo que existen asuntos complejos en la convivencia escolar de las niñas, cuando en la mayoría de los casos son ellas las protagonistas o, por el contrario, son discriminadas por las demás niñas, debido a su color de piel o segregadas por su condición disruptiva, económica y cultural, hechos que se evidencia en la relación con las demás estudiantes que interactúan con las niñas del Hogar de María.

Bajo este entendimiento, dada la diversidad en los conflictos relacionales y sus manifestaciones, fue posible determinar otro aspecto importante, relacionado con **dificultades en la convivencia escolar**, definidas por Bisquerra (2008) como una “necesidad insuficientemente satisfecha y sobre la cual merece la pena insistir en propuestas, proyectos y programas que mejoren la situación, desde la perspectiva de la educación para la convivencia” (p. 92), aspecto que requiere el compromiso y sensibilidad de todos los actores de la comunidad educativa. Moreno y Soler (2006) asumen estas dificultades como problemas de convivencia, cuando en la mayoría de instituciones no existe una política común y una coordinación de criterios para abordar estas problemáticas. Para Conde (2012), implica estudiar la convivencia desde las interacciones personales, las formas de afrontar el conflicto y como un componente del clima escolar.

En este ámbito, se refiere el **conflicto interpersonal**, como un fenómeno que va más allá de la escuela, dado que el estudiante es un reflejo de la sociedad a la que pertenece, considerando que la convivencia escolar se compone de varios elementos que, a la vez, se evidencian en la forma cómo se relacionan los diferentes actores en el contexto educativo, en el cual se refleja una serie de comportamientos propios de cada integrante de la comunidad educativa, manifestaciones que tienen diversas causas, entre ellas la cultura, aspectos

sociofamiliares, económicos y morales, como lo aseguran Nieto y Cordero (2016) al señalar que los conflictos relacionales influyen en el bienestar de los niños, ya que algunos prefieren pasar más tiempo con sus padres y amigos, antes que permanecer en la escuela. Así, las relaciones que construyan las familias durante los primeros años de vida de sus hijos, van a tener influencia directa en el comportamiento como portadores de reglas, pautas y roles sociales; cuanto más vulnerables sean las familias en estos aspectos, más riesgo tienen los niños para desarrollarse como personas autónomas y responsables.

A partir de lo mencionado, fue posible determinar que los conflictos relacionales y académicos inciden negativamente en la convivencia de las niñas, no solo en sus relaciones interpersonales, sino en el bajo rendimiento académico, por cuanto éstas presentan desmotivación para el aprendizaje, agresividad y conductas disruptivas que alteran las relaciones interpersonales. Este fenómeno requiere la implementación de ajustes a corto y mediano plazo para mitigar la problemática observada, sobre todo en la resignificación del proyecto educativo y en la adopción de estrategias de promoción, prevención y atención adecuada del conflicto, con la participación activa de todos los actores de la comunidad educativa, de tal manera que el tratamiento del conflicto sea abordado de una forma constructiva que aporte aprendizajes y experiencias para la gestión de la convivencia escolar, donde los docentes, con su práctica pedagógica, tienen una gran responsabilidad y retos por emprender.

En este contexto, fue necesario proponer una estrategia de mediación pedagógica, que consiste en la unidad didáctica que, al ser aplicada, por una parte, enriquecerá el proceso de aprendizaje en el manejo y resolución de conflictos para mejorar el clima escolar y por otro lado, plantea estrategias para profundizar las competencias ciudadanas y valores, sumado al fortalecimiento de la autoestima y motivación por un proyecto de vida enriquecido por sus sueños y metas que cumplir. Llevada a la práctica, también contribuirá a que las estudiantes puedan gozar de un ambiente propicio que, bajo los fundamentos legales, señalen el liderazgo de los diferentes actores de la comunidad educativa en acciones de prevención del conflicto para la sana convivencia, tal como lo establecen la Ley 1620 y el Decreto 1965 de 2013 que la reglamenta. El artículo 17 de esta ley señala las responsabilidades de los establecimientos educativos en el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar. En su artículo 18 establece el compromiso de los docentes, en el sentido de transformar las prácticas pedagógicas para contribuir a la construcción de ambientes de aprendizajes democráticos y tolerantes que

potencien la participación, la construcción colectiva de estrategias para la resolución de conflictos, el respeto a la dignidad humana, a la vida, a la integridad física y moral de los estudiantes, la participación en los procesos de actualización y de formación docente, la evaluación del clima escolar del establecimiento educativo y contribuir a la construcción y aplicación del manual de convivencia. De igual manera, en el artículo 20 refiere que los proyectos pedagógicos deberán ser desarrollados en todos los niveles del establecimiento educativo, formulados y gestionados por los docentes de todas las áreas y grados, contruidos colectivamente con otros actores de la comunidad educativa, que respondan a una situación del contexto y hagan parte del Proyecto Educativo Institucional.

Estos fundamentos legales instauran los mandatos instituidos para los directivos, docentes y comunidad educativa en general, quienes no solo tienen la responsabilidad social sino legal, en la observancia de la gestión de la convivencia escolar, en donde confluye una serie de acontecimientos y sucesos a nivel individual y grupal, que implican observar los derechos esenciales de los niños y niñas; el no hacerlo trae como consecuencia, la inobservancia de la normatividad vigente y, por ende, las consecuencias de tipo administrativo, disciplinario o penal para las personas involucradas.

En ese orden de ideas, en el estudio se pudo develar situaciones importantes como: los aspectos sociofamiliares que inciden en la convivencia escolar, a través de la aplicación de talleres que condujeron a identificar dificultades familiares de las estudiantes, los cuales reflejaron información que permitió establecer cómo era la relación con sus familias de origen que, por lo general, eran hogares disfuncionales con falta de afecto parental, violencia y maltrato, aspectos que influyen en la estabilidad emocional, baja autoestima, frustración y desmotivación por el aprendizaje en las niñas, problemáticas que se visibiliza en la convivencia escolar y que coinciden con la voz y las posturas teóricas de los investigadores en estas temáticas.

De igual manera, permitió encontrar datos relevantes sobre cómo son caracterizados o manifestados los conflictos escolares, qué situaciones deterioran la convivencia de las niñas en la Escuela Maridíaz y el Instituto Madre Caridad y cómo son los conflictos de tipo académico y relacional que presentan las estudiantes. Así, se logró establecer los conflictos académicos y relacionales, encontrando debilidades en el currículo en cuanto al proceso enseñanza – aprendizaje, falta de motivación por el estudio, incumplimiento en las tareas y bajo rendimiento escolar. Por otro lado, las conductas agresivas

como discriminación, segregación, disruptividad y conflictos de poder, son problemáticas que inciden notablemente en la convivencia escolar.

En el estudio se encontró una teoría interesante que tiene que ver con la postura de Nieto y Cordero (2016), quienes señalan que los conflictos escolares inciden en el bienestar de los estudiantes; en ese caso, a pesar de que algunas estudiantes tienen nociones sobre temáticas referentes a las relaciones interpersonales como el respeto, el trabajo en equipo y el diálogo, no las ponen en práctica en el escenario escolar ni en el Hogar de María; por ello, se requiere adoptar acciones para vivenciar valores, utilizando estrategias en el manejo de conflictos y el aprendizaje desde esas experiencias, de tal forma que las conviertan en prácticas cotidianas en el ambiente escolar y así puedan interiorizarlas o adoptarlas como conductas para mejorar la convivencia. El docente desempeña un papel importante como formador integral, quien puede hacer efectivas esas habilidades a través de los proyectos de vida de las estudiantes, que tienen que ver con prácticas pedagógicas, entre ellas la adopción de la unidad didáctica que, al ser aplicada, involucrará a la comunidad educativa en la gestión de la convivencia escolar.

4. Conclusiones

Entre los aspectos más relevantes en la convivencia de las participantes, la comunicación asertiva es el factor fundamental para resolver cualquier situación de conflicto. En las familias donde no se pone en práctica una adecuada comunicación para la resolución de conflictos, éstos se agudizan en cuadros de violencia verbal y física, maltrato, consumo de SPA, situación que lleva a la separación de sus padres y, en muchas ocasiones, a la pérdida de valores como el respeto y el amor, siendo ésta una de las principales razones por las cuales las niñas provenientes de estos hogares, han sido vinculadas de manera permanente al Hogar de María, por iniciativa de familiares o remisión del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, en el proceso de restablecimiento de sus derechos. Se evidenció ciertas debilidades que se reflejan en el comportamiento de las niñas, quienes presentan limitantes en el trabajo en equipo y desinterés por superar sus problemas emocionales y físicos, situaciones que producen enfrentamientos y deterioran las relaciones interpersonales con otras estudiantes que provienen de hogares sólidos o familias bien constituidas.

Se reconoce que los conflictos académicos influyen en la convivencia escolar de las niñas del Hogar de María, al percibir debilidades del currículo en la adopción de estrategias pedagógicas y herramientas didácticas, aspecto que origina distancia entre ellas y el docente, generando dificultades en el proceso enseñanza – aprendizaje por la falta de comprensión de contenidos, asimilación y deficiente

adquisición de las competencias, como derechos básicos de aprendizaje. La presencia de hogares disfuncionales o la falta de un núcleo familiar estable se constituye en otra dificultad que influye en el desarrollo emocional de las estudiantes, aspecto que repercute en sus motivaciones, autoestima y práctica de valores, condición que se desencadena en agresividad, competencia, conductas disruptivas y vulnerabilidad para involucrarse en los conflictos escolares.

Finalmente, el estudio permitió concluir la importancia del aprendizaje en el tratamiento del conflicto ya que, si se maneja adecuadamente, produce efectos positivos; por el contrario, si no se tramita positivamente, trae consecuencias como hostilidad y violencia, incidiendo negativamente en el clima escolar. De ahí que los estudiantes deben aprender a resolver sus diferencias con base en el respeto y la práctica de valores.

5. Conflicto de intereses

La autora de este artículo declara no tener ningún tipo de conflicto de intereses sobre el trabajo presentado.

Referencias

- Almenares, M., Louro, I. y Ortiz, M. (1999). Comportamiento de la violencia intrafamiliar. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 15(3), 285-292.
- Ander-Egg, E. (1991). *El taller una alternativa de renovación pedagógica* (2.ª ed.). Buenos Aires, Argentina: Editorial Magisterio del Río de la Plata.
- Ander-Egg, E. y Aguilar, J. (2001). *Trabajo en equipo*. Recuperado de <https://ineditviable.blogspot.com/2011/01/trabajo-en-equipo.html>
- Barcelar, L. (2012). *Competencias emocionales o resolución de conflictos interpersonales en el aula* (Tesis doctoral). Universidad Autónoma de Barcelona. Recuperada de http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/lbs/tipos_conflictos_escolares.html
- Becerra, Y. (2016). *Diseño de una estrategia de comunicación para el posicionamiento de las redes sociales de la Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña* (Trabajo de Grado). Universidad Francisco de Paula Santander. Ocaña. Recuperado de <http://repositorio.ufps.edu.co:8080/dspaceufps/bitstream/123456789/1512/1/29732.pdf>
- Bisquerra, R. (2008). *Educación para la ciudadanía y convivencia. El enfoque de la educación emocional*. Madrid, España: Wolters Kluwer.
- Caratini, M. (2008). Investigación cualitativa: Mitos y verdades. Recuperado de <http://ponce.inter.edu/cai/Comite-investigacion/trabajos-creativos/Inv-cualitativa-caratini.pdf>

- Conde, S. (2012). *Estudio de la gestión de la convivencia escolar en centros de educación secundaria de Andalucía* (Tesis doctoral). Universidad de Huelva. Recuperado de http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/6438/Estudio_de_la_gestion_de_la_convivencia.pdf?sequence=2
- Congreso de la República de Colombia. (1994). Ley 115 de febrero 8 de 1994 “por la cual se expide la ley general de educación”. Bogotá, Colombia. Recuperada de https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-85906_archivo_pdf.pdf
- Congreso de la República de Colombia. (2013). Ley 1618 del 27 de febrero “por medio de la cual se establece las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”. Recuperado de <http://www.suin-juriscal.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1685302>
- Congreso de la República de Colombia. (2013). Ley 1620 “por la cual se crea el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar”. Recuperado de <http://www.suin-juriscal.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1685356>
- Constitución Política de Colombia [Const.]. (1991). Bogotá, Colombia. Recuperada de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=4125>
- Covadonga, M. (2001). Factores familiares vinculados al bajo rendimiento. *Revista Complutense de Educación*, 12(1), 81-113.
- De Armas Hernández, M. (2003). La mediación en la resolución de conflictos. *Educar*, 32, 125-136.
- Durán, E. y Valoyes, E. (2009). Perfil de los niños, niñas y adolescentes sin cuidado parental en Colombia. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 7(2), 761-783.
- Fabelo, J. (2000). *Los valores y la familia* (Tesis de Maestría). Universidad Iberoamérica Puebla. Recuperado de <https://repositorio.iberopuebla.mx/bitstream/handle/20.500.11777/490/Magistralis18-Fabelo.pdf?sequence=1>
- Gallego, A. (2012). Recuperación crítica de los conceptos de familia, dinámica familiar y sus características. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 35, 326-345.
- Gold, A. y Gómez, A. (2015). *Psicoeducar 2: Algunas claves para entender cómo aprenden nuestros alumnos*. Montevideo, Uruguay: Grupo Planeta.
- Guindel, M., Peinado, M. y Rodríguez, M. (2015). La familia. Educación y Sociedad. Recuperado de <https://es.slideshare.net/Apeina2/grupo-19-la-familia-educacin-y-sociedad-48717324>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). Santa Fe, México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Herrera, P. (2013). La familia: roles – funciones y disfunciones. Recuperado de <http://avefenix.fullblog.com.ar/la-familia-rolesfunciones-y-disfunciones.html>

Incidencia de los conflictos interpersonales en la convivencia escolar de las niñas del Hogar de María matriculadas en básica primaria de la Escuela Maridíaz y el Instituto Madre Caridad del municipio de Pasto

- López de George, H. (2012). Grupos Focales. Proyecto comunitario. Recuperado de <https://investigacionubv.wordpress.com/tag/grupos-focales/>
- Mars, N. (2016). *Dificultades de aprendizaje. Lo que los padres necesitan saber sobre cómo superar las dificultades de aprendizaje*. España: 22 Lions
- Medina-Pérez, O. y Rubio, L.A. (2012). Consumo de sustancias psicoactivas (SPA) en adolescentes farmacodependientes de una fundación de rehabilitación colombiana. Estudio descriptivo. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 41(3), 550-561.
- Mendoza del Risco, K. (2010). *Incidencia de maltrato infantil en los niños hospitalizados en el hospital infantil napoleón franco pareja de la ciudad de Cartagena, entre enero 2008 a enero 2009* (Trabajo de Grado). Universidad de Cartagena. Recuperado de <http://repositorio.unicartagena.edu.co:8080/jspui/bitstream/11227/1803/1/PROYECTO%20MALTRATO.pdf>
- Moreno, A. y Soler, M. (Coord.). (2006). *La convivencia en las aulas: problemas y soluciones*. España: Ministerio de Educación y Ciencia.
- Muñoz Pérez, E. (2010). El rol del amor en la construcción de una ética fenomenológica. *Veritas*, (23), 9-22.
- Nieto, C. y Cordero, N. (2016). *La intervención social con menores*. Madrid, España: Dykinson.
- Palacios, X., Barbieri, I., Trivelloni, M. y Zani, B. (2012). Consumo de sustancias psicoactivas en los contextos recreativos entre estudiantes universitarios en Colombia. *Revista Ciencias de la Salud*, (10), 69-86.
- Parada, J.L. (2010). La educación familiar en la familia del pasado, presente y futuro. *Educatio Siglo XXI*, 28(1), 17-40.
- Presidencia de la República de Colombia. (2013) Decreto 1965 “por el cual se reglamenta la Ley 1620 de 2013”. Recuperado de <http://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1685356>
- Redorta, J. (2006). *Cómo analizar los conflictos. La tipología de conflictos como herramienta de mediación*. Barcelona, España: Editorial Paidós.
- Riquelme, N.B., Fraile, C.G. y Pimenta, A.M. (2005). Influencia del consumo de sustancias psicoactivas en el ámbito familiar sobre la autoestima de escolares. *Revista Latinoamericana de Enfermagem*, 13(1), 798-805.
- Santamaría, F. (2009). La persona: valor y amor en la filosofía de Max Scheler. Análisis. *Revista Colombiana de Humanidades*, (74), 71-94.

- Seijo, C. (2009). Los valores desde las principales teorías axiológicas: Cualidades apriorísticas e independientes de las cosas y los actos humanos. *Revista Economía*, (28), 145-160.
- Toth, S.L. y Cicchetti, D. (2010). El maltrato infantil y su impacto en el desarrollo psicosocial del niño. Recuperado de <http://www.encyclopedia-infantes.com/maltrato-infantil/segun-los-expertos/el-maltrato-infantil-y-su-impacto-en-el-desarrollo-psicosocial>
- Vaello, J. (2011). *Cómo dar clase a los que no quieren*. Barcelona, España: Editorial Graó.
- Vargas Murga, H. (2014). Tipo de familia y ansiedad y depresión. *Revista Médica Herediana*, 25(2), 57-59.
- Viñas, J. (2004). *Conflictos en los centros educativos: cultura organizativa y mediación para la convivencia*. Barcelona, España: Editorial Graó.