

**Ambiente de Aprendizaje orientado a docentes para incentivar la formación de habilidades
sociales y resolución de conflictos**

Presentado por:

Jennifer Andrea Cano Guevara

Asesora:

Dra. Ana Dolores Vargas Sánchez

**Trabajo presentado como requisito para optar el título de
Magíster en informática educativa**

Universidad de la Sabana

Centro de Tecnologías para la Academia

Maestría en Informática Educativa

Chía, 2020

Resumen

Para la investigación denominada “Ambiente de Aprendizaje orientado a docentes para incentivar la formación de habilidades sociales y resolución de conflictos” el objetivo general está encaminado a identificar los aportes realizados por las estrategias didácticas brindadas a través de un ambiente de aprendizaje mediado por TIC que contiene 4 módulos con diferentes recursos educativos y actividades sobre habilidades sociales, resolución de conflictos, emociones y conflictos en Internet. Esta investigación se realiza bajo el diseño de estudio de casos y con enfoque cualitativo. Uno de los puntos que se ha concluido es que se hace necesaria la formación de los docentes en estrategias para la resolución de conflictos y habilidades sociales, ya que estos hacen parte fundamental del proceso de formación de los niños por lo que impactarían de manera directa en su desarrollo personal y social.

Palabras claves:

Habilidades sociales, resolución de conflictos, tecnología, emociones, ambiente de aprendizaje.

Justificación

San Vicente del Caguán ha sido un municipio bastante permeado por la guerra, pues ha sido un histórico centro de operaciones de grupos al margen de la ley (El Tiempo, 1998), es uno de los municipios más grandes del departamento del Caquetá tanto en población como en extensión que cuenta con habitantes que han tenido que luchar contra las secuelas y estigmatización que les ha dejado el conflicto armado en el país, sin mencionar el bajo nivel económico por el que atraviesan muchas familias de este municipio. Esto ha hecho que los hijos de estas familias, hoy estudiantes de diferentes instituciones tengan que afrontar las derivaciones de un conflicto que

no pidieron. Este municipio ha tenido una lucha constante con el fomento de la paz a través de actividades y proyectos que buscan fortalecer la buena y sana convivencia entre los estudiantes y la población en general (OIM, 2017).

Las Instituciones Educativas Urbanas de San Vicente del Caguán son de carácter público y la gran mayoría de sus estudiantes son de estrato 1 y 2, muchos de estos en extrema pobreza que no cuentan si quiera con la posibilidad de que sus padres adquieran sus útiles escolares y uniformes. Estos niveles de pobreza generan serias dificultades en el ámbito social y familiar de los estudiantes.

Es así como se puede evidenciar que en diferentes instituciones educativas urbanas se presentan bastantes dificultades con estudiantes por un alto consumo de drogas alucinógenas (ODC, 2013), violencia, abusos sexuales, matoneo entre otras situaciones que no permiten un buen desarrollo psicológico y moral de estos jóvenes, es de anotar que esto influye de manera significativa en la parte académica de cada estudiante, impidiendo en algunos casos la continuación de su formación académica, pues muchas instituciones optan por expulsar a estos estudiantes y difícilmente son aceptados en otras instituciones.

Es por esto que se hace necesario definir una estrategia a través de una herramienta con mediación TIC que contribuya a la disminución de dichos conflictos en la institución educativa Domingo Savio del municipio de San Vicente del Caguán en el departamento de Caquetá a fin de mejorar los niveles de calidad de vida de estos estudiantes y disminuir los índices de violencia escolar.

Finalmente es importante mencionar la fundamentación teórica en la que se ha basado este proyecto de investigación y que ha permitido realizar y definir las diferentes actividades

orientadas a cumplir con los objetivos propuestos. Inicialmente se hace necesario definir el concepto de conflicto, en esta investigación se tiene en cuenta la definición dada por Rubin et al (1986) citado por Bravo et al (2014) “el conflicto significa diferencia de intereses percibida, o una creencia que las partes en sus aspiraciones normales no pueden alcanzar simultáneamente”, esta definición concuerda con el proyecto dado que en el aula se evidencia un conflicto cuando hay una diferencia entre opiniones y que por alguna razón no se logra llegar a un acuerdo.

De igual manera es importante definir el concepto de resolución de conflictos, para esta investigación se ha tenido en cuenta la planteada por Mendia y Areizaga (2006), quienes indicaron que es el proceso por el cual un conflicto es resuelto sin violencia a través del análisis de la causa del conflicto y del establecimiento de condiciones que permitan que las partes enfrentadas puedan ser satisfechas y por consiguiente solucionado el conflicto, precisamente esta investigación lo que pretende es brindar estrategias para que se puedan solucionar los conflictos a través de diferentes técnicas de resolución de los mismos y que están definidos para que se llegue a acuerdos sin violencia.

Por otro lado se plantea el concepto de habilidades sociales, las cuales, según Caballo (1986) son un conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situaciones mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas. Estas habilidades son las que en esta investigación se toman como punto central debido a que adquirir o tener dichas habilidades permitirá prevenir y/o solucionar conflictos de manera adecuada en el aula.

Método

Pregunta de investigación: ¿De qué manera un ambiente de aprendizaje mediado por tecnologías orientado a docentes puede contribuir a incentivar la formación de habilidades personales y mediación de conflictos de las instituciones educativas urbanas en el municipio de San Vicente del Caguán en el departamento del Caquetá?

Enfoque:

Se ha definido el enfoque cualitativo para la presentación de los resultados, esto, debido a que en dicha investigación se utiliza información de tipo cualitativo y el análisis está dirigido a lograr descripciones detalladas y a la identificación de los aportes realizados por las estrategias didácticas brindadas a docentes a través de un portal digital.

En concordancia con esto, y teniendo en cuenta que el objetivo de la investigación cualitativa es el de proporcionar una metodología de investigación que permita comprender el complejo mundo de la experiencia vivida desde el punto de vista de las personas que la viven (Taylor y Bogdan, 1984) se ha definido estrategias y técnicas que permitirán identificar la y describir la experiencia social que han tenido los docentes con el material educativo brindado.

Diseño:

El diseño metodológico en el cual está basado esta investigación es el estudio de casos y toda su fundamentación teórica está definida por Stake (1999), quien definía este tipo de investigación como la necesidad de buscar el detalle de la interacción en sus contextos, en este caso, se busca analizar la manera en cómo la formación mediante el ambiente de aprendizaje aportará al desarrollo de habilidades sociales y resolución de conflictos en los estudiantes. Stake indica que “el estudio de casos es el estudio de la particularidad y de la complejidad de un caso singular,

para llegar a comprender su actividad en circunstancias importantes” (p.81), es por esta razón que se aborda un tema complejo como lo es la convivencia escolar, la cual se pretende impactar en esta investigación. Por otro lado es importante mencionar que este tipo de investigación evidencia sus resultados de manera cualitativa como ya se mencionó en el enfoque de este documento y además permite el uso de diferentes instrumentos para la recolección y análisis de la información. Es así como la formación de habilidades y la resolución de conflictos orientado a mejorar el comportamiento de los estudiantes y que además sus docentes sean quienes lideren este proceso de cambio se ajusta a este diseño de investigación y se fundamenta en sus características y posibilidades.

Población objetivo:

Docentes de las instituciones educativas urbanas de San Vicente del Caguán del departamento de Caquetá.

Muestra:

- 3 docentes de instituciones educativas urbanas del municipio de San Vicente del Caguán.

Es importante mencionar que el número de participantes obedece a la crisis sanitaria mundial actual generada por el Covid – 19, por lo que se dificultó encontrar docentes con la disponibilidad de tiempo y conexión a Internet para participar de toda la implementación y aplicación de instrumentos.

Confiable y válido:

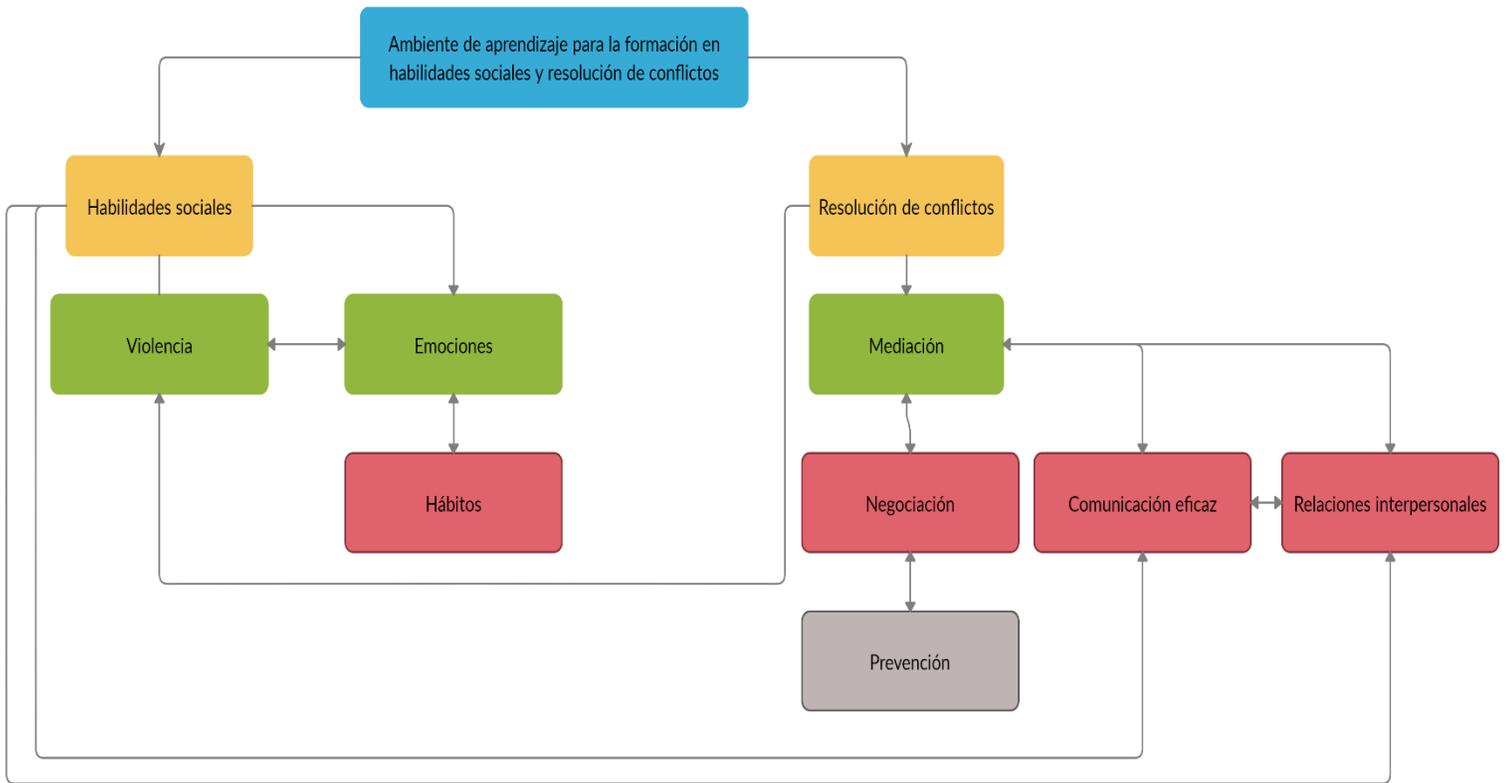
Cada docente leyó y firmó el consentimiento informado que explicaba claramente los objetivos de la investigación y el tratamiento de la información obtenida.

De igual manera cada una de las encuestas y entrevistas aplicadas contó con la respectiva aprobación de la política de protección de datos y de uso de la información.

Resultados

El análisis de los datos fue realizado mediante la triangulación de los datos obtenidos del diagnóstico inicial, el grupo focal y la encuesta final, además para el análisis de estos se tuvo en cuenta lo definido en el diseño metodológico de la investigación, con esto fue posible identificar las categorías y algunas subcategorías que fueron importantes para plantear el análisis y los resultados.

Gráfico 1 Red Semántica



Categoría: Habilidades Sociales

En el diagnóstico realizado fue posible evidenciar que un alto porcentaje de docentes (66,7%) no planteaba estrategias y actividades con uso de herramientas TIC orientadas a fortalecer las habilidades sociales en los estudiantes, de igual manera mencionan en este diagnóstico que las actividades que se plantean de manera esporádica obedece a imágenes, videos o proyectos presenciales y no a aplicaciones, recursos o herramientas específicas sobre este tema. Esta ausencia de actividades específicas para la formación en habilidades sociales de manera transversal a todas las asignaturas ha sido ya mencionada e investigada en años anteriores, Rendón (2015) mencionaba en su investigación sobre la competencia socioemocional y estilos de enseñanza en la educación media que: “Desde la escuela o institución escolar no se fomenta la reflexión y la empatía, el maestro no se ocupa de formar o educar las competencias socioemocionales y no hay claridad frente a las estrategias que se deben utilizar para tal fin...” (p. 238).

Posterior a la implementación del ambiente de aprendizaje, las docentes expresan tener una mayor motivación y además conocimiento de herramientas con uso de TIC para fortalecer las habilidades sociales de los estudiantes, esto se puede evidenciar en el comentario que realiza una de las profesoras durante el desarrollo del grupo focal: “podré combinar una amplia variedad de herramientas TIC, para el próximo año será un gran reto y una gran satisfacción poder seguir haciendo uso de las herramientas que se nos proporcionó en el ambiente de aprendizaje”

(Extracto tomado del grupo focal, profesora 2)

Subcategoría: Emociones

En la realización del diagnóstico el 100% de las docentes expresaron querer mejorar su habilidad para enseñar habilidades sociales y emocionales a los estudiantes, además el 66,7% indico que no utiliza TIC para que los niños y niñas reconozcan que las acciones se relacionan con las emociones y que pueden aprender a manejarlas para no hacer daño a otras personas. Lo anterior concuerda lo indicado por Marqués (2001) “...las Tecnologías de la Información y las comunicaciones (TIC), en el campo educativo todavía no se ha incluido como practica de uso cotidiano dentro de la labor docente” (p. 145), además Salazar (2018) expresa “resulta totalmente necesario disponer de un claustro de maestros preparados para abordar procesos de enseñanza tanto a nivel de uso de las TIC como saber gestionar el aprendizaje de las emociones” (p. 19), por lo que es posible evidenciar que es poco todavía la aplicación de herramientas TIC orientadas a definir estrategias pedagógicas para el manejo de las emociones.

Finalmente las docentes expresan que el desarrollo del ambiente de aprendizaje les brindó herramientas para tratar el manejo de las emociones con el uso de TIC con sus estudiantes, indican que “el AA nos ofrece bastantes herramientas para poder trabajar con los niños el tema de las emociones con el uso de las TIC, pues personalmente considero que el uso de las TIC es de bastante interés e influencia cuando se le da un uso acorde y adecuado” (extracto tomado del grupo focal - profesora 1), además otra docente expresa “las diferentes herramientas que se nos presentaron son interesante y llamativas y estas actividades le permiten al niño reconocer y manejar las emociones en diferentes situaciones” (Extracto tomado del grupo focal, profesora 3). De igual manera el 100% de las docentes indica que las actividades planteadas en las planeaciones son adecuadas para orientar sobre el manejo de emociones y que este proyecto ha dejado unas bases sólidas para seguir fomentando en el aula espacios orientados al manejo de las emociones a través de las TIC.

Categoría: Resolución de conflictos

El diagnóstico inicial realizado a las docentes pudo establecer que estas no fomentan actividades por medio de las TIC para que los estudiantes lleguen a acuerdos con los compañeros, además no se abren espacios para que los estudiantes generen ideas y brinden soluciones a los conflictos, haciendo uso de TIC y de igual manera el 66,7% de las docentes no se sienten con la capacidad de combinar una amplia variedad de herramientas TIC para la planeación e implementación de estrategias en pro de la resolución de conflictos. En concordancia con lo anterior se pudo evidenciar en la investigación realizada por Cano, Vargas & Becerra (2020) “la necesidad de incluir programas educativos alternativos que permitan la reducción de la violencia escolar, así como la importancia de la formación conceptual y pedagógica en los maestros acerca de este tema” (p. 7). Además llegan a la siguiente conclusión que de manera significativa aporta a este proyecto y sobre todo a la categoría de resolución de conflictos:

Dentro del rastreo se identificaron programas o estrategias enfocados desde tres frentes, por un lado, el campo de formación de habilidades para el manejo de emociones, por otro lo referido a la resolución de conflictos y el último referido a la prevención de la violencia. Lo que deja entre ver dos campos de investigación entre lazados en algunos de los referentes consultados.

Por lo anterior es posible afirmar la importancia de fortalecer habilidades sociales y resolución de conflictos a través del uso de TIC y generar espacios orientados a formar a los docentes tanto en habilidades TIC como en los temas que se mencionan.

Finalmente el 100% de las docentes indicaron que el Ambiente de Aprendizaje ha dejado unas bases sólidas para seguir fomentando en el aula espacios orientados a la resolución de conflictos a través de las TIC y que este proyecto les permitió conocer una amplia variedad de herramientas TIC para la planeación e implementación de estrategias en pro de la resolución de conflictos. Además expresaron que “el manejo de emociones y la resolución de conflictos van de manera articulada, dado que estas herramientas que nos compartieron, nos permiten compartirle la forma como ellos identifican un conflicto y pueden ser capaz de resolverlo, algo que a veces es difícil llevarlo al aula y que a través de estas herramientas y el uso de las TIC se vuelve llamativo” (Extracto tomado del grupo focal, profesora 1), de igual manera otra de las docentes indicó “considero que el ambiente de aprendizaje brinda herramientas para tratarla resolución de conflictos ya que las estrategias y actividades que se plantearon a través del uso de las TIC, se incluyeron actividades de resolución de conflictos donde los estudiantes podían compartir su opinión acerca de un tema dando diferentes alternativas” (Extracto tomado del grupo focal, profesora 2).

Discusión y conclusiones

Según Caballo (1986) las habilidades sociales “son un conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás” (p. 373).

Estas habilidades son las que en esta investigación se toman como punto central debido a que adquirir o tener dichas habilidades permitirá prevenir y solucionar conflictos de manera adecuada en el aula, además se plantea la importancia de fomentar el desarrollo de estas habilidades con uso de TIC, en el análisis fue posible evidenciar que las actividades planteadas son adecuadas y

acorde a los objetivos que se mencionan en cada una de ellas y que además contribuyen de manera significativa al proceso de formación en habilidades sociales de los estudiantes y brinda herramientas poderosas a docentes para que las usen en su aula de clase.

Por otro lado se evidencia la importancia de incluir áreas o temáticas en el currículo académico que aborden las habilidades sociales no solo desde un enfoque cognitivo sino emocional y práctico.

De igual manera, en el desarrollo de esta investigación fue posible evidenciar la importancia del manejo de las emociones como una estrategia clave en la resolución de conflictos y en el desarrollo de habilidades sociales, lo que convierte a las emociones en un puente innegable para alcanzar la solución a un conflicto en el aula de clase y este adquiere mayor fuerza cuando se hace con el uso integrado de las TIC haciendo que este tema pueda ser abordado desde la práctica con la solución de casos de manera didáctica. A continuación es posible evidenciar la mención que se le hace a lo anteriormente dicho desde algunos segmentos.

Cualquiera que enseñe sabe que los niños no dejan sus sentimientos fuera del salón de clase; cada mañana uno se enfrenta a un salón lleno de niños. Y todo el día, todos los días, ellos reaccionan emocionalmente a las cosas. No esperan hasta martes a las dos. Particularmente en situaciones de conflicto, ellos expresan sus emociones rápida y fuertemente (Kreidler, 1984).

Por otro lado, la resolución de los conflictos “es la rama de las ciencias políticas que pretende dirimir los antagonismos que se susciten tanto en el orden local como en el global, sin excluir la violencia como uno de sus métodos” (Subgerencia Cultural del Banco de la República, 2015).

Además hay otra definición que hace referencia a las estrategias que se llevan a cabo para evitar o disuadir el conflicto: En cierto sentido se puede decir que se trata de disposiciones relativas al establecimiento de la paz social (Organización Internacional del Trabajo, 2007).

Por otro lado, es importante destacar que la resolución de conflictos ha permeado varios ámbitos, entre ellos la vida escolar, la cual atañe a esta investigación. Es una de las problemáticas a las que se enfrenta un profesor en el contexto educativo, debido a la diversidad de personas, pensamientos, culturas y costumbres sociales que confluyen en los centros de formación. La definición de estrategias y métodos de resolución de conflictos con uso de TIC es importante en el ámbito escolar debido a que es un tema, tal como se evidenció en el diagnóstico, con el que los docentes se enfrentan a diario y en ocasiones no cuentan con las herramientas suficientes para trabajar dichos temas en sus aulas de clase.

Del mismo modo, en el análisis fue posible establecer que el Ambiente de Aprendizaje brinda estrategias y herramientas con uso de TIC a docentes orientadas a fortalecer el desarrollo de habilidades sociales y la resolución de conflictos en los estudiantes, incluso fue un tema que tal como ellas mencionaron “quiero seguir implementando estas estrategias en los siguientes años” y que al inicio indicaba que no implementaban ni estrategias ni hacían uso de TIC para tratar dichos temas, por lo que la implementación del Ambiente de Aprendizaje deja abierta la posibilidad a los docentes para que se siga planteando estrategias y descubriendo herramientas que permitan fortalecer las habilidades sociales y la resolución de conflictos.

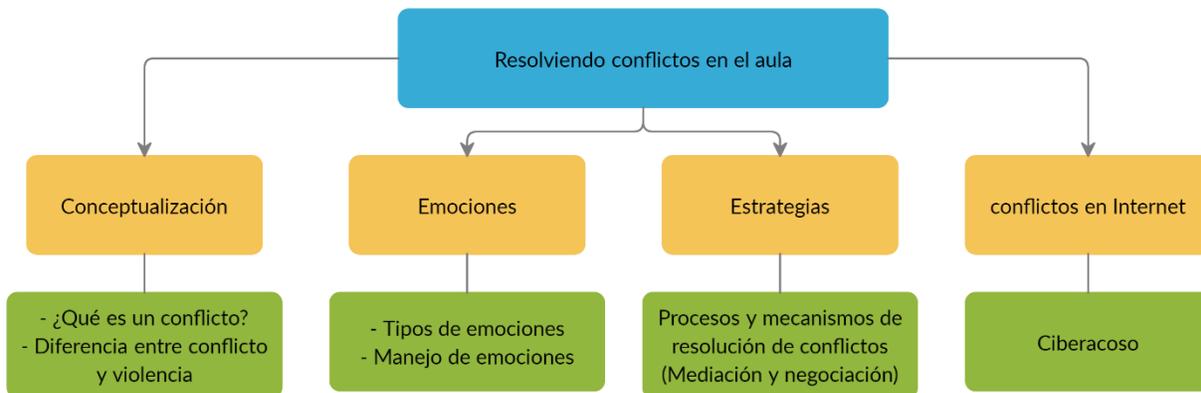


Ilustración 1 Módulos del Ambiente de Aprendizaje

Este proyecto de investigación planteado buscó indagar acerca de las contribuciones que el Ambiente de Aprendizaje propuesto con uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) podrían brindar a docentes, de manera que fuese un apoyo para implementar, tratar y fortalecer en sus aulas de clase temas como habilidades sociales y la resolución de conflictos.

La investigación es propuesta bajo dos aspectos previos, el primero corresponde a los resultados arrojados de la investigación realizada sobre la relación entre la resolución de conflictos en aula y las TIC donde se pudo concluir que “...implementar estrategias educativas en aula que vinculen el uso de las TIC en la resolución de conflictos se puede constituir en un campo de investigación con un gran potencial de estudio.”, de igual manera se tuvo en cuenta el diagnóstico realizado donde se pudo constatar que los docentes no hacen uso de herramientas TIC para fortalecer las habilidades sociales y tratar la resolución de conflictos en sus estudiantes, sin embargo si expresan la necesidad de conocer y formarse en estos aspectos.

De igual manera es importante mencionar que debido a la crisis sanitaria mundial por la que atravesamos, no fue posible implementar el ambiente de aprendizaje manera presencial y con el número de docentes que se esperaba al inicio de la investigación, sin embargo, el uso de las

diferentes herramientas tecnológicas permitió su implementación de manera virtual con un grupo de 3 docentes, quienes durante todo el proceso estuvieron participando de manera activa y se logró concluir de manera satisfactoria con significativos resultados y conclusiones que se espera puedan ser base en investigaciones futuras.

Finalmente es importante mencionar las siguientes conclusiones a nivel general:

- Se hace importante que las instituciones educativas orienten sus miradas en la formación no solo cognitiva sino social, emocional y en estrategias de resolución de conflictos que permita a sus estudiantes desarrollar habilidades para vivir y convivir en sociedad.
- Se evidencia la necesidad de un fuerte componente de formación a docentes en estrategias para la resolución de conflictos y el desarrollo de habilidades sociales en los estudiantes.
- La mediación TIC cumplen una función importante en la aplicación de estrategias pedagógicas, en la medida que son interactivas y generan motivación en el estudiante para usarlas, lo que las hace una herramienta poderosa en el ámbito educativo.

Bibliografía

Bravo Silva, M., Silva Durán, C., & Coñuecar Vejar, C. (2014). *Percepción que los docentes le atribuyen a la mediación escolar sobre la violencia y resolución de conflictos : un estudio cualitativo en colegios municipales de la comuna de Maipú*. Santiago de Chile: Universidad Academia de Humanismo Cristiano.

Caballo, V. (1986). *Evaluación de las habilidades sociales*. Madrid: Pirámide S.A.

CANO, J. A., VARGAS, A. D., & BECERRA, D. F. (2020). *Relación entre la resolución de conflictos en aula y las TIC: Una revisión de literatura*. Revista ESPACIOS, 41(18).

Casas Anguita, J., Repullo Labrador, J., & Donado Campos, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. *Aten Primaria*, 527-538.

Colombia, O. d. (2013). *Atlas de la caracterización regional de la problemática asociada a las drogas ilícitas en el Departamento de Caquetá*. Obtenido de <http://www.odc.gov.co/portals/1/regionalizacion/caracterizacion/RE022015-caracterizacion-regional-problematika-asociada-drogas-ilicitas-caqueta.pdf>

Denzin, N., & Lincoln, Y. (1994). *Manual de investigación cualitativa*. London: Sage.

Desarrollo, P. d. (21 de 02 de 2017). *San Vicente del Cagúan, de cara a la Paz*. Obtenido de <http://www.co.undp.org/content/colombia/es/home/presscenter/articles/2017/02/21/san-vicente-del-cag-an-de-cara-a-la-paz.html>

Diccionario de acción humanitaria y cooperación al desarrollo. (22 de 03 de 2020). *Resolución de conflictos*. Obtenido de Universidad del país Vasco: <http://www.dicc.hegoa.ehu.es/listar/mostrar/190>

Marquès, P. (2000). Los docentes: funciones, roles, competencias necesarias, formación. Recuperado de http://www.uaa.mx/direcciones/dgdp/defaa/descargas/docentes_funciones.pdf.

OIM. (24 de 02 de 2017). *San Vicente del Cagúan fortalece las escuelas como zonas de paz y protección de la niñez*. Obtenido de <http://www.oim.org.co/news/san-vicente-del->

cagu% C3%A1n-fortalece-las-escuelas-como-zonas-de-paz-y-protecci% C3%B3n-de-la-
ni% C3%B1ez

Salazar-Fernández, R. M. (2018). *TIC y Emociones en Educación Infantil: Una propuesta didáctica* (Bachelor's thesis).

Stake, R. (1999). *Investigación con estudio de casos* . Madrid: Ediciones Morata.

Tiempo, E. (21 de 07 de 1998). *Por qué San Vicente del Caguán*. Obtenido de
<https://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-784570>

Anexos



Ilustración 2 Implementación del Ambiente de Aprendizaje



Ilustración 3 Implementación del Ambiente de Aprendizaje

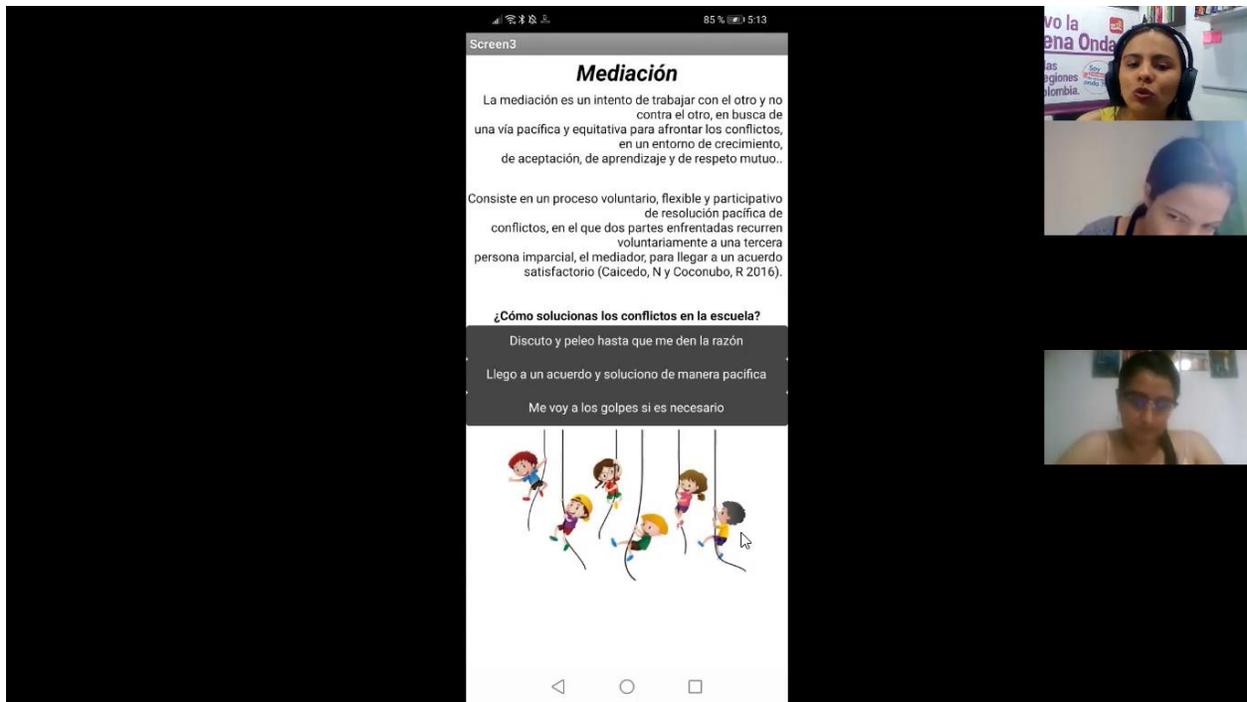


Ilustración 4 Implementación del Ambiente de Aprendizaje



Ilustración 5 Implementación del Ambiente de Aprendizaje



Ilustración 6 Implementación del Ambiente de Aprendizaje

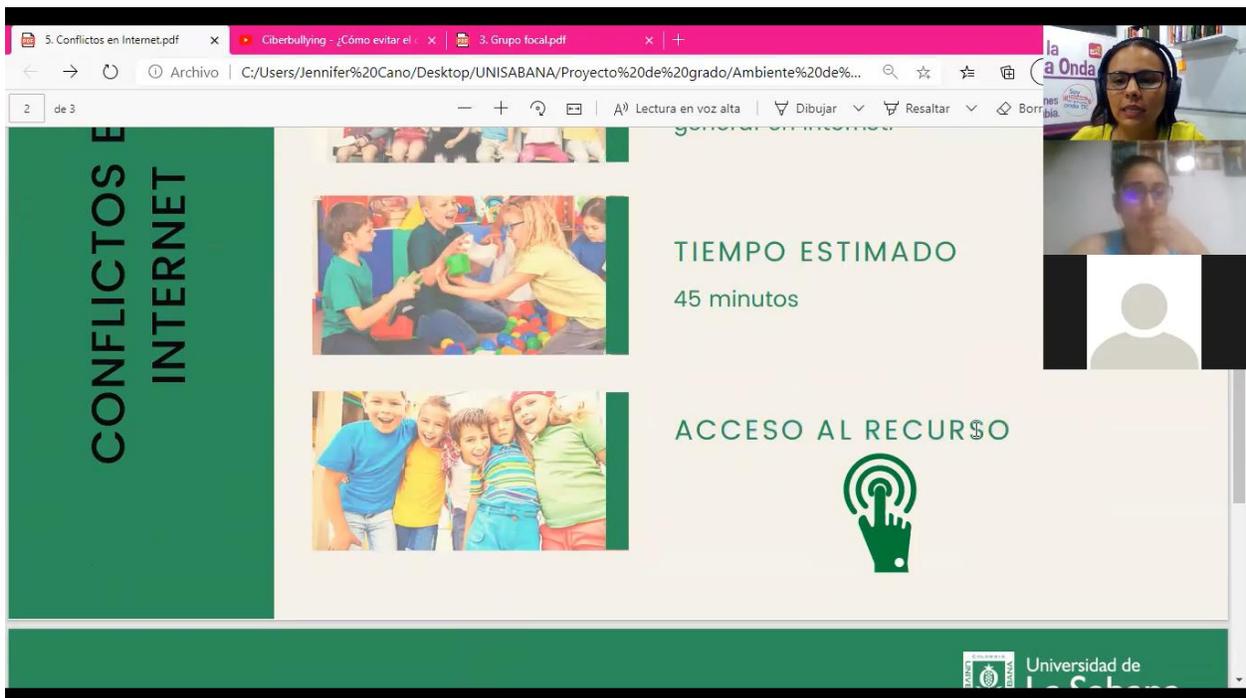


Ilustración 7 Implementación del Ambiente de Aprendizaje

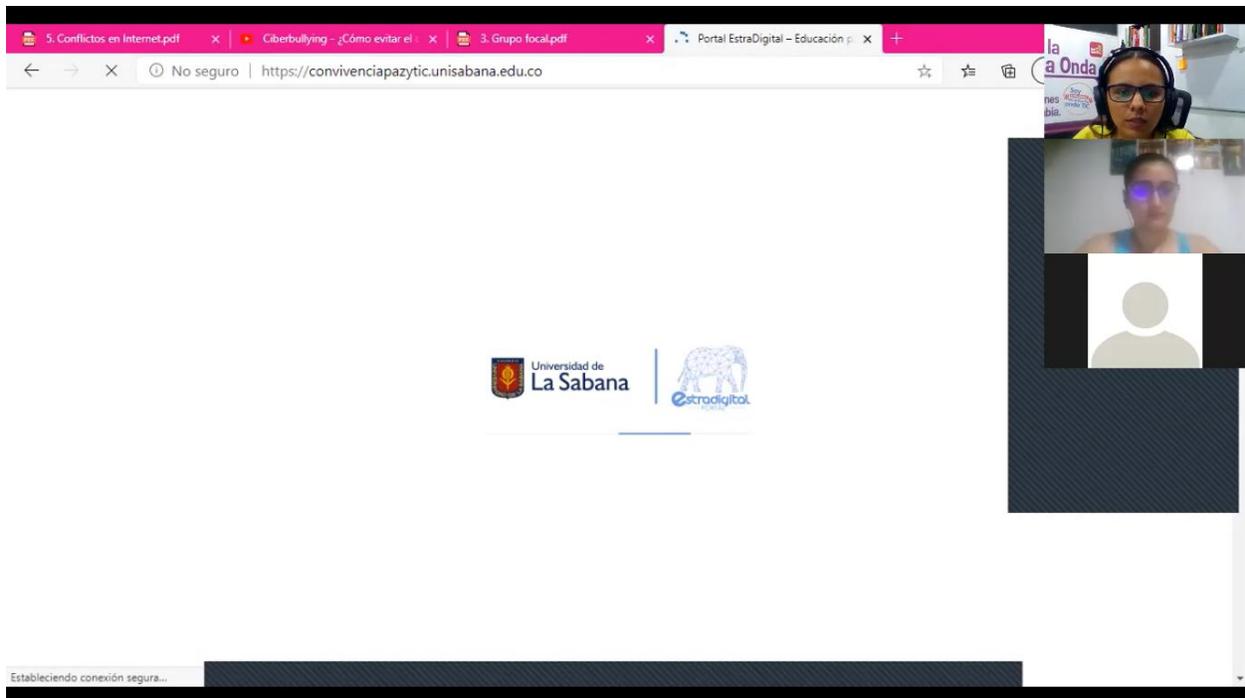


Ilustración 8 Reconocimiento del portal Estradigital

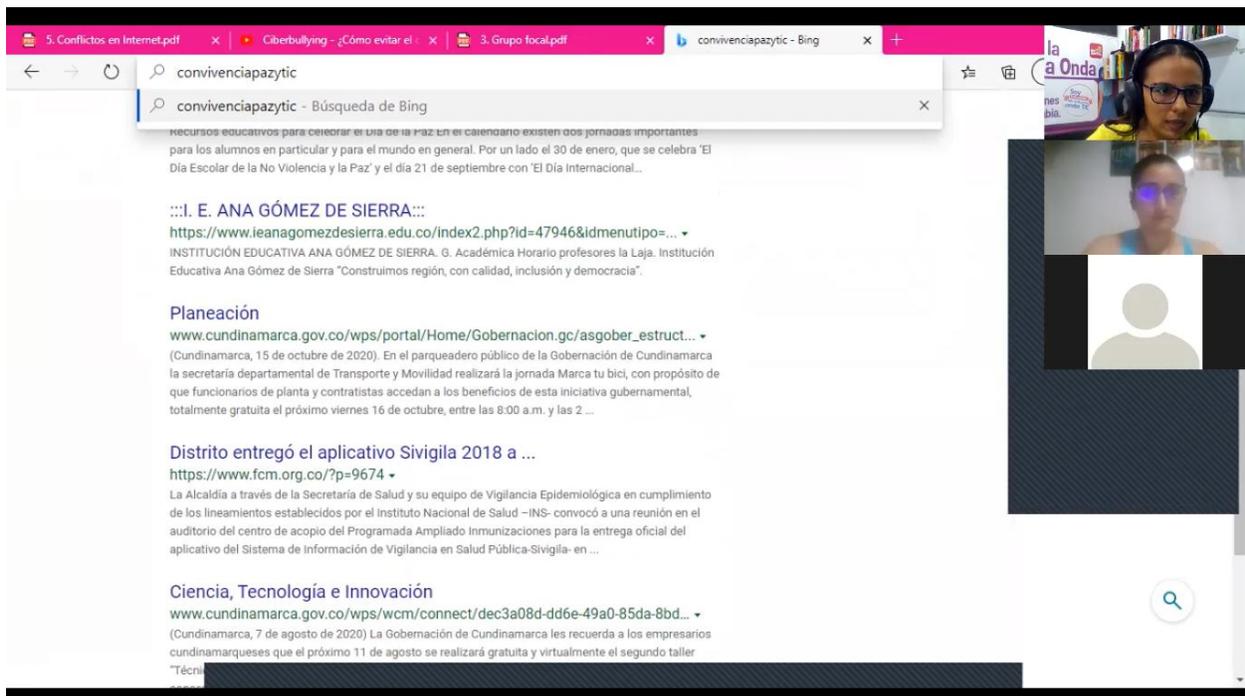


Ilustración 9 Reconocimiento del portal Estradigital



Ilustración 10 Reconocimiento del portal EstraDigital

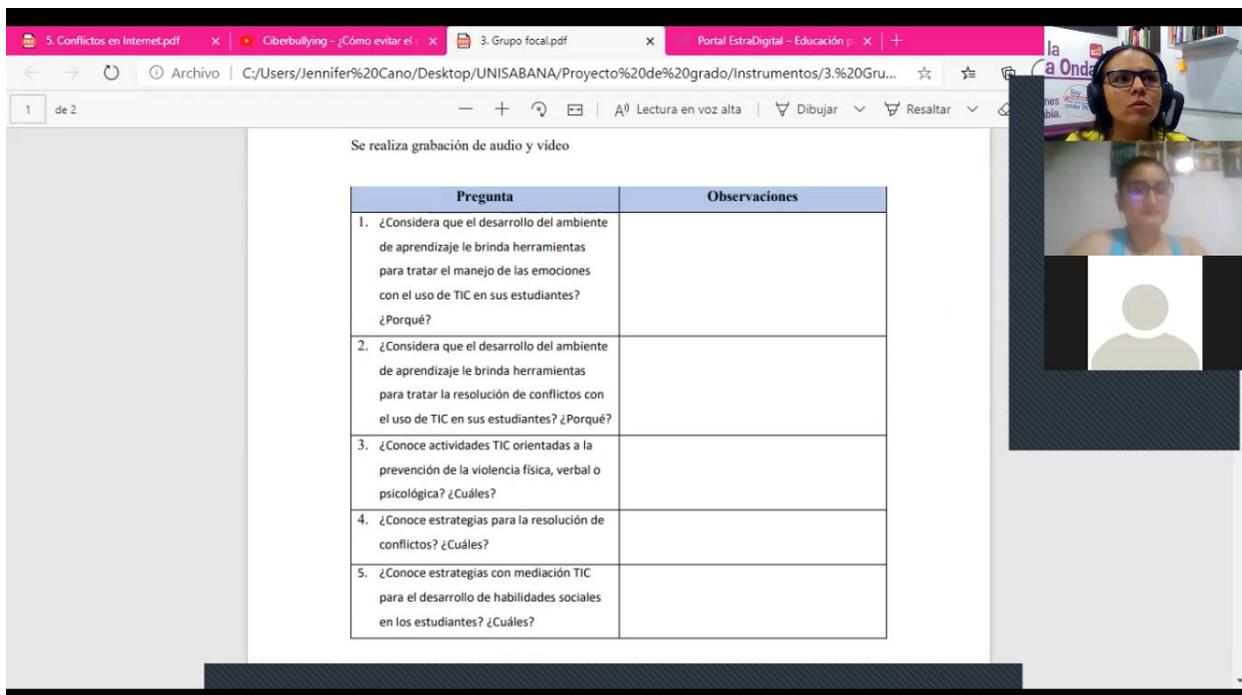


Ilustración 11 Grupo focal

5. Conflictos en Internet.pdf x Ciberbullying - ¿Cómo evitar el x 3. Grupo focal.pdf x Portal EstraDigital - Educación x

Archivo | C:/Users/Jennifer%20Cano/Desktop/UNISABANA/Proyecto%20de%20grado/Instrumentos/3.%20Gru... ☆ ☆

2 de 2

Carregia en pro de la resolución de conflictos?	
7. ¿Considera que podrá combinar una amplia variedad de herramientas TIC para la planeación e implementación de estrategias para el desarrollo de habilidades sociales en los estudiantes?	
8. ¿Le gustaría diseñar y publicar contenidos digitales para orientar sobre el control de las emociones? ¿Porqué?	
9. ¿Le gustaría diseñar y publicar contenidos digitales para tratar la resolución de conflictos? ¿Porqué?	

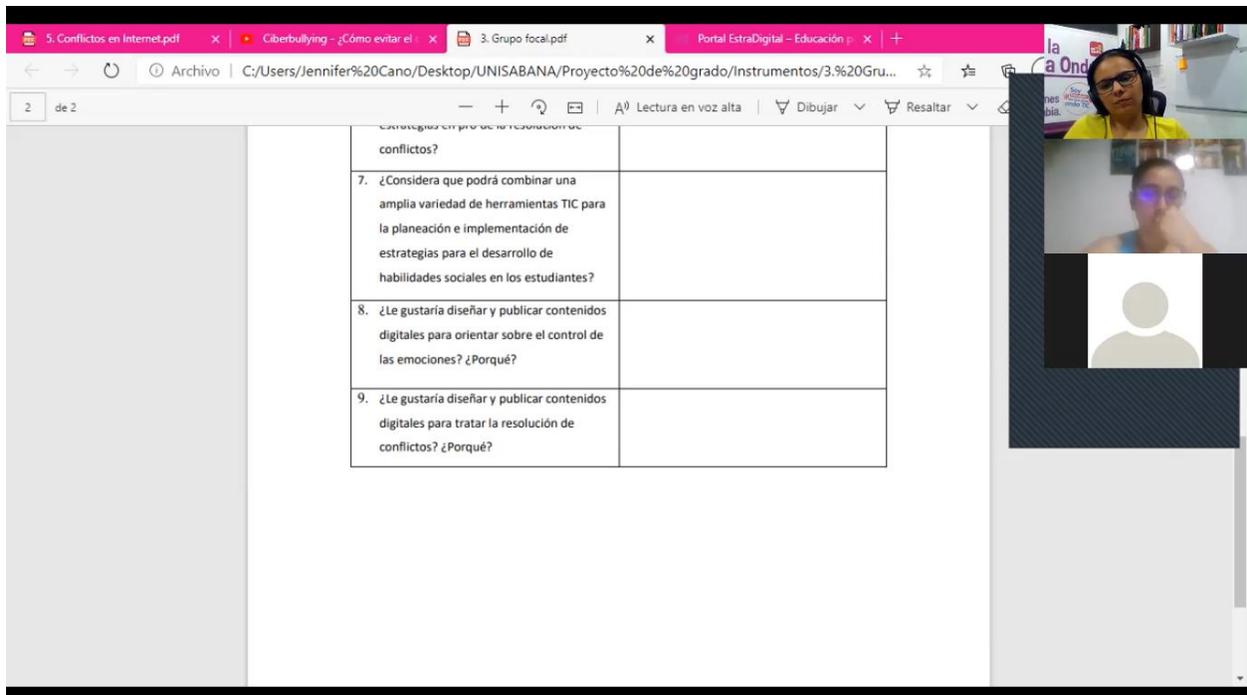


Ilustración 12 Grupo Focal