

Información Importante

La Universidad de La Sabana informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea de la Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad de La Sabana.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento para todos los usos que tengan finalidad académica, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le de crédito al documento y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, La Universidad de La Sabana informa que los derechos sobre los documentos son propiedad de los autores y tienen sobre su obra, entre otros, los derechos morales a que hacen referencia los mencionados artículos.

BIBLIOTECA OCTAVIO ARIZMENDI POSADA
UNIVERSIDAD DE LA SABANA
Chía - Cundinamarca

Implementación de una plataforma educativa mediada por las TIC para el
fortalecimiento de la resolución de conflictos
Resolución de conflictos para un buen vivir

LUZ MERY CASALLAS TORRES
JAVIER ANTONIO ROJAS HIGUERA
SONIA ADRIANA SÁNCHEZ PERICO

UNIVERSIDAD DE LA SABANA
CENTRO DE TECNOLOGÍAS PARA LA ACADEMIA
MAESTRÍA EN PROYECTOS EDUCATIVOS MEDIADOS POR TIC
CHÍA, COLOMBIA
2017

Implementación de una plataforma educativa mediada por las TIC para el
fortalecimiento de la resolución de conflictos
Resolución de Conflictos Para Un Buen Vivir

Trabajo presentado para optar al título de magister, elaborado por

LUZ MERY CASALLAS TORRES
JAVIER ANTONIO ROJAS HIGUERA
SONIA ADRIANA SÁNCHEZ PERICO

ASESORA:

Mg. Ana Dolores Vargas Sánchez

Trabajo de grado para optar el título de Maestría en Proyectos Educativos Mediados
por TIC

UNIVERSIDAD DE LA SABANA
CENTRO DE TECNOLOGÍAS PARA LA ACADEMIA
MAESTRÍA EN PROYECTOS EDUCATIVOS MEDIADOS POR TIC
CHÍA, COLOMBIA
FEBRERO 2017

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios el don de la vida, el amor a la labor docente como medio de satisfacción personal al entregar lo mejor de mi a quienes se forman en mi aula...

Agradezco a mis hijas, quienes han permitido que tome parte de su tiempo para alcanzar este propósito, quienes me han acompañado con palabras, besos y abrazos de aliento. A mi compañera Luz Mery por ser un persona incondicional que siempre dio lo mejor de sí en esta travesía académica.

A la Universidad de la Sabana por abrir sus puertas a la cualificación docente; y por supuesto a la profesora Ana, quien con su sabiduría, conocimiento y gran don de ser humano, supo llenarse de paciencia para guiar con diciplina esta apuesta investigativa.

Sonia Adriana Sánchez Perico

A Dios, por darme la oportunidad de vivir, por fortalecerme en cada momento y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante este periodo de estudio.

A mis familiares, a mi hermana, a mi sobrina Diana, a Erika y a mi esposo, por ser mi apoyo incondicional en esta etapa de mi vida.

A la profesora Ana, por el compromiso y paciencia que siempre tuvo al dirigir este proyecto.

Luz Mery Casallas Torres

Preocupados por la violencia que se vive en las aulas de clases, decidí embarcarme en las vivencias de nuestros estudiantes para transformar sus experiencias de vida en una convivencia pacífica. Esta propuesta no hubiera sido posible sin la ayuda de nuestro creador.

Agradezco a la Secretaria Distrital de Bogotá el apoyo, a la Universidad de la Sabana por acogernos y a nuestra profesora Ana Dolores Sánchez por ser el faro que trazo nuestro viaje por esta investigación.

Javier Antonio Rojas Higuera

Contenido

Resumen.....	8
Introducción	9
Justificación	11
1. Análisis Del Contexto	12
2. Planteamiento del problema y pregunta de investigación	13
3. Objetivos	15
Objetivo general	15
Objetivos específicos.....	15
4. Estado del arte	16
5. Marco teórico	22
a. Componente disciplinar.....	22
Acercamiento al conflicto	22
Tipos de agresión	24
Resolución de conflictos	25
Técnicas de resolución de conflictos.....	27
Procedimientos alternativos de resolución de conflictos	28
Educación emocional	29
b. Componente pedagógico	31
Constructivismo	31
Aprendizaje colaborativo	34
c. Componente tecnológico.....	35

Plataforma virtual o LMS.....	35
Plataforma Moodle.....	37
Las TIC en la escuela	38
d. Aspecto epistemológico	40
Muestra y población.....	42
Consideraciones éticas	42
6. Descripción del proyecto educativo.....	43
7. Análisis de resultados	47
Análisis de datos caso a caso	49
Caso 1. Colegio Tomás Cipriano de Mosquera: Grado séptimo, Jornada Tarde.....	49
CATEGORÍA: Factores o aspectos que generan conflictos	50
CATEGORIA: Resolución de conflictos.....	52
CATEGORÍA: Plataforma educativa	54
Caso 2. Colegio Charry IED: Grado séptimo, Jornada Mañana.....	56
CATEGORÍA: Factores y/o aspectos que generan conflictos.....	57
CATEGORÍA: Resolución de conflictos.....	59
CATEGORIA : Plataforma Educativa.....	62
Caso 3. Colegio Charry IED. Grado séptimo. Jornada Tarde.....	63
Hacia un solo análisis por categorías	71
Análisis por objetivos.....	74
Conclusiones	81

Aprendizajes.....	82
Bibliografía	85
Anexos	94
Anexo 1. Carta al Rector.....	94
Anexo 2. Consentimiento informado.....	96
Anexo 3. Encuestas.....	98
Anexo 4. Entrevista Coordinadora.....	105

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. PLANEACIÓN ACTIVIDADES PLATAFORMA 45

TABLA 2 CUADRO DE CATEGORÍAS 48

TABLA 3 CATEGORÍAS INTEGRADAS 71

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1 ASPECTO DE LAS ACTIVIDADES EN LA PLATAFORMA "SIN CONFLCITO" 47

ILUSTRACIÓN 2 RESPUESTA A LA PREGUNTA: CUANDO UN COMPAÑERO(A) TE OFENDE. ¿QUÉ
HACES? 51

ILUSTRACIÓN 3 . RESPUESTA A LA PREGUNTA: ¿CÚÁL ES LA RAZÓN QUE GENERA MAYOR
CONFLICTO ENTRE LOS COMPAÑEROS? 52

ILUSTRACIÓN 4 RESPUESTA A LA PREGUNTA: ¿QUÉ ENTIENDES POR RESOLUCIÓN DE
CONFLICTOS?..... 53

ILUSTRACIÓN 5 . RESPUESTA A LA PREGUNTA: ¿QUÉ TRATO CONSIDERA DEBE RECIBIR EL
ESTUDIANTE QUE ES CONFLICTIVO? 53

ILUSTRACIÓN 6 ENCUESTA DIAGNÓSTICA. FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA..... 55

ILUSTRACIÓN 7 . RESPUESTA A LA PREGUNTA: ¿CÚÁL ES LA RAZÓN QUE GENERA MAYOR
CONFLICTO ENTRE LOS COMPAÑEROS? 58

ILUSTRACIÓN 8 . RESPUESTA A LA PREGUNTA: CUÁNDO UN COMPAÑERO(A) TE OFENDE. ¿QUÉ
HACES? 59

ILUSTRACIÓN 9 RESPUESTA A LA PREGUNTA: ¿QUÉ ENTIENDE POR RESOLUCIÓN DE
CONFLICTOS?..... 60

ILUSTRACIÓN 10 RESPUESTA A LA PREGUNTA: ¿QUÉ ENTIENDE POR RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS?.....	61
ILUSTRACIÓN 11 POSICIÓN FRENTE A LA DISPUTA	65
ILUSTRACIÓN 12 RAXÓN QUE GENERA MÁS CONFLICTOGRÁFICA 11	65
ILUSTRACIÓN 13 QUÉ AHCES CUANDO UN COMPAÑERO TE OFENDE GRÁFICA 12.....	67
GRÁFICA 13ILUSTRACIÓN 14 TRATO QUE DEBN RECIBIR LOS ESTUDIANTES CONFLICTIVOS ..	67
ILUSTRACIÓN 15 QUÉ ENTIENDES POR RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS GRÁFICA 14.....	68
ILUSTRACIÓN 16 ENCUESTA DIAGNÓSTICA	70
ILUSTRACIÓN 17 CONFLICTO ESCOLAR.....	74
ILUSTRACIÓN 18 ASPECTO ACTIVIDADES PLATAFORMA SINCONFLICTO TEMA 3.....	76
ILUSTRACIÓN 19 RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	78
ILUSTRACIÓN 20 ACTIVIDAD PLATAFORMA SIN CONFLICTO	79

Resumen

El presente trabajo investigativo tiene como punto de partida un hecho notorio: el contexto de violencia que durante décadas se ha vivido Colombia, y que ha terminado por dejar como tragico saldo una sociedad fuertemente golpeada por el flagelo de la guerra. Infortunadamente, tanta violencia ha terminado por reflejarse en la conducta de los niños y los adolescentes, acostumbrados a comportamientos de agresión verbal y física que son, en principio, aprendidos en la sociedad y despues llevados a las aulas de clase. Esta circunstancia hace que el proceso de enseñanza-aprendizaje se vea afectado, especialmente por que las relaciones interpersonales de quienes participan en el proceso educativo tienden a tornarse cada vez menos llevaderas. A partir de esta situación la presente propuesta de investigacion plantea que el ámbito educativo debe propiciar un crecimiento integro de los educandos, por ello se presenta una propuesta de investigación e implementación de una plataforma educativa que busca que los estudiantes comprendan el conflicto y desarrollen mecanismos de resolución en el aula. Proyecto implementado con estudiantes de grado séptimo, pertenecientes al ciclo tres de la educación básica de los colegios Charry y Tomás Cipriano de Mosquera de la localidad décima (Engativá) en la ciudad de Bogotá.

Palabras claves: Resolución de conflictos, plataforma educativa, convivencia, *Moodle*, competencias emocionales.

Introducción

una preocupación constante del Gobierno Nacional y del Ministerio de Educación Nacional de Colombia ha sido el generar en las escuelas espacios de reflexión frente a la convivencia escolar a través de la implementación de proyectos y cátedras. En el artículo 14 de la Ley General de Educación de 1994, reglamentado por el Decreto 1860 del mismo año y modificado por las Leyes 10113 y 1029 de 2006, se estableció que además de las áreas obligatorias, los establecimientos educativos debían impartir formación en campos como constitución e instrucción cívica, educación para la justicia y la paz, democracia y derechos humanos, entre otros (Ministerio de Educación Nacional, 2006).

En el año 2014 se reglamenta la Ley 1732 del 2014, “por la cual se establece la cátedra de la paz en todas las instituciones educativas del país”, cátedra que busca crear y consolidar un espacio para el aprendizaje, la reflexión y el diálogo sobre la cultura de la paz. La convivencia escolar se convierte así en un elemento vital de la cotidianidad en las escuelas, llamadas a reivindicar valores que generen relaciones respetuosas y que permitan construir, desde las aulas, una sociedad más tolerante.

Con la intención de fortalecer las iniciativas gubernamentales que buscan implementar y consolidar la cátedra de la paz en las instituciones educativas, algunas entidades han desarrollado programas y proyectos destinados a alcanzar este propósito: la Secretaría de Educación de Bogotá ha implementado iniciativas interinstitucionales, como por ejemplo, el Proyecto Hermes, surgido hace ya más de 17 por disposición de la Cámara de Comercio de Bogotá, para brindar a los jóvenes las herramientas y competencias sociales para la transformación y gestión del conflicto escolar a partir de los métodos alternativos de solución de conflictos –MASC– (Cámara de Comercio de Bogotá, 2013).

A las iniciativas institucionales e interinstitucionales se suman las que en cada institución educativa desarrollan los maestros, encaminadas a mejorar la convivencia escolar. Sin embargo, no en todos los casos las experiencias son exitosas, no es sencillo enseñar, fomentar y desarrollar estrategias asertivas para la resolución de conflictos en los diversos espacios escolares, iniciando por el más cercano, que es el aula de clase.

No pretendemos desconocer los esfuerzos realizados hasta el momento en las instituciones educativas Tomás Cipriano de Mosquera y Justo Victor Charry, donde la población educativa se encuentra inmersa en un contexto de violencia extraescolar –social y familiar–, que es llevado por los estudiantes desde la comunidad a la escuela, generando conflictos que no siempre son manejado adecuadamente por parte de docentes, estudiantes y padres de familia. Desencadenando hechos de violencia que afectan la convivencia escolar.

Por este motivo, se ha formulado una investigación sobre el uso de las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) para lograr el fortalecimiento de la resolución de conflictos por parte de los estudiantes de grado séptimo de las instituciones educativas distritales Justo Victor Charry y Tomás Cipriano de Mosquera.

El presente documento se desarrolla en tres fases. En la primera se plantea el problema de investigación a través de la observación y las necesidades que como docentes evidenciamos en nuestras instituciones educativas. En una segunda fase, se define la temática a abordar, teniendo en cuenta la siguiente estructura: resumen; introducción, en la que se contextualiza la situación del país y de las instituciones educativas frente a la convivencia y la ciudadanía; justificación, en la que se argumenta el porqué del presente proyecto investigativo; planteamiento del problema y objetivos; estado del arte; marco teórico; descripción de la implementación; aspectos metodológicos, donde se determina una metodología de investigación cualitativa; cronograma y aprendizajes adquiridos a lo largo de este ejercicio pedagógico e investigativo. En la tercera y última fase se describen los resultados obtenidos al realizar la implementación de la plataforma educativa virtual.

Justificación

Resulta interesante evidenciar que existen diversas investigaciones realizadas por intelectuales como Henry Chaux, Malcom Deas, Daniel Pecaut, Álvaro Guzmán (citados por Valencia, 2004), quienes han manifestado su preocupación por la problemática de violencia que se vive en la escuela, considerada como una institución de vital importancia para la existencia misma de la sociedad: la escuela es, por esencia, la institución socializadora, única capaz de crear o hacer nacer en el individuo las calidades y cualidades de buen ciudadano. Por ello, debe responder a las demandas y necesidades de la sociedad.

Bajo esta perspectiva, no existiría mejor escenario para la escuela que una sociedad interesada en reconstruirse y dejar atrás el conflicto. La sociedad colombiana actualmente busca la paz, después de un largo periodo de guerra civil, donde la población ha sido la más afectada, y las nuevas generaciones se encuentran marcadas por conflictos que no les pertenecen, pero que generan choques emocionales. Por ello, la escuela debe participar en la búsqueda de estrategias adecuadas que permitan superar las difíciles condiciones de convivencia que deben soportar quienes intervienen en el proceso educativo (Cfr. Enrique Chaux, 2013).

El presente proyecto le apuesta al afianzamiento de la resolución de conflictos en los escenarios educativos. Se trata de un aporte destinado a satisfacer una necesidad siempre latente: la de resolver los conflictos de manera alternativa y constructiva. Labor en la cual puede resultar de gran utilidad la implementación de una plataforma educativa.

La resolución de conflictos apunta a fortalecer las competencias emocionales que son necesarias en los estudiantes: conciencia emocional, regulación emocional, autonomía emocional, competencia social, competencias para la vida y bienestar (Cfr. Bisquerra, 2005).

Tomando en cuenta lo anterior, la comunidad educativa se vería beneficiada de manera integral, si se logra que los estudiante y demás participantes del proceso educativo sean capaces de atender de manera asertiva los conflictos que se presentan en el aula y en los demás escenarios sociales en que se desenvuelve su convivencia.

Este proyecto de investigación resulta pertinente debido a que permite aumentar el conocimiento sobre la capacidad que tienen las TIC para aportar en la formación dirigida a lograr la resolución de conflictos. Las TIC se convierten así, una vez más, en una realidad útil en la práctica educativa de los contextos estudiantiles.

1. Análisis Del Contexto

Este proyecto se llevó a cabo en las instituciones educativas Tomás Cipriano de Mosquera y Colegio Distrital Charry (IED), ubicadas en la localidad décima (Engativá) de la ciudad de Bogotá. Las dos instituciones son públicas, laicas y mixtas. La Institución Educativa Distrital (IED) Charry tiene aprobación de la Secretaría de Educación de Bogotá para impartir enseñanza formal en los ciclos de preescolar, básica y media en las jornadas de mañana, tarde y dominical (educación para adultos) en el calendario A.

La población del Colegio Charry se caracteriza por ser de estrato socioeconómico dos. La mayoría de las familias son disfuncionales, lo cual se evidencia en los registros del observador del estudiante que se manejan en la institución. Adicionalmente, en el sector se presenta inseguridad, microtráfico y pandillismo, situaciones que inciden de manera negativa en la convivencia al interior de la institución y en los alrededores de la misma. El Colegio Charry tiene relaciones con algunas instituciones como la Alcaldía Local y Cámara de Comercio de Bogotá.

El Colegio Tomás Cipriano de Mosquera (IED) se encuentra ubicado en la localidad décima –Engativá–, en el barrio Lituania, colindando con el humedal Jaboque. Ofrece cobertura en los grados de primera infancia, todos los grados de educación básica y media vocacional. Actualmente cuenta con una población estudiantil de mil ochocientos (1800) estudiantes, cuyas edades oscilan entre los 3 y 18 años, distribuidos en jornadas de mañana y tarde. Esta institución educativa busca, desde hace tiempo, afianzar valores en los estudiantes, para que mejoren su parte convivencial, ya que debido a las problemáticas familiares y de su entorno presentan dificultades convivenciales que no les permiten tener una formación integral.

Los estudiantes que participaron en el proyecto pertenecen al grado séptimo, jornadas mañana y tarde. Los escolares de este grado tienen un promedio de edad que oscila entre los 11 y los 13 años: han dejado de ser los pequeños del colegio para irse convirtiendo, de forma paulatina, en sujetos que comienzan a tener una mayor participación y responsabilidad social. Esta etapa es ideal para educar no solo la afectividad y emocionalidad, sino para desarrollar los sentimientos y la vivencia personal de emociones fuertes (agradables y desagradables) con el propósito de comenzar a preparar al niño o adolescente para autocontrolar sus emociones.

2. Planteamiento del problema y pregunta de investigación

Uno de los principios fundamentales para la convivencia radica en saber vivir bajo la diferencia. Esto exige reconocer la importancia de saber identificar el conflicto y manejarlo buscando posibles soluciones donde el diálogo, el respeto y la concertación sean el camino para una sana convivencia (Pérez, Álvarez, Del Mar, Gazquez y López, 2013).

En la actualidad uno de los problemas que más afecta a las instituciones educativas en Colombia es la falta de tolerancia y la ausencia de valores, lo que ha conducido a que se generen dificultades convivenciales y se afecte el desempeño académico (Chaux, 2009).

A partir del año 2014 la Secretaria de Educación Distrital (SED) inició la aplicación de las “Pruebas SER” a estudiantes de colegios públicos y privados, este ejercicio pretende evaluar los aprendizajes en ciudadanía y convivencia, educación artística y actividad física, según lo registra la SED:

Esta propuesta de evaluación entiende al estudiante como sujeto multidimensional, con la cual se busca complementar las evaluaciones externas SABER, en lo referente a las pruebas SER el interés particular en este proyecto investigativo se enfoca a reconocer los resultados en el enfoque de convivencia y ciudadanía, que mide “el nivel de desarrollo de los estudiantes en cuanto a su capacidad para actuar de manera empoderada en su entorno, como agentes críticos, activos y transformadores. La prueba indaga sobre las 6 capacidades ciudadanas propuestas en el PECC (Proyecto de Educación para la Ciudadanía y la Convivencia): identidad, dignidad y

derechos, deberes y respeto, sensibilidad y manejo emocional, sentido de la vida, el cuerpo y la naturaleza y participación (Secretaría de Educación de Bogotá, 2014, s.p.).

Se espera que los resultados de esta prueba permitan evidenciar las capacidades adquiridas por los estudiantes, y relacionadas con la gestión y solución pacífica y alternativa de conflictos en diferentes escenarios de convivencia, incluyendo la adquisición de las habilidades para asumir su papel como ciudadanos. En este orden de ideas, la propuesta del presente proyecto, a largo plazo, se encuentra encaminada a brindar elementos de resolución de conflictos de manera asertiva, lo cual hace parte de la formación en ciudadanía y convivencia.

En la Institución Charry los datos arrojados por la prueba SER¹ 2014 fueron los siguientes: existe un índice ICC (que mide las capacidades de un individuo para interactuar con sus pares y desenvolverse en su entorno, de manera que sus reacciones e iniciativas promuevan la convivencia) que se expresa de 0 a 1, siendo 1 el máximo puntaje respecto a las capacidades para la convivencia y ciudadanía. El colegio se encuentra en un ICC de 0,519 y Bogotá se encuentra en 0,522. Según los resultados arrojados por esta prueba, se hace necesario fortalecer el desarrollo de las capacidades ciudadanas.

Además de estos datos oficiales, los registros de observación y los documentos de la Institución como el observador del estudiante, y las actas de coordinación de convivencia y orientación dan cuenta de las dificultades de convivencia que se viven en las instituciones educativas mencionadas.

Lo expuesto anteriormente deja en evidencia la importancia de fomentar ambientes de sana convivencia, que promuevan una formación integral donde se superen y transformen los entornos en los que se desenvuelven nuestros estudiantes, formarlos para que solucionen

¹ Las pruebas SER consiste en una evaluación a los aprendizajes y capacidades en las dimensiones del ser en ciudadanía y convivencia, educación artística, y actividad física y deporte de las y los estudiantes de grado 9º, de colegios públicos y privados de Bogotá.

Estas pruebas buscan ser complementarias de las actuales evaluaciones externas SABER (que se aplican en matemáticas, ciencias sociales, ciencias naturales, español y segunda lengua), marcando con ello un hito en la medición y evaluación de la calidad de la educación en dominios de formación relacionados con el ser. Secretaría de Educación de Bogotá.

los conflictos de manera autónoma y asertiva, generando un aprendizaje colaborativo y constructivista mediado por el uso de las TIC.

Evaluando el contexto institucional surge la pregunta de investigación: ¿Cómo la implementación de una plataforma educativa aporta a la resolución de conflictos de los estudiantes de grado séptimo de las Instituciones Educativas Distritales Charry y Tomás Cipriano de Mosquera, ubicadas en la ciudad de Bogotá?

3. Objetivos

Objetivo general

Identificar las contribuciones de una plataforma educativa (LMS) a la formación en resolución de conflictos de los estudiantes de grado séptimo de las Instituciones Educativas Distritales Charry y Tomás Cipriano de Mosquera, ubicadas en la ciudad de Bogotá.

Objetivos específicos

- Identificar en la población educativa de grado séptimo de las Instituciones Educativas Distritales Charry y Tomás Cipriano de Mosquera, los factores y/o aspectos que están presentes en los conflictos en el aula.
- Diseñar e implementar en el grado séptimo, de los colegios Charry y Tomás Cipriano de Mosquera (IED) un proyecto educativo apoyado en un LMS centrado en la resolución de conflictos.
- Evidenciar las contribuciones para la resolución de conflictos en los estudiantes de grado séptimo de las IED Charry y Tomás Cipriano de Mosquera con la implementación del proyecto educativo mediado por TIC.

4. Estado del arte

Son múltiples los trabajos de investigación que se han desarrollado en torno a la problemática planteada: la resolución de conflictos en espacios escolares. Las investigaciones que se abordaron son de orden nacional e internacional.

Para dar inicio a este recorrido se debe hacer mención de la investigación realizada por José Bernardo Márquez (2014), quien a través del uso de las TIC divulgó y promovió el manual de convivencia del Colegio Carlos Albán Holguin de la ciudad de Bogotá, buscando que los miembros de la comunidad educativa, y especialmente los estudiantes del grado sexto, comprendieran su contenido.

En ésta experiencia se promocionó el aula virtual de convivencia, se facilitó el acceso a la misma y se permitió el acceso a un sitio WEB –un canal de YouTube– donde se divulga material del ambiente de aprendizaje, se interactúa con los estudiantes, se sondea la aceptación del sitio web y de los materiales elaborados por los estudiantes (Márquez, 2014).

La investigación de Márquez (2014) evidenció la potencialidad de las TIC para promover la comprensión de los estudiantes frente a nuevas formas de comunicación, lo que fue posible gracias a las competencias digitales innatas de los estudiantes, que poseen un buen manejo y uso de estas herramientas que despiertan su interés y los motivan. Concluyendo que es posible lograr cambios positivos en la comprensión de las normas y que el uso de las herramientas que ofrecen las Tecnologías de la Información y la Comunicación, potencializan las competencias innatas de los estudiantes del siglo XXI, cumpliendo adicionalmente un papel de agente motivador para el tratamiento de la temática de convivencia escolar y competencias ciudadanas (Márquez, 2014).

El trabajo de Márquez (2014) constituye un interesante referente para la investigación que aquí desarrollamos, especialmente porque la población objeto de estudio coincide con la de nuestro proyecto: el autor expone, claramente, que se toma el grado sexto para realizar la investigación, porque es desde este curso que se facilita la comprensión de las competencias ciudadanas y del Manual de Convivencia.

En su trabajo, Márquez (2014) buscó lo mismo que se persigue en la presente investigación: diseñar un ambiente de aprendizaje apoyado por TIC. Actividad que, reiteramos, sirve de base para éste trabajo investigativo. Márquez (2014) concluye que es posible lograr cambios positivos en la comprensión de las normas y que el uso de las herramientas que ofrecen las TIC, potencializando las competencias innatas de los estudiantes del siglo XXI.

En el trabajo de Márquez (2014) se referencia el uso de las aplicaciones y plataformas, lo cual da una aproximación frente a las mismas, teniendo en cuenta que el trabajo busca la implementación de un proyecto educativo mediado por las TIC.

La investigación titulada “Resolución de conflictos en las aulas: un análisis desde la Investigación-acción” (Pérez de Guzmán, Amador & Vargas, 2011), indaga sobre el incremento de comportamientos agresivos y violentos en las escuelas, donde a diario se vivencian conflictos. El texto brinda la visión de la escuela como una institución socializadora, que debe responder a las demandas de la sociedad. Se presenta en este artículo un estudio cuyos objetivos se centran en conocer los conflictos y conductas violentas que existen en las aulas, formar a los profesores ante esta situación a través de la investigación-acción, aplicar técnicas de grupos para detectar y resolver dichas conductas, elaborar propuestas de prevención de conductas conflictivas para favorecer un buen clima educativo y realizar propuestas concretas para promover la educación para la convivencia.

Para lograr los objetivos propuestos las investigadoras recogieron información de un total de cuarenta centros educativos, ubicados en el territorio español. La muestra objeto de estudio estuvo constituida por alumnos y profesores de primaria y secundaria. Se optó por una perspectiva multimetódica que incluyó: grupos de discusión, cuestionarios y técnicas de grupos en un proceso de investigación-acción, para reflexionar acerca de la práctica diaria docente y analizar las distintas conductas conflictivas del alumnado. Para finalizar con propuestas concretas destinadas a prevenir las conductas violentas y fomentar la convivencia.

Los conflictos convivenciales envuelven la escuela, reflejando lo que sucede en la sociedad. Todos los días se evidencian las dificultades de convivencia en las instituciones educativas, en donde niños y adolescentes han perdido el respeto por sus compañeros y no

afrontan de manera adecuada los conflictos que se les presentan. Motivo por el cual cobra importancia retomar esta temática, que aporta estrategias asertivas en la búsqueda de mecanismos efectivos de resolución de conflictos, lo que se corresponde con uno de los objetivos de la presente investigación.

En el artículo “Violencia escolar y rendimiento académico (VERA): aplicación de la realidad aumentada” (Pérez, Álvarez, Molero, Gázquez & López, 2011), se expone la necesidad de consolidar nuevas herramientas para evaluar la convivencia escolar. Además, se determina la relación existente entre el rendimiento académico y la convivencia. Esta experiencia se realiza a través de la implementación de un videojuego para determinar las formas de interacción entre los alumnos, y poder determinar sus habilidades cognitivas y axiológicas. Las plataformas educativas orientadas a solucionar necesidades convivenciales del entorno educativo mediante la tecnología logran, adicionalmente, beneficiar el progreso cognitivo de los estudiantes.

En esta investigación los autores mencionan que, en la actualidad, dos son los problemas que de forma más notable comprometen el clima escolar en los centros de educación secundaria: la violencia entre alumnos y el bajo rendimiento académico. Aspectos que han sido tratados en múltiples trabajos de investigación, por ello se proponen desarrollar un recurso para evaluar la convivencia escolar y su relación con el rendimiento académico; (VERA-Nivel I). Se trata de un videojuego que permite recabar información detallada sobre las formas de interacción que tienen los alumnos y con quién. Además, la aplicación permite recompensar conductas no violentas, lo cual se puede manejar como una ventaja para motivar a la sana convivencia (Pérez-Fuentes, Álvarez, Del Mar, Gázquez & López, 2013).

De acuerdo con lo expuesto, el aprendizaje es una de las formas que tiene el ser humano para apropiarse del conocimiento y saber aplicarlo en contexto. Son muchos los estilos que se tiene para ajustarlo de acuerdo a las necesidades e intereses de cada individuo.

A la educación le compete brindar las herramientas y orientar este proceso para la formación de un sujeto-ciudadano competente en lo cognitivo, moral, ético y humano. Un sujeto-ciudadano con capacidad de desenvolverse en un mundo donde habita con otros. Teniendo en cuenta que el trabajo de investigación gira en torno a la implementación de un

proyecto educativo mediado por TIC, es pertinente tener en cuenta esta concepción de aprendizaje, pues en cierta medida, es necesario ambientar, modificar y enriquecer el ambiente y modelo de aprendizaje de las instituciones donde se desarrolló el proyecto de acuerdo a los objetivos planteados.

La investigación doctoral titulada “Competencias emocionales y resolución de conflictos interpersonales en el aula” (Souza, 2010), parte de la necesidad de profundizar sobre un tema que, según sus autores, es de relevancia social: las competencias emocionales y los conflictos en las escuelas. Teniendo en cuenta que las emociones y sentimientos influyen en las relaciones interpersonales, se considera necesario estudiar el conflicto interpersonal teniendo como punto de partida la identificación de las competencias emocionales implicadas en las interacciones. Además, se entiende que la inmadurez emocional o la falta de competencias emocionales dificultan la resolución de conflictos.

Dando continuidad al recorrido bibliográfico se debe mencionar un proyecto que se apoyó en planteamientos teóricos –realizados por diferentes autores– sobre las características de los aprendizajes colaborativos y el papel que ellos cumplen en la configuración de las redes sociales. La investigación adoptó un método cualitativo, en la cual se tuvieron en cuenta los relatos de experiencias, junto con los resultados obtenidos en encuestas aplicadas a distintas personas que participaron en el proceso.

En el proyecto se utilizaron permanentemente dos ambientes digitales: Simas, que permite hacer representaciones multimediales (ontologías), y Coolmodes, que permite resolver problemas en forma práctica. Además, se diseñó un escenario que fue ubicado en el portal Colombia Aprende, y que permitía compartir documentos, talleres y propuestas. Como resultado, el grupo investigador logró el diseño de diferentes ontologías y desarrolló un trabajo significativo en el aspecto de resolución de problemas con el uso de la plataforma Coolmodes. Los productos obtenidos muestran los niveles de comprensión alcanzados por los estudiantes en los temas desarrollados durante el proceso (Montero, García & Rincón, 2008).

La investigación de Montero *et. al.* (2008) resulta útil para el trabajo que aquí se desarrolla, pues ofrece referentes teóricos frente al tema de investigación. Además, abre el

horizonte investigativo al plantear estudios de casos particulares de los que se pueden extraer generalidades, brindar una buena argumentación sobre por qué introducir las nuevas tecnologías en el desarrollo de competencias ciudadanas. Todo lo cual resulta pertinente para la presente investigación, que gira en torno a la resolución de conflictos en la escuela, lo cual se debe ver proyectado en la vida cotidiana y en el desarrollo de una sana ciudadanía.

En otro estudio se evidencian los aportes de las herramientas educativas a la resolución de conflictos que inciden en la vida escolar. Se indica que los trabajos cooperativos en red invocan mecanismos como la gestión de conflictos, el reparto de la carga cognitiva y la regulación mutua. Situaciones que resultan potentes a la hora de fomentar aprendizajes autorregulados y aportar satisfactoriamente a la resolución de conflictos. Las políticas y las normas de comportamiento de las comunidades en red son fundamentales para su éxito, resultan de interés al mejorar competencias sociales entre los estudiantes. Estas competencias sociales y comunicativas son el ejercicio más significativo de la la formación ciudadana a través de las redes.

Se resalta de esta investigación su finalidad: identificar los cambios que se van presentando a medida que se detectan las problemáticas de los estudiantes en sus relaciones diarias. Resaltando el importante el apoyo que proporcionan los entornos virtuales en la autorregulación y autonomía.

Se puede decir, entonces, que una plataforma educativa coadyuva a que la sociedad cree referentes éticos de comportamiento y busque alternativas de solución a los conflictos. Se comparte con esta investigación la idea según la cual, una de las finalidades fundamentales en la educación consistente en la formación del ser humano, que apoyado por las TIC puede fortalecer los lazos de solidaridad y de autorregulación, generándose una formación integral.

En la investigación titulada “Prevención y manejo de la intimidación escolar”, autoría de Enrique Chauv (2011), se distinguen las diversas formas y tipos de intimidación escolar, se reconoce el problema del matoneo y las consecuencias que puede traer para los agredidos y los agresores. Resaltando la importancia del entorno familiar y los estamentos educativos, que tienen un papel preponderantes a la hora de abordar esta problemática, que exige tener

varias alternativas de prevención. Por último, Chaux (2011) presenta las diferentes formas de intervención de acuerdo a la clase de abuso.

Sobre la implementación de plataformas educativas se encuentra la tesis titulada “EDMODO: propuesta didáctica para el mejoramiento de la comprensión lectora en los estudiantes del ciclo 4 de la institución Antonio Nariño” (2004), desarrollada por las docentes Olga Garzón y Andrea Salazar. Trabajo que aporta al presente proyecto en la medida en que implementa la plataforma Edmodo para trabajar actividades lúdicas. Las autoras logran concluir que las herramientas tecnológicas y/o virtuales son útiles para crear ambientes participativos, tal como sucede con la plataforma Edmodo. Además, se resalta la importancia del aprendizaje colaborativo como eje fundamental en el proceso de enseñanza-aprendizaje en ambientes innovadores en la escuela; idea que compartimos y aplicamos en nuestra investigación.

Dando continuidad al recorrido bibliográfico encontramos la investigación planteada por Luis Carlos González Uní, y titulada “Estrategias para optimizar el uso de las TICs en la práctica docente que mejoren el proceso de aprendizaje” (2012). Documento en el cual se plantea la necesidad de que los docentes se actualicen en el manejo de las TIC, con el propósito de optimizar las prácticas pedagógicas e involucrarse con las necesidades actuales de los estudiantes, todo lo cual se puede lograr tomando el aula como punto de partida.

La investigación de González Uní (2014) aporta en la medida en que genera ideas acerca de cómo motivar a los docentes para que se apropien del uso de las TIC. Idea que es desarrollada en la tesis doctoral “Método para la integración de TICs: aplicativo a instituciones educativas de nivel básico y media”, desarrollada en el año 2009 por José Luis Filippi, quien propone un método para la incorporación de las TIC en el sistema educativo de básica y media en La Plata, Argentina. Esta investigación resulta enriquecedora, ya que contiene un instrumento de autodiagnóstico que indica el nivel de utilización de las TIC en la escuela y permite tomar medidas de integración mediante su uso adecuado en las instituciones. Además, se realiza un análisis sobre los roles que docentes y estudiantes deben asumir cuando se propone un cambio en el proceso de enseñanza-aprendizaje con nuevos

modelos de comunicación e interacción, necesarios para afrontar las necesidades actuales de la sociedad del conocimiento.

5. Marco teórico

La finalidad de este proyecto consiste en aportar a la resolución de conflictos a través de la implementación de una plataforma educativa mediada por las TIC, para ello se tuvieron en cuenta tres aspectos teóricos: disciplinar, pedagógico y tecnológico.

Frente al aspecto disciplinar de la resolución de conflictos es necesario tener en cuenta que estos se construyen a partir de valores, creencias, actitudes y técnicas básicas cuyo conocimiento es un prerrequisito esencial para la solución adecuada del conflicto. Por ser un trabajo educativo desarrollado al interior del aula, se eligió un enfoque pedagógico, dicho enfoque es el aprendizaje colaborativo, enmarcado en el modelo constructivista y respaldado por un componente tecnológico apoyado en diversas herramientas de las TIC.

a. Componente disciplinar

Acercamiento al conflicto

Comprender y definir el conflicto es una tarea importante para el eje transversal de la presente investigación, que busca fortalecer las competencias relacionadas con la resolución de conflictos en la escuela. Para Julien Freund (1983), los conflictos se relacionan con la satisfacción de las necesidades: "... el conflicto consiste en un enfrentamiento o choque intencional entre dos individuos o grupos de la misma especie que manifiestan una intención hostil, generalmente acerca de un derecho, buscan romper la resistencia del próximo, usando la violencia, la que podría llevar el aniquilamiento físico del otro" (p. 36).

Sin embargo, también se propende por comprender el conflicto como "... un proceso natural, necesario y potencialmente positivo para las personas y grupos sociales" (Xesús Jares 2001, citado por Collado, 2006, p. 256). Más allá de lograr la eliminación y resolución del conflicto en forma justa y no violenta, se debe encauzar para obtener resultados productivos.

Para conseguir esto se debe considerar que existen cinco elementos en la estructura del conflicto que deben ser estudiados y tenidos en cuenta: las causas que lo provocan, los protagonistas que intervienen, el proceso o forma cómo encaran el conflicto los protagonistas y el contexto en que se produce. El proceso es un elemento central para poder entender tanto la dinámica del conflicto como las posibilidades de su resolución (Collado, 2006).

Jares (2001) interpreta el conflicto como un instrumento esencial para la transformación de las estructuras educativas; este enfoque intenta demostrar que la ideología deforma la realidad social, moral y política al ocultar las causas del conflicto –la represión y la insatisfacción– y someter a las personas a un conjunto bien determinado de normas y de relaciones de poder. Afrontar positivamente el conflicto puede favorecer los procesos colaborativos de la gestión escolar. El conflicto se asume como una oportunidad para aprender y fortalecer el desarrollo educativo en las escuelas, para que desde una mirada positiva se favorezcan y estimulen los procesos de reflexión y análisis de la práctica educativa.

Para Rozenblum de Horowitz (2000) el conflicto es divergencia de intereses: las partes creen que sus aspiraciones actuales no pueden satisfacerse simultáneamente. En el momento del conflicto las partes se perciben antagónicas y no perciben una salida o respuesta integradora para sus diferencias.

Jaume del Campo (2007), por su parte, define el conflicto en los siguientes términos:

El conflicto es una de las características que configura la interacción social. Las personas, a lo largo de su existencia, conviven con el conflicto, desarrollando destrezas y estrategias orientadas a la resolución del mismo. El carácter y la tipología de los conflictos- y su resolución- van evolucionando y variando de manera paralela al proceso de adaptación social y cultural que cada persona desarrolla. En este sentido, la familia, la escuela, el entorno social inmediato y el contexto sociocultural amplio del que forma parte (medios de comunicación, organización y participación social, aspectos ideológicos y/o religiosos, etc.) condicionan, de forma predominante, el sentido y el carácter que puede adoptar la vivencia del conflicto y las fórmulas y destrezas que pueden posibilitar su resolución (p. 47).

A pesar de sus diferencias, las definiciones del conflicto tienen aspectos en común, como por ejemplo, la contraposición a alguien o algo, el desacuerdo por un interés personal o

colectivo en un contexto determinado que genera choques o agresiones verbales y en algunos casos agresiones físicas. Es importante mencionar que las personas entran en conflicto cuando se sienten amenazadas en su integridad, sus valores morales o sociales, sus bienes, etc.

Existen varias clasificaciones o tipologías del conflicto, pero la que más representa interés para ésta investigación es la efectuada por Vinyamata (1999), quien clasifica los conflictos de la siguiente manera: conflictos ideológicos, conflictos políticos y conflictos interpersonales.

Los conflictos ideológicos hacen referencia a la oposición de ideas, valores, conceptualizaciones. Comprenden, igualmente, la oposición del cúmulo de informaciones y percepciones que contribuyen a dotarnos de un pensamiento determinado, incluyendo los que provienen de la formulación de intereses de poder, la inspiración religiosa y el discernimiento filosófico.

Los conflictos interpersonales son los que se producen entre varias o más personas, como por ejemplo los dilemas matrimoniales, los conflictos escolares, las diferencias vecinales y cívicas, laborales y entre organizaciones. Según Vinyamata (1999), los conflictos interpersonales tienen lugar en cualquier esfera de la realidad social. Allí donde existan relaciones sociales es posible que se origine un conflicto interpersonal, que bien puede ser de género, laboral, de clase, familiar, generacional, religioso, étnico, etc.

Tipos de agresión

La agresividad manifestada por niños y adolescentes debe ser estudiada desde una perspectiva multidimensional y multicausal, tanto en lo que se refiere a las características personales como a los ambientes en los cuales aparecen este tipo de conductas que violentan al otro. “La conducta agresiva se define como aquella que pretende causar daño físico y/o psicológico en situaciones extremas, puede llegar a ser destructiva para la persona objeto de la agresión” (Fernández, Sánchez & Beltrán, 2004, p. 32).

La violencia física comprende agresiones dirigidas hacia un objeto o una persona con la finalidad de someterla a la voluntad del agresor. Puede tomar la forma de una pelea, una agresión con algún objeto o un daño físico sin importancia aparente (golpes, empujones, dañar pertenencias, etc.).

Latorre (2003) definen la violencia física como "... aquella acción material, ejercida sobre una persona, para vencer su voluntad y obligarle a realizar algo que no quiere o a ceder en algo a lo que se opone" (p. 30). Por otra parte, Monclús (2005) menciona que la violencia física es una acción directa ejercida sobre elementos materiales del entorno o sobre las personas.

La agresión verbal es entendida como una respuesta nociva dirigida al otro mediante insultos, amenazas o comentarios despectivos de rechazo. La violencia verbal se refiere a "... amenazas, insultos, motes y expresiones dañinas, esta es sin duda la más repetida y visceral" (Fernández, 1999, p. 4).

Este tipo de violencia es muy habitual y suele pasar desapercibido por el agresor y los espectadores, el único consciente, a veces, es el agredido. Las conductas más frecuentes son los insultos, apodos, el lenguaje que indica falta de respeto por los derechos del otro: aseveraciones que expresan algún sentimiento profundo de molestia, odio, ira, amenazas, etc. (Torres, 2011).

Resolución de conflictos

La resolución de conflictos ofrece una vía alternativa para la satisfacción de cada una de las partes involucradas. En el escenario escolar esta técnica permitió mejorar las relaciones convivenciales, y se ha optado por tomar como referente teórico lo planteado por Dora Fried (2012):

Esta metodología ofrece novedosas opciones "no litigantes" que permiten aumentar la comprensión, el respeto y el reconocimiento de los participantes, alcanzar soluciones a disputas, construir la posibilidad de acciones coordinadas aún en la diferencia, incrementar los diálogos y la capacidad de personas y comunidades para comprometerse responsablemente en decisiones y acuerdos participativos, especificando los cambios que tendrán lugar tanto en las

prácticas materiales como en los papeles relacionales establecidos sobre la base de perspectivas, prácticas, visiones y sentidos co-construidos (p. 18).

Por otra parte, para Xesús Jares (2001), el conflicto debe ser visto como una oportunidad para aprender y favorecer el desarrollo educativo. Aquí el conflicto se configura como un elemento necesario para la transformación de las estructuras educativas; el afrontar de manera positiva los conflictos puede favorecer los procesos de análisis y reflexión sobre nuestra propia práctica educativa.

En esta medida, se plantea que existen muchas y muy variadas formas de resolver conflictos, "... pero se tienen que tomar en cuenta dos dimensiones: una es el grado de cooperación que se refiere a satisfacer los intereses de la otra parte en el conflicto y la otra es la asertividad que es el grado en el que el protagonista intenta satisfacer sus propios intereses" (Jares 2001, citado por Collado, 2006, p. 5), para lograr esto existen cinco diferentes estilos de afrontar el conflicto: competir (alta asertividad y ausencia de cooperación), evitar (se evita y no se enfrenta), convenir/negociar (llegar al punto medio entre las dos posturas), acomodar (cuando uno se despreocupa de lo suyo y sólo busca satisfacer los intereses del otro) y colaborar (satisfacer los intereses de uno y a la vez de satisfacer los del otro).

Es necesario que en un programa de intervención sobre resolución de conflictos se tengan los siguientes aspectos: la actitud constante de querer enseñar y aprender de los propios conflictos que cotidianamente se producen en el centro educativo; el tiempo suficiente para conocer las causas de los conflictos y comprender sus dinámicas, explorar las diversas posibilidades de resolución, ensayar y ejercitarse en las habilidades y técnicas de resolución, evaluar el grado de cumplimiento de los acuerdos, los espacios adecuados; el apoyo y estímulo por parte del equipo docente al alumnado para que aprendan a resolver conflictos; evitar, en lo posible, las medidas de exclusión; mostrar compromiso (Collado, 2006, p.5).

Siendo el aporte de Jares (2001) el que direccionará el planteamiento de la implementación del proyecto educativo aquí propuesto, pues el interés particular apunta a que la resolución de conflictos sea vista de forma positiva y aporte a la formación de

estudiantes con capacidad de resolver, mediar y aportar, es decir, que la escuela se convierta en un escenario de formación integral.

Técnicas de resolución de conflictos

El estudio de las técnicas de resolución de conflictos ha sido abordado por el psicólogo social Morton Deutsch, quien hizo aportes fundamentales al desarrollo de la teoría de la resolución de conflictos; inició sus trabajos en 1949 con un análisis teórico y un estudio experimental de los efectos de la cooperación y la competencia en los procesos grupales, su teoría sirvió como base para todos los estudios posteriores sobre resolución de conflictos.

En la resolución de conflictos cobran gran importancia los estudios sobre comunicación, que han contribuido significativamente al avance de la teoría y la práctica de la resolución a través del análisis de patrones de escucha, habla y comunicaciones no verbales.

Dentro de las técnicas de la resolución de conflictos se deben destacar especialmente las siguientes:

- **Técnicas de comunicación:** basada en el Proyecto de negociación de Harvard (Negotiation Project), fundado por Roger Fisher y William Ury en el año 1981 (Paz J. I., 2004), y donde se logra concluir que: “Sin comunicación no hay negociación”, dado que la negociación es un procedimiento de comunicación. Según estos autores, hay tres problemas en la comunicación: las partes pueden estar hablando de un modo incomprensible; aunque las partes hablen, puede ser que ninguna escuche lo que dice la otra; el contexto de la resolución del conflicto es el de la malinterpretación. Para superar estos inconvenientes los autores proponen las siguientes técnicas:
 1. **Escuchar activamente**, no solo para entender lo que se dice, sino también para entender las percepciones, emociones y el contexto del que habla y para comunicar que uno ha entendido lo que el otro ha dicho.

2. **Hablar con la intención de hacerse entender**, no con la intención de debatir o impresionar.
 3. **Hablar de uno mismo, no del otro**, es más persuasivo describir un problema en términos del impacto que tiene sobre uno que en términos de lo que hizo la otra parte (Girard y Koch, 1997).
- **Manejo de las emociones**, “las emociones que se sienten de un lado generan respuestas emocionales del otro, reconocer y comprender el rol de las emociones en la resolución de conflictos es esencial” (Girard y Koch, 1997, p. 42). Por ello, cuando las emociones son fuertes se tienen que manejar para evitar un enfrentamiento que desencadene en desprecio, resentimiento o rechazo. Frente al manejo de las emociones se propone tener en cuenta los siguientes aspectos:
 1. Reconocer y entender las emociones de todos los involucrados, incluyendo las propias.
 2. Hacer explícitas las propias emociones y reconocerlas como legítimas.
 3. Permitir que el otro se descargue.
 4. No reaccionar frente a estallidos emocionales.
 - **Pensamiento lateral**: esta técnica consiste en “estar abierto a considerar y explorar una amplia variedad de opciones y soluciones, es una técnica básica para la resolución de conflictos. El pensamiento lateral es una actividad cooperativa en la que intervienen todos los participantes en un conflicto que involucra considerar muchas opciones, generación creativa de ideas, imaginar consecuencias y resultados potenciales y finalmente la creación conjunta de una solución única que respete las necesidades de todas las partes” (Girard & Koch, 1997, p. 43).

Procedimientos alternativos de resolución de conflictos

En estos procedimientos se integran las técnicas de resolución de conflictos, la comunicación y el pensamiento creativo para generar soluciones voluntarias y aceptables para los implicados en una disputa. A diferencia de la elusión o las respuestas agresivas al conflicto, este enfoque no solo permite acuerdos mutuamente satisfactorios, sino también mantener y mejorar las relaciones entre personas que inicialmente están en desacuerdo. Dentro de éstos procedimientos alternativos Girard, Rifkin y Townley plantean:

- a) **Negociación:** entendida como la resolución de problemas y/o negociación voluntaria, llevada a cabo directamente entre las partes para llegar a un acuerdo conjunto sobre preocupaciones comunes.
- b) **Mediación:** Participación voluntaria en un proceso estructurado en el que un tercero neutral ayuda a las partes a identificar y satisfacer sus intereses en relación con la disputa.
- c) **Conciliación:** Negociación voluntaria con la ayuda de un tercero que reúne a las partes para hablar y les transmite la información.
- d) **Arbitraje:** Participación voluntaria o requerida en un procedimiento, de explicar, presentar y justificar necesidades, intereses y/o posiciones y que resulta en un acuerdo obligatorio o recomendado por un tercero.

Educación emocional

La educación emocional se encuentra encaminada al desarrollo de competencias emocionales. Se concibe "... como un proceso educativo, continuo y permanente, que pretende potenciar el desarrollo de las competencias emocionales como elemento esencial del desarrollo integral de la persona, con objeto de capacitarse para la vida. Todo ello tiene como finalidad aumentar el bienestar personal y social" (Bisquerra, 2005, p. 96). La educación emocional es un proceso educativo continuo y permanente, que debe estar presente a lo largo de todo el currículo académico. En palabras de Garrido(2013), los objetivos generales de la educación emocional pueden resumirse en los siguientes términos:

Adquirir un mejor conocimiento de las propias emociones; identificar las emociones de los demás; desarrollar la habilidad para regular las propias emociones de los demás; desarrollar la habilidad para regular las propias emociones; prevenir los efectos nocivos de las emociones negativas; desarrollar la habilidad para generar emociones positivas; desarrollar la habilidad de automotivarse; adoptar una actitud positiva ante la vida; aprender a fluir, etc.” (p. 97).

La educación emocional sigue una metodología eminentemente práctica (dinámica de grupos, autorreflexión, razón dialógica, juegos, etc.) en pro de favorecer el desarrollo de competencias como la conciencia emocional, la regulación de las emociones y las habilidades socio-emocionales

Por otra parte, a principios de los 90, John Mayer y Peter Salovey plantearon la teoría de la inteligencia emocional, entendida como la capacidad de controlar y regular los sentimientos de uno mismo y de los demás y utilizarlos como vía del pensamiento y de la acción.

Dentro de la teoría sobre la inteligencia emocional se perfilan tres estilos de personalidad según la forma de atender o tratar las emociones: las personas que son conscientes de sus propias emociones, las personas atrapadas en sus emociones y las que aceptan sus emociones con resignación. También se pueden distinguir dos tipos de capacidades o dimensiones en el constructor de la inteligencia emocional:

- a) Capacidades o dimensiones intrapersonales, que responden a factores o variables relacionadas con el reconocimiento de las propias variables, claridad en la percepción de las emociones y reconstrucción de las emociones.
- b) Capacidades de empatía, que se relacionan con la capacidad de ponerse en el lugar del otro (Blasco, Bueno, Navarro & Terregrosa, 2002).

La inteligencia emocional resulta importante para que los estudiantes aprendan a ser y a convivir, para lo cual se exige hacer del aula un lugar donde todos puedan participar; donde las decisiones se tomen mediante consenso, fomentando el respeto, la autonomía y la autorregulación; donde los alumnos se impliquen en la resolución de los problemas interpersonales. La educación está llamada a estimular la interacción, el apoyo social, la empatía y las emociones constructivas.

b. Componente pedagógico

Uno de los referentes que se tuvo en cuenta para la presente propuesta pedagógica, en la que se buscó resignificar la resolución de conflictos en los estudiantes de grado séptimo de las instituciones educativas Charry y Tomas Cipriano de Mosquera, fue el modelo pedagógico del constructivismo, bajo el enfoque del aprendizaje colaborativo, el cual enmarca lo que se pretende con el proyecto educativo propuesto: que el estudiante sea capaz de resignificar el concepto de conflicto y lo afronte de forma positiva y colaborativa.

Constructivismo

El constructivismo ha sido entendido como una concepción epistemológica desde la cual se pretende explicar el desarrollo humano y las formas como el sujeto se aproxima al conocimiento.

Existen diferentes corrientes constructivistas que buscan explicar las formas en que los sujetos aprenden. La teoría norteamericana desarrollada por Garner, David Perkins y Marta Stone, muestra que el conocimiento es práctico y se adquiere a través de la experiencia; el constructivismo europeo, por su parte, mira hacia adentro, hacia la interioridad del sujeto para explicar el desarrollo de los procesos cognoscitivos y cognitivos del pensamiento, teniendo como principales representantes a Vigotsky y Ausbel.

Teniendo en cuenta lo anterior, se tomará como referente lo planteado por Vigotsky, quien enfatiza en los siguientes aspectos: a) la influencia de los contextos sociales y culturales en la apropiación del conocimiento y b) el rol activo del docente. A lo que se suma que para Vigotsky las actividades mentales de los estudiantes se desarrollan naturalmente a través de varias rutas de descubrimiento. Lo que permite concluir que para este autor todo conocimiento parte de las relaciones interpersonales, sociales y culturales para luego proyectarse en la sociedad. Todo conocimiento surge en la sociedad y a ella regresa.

Enfocándonos en un ambiente de aprendizaje con TIC encontramos dos consideraciones relevantes a tener en cuenta: a) “un ambiente de aprendizaje con TIC debe reunir las tres condiciones necesarias para el aprendizaje significativo (Cfr. Ausbel, 1976) y b) “significatividad psicológica y disposición para aprender significativamente” (González, 2000, p, 57).

Un *contenido* resulta significativo cuando se presenta actualizado y sin confusiones desde el punto de vista de la disciplina. Las TIC permiten estar al día en información, lo cual ofrece una gran ventaja para innovar pedagógicamente.

También se debe tener en cuenta, tal como lo indica González (), que: “... un ambiente de aprendizaje con TIC debe propiciar la contrastación de ideas y la colaboración constructivista entre los alumnos y el profesor... además en un ambiente como éste se debe atribuir al alumno un papel activo en las actividades de aprendizaje” (p. 42). Esto significa que, se debe estar dispuesto a enseñar en autonomía, confianza y autorregulación. También se deben establecer relaciones sustantivas entre el nuevo aprendizaje y lo ya sabido. Por último, se debe indicar que los entornos tecnológicos, además de permitir tiempos flexibles para abordar las actividades de aprendizaje, facilitan el acercamiento de distintos intereses en un medio electrónico disponible para todos los alumnos y controlado por los maestros,

La etapa de desarrollo evolutivo de los estudiantes del grado séptimo es la adolescencia: etapa de cambios en las que el individuo deja la niñez, pero todavía no se comporta como un adulto. Es una etapa de transición entre la infancia y la madurez, en este estadio se desarrollan nuevas formas de pensamiento que proporcionan al adolescente mayor autonomía y capacidad de razonamiento riguroso. Es lo que Piaget denominó “el estadio de las operaciones formales”, que se inicia entre los 11-12 años y difiere cualitativamente de los procesos de pensamiento que se han dado con anterioridad.

En esta etapa se producen cambios cognitivos e intelectuales de gran importancia, como la aparición del pensamiento abstracto, gracias al cual los adolescentes empiezan a razonar sobre suposiciones y no únicamente sobre realidades, como hasta ahora lo habían hecho. Ya no necesitan apoyarse en la experiencia para pensar, y distinguen lo real de lo posible.

Además, están en capacidad de dar explicaciones razonadas, pueden salir de lo concreto y realizar un análisis cuasal para encontrar múltiples soluciones y alternativas.

Como consecuencia del proceso de búsqueda de autonomía, los adolescentes van a pasar más tiempo en contextos de relación ajenos al grupo familiar. Las relaciones con el grupo de iguales van a convertirse, en esta etapa, en el referente más importante, ya que van a proporcionar estabilidad y seguridad al adolescente, al permitirle compartir sus experiencias. En consecuencia, las amistades se consolidan y se vuelven profundas: las chicas van a generar relaciones exclusivas con otras amigas, mientras que los chicos gestionaran sus relaciones en grupos.

Para el adolescente los vinculos familiares se flexibilizan y se distancian. El grupo de iguales se convierte en el contexto de socialización más importante, con los amigos ya no solo se realizan actividades, sino que además se comparten pensamientos, sentimientos, expectativas de futuro y preocupaciones, buscando siempre apoyo y reciprocidad.

El apoyo que le brinda el grupo ayuda al adolescente para afrontar diversas situaciones conflictivas, como por ejemplo, los fracasos escolares, los desamores y los conflictos con los padres. También va a convertirse en una fuente importantísima de información y ayuda para resolver problemas cotidianos referidos a la escuela, la sexualidad, etc.

En general, tener amigos durante esta etapa indica que los adolescentes poseen habilidades sociales, lo cual favorece su autoestima. Sin embargo, la influencia de los iguales es considerada por muchas familias como un factor de riesgo que puede llevar a sus hijos hacia la delincuencia, la desobediencia y el consumo de drogas.

En el contexto educativo los adolescentes pasan de la educación primaria a la educación secundaria, terminan el ciclo dos de la básica primaria e inician el ciclo tres, primer ciclo de la básica secundaria. Pasan de ser los mayores a ser los más pequeños, este cambio puede afectar su autoestima y la sensación de competencia. Mientras en la primaria se movían con facilidad y eran considerados “expertos” por los alumnos más pequeños, ahora adquieren la condición de “novatos” al lado de chicos mucho mayores, y no cuentan con compañeros ni profesores conocidos mientras se enfrentan con una competitividad mayor y una enorme exigencia y disciplina (Gobierno de Navarra. Departamento de Educación, 2016).

Aprendizaje colaborativo

El aprendizaje colaborativo es entendido como un enfoque que trata de organizar las actividades dentro del aula para convertirlas en una experiencia social y académica de aprendizaje, éste aprendizaje se sustenta en teorías cognoscitivas como la constructivista:

En la que se parte de concebir a la educación como un proceso de socio construcción que permite conocer las diferentes perspectivas para abordar un determinado problema... el aprendizaje colaborativo es eficiente para insertar la educación dentro del proyecto de vida y conectar la evolución personal con el desarrollo de un proyecto de país coherente que favorezca la cohesión... se estimula con éste tipo de estrategia la desaparición de observadores pasivos y receptores repetitivos, superando los tradicionales hábitos de memorización utilitaria, para promover procesos dialógicos que conduzcan a la confrontación de múltiples perspectivas y a la negociación propia de la dinámica de todo aprendizaje (Calzadilla, 2002, p. 5).

El aprendizaje colaborativo permite al estudiante recibir realimentación y conocer su propio ritmo y estilo de aprendizaje, lo que facilita la aplicación de estrategias que mejoran el desempeño académico, lo que aumenta la motivación y el trabajo en equipo, especialmente porque se plantean metas comunes con fines capaces de generar un beneficio colectivo. Todo lo anterior permite concluir que el aprendizaje colaborativo resulta relevante para una sociedad como la nuestra, caracterizada por el individualismo y el “salvese quien pueda”.

Teniendo en cuenta lo planteado por Díaz (2002), el aprendizaje colaborativo se caracteriza por la igualdad que debe tener cada individuo en el proceso de aprendizaje y la mutualidad, entendida ésta como la conexión, profundidad y bidireccionalidad que alcance la experiencia, siendo ésta una variable en función del nivel de competitividad existente, la distribución de responsabilidades, la planificación conjunta y el intercambio de roles. Teniendo en cuenta este aporte podríamos decir que trabajar colaborativamente, indica de cierta manera trabajar autónomamente.

Es importante tener en cuenta que el aprendizaje colaborativo exige el empleo didáctico de un grupo reducido, en el que los educandos trabajan juntos para maximizar su propio aprendizaje y el del grupo. En este entorno educativo el docente es quien define los objetivos, diseña la propuesta que se desea implementar, divide el trabajo en subtarear y ayuda en la construcción del conocimiento y de esta manera busca, en compañía de los estudiantes, las estrategias para realizar con éxito las tareas que se plantean.

Este tipo de aprendizaje no solo enriquece lo personal y lo colectivo, sino que además nos permite utilizar la tecnología en beneficio individual y social, dando origen a los procesos de colaboración y aprendizaje.

c. Componente tecnológico

Plataforma virtual o LMS

Una plataforma educativa es una herramienta virtual que brinda la posibilidad de interactuar con los estudiantes y los pares académicos con fines pedagógicos (Cfr. Rodríguez & Saenz, 2012). La plataforma educativa permite un cambio en el entorno de enseñanza aprendizaje al dar paso a un modelo mediado por las tecnologías, donde los estudiantes tienen una participación activa en entornos educativos virtuales que se implementan mediante el uso de las redes.

La plataformas educativas deben de cumplir ciertos requisitos y características que le permitan cumplir sus objetivos. Requisitos y características que se agrupan de la siguiente manera:

- a) **LMS (*Learning Management System*)**: es el punto de contacto entre los usuarios de la plataforma: profesores, estudiantes, empleados, etc. Se encarga, entre otras funciones, de presentar los cursos a los usuarios y del seguimiento de la actividad de los alumnos.
- b) **LCMS (*Learning Content Management System*)**: engloba aspectos directamente relacionados con la gestión de contenidos y la publicación de los mismos. También

incluye la herramienta de autor empleada en la generación de contenidos de los cursos (Álvarez, 2010, p. 10).

El objetivo primordial de una plataforma *e-learning* es permitir la creación y gestión de los espacios de enseñanza y aprendizaje en Internet, donde los profesores y los alumnos puedan interactuar durante su proceso de formación. Un espacio de enseñanza y aprendizaje (EA) es el lugar donde se realiza el conjunto de procesos de enseñanza y aprendizaje dirigidos a la adquisición de una o varias competencias (Andreone, 2006).

Las plataformas educativas facilitan, de alguna manera, la labor docente: son mediadoras entre lo que debe realizar el estudiante y el propósito formador propuesto por el docente. El siguiente es un listado de los beneficios que proporcionan las plataformas educativas:

- a) Fomentar el trabajo cooperativo y colaborativo entre alumnos.
- b) Fomentar el trabajo cooperativo y colaborativo entre docentes.
- c) Agilizar y normalizar el proceso de comunicación y transmisión de información virtual dentro de los contextos educativos formales.
- d) Incrementar y mejorar la comunicación entre el docente y cada uno de sus alumnos (atención personalizada).
- e) Potenciar el intercambio de recursos entre los miembros de la comunidad educativa. El intercambio puede recaer sobre recursos educativos, estrategias, conocimientos, ideas, opiniones, intereses, etc.
- f) Acercar el proceso educativo a los medios de comunicación social, en los que tanto alumnos como docentes, nos movemos en nuestra vida cotidiana.
- g) Potenciar el carácter transversal de los contenidos para dar mayor significación al aprendizaje.
- h) Mejorar la comunicación con las familias, haciéndolas más partícipes del proceso de enseñanza-aprendizaje (principalmente en las primeras etapas educativas o educación obligatoria).

- i) Usar y valorar las herramientas informáticas para comunicarse con los compañeros y otros niños (Este punto exige manejar sistemas y criterios de seguridad que eviten usos incorrectos de las plataformas educativas).
- j) Adquirir comodidad y confianza al escribir con el teclado del ordenador.
- k) Explotar al máximo el potencial del procesador de texto, para mejorar las habilidades de escritura.
- l) Compartir con otros las producciones, hablando en clase y escuchando las ideas y las críticas de los otros (Cfr. Álvarez, 2010, p. 22).

Plataforma Moodle

Uno de los fundamentos de esta propuesta de investigativa es el uso de una plataforma que sea útil en la mediación y la resolución de conflictos. En este sentido, se seleccionó la plataforma Moodle, ya que permite crear ambientes de aprendizaje personalizados.

Moodle (*Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment* o Entorno Modular Dinámico Orientado a Objetos de Aprendizaje) es el acrónimo de la plataforma educativa creada por el profesor de la Universidad Australiana de Curtin, Martin Dougiamas, en el año 1999. Desde su creación se ha constituido como una de las LMS más usadas en el ámbito educativo (Valenzuela & Pérez, 2013).

El enfoque pedagógico de Moodle enmarca en el constructivismo social. Cuenta con herramientas idóneas –tanto para estudiantes como para docentes– que permiten el diseño de ambientes de aprendizaje colaborativo. Igualmente, se pueden hacer propuestas de enseñanza similares a la de un salón de clases convencional, contando con escenarios tecnológicos acordes al tiempo en que vivimos.

El funcionamiento de la plataforma está determinado por la interacción entre los administradores, los profesores, los estudiantes y los invitados. El profesor puede desempeñar la función de administrador del sitio, los estudiantes e invitados son los que acceden a las actividades (Sanjuán & Cantatore, s.f.).

Para desarrollar esta propuesta educativa se uso una página de alojamiento de Moodle llamada Gnomio para el idioma inglés. La versión en castellano se llama Milaulas.

Una de sus grandes ventajas radica en que para su utilización no se requiere mayor experticia en el manejo de programas computacionales. El acceso a esta plataforma es gratuito, ya que tiene un código abierto de licenciamiento denominado Licencia Pública General (GNU por su sigla en inglés), lo que permite las actualizaciones y mejoras permanentes

Esta plataforma permite la incorporación de herramientas como blogs, foros, wikis y chats, así como la integración de aplicaciones externas. La privacidad de los usuarios y el control de personas no autorizadas son una prioridad de esta plataforma. El acceso es desde la web, lo que permite el ingreso desde cualquier lugar con cobertura de internet.

Las TIC en la escuela

La incorporación de las TIC en las instituciones educativas va más allá de la amplia dotación de aparatos sofisticados: lo que se debe lograr es darle un buen uso pedagógico a los que se posee.

Integrar las TIC a la enseñanza es un desafío que requiere de estrategias que permitan clases más dinámicas y que enfrenten a los estudiantes a situaciones novedosas y capaces de generar distintas perspectivas, así como una nueva relación con el conocimiento. Para esto, es fundamental el rol del docente. Si bien los estudiantes pueden tener cierto manejo de la tecnología, el contenido, la planificación y la organización crítica del contenido son tarea del docente.

Las TIC deben transformar el rol del docente y el trabajo académico de los estudiantes, ya que dichas herramientas deben utilizarse para innovar y profundizar el aprendizaje, dejando a un lado la enseñanza tradicionalista, e invitando a los docentes a conocer, manejar e implementar dichas tecnologías en el aula, tal y como se plantea Rueda (1999): "... al descentramiento cultural del libro y la racionalidad logocéntrica que le acompañó, y el empoderamiento de las generaciones jóvenes con nuevos lenguajes y escrituras, que les

permiten participar en otros escenarios de socialización de saberes y de construcción identitaria, antes circunscritos a la familia y a la escuela” (p. 7).

Las TIC parten de considerar que el estudiante es el centro del proceso de aprendizaje, y por esto resulta primordial reconocer sus intereses y necesidades, para lograr que sea un participante activo y constructor de su propio aprendizaje, mientras que el papel del docente es de guía y facilitador en dicho proceso.

En éste proceso de enseñanza-aprendizaje, en el que se involucran el uso de las TIC, es fundamental tener en cuenta tres aspectos esenciales:

- 1) La autonomía en la gestión del conocimiento: permite tener en cuenta el ritmo propio de cada estudiante. El *feedback* que algunos programas y materiales generan, hace de todos ellos herramientas valiosas para atender la diversidad. Los buenos materiales son aquellos que están pensados para que los estudiantes reciban información permanente sobre lo que van logrando y lo que no. Cuando uno puede seguir su ritmo es más difícil que fracase, y se previene la percepción de que no se puede aprender. Esto genera una mayor percepción de eficacia, lo que resulta esencial para el aprendizaje.
- 2) La co-construcción de conocimiento: las TIC ayudan a desarrollar el perspectivismo, al trabajar en red se encuentran distintos puntos de vista. Por otra parte, también ayudan a la explicitación y la formalización del pensamiento. Cuando alguien trabaja con otro debe explicarle sus ideas, lo que supone una toma de conciencia del propio punto de vista. Por tanto, las TIC, al ayudar a co-construir el conocimiento pueden transformarse en potentes herramientas desde el punto de vista cognitivo.
- 3) La conexión entre contextos educativos formales e informales: las TIC podrían ayudar a trascender el marco escolar. Se debe entender que la escolarización es solo una parte de la educación, los humanos nos construimos en varios contextos educativos, uno de los cuales es la escuela. Tal vez los ordenadores pudieran romper esa idea de la escuela como el único espacio y tiempo, cerrado a la coordinación con otros entornos educativos. Es necesario utilizar las TIC de una manera que favorezca la co-construcción de los aprendizajes (Cfr. Martin, 2008).

Resulta necesario resaltar que, la potencialidad de las TIC está directamente relacionada con el tipo de prácticas en que se insertan. La presencia de las TIC, por si misma, no asegura un mejor aprendizaje. Si las TIC mejoran la interacción entre profesor, estudiante y contenido –logrando que los estudiantes aprendan mejor–, eso solo sucede cuando el docente organiza la enseñanza de acuerdo con determinadas prácticas.

Las TIC posibilitan la construcción de ambientes virtuales de aprendizaje que favorecen el trabajo individual, el trabajo colaborativo y la capacidad de autoaprendizaje en diferentes entornos que promueven el desarrollo integral de los educandos.

d. Aspecto epistemológico

El presente ejercicio investigativo es de orden cualitativo, flexible y abierto. Permite la adaptación a las particularidades de cada caso. En este tipo de estudio las características más relevantes son: el investigador plantea un problema sin seguir un proceso definido; se utiliza para descubrir y refinar preguntas de investigación; su fundamento es de orden inductivo, es decir, van de lo particular a lo general; en la mayoría de los estudios cualitativos las hipótesis se generan durante el proceso o son un resultado del estudio; la recolección de datos consiste en obtener las perspectivas y puntos de vista de los participantes, las interacciones entre individuos, grupos y colectividades (Cfr. Sampieri, Collado y Lucio, 1996).

La preocupación del investigador se concentra en las vivencias de los participantes. Las técnicas de recolección de datos pueden ser la observación, entrevistas abiertas, revisión de documentos, discusión en grupo, evaluación de experiencias personales, registro de historias de vida, interacción e introspección con grupos o comunidades. El investigador postula que la realidad se define a través de las interpretaciones de los participantes en la investigación, es de resaltar que esta investigación se fundamenta en una perspectiva interpretativa centrada en el entendimiento del significado de las acciones de los seres humanos y sus instituciones (Sampieri, Collado y Lucio, 1996, p. 8).

Teniendo en cuenta los diseños de la investigación cualitativa, la presente investigación se enmarca dentro del estudio de caso. Stake (2007) plantea que: “El estudio de caso es el estudio de la particularidad y de la complejidad de un caso singular...” (p. 11), permitiendo la interacción entre la comprensión y la intensión para alcanzar un propósito u objetivo propio de la investigación a partir de la interacción entre el investigador y la población objeto de estudio.

La investigación planteada se enfoca en dos estudios de caso realizados en grado séptimo, buscando profundizar en una situación específica: la resolución de conflictos con apoyo en las tecnologías, y tomando en cuenta que “el estudio de casos constituye un campo privilegiado para comprender en profundidad los fenómenos educativos” (Barrio del Castillo, *et. al.*, 2015, p.2). Se acude a la metodología de estudio de caso, ya que la problemática estudiada se relaciona con una situación específica, frente a la cual se pueden ofrecer posibles soluciones o vías de acción.

Por ser una investigación cualitativa, se optó por llevar a cabo la recolección de datos a través de instrumentos como la observación participante y la encuesta. Esta última es una técnica que mediante la utilización de un cuestionario estructurado o conjunto de preguntas, permite tomar una muestra para tener una idea del conjunto de la población (Cfr. Hueso 2012). La encuesta que se aplicó tiene preguntas cerradas que resultan más sencillas de analizar al aportar información concreta acerca del tema a trabajar: la resolución de conflictos. Esta encuesta se aplicó a través de Surveymonkeys.

Otro instrumento de recolección de datos es la observación participante, que exige la intervención directa en el contexto del grupo. Se entiende por observación participante: “Aquella en la que el observador participa de manera activa dentro del grupo que se está estudiando; se identifica con él de tal manera que el grupo lo considera uno más de sus miembros” (Campoy & Gómez, 2009, p. 67). Es decir, el observador tiene una participación tanto externa –actividades– como interna –sentimientos e inquietudes–. En palabras de Goetz y Lecompte (1998), la observación participante se refiere a una práctica que consiste en vivir en el contexto que se estudia, llegar a conocerlo y profundizar sobre la vida diaria.

Como docentes investigadores nos encontramos inmersos en el cotidiano vivir de los estudiantes, lo cual nos permite participar en sus actividades y observar su comportamiento frente a situaciones que puedan generar conflicto, y frente a las cuales debemos estar en capacidad de indicar cómo afrontarlas. Todo esto exige llevar un registro a través de una Bitácora en la que se plasmen las observaciones.

Muestra y población

La población está conformada por estudiantes que pertenecen al grado séptimo del ciclo 3 de las Instituciones Educativas Distritales Tomás Cipriano de Mosquera y Charry, ubicadas en la localidad décima (Engativá) de la ciudad de Bogotá.

Para la investigación, en cada uno de los cursos se tomó como muestra un grupo de cinco estudiantes con las siguientes características: edades comprendidas entre los 10 y 12 años, géneros femenino y masculino. Se debe señalar que dentro de la totalidad de la muestra se encontraban 4 estudiantes que presentaban grandes dificultades convivenciales, además de un estudiante que sobresalía por su buen comportamiento.

Consideraciones éticas

Teniendo en cuenta que en el ámbito de la educación se trabaja e investiga desde diversos intereses y naturalezas, es necesario preservar y garantizar la convivencia, la dignidad, privacidad y sensibilidad de las personas (estudiantes). Es por ello que, la información recolectada en la presente investigación goza de cierto grado de confidencialidad.

Al ser la población menor de edad, fue necesario obtener la firma del “consentimiento informado” por parte de los padres de familia o acudientes de los estudiantes. Se dejó en claro que si algún estudiante se sentía vulnerado o incomodo con la participación en el proyecto, podría retirarse de forma voluntaria, sin que esto acarreará para él ninguna consecuencia (ver: anexo 1).

Para ejecutar la investigación también fue necesario contar con la aprobación de las directivas de las institución (Ver: carta remitida al Rector).

En un primer momento, se realizó un diagnóstico en el que se determinaron los factores y aspectos que generaban conflictos en el aula, y fue posible evidenciar, a través de observaciones participantes, encuestas, entrevistas a los coordinadores y orientadores, que las agresiones verbales y físicas eran los factores que más generaban conflictos entre los estudiantes del grado séptimo.

La fase de implementación inicia con la sensibilización de los estudiantes. Se buscó motivarlos para que participaran en el proyecto. Se realizó un reconocimiento previo de las situaciones de conflicto que se vivencian en el aula. Posteriormente, se determinaron los elementos conceptuales en los que se sustentó la presente investigación, atendiendo al segundo objetivo específico, se diseñó la plataforma “Sin conflicto” de Moodle en donde se habilitó el curso: “Resolución de conflictos para un buen vivir”, en este se plantearon siete actividades en las que los estudiantes debían participar en la mayoría de las ocasiones desde el colegio, pero en otras oportunidades debían realizarlo desde su hogar, debido a dificultades de conectividad a internet en la institución.

Antes de dar inicio al trabajo, en la plataforma se llevó a cabo una inducción a los estudiantes, acerca de la forma en que se debía abordar la nueva herramienta pedagógica con la que se trabajaría (plataforma educativa “sin conflicto”). Debido a que los profesores que implementaron el proyecto fueron los mismos que lo desarrollaron, fue necesario adelantar una capacitación con ellos.

La implementación de la plataforma tuvo inicio con la asignación a los estudiantes del grado séptimo del usuario y contraseña para el ingreso a la misma. Se reitera que, el grupo focal de la investigación se encontraba conformado por cinco estudiantes de cada curso.

Las actividades planteadas en la plataforma se desarrollaron una a una, semana a semana, durante un periodo de mes y medio, haciendo uso de la sala de informática del colegio en un bloque de clase de una hora y cincuenta minutos. En algunas ocasiones no fue posible desarrollar las actividades por dificultades de conectividad, sin embargo, cuando se presentaba alguna dificultad en el colegio, la mayoría de los estudiantes realizaban las tareas asignadas desde sus hogares

Durante la implementación se utilizó el instrumento de la observación participante, para evidenciar las actitudes y acciones de los estudiantes en el contexto del aula. Esto se hizo tras considerar que las intervenciones de los estudiantes en la plataforma no resultan cien por ciento confiables, ya que algunos de ellos se sienten cohibidos al saber que sus respuestas y aportes serán revisados por los docentes. La observación participante también brindó aportes valiosos para llegar a las conclusiones que más adelante se presentan.

A continuación, en la Tabla 1, se presenta la planeación de las actividades a desarrollar en la plataforma, las cuales tenían por objeto resignificar el concepto y la manera en que los estudiantes veían el conflicto, para de esa misma manera, dar inicio a un proceso en el que la resolución de sus diferencias no se convierta en un conflicto y se propicien espacios y actitudes que permitan dar soluciones de forma asertiva, teniendo en cuenta las pautas dadas en cada una de las actividades desarrolladas en la plataforma virtual educativa:

Tabla 1. Planeación actividades plataforma

ACTIVIDAD	OBJETIVO DE APRENDIZAJE	RECURSOS DIGITALES A UTILIZAR	DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD
Foro de bienvenida	Despertar interés en los estudiantes por el uso de la plataforma Moodle	Internet Computadores	Los estudiantes plantearon sus expectativas frente al curso
Conociendo el conflicto	Reconocer los diferentes conflictos que se pueden presentar en el ambiente escolar y sus posibles consecuencias	<i>Video beam</i> Computador Video “Las siete alertas del Bullying” serie la rosa de Guadalupe-televisa México	Los estudiantes reconocieron los factores que más generan conflicto en su aula exponiendo su punto de vista en el foro.
Todo conflicto tiene solución	Reconocer la importancia de plantear solución a los conflictos.	Computadores Recurso externo Youtube “no pierdas la	Después de identificar los conflictos y la forma adecuada de solucionarlos, los estudiantes debían por grupos diseñar y elaborar un mural

		perspectiva” y “ el puente”	que debía ser expuesto en la plataforma.
Emociones y sentimientos	Comprender algunas emociones y sentimientos con el fin de aportar a la resolución de conflictos a través del adecuado manejo de éstos	Internet Computador Recurso guía en Word	Tras una previa explicación sobre la importancia del manejo de las emociones y los sentimientos en la resolución de conflictos, los estudiantes de debían desarrollar una guía enlazada en la plataforma.
Juguemos con los valores	Identificar la importancia de los valores en la resolución de conflictos.	Computador Internet Recurso Educaplay	Los estudiantes decían solucionar una sopa de letras apoyados en el glosario inmerso en la plataforma, y con las palabras encontradas elaborar un cuento teniendo en cuenta el tema de los valores, las emociones y los sentimientos en el proceso de resolución de conflictos.
Reconciliándonos	Utilizar el mecanismo comunicativo de la escritura para reconciliarse con un compañero de clase.	Computadores Internet Plantillas Power Point	Para dar finalización al proceso de aplicación de la plataforma educativa, se plantea a los estudiantes la elaboración de una tarjeta digital en la que planteen una solución a un conflicto que tengan con algún compañero del curso.

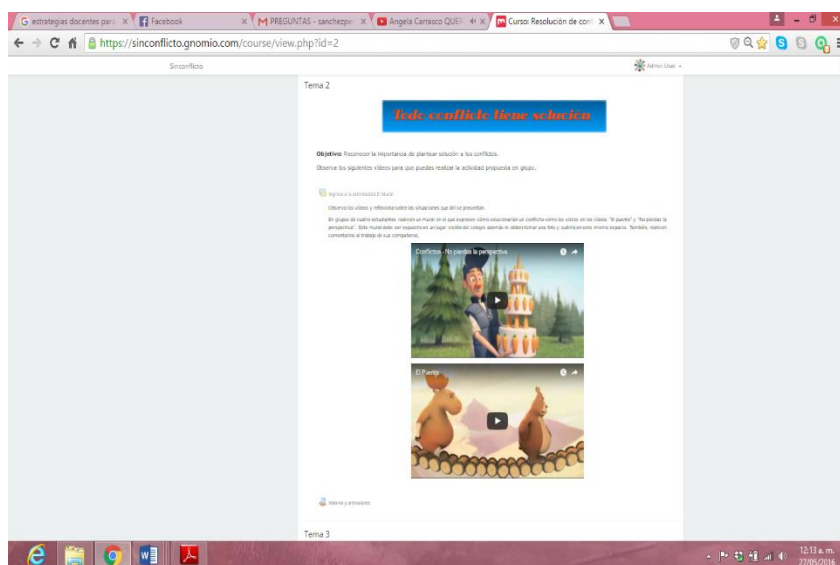


Ilustración 1 aspecto de las actividades en la plataforma "sin conflicto"

Las actividades planteadas en la plataforma contaron con una estructura didáctica, con el planteamiento de un objetivo de aprendizaje, tiempo, recursos a utilizar y, por último, la explicación del desarrollo de la actividad.

Dicha planeación tomó un tiempo considerable, debido a que en un primer intento se evidenció que las actividades eran las mismas que se desarrollaban en el aula tradicional, lo que no iba a resultar motivante para los estudiantes. Por tal motivo, se hizo necesario reflexionar acerca de cómo en las nuevas prácticas educativas fundamentadas en la tecnología digital son una herramienta de innovación, y en consecuencia no deben convertirse en una herramienta que reproduzca el currículo y las prácticas pedagógicas tradicionales.

Al finalizar la implementación se procedió a realizar el respectivo análisis de los datos arrojados por los diversos instrumentos aplicados, teniendo un valor significativo las observaciones participantes y los registros de cada actividad en la plataforma.

7. Análisis de resultados

En la presente investigación cualitativa participan dos Colegios Distritales que conforman los tres casos. El caso 1 corresponde al Colegio Tomás Cipriano de Mosquera, los casos 2 y 3 al Colegio Charry, jornada mañana y jornada tarde.

La recolección de datos se llevó a cabo en diversos momentos de la investigación, obteniendo de ésta manera unos resultados previos, durante y al final de la misma, los cuales han determinado el análisis de las categorías previamente establecidas de la siguiente manera:

Tabla 2 cuadro de categorías

Categoría	Variable	Indicador	Instrumento
Factores y /o aspectos que generan conflicto	Agresión verbal	Crítica negativa Difamación Insultos (groserías) Comunicación no asertiva	Encuesta N° 1 Registro de observación
	Agresión física	Golpes Agresión con elementos	Encuesta n° 1 Registro de observación
	Antivalores	Irrespeto Intolerancia Mentiras Egoísmo Envidia	Registro de observación en clase
Resolución de conflicto	Técnicas de resolución a través del uso de la plataforma	Mediación con uso de la plataforma Negociación con uso de plataforma Conciliación con uso de plataforma	Encuesta n° 1 Registro de observación Análisis de información de la misma plataforma (análisis de artefacto)
	Definición de conflicto con el uso de la plataforma Moodle	Resignificación del conflicto	Encuesta n° 1

Plataforma educativa	Accesibilidad	Internet Equipos	Encuesta n°2
	Actitud frente a la plataforma Moodle	Aula virtual	Encuesta n° 1 Registro de observación Análisis de información de la misma plataforma

Análisis de datos caso a caso

Para el análisis de datos de cada caso se tuvo en cuenta la participación de cinco estudiantes por curso, quienes conformaron la muestra y realizaron cada una de las actividades propuestas en la plataforma “Sin Conflicto”, en el curso “Resolución de conflictos para un buen vivir”. Además, respondieron las encuestas diagnósticas y las de finalización del curso. También se tuvieron en cuenta las observaciones participantes y las entrevistas realizadas a los coordinadores y orientadoras de las instituciones.

Caso 1. Colegio Tomás Cipriano de Mosquera: Grado séptimo, Jornada Tarde

En el diagnóstico se realizó el análisis de los datos obtenidos a partir de la observación de las clases de dos profesores, la entrevista a la coordinadora y orientadora escolar y la encuesta diagnóstica a estudiantes del grupo. Estos instrumentos fueron aplicados con el propósito de identificar los aspectos y factores que inciden en los conflictos escolares y los procesos que se llevan a cabo en el Colegio Tomás Cipriano de Mosquera para la resolución de conflictos.

En las observaciones generales se muestra que los estudiantes ingresan a la institución corriendo por los pasillos, gritando y, en algunas ocasiones, se empujan y lastiman. En otras ocasiones juegan con balones en el corredor o la cancha y golpean a los demás, sin tener ninguna precaución, lo que en algunas ocasiones genera agresiones verbales o físicas.

En el registro de observación de la clase de Inglés se evidenció que los estudiantes no siguen las pautas dadas para el desarrollo de las actividades, continuamente se les llama la

atención: “muchachos, dejen de gritar y empujar a sus compañeros, ya que se pueden lastimar” (extracto de registro de observación). Además, no hay compromiso en todos para cumplir con el horario, y al momento que se les cuestiona se muestran desafiantes ante el profesor y compañeros, como se muestra en el siguiente aparte:

Un grupo de tres estudiantes, se presenta diez minutos tarde a la clase, el profesor se acerca a indagar por lo sucedido, uno de los estudiantes manifiesta: “no me di cuenta a qué hora bajaron mis compañeros del comedor”, un estudiante de los que se encontraban en el laboratorio de inglés dice “es mentira ustedes estaban jugando fútbol en el patio”, el estudiante se molesta y le grita a su compañero “no sea mentiroso”. Ante esta situación, el profesor trata de tranquilizar, les pide que ingresen y se ubiquen en su computador (extracto registro de observación, profesor 1).

Lo anterior se refuerza en la clase de Ética y Valores, donde algunos estudiantes se muestran desatentos, dispersos, irrespetuosos entre ellos y no son receptivos a las orientaciones dadas por el profesor, lo que genera que se llame la atención continuamente.

Las interrupciones de las clases por los llamados de atención frente al comportamiento de los estudiantes afectan también el desarrollo y avance en las temáticas propuestas, porque es más el tiempo que se dedica a solucionar las diferencias entre los chicos que a impartir la clase.

Además de las observaciones, se llevó a cabo una encuesta donde las preguntas se encontraban direccionadas a dar respuestas a las categorías de investigación propuestas y se tuvieron en cuenta las observaciones participantes de profesores que colaboraron con el proceso y con los registros de la plataforma virtual educativa. Encuesta que arrojó los siguientes resultados:

CATEGORÍA: Factores o aspectos que generan conflictos

La encuesta aplicada a la muestra de grado séptimo (cuatro mujeres y un hombre), muestra que la mayoría de los estudiantes, cuando un compañero los ofende, deciden acudir a un superior. Muestra, igualmente, que la posición frente a una disputa es buscar ayuda en una

persona adulta, sin darse cuenta de que entre ellos pueden negociar y encontrar estrategias para solucionar sus desacuerdos, de los cuales se deja constancia tanto en las observaciones como en los registros oficiales de la institución, incluyendo el observador del estudiante.

En la siguiente gráfica se evidencia que ante la pregunta: Cuándo un compañero(a) te ofende, ¿Qué haces? La mayoría de los educandos (55 %), responden que se quejan ante un superior, lo que afirma lo registrado en el observador del estudiante. También es posible determinar que, una reacción común es contestar de mala manera, lo cual es un factor que genera conflictos.

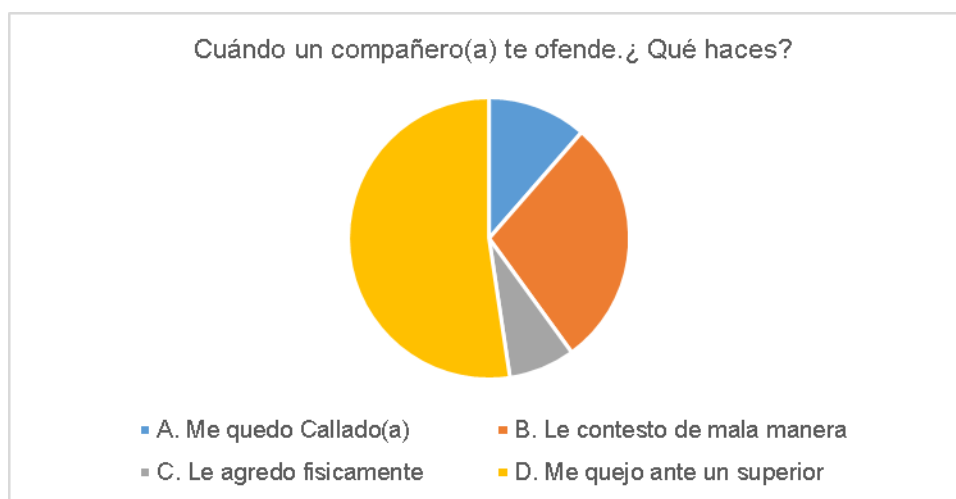


Ilustración 2 Respuesta a la pregunta: Cuando un compañero(a) te ofende. ¿Qué haces?

En la siguiente grafica es posible ver que, para los estudiantes del grado sexto, los factores que más generan conflicto se relacionan con la agresión verbal, incluyendo el irrespeto, las mentiras, los apodos, la burla y no hacer lo que el otro quiere. Lo que en la mayoría de los casos desencadena la agresión física.



Ilustración 3 . Respuesta a la pregunta: ¿Cuál es la razón que genera mayor conflicto entre los compañeros?

CATEGORIA: Resolución de conflictos

Los estudiantes manifestaron que la resolución de conflictos consiste en llegar a un acuerdo, lo que muestra que conocen la estrategia, aunque en su diario vivir, no la practican, tal como sucede en el siguiente caso: “la estudiante empieza a molestar a su compañero y éste le dice que no lo fastidie más, sin embargo ésta continúa hasta que él decide lanzarle un esfero golpeándola en el rostro” (observación de clase N° 7).

Esta categoría se analizó a la luz de la pregunta: ¿Qué entiende por resolución de conflictos? Los estudiantes afirman que cuando se presenta un inconveniente, acuden a la coordinación de convivencia, avisan al docente con que se encuentran en ese momento o hablan con los padres de familia, tal como se puede observar en la siguiente gráfica:

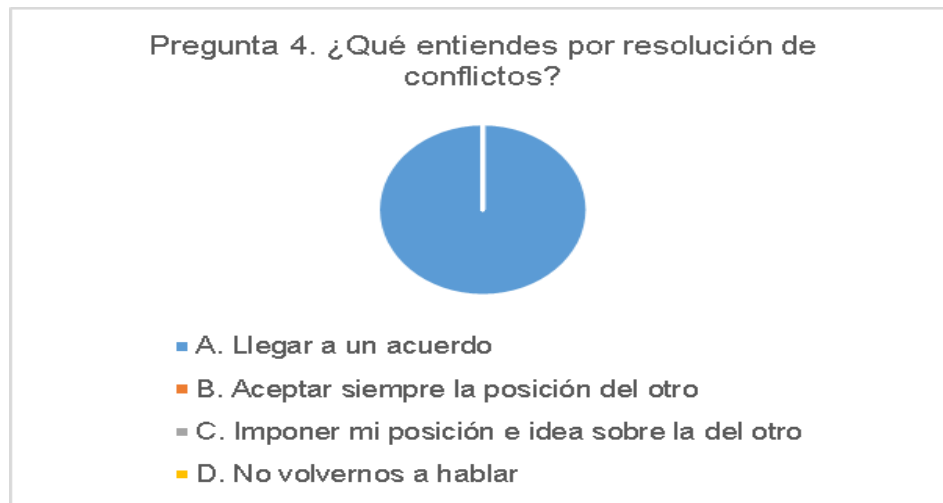


Ilustración 4 Respuesta a la pregunta: ¿Qué entiendes por resolución de conflictos?

Al interrogar sobre lo que entienden por conflicto, los estudiantes consideran que es un problema grave: una pelea, ser grosero, un desacuerdo. Consideraron, igualmente, en que los conflictos son malos porque pueden afectar su salud al causarse un daño entre sí. Así mismo, reconocen que hay otras formas de resolver los problemas: una forma de solucionar problemas es el diálogo y recibiendo consejos de los mayores. Por último, consideran que el apoyo psicológico también es una manera adecuada para abordar los conflictos.

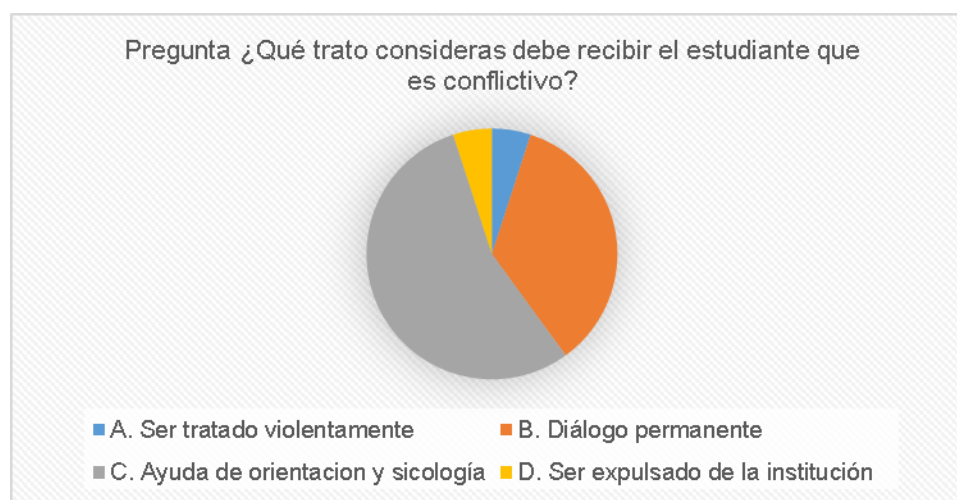


Ilustración 5 . Respuesta a la pregunta: ¿Qué trato considera debe recibir el estudiante que es conflictivo?

En las entrevistas realizadas a la Coordinadora de convivencia y orientadora de la institución, también se evidencia el conflicto entre estudiantes como un problema: “un conflicto es maltrato entre compañeros” (extracto entrevista orientadora), y la coordinadora menciona que el conflicto es “agresiones físicas y verbales por rumores, chismes, conflictos por parejas” (extracto entrevista Coordinadora).

Teniendo en cuenta las opiniones anteriores, se hizo evidente la necesidad de trabajar en la resignificación y solución del conflicto con los estudiantes, buscando que el conflicto fuese visto como una oportunidad de cambio y crecimiento personal y social (Jares, 2006).

CATEGORÍA: Plataforma educativa

En la encuesta diagnóstica, relacionada con el uso de las TIC, las preguntas propuestas se encuentran vinculadas a la categoría de Plataforma educativa.

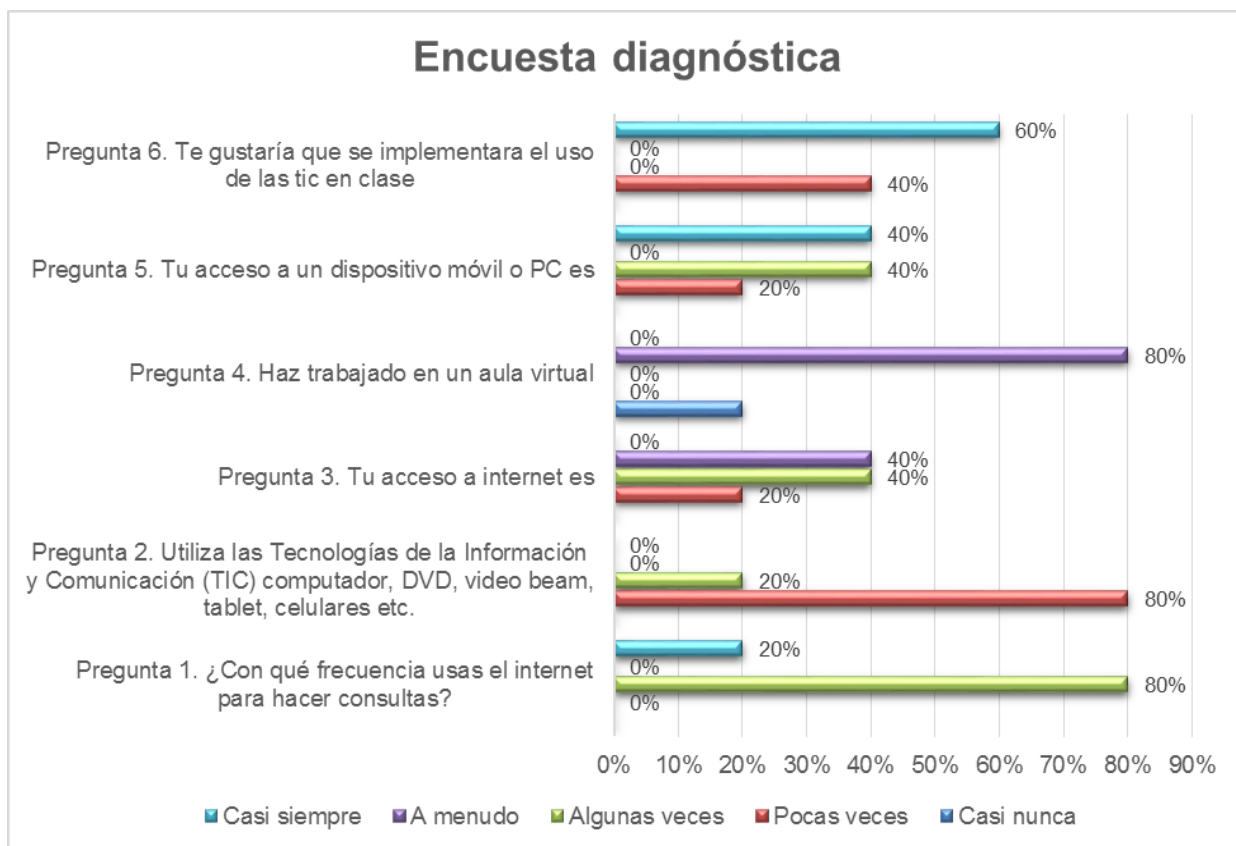


Ilustración 6 Encuesta diagnóstica. Fuente: elaboración propia.

En las mismas podemos apreciar que a diferencia de lo pensado, no todos los estudiantes tienen acceso a internet de manera constante. Ellos manifiestan haber trabajado en un aula virtual, lo cual posteriormente se verifica con el profesor de la asignatura de Biología, quien efectivamente desarrolló unas actividades a través de la plataforma Moodle con éste grupo de estudiantes. Lo cual es positivo en el momento de explicar a los chicos el uso y manejo de la plataforma “Sin conflicto”.

Referente a la implementación de la plataforma, se acordó la categoría Plataforma Educativa con las variables de Accesibilidad y Actitud frente a la Plataforma Moodle. Con relación a la primera variable de Accesibilidad, se dieron algunas dificultades, pues el aula de informática, donde se implementó la plataforma, tiene solo veinte computadores, razón por la cual los estudiantes debieron trabajar por parejas, organizados alfabéticamente, situación que incomodó a algunos estudiantes, que tenían que esperar a que sus compañeros terminara la actividad para poder ingresar.

Un aspecto que facilitó la implementación de la plataforma fue el hecho de que los estudiantes de grado séptimo ya habían realizado actividades en la plataforma Moodle con el profesor de Biología, experiencia que ayudó en este proceso.

Por otro lado, la conectividad fue un elemento esencial, ya que el acceso a la plataforma requiere de conexión a Internet, que en algunas ocasiones no fue posible, motivo por el cual los estudiantes debieron realizar las actividades en casa. Muchos de ellos cumplieron responsablemente con el desarrollo de las actividades, mientras que otros mencionaron que no poseían Internet en casa, esto hizo que se atrasaran en las actividades y se desmotivaran, pues los estudiantes siempre manifestaron que les gustaba trabajar en el aula de informática.

Inicialmente, la actitud de los estudiantes frente a la plataforma fue de mucha motivación: la participación en las primeras actividades fue bastante activa, pues llamaron su atención por el tema tratado y por el manejo y desarrollo del mismo. En el transcurso del proyecto se observa que la participación decae, y al preguntarles por la causa de esto

comentan: “es mejor trabajar aquí y compartir las dudas y aportes en el grupo, en casa se dificulta por el acceso a Internet”.

La plataforma educativa es un recurso tecnológico innovador que genera un aprendizaje colaborativo y favorece el proceso académico y convivencial de los estudiantes, siempre y cuando se desarrollen las actividades en forma concienzuda y teniendo en cuenta los objetivos de las mismas.

Caso 2. Colegio Charry IED: Grado séptimo, Jornada Mañana

El análisis inicia retomando las observaciones generales, en las que se señala: “y en ese trajín se evidencia como los más chicos se empujan, juegan con el balón en los pasillos y escaleras y gritan desesperadamente para que sus compañeros no los cojan o no les peguen, pegarse parece ser un juego tanto para ellos como para ellas”, situación en la que se describen actitudes de agresión física que suelen tomar la forma de pelea, agresión con algún objeto o, simplemente, un daño físico sin importancia aparente (Cfr. Fernández, 1999).

Se observó que, “al terminar el descanso el patio queda completamente sucio, los baños con las llaves abiertas y del mismo modo que salieron con gritos y empujones ingresan al aula” (Extracto de observación general). Al realizar observaciones en una clase particular cabe destacar: “Los niños y niñas ingresan al salón sobre las 8:30 con gran algarabía y desorden, unos se empujan con otros, se pegan patadas y manazos sin distinguir género ni tamaño”, “Al fondo de la gritería se escucha reiteradamente expresiones como: “Yepes, no moleste”, “Lobo, no joda”, “Gamboa... Al cabo de un rato sube la coordinadora, quien ingresa gritando que se sienten, les llama la atención por no saberse comportar, recibe las respectivas quejas de sus compañeros y compañeras frente a Yepes, Lobo y otros que no entiendo bien, dicen que Yepes le quito la cartuchera, les escondió la maleta, les quito los esferos etc... los estudiantes se disponen a salir a descanso, de la misma manera agresiva en que ingresaron, con empujones, tirando las mesas para abrirse paso” (Extractos observaciones de clase N°1) .

En estas descripciones se puede evidenciar que este se ha convertido en un espacio en donde las agresiones conllevan a generar conflictos y, por ende, resulta necesario buscar estrategias de solución efectivas.

CATEGORÍA: Factores y/o aspectos que generan conflictos

Al revisar los extractos de las observaciones de clases de algunos docentes se constata que es común para los estudiantes tratarse de forma agresiva, tanto verbal como físicamente. Pareciera que esto hace parte de su diario vivir. Esto llevó a determinar una primer categoría de investigación: factores y/o aspectos que generan conflictos, donde se consideran variables como agresión verbal, agresión física y antivalores.

Al revisar las encuestas diagnóstico aplicadas a los estudiantes del grupo focal, se encuentra que la razón que genera mayor conflicto en el aula es la agresión verbal: la mayoría de los estudiantes recurren a contestar de mala manera ante una ofensa, lo cual generalmente desencadena una agresión verbal evidenciada en insultos (groserías), difamación, críticas negativas. Esto se confirma con los resultados de la pregunta: ¿Cuál es la razón que genera mayor conflicto entre los compañeros? En donde el 65 % de los estudiantes afirmaron que la razón es la agresión verbal y el 35 % restante indican que la agresión física, tal como se muestra en la siguiente gráfica:



Ilustración 7. Respuesta a la pregunta: ¿Cuál es la razón que genera mayor conflicto entre los compañeros?

Lo anterior nos lleva a pensar que la comunicación no asertiva puede ser una de las causas de la situación mencionada. La agresión verbal se hace evidente en cada una de las observaciones realizadas en el contexto general de la institución, incluyendo las clases. Los estudiantes manifiestan: “yo he tenido dificultades con compañeras de otro curso por chismes” (intervención de una estudiante en la actividad N° 2, registro de observación), “lo que pasa es que uno está sano y llegan a decirle cosas a tratarle mal la mamá y cosas así y ... pues uno también se tiene que defender” (intervención de un estudiante actividad N° 2, registro de observación). Estas intervenciones y las respuestas de la encuesta aplicada, permiten evidenciar que, efectivamente la agresión verbal es la generadora de mayor conflictividad. La agresión verbal es entendida como: “amenazas, insultos, motes y expresiones dañinas, esta es sin duda la más repetida y visceral” (Fernández, 1999), y en múltiples ocasiones lleva a los estudiantes hasta la agresión física, la cual puede tomar forma de pelea, agresión con algún objeto o solamente un daño físico sin importancia aparente (golpes, empujones, dañar pertenencias, etc)

Tal como se indicó líneas atrás, durante el desarrollo de la presente investigación se observaron agresiones físicas: “manazos”, empujones, agresiones con maletas, cartucheras, cartulinas, etc. En algunas de las observaciones se registro que: “los estudiantes ingresan a clase empujandose”, “se dan patadas, tiran los pupitres, etcétera”, lo cual también nos lleva a pensar que si el contexto se percibe como agresivo y desorganizado, se termina por condicionar el actuar de los chicos, quienes terminan por ver las agresiones como algo natural, como se muestra en la siguiente gráfica:

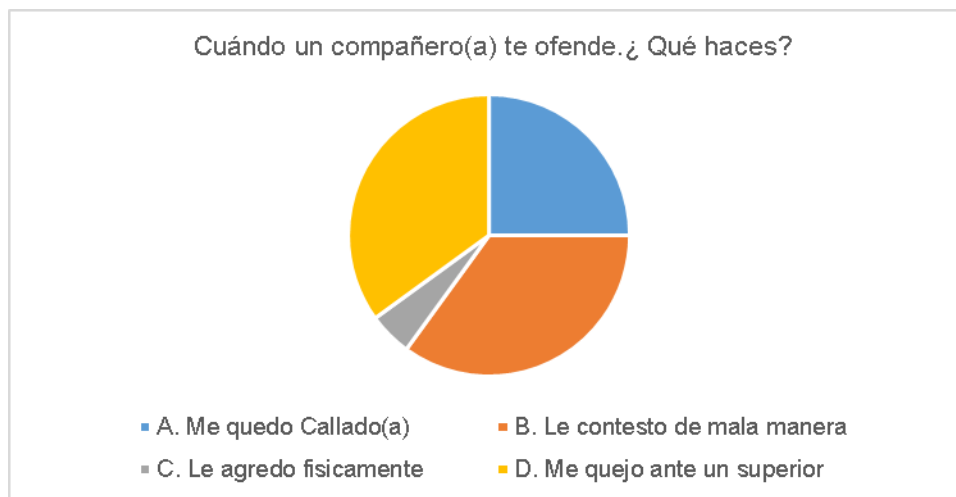


Ilustración 8 . Respuesta a la pregunta: Cuándo un compañero(a) te ofende. ¿ Qué haces?

CATEGORÍA: Resolución de conflictos

Al indagar a los estudiantes sobre la forma adecuada en que se deben afrontar los conflictos, contestaron que el diálogo permanente para llegar a un acuerdo, aunque en la realidad esto no se evidencia. Pareciera, entonces, que sus respuestas se encuentran condicionadas por lo que ellos creen que el profesor quiere escuchar. De hecho, en el desarrollo de la actividad N° 3 se registra que: “en algunos momentos ha sentido que sus compañeros no lo quieren, pero que hablando y mejorando su forma de actuar eso ha mejorado” (*sic.*). Otro de los compañeros hace su aporte diciendo que: “cree que en el colegio las cosas se arreglan hablando” (registro de participación en el foro de la plataforma), pero en la cotidianidad se siguen evidenciando las conductas de agresión.

Frente a la pregunta sobre qué se entiende por resolución de conflictos, la mayoría de ellos considera que la resolución de conflictos significa llegar a un acuerdo, mientras que un porcentaje menor considera que la resolución significa no volverse a hablar, lo cual también se encuentra directamente relacionado con la percepción que tienen los estudiantes sobre el conflicto, para ellos éste es sinónimo de peleas, discusiones, golpes y problemas,

concepción que se debe reemplazar por una más constructiva, como la que ofrece Xesús Jares (2006): "... un proceso natural, necesario y potencialmente positivo para las personas y grupos sociales" (p ,256). Solo bajo esta forma de entender los conflictos, resulta posible mejorar las estrategias para resolverlos, por ejemplo, el docente generalmente procede a gritar y subir el tono de su voz para que los estudiantes presten atención o para disolver una discusión y llamar al orden: "ingresa la coordinadora gritando...y amenazándoles si no se portan bien" (observación de clase), lo cual aparentemente los pone en orden, pero tan pronto ella sale del aula se presenta nuevamente la misma situación, esto permite concluir que gritos y amenazas no son las formas adecuadas de resolver un conflicto.

En las siguientes gráficas se representa lo que entienden los estudiantes por conflicto y la manera en que lo abordan, tal y como se explicó en el apartado anterior:

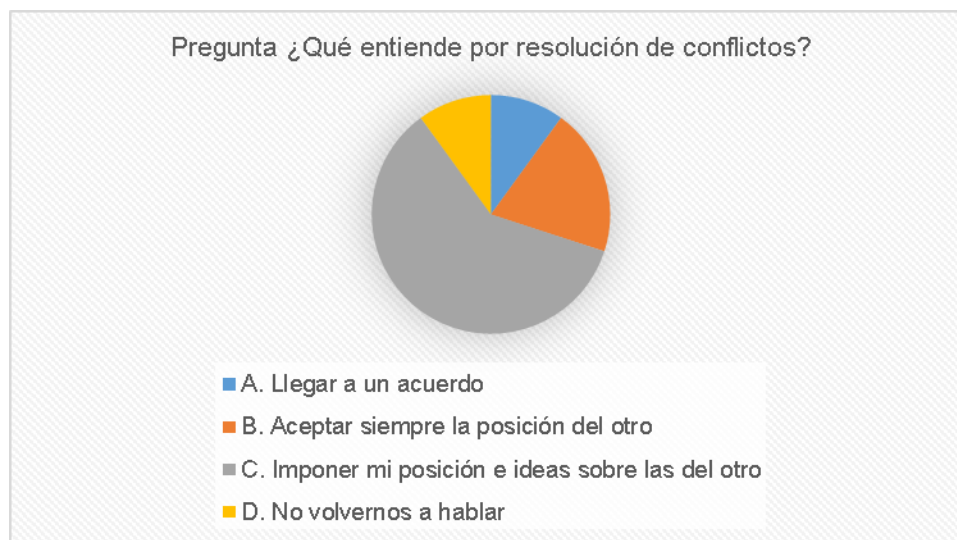


Ilustración 9 Respuesta a la pregunta: ¿Qué entiende por resolución de conflictos?

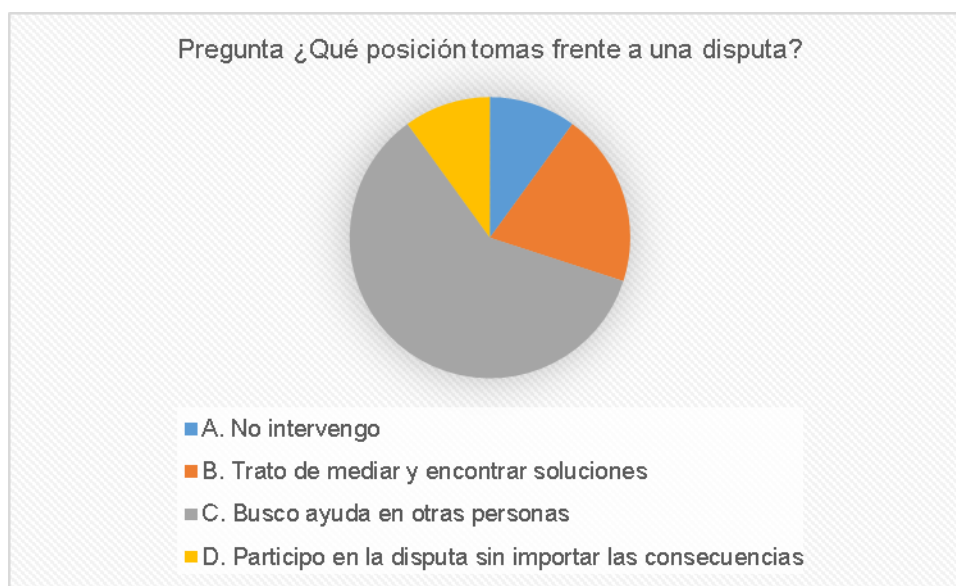


Ilustración 10 Respuesta a la pregunta: ¿Qué entiende por resolución de conflictos?

En un segundo momento se diseña e implementa la LMS (Sin conflicto), en donde se plantean siete actividades encaminadas a mostrar y fortalecer en los estudiantes algunos elementos necesarios que para el grupo investigador se definieron como categorías: **definición de conflicto, técnicas de resolución** (comunicación, manejo de las emociones, pensamiento lateral) y algunos procedimientos alternativos de resolución de conflictos (mediación, negociación, conciliación), elementos necesarios para abordar, de manera adecuada, los conflictos y buscar su resignificación, pues se evidenció que para la totalidad de los estudiantes el conflicto es un problema: “un conflicto es un problema, es cuando una persona pelea con otra por algo o alguien” (Extracto observación de clase N° 4). Incluso, la orientadora y la coordinadora del colegio evidencian el conflicto como una dificultad: “el conflicto es el enfrentamiento que se da entre dos o más por diferencias en sus posiciones o simplemente por falta de tolerancia, en el colegio se presenta constantemente este problema” (extracto entrevista orientadora).

La coordinadora, por su parte, opina que: “los cursos en donde más problemas y conflictos se presentan es en el ciclo 3, es decir, 5°, 6° y 7°, tal vez es por la edad, son chicos bastante problemáticos” (extracto entrevista coordinadora), teniendo en cuenta éstas apreciaciones se evidencia la necesidad de trabajar en la re-significación de conflicto, no solo en los estudiantes, sino en las personas encargadas de dar soluciones a los conflictos entre

estudiantes en las instancias superiores. El conflicto debe ser visto como una oportunidad de cambio y crecimiento personal y social (Jares 2006), y esto cobra importancia en el momento histórico por el que atraviesa el país, en donde se empieza a hablar de una sociedad en posconflicto.

CATEGORIA : Plataforma Educativa

Frente al proceso de implementación de la plataforma, se determinó la categoría **plataforma educativa** con las variables de **accesibilidad y actitud frente a la plataforma Moodle**. Cabe mencionar, en relación con la primer variable –accesibilidad– que se presentaron dificultades de orden técnico: la clases para implementar la plataforma se desarrollaron en un aula de informática bastante deteriorada, en donde se encuentran 22 equipos, de los cuales funcionan perfectamente 15, lo cual generó enfrentamientos entre los estudiantes, pues ellos siempre querían un computador en buen estado, “al ingresar al salón los estudiantes se empujan y pasan casi unos encima de otros, en busca de un computador en buen estado” (fragmento observación de clase N° 2), situación ante la cual fue necesario asignar puestos fijos en cada clase y rotativos en la clase siguiente, en aras de posibilitar que todos los estudiantes trabajaran. Por otro lado, la conectividad fue un factor fundamental, pues el acceso a la plataforma necesariamente requiere de conexión a Internet, la cual en dos oportunidades no fue posible, haciendo que la actividades no se pudiesen desarrollar en el aula del colegio, sin embargo, esto sirvió para que los estudiantes asumieran, de forma autónoma, su trabajo, cumpliendo con una de las metas del aprendizaje colaborativo.

La institución cuenta con computadores para educar, pero desafortunadamente no cuenta con el espacio adecuado para su uso. En el desarrollo del tema 3 se hizo necesario trabajar con los computadores para educar, en donde: “los estudiantes colaboraron activamente con la instalación de los mismos, aunque la falta de enchufes y extensiones complicó el trabajo e hizo que el tiempo de trabajo en la plataforma se disminuyera notablemente” (observación clase N° 3), lo cual genera la oportunidad para realizar una crítica constructiva a la institución en aras de volver funcionales los recursos tecnológicos con los que se cuenta.

En cuanto a la actitud de los estudiantes frente a la plataforma, fue posible evidenciar el interés, y aunque pareciera que ellos ya todo lo saben frente al uso de las TIC, esta es una concepción errada, pues si bien es cierto, son hábiles en las redes sociales, existen elementos técnicos y de uso necesario –como los programas de Office– que no manejan muy bien, esto se detecta cuando se requiere hacer una actividad en Power Point y algunos dicen: “profe, ¿cómo se hace eso en ese power point, ¿cómo le pongo un dibujo? ¿Cómo escribo?” (extracto observación de clase N° 5), frente a lo cual surge la inquietud de por qué no se trabajan estos aspectos que resultan importantes y fundamentales en la formación académica de ésta nueva sociedad del conocimiento. Todo esto viene a poner un poco en entredicho la idea de que las nuevas generaciones *vienen con el chip incorporado*: “... haciendo evidente una brecha generacional acentuada por el dominio de las tecnologías. Desde este presupuesto los niños y niñas prácticamente no requerirían de un aprendizaje intencional sobre lo tecnológico, pues ellos son expresión, hijos de dichas tecnologías” (Ortiz & Quintana, 2004), ante esto se hace necesario explicar en cada actividad elementos básicos del Office para que los chicos puedan trabajar y desarrollar las actividades, lo cual exige un poco más de tiempo.

Los estudiantes, en su mayoría, demostraron interés, sin embargo algunos no se motivaron desde la primera clase: “no mostro interes alguno en las actividades propuestas, por lo que la mayoría del tiempo estuvo moletando a sus compañeros” (extracto observación de clase N° 1), pero este estudiante en particular si tiene habilidades con el manejo del computador y los programas de Office, así que se le eligió como asesor de los compañeros que presentaban algunas dificultades.

Al realizar la evaluación de la plataforma y esta propuesta de trabajo, los estudiantes coincidieron en expresar su agrado hacia el trabajo en este ambiente virtual de aprendizaje (AVA), se motivaron y comentaron que les gustaría que se hicieran trabajos así en otras asignaturas, con los correspondientes temas de las materias.

Caso 3. Colegio Charry IED: Grado séptimo. Jornada Tarde

Para la fase del diagnóstico en la investigación se realiza el análisis de los datos obtenidos a partir de la observación institucional de dos clases y las entrevistas al coordinador y orientadora escolar. También, se tiene en cuenta la encuesta diagnóstica a estudiantes del grupo focal. Estos instrumentos se aplicaron con la finalidad de identificar los aspectos y factores que inciden los conflictos escolares y los procesos que se implementan para la resolución de conflictos en el Colegio Charry IED, jornada de la tarde.

En las observaciones generales se realiza la siguiente descripción: al inicio de la jornada 12:30 p. m. se presenta mucho desorden, ya que no existe mayor control. Los estudiantes más grandes no dejan jugar a los pequeños en la única cancha que tiene el colegio, por lo que se presenta varios estudiantes golpeados con balones o por estar corriendo. Cuando algún docente no está, en los pasillos los estudiantes se ponen a jugar: “les quitan la maleta o alguna pertenencia a algún compañero para molestarlo y así hacer que los persigan por todo el colegio” registro de observación institucional. Es muy común que haya agresiones de tipo verbal tratándose mal mutuamente el agresor como el agredido” (observaciones entorno general).

También podemos apreciar la falta de respeto hacia los compañeros y los docentes, al menor descuido buscan la forma de generar indisciplina: “Mientras revisa la tarea cuatro estudiantes se ponen a molestar y se tiran mutuamente los útiles. La profesora les llama la atención pero no le hacen caso, por lo que se ve obligada a dirigirse a ese grupo y le advierte que les hará anotación en el observador del estudiante” (observación de clase 01)

En la encuesta diagnóstica realizada al grupo focal de Colegio Charry, jornada tarde, de acuerdo a las categorías determinadas para la presente investigación, encontramos los siguientes resultados:

Al realizar la pregunta ¿Qué posición tomas frente a una disputa?, 2 estudiantes prefieren no intervenir y otros 2 tratan de mediar y buscar una solución. Mientras que un único estudiante busca la ayuda de una tercera persona.

CATEGORÍA: Factores y/o aspectos que generan conflictos

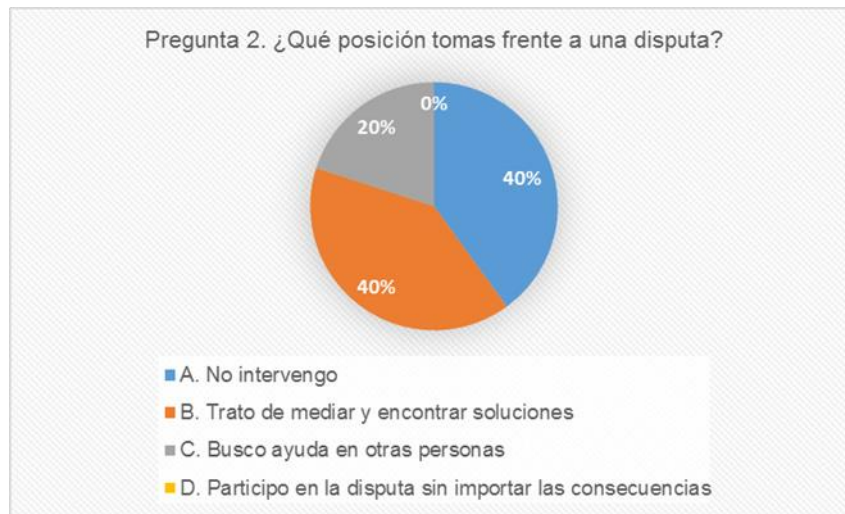


Ilustración 11. Respuesta a la pregunta ¿Qué posición toma frente a una disputa?

Para el análisis de esta categoría de factores y/o aspecto que generan conflictos, se tomaron en cuenta los siguientes instrumentos: encuesta diagnóstica, registro de observación y entrevista estructuradas a coordinación de convivencia y orientación escolar:

Pregunta 5 ¿cuál es la razón que genera mas conflicto?

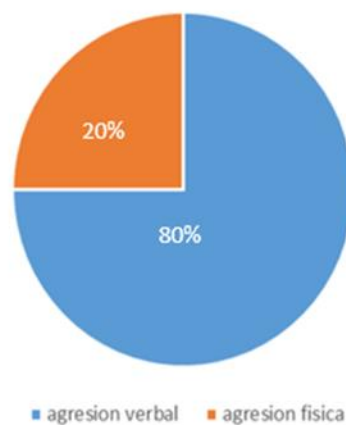


Ilustración 12. Respuesta a la pregunta ¿Cuál es la razón que genera más conflicto?

En esta categoría destacamos que las agresiones verbales son una fuente primaria para que se den los conflictos. En la encuesta diagnóstica, 4 estudiantes de 5 coinciden en que este es un factor determinante, esto se constata con el segmento de la entrevista al coordinador de la tarde quien afirma: “no hay comunicación asertiva” (informe de los problemas de convivencia en las aulas).

Los análisis sobre el *bullying* constatan que la agresión verbal (Gráfico 5) es una de las conductas que se realiza con mayor frecuencia (Orte Socías, 2001). En la entrevista a orientación escolar se recalcan los segmentos relacionados con “rivalidades” y “las murmuraciones o chismes entre compañeros”, durante la implementación en el foro de bienvenida se evidencia un interés general por que no haya peleas entre compañeros y exista una buena convivencia.

En la pregunta 1: cuándo un compañero te ofende ¿qué haces? Un 60% manifestó poner en conocimiento de un docente o del coordinador la situación. Esto comprueba que existe intención para dar soluciones a los diversos conflictos.

En la encuesta final se comprueba que la agresión física es una de las instancias que puede ser recurrente en aquellos casos donde la solución al conflicto haya agotado instancias como la intervención o mediación de un tercero. Lo que coincide con lo revelado en el informe del investigador Chau Enrique: existe más agresividad física en la población escolar que se ubica en los estratos socioeconómicos más bajos y en los contextos sociales donde existe mucha violencia (Cfr. Chau, 2002). Esto lo confirmamos en los observadores de los estudiantes, donde se justifican la agresión como respuesta a una ofensa previa o se anifiesta que tan solo se estaba “jugando” o que “fue sin culpa”:

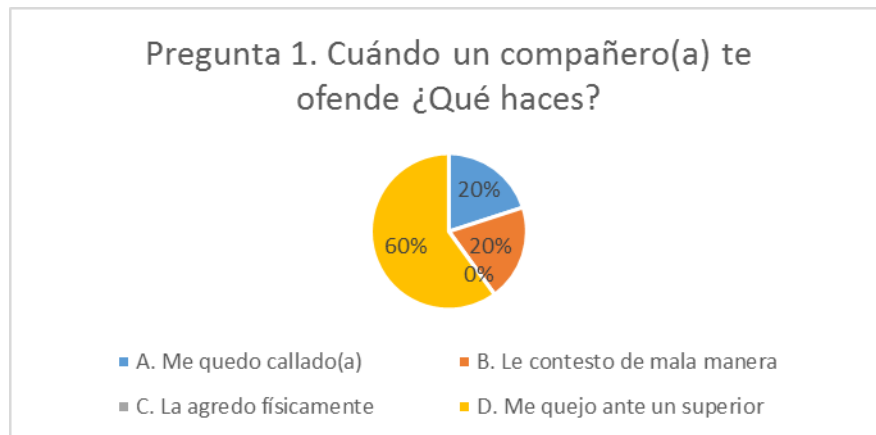
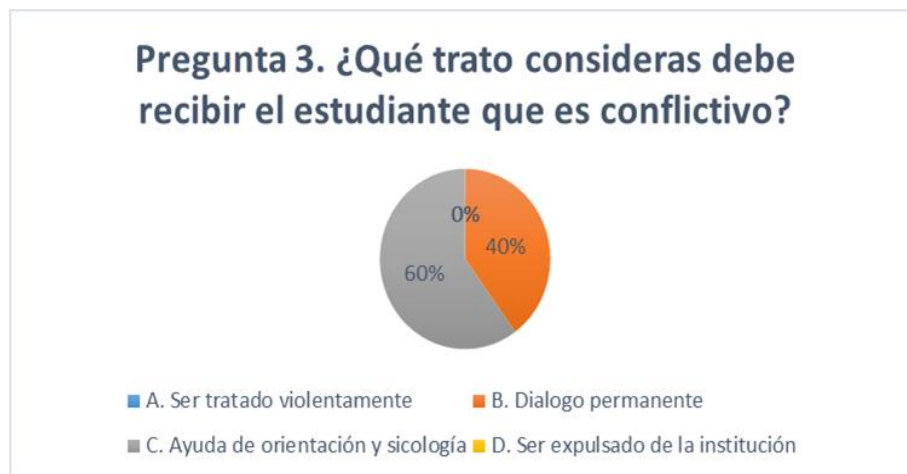


Ilustración 13 Qué haces cuando un compañero te ofende

Con la descripción anterior comprobamos que la agresión verbal y física es el principal factores que genera conflictos. En los registro de observación de los estudiantes se demuestra que los estudiante se agreden porque el uno ofendió al otro de manera verbal. Se observa la falta de respeto por el otro, es constante que entre ellos pretendan molestar a algún compañero desencadenando de esta manera indisciplina al interior de las aulas de clase (observación institucional).



Gráfica 13 Ilustración 14 Trato que deben recibir los estudiantes conflictivos

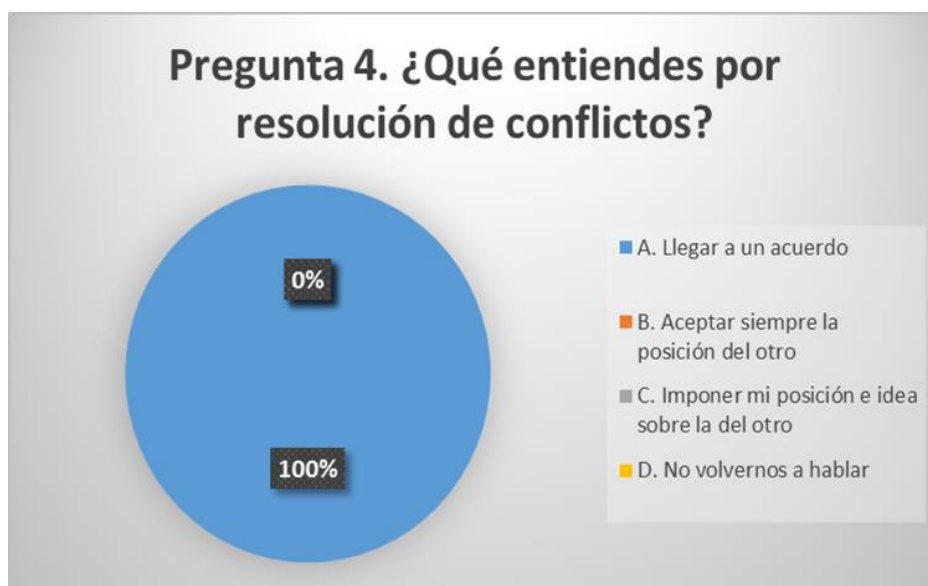


Ilustración 15 *Qué entiendes por resolución de conflictos* Gráfica 14

En esta categoría Resolución de conflictos usamos las siguientes herramientas registro de observación, encuesta y entrevista estructurada.

Se comprueba que los estudiantes ante un determinado conflicto busca la manera de solucionarlo teniendo en cuenta lo postulado en el manual de convivencia ante esto el coordinador contesto “Se habla con los involucrados buscando las razones que tuvieron para darse el conflicto” en la encuesta final todos los estudiantes del grupo focal reitera que el dialogo es una de las instancias más importantes para la solución de conflictos. En la fase de sensibilización de la plataforma “Sin conflicto” se puede apreciar que hay una iniciativa muy marcada en propiciar una buena convivencia fundamentada en los lazos de amistad (observación extraída del foro de participación de Sin conflicto).

A partir de esta encuesta se puede afirmar que los estudiantes, ante los conflictos buscan la manera de confrontarlos, ya sea por medio de un proceso de convivencia, en este caso que medie o intervenga un superior. Proponen, la mayoría, que haya por lo menos una mediación, por decirlo de otra manera, no son indiferentes ante el conflicto.

A la pregunta ¿Cuál es la razón que genera mayor conflicto entre los compañeros?, los estudiantes mencionan que las ofensas los apodos, *el bullying*. Y un solo estudiante contesto que la agresión física. Ante una diferencia con un compañero se observa que recurren a la

agresión verbal, colocándole apodosos o insultándolos con groserías; otros se pelean sin que haya alguna mediación (observación actividad 3, implementación).

En la fase de implementación con las actividades propuesta en la plataforma se logró sensibilización frente al acoso escolar (registro de observación). Se debe resaltar el hecho de que el uso de una plataforma permite a los estudiantes comunicarse y expresar sus sentimientos y pensamientos. Ante los conflictos propuestos de manera hipotética se comprueba que los estudiantes están en capacidad de mediar y solucionar sus diferencias recurriendo a instancia como el dialogo: “seamos amigas y no peliemos” (transcripción actividad de las tres amigas, donde se solicitaba que colocaran un final a una historia, registro de actividades 5 y 6).

Los ambientes virtuales de aprendizaje contribuyen a un constructo social más integrante. Un aspecto que se debe tener en cuenta consiste en que, cuando se agreden físicamente, tratan de desvirtuar el conflicto diciendo que estaban jugando, para que no les citen a los padres o acudientes: “Se hacen compromisos y anotaciones en el observador de los estudiantes. Si en esta instancia no hay una solución se procede a llamar a los padres” (entrevista al coordinador de convivencia).

En cuanto a la variable de conciliación, se concluye que los espacios de mediación y conciliación son importantes en la resolución de conflictos. Las TIC contribuyen a que en las instituciones escolares se propicie más integración y se fomente el respeto por el otro. Además, se confirma que los estudiantes toman como referente en la solución de conflictos a un superior jerárquico, acuden al dialogo conciliatorio, y otros para evitar la citación de padres o la suspensión acuerdan finalizar su diferencia. En este aspecto se debe tener en cuenta que estas iniciativas debe atender a elementos como reparación, reconciliación y resolución (Torrego Seijo, 2008).

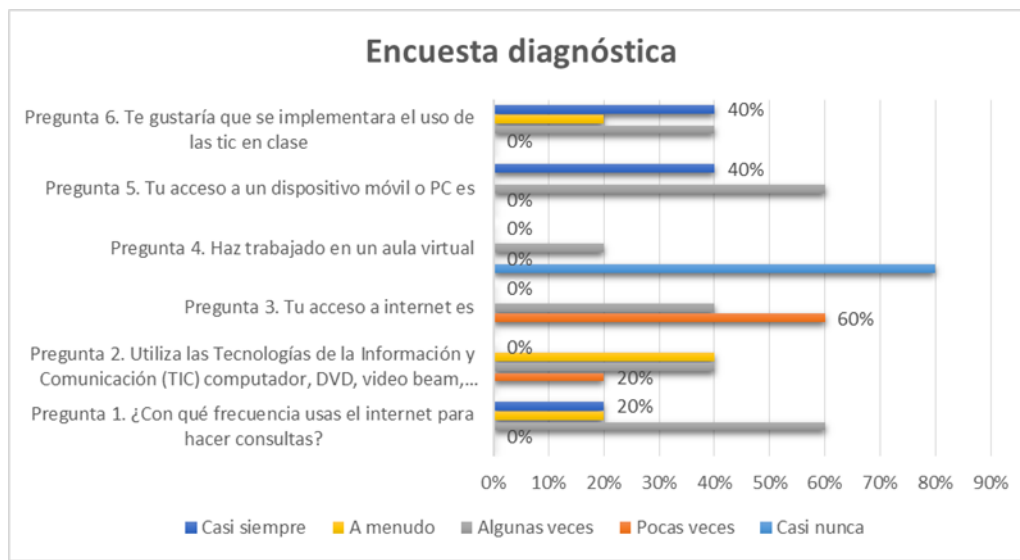


Ilustración 16 Encuesta diagnóstica

En esta categoría, para Plataforma virtual, en el análisis contamos con herramientas como encuesta inicial, registro de observador y encuesta final. Además, contamos con dos variables de accesibilidad y actitud frente a la plataforma.

Para la implementación del proyecto, se utilizó la plataforma Moodle, con el diseño de 7 actividades que en principio se presupuestaron para una ejecución de ocho semanas: en la sección de bienvenida se evidenció el interés y se constataron las destrezas que tiene los estudiantes en el uso de las TIC (registro de observación N° 1). En este sentido, se puede concluir que se requieren una serie de cambios, tanto en lo actitudinal como en lo axiológico, para que haya un impacto de las TIC en el ámbito social (Rueda y Quintana, 2013).

En el desarrollo de las demás actividades se observó la pérdida de interés o motivación, ya que muy pocos estudiantes del grupo focal tenían computador y acceso a Internet en sus casas. En el registro de observación, actividad 3 y 4, se evidencia esto: “el profesor y algunos estudiantes me comunicaron que no había internet”. Se intentó resolver esta dificultad, para ello, tres veces se trabajó en la sala de informática, en la última no fue posible, ya que no se podía ingresar a Internet. Ante esta situación, se imprimieron las actividades para que las desarrollarán en clase. De esto concluimos que las competencias o destrezas en el uso de las TIC deben estar acompañadas del docente, para orientar de manera efectiva el trabajo de la plataforma (Sunkel, 2006).

En relación con la variable de accesibilidad, constatamos en la encuesta diagnóstica, que el deseo de que haya una ampliación del trabajo en el aula virtual –pregunta tres–, contrasta con lo expresado en la encuesta final, donde se ratifica que el uso de la plataforma fue positivo.

En relación con la pregunta 6, se evidencia, tal como señala Sunkel, una desigualdad con aquellos países desarrollados que cuentan con los recursos tecnológicos suficientes (Sunkel, 2006), de lo que se infiere que, en vez de haber una adscripción a las TIC, existe una exclusión que se vuelve un factor determinante para dilatar los procesos de tecnologización en el ámbito educativo (p.14).

De lo anterior se concluye que la incorporación de las TIC en el sistema educativo debe estar respaldada y soportada por los recursos tecnológicos, políticas educativas y cambios en el paradigma pedagógico. Si bien, el trabajo colaborativo y las actividades en línea coadyuvan a mejorar nuestras relaciones, es importante fomentar una cultura digital. En la Institución Educativa Charry existen los recursos para que este propósito se lleve a cabo, pero no es suficientes. La implementación de las TIC requiere de unos ajustes significativos al PEI.

Hacia un solo análisis por categorías

A continuación se presenta una tabla con el análisis de las categorías propuestas a lo largo del desarrollo de la presente investigación; se plantea un análisis del diagnóstico, la implementación y las conclusiones, teniendo en cuenta lo registrado y observado en cada uno de los casos propuestos:

Tabla 3 Categorías integradas

CATEGORÍA	RASGOS COMUNES
-----------	----------------

Factores que generan conflicto	<p>Diagnóstico: Realizada la encuesta inicial, se identifica que los estudiantes reconocen la agresión verbal y física como la principal causa de los conflictos. En concordancia con lo anterior, en la entrevista estructurada al coordinador(a) se constata que los estudiantes se agreden constantemente de forma verbal, lo cual la mayoría de veces se desencadena en agresión física.</p> <p>Implementación: En las actividades realizadas en el foro de bienvenida en la plataforma “Sin conflicto”, se evidencia una preocupación para que en el curso exista una relación más armoniosa. La mayoría de los estudiantes quieren que no haya peleas, que entre los compañeros no se traten mal ni con palabras ni con golpes.</p> <p>Conclusión: Los comentarios descalificativos y chismes siguen generando conflictos en algunos casos. Sin embargo, la mayoría han iniciado un proceso para evitar que aspectos se conviertan en un problema.</p> <p>Instrumentos: Encuesta, entrevista estructurada, observación de aula, observador del estudiante y participación en la plataforma “Sin conflicto”.</p>
Resolución de conflicto	<p>Diagnóstico: Los estudiantes consideran que la forma de solucionar sus conflictos es por medio del diálogo, sin embargo lo que se evidencia es que ellos solucionan sus dificultades a través de agresiones verbales y físicas.</p> <p>Los estudiantes consideran el conflicto como algo negativo que se da entre los compañeros.</p> <p>Implementación: Durante la implementación, en el desarrollo de las actividades en la plataforma “Sin conflicto”, los estudiantes participan de manera activa, se acercan a las diferentes estrategias de resolución de conflictos planteadas a través de las actividades propuestas.</p>

	<p>Conclusión: Se evidencia un cambio en la actitud de la mayoría de los estudiantes, se interiorizó la idea de que los conflictos se deben solucionar a partir del diálogo, acudiendo a la mediación de un tercero (docente), y que además deben encontrar un aporte positivo del conflicto, empezando por evidenciar que el conflicto es algo normal entre las personas y que se debe ver como una oportunidad para mejorar y crecer individual y colectivamente.</p> <p>Instrumentos: Encuesta, observación de aula y participación en la plataforma “Sin conflicto”.</p>
Plataforma educativa	<p>Diagnóstico: Los estudiantes indicaron no tener acceso a Internet de manera constante en sus hogares, sin embargo todos cuentan con dispositivos móviles.</p> <p>Mencionan nunca haber trabajado en un Ambiente Virtual de Aprendizaje (AVA), en este caso la LMS “Sin conflicto”, ante la cual los educandos se sienten motivados.</p> <p>Implementación: Durante el tiempo de implementación los estudiantes aprenden rápidamente el manejo de la plataforma. En algunas actividades se presentan dificultades cuando tienen que realizar actividades con algún programa de Office.</p> <p>Se presentaron dificultades de conectividad a Internet y daños en los equipos, lo cual dificultó el desarrollo de las actividades tal y como se había propuesto inicialmente.</p> <p>Conclusión: los jóvenes tienen competencias tecnológicas bajas y han tenido pocas experiencias creativas y expresivas al usar los computadores, a pesar de tener cursos de informática. Por ello, la escuela debe ser un escenario para potencializar estos aspectos.</p> <p>Instrumentos: Encuesta, observación de aula y participación en la plataforma “Sin conflicto”.</p>

Análisis por objetivos

Los insumos para llevar a cabo este análisis fueron capturados a través de los siguientes instrumentos: encuesta diagnóstica, encuesta final, observación institucional y observación participante de clases, entrevistas estructuradas a orientación y convivencia escolar, y observador de los estudiantes.

El primer objetivo específico de la investigación consistió en Identificar en la población educativa de grado séptimo de las Instituciones Educativas Distritales Charry y Tomás Cipriano de Mosquera, los factores y/o aspectos que están presentes en los conflictos en el aula, para lo cual se utilizaron los registros de observación de las clases y del contexto general de la Institución, los que permitieron identificar factores y aspectos que generan conflicto en el aula, tales como la agresión verbal y la agresión física:

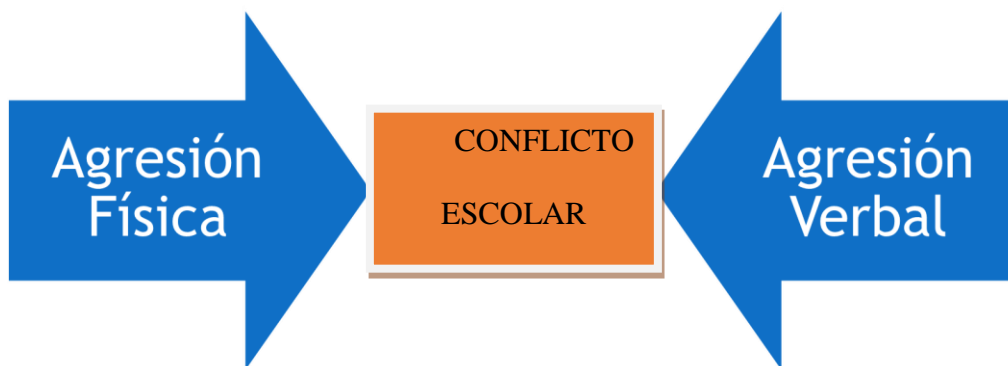


Ilustración 17 Conflicto escolar

En las instituciones educativas Charry y Tomás Cipriano de Mosquera la agresión verbal resulta ser generalizada en los estudiantes de grado séptimo, en gran medida esto se explica por las características del desarrollo propio de los jóvenes, que se encuentran entre los 11 y 13 años de edad, y están consolidando su identidad mientras buscan aceptación por parte de sus compañeros: consideran que siendo los malos, agresivos y bravos serán más aceptados y queridos, pues en esta edad son muy susceptibles a las presiones para actuar de acuerdo con los pares, teniendo el grupo una centralidad cada vez mayor, ya que es allí donde descubren sus aptitudes, sus cualidades y su valor como personas, lo que les permite desarrollo su

autoconcepto y su autoestima, tema en el cual las opiniones de sus compañeros van a tener un peso significativo (Gobierno de Navarra. Departamento de Educación, 2016).

Los motivos por los que los estudiantes agreden, física o verbalmente, radican en que son provocados o buscan defenderse de agresiones previas. Las niñas dicen ser menos agredidas que los niños, pero si agreden más verbalmente en relación con los hombres. Los chicos intimidan o maltratan a un compañero porque los provocan, por imitación, e incluso, porque consideran a sus compañeros débiles o distintos.

Para los estudiantes, la violencia es agresión, física, verbal o psicológica. También evidenciamos que es consecuencia de no controlar los impulsos y una forma de darse a respetar. Es en este apartado donde cobran importancia las **categorías emergentes**, que determinamos en la categoría **de factores y/o aspectos** que generan conflictos: crítica negativa, difamación, insultos (groserías), comunicación no asertiva, golpes, agresión con elementos, y antivalores (irrespeto, intolerancia, mentiras, egoísmo, envidia). Aspectos que generan conflictos casi a diario en las instituciones educativas. Por ello, se plantearon actividades encaminadas a trabajar el reconocimiento de los sentimientos negativos y el control de las emociones, como pasos necesarios para resolver los conflictos de manera adecuada (Tema 3).

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://sinconflicto.gnomio.com/course/view.php?id=2>. The page title is 'Sinconflicto' and the user is logged in as 'Admin User'. The main content area is titled 'Tema 3' and features a blue banner with the text 'Emociones y sentimientos' in orange. Below the banner is a 3x3 grid of nine colorful emotion icons: a yellow smiley face, a red angry face, a yellow sad face, a yellow face with a blue tongue sticking out, a white face with black eyes, a green face with a black tongue sticking out, a yellow face with a black tongue sticking out, a red heart, and a yellow face with wide eyes. Below the icons, the text reads 'Tomada de <https://goo.gl/YKWWbu>'. At the bottom, the objective is stated: 'Objetivo: Comprender algunas emociones y sentimientos con el fin de aportar a la resolución de conflictos a través del adecuado manejo de estos.' The Windows taskbar at the bottom shows the time as 6:06 p.m. on 28/05/2016.

Ilustración 18 Aspecto actividades plataforma Sinconflicto tema 3

El segundo objetivo planteado fue: Diseñar e implementar en el grado séptimo, de los colegios Charry y Tomás Cipriano de Mosquera (IED) actividades de resolución de conflictos, incorporando una plataforma educativa (LMS), objetivo en el que no se plantearon categorías, por ser una acción propia del proyecto. Sin embargo, se logró cumplir con su diseño e implementación, partiendo de una estructuración y posterior reestructuración de la plataforma, partiendo de los intereses y necesidades de los estudiantes. Además, se tuvo en cuenta la re-significación pedagógica y didáctica, que fue necesario realizar en cada uno de los docentes participantes en la presente investigación.

El tercer objetivo: Evidenciar si se presentan aportes para la resolución de conflictos en los estudiantes de grado séptimo, de las IED Charry y Tomás Cipriano de Mosquera con la implementación de un proyecto de aula mediado por TIC, fue abordado desde la categoría de resolución de conflictos, con categorías emergentes, como técnicas de resolución a través del uso de la plataforma y definición de conflicto y el uso de la plataforma Moodle.

Para abordar esta categoría se hace necesario tener clara la definición de conflicto tal y como la asumió el grupo investigador para transmitirla a los estudiantes: “el conflicto debe

ser visto como una oportunidad para aprender y favorecer el desarrollo educativo, aquí el conflicto se configura como un elemento necesario para la transformación de las estructuras educativas, el afrontar de manera positiva los conflictos puede favorecer los procesos de análisis y reflexión sobre nuestra propia práctica educativa” (Cfr. Collado Gómez, 2006),

Teniendo en cuenta esta definición, se propenderá por modificar la visión de los estudiantes, quienes ven el conflicto como “ una forma de buscar problemas”, “una agresión verbal o física”, “una mala manera de decir algo y agredirse”, “ un problema.”, (respuestas tomadas de la encuesta diagnóstica). Respuestas que se complementaron con aportes y participaciones realizadas en los foros de la plataforma, donde se encontraron registros como: “los conflictos son problemas entre varios en donde siempre sale uno ganando o perdiendo”(respuesta en el foro de bienvenida de la plataforma).

Se analizó sí se logró resignificar la idea del conflicto mediante la pregunta: ¿Consideras que el conflicto es una oportunidad para aprender y crecer? De 15 casos, 13 consideraron que casi siempre el conflicto es una oportunidad para aprender y crecer (datos tomados de encuesta final), lo cual resulta positivo, en la medida en que esta fue una de las finalidades planteadas para este proyecto.

La resolución de conflictos es asumida de forma positiva, y como un elemento que aporta a la formación de estudiantes con capacidad de resolver, mediar y aportar. Es decir, que la escuela se convierte en un escenario de formación integral.

Existen muchas y muy variadas formas de resolver conflictos, “pero se tiene que tomar en cuenta dos dimensiones: una es el grado de cooperación que se refiere a satisfacer los intereses de la otra parte en el conflicto y la otra es la asertividad que es el grado en el que el protagonista intenta satisfacer sus propios intereses” (Collado Gómez, 2006, p.9).

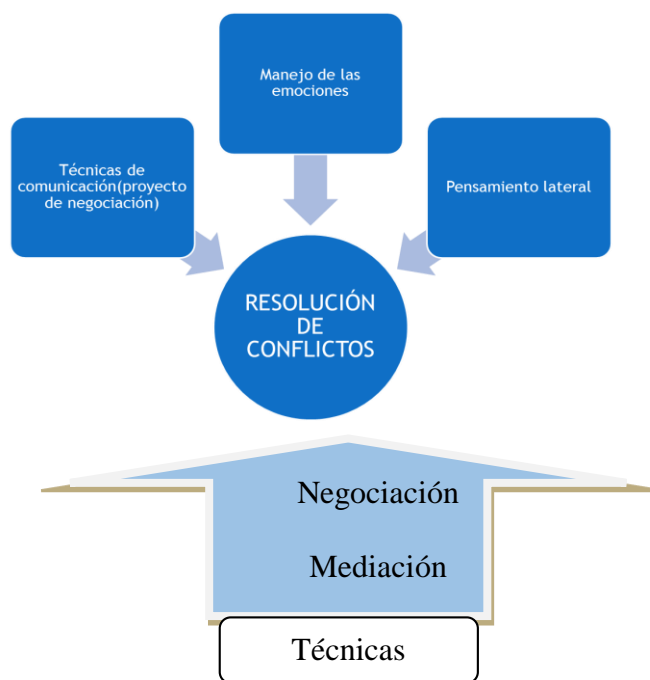


Ilustración 19 Resolución de conflictos

Son múltiples y variadas las estrategias planteadas para la resolución de conflictos, sin embargo, podemos afirmar que para resolver un conflicto, independientemente de la estrategia a utilizar, es necesario atender a tres elementos clave: reparación, reconciliación y resolución (Torrego Seijo, 2008).

Los estudiantes siempre plantearon que, la solución para resolver conflictos debía ser “llamar a un mayor de edad”, “un grupo para hablar y solucionar los conflictos”, “dialogar hasta llegar a un acuerdo” (tomado de encuesta diagnóstica). Lo cual cuestionó al grupo investigador, porque la realidad evidentemente era otra, en los registro de observación participante se evidenciaba la agresión verbal de forma constante ante cualquier comentario, acción o situación en la que se sintieran vulnerados. En esa medida, se plantearon actividades encaminadas a que los estudiantes interiorizaran y fueran consecuentes con sus ideas del dialogo como elemento básico para resolver conflictos.

VirtualSabana: Área pers... x Correo: Sonia Adriana Sa... x Adriana Sanchez - Adrian... x analisis y excel - sanchez... x (164 no leídos) - luzmery... x Curso: Resolución de conf... x

← → C https://sinconflicto.gnomio.com/course/view.php?id=2

Sinconflicto Admin User

Todo conflicto tiene solución

Objetivo: Reconocer la importancia de plantear solución a los conflictos.

Observa los siguientes vídeos para que puedas realizar la actividad propuesta en grupo.

Ingresar a la actividad El Mural

Observa los vídeos y reflexiona sobre las situaciones que allí se presentan.

En grupos de cuatro estudiantes realicen un mural en el que expresen cómo solucionarían un conflicto como los vistos en los vídeos "El puente" y "No pierdas la perspectiva". Este mural debe ser expuesto en un lugar visible del colegio además le deben tomar una foto y subirla en este mismo espacio. También, realicen comentarios al trabajo de sus compañeros.

Conflictos - No pierdas la perspectiva

8:24 p. m. 28/05/2016

Ilustración 20 Actividad plataforma sin conflicto

Los estudiantes, finalizando las actividades propuestas frente a la resolución de conflictos, plantearon que “es necesario pensar antes de actuar”, “pegiando no consigues lo que quieres, dialogando consigues lo que puedes” y “este problema lo podemos solucionar dialogando y no pegiando, respetémonos los unos a los otros” (frases tomadas de los murales realizados en el tema N° 2, Todo conflicto tienen solución), frases que evidencian que los estudiantes son conscientes de la necesidad del dialogo como estrategia de resolución.

Fueron abordados otros mecanismos de resolución, como el **manejo de las emociones**: “las emociones que se sienten de un lado generan respuestas emocionales del otro, reconocer y comprender el rol de las emociones en la resolución de conflictos es esencial” (Girard & Koch, 1997, p. 42). Resultó interesante trabajar en el fortalecimiento del manejo de las emociones, especialmente por la aceptación de parte de los estudiantes y el cambio positivo que se evidenció en ellos. Por otro lado, también se abordó el **Pensamiento lateral**: técnica que consiste en “estar abierto” a considerar y explorar una amplia variedad de opciones y soluciones. Esta una técnica básica para la resolución de conflictos.

Así como también se relacionaron y tocaron algunos procedimientos alternativos de resolución de conflictos, en estos procedimientos se integran las técnicas de resolución de conflictos, la comunicación y el pensamiento creativo para generar soluciones voluntarias aceptables para los implicados en una disputa. A diferencia de la elusión o las respuestas agresivas al conflicto, este enfoque no solo permite acuerdos mutuamente satisfactorios, sino también mantener y mejorar las relaciones entre personas que inicialmente están en desacuerdo. Dentro de éstos procedimientos alternativos se plantean: negociación, mediación, conciliación y arbitraje. Técnicas que se han dejado planteadas entre los estudiantes, pero que no fueron trabajadas a profundidad.

El último objetivo pretende: Proponer un proyecto educativo mediado por TIC que aporte a la resolución de conflictos y sea posible integrarlo al PIECC de la institución. Este objetivo busca que el presente proyecto fortalezca el PIECC, que aporta elementos que refuerzan la convivencia escolar, al ser un espacio de aprendizaje innovador, pues la plataforma educativa, a través de las actividades, permite que los estudiantes se involucren en la resolución de conflictos de una manera lúdica y a través de un ambiente virtual de aprendizaje.

Conclusiones

Al iniciar la investigación, tanto estudiantes como docentes, asumíamos el conflicto de forma negativa: como algo a evitar. Al culminar este proceso investigativo, redefinimos la concepción frente al conflicto, evidenciándolo como un proceso natural, necesario y positivo para las personas y, en este caso, específico, como algo positivo para el contexto educativo.

Se determinó que los conflictos que se generan entre los estudiantes de grado séptimo de las instituciones educativas Charry y Tomás Cipriano de Mosquera, la mayoría de veces se relacionan con agresiones verbales que desencadenan, posteriormente, agresiones físicas.

Al finalizar el proceso, la mayoría de los estudiantes reconocen el diálogo como una herramienta necesaria para resolver los conflictos, y aceptan la mediación de un tercero para dar salida y viabilidad positiva a una situación conflictiva.

La accesibilidad a Internet es un factor determinante para implementar un proyecto mediado por las TIC, se pueden tener los equipos y dispositivos, pero sin conectividad en el aula (institución), el desarrollo del proyecto se ve alterado, ya que no todos los estudiantes cuentan con acceso a Internet y dispositivos en su hogar.

La socialización en el aula de clase es fundamental para afianzar y consolidar el trabajo realizado en la plataforma educativa, sobre todo en estudiantes de las edades con que se trabajó, pues ellos aún se encuentran en proceso de consolidación de un trabajo autónomo.

La resolución de conflictos desde la plataforma no fue una estrategia funcional en éste caso particular: el trabajo de los estudiantes en la misma es subjetivo y no permite evidenciar, en todos los casos, la realidad de sus acciones. Es por ello que, el instrumento de la observación participante en el desarrollo de las actividades propuestas y desarrolladas en el aula, fue fundamental para identificar los cambios reales de actitud frente al conflicto, que aún pervive en las aulas.

A partir de lo anterior se plantea el siguiente interrogante: ¿Es posible que la incorporación de la plataforma Moodle contribuya a la resolución de conflictos? Se evidencia que la intensión en la formulación del problema no es tomar las TIC como la solución, sino

como una herramienta por la cual se pueda generar conciencia, generar espacios de participación que aporten a la resolución de conflictos, de tal manera que su impacto se vea reflejado en el cambio de actitud de los estudiantes y en la toma de decisiones para resolver los conflictos de manera pacífica, o como medio de aprendizaje para enfrentar situaciones.

Se muestra que los estudiantes reconocen los factores que generan los conflictos y proponen el diálogo como necesario para la resolución de los mismos. Se logró, en gran medida, la re-significación del conflicto, que pasó a ser visto como una oportunidad de mejoramiento y crecimiento personal.

Es de resaltar que se logró identificar que las instituciones educativas poseen los recursos tecnológicos para la implementación de las plataformas educativas, (aunque no en las mejores condiciones técnicas), contribuyendo de esta manera a la formación de ambientes virtuales de aprendizaje. En este sentido, el uso de estos recursos contribuye al mejoramiento de la convivencia.

La incorporación de las TIC en el aula, particularmente las plataformas educativas, contribuye de manera complementaria a los planes de estudio. Sin embargo, es un proceso que debe ser transversal y no exclusivo de un área de formación en particular. En otro sentido, para el fomento de una cultura digital es indispensable el concurso de todos los estamentos educativos.

El uso de las plataforma permite la interacción entre los estudiantes (Rodriguez y Saenz, 2012). Los ambientes virtuales dan respuesta a las exigencias de convivencia y, en este sentido, la disposición de equipos y la accesibilidad a la Red deben ser fundamentales, de esta manera se genera nuevas competencias (Andreone, 2006).

Aprendizajes

Los aprendizajes adquiridos hasta el día de hoy en este camino investigativo, con el valioso apoyo de la Asesora del mismo, nos han llevado a aprender el valor y la necesidad de la disciplina y rigurosidad académica en el momento de plantear y ahondar en una investigación.

Así mismo, se ha reflexionado críticamente frente al uso de las TIC en el aula, como una necesidad de innovar en esta sociedad, que avanza con unos jóvenes que desean volar, frente a lo cual la escuela, los maestros y en general la comunidad no debe cerrar los ojos, más bien debe propender por cerrar las brechas.

Hemos evidenciado la necesidad de formar ciudadanos capaces de resolver sus conflictos y las situaciones conflictivas de forma asertiva, para tratar de mejorar la sociedad. Hemos aprendido que el conflicto no es un problema, sino, por el contrario, es la oportunidad de crecer, tanto individual como colectivamente.

El ejercicio de la resolución de conflictos es un tema latente en nuestra sociedad y por supuesto en nuestras escuelas. Es inmensa y variada la información, al igual que los estudios realizados alrededor de ésta temática, lo cual no se debe pasar por alto, pues deja en evidencia que se trata de una necesidad urgente.

Como docentes estamos llamados a apropiarnos de los recursos que existen en las instituciones educativas para ponerlas al servicio pedagógico y didáctico de los estudiantes y de nosotros mismos. Son muchos los instrumentos y equipos que llegan a las escuelas y que se ven subutilizados por el temor o el desconocimiento de los docentes, lo que denota la falta de capacitación frente al uso y las posibilidades didácticas que éstos ofrecen.

El reto de la escuela contemporánea y, por supuesto, de los docentes, debe ser reflexionar sobre las implicaciones educativas de la transformación en la cultura digital, donde la acción pedagógica debe ser interpelada directamente, en tanto que hay gran expectativa sobre las nuevas aproximaciones a los aprendizajes, al procesamiento, difusión, producción y apropiación de saberes, y a las nuevas formas de interacción entre niños y jóvenes.

Como profesionales de la educación hemos crecido en experiencia y en conocimiento al enfrentar este reto universitario que, en su momento, generó temores. Hoy estamos en capacidad de reafirmar que la formación y actualización profesional es una tarea obligatoria para los docentes, quienes debemos abrir la mente a nuevas ideas que fortalezcan nuestra práctica pedagógica, pues la responsabilidad social de la escuela recae directamente en nosotros.

Por último, se debe señalar algo que no podríamos pasar por alto: el ejercicio de investigación y redacción exige bastante esfuerzo, pero con dedicación y rigurosidad de parte nuestra, más el acompañamiento de nuestra Asesora, hemos adquirido y mejorado algunos hábitos que fortalecen éstas cualidades académicas trascendentales.

Bibliografía

Álvarez, D. M. (2010). Plataformas de enseñanza virtual libres y sus características de extensión: desarrollo de un bloque para la gestión de tutorías en Moodle. Recuperado de: Ingeniería informática < <http://www2.uah.es/libretics/files/Tutorias.pdf>. [25 de octubre de 2016].

Andreone, A., & Bollo, D. (2005). *Plataformas educativas en Internet-Condicionantes tecnológicos culturales. Proyecto, 5, E153*. Recuperado de: <https://scholar.google.es/scholar?hl=es&q=Plataformas+educativas+en+Internet+-+Condicionantes+tecnol%C3%B3gicos+culturales&btnG=&lr=> [11 de junio de 2016].

Barrio del Castillo, I., González Jiménez, J., Padín Moreno, L., Peral Sánchez, P., Sánchez Mohedano, I., & Tarín López, E. (2015). *El estudio de casos*. Recuperado de: www.uam.es [12 de julio de 2016].

Bisquerra, R. A. (2005). *La educación emocional en la formación del profesorado. Revista interuniversitaria de formación del profesorado, (54), 95-114*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2126758> [2 de agosto de 2016].

Blasco Guiral, J. L., Bueno Ripoll, V., Navarro Dommenichelli, R., & Terregrosa Sahuquillo, D. (2002). *Educación Emocional*. Recuperado de: http://catedu.es/doc_intercultural/recursos/pdfs/ManualdeEducacionEmocional.pdf [15 de mayo de 2016].

Calzadilla, M. E. (2002). *Aprendizaje colaborativo y tecnologías de la información y la comunicación*. *Revista Iberoamericana de educación*, 1(10), 1-10. Recuperado de: <http://ciiesregion8.com.ar/portal/wp-content/uploads/2016/04/Calzadilla-aprendizaje-colaborativo1.pdf> [3 de agosto de 2016].

Campoy Aranda, T. J., & Gómes Araujo, E. (2009). *Manual Básico para la realización de tesinas, tesis y trabajos de investigación*. Madrid: EOS. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=499550> [05 de febrero de 2017].

Carneiro, R., Toscano, J. C., & Díaz, T. (2009). *Los desafíos de las TIC para el cambio educativo*. Madrid: Fundación Santillana. Recuperado de: <https://scholar.google.es/scholar?hl=es&q=Los+desaf%C3%ADos+de+las+TIC+para+el+cambio+educativo+&btnG=&lr=> [11 de septiembre de 2016].

Chaux, E. (2013). *Violencia escolar en Bogotá: avances y retrocesos en cinco años*. Bogotá: Universidad de los Andes. Recuperado de: www.redacademica.edu.co/.../violencia_escolar_en_bogota_avances_y_retrocesos [17 de septiembre de 2016].

Chaux, E. (2011). *Múltiples perspectivas sobre un problema complejo: comentarios sobre cinco investigaciones en violencia escolar*. *Psykhé (Santiago)*, 20 (2), 79-86. Recuperado de: http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-22282011000200007&script=sci_arttext&tlng=pt [27 de noviembre de 2016].

Chaux, E., Bustamante, A., Castellanos, M., Chaparro, M.P. & Jiménez, M. (2009). Intimidación escolar y el rol de los testigos. En: G.I. Rodríguez (Ed.). *Educación en valores*

y ciudadanía desde una perspectiva cotidiana (pp. 83-98). Bogotá: Organización de Estados Iberoamericanos. Editorial Santa María.

Gómez Collado, Martha E., *Reseña de "Educación y conflicto. Guía de educación para la convivencia" de Xesús Jares*. Revista Espacios Públicos [en línea] 2006, 9. Recuperado de: <<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67601818>> [22 de octubre de 2016].

Del Campo, J. (1999). *Multiculturalidad y conflicto: percepción y actuación. Construir la escuela intercultural. Reflexiones y propuestas para trabajar la diversidad étnica y cultural*, 47-53. Recuperado de: https://scholar.google.es/scholar?q=%29.+Multiculturalidad+y+conflicto%3A+percepcci%C3%B3n+y+actuaci%C3%B3n.+En+E.+Barandica%2C+Construir+la+escuela+intercultural%3A+reflexiones+y+propuestas+para+trabajar+la+diversidad+%C3%A9tnica+y+cultural.+&btnG=&hl=es&as_sdt=0%2C5 [29 de noviembre de 2016].

Díaz , F., Rojas, G. H., & González, E. L. G. (2002). *Estrategias docentes para un aprendizaje significativo: una interpretación constructivista* (p. 465). McGraw-Hill. Recuperado de: <http://mapas.eafit.edu.co/rid=1K28441NZ-1W3H2N9-19H/Estrategias%20docentes%20para-un-aprendizaje-significativo.pdf> [11 de agosto de 2016].

Elliot, J. (1990). *La investigación-acción en educación* . Madrid: Morata. Recuperado de: https://scholar.google.es/scholar?q=+La+investigaci%C3%B3n-accion+en+educaci%C3%B3n+&btnG=&hl=es&as_sdt=0%2C5 [09 de agosto de 2016].

Fernández Martín, M., Sánchez Burón, A., & Beltrán Llera, J. (2004). *Análisis cualitativo de la percepción del profesorado y de las familias sobre conflictos y las conductas agresivas entre escolares*. Pensamiento Psicológico, Vol. 6, N°13, 2009, pp. 69-86.

Fernández Martín, M., Sánchez Burón, A., & Beltrán Llera, J. A. (2004). *Análisis cualitativo de la percepción del profesorado y de las familias sobre los conflictos y las conductas agresivas entre escolares*. *Revista Española de Pedagogía*, (229). Recuperado de: <http://www.jstor.org/stable/23765070> [15 de julio de 2016].

Fernández Muñoz, R. (2007). *Las nuevas tecnologías aplicadas a la educación: análisis de una experiencia en la escuela universitaria de magisterio de Toledo*. Recuperado de: <https://www.uclm.es/profesorado/ricardo/QuadernsRic.htm> [12 de noviembre de 2016].

Fernández, I. (1999). *Prevención de la violencia y resolución de conflictos*. Madrid: Nancea Ediciones S.A. Recuperado de: https://scholar.google.es/scholar?q=Fern%C3%A1ndez%2C+I.+%281999%29.+Prevenci%C3%B3n+de+la+violencia+y+resoluci%C3%B3n+de+conflictos.+Prevenci%C3%B3n+de+la+violencia+y+resoluci%C3%B3n+de+conflictos.&btnG=&hl=es&as_sdt=0%2C5 [12 de noviembre de 2016].

Freund, J. (1983). *Sociologie du conflit*. Paris: Presses univertaries de France

Schnitman Fried, D. (2000). *Nuevos paradigmas en la resolución de conflictos: perspectivas y prácticas*. Madrid: Editorial Granica.

Garrido, A. (2013). *Edmodo*. Recuperado de <https://scholar.google.es/scholar?hl=es&q=edmodo.antoniogarrido.es%2Fintroduccion.html&btnG=&lr=> [13 de octubre de 2016].

Girard, K., & Koch, S. (2001). *Resolución de conflictos en las escuelas: manual para educadores*. Madrid: Editorial Granica.

Gobierno de Navarra. (s.f.). Departamento de Educación. *Escuelas de familia moderna*. Recuperado de: [https://www.educacion.navarra.es/documents/27590/51352/BLOQUE+II+ETAPAS+DES+ARROLLO+EVOLUTIVO+\(11-14+A%C3%91OS\).pdf/b6f58e34-ee1b-4539-a920-b9d492143323](https://www.educacion.navarra.es/documents/27590/51352/BLOQUE+II+ETAPAS+DES+ARROLLO+EVOLUTIVO+(11-14+A%C3%91OS).pdf/b6f58e34-ee1b-4539-a920-b9d492143323) [11 de marzo de 2017].

Goetz, J. P. & LeCompte, M. D. (1988). *Etnografía y diseño cualitativo en investigación educativa*. Madrid: Ediciones Morata.

González Castañón, M. (2000). *Modelos pedagógicos para un ambiente de aprendizaje con TIC. Conexiones, informática y escuela. Un enfoque global*. Recuperado de: http://www.colombiaaprende.edu.co/html/sitios/1610/articles-131558_pdf1.pdf [28 de noviembre de 2016].

Hernández Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.

Hueso, A., & Sempere, Cascant, J. M. (2012). *Metodología y técnicas cuantitativas de investigación*. Valencia: Universidad Politécnica de Valencia. Recuperado de: <http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/123456789/4600> [03 de julio de 2016].

Jares, X. R. (2001). *Educación y conflicto: guía de educación para la convivencia*. Editorial Popular. Recuperado de <https://scholar.google.es/scholar?hl=es&q=Educaci%C3%B3n+y+conflicto.+Gu%C3%ADa+para+la+convivencia+xesus+jares&btnG=&lr> [12 de febrero de 2016].

Latorre, A. (2003). *La investigación Acción. conocer y cambiar la práctica educativa*. Madrid: Editorial Graó. Recuperado de: https://scholar.google.es/scholar?q=La+investigaci%C3%B3n+Acci%C3%B3n.+conocer+y+cambiar+la+pr%C3%A1ctica+educativa.+&btnG=&hl=es&as_sdt=0%2C5 [07 de septiembre de 2016].

Martín , E. (2008). *El impacto de las TIC en el aprendizaje*. Buenos Aires: UNICEF.

Monclús, A. (2005). *La violencia escolar: perspectivas desde Naciones Unidas*. En: *Revista Iberoamericana de Educación*, (38), 13-32. Recuperado de: https://scholar.google.es/scholar?q=moncl%C3%BA&hl=es&as_sdt=0%2C5&oq=monclu [09 de octubre de 2016].

Montero, L. M., García-Salazar, J. H., & Rincón-Méndez, L. C. (2008). *Una experiencia de aprendizaje incorporando ambientes digitales: competencias básicas para la vida ciudadana*. Chía: Universidad de la Sabana, Facultad de Educación. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/eded/v11n1/v11n1a11.pdf> [12 de marzo de 2017].

Orte Socías, C. (2001). Los problemas de convivencia en las aulas. Análisis del *bullying*. En: *Revista Electronica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*. Recuperado de: http://www.aufop.com/aufop/uploaded_files/articulos/1227720566.pdf [13 de febrero de 2017].

Ortiz, R. R. & Ramírez, A. Q. (2007). *Ellos vienen con el chip incorporado: aproximación a una cultura informática escolar*. Bogotá: Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., IDEP.

Paz, J. I. (2004). *Negociación: competencia gerencial por antonomasia*. En: *Revista EIA*, (1), 81-98. Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1794-12372004000100009&script=sci_arttext&tlng=en [03 de febrero de 2017].

Pérez de Guzmán, V, Amador, L. & Muñoz, L. (2011). *Resolución de conflictos en las aulas: un análisis desde la Investigación-Acción*. *Pedagogía social: revista interuniversitaria*, (18), 99-114. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3430407> [03 de febrero de 2017].

Pérez, M. D., Álvarez, J., Molero, M. D., Gázquez, J. & López, M. (2011). *Violencia escolar y rendimiento académico(VERA): Aplicación de realidad aumentada*. Recuperado de: <http://bibliotecaescolardigital.es/comunidad/BibliotecaEscolarDigital/recurso/violencia-escolar-y-rendimiento-academico-vera-apl/39be33c8-d905-4b1a-a830-e0cf2a94d261> [12 de agosto de 2016].

Pérez-Fuentes, M., Álvarez, J., Del Mar, M., Gazquez, J., & López, M. (2013). *Violencia escolar y rendimiento académico (VERA): aplicación de realidad aumentada*. Recuperado de: <http://bibliotecaescolardigital.es/comunidad/BibliotecaEscolarDigital/recurso/violencia-escolar-y-rendimiento-academico-vera-apl/39be33c8-d905-4b1a-a830-e0cf2a94d261> [12 de marzo de 2017].

Rodríguez Diéguez, J. L., & Sáenz Barrio, Ó. (1995). *Tecnología educativa. Nuevas tecnologías aplicadas a la educación*. Alicante: Editorial Marfil - Alcoy.

Rozenbenblum de Horowitz, S. M. (2007). *Convivencia y resolución de conflictos en la comunidad*. Recuperado de:

https://scholar.google.es/scholar?q=Rozenblum+de+Horowitz%2C+S.+%282002%29.+Mediaci%C3%B3n%3A+convivencia+y+resoluci%C3%B3n+de+conflictos+en+la+comunidad.+Madrid&btnG=&hl=es&as_sdt=0%2C5 [12 de marzo de 2017].

Rueda Ortiz, R., & Quintana Ramírez, A. (1999). *Ellos vienen con el chip incorporado. Aproximación a la cultura informática escolar*. Bogotá: IDEP.

Ruíz , J. (2013). *El impacto de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación condicionante en la autoestima de los escolares*. Tesis de maestría intervención en convivencia escolar. Almería: Universidad de Almería.

Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, cognition and personality*, 9(3), 185-211. Recuperado de: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.385.4383&rep=rep1&type=pdf>

Sanjuán , F., & Cantatore, C. (s.f.). Teorías del aprendizaje en entornos virtuales. Red Social Edmodo. Recuperado de: <http://teorias-aprendizaje.wikispaces.com/Red+social+Edmodo> [19 de noviembre de 2016].

Secretaria de Educación de Bogotá. (2014). *Bogotá aplicará 'pruebas ser', un ejercicio de evaluación sin precedentes*. Recuperdo de: <http://www.educacionbogota.edu.co/sitios-de-interes/nuestros-sitios/agencia-de-medios/noticias-institucionales/bogota-aplica-pruebas-ser> [19 de noviembre de 2016].

Souza, L. D. (2010). *Competencias emocionales y resolución de conflictos interpersonales en el aula*. Recuperado de: <http://www.hacienda.go.cr/cifh/sidovih/uploads/Archivos/Tesis/Competencias%20emocion>

ales%20y%20resoluci%%C3%B3n%20de%20conflictos%20interpersonales.pdf. [15 de marzo de 2017].

Stake, R. E. (1998). *Investigación con estudio de casos*. Ediciones Morata. Recuperado de: <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=gndJ0eSkGckC&oi=fnd&pg=PA9&dq=Stake&ots=mQQT2ZKH3f&sig=qr-9IWv>

JjiRaq0leAvvOSxzLJg#v=onepage&q=Stake&f=false [15 de marzo de 2017].

Sunkel, G. (2006). *Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la educación en América Latina: una exploración de indicadores*. United Nations (No. 125). Recuperado de: www.cepal.org/cgi-bin/getProd.asp?xml=/socinfo/noticias/.../9/...xml [09 de noviembre de 2016].

Torrego, J. C. (2008). *El modelo integrado: un marco educativo para la gestión de los conflictos de convivencia desde una perspectiva de centro. Ponencia en VII Jornadas de Cooperación Educativa con Iberoamérica sobre Educación Especial e Inclusión Educativa. Madrid: Ministerio de Educación y Oficina Regional de Educación de la UNESCO para América Latina y el Caribe*. Recuperado de: unesdoc.unesco.org/images/0021/002140/214053S.pdf [03 de diciembre de 2016].

Valencia, F. (2004). *Conflicto y violencia escolar en Colombia*. En: *Revista científica Guillermo de Ockham*, 7, (1), 29-41.

Valenzuela-Zambrano, B. (2013). *Aprendizaje autorregulado a través de la plataforma virtual Moodle*. En: *Revista Educación y Educadores*, 16(1), 66-79. Recuperado de: <https://scholar.google.es/scholar?hl=es&q=http%3A%2F%2Feducacionyeducadores.unisab>

ana.edu.co%2Findex.php%2Feye%2Farticle%2Fview%2F2000%2F3074&btnG=&lr= [11
de julio de 2016].

Vinyamata, E. (1999). *Manual de prevención y resolución de conflictos: conciliación, mediación, negociación*. Madrid: Ariel.

Anexos

Anexo 1. Carta al Rector

Bogotá 01 de junio de 2015

Rector

Edgar Galvis romero

Colegio Charry I.E.D

Asunto: Consentimiento informado institución

UNIVERSIDAD DE LA SABANA

IMPLEMENTACIÓN DE UNA PLATAFORMA EDUCATIVA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Fecha de diligenciamiento documento: 1 de Junio de 2015

Por medio de la presente, solicito de manera muy respetuosa me permita llevar a cabo mi propuesta de investigación de la maestría en esta institución educativa. Dicho proyecto investigativo pretende incidir en el PEI de la Institución especialmente en la implementación de las tecnología de la información y la comunicación TIC y en la resolución de conflictos.

Objetivo del proyecto.

Identificar cómo la implementación de un proyecto educativo mediado por TIC contribuye a la resolución de conflictos de los estudiantes del ciclo III, de las IED (Instituciones Educativas Distritales) Colegio Charry y Tomás Cipriano de Mosquera, de la ciudad de Bogotá.

Nombre del investigador responsable e información de contacto:

Javier Rojas Higuera

Email: javirockjas@gmail.com

Celular: 316 882 46 48

Actividades que tendrá que realizar el participante:

Enterarse de las actividades que realizaremos con los estudiantes del grado Sexto. Para la ejecución del proyecto le solicitamos la gestión para hacer uso de los siguientes recursos con los que cuenta la institución: Video beam, Computadores, Tablet, Equipos de sonido, Cámaras de video y el servicio de internet.

Fecha en que se llevará a cabo el estudio

Este proyecto se realizara desde julio 13 de 2015 hasta octubre 3 de 2015.

Beneficios y riesgos que puede tener la institución.

Uno de los principales beneficios que puede traer este proyecto a la institución es el de mejoramiento de la convivencia ya que se crearan mecanismos para la solución de conflictos. En segunda medida el de implementación de las TIC en las practicas pedagógicas.

Como posibles riesgos que los mecanismo que se emplean para la solución de conflictos no sean los más efectivos o en términos generales que la convivencia no mejore.

Es importante que tenga en cuenta que en el momento en que el consejo directivo determine la interrupción de mi investigación y el retiro de la institución a la misma acatare dicha decisión.

También es necesario tener en cuenta que la información y los resultados obtenidos tienen carácter de confidencialidad y no será revelado a terceros. La elaboración de trabajos y de recursos audiovisuales donde estén involucrados menores de edad contara con el debido consentimiento de los padres.

De acuerdo con lo anterior le solicito de manera expresa me autorice realizar mi trabajo investigativo en esta institución con los estudiantes del grado 601 jornada tarde.

Atentamente:

Javier Rojas Higuera

Anexo 2. Consentimiento informado

Bogotá 01 de Junio de 2015

Señores

Padres de Familia

Colegio Charry I.E.D – Grado 601 JM y JT

Asunto: Consentimiento informado

Por medio de la presente, solicitamos de manera respetuosa nos permita implementar con su hijo(a) la propuesta de investigación: IMPLENTACIÓN DE UNA PLATAFORMA

EDUCATIVA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS a desarrollar en el marco de la MAESTRÍA PROYECTOS EDUCATIVOS MEDIADOS POR LAS TIC, la cual nos encontramos cursando desde el segundo semestre de 2014 en la Universidad de la Sabana, en convenio con La Secretaria de Educación.

El objetivo del proyecto es identificar cómo la implementación de un proyecto educativo mediado por TIC contribuye a la resolución de conflictos de los estudiantes del grado sexto, y séptimos de las IED (Instituciones Educativas Distritales) Colegio Charry y Tomás Cipriano de Mosquera, de la ciudad de Bogotá, la implementación de este proyecto se realizara desde Marzo _____ hasta. De 2016

El proyecto requiere realizar filmaciones y tomar fotografías a los y las estudiantes que participan en él, con el objetivo de dejar un registro que aportará al desarrollo del mismo y como evidencias para la institución, por tal razón es necesario contar con su autorización para poder registrar a su hijo(a) en las prácticas propias del proyecto.

Agradecemos su valiosa colaboración

Cordialmente,

Javier Rojas Higuera

Sonia Adriana Sánchez Perico

Docente Ciencias Sociales Jornada Mañana

Docente Ciencias Sociales Jornada

Tarde

Yo _____ padre y/o madre del estudiante _____ del grado ____ jornada _____ autorizo a los docentes para trabajar con mi hijo(a) en el proyecto IMPLEMENTACIÓN DE UNA PLATAFORMA EDUCATIVA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, teniendo en cuenta que en ocasiones será necesario que le realicen algún tipo de registro fotográfico propio del proyecto(en al aula trabajando).

Firma Acudiente y Cédula

Anexo 3. Encuestas

Encuestas

Encuesta diagnóstico

El presente instrumento tiene por objetivo brindar elementos diagnósticos que permitan desarrollar el trabajo de investigación para optar por el título de Magister en Proyectos educativos mediados por TIC, el cual pretende identificar, cómo la implementación de un proyecto educativo mediado por TIC contribuye a la resolución de conflictos de los estudiantes de grado séptimo.

Resulta de gran importancia la participación de los estudiantes en la presente encuesta, pues son ellos quienes nos darán el direccionamiento y los intereses particulares para proseguir en el proceso investigativo, pues ellos son la población que esperamos se vea beneficiada.

De antemano agradecemos a las personas que nos colaboren en contestar con seriedad y compromiso, su aporte es muy valioso para nosotros.

El tiempo aproximado para contestar esta encuesta es de 30mts, 2 minutos por pregunta. Recuerde que este tiempo es aproximado, puede ser mayor o menor de acuerdo a las habilidades de cada persona.

Por favor conteste la siguiente encuesta de manera individual, lea detenidamente cada pregunta y marque con una (X) la respuesta que considera correcta, si tiene alguna duda diríjase al docente para aclarar su pregunta. Al finalizar entregue la encuesta al profesor.

Colegio: _____

Fecha: _____

Curso: _____ Edad: _____

ENCUESTA N° 1

1. Cuándo un compañero(a) te ofende ¿Qué haces?
 - A. Me quedo callado(a)
 - B. Le contesto de mala manera
 - C. La agredo físicamente
 - D. Me quejo ante un superior
 2. ¿Qué posición tomas frente a una disputa?
 - A. No intervengo
 - B. Trato de mediar y encontrar soluciones
 - C. Busco ayuda en otras personas
 - D. Participo en la disputa sin importar las consecuencias
 3. ¿Qué trato consideras debe recibir el estudiante que es conflictivo?
 - A. Ser tratado violentamente
 - B. Dialogo permanente
 - C. Ayuda de orientación y psicología
 - D. Ser expulsado de la institución
 4. ¿Qué entiendes por resolución de conflictos?
 - A. Llegar a un acuerdo
 - B. Aceptar siempre la posición del otro
 - C. Imponer mi posición e idea sobre la del otro
 - D. No volvernos a hablar
 5. ¿Cuál es la razón que genera mayor conflicto entre los compañeros?
 - A. La agresión física
 - B. La agresión verbal
 6. ¿Conoces el conducto regular a seguir cuando se presenta un inconveniente en el colegio?
-

7. ¿Consideras que los conflictos convivenciales tienen relación con las vivencias que cada uno tiene en su casa?
8. ¿Los conflictos son buenos o malos? ¿Por qué?
9. ¿Qué es un conflicto?
10. ¿Qué propondrías para solucionar los inconvenientes o problemas que se presentan entre los compañeros

MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN!!!

CORDIALMENTE;

Luz Mery Casallas Docente Humanidades Col Tomás Cipriano de Mosquera

Sonia Adriana Sánchez Docente Ciencias Sociales Colegio Charry

Javier Rojas Higuera Docente Ciencias Sociales Colegio Charry

Estudiantes Maestría en proyectos educativos mediados por TIC.

Universidad de la Sabana

ENCUESTA N° 2

CON LA INTENCIÓN DE CONOCER CUAL ES TU RELACION CON LAS HERRAMIENTAS DE LA TECNOLOGIA Y LA INFORMACIÓN, TE SOLICITAMOS CONTESTAR ESTE PEQUEÑO CUESTIONARIO.

SIGUE LAS SIGUIENTES INDICACIONES: CONTESTA LAS SIGUIENTES PREGUNTAS MARCANDO

(1 NUNCA) (2 POCAS VECES) (3 ALGUNAS VECES) (4 CASI SIEMPRE) (5 SIEMPRE)

	NUNCA	POCAS VECES	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

1.CON QUÉ FRECUENCIA USAS EL INTERNET PARA HACER CONSULTAS					
2. UTILIZA LAS TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) COMPUTADOR, DVD,VIDEOBEAM, TABLET, CELULARES ETC					
3.TU ACCESO A INTERNET ES					
4.HAZ TRABAJADO EN UN AULA VIRTUAL					
5.TU ACCESO A UN DISPOSITIVO MOVIL O PC ES					
6.TE GUSTARIA QUE SE IMPLEMENTARA EL USO DE LAS TIC EN CLASE					
7. TE GUSTARIA QUE LA CLASE FUERA EN UN AULA VIRTUAL					
8. HAS OIDO HABLAR DE UNA					

PLATAFORMA VIRTUAL EDUCATIVA					
9. TE AGRADO EL TRABAJO EN AULA VIRTUAL					
10.EL TRABAJO EN EL AULA VIRTUAL FUE POSITIVO					

ENCUESTA FINAL

COLEGIOS DISTRITALES CHARRY – TOMÁS CIPRIANO DE MOSQUERA

Colegio: _____

Curso: _____

	CASI NUNCA	POCAS VECES	ALGUNAS VECES	A MENUDO	CASI SIEMPRE
1. ¿Cuándo se presenta un conflicto en el aula actúas como un ente mediador o pacificador?					
2. ¿Los conflictos que se generan entre los					

compañeros terminan en agresión física?					
3. ¿El diálogo es una estrategia importante en la resolución de conflictos?					
4. ¿Crees que el irrespeto es un factor que incide para que se presenten conflictos en el colegio.?					
5. ¿Consideras que las actividades de la plataforma contribuyeron a la resolución de conflictos en el aula?					
6. ¿El trabajo en el aula virtual fue positivo?					
7. ¿Hubo dificultad para ingresar a la plataforma por falta de internet?					
8. ¿Te gustaría que se implementaran más actividades como las de la plataforma en las demás asignaturas?					
9. ¿La agresión verbal es una de las causas de los					

conflictos en la institución?					
10. ¿Consideras que el conflicto es una oportunidad para aprender y crecer?					

Formato de observaciones participantes

FECHA	
LUGAR	Colegio Charry IED JM - JT Colegio Tomas Cipriano de Mosquera
HORA DE INICIO	
INVESTIGADOR-OBSERVADOR	Luz Mery Casalla Sonia Adriana Sánchez P Javier Rojas

OBSERVACIÓN	
-------------	--

Anexo 4. Entrevista Coordinadora

ENTREVISTA COORDINADORA

Cordial saludo, por medio de la presente solicitamos a usted nos pueda colaborar contestando la siguiente entrevista, la cual será de gran utilidad en el proceso del desarrollo de nuestro proyecto “Implementación de una plataforma educativa mediada por TIC para el fortalecimiento de la resolución de conflictos” llevado a cabo en el marco del proyecto de la Maestría en Proyectos Educativos Mediados por TIC adelantada en la Universidad de la Sabana.

COLEGIO

ENTREVISTA A COORDINADORA

1. ¿Hace cuánto tiempo ejerce como coordinadora?

2. ¿Cuánto tiempo lleva laborando en esta institución?

3. ¿Qué clase de conflictos son los que más se generan en este colegio?

4. ¿Por qué cree que se presentan estos problemas o conflictos escolares?

5. ¿Qué estrategias ofrece la institución para solucionar estos conflictos?

6. ¿La institución cuenta con el apoyo de otras entidades para prevenir o solucionar estos conflictos?

Agradecemos su valiosa colaboración.

ENTREVISTA COORDINADORA

Cordial saludo, por medio de la presente solicitamos a usted nos pueda colaborar contestando la siguiente entrevista, la cual será de gran utilidad en el proceso del desarrollo de nuestro proyecto “Implementación de una plataforma educativa mediada por TIC para el fortalecimiento de la resolución de conflictos” llevado a cabo en el marco del proyecto de la Maestría en Proyectos Educativos Mediados por TIC adelantada en la Universidad de la Sabana.

COLEGIO

ENTREVISTA A ORIENTADORA

7. ¿Hace cuánto tiempo ejerce como orientadora?

8. ¿Cuánto tiempo lleva laborando en esta institución?

9. ¿Qué clase de conflictos son los que más se generan en este colegio?

10. ¿Por qué cree que se presentan estos problemas o conflictos escolares?

11. ¿Qué estrategias ofrece la institución para solucionar estos conflictos?

12. ¿La institución cuenta con el apoyo de otras entidades para prevenir o solucionar estos conflictos?

Agradecemos su valiosa colaboración.