

El Mooc una herramienta tic para la resolución del conflicto

Presentado por

Gissela Judith Rocha Acendra

Faisy Del Carmen Rodríguez Terán

Asesor: Inírida Avendaño Villa

Co asesor: Edgardo Rafael Sánchez Montero

Universidad de la Costa

Maestría en Educación Modalidad Virtual

Barranquilla

2019

Tema: El Mooc una herramienta tic para la resolución del conflicto

Línea de investigación:

Convivencia escolar

Sublínea de investigación:

Bienestar, cultura de paz y convivencia

NOTA DE ACEPTACIÓN

Firma del presidente del jurado

Firma del jurado

Firma del jurado

Nota obtenida

Agradecimientos

Expreso mis agradecimientos primero que todo a Dios quien guio este hermoso proceso.

A mis padres quienes con su apoyo incondicional pude concluir esta meta.

A mi hermana Andrea Rocha por su apoyo y acompañamiento a lo largo de este recorrido académico.

A mi esposo Eddy Ferrer, por su comprensión y apoyo en la culminación exitosa de esta meta alcanzada.

A mi hijo Santiago Ferrer Rocha quien comprendió mi ausencia y fue mi principal motivación para culminar este reto profesional.

A mi compañera de investigación, Faisy Rodríguez Terán por su entrega, responsabilidad y empeño para sacar adelante este proyecto.

A nuestra coordinadora Indira Avendaño por sus orientaciones en el proceso.

A todo el equipo de docentes y alma mater de la CUC, infinitas gracias por capacitarnos y ofrecernos una educación de calidad.

A la Alcaldía de Soledad por permitirnos formarnos integralmente y a la Institución Educativa Técnica Sagrado Corazón, por darnos la oportunidad de aplicar nuestro proyecto.

GISSELA ROCHA ACENDRA

Agradecimientos

Infinitamente agradezco a Dios por cada oportunidad dada, porque solo él sabe que todo es en su tiempo.

A mis padres Nora y Edilberto por desear y anhelar siempre lo mejor para mí, gracias por cada consejo y por cada palabra de amor que han guiado mi vida y su gran apoyo en cada etapa de esta meta que pude concluir.

A mis hijas Marelyn, Yanine y Camila, mi mayor motivación para salir adelante, gracias por entender que, mediante el proceso de elaboración de esta tesis, fue necesario realizar sacrificios como momentos a su lado, y otras situaciones que demandaban tiempo.

A mi compañero de vida José Vanegas, por su comprensión, apoyo incondicional y paciencia durante este proceso, siempre dispuesto a colaborar para poder alcanzar mis metas.

A mi compañera de investigación, Gissela Rocha Acendra, por su dedicación, responsabilidad, y empeño en sacar adelante este proyecto, por esas carreras, angustias, risas y hasta lagrimas que hoy permiten que nuestra meta sea segura.

A nuestra tutora de investigación Inírida Avendaño, quien, con su gran aporte, ayuda y dedicación permitió que cada duda en esta investigación fuera despejada, gracias por compartir con nosotros su conocimiento.

A la Universidad de la Costa, directivos y profesores por haberme permitido forjarme en ella, y por la organización del programa de Maestría en Educación Virtual

A Andrea Rocha por apoyarnos y compartieron sus conocimientos para que esta investigación saliera adelante.

A la alcaldía de Soledad, por creer en nosotros, apoyarnos y permitirnos ser cualificados de manera excelente.

A la Institución Educativa Técnica Sagrado Corazón, por darnos la oportunidad de generar los espacios y poder aplicar nuestro proyecto a los estudiantes.

FAISY RODRÍGUEZ TERÁN

Dedicatoria

A Dios la gloria y la honra, hoy veo cumplida su promesa. A mis padres y mi hermana por su amor incondicional y constante motivación. A mi esposo y mi hijo por su comprensión y aliento moral. A mis estudiantes, quienes ratifican el amor por esta profesión.

GISSELA ROCHA ACENDRA

Dedicatoria

A nuestro Dios, a mi madre, a mi compañero de vida, a mis hijas y mis nietos.

En especial a mi nuevo motor en la vida, a Aarón Sebastián, por quien lucho cada vez por ser mejor persona y enseñarle con amor y ejemplo que en la vida logramos nuestros propósitos agarrados de Dios, respetando a los demás y siendo constantes.

FAISY RODRÍGUEZ TERÁN

Resumen.

En la actualidad los docentes se enfrentan a muchos retos al momento de ejercer la profesión, entre los cuales se destaca el nuevo marco normativo Mooc el cual se define como una herramienta tic para la resolución de conflictos y convivencia escolar. Los resultados señalan como hallazgos fundamentales la necesidad de actualizar los planes del programa, en el contexto escolar donde se realizó la investigación; y como los grupos de discusión son una estrategia para que los docentes hagan una práctica reflexiva. Y en este sentido se resaltan conclusiones para el fortalecimiento de la práctica pedagógica en relación a la resolución de conflictos en la enseñanza de la educación, en instituciones para así poder impactar positivamente el desempeño profesional del Docente como una práctica y estrategia en cuanto a la convivencia del alumnado.

Palabras clave: Docente, práctica pedagógica. Resolución, conflictos, Tic, Mooc

Abstract

Currently, teachers face many challenges when exercising the profession, among which the new Mooc regulatory framework is highlighted, which is defined as a tic tool for conflict resolution and school coexistence. The results indicate as fundamental findings the need to update the program plans, in the school context where the research was conducted; and as the discussion groups are a strategy for teachers to make a reflective practice. And in this sense, conclusions are highlighted for the strengthening of the pedagogical practice in relation to the resolution of conflicts in the teaching of education, in institutions so as to be able to positively impact the professional performance of the Teacher as a practice and strategy regarding coexistence of the students.

Keywords: Teacher, pedagogical practice. Resolution, conflicts, Tic, Mooc

Contenido

Lista de tablas y figuras.....	13
Introducción.....	15
Capítulo I.....	16
1.Planteamiento Del Problema	16
• <input type="checkbox"/> Delimitación Espacial y Geográfica	18
• <input type="checkbox"/> Delimitación temporal	18
• <input type="checkbox"/> Delimitación teórica.....	19
1.2.Formulación del problema.	19
1.3.Sistematización del problema.....	19
2. Justificación.....	20
3. Objetivos.	22
<input type="checkbox"/> Objetivo general.	22
<input type="checkbox"/> Objetivos Específicos.	22
Capitulo II.....	23
4. Marco Referencial.	23
4.1. Estado del arte.	23
4.2. Marco legal.	27
4.3. Marco teórico.....	27
4.3.1. La Teoría Ecológica de los Sistemas de Urie Bronfenbrenner.....	28

4.3.2. Implementar el MOOC como herramienta TIC	29
4.3.3. El Mooc; aplicación para Herramientas de resolución de conflictos.....	31
4.3.4. Enfoque en la práctica de la resolución de los conflictos en la escuela.	37
Enfoque curricular.	37
Enfoque de programas de mediación entre compañeros.	38
Enfoque del aula pacífica.....	38
Enfoque de la escuela pacífica.	38
4.4. Marco conceptual.....	41
4.5. Operacionalización de las variables y/o categorías.	53
Capitulo III	56
5. Diseño Metodológico.....	56
5.1. Enfoque de la investigación.	56
5.2. Tipo de investigación.....	56
5.3. Técnicas e instrumentos de recolección de información.	57
5.4. Técnicas de análisis e interpretación de la información.	57
5.5. Cronograma de aplicación.....	58
Capítulo IV	60
Análisis e interpretación de la información.....	60
Referencias	79

Lista de tablas y figuras**Tablas**

Tabla 1.....	54
Tabla 2.....	58

Figuras

Figura 1.....	60
Figura 2.....	61
Figura 3.....	62
Figura 4.....	63
Figura 5.....	64
Figura 6.....	65
Figura 7.....	66
Figura 8.....	67
Figura 9.....	68
Figura 10.....	69
Figura 11.....	70
Figura 12.....	71

Figura 13.....72

Figura 14.....73

Figura 15.....74

Figura 16.....75

Introducción

Hablar de las TIC, en este momento en que la tecnología ha alcanzado su máximo aporte a la educación, es extender esta temática a todos los países del mundo, ya que a través de las TIC, se han fortalecido algunas actividades pedagógicas, y a la vez, también la motivación de los estudiantes por aprender de una forma diferente.

Es por esto, la tecnología ha tenido muchos cambios que la han transformado en una constante metamorfosis que tiene el actual manejo, transformación, construcción y difusión del conocimiento se ha alterado por las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), algunos autores críticos plantean que en la actualidad los individuos se convierten en simples contenidos más que en verdaderos elementos de valor, en realidad solo somos un conjunto de datos, individuos dependientes de la tecnología incapaces de pensar o comportarse por sí solos, situación que al parecer se refleja en el ámbito educativo.

Por lo anterior, el siguiente escrito es una recopilación documental que tuvo como objetivo exhibir las formas en que estas herramientas se han implicado en el ámbito educativo modificándolo, alterándolo o quizá transformándolo.

Desde hace varias décadas se encuentra en la literatura científica y en distintas fuentes una enorme cantidad de documentos o reportes de investigación que se enfocan en el abordaje de esta temática, desde diversos marcos epistémicos y posturas metodológicas, por lo que en esta ocasión, se expone una recopilación de puntos clave que muestran los alcances, limitaciones y la prospectiva que significan las TIC en la educación.

Para la realización de este trabajo se eligió como descriptores de categorías los términos: tecnologías en la educación, y MOOC palabras clave como alcances, limitaciones y prospectiva.

La recopilación de este trabajo exhibe la manera en que la visión de las TIC a través de la estrategia MOOC en la educación ha cambiado, desde su utilidad como medio, herramienta de conectividad, de aprendizaje, empoderamiento, entre otros; hasta proyectarlas como elementos asociados a la cotidianeidad imposibles de separar de las acciones humanas convirtiéndose en parte sustancial de la forma de vida de quienes conviven en los contextos educativos.

Capítulo I.

1. Planteamiento Del Problema

Las formas de vida que se experimentan actualmente son incomparables con las que se vivían hace algunas décadas y un hecho innegable es que estas se sustentan en las tecnologías de la información y comunicación (TIC) que se hacen presentes en gran parte de los ámbitos en que los seres humanos se desarrollan, lo cual ha significado re-estructuraciones en la organización de la economía, la política, la sociedad, la cultura, la educación, entre otros ámbitos.

La incorporación de las TIC ha significado que para los espacios educativos estas dejen de ser una opción, y los esfuerzos de los países e instituciones se encaminen en la generación e implementación de iniciativas que impliquen el máximo aprovechamiento de las tecnologías en los procesos formativos (Severin, 2010).

El surgimiento y desarrollo del internet representó la multiplicación de posibilidades en el acceso a la información, las transacciones comerciales, los espacios de formación, y la re-estructuración de actividades que la mayoría de los humanos realizan. Según datos de We are Social (Agencia de marketing y comunicación on line 2.0) (Sánchez, 2014), el número de usuarios de internet en el mundo en esas fechas ascendía a los 2 mil 484 millones 915 mil 152 habitantes que representaban un 35% del total de la población mundial. El registro de sus

principales usos reportaba: las visitas a las redes sociales, la visualización de noticias, descarga de archivos, comunicación, acceso a información, datos sobre empleo, apoyo a la educación, información y comercialización de productos, entre otros.

Para 2017 el Comité para la conectividad en el mundo ITU (2017) presenta las estadísticas a nivel global, destacando que la edad promedio de usuarios está entre 15 y 24 años. De 104 países que participaron en el estudio más del 80% de su población está en línea. En los países desarrollados el 94% de los individuos usan el internet y son jóvenes de 15 a 24 años, comparado con el 67% de habitantes de países en subdesarrollo y solo el 30% de países con escaso desarrollo. Tan solo de los 830 millones de gente joven que está en línea, 320 millones (39%) están en China e India. Según este estudio, los jóvenes que utilizan internet representan uno de cada cuatro de los individuos que usan la red a nivel mundial (ITU, 2017).

Es entonces, cuando al plantear este problema, realizamos esta práctica, en la Institución Educativa Técnica Sagrado Corazón sede las Margaritas, que está adscrita a la secretaria de educación del municipio de Soledad, viene presentando en el transcurso del año, una problemática que se traduce en conflicto escolar observando en los estudiantes actitudes y comportamientos tales como la falta de tolerancia, irrespeto hacia sus compañeros, agresiones verbales y físicas, pautas de crianzas inadecuadas e incumplimiento del manual de convivencia, provocando así el desinterés en el desarrollo de las clases, originando desorden y ruido por los constantes conflictos que se generan, lo cual se ve reflejado en el bajo rendimiento académico de los estudiantes. La problemática también es manifestada en el diálogo con los docentes que enseñan en el grado y por las quejas que presentan algunos estudiantes.

Estas situaciones conflictivas que se vienen presentando en el grupo investigado, hacen que se considere pertinente desarrollar una estrategia innovadora en el aula de clases que genere

en los estudiantes una mejor actitud a la hora de resolver conflictos, pero además que ésta sea mediada por TIC, Teniendo en cuenta que estos niños y niñas de esta edad son de la denominada generación z; quienes han utilizado internet desde muy pequeños y se sienten cómodos con la tecnología y los medios sociales, lo que permite desarrollar en los estudiantes competencias ciudadanas que aporten a la resolución de conflictos escolares, de una manera pacífica y asertiva, generando aprendizajes cooperativos y constructivos.

Por consiguiente surge la siguiente pregunta de investigación:

¿De qué manera el MOOC como herramienta TIC posibilita la resolución del conflicto?

1.1. Delimitación del problema

- **Delimitación Espacial y Geográfica**

La presente investigación se desarrolló en la Institución Educativa Técnica Sagrado Corazón el cual se encuentra ubicado en la calle 24 N 39-17 barrio las Margaritas. Del municipio de Soledad. Limita al Norte con el barrio Costa hermosa y al Sur con Salamanca, al Oriente con el Porvenir y al Occidente con el Barrio el Rio. Cuenta con 12 aulas, 1 sala de sistemas, 1 oficina de coordinación, 1 oficina de psicorientación, kiosco, Comedor. En relación a las zonas verdes son muy pocos los espacios, los estudiantes no cuentan con el ambiente adecuado para una buena recreación.

- **Delimitación temporal**

Esta investigación inició desde el mes de Agosto y culminará en el mes de Noviembre de 2019.

- **Delimitación teórica.**

La Institución Educativa Sagrado Corazón sede las Margaritas cuenta con 759 estudiantes de estratos económicos 1 y 2, residentes en el barrio y barrios cercano como Costa hermosa, Salamanca, Porvenir, El Rio, Tucán, Hipódromo, Triunfo, vista hermosa, ofrece los niveles en educación preescolar y básica primaria, que a través de instrumentos como el anecdotario u observador de clase del alumno, facilitada por la docente titular de los grado 403, se obtuvo la información de los estudiantes que vienen presentando comportamientos violentos desde años anteriores en dichos grados, de la

Institución educativa Sagrado Corazón Sede las Margaritas donde se realizó la investigación.

1.2. Formulación del problema.

La presente investigación planea como pregunta problema el siguiente interrogante: ¿De qué manera el MOOC posibilita la resolución del conflicto?

1.3. Sistematización del problema

¿Como el MOOC puede viabilizar la resolución de conflictos en estudiantes de 403 de la Institución Educativa Técnica Sagrado Corazón?

2. Justificación.

La búsqueda de la paz es una constante del ser humano, Colombia y sus ciudadanos, no somos ajenos a esta búsqueda permanente, desde el fin de la guerra de independencia del Dominio español, de la época de la colonia y que finalizó en la gesta libertadora de 1819; sin embargo, pese haber logrado la independencia, la Paz estable y duradera como propósito de nación, no ha sido posible.

Hoy la nación se enfrenta a las consecuencias, que se esperan sean positivas, propias de la finalización de un conflicto armado, que contribuya a una paz larga y duradera, producto del acuerdo de paz que llevó al fin del conflicto, con uno de las guerrillas más grandes, las FARC – Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia, además de la firma de este acuerdo, se está negociando el fin del conflicto con el ELN- Ejército de Liberación Nacional.

Lograr que la sociedad en general entienda que la construcción de la paz no depende únicamente de la firma de un acuerdo entre dos o más actores armados, sino que también depende del papel, que desde la familia, la escuela o con los amigos se realice; es quizás el mayor reto que enfrenta el país en la actualidad.

Por consiguiente es importante observar el propósito fundamental de la educación, el cual es ayudar a las escuelas y aulas resolver conflictos que nos rodea en diferentes contextos. Por ello es considerable formar ciudadanos que promuevan la construcción de sociedades pacíficas y democráticas. Como lo menciona la Constitución Política de Colombia de 1991 en el Artículo n°2: “Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica,

política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo”

(Constitución Política de Colombia., 1991, art 12)

La escuela debe propiciar la forma, de desarrollar en los niños, niñas, adolescentes y jóvenes, las competencias ciudadanas, en un contexto que le permita relacionarse con el entorno, de tal forma que les permita el desarrollo de los cuatro pilares de la educación planteados por Jacques Delors (1996) en el documento de la UNESCO, la educación encierra un tesoro y que son: Aprender a conocer, Aprender a hacer, Aprender a vivir juntos, Aprender a ser. Estos pilares apuntan al aprendizaje de procesos, mentales y cognoscitivos, así como comportamentales y sociales para el desarrollo de una mejor sociedad.

Por esta razón la presente propuesta de innovación pedagógica surge a partir de la reflexión de las autoras sobre su quehacer docente, considerando aspectos importantes como las frecuentes problemáticas observadas durante el desarrollo de las clases, en el espacio del receso y actos cívicos; lo que evidencia que pocos niños y niñas aplican lo aprendido en la resolución de conflictos, esto según los informes presentados por los docentes en la comisión de evaluación y promoción. (Actas de Comisión de Evaluación y Promoción por períodos de los grados 1° a 5° de la Institución Educativa Técnica Sagrado Corazón, sede de las Margaritas).

Teniendo en cuenta que el papel de la tecnología es crucial en la revolución educativa, es necesario replantear el quehacer pedagógico. El uso de las nuevas tecnologías por medio del internet ha brindado a las personas la oportunidad de abrir horizontes a nuevos conocimientos. Por ello este trabajo va encaminado a implementar una plataforma MOOC como un medio para fortalecer las competencias ciudadanas en convivencia y paz en los estudiantes de 4° de la Institución Educativa Sagrado Corazón sede de las Margaritas.

3. Objetivos.

- **Objetivo general.**

Implementar el MOOC como herramienta TIC para la resolución de conflictos en estudiantes de 4° de la Institución E.T. Sagrado Corazón del municipio de Soledad.

- **Objetivos Específicos.**

- Identificar los conflictos en estudiantes de 4 ° de la Institución E.T. Sagrado Corazón del municipio de Soledad.
- Desarrollar el MOOC como herramienta para la resolución de conflictos en estudiantes de 4° de la Institución E.T. Sagrado Corazón del municipio de Soledad
- Establecer el efecto del MOOC como herramienta Tic, implementada en estudiantes de 4° de la Institución E.T. Sagrado Corazón del municipio de Soledad.

Capítulo II.

4. Marco Referencial.

4.1. Estado del arte.

Desde una perspectiva internacional, nacional y local, se seleccionaron algunas investigaciones (tesis, artículos, y propuestas de grado) relacionados con el conflicto escolar, los MOOC y las herramientas TIC.

En el ámbito internacional, se encontró la tesis doctoral denominada “Opinión del alumnado acerca de los MOOC”. Un estudio de caso, realizado por Argote Marín (2015) en Málaga España, su objetivo principal era dar a conocer, por una parte, qué tipo de usuarios acceden a estos cursos y, por otra, de valorar el propio curso en sí, se utilizó un cuestionario de 39 preguntas, separadas en bloques. El cuestionario se introdujo en el último tema del curso (para que lo rellenasen las personas que lo concluían). Aportando a nuestra investigación la aceptación de esta herramienta en los estudiantes por ser innovadora en su contexto educativo.

Otro estudio hallado, fue el de Castaño, Maíz I, & Garay Urtza, realizada en España en el 2015 y titulada “Percepción de los participantes sobre el aprendizaje en un MOOC”. El objetivo principal de este estudio era analizar cómo perciben el aprendizaje en un MOOC sus participantes. La percepción de los estudiantes se evalúa a través del cuestionario TAM (Technology Acceptance Model) adaptado al contexto de aprendizaje en un curso online abierto y masivo. Se analizan tres variables asociadas a la participantes (estudiantes de grado versus no estudiantes de grado), el tipo de participación en el curso (oculto, moderadamente oculto, activo, individualista y colaborador) y la variable género. Aportando a nuestra investigación la utilidad de esta herramienta en la educación.

En cuanto a conflicto escolar a nivel internacional se encontró una propuesta realizada en Venezuela en el 2014, cuyas autoras son María Alejandra Aguilar y Natalia Castañón, denominada “Propuesta actividades y estrategias pedagógicas que promuevan una cultura de paz y capacidad de resolución de conflictos en instituciones educativas Venezolanas”. El objetivo principal era el de proponer actividades pedagógicas orientadas a una educación para la paz y resolución de conflictos en escuelas públicas dirigidas a nivel de educación media. El diseño de la investigación es no experimental y de tipo descriptiva. La muestra estuvo conformada por un total de 19 docentes de educación pública, quienes se desempeñaban total o parcialmente en educación media general. Aportando a nuestra investigación diferentes herramientas que se pueden utilizar para la resolución del conflicto escolar.

Por su parte, Pérez y Amador (2011) en su documento titulado “Resolución de conflictos en las aulas: un análisis desde la Investigación-Acción”, Universidad Pablo de Olavide en España, demuestran que existen una serie de comportamientos que pueden ayudar al profesor a identificar los conflictos y los clasifican en cuatro grandes grupos: conductas disruptivas, conductas indisciplinadas, desinterés académico y conductas antisociales, pero a su vez demarcan un camino seguro para afrontar estas situaciones a través de la mediación pues se considera la vía más flexible y adaptable a las necesidades de los estudiantes. Afirman que los grupos de discusión han sido de gran utilidad para ahondar sobre la percepción que tienen los estudiantes acerca de los conflictos y su manera de resolverlos. Foros de encuentro y reflexión han sido empleados como un instrumento para fomentar la sana convivencia, a partir de la transversalidad de las diferentes áreas, de igual manera la implicación de los padres en el proceso educativo de sus hijos posibilita un proyecto de vida acorde a normas y reglas establecidas.

A nivel nacional, cabe resaltar la investigación realizada por Sabogal (2016), en Chía (Cundinamarca) y que tiene como título “Mediaticizando los conflictos escolares en el grado sexto del colegio Brasilia Usme”. Se planteó a partir de las problemáticas convivenciales de los estudiantes de grado sexto del Colegio Brasilia – Usme, generadas por los conflictos presentados entre compañeros, principalmente por la falta de respeto como evidencia en la práctica pedagógica diaria. Esta investigación se realizó con un estudio cualitativo y un diseño de Investigación Acción, con el que se buscó dar solución a esta problemática. La implementación de dicha propuesta se llevó a cabo en cuatro etapas, durante este tiempo los estudiantes de grado sexto pusieron en práctica diferentes habilidades al desarrollar actividades dirigidas a la promoción del respeto y la solución pacífica de conflictos. Se logró que los estudiantes modificaran la forma de afrontar los conflictos escolares y que transformaran positivamente las relaciones con sus compañeros, generando así un mejor ambiente escolar.

Otra tesis encontrada fue la de Casallas, Rojas & Sánchez (2017), realizada también en Chía y titulada Implementación de una plataforma educativa mediada por las TIC para el fortalecimiento de la resolución de conflictos. Resolución de conflictos para un buen vivir. A través de esta tesis, apuestan 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.

Se encontró además, una tesis realizada por Grajales y León (2017), realizada en Risaralda, que tiene como título “Resolución pacífica de conflictos mediante el uso de las TIC en el contexto de la cátedra de la paz”. Esta investigación pretendió reconocer cómo contribuye una unidad didáctica basada en TIC en la resolución pacífica del conflicto. Planteada bajo el desarrollo de 6

sesiones cuyas temáticas fueron: Concepto de conflicto, tipos de conflicto, causas del conflicto, elementos del conflicto, cómo abordar los conflictos y las consecuencias positivas y negativas del conflicto.

En el ámbito local se encontró una tesis realizada por Ilva Ramos y Eliana García en el 2017, titulada “Caracterización de los conflictos escolares en estudiantes de cuarto grado de básica primaria en una institución pública de Barranquilla – Atlántico”, cuyo objetivo principal era caracterizar las manifestaciones de conflicto escolar que se presentan en una institución educativa pública de Barranquilla, específicamente en el I: T. D. Cruzada Social. Para lograr tal fin, se seleccionó una muestra de 32 estudiantes de cuarto grado, a quienes se les aplicó una encuesta de selección múltiple con tres opciones de respuesta. Los principales resultados obtenidos indican que los conflictos más frecuentes que se presentan en las estudiantes son los que corresponden al tipo I según la clasificación de la guía pedagógica del MEN, los conflictos tipos II se presentan con menor frecuencias y los conflictos tipos III no tienen presencia en la institución.

Otra investigación en la que se puede apoyar la nuestra es “Incidencia del género rítmico schottisch en los procesos de Mediación del conflicto escolar Y la promoción de la cultura de paz” de Martínez y Palacio (2017), la cual plantea la incidencia del género rítmico schottisch en los procesos de mediación del conflicto escolar y la promoción de la cultura de paz, ellos logran demostrar que la participación de los estudiantes en este espacio les permite adquirir una perspectiva diferente en cuanto a la relación con otros, vista a partir del desarrollo del respeto la tolerancia, la comprensión y la atracción de opciones.

A nivel local cabe destacar el trabajo de investigación titulado Resolución de conflictos desde la perspectiva de interacción social. González & Olivares (2017) el cual Genera espacios,

instrumentos, mecanismos y estrategias institucionales para la resolución de la conflictividad entre estudiantes desde la perspectiva de la Interacción social en la I. E. John F. Kennedy de Soledad. Basados en los planteamientos teóricos de Torrego Seijo, la mediación como forma de solucionar el conflicto; Enrique Chauv, estrategias y acciones para prevenir el conflicto; Binaburo Iturbide, Aprender desde el conflicto.

4.2. Marco legal.

Esta investigación tiene como referentes legales la Constitución Política de Colombia en sus artículos: 2 y 218 de la misma se habla de convivencia pacífica. Art. 213 se menciona la convivencia ciudadana, fin esencial que parte de los principios y valores constitucionales que deben ser reforzados en los procesos escolares.

La ley 115 de 1994 o Ley General de Educación en su artículo 20 menciona los objetivos generales de la educación “propiciar la formación social, ética, moral y demás valores del desarrollo humano”. En el artículo 21 proponen los objetivos de la básica primaria, apuntando a “la formación de los valores fundamentales para la convivencia en una sociedad democrática, participativa y pluralista”

Ley 1620 de 2013, Por la cual se crea el Sistema Nacional de Convivencia Escolar y Formación para el Ejercicio de los Derechos Humanos, la Educación para la Sexualidad y la Prevención y Mitigación de la Violencia Escolar. El reglamento o manual de convivencia y el reglamento para docentes.

4.3. Marco teórico.

En Colombia la educación se define como un proceso de formación permanente, personal cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos y de sus deberes.

4.3.1. La Teoría Ecológica de los Sistemas de Urie Bronfenbrenner

Consiste en un enfoque ambiental sobre el desarrollo del individuo a través de los diferentes ambientes en los que se desenvuelve y que influyen en el cambio y en su desarrollo cognitivo, moral y relacional.

Urie Bronfenbrenner nombra cuatro sistemas que envuelven al núcleo primario entendido como el mismo individuo. Los sistemas son los siguientes: microsistema, mesosistema, exosistema y macrosistema.

Microsistema.

Constituye el nivel más inmediato o cercano en el que se desarrolla el individuo. Los escenarios englobados en este sistema son la familia, padres o la escuela.

Mesosistema

Incluye la interrelación de dos o más entornos en los que la persona participe de manera activa.

También se puede entender como la vinculación entre microsistemas.

Ejemplos claros pueden ser la relación entre la familia y la escuela, o entre la familia y los amigos.

Esoxistema

Se refiere a las fuerzas que influyen a lo que sucede en los microsistemas. En este caso, el individuo no es entendido como un sujeto activo. Lo conforma por ejemplo la naturaleza del trabajo de los progenitores, relaciones que mantiene un profesor con el resto del claustro, etc.

Macrosistema

Referido a las condiciones sociales, culturales y estructurales que determinan en cada cultura los rasgos generales de las instituciones, los contextos, etc. en los que se desarrolla la persona y los individuos de su sociedad. Lo constituyen los valores propios de una cultura, costumbres, etc.

4.3.2. Implementar el MOOC como herramienta TIC

La forma en que aprendemos y enseñamos avanza en consonancia con la evolución de la civilización humana. Nos encontramos en el inicio de una nueva evolución, como resultado del desarrollo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), y su introducción y uso intensivo en las dinámicas sociales y en la realidad educativa. La educación hoy no puede centrarse en la transmisión del conocimiento, debido a que éste es muy extenso y totalmente accesible gracias a internet.

La educación hoy debe centrarse en la preparación de las personas para aprender, para ser autónomas en su proceso de acceso y selección de la información relevante, y para adaptarse a las necesidades cambiantes a lo largo de toda la vida (Cobo y Moravec, 2011). Para ello, el sistema de aprendizaje en "colaboración" es fundamental, y éste es un aspecto todavía en muchos modelos de educación actual.

La disminución del costo de acceso a las tecnologías, así como a la conexión a internet, han superado algunas de las barreras para la adopción de las TIC por parte de todos los actores de la educación, y les han abierto nuevas posibilidades e intereses. De ahí que los docentes y

estudiantes deban desarrollar habilidades para responder a las demandas de la sociedad del conocimiento, y sean capaces de procesar y aplicar críticamente la información relevante y pertinente en la resolución de problemas de manera creativa e innovadora.

Para responder a este reto, muchas instituciones educativas han adoptado nuevos entornos de aprendizaje que facilitan un aprendizaje flexible y continuo e incorporan la utilización de las herramientas de trabajo colaborativo en red.

El aprendizaje en línea, o área tecnológica, no es más que una variante del sistema tradicional de educación que pretende resolver la comunicación asíncrona entre estudiantes y profesores. El uso intensivo de internet, el desarrollo de la web social (2.0) y el auge de los dispositivos móviles inteligentes han permitido el desarrollo de nuevas modalidades de educación como la educación en línea, que en ocasiones complementa otras modalidades, como la presencial, y da lugar a la modalidad mixta, o "blendedlearning". Estas nuevas modalidades híbridas permiten la creación de un continuo formativo que se demuestra muy efectivo en el proceso de aprendizaje (Osorio y Duarte, 2011).

Las herramientas de la web social (2.0) han captado la atención de todas las modalidades de educación, debido a que permiten la comunicación entre sujetos, el rápido acceso a la información y la participación colaborativa a diferentes niveles de profesores, estudiantes, así como de toda la comunidad educativa. El uso de todas estas herramientas le ha permitido a la tecnología avanzar hacia una dinámica colaborativa que permite la construcción social del conocimiento (Grant, 2011).

El propósito de este artículo es debatir las tendencias que existen en los nuevos escenarios virtuales de enseñanza y aprendizaje con respecto al aprendizaje colaborativo. Y para

ello nos cuestionamos: a) ¿En qué medida está presente el aprendizaje colaborativo en las nuevas tendencias? y b) ¿Cuáles son los nuevos roles del docente en estos nuevos escenarios?

4.3.3. El Mooc; aplicación para Herramientas de resolución de conflictos

El avance del conocimiento como concepto, se ha movido desde el terreno elemental y estático de una perspectiva focalizada en la reflexión individual hasta aquellos determinantes que lo caracterizan como una capacidad dinámica configurada por la participación conjunta de individuos (Suárez y Gros, 2013).

Es por esto, que las nuevas tendencias, dentro del desarrollo de la tecnología educativa, apuntan hacia un incremento de las actividades basadas en la interacción y la creación colectiva de conocimientos. Estrategias como la resolución de problemas, pensamiento crítico, razonamiento y reflexión pueden ser exitosamente implementadas para la construcción del conocimiento, mediante la creación de entornos de interacción social a través de herramientas para el trabajo colaborativo en red.

En el pasar de los años no se puede decir que el aprendizaje colaborativo se ha redefinido, más bien se ha adaptado a las nuevas herramientas TIC que han surgido, como son la mensajería instantánea, los foros, las wikis, los blogs, los microblogs, las redes sociales, la marcación social, etc. Sobre cada una de estas, o su combinación, se hallaron estudios que se enfocan en demostrar la efectividad del aprendizaje colaborativo a través de ellas.

Dentro de este contexto, la formación virtual, criticada en muchas ocasiones, defendida a ultranza en otras, ha mantenido su desarrollo y se vislumbra un futuro prometedor. Los entornos virtuales de aprendizaje, o aulas virtuales como blackboard, WebCT y Moodle, parecen estar en sus límites, comenzando a complementarse y a extenderse con otras herramientas de trabajo

colaborativo en red de gran desarrollo, como las que conforman el entramado web 2.0, como también a adaptarse a los nuevos aparatos como los smartphones y los tablets y porque no decirlos los computadores.

Relacionado con estos últimos, los teléfonos móviles, las tabletas y los ordenadores portables, se encuentra la primera tendencia visible en las investigaciones publicadas en los últimos años, desarrollándose un nuevo concepto: el "aprendizaje móvil" o "mlearning" (Area, 2013).

Este enfoque plantea que, cualquier persona conectada a la red puede estar aprendiendo 24 horas al día/7días a la semana desde cualquier lugar o espacio geográfico. El aprendizaje móvil, sigue rompiendo barreras temporales y espaciales que aún no había alcanzado la Educación a distancia.

Estar conectado permanentemente permite la interacción constante con los demás estudiantes, profesores y comunidad, como es el caso del uso de internet y algunos programas, como herramienta para compartir e intercambiar a través de estos dispositivos. se ha relacionado también con aprendizaje ubicuo, expandido o invisible.

Gran parte de las investigaciones halladas hacen énfasis en las posibilidades del aprendizaje móvil, por la portabilidad, flexibilidad y el contexto de estas tecnologías, lo cual favorece el aprendizaje, promueve la colaboración y el aprendizaje para toda la vida (Naismith et al, 2004; Dyson et al, 2008; Traxler, 2009; Kim, Lee, y Kim, 2014). En esta línea se encuentra el proyecto TheIcollab Project, que propone el uso de dispositivos móviles vinculados al uso educativo de las herramientas de la web 2.0 (Martía, 2011).

Resalta también la investigación de Kim, Lee & Kim (2014), quienes demostraron, a través de una investigación experimental, las potencialidades de actividades de trabajo colaborativo a través de dispositivos móviles para lograr un aprendizaje significativo. Asimismo, se pueden encontrar números monográficos dedicados al aprendizaje móvil en las principales revistas de tecnología educativa, lo cual evidencia la importancia que ha alcanzado esta temática (ET&S, BJET, etc.). Muy relacionado con esta tendencia se encuentran varias investigaciones que, utilizando la herramienta Twitter, una de las más utilizadas en los dispositivos móviles, han logrado mayor motivación e interacción favorables para el aprendizaje (García y García, 2012; Park, Nam y Cha, 2012; Ryu y Parsons, 2012; Laisema y Wannapiroon, 2014).

Dentro de esta temática, es imprescindible consultar el análisis de las tendencias en el aprendizaje ubicuo y móvil a través de un estudio de las investigaciones publicadas en las principales revistas relacionadas con el e-learning desde el 2001 al 2010 (Hwang y Tsai, 2011), y el meta-análisis llevado a cabo por Wu et al. (2012) con propósito similar.

Otra de las tendencias que se pone en relieve en las investigaciones consultadas, es el "flipped classroom". Este se basa en el trueque de los modelos tradicionales de enseñanza, ofreciendo instrucciones online desde fuera de la clase y trasladando las tareas más prácticas y de interacción social hacia dentro de la clase. El método tradicional representa al profesor como la persona que imparte la clase y orienta deberes para el día siguiente. En este nuevo modelo el profesor permanece a un lado, ejerciendo como guía, mientras que los alumnos trabajan en la clase.

El modelo significa que esta transmisión de los contenidos informativos se realicen empleando las TIC (grabaciones de conferencias en video, lectura de textos, visualización de

infografías, presentaciones, mapas conceptuales o murales digitales), de manera que el estudiante pueda acceder a la información en el hogar cuando lo desee en su propio espacio, en constante comunicación con otros alumnos y profesores mediante debates online (Koettgen et al. 2014). De manera similar, define este nuevo enfoque pedagógico, Lowell y Verleger (2013), quienes afirman que emplean grabaciones de las lecturas de clase, en videos, de manera asíncrona así como problemas prácticos a resolver, como tareas para la casa, y por otro lado, las actividades basadas en grupo son realizadas en la clase.

Estos últimos autores, proveen en su estudio más de 150 referencias científicas sobre el enfoque "Flipped Classroom", y a partir de su análisis hallaron características comunes en diferentes dimensiones. Entre otras, fueron estudiadas tipos de actividades tanto en clases como fuera de ella, medidas usadas en las evaluaciones, y características metodológicas de cada estudio.

Donde los resultados muestran que la mayoría de los estudios están basados en exploraciones a grupos únicos; aunque los resultados son balanceados, son generalmente positivos hacia este modelo. Además, encontraron que los estudiantes generalmente prefieren las conferencias presenciales que las grabadas, asimismo prefieren las actividades interactivas ante las conferencias. Igualmente, la mayoría de los estudios sugieren que se mejora el aprendizaje con este modelo, aunque no encontraron mediciones objetivas del aprendizaje. Similares resultados se encuentran en la investigación basada en una consulta (encuesta) a los estudiantes llevada a cabo por Long, Logan y Waugh (2014), quienes indagaron las percepciones de los estudiantes sobre el uso de videos instruccionales en el modelo "Flipped Classroom".

Por otra parte, resaltan los entornos personales de aprendizaje (Personal Learning Environment, PLE), referente al conjunto de programas que las personas utilizan para estudiar y aprender de manera autónoma, más allá de lo que puedan aprender dentro del aula con la dirección y supervisión del profesor (Castañeda y Adell, 2013). O sea, las personas con sus entornos personales de aprendizaje no sólo tienen infinidad de recursos a su alcance para obtener y procesar información, sino que estos recursos están totalmente fuera del control del profesor (Softic et al. 2013).

En palabras de Ferrigni, Guéron y Guéron (1973) un conflicto es “una situación en la que dos o más actores, cuyos intereses son incompatibles o mutuamente excluyentes, se oponen en el curso de una acción que desarrollan para lograr los objetivos que se originan en esos intereses”(Citados en Arellano, 2007, p.30).

El conflicto resulta inevitable en las interacciones sociales dado que es inherente a la naturaleza humana. Los individuos tienen intereses divergentes así como diversas percepciones de los sucesos. Etimológicamente conflicto proviene del vocablo latino *Conflictus* que quiere decir “chocar contra, lucha, colisión, combate, confrontación” RAE (2014); este debe convertirse en una oportunidad de aprendizaje y crecimiento personal.

Las instituciones educativas, como en cualquier espacio donde se establecen relaciones humanas, surgen encuentros y desencuentros entre los diferentes actores. El conflicto escolar entendido como situación de desacuerdo, tensiones interpersonales, enfrentamientos intra o intergrupales, malos entendidos donde se involucran diferentes miembros de la comunidad educativa, puede suceder al interior de los colegios o fuera de ellos. La convivencia no se puede separar del conflicto, en ella se establecen vínculos o distanciamientos que conllevan a acciones

que cotidianamente realizan las personas para interactuar con otras, es lo que se conoce como prácticas de convivencia. (Cataño, 2014, p.58).

Estas suceden como resultado de múltiples factores como los plantean Marrugo et al. (2016): Los procesos y estilos comunicativos que prevalecen en una institución educativa, tanto en el interior de ella, como en relación con el entorno; la manera como se da la distribución del poder, los estilos de liderazgo, las maneras y criterios para la toma de decisiones, las formas como se manejan los conflictos, la tolerancia, la aceptación o no de la diversidad, la historia de la escuela, el clima laboral, la cultura e identidad institucional, entre otros. (p.74)

Es así, como las interrelaciones que se presentan entre los diferentes miembros de la comunidad educativa está mediada por los elementos mencionados anteriormente, por tanto es responsabilidad de todos lograr una convivencia pacífica que contribuya a la formación integral de los educandos. Los conflictos deben ser una oportunidad para conocer las fortalezas y debilidades propias y las del otro, comprender que todos los seres humanos piensan, actúan, tienen deseos e intereses diferentes, los cuales se deben aceptarse con respeto y tolerancia.

De acuerdo, al marco legal colombiano, las instituciones educativas “tendrán un reglamento o manual de convivencia, en el cual se definan los derechos y obligaciones, de los estudiantes...” (Art. 87 ley 115 de 1994). A su vez, en el decreto 1860 de 1994, Art 17 se reglamenta que este documento debe contemplar entre otros aspectos: “los procedimientos para resolver con oportunidad y justicia los conflictos individuales o colectivos que se presenten entre miembros de la comunidad. Deben incluir instancias de diálogo y de conciliación”. Es así, como el manual de convivencia explicita los derechos, deberes de cada uno de los miembros de la comunidad educativa, las condiciones de interacción y convivencia entre los mismos, estipula el

debido proceso que debe seguir el establecimiento educativo ante el incumplimiento del mismo, atendiendo las directrices de promoción, prevención y atención de la Ruta de Atención Integral para la Convivencia, que establece la Ley 1620 de 2013.

El manual de convivencia se convierte en una herramienta donde se pretende encontrar la solución a los conflictos escolares; en muchos casos, son acciones sancionatorias, que no logran concientizar a los involucrados y llegar a un acuerdo que satisfaga las partes; razón por la cual los conflictos son reiterativos. El mal manejo del conflicto en muchos casos conlleva a la violencia, sumado a esto, los estudiantes llegan permeados por situaciones conflictivas que viven en el seno de sus hogares y en general en la sociedad, es así, como algunos de ellos resuelven sus conflictos violentamente.

4.3.4. Enfoque en la práctica de la resolución de los conflictos en la escuela.

Con relación a la Resolución de los Conflictos en la Escuela, Bodine y Crawford (1998) distinguen cuatro tipos de enfoques:

Enfoque curricular.

Comprendido como un conjunto de actividades instruccionales con metas y objetivos diseñados para producir cambios en el conocimiento, las actitudes y los comportamientos del estudiante relacionados con su comprensión del conflicto, sus actitudes y los comportamientos del estudiante relacionados con su comprensión del conflicto, sus actitudes hacia la resolución de los conflictos interpersonales y la habilidad para usar la comunicación y las destrezas de solución

de forma constructiva, que lleva a soluciones (resultados) pacíficos, equitativos y cooperativos (Carruthers y Sweeney, 1996).

Enfoque de programas de mediación entre compañeros.

“La mediación entre compañeros es una actividad por un estudiante imparcial no implicado en el conflicto (mediador) para ayudar a los estudiantes que sufren el conflicto (disputantes), para alcanzar una solución pacífica, equitativa y cooperativa, una solución que es lograda por los propios disputantes” (Alzate, 1999).

Enfoque del aula pacífica.

Es una metodología de aula global, que integra la resolución de conflictos (habilidades principios, alguno de los procedimientos de solución de problemas) en el currículo académico central y en las estrategias de manejo, y relación de la clase, incluyendo, además, una metodología pedagógica de aprendizaje cooperativo y controversia académica (Jonhson y Jonhson, 1992). En general las aulas pacíficas se inician profesor por profesor, y constituyen los ladrillos para la construcción de la escuela pacífica (Bodine y Crawford, 1998). Los principios que definen el aula pacífica son: la cooperación es este caso los niños aprenden a trabajar juntos; la comunicación los niños aprenden a comunicarse ya tener una escucha activa; Aprecio por la diversidad, los niños aprenden a respetar a los demás y a lo diferente; Expresión de la emociones, los niños aprenden a reconocer sus emociones negativas y auto controlarlas; Habilidades para la resolución de los conflictos, los niños aprenden a solucionar los conflictos de manera satisfactoria en un contexto social.

Enfoque de la escuela pacífica.

La escuela pacífica tiene como referente el aula pacífica. Primordialmente busca un ambiente de aprendizaje cooperativo, instrucción directa y práctica de las habilidades y procesos para resolver conflictos, sistemas de gestión del aula y de la escuela no coercitivos y la integración de los conceptos y habilidades de resolución de conflictos en el currículo académico.

4.3.5. Fases de Resolución de Conflictos

Después de detectar el conflicto, de percibir que algo no funciona bien a través de comportamientos físicos o/y verbales, se lleva a cabo la primera fase.

- **Evaluación:** El primer paso consiste en hacer un diagnóstico, para analizarlo lo más objetivamente posible. Se deberá realizar una profunda exploración de la percepción personal de cada parte ante esta crisis o problema, definiéndolo lo más claramente posible, para poder otorgarle un nivel de importancia adecuado.

Así mismo, a la vez que se analizan y se concretan los objetivos reales de cada una de las partes se deben conocer sus capacidades para conseguir dichos intereses, capacidades para imponerse a los otros, para hacer que los demás cedan. Debemos conocer, igualmente, el entorno, analizar las características del ambiente en el que nace, se desarrolla, y se mantiene el conflicto: experiencias, comunicación, espacio, relaciones, etc. Tendremos que indagar en cada uno de los sujetos para conocer sus características personales, cualidades y defectos. Esto se logrará a través de un adecuado diálogo y de un correcto nivel de comunicación. Para comprender el conflicto, es imprescindible aprender a mirarlo objetivamente, que las primeras impresiones, no afecten en nuestra observación que no nos influyan.

- **Aceptación:** Una vez analizado el conflicto debemos aceptarlo como un problema relevante e importante que hay que resolver, no rechazarlo o ignorarlo. Tenemos que tener en cuenta que existen diversas percepciones en cada uno de los miembros y estas percepciones pueden coincidir con la realidad o no, pero cada uno de los individuos que las expresan, sí las consideran reales. También debemos tener en cuenta el grado de autocontrol, el nivel de autoestima y de frustración de las partes. Es el momento de afrontar los conflictos y no de evitarlos.
- **Actitud:** Debemos hacer un reconocimiento positivo de la otra parte, con sus propias posiciones, intereses, necesidades, opiniones, deseos y creencias.
- **Acción:** Es el momento de actuar, de poner en marcha todas las habilidades para modificar esta situación que perturba a cada individuo. Ahora existe la obligación de prestar igual nivel de atención y preocupación a cada miembro que interviene en el problema. Lo más importante en esta etapa es parar el ascenso del conflicto y detener todos aquellos comportamientos negativos en ambas partes.
- **Análisis:** Examinar detenidamente todas las modificaciones en la situación conflictiva, en las opiniones de las partes, sus intereses, sus recursos, es decir todo lo que ocurre. Para poder prevenir ambientes negativos que no favorezcan el proceso de resolución del problema. Analizar los efectos de las modificaciones realizadas, tanto a corto, como a medio y largo plazo, y observar los cambios en las conductas de todos. Del mismo modo que existe varias maneras de gestionar los conflictos también existen diferentes clasificaciones en sus fases para afrontarlos y resolverlos. Dependiendo de la situación, del problema, del número de involucrados, del momento, ... puede ser más adecuado seguir una línea u otra.

4.4. Marco conceptual.

MOOC.

Los denominados MOOC (Massive Open Online Course) son una modalidad de formación online que se caracterizan por ser cursos en línea masivo y en abierto, es decir, diseñados para ser impartidos a un gran número de alumnos a la vez y gratuitos. Una formación que te permite actualizar tu currículum y especializarte en sectores específicos. La idea general es que los participantes colaboren, aportando contenidos, creando una red para utilizarla una vez finalizado el curso y que se utilizan conocimiento de la web social (blogs, wikis, redes sociales.....) pues la verdad es estamos haciendo un curso formativo en una actividad de aprendizaje cooperativa.

Un curso MOOC debe tener la consistencia y los objetivos necesarios para constituir un programa de aprendizaje de una materia o contenidos concretos. Es decir:

- Debe tener unos objetivos de aprendizaje que deben alcanzar sus estudiantes después de realizar ciertas actividades en un plazo de tiempo dado (debe tener un comienzo y un final).
- Además, debe de contar con evaluaciones que permitan medir y acreditar el conocimiento adquirido.
- Y debe existir algún tipo de interacción entre los estudiantes y los profesores en todos los sentidos posibles (estudiante-estudiante y estudiante-profesor), aunque ésta esté mediada por la tecnología.

Abierto: Abierto tiene varios significados en este tipo de cursos. Inicialmente, "abierto" tenía dos significados¹¹. Primero, significaba que el curso debía estar abierto a todo el mundo (abierto a

estudiantes de fuera de la universidad que organizaba el curso) y no debía exigir unos requisitos previos como la posesión de una titulación o la realización de unos estudios previos. Es decir, debía tener una "inscripción abierta".

La restricción de que, al menos, se debe estar registrado en el curso, lo diferencia de otros proyectos abiertos como es el Open CourseWare. En éste, el objetivo es la mera exposición de los contenidos sin necesitar hacer seguimiento de cómo el alumno consume el mismo, mientras que en los MOOC la intencionalidad educativa implica conocer cómo el alumno realiza el curso y los resultados que obtiene, obligando, por tanto, a llevar un registro personalizado del progreso.

Segundo, "abierto" proviene del concepto de Recursos Educativos Abierto antes expuesto en los orígenes de los MOOC¹²: inicialmente, "abierto" significaba que el curso hacía un uso intensivo de "contenidos abiertos" (*open content*) y los contenidos propios que generaba el curso también se debían publicar en abierto (*open license*) para que pudieran ser reutilizados por otras personas. Esta interpretación de "abierto" es la que menos se cumple en la actualidad, ya que los cursos MOOC de más éxito están alojados en plataformas creadas por empresas, como Coursera o Udacity, que no tienen mucho interés en compartir sus cursos de forma abierta. Además, el concepto de "abierto" en este sentido no sólo debe ser una declaración de intenciones, sino que el material producido y ofertado bajo esta fórmula debe estar técnicamente accesible y disponible, en formatos reutilizables y, si es posible, adaptables. De otra manera, el carácter abierto se vería impedido por las restricciones tecnológicas que obstaculizarían su reutilización.

Aunque "abierto" significa que el acceso a los contenidos y a la realización de las actividades debe ser gratuito, es posible establecer modelos *freemium*: el curso básico es gratuito, pero otras cosas especiales o de valor añadido, como poder realizar consultas directas al profesor, la

corrección de las actividades o la obtención de una certificación al final del curso sí que pueden tener un coste económico.

También se suele interpretar "abierto" como que no se hace uso de una plataforma de aprendizaje cerrada, sino que los contenidos del curso están repartidos por Internet en diferentes lugares como páginas web, blogs, wikis o repositorios multimedia. Esto facilita su acceso y reutilización por futuros usuarios.

En línea: El curso se realiza a distancia a través de Internet y no requiere la asistencia física a un aula. Esta característica es esencial para que cualquier persona desde cualquier parte del mundo con una conexión a Internet pueda participar en estos cursos y así lograr que se cumpla la siguiente característica.

Pero el carácter de enseñanza en línea de los MOOC va más allá del hecho de que la comunicación esté mediada por una red informática de telecomunicaciones. Los desarrollos de Internet desde el año 2000 nos han enseñado una valiosa lección acerca de cómo los usuarios pueden llegar a ser los auténticos protagonistas del funcionamiento de la Red. Tanto como para que hoy resulte obvio que Internet ha trascendido el hecho de ser un fenómeno tecnológico y se ha convertido en un fenómeno social.

Cuando en un curso MOOC se inscribe un estudiante, no sólo es un alumno del curso, sino un usuario de un sistema preparado para dar un servicio a su satisfacción. Este servicio se rige más por las reglas de otros servicios existentes de Internet que por las de una institución de enseñanza tradicional. Ello implica que muchas de las dinámicas que se van a generar en el curso han de ser analizadas bajo esta óptica.

Tipos de MOOC

Existen varias formas de clasificar los cursos MOOC. La más conocida distingue dos tipos de MOOC: los MOOC conectivistas (cMOOC) y los MOOC comerciales (xMOOC)^{6, 13}.

Los cMOOC son los primeros MOOC que surgieron ("Introduction to Open Education", "Connectivism and Connective Knowledge"). Estos MOOC ponen su énfasis en la creación de conocimiento por parte de los estudiantes, en la creatividad, la autonomía, y el aprendizaje social y colaborativo.

Sin embargo, los segundos en llegar, los xMOOC, son los cursos que se han hecho más populares, los que se ofrecen a través de plataformas comerciales o semicomerciales como Coursera, edX y Udacity. Estos MOOC ponen su énfasis en un aprendizaje tradicional centrado en la visualización de vídeos y la realización de pequeños ejercicios de tipo test.

Conflicto escolar.

Se entiende por conflicto escolar la acción intencionadamente dañina puede ser tanto física como verbal ejercida entre miembros de la comunidad educativa como, alumnos, profesores y padres y que se pueden producir dentro de las instalaciones escolares o en otros espacios directamente relacionados con lo escolar como, los alrededores de la escuela o lugares donde se desarrollan actividades extraescolares.

Según Vinyamata (2001: 129) el conflicto es definido como <<lucha, desacuerdo, incompatibilidad aparente, confrontación de intereses, percepciones o actitudes hostiles entre dos o más partes. El conflicto es connatural con la vida misma, está en relación directa con el esfuerzo por vivir. Los conflictos se relacionan con la satisfacción de las necesidades, se

encuentra en relación con procesos de estrés y sensaciones de temor y con el desarrollo de la acción que puede llevar o no hacia comportamientos agresivos y violentos (...)>>.

Fisas, V. (2001: 30) <<es un proceso interactivo que se da en un contexto determinado. Es una construcción social, una creación humana, diferenciada de la violencia (puede haber conflictos sin violencia, aunque no violencia sin conflicto), que puede ser positivo o negativo según cómo se aborde y termine, con posibilidades de ser conducido, transformado y superado (...)>>.

Entelman (2002: 173) <<el conflicto es un proceso dinámico, sujeto a la permanente alteración de todos sus elementos. A medida que se desarrolla su devenir cambian las percepciones y las actitudes de los actores que, en consecuencia, modifican sus conductas, toman nuevas decisiones estratégicas sobre el uso de los recursos que integran su poder y, a menudo, llegan a ampliar, reducir, separar o fusionar sus objetivos>>.

Tipos de conflicto escolar

Los conflictos en el centro educativo pueden derivar de las relaciones que se establecen entre los miembros de la comunidad educativa:

- Relaciones entre profesores: puede existir una divergencia de opiniones respecto a diversos temas personales y profesionales, como la manera de abordar una asignatura, las actividades planteadas, el uso de tiempos y espacios del centro, etc. Es necesario incrementar la comunicación entre el equipo docente para evitar malentendidos y desarrollar formas de trabajo semejantes en las distintas asignaturas, si es posible.
- Relaciones entre profesor y alumno: en el sistema educativo se ha producido un cambio en la metodología utilizada y se da cada vez mayor participación al alumnado.

Sin embargo, aún puede haber profesores que mantengan métodos anteriores y desarrollen sus clases de forma poco atractiva para los alumnos. Esto puede provocar desmotivación y disrupción en el grupo. Resulta sumamente importante que los docentes utilicen métodos más participativos, basados en el aprendizaje cooperativo, para motivar al alumnado y reducir las conductas disruptivas en el aula. Y si esto ocurre, es conveniente abordarlas con métodos no coercitivos o punitivos, sino más abiertos y cooperativos. Esto no quiere decir que el profesor pierda su autoridad frente a los alumnos, sino que trate de motivarles para que vean el centro como algo propio y se impliquen con él. En los últimos tiempos, se ha observado que el incremento de conflictos entre profesores y alumnos ha derivado en situaciones de acoso al profesorado y ha dado lugar a importantes problemas de convivencia en los centros educativos. Para prevenir y abordar estos casos, es necesario un proyecto educativo altamente implicado en la educación en valores y en la formación en habilidades sociales y personales que favorezcan una adecuada convivencia en las aulas. Además, es necesario implicar en este proceso a la familia, como veremos más adelante.

- Relaciones entre alumnos: las relaciones entre alumnos son las que están principalmente marcadas por diversos conflictos. Los alumnos pasan muchas horas y días juntos en el centro escolar, establecen relaciones de amistad y enemistad, y de ellas pueden surgir numerosos conflictos. Por esta razón, es conveniente abordar los conflictos en las aulas y orientar hacia una buena convivencia.

Secuencia del conflicto

Pérez y Pérez (2011) han descrito los siguientes pasos en el desarrollo de un conflicto:

- El conflicto está latente: los implicados no se encuentran a gusto, saben que la situación no es la habitual, que algo va a ocurrir en algún momento.
- El conflicto se manifiesta: la situación estalla y aparece el conflicto. Ambas partes se dan cuenta de que ha llegado el momento de afrontar la situación y se manifiestan diferentes sentimientos.
- Aparecen síntomas de tensión: los implicados pueden presentar diversos sentimientos y emociones ante la situación, y modifican por ello su comportamiento verbal y no verbal.
- Las partes en conflicto toman posiciones: cada una de ellas se plantea inicialmente unos objetivos o metas que hay que conseguir en la solución del conflicto. Generalmente, los intereses son contrapuestos y se manifiestan conductas de enfrentamiento.
- Comienzan las conductas estereotipadas: las conductas de enfrentamiento afectan a la relación entre las personas y a su comunicación, lo que puede dificultar una solución satisfactoria para el conflicto y tener consecuencias negativas a largo plazo.
- Surgen nuevos roles: en función de la relación simétrica o asimétrica establecida se desarrollan diferentes conductas entre los implicados de igualdad, superioridad o inferioridad.
- Deterioro de la comunicación: la situación ha provocado importantes alteraciones en la relación entre las personas y también en la comunicación que establecen, lo que determinará la forma en que se solucione el problema.
- Comprensión inadecuada de los hechos: pueden producirse malentendidos o malas interpretaciones debido a los problemas de comunicación que hemos comentado. Esto permite que el conflicto se mantenga y se deteriore aún más la relación entre las partes.

- Se subestiman las coincidencias: ante esta situación parece no existir una posibilidad real de llegar a un acuerdo y cuando los implicados parecen pensar lo mismo se tiende a desconfiar.
- Actitudes que dificultan los vínculos: es posible que aparezcan ciertos comportamientos que pueden complicar aún más la situación, como el autoritarismo, la descalificación, la discriminación y la simbiosis.

En el desarrollo del conflicto no es obligatorio que se den todas las fases propuestas en esta secuencia. Puede haber diferencias en el proceso en función del tipo de conflicto, de la relación entre los implicados o del proceso de resolución.

Prevención de conflictos.

Es evidente que antes de que surja un conflicto debemos intentar prevenirlo. Para ello, debemos “enseñar a convivir”, como señalan Funes y Saint-Mezard (2001).

La actividad docente no consiste únicamente en enseñar una serie de conocimientos, sino también en fomentar el aprendizaje de habilidades, valores, conductas sociales, etc., que permitan el establecimiento de relaciones sociales apropiadas, satisfactorias y pacíficas.

Los profesores pueden transmitir formas de comportamiento apropiadas para garantizar una buena convivencia dentro y fuera del aula. No es necesario dedicar tiempo específico a estas actividades, aunque también puede hacerse, sino que cada profesor en las clases dedicadas a su materia puede abordar estos aspectos de diferentes formas.

Es muy importante trabajar la comunicación, facilitar un intercambio apropiado de mensajes, que tenga en cuenta los aspectos verbales y no verbales. Se trata de desarrollar una comunicación fluida mediante la utilización de la escucha activa, la empatía y la asertividad.

Es necesario que los alumnos sean capaces de dialogar sobre temas variados y llegar a acuerdos cuando expliquen cada punto de vista. Para ello, se pueden realizar diferentes debates en el aula que inviten a la reflexión, al diálogo y la consecución de una solución común.

Resolución de conflictos.

Se denomina resolución de conflictos al conjunto de técnicas y habilidades que se ponen en práctica para buscar la mejor solución, no violenta, a un conflicto, problema o malentendido que existe entre dos o más personas e, incluso, personal.

Fases de Resolución de Conflictos.

Después de detectar el conflicto, de percibir que algo no funciona bien a través de comportamientos físicos o/y verbales, se lleva a cabo la primera fase.

- **Evaluación:** El primer paso consiste en hacer un diagnóstico, para analizarlo lo más objetivamente posible. Se deberá realizar una profunda exploración de la percepción personal de cada parte ante esta crisis o problema, definiéndolo lo más claramente posible, para poder otorgarle un nivel de importancia adecuado. Así mismo, a la vez que se analizan y se concretan los objetivos reales de cada una de las partes se deben conocer sus capacidades para conseguir dichos intereses, capacidades para imponerse a los otros, para hacer que los demás cedan. Debemos conocer, igualmente, el entorno, analizar las

características del ambiente en el que nace, se desarrolla, y se mantiene el conflicto: experiencias, comunicación, espacio, relaciones, etc. Tendremos que indagar en cada uno de los sujetos para conocer sus características personales, cualidades y defectos. Esto se logrará a través de un adecuado diálogo y de un correcto nivel de comunicación. Para comprender el conflicto, es imprescindible aprender a mirarlo objetivamente, que las primeras impresiones, no afecten en nuestra observación que no nos influyan.

- **Aceptación:** Una vez analizado el conflicto debemos aceptarlo como un problema relevante e importante que hay que resolver, no rechazarlo o ignorarlo. Tenemos que tener en cuenta que existen diversas percepciones en cada uno de los miembros y estas percepciones pueden coincidir con la realidad o no, pero cada uno de los individuos que las expresan, sí las consideran reales. También debemos tener en cuenta el grado de autocontrol, el nivel de autoestima y de frustración de las partes. Es el momento de afrontar los conflictos y no de evitarlos.
- **Actitud:** Debemos hacer un reconocimiento positivo de la otra parte, con sus propias posiciones, intereses, necesidades, opiniones, deseos y creencias.
- **Acción:** Es el momento de actuar, de poner en marcha todas las habilidades para modificar esta situación que perturba a cada individuo. Ahora existe la obligación de prestar igual nivel de atención y preocupación a cada miembro que interviene en el problema. Lo más importante en esta etapa es parar el ascenso del conflicto y detener todos aquellos comportamientos negativos en ambas partes.
- **Análisis:** Examinar detenidamente todas las modificaciones en la situación conflictiva, en las opiniones de las partes, sus intereses, sus recursos, es decir todo lo que ocurre. Para poder prevenir ambientes negativos que no favorezcan el proceso de resolución del problema. Analizar los efectos de las modificaciones realizadas, tanto a corto, como a

medio y largo plazo, y observar los cambios en las conductas de todos. Del mismo modo que existe varias maneras de gestionar los conflictos también existen diferentes clasificaciones en sus fases para afrontarlos y resolverlos. Dependiendo de la situación, del problema, del número de involucrados, del momento,... puede ser más adecuado seguir una línea u otra.

TIC.

Las tecnologías de información y comunicación, mayormente conocidas como “TIC”, son aquellas cuya base se centra en los campos de la informática, la microelectrónica y las telecomunicaciones, para dar paso a la creación de nuevas formas de comunicación.

Se trata de un conjunto de herramientas o recursos de tipo tecnológico y comunicacional, que sirven para facilitar la emisión, acceso y tratamiento de la información mediante códigos variados que pueden corresponder a textos, imágenes, sonidos, entre otros.

Como es común en todo proceso de comunicaciones, existe la emisión de un mensaje, y en el caso de las TIC, este mensaje corresponde a datos e instrucciones enviadas de un usuario a otro por medio de un canal digital o *hardware* y definido por un código o *software*, en un contexto determinado por convenios internacionales.

Las TICS involucran una nueva forma de procesamiento de la información, en el que las tecnologías de la comunicación (TC), esencialmente compuestas por la radio, la telefonía convencional y la televisión, se combinan con las tecnologías de la información (TI), las cuales se especializan en la digitalización de las tecnologías de registro de contenidos.

Las TICS involucran además el desarrollo de las redes, por lo que permiten un mayor y más fácil acceso a la información.

De tal manera, podemos oír a distancia o ver escenas que ocurren lejos del espacio físico en el que nos encontramos, gracias al uso de la radio y la televisión, e incluso podemos trabajar y llevar a cabo actividades u operaciones de manera virtual y no presencial.

Características de las tics

Cabero (1998) señala las siguientes características de la información de internet como aspectos característicos de las tecnologías de la información y las comunicaciones:

- **Inmaterialidad:** llevan a cabo el proceso de creación de información esencialmente inmaterial, que puede trasladarse con transparencia y de forma instantánea a lugares distantes.
- **Interactividad:** las tics hacen posible el intercambio de información entre un usuario y un computador, y es precisamente esa interacción la que permite adecuar los recursos utilizados a los requerimientos y características de dicho usuario.
- **Interconexión:** tiene que ver con la creación de nuevas posibilidades, partiendo del enlace entre dos tecnologías. Un ejemplo de interconexión es la telemática, que resulta de la unión entre la informática y las tecnologías de comunicación, y que ha dado lugar a nuevas herramientas como el famoso correo electrónico o *e-mail*.
- **Instantaneidad:** esta característica se refiere a la capacidad de las TIC de transmitir información a larga distancia y de una manera sumamente veloz.

- Digitalización: la información es representada en un formato único universal, el cual permite que los sonidos, los textos, las imágenes, etc., sean transmitidos a través de los mismos medios.
- Amplio alcance que abarca los campos cultural, económico, educativo, entre otros: las TIC no sólo han generado un impacto considerable en un único ámbito o en un grupo específico de individuos, sino que han llegado a expandirse y a penetrar en áreas importantes como la economía, la educación, la medicina, entre otras, todo esto a nivel global.
- Mayor influencia sobre los procesos que sobre los productos: las TIC no sólo les brindan a los individuos la posibilidad de acceder a una gran cantidad de información para construir conocimiento a partir de ella, sino que además les permiten hacerlo mediante la asociación con otros usuarios conectados a la red. Los individuos tienen un mayor protagonismo en la creación de conocimiento de forma colectiva.
- Innovación: el desarrollo de las tics se ha caracterizado por generar una necesidad de innovación, sobre todo en lo que respecta al campo de lo social, dando lugar a la creación de nuevos medios para potenciar las comunicaciones.

4.5. Operacionalización de las variables y/o categorías.

VARIABLES DE INVESTIGACIÓN: Conflicto escolar, resolución de conflictos, MOOC y Tic

DIMENSIÓN: Escolar.

INDICADORES ASOCIADOS A LAS VARIABLES: Agresión verbal y física, Actividades Educativas, buen trato, negociación, facilidad de razonamiento, aceptación y ambiente agradable.

Tabla 1

Operacionalización de variables

OBJETIVOS	VARIABLES	TIPO DE VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	OPERACIONALIZACION
Identificar el conflicto en estudiantes de 403 de la Institución E.T. Sagrado Corazón del municipio de Soledad.	Conflicto escolar	dependiente	escolar	Agresiones verbal – física	Aplicación de escala de valoración del conflicto
Desarrollar el MOOC como herramienta para la resolución de conflictos en estudiantes de 4° de la Institución E.T. Sagrado Corazón del municipio de Soledad	Resolución de conflictos	Independiente	Escolar	Actividades. Educativas.	Elaboración de las actividades del MOOC para resolver conflictos.

Establecer el efecto del MOOC como herramienta Tic, implementada en estudiantes de 4° de la Institución E.T. Sagrado Corazón del municipio de Soledad.	MOOC TIC	Independiente	Escolar	Buen trato. Negociación. Facilidad de razonamiento. Aceptación. Ambiente agradable.	Aplicación del MOOC
--	-------------	---------------	---------	---	---------------------

Fuente: elaboración propia

Capítulo III

5. Diseño Metodológico.

5.1. Enfoque de la investigación.

El enfoque de esta investigación es mixto (cuali-cuantitativo) por que las relaciones interpersonales, la depresión, las organizaciones, la religiosidad, el consumo, las enfermedades, los valores de los jóvenes, la crisis económica global, los procesos astrofísicos, el DNA, la pobreza y, en general, todos los fenómenos y problemas que enfrentan actualmente las ciencias son tan complejos y diversos que el uso de un enfoque único, tanto cuantitativo como cualitativo, es insuficiente para lidiar con esta complejidad. Por ello se requiere de los métodos mixtos (Hernández Sampieri y Mendoza, 2008; Creswell et al., 2008). Además, la investigación hoy en día necesita de un trabajo multidisciplinario, lo cual contribuye a que se realice en equipos integrados por personas con intereses y aproximaciones metodológicas diversas, que refuerza la necesidad de usar diseños multimodales (Creswell, 2009).

5.2. Tipo de investigación.

Para alcanzar los objetivos propuestos se desarrolló una investigación de tipo empirico-analítico, porque es un mecanismo de estudio basado en la experiencia, que toma en cuenta todos los elementos presentes dentro de una investigación en relación a la causa y efecto de un tema en específico. Con él se puede no solo indagar sobre un determinado tema, sino deducir circunstancias de manera medible y cuantificable, que finalmente de la mano del método científico se encarga de argumentar sus teorías una vez identificada la incógnita para luego dar marcha al análisis de esta.

5.3. Técnicas e instrumentos de recolección de información.

Las técnicas e instrumentos que fueron utilizados en la presente investigación corresponde a una Técnica de orden cuantitativa en razón que se implementaron como técnica cuantitativa escalas de medición y evaluación de la convivencia escolar y una técnica de orden cualitativa en razón que se utilizó la entrevista y la observación etnográfica con el fin de tomar evidencia del comportamiento de los alumnos dentro y fuera del aula de clase.

En cuanto el instrumento utilizado el grupo de investigación escogió el cuestionario de solución de conflictos y eventos de agresión escolar “ortega y del rey (2003). En donde se realizaron en línea un cuestionario sobre conflicto y convivencia escolar, dicho cuestionario eran 16, de la cuales 14 preguntas de selección única respuesta y 2 de respuesta abierta., este cuestionario fue tabulado desde el aplicativo google form arrojando los datos para el procesamiento y análisis de los resultados.

La presente investigación se realizó con una población de estudiantes de la Institución Educativa Técnica Sagrado Corazón sede las Margaritas.

- ❖ Una muestra representativa de 31 estudiantes.
- ❖ Criterios de selección: edades entre 9 y 11 años.
- ❖ Género: masculino: 21
- ❖ Femenino: 10
- ❖ Grado: 403.
- ❖ Matriculados oficialmente: los 31 estudiantes de la muestra se encuentran matriculados oficialmente.

5.4. Técnicas de análisis e interpretación de la información.

Para el procesamiento y análisis de resultados, se utilizó el aplicativo de google form. Cada una de las preguntas cuenta con un análisis cualitativo y un diagrama circular en los cuales se consignan los respectivos porcentajes obtenidos de la encuesta. Esta encuesta fue para saber de donde procedían los conflictos escolares y así establecer la estrategia para la reducción de la problemática entre los estudiantes.

5.5. Cronograma de aplicación.

Tabla 2.

Cronograma de aplicaciones

Actividad	Fecha	Descripción de la actividad.	Responsables y/o participantes
Envío de solicitud de permiso.	Octubre 18-2019	Entrega de la carta solicitando el consentimiento de permiso, para la realización del estudio a la rectora Evelyn Navarro.	Docentes investigadores
Reunión con padres de familia – firma del consentimiento informado.	Octubre 24 de 2019.	Se convocó a los padres de familia del grado 403, con el fin de socializar con ellos, todo lo relacionado con el estudio a realizarse, se le solicitó a su vez la firma del consentimiento informado.	Docentes investigadores- Padres de Familia.
Aplicación de instrumentos de Ortega y Del Rey a estudiantes, padres de familia y docentes.	30 de octubre de 2019.	Aplicación de instrumentos de Ortega y Del Rey a Estudiantes.	Docentes investigadores- Estudiantes de 403.
Sensibilización	5 de noviembre de 2019	Reflexión e inducción al manejo de la resolución de	Docentes investigadores

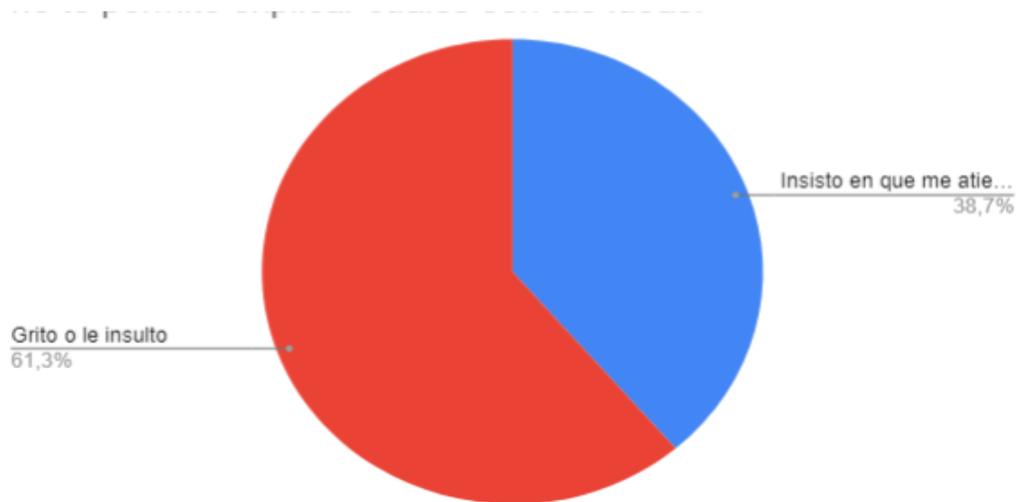
sobre el manejo de la resolución de conflictos.		conflictos. Charla formativa dirigida a los estudiantes de 403	
Implementación del MOOC	Del 6 al 8 de Noviembre 2019	En la sala de informática se implementó las actividades del MOOC. El cual consta de 3 temas a desarrollar	Docentes investigadores- Estudiantes de 403
Análisis de resultados	Del 12 al 15 de Noviembre 2019	Análisis de resultados, redacción de conclusiones, elaboración del informe final.	Equipo de investigadores.

Fuente: elaboración propia

Capítulo IV

Análisis e interpretación de la información.

En el presente capítulo, se evidencian los resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento “Cuestionario de solución de conflictos y eventos de agresión escolar de Ortega y Del Rey”



*Figura 1 Un compañero o compañera trata de imponerte su criterio y no te permite explicar cuáles son tus ideas.
Fuente: elaboración propia*

En la Figura N° 1 se evidencia que el 61,3 % de los encuestados, consideran que gritan o insultan al compañero cuando no le permiten explicar sus ideas claramente, mientras que el 38,7% insisten a sus compañeros que los atiendan.

Análisis: Hay mayoría de estudiantes que se frustran cuando un compañero impone su criterio, esto implica que las situaciones de conflictos en el aula se generan más que todo porque no saben respetar la opinión del otro

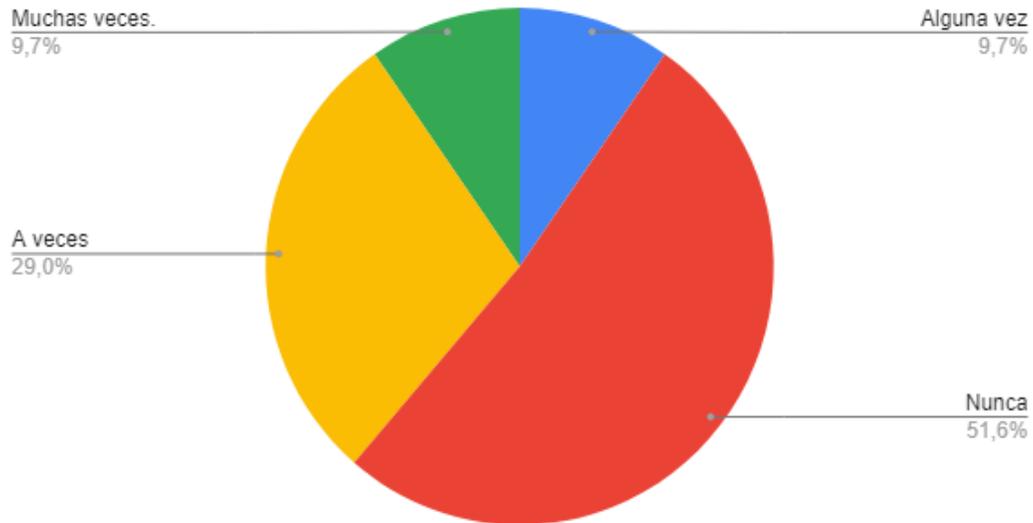
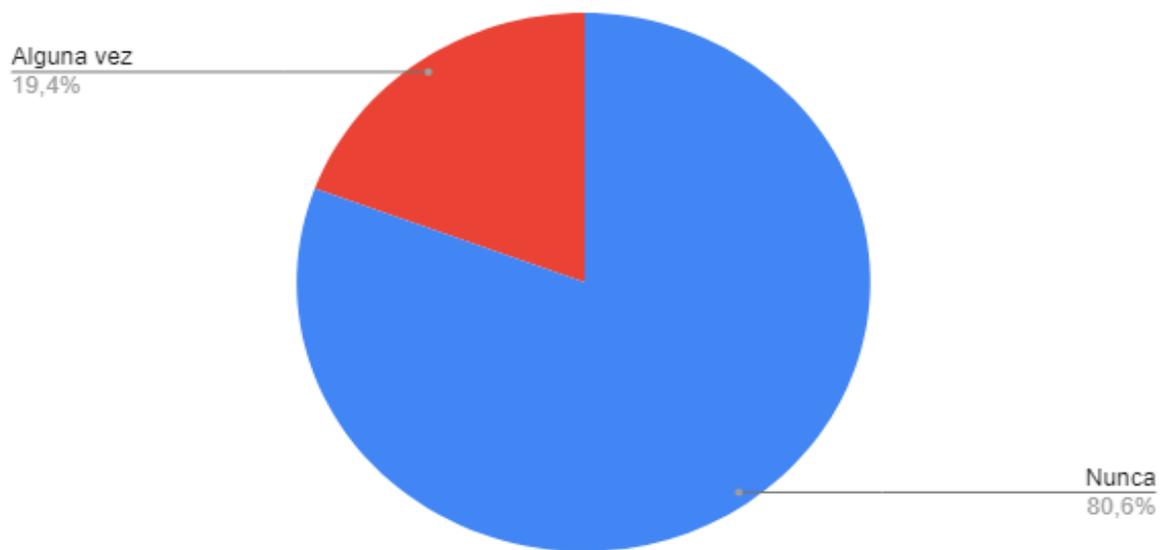


Figura 2 Cuando tienes conflicto con un algún compañero o compañera ¿buscas a alguien que puede ayudarte a resolverlo?. Fuente: elaboración propia

La Figura 2 muestra que el 51,5 % de los encuestados dicen que nunca buscan a nadie para resolver su conflicto, el 9,7 expresan que alguna vez, el 29,0% afirman que a veces y el 9,7% restante opinan que muchas veces piden ayuda.

Análisis: Se muestra que la mitad de los estudiantes no buscan a nadie para resolver su conflicto, sin embargo se nota una igualdad entre aquellos estudiantes que muchas veces y algunas veces si solicitan el apoyo de la otra persona.



*Figura 3 Cuando tienes un conflicto con alguien. ¿Tratas de pensar en como estara pensando la otra persona?.
Fuente: elaboración propia*

En la Figura 3 se evidencia la relación que existe entre los estudiantes y la forma como ven el conflicto, el 80,6 dijeron que nunca tratan de pensar en la otra persona, el 19,4 % piensan alguna vez en el otro.

Análisis: Los estudiantes se muestran un poco falta de humanismo a la hora de solucionar un conflicto, ya que les cuesta colocarse en la posición de la otra persona.

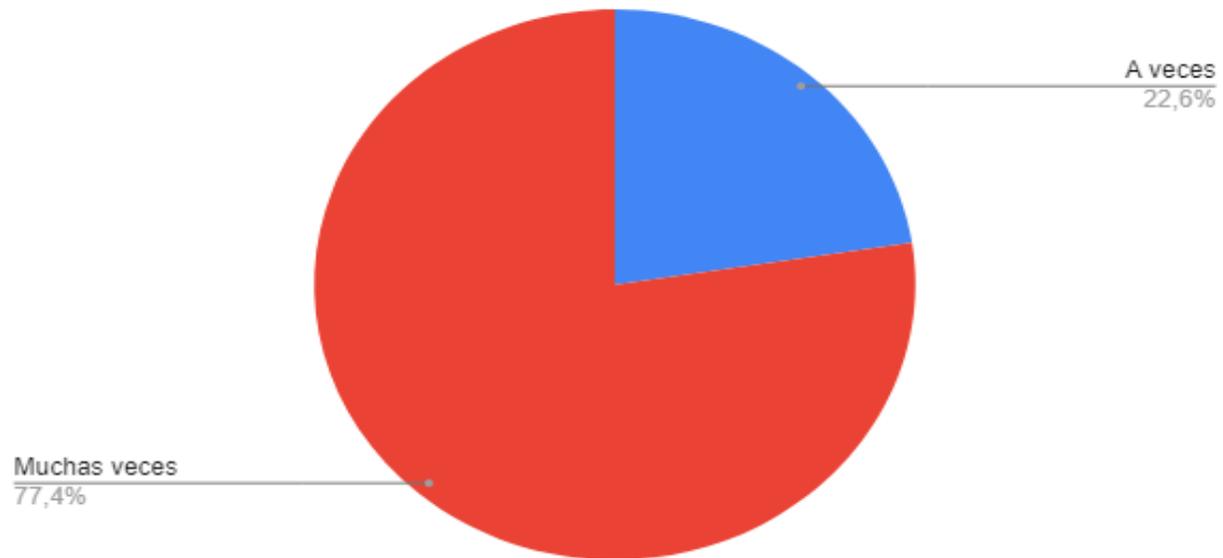


Figura 4 ¿Intervienen tus profesores en la resolución de tus conflictos? Fuente: elaboración propia

En la Figura N°4 se muestra que en cuanto a la resolución de conflictos el 77,4 % dicen que el docente muchas veces interviene para mitigar estas conductas, mientras que el 22,6% estudiantes opinan que el docente a veces interviene en la resolución de conflictos.

Análisis: La relación docente- estudiante refleja ser buena, ya que los estudiantes piden ayuda a sus superiores cuando se ven amenazados ante cualquier conflicto escolar.

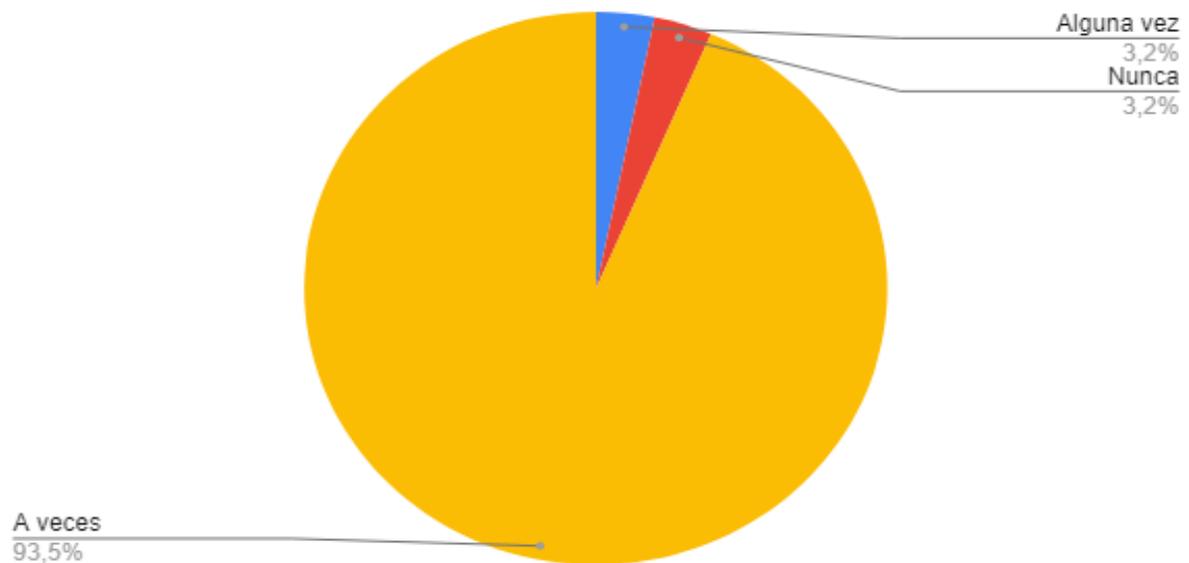


Figura 5 ¿Intervienen tus compañeras o compañeros en la resolución de tus conflictos? Fuente: elaboración propia

En la Figura 5 se evidencia que el 93,5 % de los estudiantes a veces intervienen en la resolución de conflictos, mientras que el 3,2% de la muestra opina que alguna vez y el 3,2 % dice que nunca sus compañeros intervienen en la resolución de conflictos.

Análisis: Se concluye que aunque en el salón de clases se presenten conflictos, el compañerismo se resalta en la intervención de conflictos.

¿

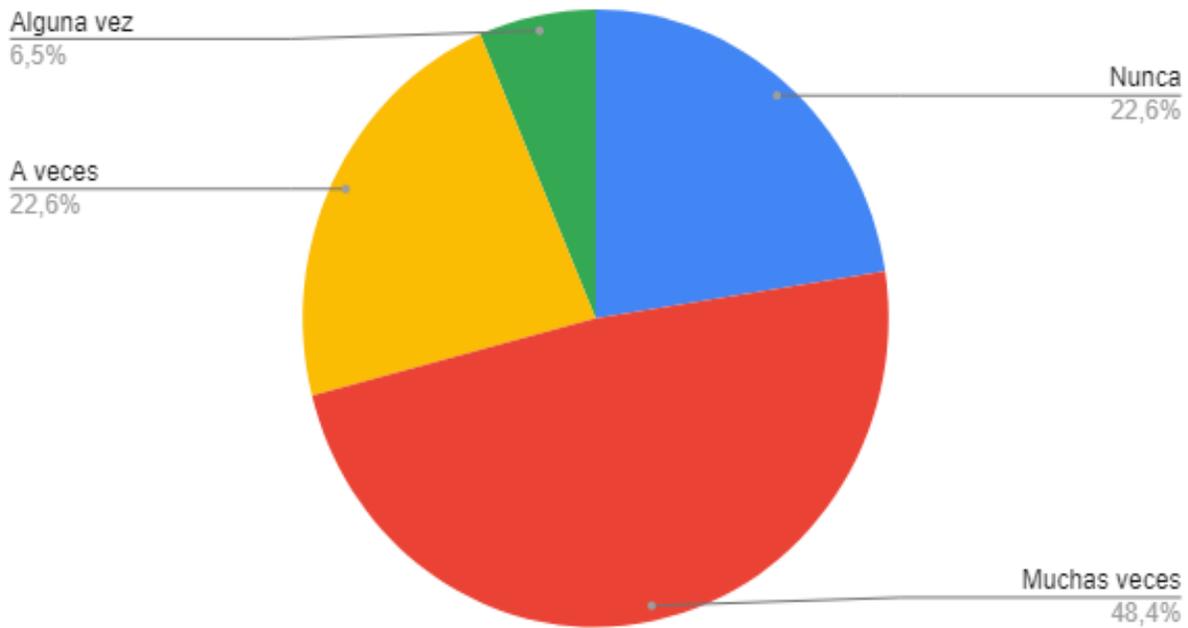


Figura 6 ¿Cuántas veces te sientes insultado, ridiculizado, te dicen sobrenombres y se meten verbalmente contigo en el colegio?. Fuente: elaboración propia

En la Figura 6 ante la pregunta si se han sentido ridiculizado, le han colocado sobrenombre, o se agreden verbalmente el 48,4% de la muestra afirman que muchas veces, el 22,6% encuestados dicen que a veces, el 6,5 % opina que alguna vez y el 22,6 % que nunca.

Análisis: La mayor parte de los estudiantes se sienten ridiculizados por sus compañeros, acción que denota un mal clima escolar.

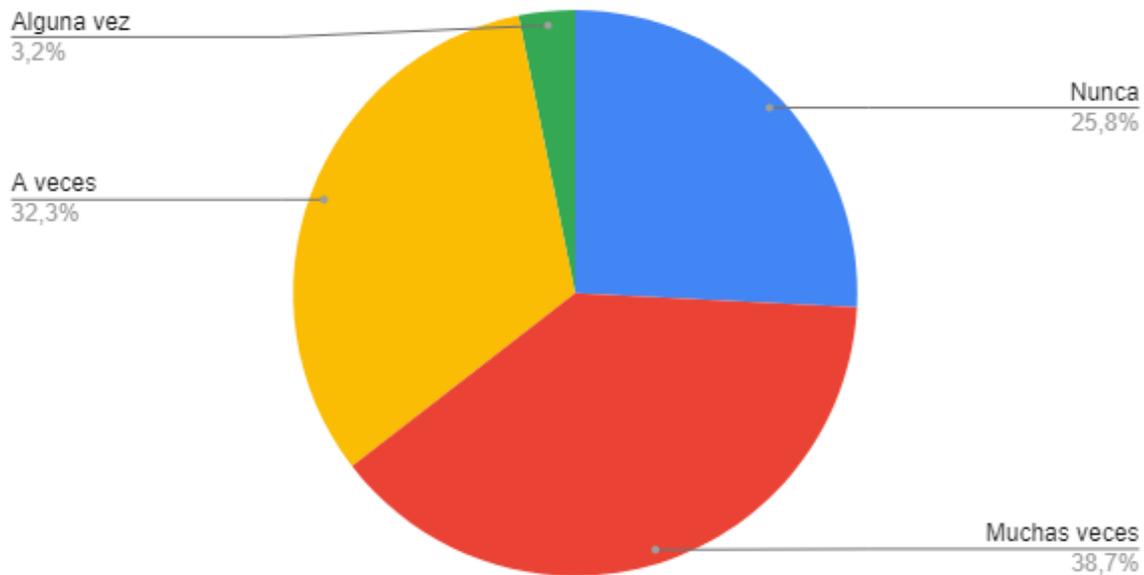


Figura 7 ¿Insultas a otros, los ridiculizas, les dices sobrenombre y te metes verbalmente con ellos?. Fuente: elaboración propia

En la Figura N° 7 es evidente que el 38,7 % de la muestra opinan que muchas veces insultan, ridiculizan, le dicen sobrenombres a sus compañeros, mientras que el 32,3 % dice que a veces, el 25,8% nunca y el 3,2% indican que alguna vez.

Analisis: Se reflejo que la relación entre compañeros no es tan amena y sana, ya que los estudiantes no respetan, ni toleran al otro.

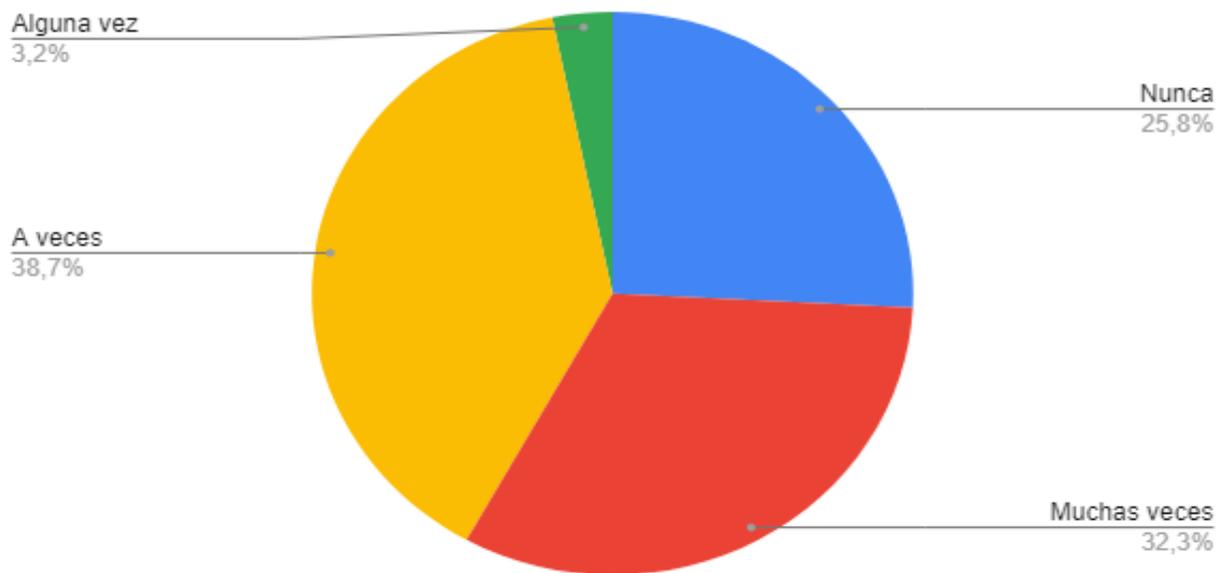


Figura 8 ¿Te ha pasado que otros han hablado mal de ti a tus espaldas y has perdido los amigos por eso?. Fuente: elaboración propia

En la Figura N° 8 se arrojan respuestas como: 32,2% de la muestra dicen que muchas veces han perdido amigos por que otros han hablado mal a sus espaldas, el 38,7 % a veces, el 25,8 % nunca y el 3,2 alguna vez.

Análisis: Esta respuesta muestra que los estudiantes son emocionalmente inestables, pues por momentos están bien con el otro y otras veces demuestran lo contrario.

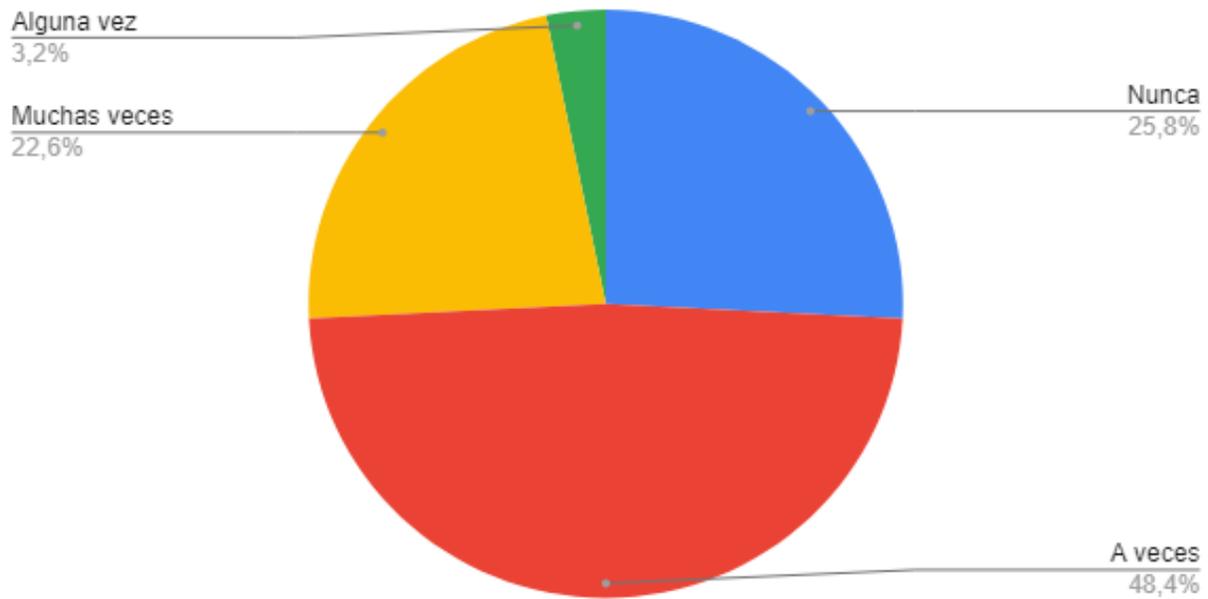


Figura 9 ¿Cuántas veces hablas mal de una persona que no te cae bien, procurando que otros también piensen mal de ella?. Fuente: elaboración propia

En la Figura 9 se evidenció que el 48,4 % de la muestra, señala que a veces cuando una persona no le cae bien habla mal de ella indisponiendo con los demás, mientras que el 22,6% dice que muchas veces, el 25,8 nunca y el 3,2 alguna vez.

Análisis: esta respuesta denota que los estudiantes por momentos se muestran rencorosos con sus compañeros.

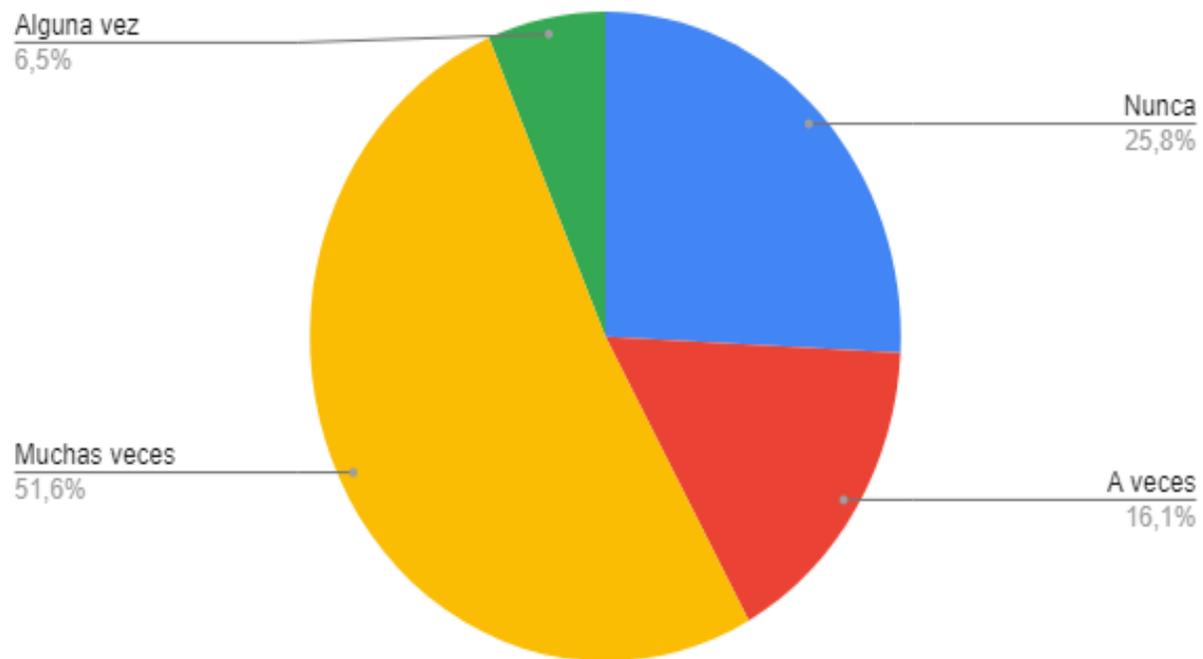


Figura 10 ¿Te has sentido perseguido, hostigado o intimidado por otros de forma prolongada? Fuente: elaboración propia

En la Figura 10 se muestra que a la pregunta si te has sentido perseguido, hostigado o intimidado, los encuestados respondieron de la siguiente forma: el 51,6 % muchas veces, el 25,8% nunca y el 16,1% a veces y el 6,5% alguna vez.

Análisis: La mitad de los estudiantes afirman que por momentos se siente intimidados por aquellos que muestran ser más abusivos.

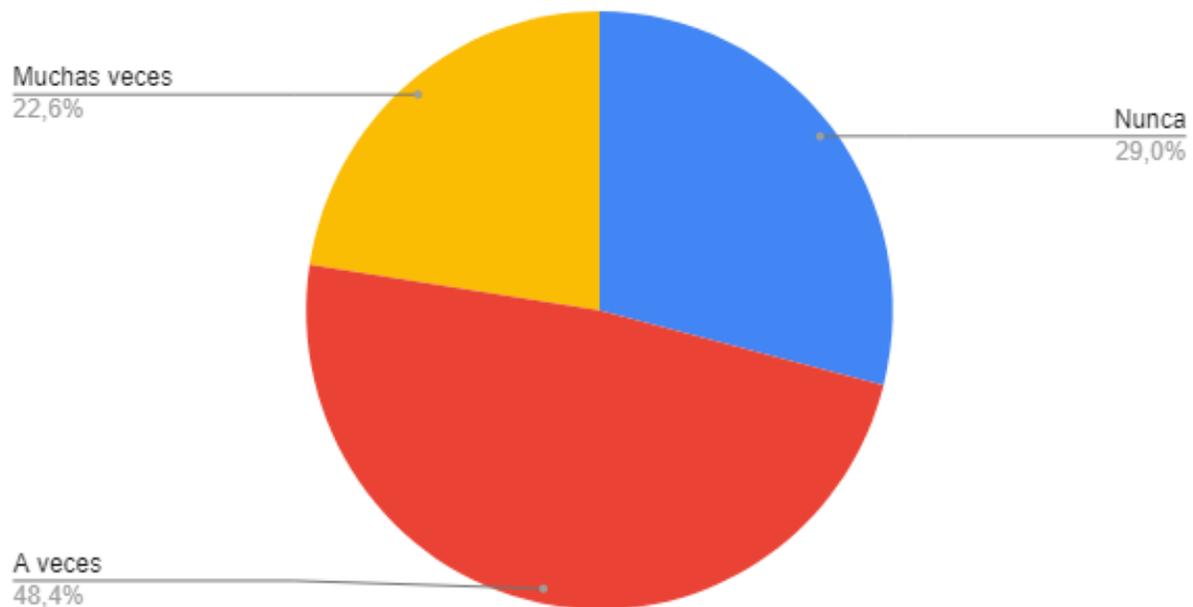


Figura 11 ¿Has perseguido, hostigado e intimidado, en solitario o en grupo, a otros u otras? Fuente: elaboración propia

La Figura 11 Ante la pregunta si has perseguido, hostigado e intimidado en solitario o en grupo, 48,4% de la muestra dicen que a veces, el 22,6% muchas veces y el 29,0 % nunca.

Análisis: La Mayoría de los estudiantes en alguna ocasión han hostigado a sus compañeros, comportamiento que denota un ambiente no agradable en el aula de clases.



Figura 12 ¿Te has sentido acosado sexualmente y has sentido miedo por esa razón? Fuente: elaboración propia

La Figura 12 evidencia que El 100% de la muestra, nunca se han sentido acosado sexualmente.



Figura 13: ¿Crees que tu forma de expresarte y de comportarte ha podido dar lugar a que otros u otra se sienta acosado sexualmente por ti?. Fuente: elaboración propia

En la Figura N°13 el 100% de los estudiantes encuestados afirman que su forma de expresarse no acosa sexualmente a ningún compañero.

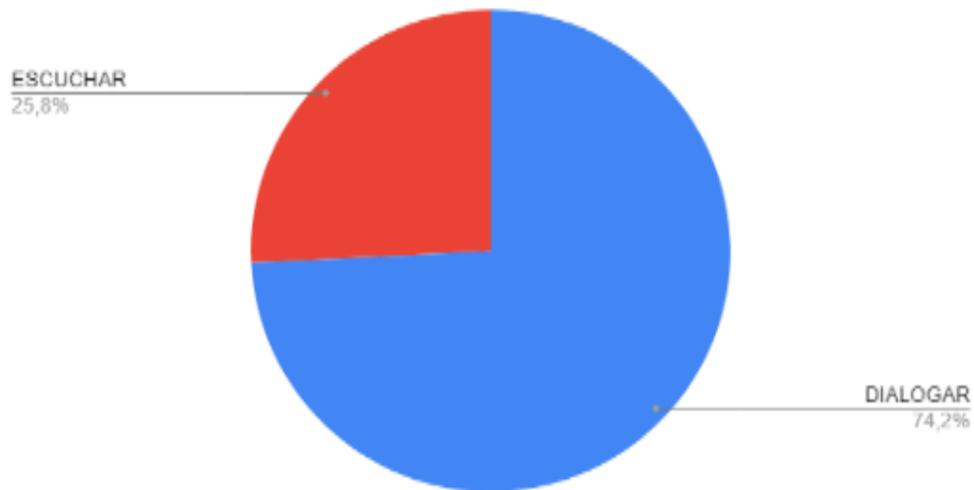


Figura 14 ¿Qué actividades harías para aprender a resolver conflictos? Fuente: elaboración propia

En la Figura 14 se evidencia que el 74,2% de la muestra dicen que para resolver conflictos es importante dialogar, mientras que el 25,8% afirman que escuchar.

Análisis: Los estudiantes a pesar de estar en constante conflicto en el salón de clase, reconocen que la forma más sana para mejorar esa situación es a través del diálogo y la escucha.

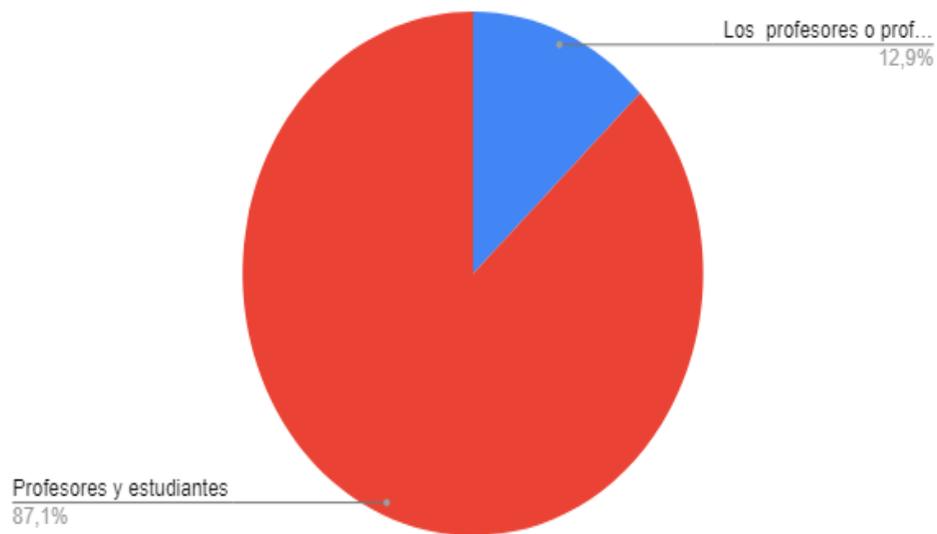


Figura 15 ¿Quién crees que debe encargarse, en el colegio, de ayudar a resolver los conflictos? Fuente: elaboración propia

En la figura 15 se evidencia que el 87,1% de la muestra, consideran que los profesores y estudiantes deben encargarse de la resolución de conflictos, mientras que el 12,9% manifiesta que solo los profesores deben encargarse de la resolución de conflictos.

Análisis: la resolución de conflicto dentro de una institución debe ser resuelta por los directos implicados en supervisión de los docentes para direccionar una solución óptima.

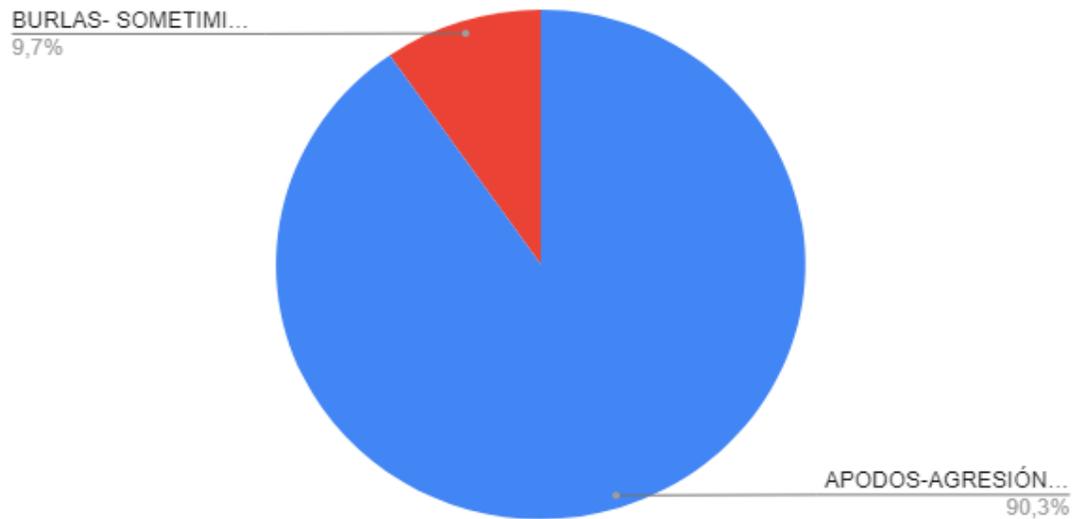


Figura 16 ¿Qué cosas, de las mencionada anteriormente calificarías de conflictos y que de cosas de violencia?
Fuente: elaboración propia

En la Figura 16 se muestra que los estudiantes encuestados concluyeron que el 90,3% dicen que las acciones que se clasificarían como conflictos y violencia en el aula de clases son: el uso continuo de apodos y las agresiones físicas. Mientras que el 9,7 % afirman que son las burlas y los sometimientos.

Análisis: Los estudiantes concluyen que el colocar sobrenombre es la causa de conflicto escolar en el salón de clase y todo por las continuas faltas de respeto y tolerancia.

Conclusión

En este capítulo se da a conocer las conclusiones de los resultados obtenidos en la presente investigación: El Mooc una herramienta TIC para la resolución de conflictos. Para la realización de este estudio, se partió identificando las situaciones que de manera directa a través de la observación, se encontraban afectando el clímax escolar especialmente en el grado de 403 de la jornada vespertina, por lo que se realizó un estudio minucioso de documento como el observador de los estudiantes y se llevó a cabo la aplicación de un instrumento. Esta valoración, permitió darle continuidad a esta investigación a partir de acciones hacia el logro de los objetivos trazados, tal como se describe a continuación:

Objetivo específico:

1. Identificar los conflictos en estudiantes de 4 ° de la Institución E.T. Sagrado Corazón del municipio de Soledad. Se aplicó como técnica el instrumento “Cuestionario de solución de conflictos y eventos de agresión escolar de Ortega y Del Rey”, el cual arrojó como resultados las conductas conflictivas que más se presentaban en el aula de clase y el mal manejo de la resolución de conflictos.
2. Desarrollar el MOOC como herramienta para la resolución de conflictos en estudiantes de 4° de la Institución E.T. Sagrado Corazón del municipio de Soledad. A través de la observación directa, los resultados obtenidos y teniendo en cuenta que a los estudiantes les gusta utilizar las herramientas Tic, se realizó una serie de actividades, las cuales sensibilizaron a los estudiantes ante la problemática y les brindó pautas para el manejo adecuado de conflictos.

3. Establecer el efecto del MOOC como herramienta Tic, implementada en estudiantes de 4° de la Institución E.T. Sagrado Corazón del municipio de Soledad. Finalmente se evidencio el efecto favorable que tuvo esta investigación en el cambio de comportamientos de los estudiantes, reflejado principalmente en la parte académica y en la convivencia escolar.

Recomendaciones.

Estas relaciones se plantean teniendo en cuenta algunos factores que inciden en la resolución de conflictos y favorece a su vez la convivencia, entre los cuales están:

- Lograr que los estudiante resuelvan sus conflictos de una manera acertada, demostrando apropiación por las normas del manual de convivencia.
- El docente esté atento a lo que esté sucediendo en el salón de clases, para poder actuar de una manera asertiva a la hora en que se presente un conflicto.
- Continuar con la implementación de estrategias tic que motiven al estudiante a confrontar su comportamiento y saberes.
- Las directivas de la Institución deben continuar en su revisión de planes y programas que se estén aplicando en cuanto a resolución de conflictos. Para que estos se den de una manera interdisciplinaria, en busca de entregar a la sociedad un ciudadano con competencias integrales.

Referencias

- Area, M. (2012). La formación y el aprendizaje en entornos virtuales. Potencialidades, debilidades y tendencias. *Revista Crítica*, Noviembre - Diciembre 2012. Consultado 2/10/2014.
- Arellano, N. (2007). La violencia escolar y la prevención del conflicto. *Revista ORBIS/Ciencias Humanas*, año 3 (Número 7), 23-45.
- Castaño Garrido C., MaizOlazabalaga I. & Garay Ruiz U (2015). *revistas.uned.es*. Recuperado el 16 de octubre de 2019
- Carlos Castaño Garrido, I. M. (2015). Percepción de los participantes sobre el aprendizaje en un MOOC. *Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 197-221.
- Castañeda, L. y Adell, J. (2013). Entornos Personales de Aprendizaje: claves para el ecosistema educativo en red. Alcoy: Editorial Marfil.
- Hwang, G. J. y Tsai, C. C. (2011). Research trend in mobile and ubiquitous learning: A review of publications in selected journal from 2001 to 2010. *British Journal of Education Technology*, vol.42, n.4, E65-E70.
- Casallas Torres L., R. H. (2016). *intellectum.unisabana.edu.co*. Obtenido de [intellectum.unisabana.edu.co. : https://intellectum.unisabana.edu.co/handle/10818/30360](https://intellectum.unisabana.edu.co/handle/10818/30360)
- García, J.L. y García, R. (2012). Aprender entre iguales con herramientas web 2.0 y twitter en la universidad. Análisis de un caso. EDUTECH. *Revista Electrónica de Tecnología Educativa*, n.40. Consultado 11/11/2014

- Grajales Rodríguez C., C. P. (2017). RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS
MEDIANTE EL USO DE LAS TIC EN EL CONTEXTO DE LA CÁTEDRA DE LA
PAZ. Pereira, Risaralda: Universidad Tecnológica De Pereira .
- Grant, M. (2011). Web 2.0 in Teacher Education: Characteristics, Implications and Limitations.
En *Wired for Learning: An Educator's Guide to Web 2.0*, pp. 343-360
- Gifre, M y Guitart M.(2012) Consideraciones educativas de la perspectiva ecológica de Urie
Bronfenbrenner. Artículo científico.
- Koettgen, L., Schröder, S., Borowski, E., Richert, A. y Isenhardt, I. (2014). Flipped classroom on
top - excellent teaching through a method-mix. *INTED2014 Proceedings*, 40-49.
- Martía, M. C. (2011). Mobile Learning: aproximación conceptual y prácticas colaborativas
emergentes. *Revista de ciències de l'educació*, n.2, 43-50.
- Martín, J. A. (2015). Opinión del alumnado acerca de los MOOC. Un estudio de caso.
Publicaciones y Divulgación Científica. Universidad de Málaga.
- Marrugo, G., Gutiérrez, J., Concepción, I. & Concepción, M. (2016). Estrategia de Convivencia
Escolar Para la Formación de Jóvenes Mediadores de Conflictos. *Escenarios*, 14 (1), p,p.
72-84 DOI: <http://dx.doi.org/10.15665/esc.v14i1.879>
- Suárez, C. y Gros, B. (2013). *Aprender en red. De la interacción a la colaboración*. Barcelona:
Editorial UOC

Anexo 1

Permiso para la realización de la investigación

Soledad, octubre 15 de 2019

Sra.
EVELYN NAVARRO GOMEZ
Rectora I.E.T. Sagrado Corazón
Ciudad

Respetada Rectora.

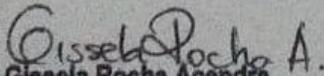
Nosotras GISSELA ROCHA ACENDRA Y FAISY RODRÍGUEZ TERÁN Estudiantes de la Maestría en Educación Modalidad Virtual de la Facultad de Ciencias Sociales y humanas adscrita al departamento de Humanidades de la Universidad de la Costa, CUC; desde este rol y en el marco de un trabajo Investigativo Institucional, que lideramos, denominado "El Mooc una herramienta Tic para la resolución del conflicto" en el cual se pretende **Desarrollar el MOOC como herramienta TIC para la resolución de conflictos en estudiantes de 4° de la Institución E.T. Sagrado Corazón del municipio de Soledad**

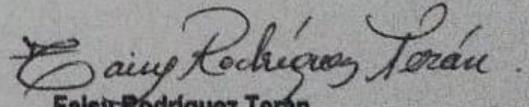
En razón de lo anterior nos dirigimos a usted respetuosa y comedidamente para extenderle invitación a participar de este proyecto, que le permitirá conocer y estar documentado sobre el estado de la Convivencia Escolar en su Institución Educativa; en caso de estar interesado agradecería pudiese responder este mail con su respuesta de aceptación y en ese orden permitir al grupo de Investigadores que me acompañan en este proyecto ingresar a la Institución y aplicar instrumentos de evaluación psicométrica como se describen en el archivo adjunto .

En próximas semanas estaremos visitando la institución para hacer entrega de las solicitudes de consentimiento informado para que sean firmadas por padres de familia autorizando el permiso de su hijo a aplicar la prueba y realizar la aplicación del instrumento de esta misiva.

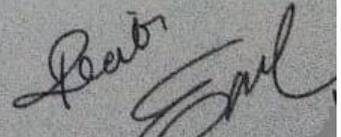
Agradecemos toda su atención y quedamos atentas a su respuesta para con esta cordial y fortalecedora invitación.

Atentamente,


Gissela Rocha Acendra


Faisy Rodríguez Terán

Calle 58 #55-66,
Barranquilla, Atlántico



Anexo 2

**CUESTIONARIO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS Y EVENTOS DE AGRESIÓN
ESCOLAR “Ortega y Del Rey (2003)”¹**

Nombre:.....	Grado:	Edad:.....
Institución Educativa: -----		Sede: -----
Departamento: -----	Municipio:-----	

Qué haces ante situaciones como las siguientes:

1. Un compañero o compañera trata de imponerte su criterio y no te permite explicar cuáles son tus ideas:

Grito o le insulto Insisto en que me atienda Pido ayuda No vuelvo a hablarle.

2. Cuando tienes conflicto con un algún compañero o compañera ¿buscas a alguien que puede ayudarte a resolverlo?

Nunca Alguna vez A veces Muchas veces.

3. Cuando tienes un conflicto con alguien, ¿tratas de pensar en cómo estará pensando la otra persona?

Nunca Alguna vez A veces Muchas veces

4. ¿intervienen tus profesores en la resolución de tus conflictos?

Nunca Alguna vez A veces Muchas veces

5. ¿intervienen tus compañeras o compañeros en la resolución de tus conflictos?

Nunca Alguna vez A veces Muchas veces

6. ¿Cuántas veces te sientes insultado, ridiculizado, te dicen sobrenombres y se meten verbalmente contigo en el colegio?

Nunca Alguna vez A veces Muchas veces

7. ¿Insultas a otros, los ridiculizas, les dices sobrenombre y te metes verbalmente con ellos?

Nunca Alguna vez A veces Muchas veces

8. ¿Te ha pasado que otros han hablado mal de ti a tus espaldas y has perdido los amigos por eso?

Nunca Alguna vez A veces Muchas veces

9. ¿Cuántas veces hablas mal de una persona que no te cae bien, procurando que otros también piensen mal de ella?

Nunca Alguna vez A veces Muchas veces

¹Instrumento administrado con fines exclusivamente pedagógicos en el marco del *proyecto de investigación “Observatorio de Convivencia Escolar para el Caribe Colombiano: Escenario de Paz. Fase I” De la Universidad de la costa, CUC. Barranquilla-Atlántico. 2017*

10. ¿Te has sentido perseguido, hostigado o intimidado por otros de forma prolongada?

- Nunca Alguna vez A veces Muchas veces

11. ¿Has perseguido, hostigado e intimidado, en solitario o en grupo, a otros u otras?

- Nunca Alguna vez A veces Muchas veces

12. ¿Te has sentido acosado sexualmente y has sentido miedo por esa razón?

- Nunca Alguna vez A veces Muchas veces

13. ¿Crees que tu forma de expresarte y de comportarte ha podido dar lugar a que otros u otra se sienta acosado sexualmente por ti?

- Nunca Alguna vez A veces Muchas veces

14. ¿Qué actividades harías para aprender a resolver conflictos?

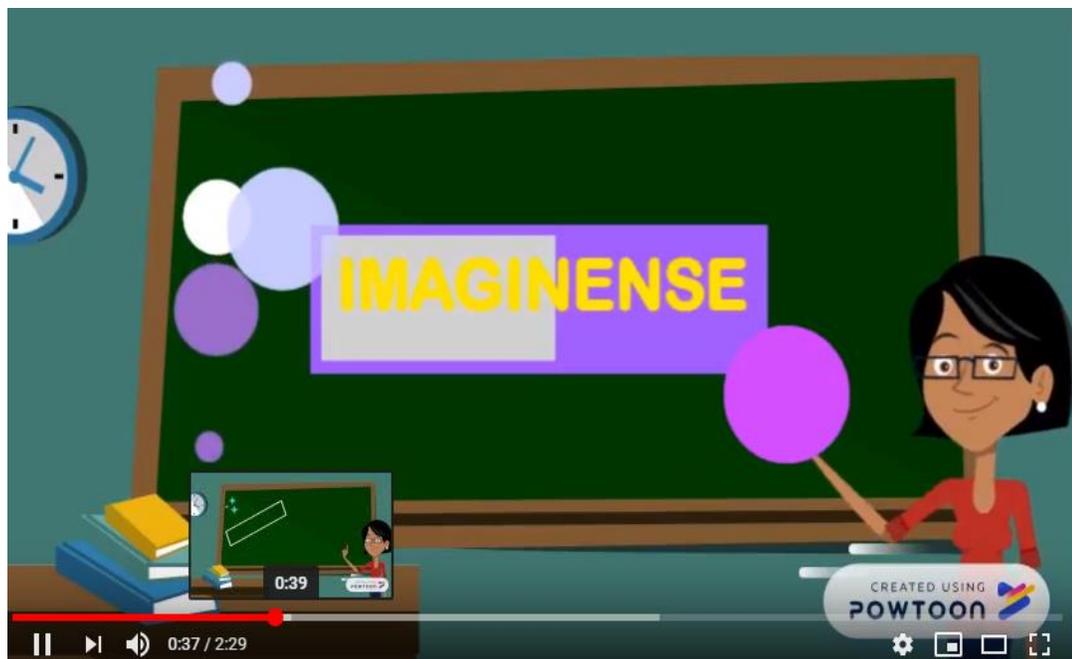
15. ¿Quién crees que debe encargarse, en el colegio, de ayudar a resolver los conflictos?

- Los profesores o profesoras Profesores y estudiantes
 () Cada uno en lo suyo () Los estudiantes

16. ¿Qué cosas, de las mencionada anteriormente calificarías de conflictos y que de cosas de violencia?

<hr/>	<hr/>

Anexo 3



Anexo 4

Consentimiento por parte de los Padres de Familia



CONSENTIMIENTO PARA AUTORIZAR LA PARTICIPACIÓN DE UN MENOR DE EDAD EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN PROYECTO: El Mooc una herramienta Tic para la resolución del conflicto INVESTIGADORES Principal 1: GISELA ROCHA ACENDRA Principal 2: FAISY RODRÍGUEZ TERÁN

Señores padres de familia le estamos informando sobre la participación de su hijo(a) menor de edad en un estudio de investigación formativa denominado: **El Mooc una herramienta Tic para la resolución del conflicto** cuyo propósito central es: Desarrollar el MOOC como herramienta TIC para la resolución de conflictos en estudiantes de 4° de la Institución E.T. Sagrado Corazón del municipio de Soledad

Aclaremos que:
 La participación en este estudio es absolutamente voluntaria, esto quiere decir que:

- Si lo desea usted puede negarse a otorgar la autorización de participación de su hijo(a) menor de edad en el estudio
- Si lo desea usted puede en cualquier momento sin tener que dar explicaciones, retirar a hijo(a) menor de edad en el estudio.
- Los temas abordados en el Estudio Investigativo serán analizados manteniéndose en absoluta reserva los Nombres y Apellidos del (los) participante(s).
- No se otorga ni se entrega beneficio económico-material u otro tipo de beneficio por participación en este estudio investigativo.
- Los estudios de investigación como este sólo producen conocimientos que pueden ser aplicados en el campo de la Educación y la Psicología más adelante.

Procedimientos:
 ▪ **Objetivo y Procedimiento de recolección de información:**
 Se aplicarán Instrumento-Escala valorativa virtual, las cuales contienen preguntas sobre Resolución de conflictos. Los resultados serán analizados y publicados, manteniéndose en total reserva los datos personales de los participantes.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Después de haber leído detenida y comprensivamente toda la información contenida en este documento, que contiene detallada explicación sobre la razón de estudio; he decidido libre, consciente y voluntariamente autorizar la participación de mi hijo(a) menor de edad en este estudio, además de autorizar la utilización de la información arrojada por el estudio en futuras investigaciones.
 En constancia de lo anterior firmo este documento de **Consentimiento Informado** a la Corporación Universidad de la Costa CUC; en

El municipio de: Soledad Departamento de: Atlántico

A los días 24 del mes de octubre del año 2019.

Nombres -Firmas - Documento de identidad de los padres o Tutor Legal	
Autorización del padre:	
Nombre: <u>Yanis Cuadrado</u>	Firma: <u>Yanis Cuadrado</u> CC#: <u>1017216084</u> de <u>medellin</u>
Autorización de la madre:	
Nombre: <u>Yanis Cuadrado</u>	Firma: <u>Yanis Cuadrado</u> CC#: <u>1017216084</u> de <u>medellin</u>
Tutor Legal:	
Nombre: <u>Yanis Cuadrado</u>	Firma: <u>Yanis Cuadrado</u> CC#: <u>1017216084</u> de <u>medellin</u>

En caso que usted necesite hacer alguna consulta sobre la experiencia de su hijo(a) menor de edad a partir de los temas tratados en la aplicación de instrumentos de este estudio investigativo, puede comunicarse al email: gisela.rocha09@gmail.com - farote4@hotmail.com

Anexo 5**Actividad de sensibilización****Firma de estudiantes**

Soledad 5 de Noviembre 2019



ACTA

En Soledad a los 5 días del mes de noviembre del año 2019 las docentes investigadoras Gissela Rocha Acendra y Faisy Rodríguez Terán, en el marco de la investigación: El Mooc una herramienta Tic para la resolución del conflicto, realizaron un taller formativo dirigido a los estudiantes, sobre el manejo adecuado de la resolución de conflictos. En este taller se brindaron pautas para enfrentar situaciones conflictivas que se presentan dentro y fuera del salón de clases.

En constancia de lo anterior firman las personas que participaron:

Gissela Rocha A. Faisy Rodríguez Terán

Gissela Rocha Acendra Faisy Rodríguez Terán

NOMBRE DEL ESTUDIANTE
JENNIFER Amador
James Cabrera
Sheyla Candoza
SHIRAZANDRA CASTRO VIANA
Eydan Montalvo
David Lopez
MARIA NELLA NORA DIAZ
Valentina Milagros
Azucena Perez
DANIELA Corrales
Ethan Espino
Johan Potemina
Standy David Cuata Padilla
Dilan Andrey Gamoya M
Randy Jose Masias
Thomar Ferrera
Gerson Maryarces Alfaro S
Juan David Quintana Geronza
Kamila Mendoza Romero
Isaac David Salome Anillo
José David Rudas Ypes
Teicoll Andres Jimenez Martinez

IANN DAVID LUNA

Shania Vidal

Ashley Ramirez

Daniel Ayala

Jesús Hoyos

William Jassir

DOUGLAS ARMENTA