



UNIVERSIDAD SIGLO 21  
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN  
TRABAJO FINAL DE GRADO.  
PLAN DE INTERVENCIÓN.

**La educación emocional y la resolución pacífica de conflictos a través de los aprendizajes innovadores y las TICS.**

Autor: Aquino, Lautaro Miguel.

DNI: 35.298.631.

Legajo: VEDU16066.

Tutora: Magda Dávila.

Nogoyá, Entre Ríos, Noviembre de 2022.

**Índice.**

Resumen.....	3
Introducción.....	3
Presentación de la línea temática.....	4
Datos generales de la institución.....	6
Historia.....	7
Hitos significativos.....	8
Visión y misión.....	8
Organización institucional.....	9
Delimitación del problema.....	11
Objetivo general:.....	12
Objetivos específicos:.....	12
Justificación.....	12
Marco teórico.....	14
Actividades.....	19
Cronograma.....	23
Recursos.....	24
Presupuesto.....	32
Evaluación.....	33
Resultados esperados.....	37
Conclusión.....	38
Anexos.....	39
Referencias.....	43

**Resumen.**

El presente Plan de Intervención tuvo como objetivo desarrollar un programa que mejore el empleo de las emociones y de las situaciones conflictivas entre los integrantes que conforman el ámbito escolar del Instituto Nuestra Señora de las Mercedes. Las situaciones de violencia, bullying y el consumo de sustancias nocivas son problemáticas que afecta cada vez más a las instituciones socio - educativas. A través de la educación emocional y la resolución pacífica de conflictos, se aplicó una mirada pedagógica distinta, utilizando las nuevas didácticas del siglo XXI. Estas nuevas herramientas tales como el aprendizaje basado en casos y la utilización pertinente de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC), ayudaron a mejorar y fortalecer las prácticas educativas dentro de la institución ya que promovieron el desarrollo de las capacidades socio emocionales a través del análisis y reflexión de los distintos casos. En conclusión, se podría decir que, mediante su rol activo, los participantes fueron los protagonistas de su propia construcción de conocimientos al utilizar los aprendizajes basados en casos y las TIC, como herramientas de mediación pedagógica. La importancia de una educación emocional de calidad es fundamental para fortalecimiento de los pilares de la educación del XXI.

**Palabras claves:** Aprendizajes basados en casos. TIC. Situaciones de violencia.

**Introducción.**

Los aprendizajes innovadores combinados con las TIC, son fundamentales para cumplir con las exigencias sociales del siglo XXI.

Este plan de intervención se centraliza en el fortalecimiento de la educación emocional implementada desde las nuevas didácticas educativas y el uso de las TIC.

El análisis de casos, coloca a los sujetos en un rol protagónico, creando un clima de respeto, confianza, comprensión y saber. El sujeto pasivo proveniente de una educación tradicional, se transforma en un protagonista activo, colaborativo, creativo y responsable de sus decisiones.

El manejo de las emociones desde una mirada constructivista y apoyada en los nuevos formatos y soportes digitales tales como: videos, audios, blog, Word, entre otros; nos ayudará a crear nuevos escenarios pedagógicos que nos servirán para enfrentar los problemas sociales que atraviesan a la institución tales como, la violencia, el bullying o el consumo de sustancias nocivas.

A partir de la detección de la necesidad que plantea la institución educativa, el presente plan de intervención, busca a que a través del aprendizaje basado en casos (ABP) y la utilización de las herramientas digitales, se pueda dar respuestas a lo anteriormente manifestado.

### **Presentación de la línea temática.**

El presente documento es un Trabajo Final de Graduación (TFG), de la Licenciatura en Educación de la Universidad Siglo 21; derivado en un Plan de Intervención (PI) que se deberá implementar en el INSM (Instituto Nuestra Señora de la Merced), ciudad de Unquillo, provincia de Córdoba., bajo el modelo de aprendizajes innovadores.

Al hablar de estos modelos se hace referencia a un sistema sintético en el cual convergen varias teorías pedagógicas con el propósito de implementar las mismas en el

proceso educativo con el objetivo de ajustarse a las necesidades de la época y promover un cambio en la educación (Ramírez, 2015).

Los modelos de aprendizajes innovadores buscan satisfacer las necesidades de una sociedad que ha evolucionado a la par de las transformaciones sociales, tecnológicas y culturales, tratando de adecuar los métodos de aprendizajes, los espacios, las estrategias y los recursos, para que los estudiantes puedan construir su propio conocimiento.

Orozco (2011) menciona que la sociedad del siglo XXI reclama trabajar sobre modelos con alternativas pedagógicas que respondan a las exigencias sociales de una sociedad democrática en un contexto dominado por las tecnologías de la información, donde es necesario que se pase de la información al conocimiento y del conocimiento al aprendizaje. Ramírez Montoya, (2018).

En concordancia con ello, se han creado diversos modelos educativos en el que se combinan estrategias diversas que permiten a los estudiantes construir su conocimiento de manera activa, entre ellos se pueden mencionar: aprendizaje basados en casos (ABC), el aprendizaje basado en problemas (ABP), aprendizajes por proyectos, entre otras.

En una entrevista realizada al director y representante general de la institución; el mismo ha manifestado su preocupación por las complejas situaciones de violencia y de consumo de sustancias nocivas entre los jóvenes que concurren al nivel secundario y la violencia de género vividas por algunos de los estudiantes del nivel terciario de la institución. Universidad Siglo 21 (2020a).

Por lo mencionado anteriormente, esta línea temática fue seleccionada para diseñar, implementar y evaluar los diversos mecanismos, recursos, medios y herramientas

que, a través de las TIC, desarrollarán las nuevas competencias y habilidades socio emocionales que exige la sociedad a las instituciones educativas del siglo XXI.

Hoy, los estudiantes tienen la posibilidad de acceder a una gran cantidad de información. Esta realidad, sitúa al docente no como un transmisor del conocimiento, sino que lo configura en su nuevo rol como tutor, en el cual, su tarea principal estará focalizada en acompañar y guiar el proceso de enseñanza - aprendizaje, con el objetivo de que el estudiante, mediante un proceso activo, construya su conocimiento.

Cuando pensamos, diseñamos, planificamos y desarrollamos nuestras propuestas de trabajo sostenemos que es fundamental tener en cuenta los aportes que nos proporcionan el uso de las tecnologías educativas como el e – learning y el m – learning.

La organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco) declaró que la integración de las TIC al contexto escolar ha originado diversas situaciones que deben ser afrontadas por las instituciones educativas; el objetivo de esta inclusión debe orientarse a mejorar la calidad educativa, la cual se reflejará, principalmente , en el aprendizaje. La Unesco estableció algunos criterios para asegurar que el uso de las TIC sea provechoso en las escuelas, entre ellos, el acceso a las TIC e internet por parte de estudiantes y alumnos, la accesibilidad a recursos educativos digitales de calidad y profesores competentes en la aplicación pedagógica de las TIC. UNESCO (2013).

### **Datos generales de la institución.**

El INSM (Instituto Nuestra Señora de la Merced) es un centro educativo perteneciente a una red de siete escuelas ubicadas en las provincias de Buenos Aires y

Córdoba, y en la región del Litoral. La institución eclesial que las reúne es la Sociedad de Hermanas de San Antonio de Padua. Universidad Siglo 21 (2020b).

La Congregación tiene dos formas jurídicas: La Sociedad Hermanas de San Antonio de Padua, con personería jurídica desde el año 1902, y el Instituto de Vida Consagrada nacido en la década del 1990, porque así lo permitió una ley nacional. Universidad Siglo 21 (2020b).

### **Historia.**

El Instituto Nuestra Señora de las Mercedes tiene sus orígenes gracias a dos hermanas que se dirigieron en 1927 desde la Casa Madre de Mercedes de la provincia de Buenos Aires a las sierras cordobesas, particularmente a Unquillo. La necesidad impulsora fue enseñar desde una perspectiva humanista y cristiana

En 1928, el cura párroco Gastón Vergonjeanne fundó la escuela con la venia del obispo monseñor Fermín Lafitte. Posteriormente, comenzó a formar parte de la red de escuelas provinciales en 1934 y eje vital de Unquillo.

En 1961, comienza a funcionar el primer año del ciclo básico secundario y en el año 1965 egresa la primera promoción de maestras normales nacionales.

En 1966, inicia la educación preescolar gracias a la fundación del jardín de infantes. En 1972, se inicia la propuesta mixta en el nivel secundario y diez años después, nace el nivel terciario, en el que se dictaban las carreras de Magisterio Superior y más tarde de Educación Preescolar. Universidad Siglo 21 (2020c).

**Hitos significativos.**

Como hecho relevante, el 15 de febrero del año 2015, la zona sufrió una inundación debido al desborde del río Ascochinga: “El crecimiento de la mancha urbana de la ciudad de Córdoba capital y los nuevos desarrollos inmobiliarios en zonas altas de las sierras o pie de bosque, han incrementado las posibilidades de que estos sucesos naturales se agraven”. Ministerio del Interior, Obras Públicas y Vivienda (2018).

**Visión y misión.**

En el Proyecto Educativo Institucional del 2016 (PEI), se detalla la visión del INSM: Somos una Institución que educa para la formación en la ciudadanía, promocionando los valores democráticos en un ejercicio pleno de libertad, responsabilidad y solidaridad. Centrada en la persona de Jesús, plenamente humano y libre, saliendo al encuentro del prójimo, sin discriminar, ni excluir a nadie; que celebra, acompaña e invita a la trascendencia, viviendo, trabajando y celebrando el Reino. Universidad Siglo 21 (2020c).

También en el PEI, se menciona la misión: “educar desde un proyecto político pedagógico pastoral en el marco de una propuesta inclusiva, desde una comunidad que asume la síntesis fe, cultura y vida”. Universidad Siglo 21 (2020c).

De la visión y misión, se desprenden las metas del INSM: Promover opciones y praxis institucionales en clave pastoral. Articular inter e intra niveles a través de procesos que posibiliten, trayectorias individuales y colectivas, prácticas y aprendizajes más justos. Resignificar nuestros proyectos socio comunitarios, institucionales, propiciando acciones, experiencias y prácticas en, con la comunidad y el contexto. Universidad Siglo 21 (2020c).

- El INSM se involucró en esta crisis, y se convirtió, como en sus orígenes, en un hospital de campaña para refugiar a todas aquellas personas que habían perdido sus hogares y necesitaban las primeras atenciones médicas. Se priorizó la reubicación de las familias y se las dotó de materiales para vivir; se dispusieron recursos para reactivar el sector productivo (comercios pequeños y medianos) y, especialmente, contener emocionalmente a los damnificados, ya que la catástrofe, además de las pérdidas materiales, generó una sensación de incertidumbre y temor. Universidad Siglo 21 (2020c).

### **Organización institucional.**

En la actualidad, se encuentra en funcionamiento Nivel inicial (sala de 4 y 5 años), el Nivel primario, el Nivel secundario (Ciclo Básico y Ciclo Orientado en Comunicación, Economía y Administración e Informática), el Profesorado de Enseñanza Primaria y el Profesorado de Nivel inicial.

- El Nivel inicial del INSM, cuenta con seis salas, tres de 4 años que funcionan en el turno mañana, y tres salas de 5 años en el turno tarde. El personal del jardín está conformado por una directora, una secretaria, seis docentes de salas, un docente de música, una docente de inglés, un docente de Educación Física, una docente de Teatro y una docente auxiliar. Contamos con el Servicio de Orientación Psicopedagógico (SOP), a cargo de dos psicopedagogas.

Las áreas que aborda el nivel son “Ciencias Sociales y Naturales y Tecnología, Educación Artística, Lenguaje Corporal y Teatral, Plástica y Lenguaje Musical, Educación Física, Identidad y Convivencia, Matemática, Lengua y Literatura, Lengua Extranjera Inglés, Encuentros catequísticos”

- El nivel primario cuenta con 36 profesionales y brinda a los estudiantes todas las áreas o disciplinas curriculares prescriptas en los lineamientos nacionales y jurisdiccionales de la provincia de Córdoba, brindando además jornada extendida respondiendo al Proyecto Educativo Institucional. El personal del nivel inicial *[sic]* está conformado por una directora, dos vicedirectoras, una secretaria, dieciocho docentes de grado, dos docentes de Música, tres docentes de inglés, dos docentes de Educación Física, dos docentes de Plástica, una docente de Informática y una docente auxiliar. Cuenta con el Servicio de Orientación Psicopedagógico (SOP), a cargo de tres psicopedagogas. Universidad Siglo 21 (2020d).

Las áreas que aborda el nivel son “Catequesis, Lengua, Matemática, Ciencias Sociales y Naturales, Tecnología, Identidad y Convivencia, Participación y Ciudadanía, Música, Plástica, Informática, inglés, Educación Física”. Universidad Siglo 21 (2020d)

El nivel secundario del INSM está conformado por 18 divisiones: 3 primeros años, 3 segundos años y 3 terceros años. El ciclo orientado (cuarto año) se compone del Bachiller en Comunicación, Bachiller en Economía y Administración o Bachiller en Informática. Contando así con 3 divisiones por orientación hasta llegar a sexto año. Actualmente, asisten alrededor de seiscientos estudiantes y un plantel de 75 docentes, preceptores, profesionales del SOP (Servicio de Orientación Psicopedagógico), equipo de secretaría del Nivel y otros actores institucionales. Universidad Siglo 21 (2020d).

- En el nivel superior, se desarrollan dos propuestas de formación profesional: el Profesorado de Nivel inicial y el Profesorado de Nivel primario. Este nivel está conformados por una directora, un coordinador docente y docentes.

### **Delimitación del problema.**

Los hechos de violencia son cada vez más frecuentes en la sociedad actual, y las instituciones educativas no son ajenas a la influencia del contexto socio económico – cultural en el que viven las familias que constituyen las mismas.

Hay una creciente preocupación por parte del personal docente que integra el INSM, por el aumento de las agresiones simbólicas, físicas, psicológicas, que pueden tener como trasfondo el escaso desarrollo de una educación emocional. Tal es así, que se manifiesta lo siguiente:

En el INSM, hay una preocupación por el consumo cada vez mayor de sustancias nocivas en los jóvenes y por la violencia y bullying en espacios comunes de la población Universidad Siglo 21 (2020d).

La institución debe brindar a la comunidad en la cual está inmersa, los medios y recursos para una buena convivencia social y la resolución pacífica de conflictos; esto forma parte de unos de los pilares que constituyen la educación en la actualidad: “el saber a aprender, el saber convivir, el saber ser y el saber hacer”. Universidad Siglo 21 (2022),

En esta problemática debemos tomar un concepto que va más allá, de una educación dentro que empieza y termina dentro de la institución educativa; la educación para toda la vida:

La educación para toda la vida comprende que la formación no puede “terminar” con lo formal, puesto que en la actualidad nos encontramos frente a diversos desafíos que varían las demandas de formación, incluso en la vida profesional o personal, es difícil que nuestro entorno se mantenga estático y, por ende, los aprendizajes de que dispongamos sean los mismos. Delors, J. (1996).

**Objetivo general:**

Implementar talleres sobre la educación emocional y la resolución pacífica de conflictos a través de las TIC, para docentes y estudiantes del nivel secundario y terciario del I.N.S.M, que promueva la innovación en la práctica pedagógica y el fortalecimiento de los valores institucionales.

**Objetivos específicos:**

- Diseñar jornadas - talleres, destinados a los distintos actores educativos que integran el nivel secundario y terciario de la institución escolar a fin de profundizar el conocimiento sobre las emociones y la resolución de conflictos.
- Propiciar espacios de análisis, reflexión y evaluación sobre las emociones y su aplicación pertinente en distintas situaciones escolares.
- Elaborar un protocolo de procedimientos para resolver de manera pacífica los distintos conflictos que se presenten en la institución.
- Concientizar a la comunidad socio - educativa sobre los beneficios de la educación emocional presentando de manera virtual, videos publicitarios producidos por los participantes del plan de intervención.

**Justificación.**

Si bien, el Instituto Nuestra Señora de las Mercedes (INSM), cuenta con variados proyectos pedagógicos - institucionales de los cuales participan estudiantes, docentes y comunidad; hoy, es imprescindible dar respuestas sobre una necesidad que se manifiesta y cobra una mayor importancia dentro de la institución educativa, que es la violencia y el bullying. Universidad Siglo 21 (2020d).

Desde el punto de vista histórico, la función de la escuela para la cual fue diseñada (transmisión de conocimientos) ya no satisface, ni contempla las necesidades y características de la sociedad en la que vivimos hoy, a partir de las nuevas formas de obtener información, entre otras. Frente a este nuevo desafío, la educación debe organizarse en torno a cuatro pilares o ejes fundamentales: “aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a vivir juntos y aprender a ser”. Universidad Siglo 21, (2021a).

Por lo anterior, el presente plan de intervención se propone a reconocer, desarrollar y fortalecer la gestión de las emociones y promover una convivencia pacífica entre los integrantes de la institución socio educativa, mediante talleres y el uso de las nuevas tecnologías de la comunicación e información (TIC), a fin de que la institución, en su función formadora, pueda responder a las demandas sociales, culturales y políticas actuales.

Este plan de intervención, generará beneficios no solamente a la institución, sino también a la población en general, creando las condiciones necesarias para construir desde una educación de calidad, las herramientas y habilidades fundamentales para el desarrollo de una vida democrática, participativa e igualitaria.

En este sentido, la educación emocional pretende dar respuesta a estas problemáticas sociales y culturales que a veces no quedan lo suficientemente atendidas dentro de la educación formal. Es de vital importancia promover y fomentar en la sociedad, la conciencia emocional, la regulación emocional, la autonomía personal, inteligencia interpersonal y las habilidades de vida y bienestar. Revista de Investigación Educativa (2003).

El producto final de este plan de intervención será la creación de videos publicitarios con la intención de ser presentada ante la comunidad socio - educativa que integra el INSM.

Será fundamental desarrollar en cada etapa, un momento de análisis, reflexión y evaluación sobre las emociones y su aplicación pertinente a través de las TIC, que involucre a todos los participantes para lograr un aprendizaje significativo, basado en el respeto mutuo y la comprensión de las diferencias.

El artículo 8° de La Ley de Educación Nacional establece: “La educación brindará las oportunidades necesarias para desarrollar y fortalecer la formación integral de las personas a lo largo de toda la vida y promover en cada educando la capacidad de definir su proyecto de vida, basado en los valores de libertad, paz, solidaridad, igualdad, respeto a la diversidad, justicia, responsabilidad y bien común”. (Ley 26026).

Partiendo desde una mirada socio constructivista y basada en los nuevos aprendizajes innovadores, esta intervención busca mejorar las condiciones actuales de la población ante estas necesidades. El desarrollo del saber convivir y del saber ser, son indispensables para impulsar una educación de calidad que exige el siglo XXI.

### **Marco teórico.**

Durante mucho tiempo, la mayor parte de la sociedad se inclinó hacia un favoritismo del pensamiento racional, dejando de lado otras formas de pensar y sentir.

Este predominio sobre el aprender a saber, resulto efectivo para dar respuestas a cierta demanda o necesidad social, educativa y política de una época. Hoy no es suficiente y mediante diversas investigaciones en el campo de la educación, se hace imprescindible

considerar a la educación emocional, una de las herramientas más relevante para mejorar calidad de vida de las personas.

Las situaciones de violencia, consumo de sustancias nocivas y bullying, están cada vez más presente en nuestra sociedad e incluso han llegado a manifestarse de manera nociva dentro de las instituciones educativas. De allí, surge la necesidad de dar respuestas a estas problemáticas socio culturales.

En la Argentina, específicamente en la ciudad de Córdoba, un equipo de investigación liderado por la Dra. Griselda Cardozo entre el 2014-2015, encuestó 3500 jóvenes de entre 11 y 20 años de edad, donde se pudo revelar que “el 39,3% refiere haber sido víctimas de bullying, entre 1 y 3 veces y un 13% entre 4 y 10 veces sufrieron situaciones de acoso” Cardozo et al., (2016).

La Universidad Siglo en el año 2020, también realizó una investigación en la cual se releva un alto índice de violencia en parejas adolescentes.

A través de un formulario virtual de acceso público, participaron 201 adolescentes de entre 14 a 27 años, hombres y mujeres, de diferentes niveles educativos y de varias provincias de Argentina, la mayoría de ellos con estudios universitarios incompletos. El mayor porcentaje de participación fue de la provincia de Córdoba con una tasa de respuestas del 42% de participación. Universidad Siglo 21, (2021b).

“Más del 72% de los chicos y las chicas adolescentes que tienen o han tenido un noviazgo reconoció la presencia de al menos un indicador de violencia psicológica en sus relaciones”. Universidad Siglo 21, (2021b).

En este sentido es relevante tener presente la teoría de las inteligencias múltiples desarrollada el investigador y psicólogo, Hogward Gardner, en 1983.

Es de suma importancia que reconozcamos y alimentemos todas las inteligencias humanas y todas las combinaciones de inteligencias. Todos somos tan diferentes en parte porque todos poseemos combinaciones distintas de inteligencias. Si reconocemos este hecho, creo que al menos tendremos más posibilidades de enfrentarnos adecuadamente a los numerosos problemas que se nos plantean en esta vida. Inteligencias múltiples en el aula (2000), p. 1.

Si bien es de primordial importancia reconocer y desarrollar las diversas inteligencias múltiples en las personas, nos abocamos al desarrollo de dos inteligencias, las cuales son la piedra angular de la educación emocional: la inteligencia intra e inter personal.

A partir de la teoría de las inteligencias múltiples, en la actualidad se ha construido la teoría de la inteligencia emocional, en la que varios autores expresan lo siguiente:

✓ El psicólogo, periodista y escritor, Daniel Goleman (1995), definió como “cualquier característica deseable de carácter personal que no está representada por la inteligencia cognitiva, estableciendo, por tanto, dos categorías de inteligencia personal”.

✓ “El modelo de capacidad de la IE sostiene que la IE debe ser considerada como un tipo de inteligencia, similar a la inteligencia verbal o espacial. En consecuencia, la IE y la capacidad cognitiva deben estar correlacionadas moderadamente” (Roberts et al., 2001).

✓ “Si una persona con alta IE es capaz de comprender sus propias emociones y las de los demás, y aprovechar este conocimiento para mejorar sus conductas y

actitudes, debería poder lidiar mejor con las emociones generadas desde su interior y alcanzar mayor satisfacción en su vida. Los estudios empíricos han puesto de manifiesto tal relación” (Wong y Law, 2002; Law, Wong y Song, 2004, Law et al. 2008).

Actualmente, se la define a la educación emocional como un proceso educativo, continuo y permanente, que pretende potenciar el desarrollo de las competencias emocionales como elemento esencial del desarrollo integral de la persona, con objeto de capacitarle para la vida. Todo ello tiene como finalidad aumentar el bienestar personal y social. Rafael Bisquerra, (2003).

Desde este enfoque, se puede afirmar que muchos de los problemas que afectan a la sociedad actual (consumo de drogas, violencia, bullying, etc.) tienen un trasfondo emocional. Se requieren cambios en la respuesta emocional que damos a los acontecimientos para prevenir ciertos comportamientos de riesgo, y una respuesta a esta problemática puede ser la educación emocional. Múltiples voces se han manifestado en este sentido (Consortium on the School-Based Promotion of Social Competence, 1994; Graczyk, Weissberg, Payton, Elias, Greenberg y Zins, 2000; Weissberg, Caplan y Sivo, 1989; Weissberg y Greenberg, 1998, etc.). Rafael Bisquerra, (2003).

La enseñanza sobre el reconocimiento y gestión de las emociones y la resolución de conflictos, no debe efectuarse de manera aislada, sino que, por el contrario, requiere de un trabajo interdisciplinar basado en las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC), como forma de inclusión social y tecnológica.

Estas nuevas herramientas digitales utilizadas para la construcción del conocimiento, impulsarán las condiciones necesarias para lograr una educación emocional, motivadora y de calidad.

Las TIC, en la actualidad, son instrumentos y recursos de mediación pedagógica que, utilizados de manera efectiva, facilitan el quehacer pedagógico dentro de la institución debido a las diversas alternativas que ofrecen a las personas para lograr ciertas competencias y habilidades.

En este sentido, las tecnologías actuales tales como, el e-learning y el m-learning combinadas con la educación emocional, producirán en los partícipes del plan de intervención, un aprendizaje activo, crítico y reflexivo.

Un pilar fundamental en la educación emocional y en las nuevas tecnologías es la comunicación. Muchas veces los conflictos se originan porque no existe coincidencia entre el mensaje que intentamos comunicar, el mensaje que efectivamente es comunicado y el mensaje que finalmente recibe nuestro interlocutor.

El conflicto es un fenómeno social omnipresente que forma parte de la vida en comunidad. Por tanto, es inevitable y requiere de la pluralidad de actores. Es común concebirlo como algo negativo. Sin embargo, sólo será destructivo cuando no sea resuelto o cuando el grado de violencia y tensión entre las partes que intervienen en él se incrementa a niveles extremos (lo que se denomina escalada del conflicto). Carmen Patricia M. Galdos Kajatt, (2003) *Negociación*, p. 1.

Por lo mencionado anteriormente, se hace de vital importancia para la educación de los seres humanos en el siglo XXI, la implementación de este plan de intervención. Generando así, beneficios de índole social, cultural y política para toda la comunidad educativa.

Recordemos que, en 1993 la UNESCO conformó una Comisión Internacional y le encargó el análisis del perfil que debería tener la Educación en el Siglo XXI. Esta

Comisión, presidida por Jacques Delors, determinó la conveniencia de construirla sobre cuatro pilares fundamentales: aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a ser y aprender a convivir. Universidad Siglo 21 (2021c).

### Actividades.

Especificación de las acciones que se llevarán a cabo en cada etapa enunciada.

Tabla N° 1: Objetivos específicos, actividades y sub – tareas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.	ACTIVIDADES.	SUB – TAREAS.
Objetivo Especifico 1.  Diseñar encuentros - talleres, destinados a los distintos actores educativos que integran el nivel secundario de la institución escolar a fin de profundizar el conocimiento sobre las emociones y la resolución de conflictos.	Actividad 1.1  Desarrollo de métodos de investigación cualitativos y cuantitativos.	Sub - Tarea 1.1. 1  Reunión con los directivos.
		Sub - Tarea 1. 1 .2  Charla para profundizar los conceptos de violencia, la educación emocional y las resoluciones pacificas de conflictos.
	Actividad 1.2  Presentación y diseño de las actividades	Sub - Tarea 1.2. 1  Redacción escrita de situaciones conflictivas.

	propuestas para el plan de intervención.	Sub - Tarea 1.2.2  Presentación de los objetivos y métodos de evaluación.
Objetivo Especifico 2  Propiciar espacios de análisis, reflexión y evaluación sobre las emociones y su aplicación pertinente en distintas situaciones escolares.	Actividad 2.1  Actividades grupales.	Sub – Tarea 2.1.1  Presentación de video.  Redacción de casos ficticios y/o verdaderos en donde se manifiesten situación de violencia.
		Sub – Tarea 2.2.1  Identificación de las emociones involucradas en la redacción.
	Actividad 2.2  Análisis y reflexión sobre las emociones y la resolución pacífica de conflictos.	Sub – Tarea 2.2.1  Debate grupal sobre las redacciones realizadas.
		Sub – Tarea 2.2.2

		Análisis crítico de las posibles soluciones pacífica de los conflictos.
Objetivos Especifico 3.  Elaborar un protocolo de procedimientos para resolver de manera pacífica los distintos conflictos que se presenten en la institución.	Actividad 3.1  Utilización de las herramientas digitales para la redacción del documento.	Sub – Tarea. 3.1.1  Especificación de los objetivos que deberá cumplir el protocolo a realizar.
		Sub – Tarea 3.1.2  Elaboración de un protocolo utilizando Google Drive.
	Actividad 3.2  Elaboración de afiches y power point, explicando los protocolos a seguir.	Sub – Tarea 3.2.1  Creación de afiches, explicando los protocolos a seguir.
		Sub – Tarea 3.2.2  Elaboración de un power point explicando el protocolo elaborado.

<p>Objetivo Especifico 4.</p> <p>Concientizar a la comunidad socio - educativa sobre los beneficios de la educación emocional presentando de manera virtual, videos publicitarios producidos por los participantes del plan de intervención.</p>	<p>Actividad 4. 1.</p> <p>Elaboración de un video publicitario.</p>	<p>Sub – Tarea 4.1.1.</p> <p>Elaboración de un guion para el video publicitario.</p>
		<p>Sub – Tarea 4. 1. 2.</p> <p>Elaboración de una canción utilizando software de producción musical.</p>
	<p>Actividad 4. 2.</p> <p>Presentación a la comunidad.</p>	<p>Sub- tarea. 4.2. 1.</p> <p>Ensayo y grabación mediante el m – learning.</p>
		<p>Sub- tarea. 4.2. 2.</p> <p>Post producción y presentación de los videos en la institución.</p>

Fuente: Elaboración propia, (2022).

### Cronograma.

Se especifica por medio de un diagrama de Gantt el progreso de las actividades del Plan de intervención en su totalidad, las cuales se encuentran distribuidas de manera secuenciada en cuatro meses.

Tabla N° 2: Cronogramas de actividades.

ACTIVIDADES	TIEMPO (Mes/Semana)															
	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Actividad 1.1	T 1. 1. 1	T 1. 1. 2														
Actividad 1.2			T 1. 2. 1	T 1. 2. 2												
Actividad 2.1					T 2. 1. 1	T 2. 1. 1										
Actividad 2.2							T 2. 2. 1	T 2. 2. 1								
Actividad 3.1									T 3. 1. 1	T 3. 1. 1						

Actividad 3.2											T 3. 2. 1	T 3. 2. 1				
Actividad 4.1													T 4 1. 1	T 4. 1. 2		
Actividad 4.2															T 4. 2. 1	T 4. 2. 2

Fuente: Elaboración propia, (2022).

### Recursos.

Mediante el siguiente diagrama se especifican los siguientes recursos que serán necesario para la implementación del programa.

Tabla N° 3: Recursos.

OBJETIVOS ESPECIFICOS	ACTIVIDADES	RECURSOS			
		HUMANOS	MATERIALES	LOGISTICA	TECNOLOGICO
Objetivo Especifico 1 Diseñar encuentros - talleres, destinados a	Actividad 1.1 Desarrollo de métodos de investigación	Capacitador y directivos de la institución.	Espacio escolar, tinta, papel, lapicera, carpetas.	Diálogo con los directivos.	Grabadora de audio. Celular (m – learning)

<p>los distintos actores educativos que integran el nivel secundario de la institución escolar a fin de profundizar el conocimiento sobre las</p>	<p>n cualitativos y cuantitativos.</p>	<p>Capacitador, docentes y estudiantes del nivel secundario y terciario.</p>	<p>Espacio escolar, tinta, papel, lapicera, carpetas.</p>	<p>Implementación de encuestas virtuales y/o papel. Entrevistas grabadas.</p>	<p>Internet, grabadora de sonido y video, celular, software de computación: Excel – Word.</p>
<p>emociones y la resolución de conflictos.</p>	<p>Actividad 1.2 Presentación y diseño de las actividades propuestas para el plan de intervención</p>	<p>Capacitador, directivos, docentes. Estudiantes de la Institución.</p>	<p>Calculadora. Hojas A4, lapiceras, lápiz, borrador. Impresora – tinta.</p>	<p>Cálculos de variables. Resultado de entrevistas y encuestas.</p>	<p>Software de computos: Excel. Word. Google Drive.</p>
		<p>Capacitador</p>	<p>Calculadora. Hojas A4, lapiceras,</p>	<p>Resultado de entrevistas</p>	<p>Software de cómputos: Excel.</p>

		Docentes . Estudian tes de la Institució n. .	lápiz, borrador.	y, encuestas.	Word.
Objetivo Específico 2 Propiciar espacios de análisis, reflexión y evaluación sobre las emociones y su aplicación pertinente en distintas situaciones escolares.	Actividad 2.1 Actividades grupales.	Capacita dor Docentes . Estudian tes de la Institució n.	Hojas A4, lapiceras, lápiz, borrador. Computado ras.	Conformaci ón de grupos presenciales y/o virtuales.	Software de comunicació n: redes sociales, salas de chat. Video. Computador a. Equipos de audio. Google Drive.
		Capacita dor	Cámaras de video,	Grupos presenciales	Software de escritura:

		Docentes . Estudian tes de la Institució n.	micrófonos , hojas A4 para escribir.	y/o virtuales.	Word; aplicaciones similares en Android.  Google Drive.
Actividad 2.2  Análisis y reflexión  sobre las emociones y la resolución pacífica de conflictos.	Capacita dor  Docentes .  Estudian tes de la Institució n.	Micrófonos , aparatos grabadores de audio.  Hoja A4	Grupos presenciales  y/o virtuales.	Word. Google Drive. Meet – Google	
	Capacita dor  Docentes .  Estudian tes de la	Micrófonos , aparatos grabadores de audio.  Equipo de audio.	Grupos presenciales  y/o virtuales.	Word. Google Drive. Meet – Google.	

		Institución.			
Objetivo Especifico 3. Elaborar un protocolo de procedimientos para resolver de manera pacífica los distintos conflictos que se presenten en la institución.	Actividad 3.1 Utilización de las herramientas digitales para la redacción del documento.	Capacitador Docentes . Estudiantes de la Institución.	Hoja A4 Lapiceras, borrador.	Grupos presenciales y/o virtuales.	Word. Google Drive. Meet – Google
		Capacitador Docentes . Estudiantes de la Institución.	Hoja A4 Lapiceras, borrador.	Grupos presenciales y/o virtuales.	Word. Google Drive. Meet – Google

	<p>Actividad 3.2</p> <p>Elaboración de afiches y power point, explicando los protocolos a seguir.</p>	<p>Capacitador</p> <p>Docentes</p> <p>Estudiantes de la Institución.</p>	<p>Hoja A4</p> <p>Lapiceras, borrador, papel afiche, fibrones, reglas.</p>	<p>Grupos presenciales y/o virtuales.</p>	<p>Word.</p> <p>Google Drive.</p> <p>Meet</p> <p>Google</p> <p>–</p>
		<p>Capacitador</p> <p>Docentes</p> <p>Estudiantes de la Institución.</p>	<p>Hoja A4</p> <p>Lapiceras, borrador, papel afiche, fibrones, reglas.</p>	<p>Grupos presenciales y/o virtuales.</p>	<p>Word.</p> <p>Google Drive.</p> <p>Meet</p> <p>Google</p> <p>–</p>

<p>Objetivo</p> <p>Específico 4.</p> <p>Concientizar a la comunidad socio-educativa sobre los beneficios de la educación emocional presentando de manera virtual, videos publicitarios producidos por los participantes del plan de intervención.</p>	<p>Actividad 4.</p> <p>1.</p> <p>Elaboración de un video publicitario.</p>	<p>Capacitador</p> <p>Docentes</p> <p>Estudiantes de la Institución.</p>	<p>Hoja A4</p> <p>Lapiceras, borrador.</p>	<p>Elaboración de guión.</p>	<p>Word.</p> <p>Google Drive.</p> <p>Meet –</p> <p>Google</p>
		<p>Capacitador</p> <p>Docentes</p> <p>Estudiantes de la Institución.</p>	<p>Hoja A4</p> <p>Lapiceras, borrador.</p>	<p>Elaboración de letra y música.</p>	<p>Word.</p> <p>Google Drive.</p> <p>Meet –</p> <p>Google</p> <p>Software musicales: Hydrogen, Audacity.</p> <p>Fl, Studio.</p>

	Actividad 4. 2. Presentación a la comunidad.	Capacitador Docentes Estudiantes de la Institución.	Hoja A4 Lapiceras, borrador.	Ensayo y grabación	Word. Google Drive. Meet – Google. Software de production de videos: Kinemaster.
		Capacitador Docentes Estudiantes de la Institución.	Hoja A4 Lapiceras, borrador.	Proyección en la institución. Subir videos las producciones a la página de la escuela.	Internet, Proyector, pantalla.

Fuente: Elaboración propia, (2022).

### Presupuesto.

A continuación, se detallarán siguientes costos correspondientes al diseño, desarrollo, implementación y evaluación del Plan de Intervención destinado a efectuarse en el Instituto Nuestra Señora de las Mercedes (I.N.S.M.)

Tabla N° 5: Recursos y monto de inversión.

RECURSOS.	MONTO INVERSIÓN US\$
20hs. Reloj semanales, hasta la finalización del programa en concepto de capacitador: análisis, desarrollo e implementación del plan de intervención	2000
Hojas tamaño A4, biromes, fibrones, gomas, borra tinta, afiches, y computadoras.	250
Grabadoras de audio y video. Masterización y post producción digital: 8hs. Reloj.	350
Utilización de proyector, equipo de sonido.	150
Total:	2750

Fuente: Elaboración propia, (2022).

## Evaluación.

El presente trabajo se tendrá presente la información recibida anteriormente por los métodos de investigación cuantitativos y cualitativos para identificar las fortalezas y debilidades de los sujetos participantes sobre el saber convivir y el saber ser.

Además, se utilizarán las siguientes herramientas correspondientes a una evaluación formativa y sumativa:

- Lista de cotejo realizada de manera grupal.

Tabla N° 6: Instrumento de evaluación.

N°	Nombre del Grupo y/o número asignado.	Los integrantes reconocen y ejecutan las consignas a trabajar		Se respeta las opiniones de cada compañero.		El grupo se encuentra activo y dinámico.		En el debate se argumentan las opiniones de forma clara y precisa.	
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
1									
2									
3									
4									
5									

Fuente: Elaboración propia, (2022).

- Lista de cotejo realizada de manera individual.

Tabla N° 7: Instrumento de evaluación.

N°	Nombre y apellido.	Siempre	Generalmente	Ocasional	Nunca
1					
2					
3					
4					

Fuente: Elaboración propia, (2022).

- Escala de diferencial semántico: individual.

Tabla N° 8: Instrumento de evaluación.

Los contenidos de la educación emocional y la utilización de las TIC, fueron favorables bajo la metodología de ABC:		
Aprendizaje Repetitivo	-3, -2, -1, 0, +1, +2, +3	Aprendizaje Constructivo
Dinámica de grupo favorable	-3, -2, -1, 0, +1, +2, +3	Dinámica del grupo no favorable
Desmotivación y desinterés en las consignas.	-3, -2, -1, 0, +1, +2, +3	Motivación e interés en las consignas.
No resolución de situaciones conflictivas.	-3, -2, -1, 0, +1, +2, +3	Resolución de situaciones conflictivas..

Fuente: Elaboración propia, (2022).

- Registro anecdótico grupal.

Tabla N° 9: Instrumento de evaluación.

Registro anecdótico.
<b>Nombre de la institución:</b>  <b>Grupo:</b>  <b>Fecha:</b>  <b>Lugar:</b>  <b>Observación:</b>  <b>Observadora:</b>  <b>Redacción</b>

Fuente: Elaboración propia, (2022).

- Auto evaluación individual al final del Plan de Intervención.

Tabla N° 10: Instrumento de evaluación.

<b>Apellido y Nombre:</b>  _____	<b>Fecha:</b> ___/___/___	<b>Curso/nivel educativo:</b>  _____					
<b>Establecimiento educativo:</b> _____							
<b>Género.</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Femenino.</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Masculino.</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Otro.</b>	<input type="checkbox"/>
<b>Edad:</b>  _____.							
<b>¿Crees que reconoces tus emociones y las de los demás? SI/NO. ¿Por qué?</b>							

<hr/> <hr/> <hr/>
<p><b>¿Te resulto interesante el aprendizaje basados en casos combinado con las nuevas herramientas digitales (TIC)? SI/NO. ¿Por qué?</b></p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p><b>¿Te resulto difícil el uso de nuevas herramientas digitales (TIC)? SI/NO. ¿Por qué?</b></p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p><b>¿Crees que puedes resolver una situación conflictiva en una situación real? SI/NO. ¿Por qué?</b></p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p><b>¿Crees que fue favorable trabajar en grupo? SI/NO. ¿Por qué?</b></p>

<hr/> <hr/> <hr/>
<b>¿Pudiste debatir tus ideas y opiniones sin temor o dificultad? SI/NO. ¿Por qué?</b> <hr/> <hr/> <hr/>
<b>En pocas palabras, describe como te sentiste en la implementación del plan de intervención, fortalezas y debilidades grupales e individuales, expectativas, sugerencias, entre otras.</b> <hr/> <hr/> <hr/>

Fuente: Elaboración propia, (2022).

### **Resultados esperados.**

Con el desarrollo del Plan de Intervención se espera en primer, lugar reducir las situaciones de violencia y promover la resolución pacífica de los conflictos.

En segundo lugar, el fortalecimiento de las competencias y capacidades socio emocionales a través del aprendizaje basado en casos, utilizando las TIC como instrumento didáctico – pedagógico.

Y, en tercer lugar, lograr habilidades cognitivas de segundo orden, mediante la reflexión, la conclusión, el análisis de las distintas alternativas, el debate y la evaluación del desempeño individual y grupal.

Se espera que los integrantes no solo desarrollen la teoría de la educación emocional, sino que también puedan crear sus propias herramientas para la resolución pacífica de las distintas situaciones que presenta la realidad. En este sentido, construir el conocimiento a través del rol activo de los participantes es una manera de innovar la educación en el siglo XXI.

### **Conclusión.**

Es fundamental desarrollar en las instituciones educativas los modelos de aprendizajes innovadores combinados con las nuevas tecnologías de la información y el conocimiento, para desarrollar, mejorar y crear aprendizajes constructivos y significativos.

Uno de los temas principales en cada etapa del Plan de Intervención, fue la implementación crítica y responsable de la educación emocional y la resolución pacífica de conflictos, debido a que es una demanda social que afecta a la mayoría de las instituciones educativas del país.

En este sentido, nos podemos encontrar con dos limitaciones. En primer lugar, la formación de los sujetos en el saber ser y el saber convivir, no puede concluirse en la implementación de un solo plan y, en segundo lugar, la intervención, debería extenderse más allá del ámbito educativo, en lugares tales como clubes, instituciones de educación informal, etc.

El análisis, la reflexión y la construcción de espacio de debates, mediante la innovación educativa que promovieron los aprendizajes basados en casos (ABC) y las tecnologías de la información y el conocimiento, (TIC), fueron fundamentales para la construcción de los cimientos necesarios para convivir en una sociedad más justa, comprensiva e igualitaria, que se basará en respeto y la comprensión de las diferencias.

La distintas herramientas y métodos evaluativos, que se implementaron durante todas las etapas del el Plan de Intervención, contribuyeron a un proceso formativo e integral de las personas.

A modo de recomendación, las instituciones educativas deberían en una primera instancia, implementar las nuevas didácticas educativas combinadas con las TIC; ya que estas, ubican a los participantes en un rol protagónico.

Y en segunda instancia, fortalecer el saber ser y convivir, que muchas veces queda relegada de la educación formal.

#### **Anexos.**

- Video sobre las emociones: [Video para trabajar las emociones - YouTube](#).
- Cuestionario inicial.

N° _____	<b>Encuestador:</b> _____	<b>Fecha:</b> ____/____/____	<b>Localidad del relevamiento:</b> _____
	<b>Barrio del relevamiento:</b> _____	<b>Dirección del establecimiento:</b> _____	
<b>Establecimiento:</b> _____			

<b>1. Género.</b>		<b>Femenino.</b>		<b>Masculino.</b>		<b>Otro.</b>
<b>2. Edad:</b> _____.						
<b>3. Ocupación:</b> _____.						
<b>• El reconocimiento y manejo de las emociones.</b>		<b>SI.</b>	<b>NO.</b>	<b>NS.</b>	<b>NC.</b>	
¿Reconoces tus emociones y las de los demás?						
¿Crees que es importante reconocer las emociones?						
¿Cuándo te enojas, puedes manejar la situación con cautela?						
¿Expresas tus emociones?						
¿Haz resuelto alguna situación conflictiva de manera pacífica?						
<b>• Sobre la educación emocional:</b>		<b>SI.</b>	<b>NO.</b>	<b>NS.</b>	<b>NC.</b>	
¿Crees que es importante la implementación de la educación emocional en las escuelas?						

¿Crees que los hechos de violencia que se manifiestan en la escuela son expresiones de la sociedad?				
¿Crees que la escuela está preparada para resolver las situaciones conflictivas?				
¿Te ha tocado vivir situaciones de violencia verbal y/o físicas?				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>En relación con los aprendizajes innovadores y las TIC.</b></li> </ul>	<b>SI.</b>	<b>NO.</b>	<b>NS.</b>	<b>NC.</b>
¿Sabes lo que es el aprendizaje basado en casos?				
¿Manejas el concepto de m learning y e – learning?				
¿Utilizas herramientas de para la redacción de textos, libros, oraciones?				

En la mayoría de tu tiempo ¿utilizas los dispositivos móviles con fines educativos?				
---	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia, 2022.

- Entrevista: Guía de pautas o guion de entrevista. Universidad Siglo 21 (2022b)

### **Área 1 - Contextualización inicial.**

- 1) Descripción de la vida cotidiana.
- 2) Con quién vive, composición familiar.

### **Área 2 – La vida familiar.**

- 1) Descripción de cómo es la vida de la familia (actividades de cada uno, qué hacen).
- 2) Descripción de alguna tarea que la persona haga dentro de la casa (no referirse a tareas “del hogar”).

### **Área 3 – La vida laboral.**

- 1) Significado general del trabajo (o de la actividad doméstica en caso de ser ama de casa).
- 2) Significaciones en torno a la actividad laboral (o doméstica) que desarrolla la pareja.

### **Área 4 – Definiciones conceptuales y opiniones.**

- 1) Opinión y reflexión sobre los aprendizajes innovadores, educación emocional, TIC, y resolución pacífica de conflictos.

## Referencias

- Cardozo, G., Dubini, P., Fantino, I., Serra, M., Ramallo Torres, M. (2016). *Bullyng y Cyberbullyng en adolescentes escolarizados*. VIII Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología XXIII Jornadas de Investigación XII Encuentro de Investigadores en Psicología del MERCOSUR. Facultad de Psicología - Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires. Recuperado de:  
<https://www.aacademica.org/000-044/263>
- CARMEN PATRICIA M. GALDOS KAJATT, (2003) *Negociación*, p. 1.
- Congreso de la Nación Argentina. (2006). *Ley 26.206. Ley de Educación Nacional*. Artículo 8.  
 Recuperado de: <https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/ley-de-educ-nac-58ac89392ea4c.pdf>
- Delors, J. (1996). *La educación encierra un tesoro*. Recuperado de:  
[https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000109590\\_spa.locale=es](https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000109590_spa.locale=es)
- GOLEMAN, D. (1995) *Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books,
- HOWARD, A. y BRAY, D. (1988) *Managerial Lives in Transition: Advancing Age and Changing Times*. Ney York: Guilford Press.
- Ministerio del Interior, Obras Públicas y Vivienda (2018), Recuperado de:  
<https://bit.ly/3zrSEuo>.
- Rafael Bisquerra, (2003). *Educación Emocional Y Competencias Básicas Para La Vida*, p. 24.
- Ramírez Montoya, M. S. (2018). *Modelos y estrategias de enseñanzas para ambientes innovadores*. Sección 3, capítulo 1, pp 2,3,5.

Ramírez, M. (2015). *Modelos y estrategias de enseñanza para ambientes innovadores*. México: Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey, pp 1 – 13.

*Revista de Investigación Educativa* (2003), Vol. 21, n.º 1, pp. 7-43

Thomas Armstrong (2000), *Inteligencias múltiples en el aula, Segunda Edición*.

Universidad Siglo 21 (2020), *Psicologías del aprendizaje*, Recuperado de:

[https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000109590\\_spa.locale=es](https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000109590_spa.locale=es)

Universidad Siglo 21 (2020a), I.N.S.M. Módulo 0. *Anexo: Entrevista*. Recuperado de:

<https://siglo21.instructure.com/courses/16993/pages/plan-de-intervencion-modulo-0#org4>

Universidad Siglo 21 (2020b), I.N.S.M. Módulo 0. Lección 1. *Ubicación de la institución en contexto*. Recuperado de: <https://siglo21.instructure.com/login/canvas#org2>

Universidad Siglo 21 (2020c), I.N.S.M. Módulo 0. Lección 2. *Historia*. Recuperado de:

<https://siglo21.instructure.com/login/canvas#org2>

Universidad Siglo 21 (2020d), I.N.S.M. Módulo 0. Lección 3. *La organización: su estructura y dinámica*. Recuperado de: <https://siglo21.instructure.com/login/canvas#org2>

Universidad Siglo 21 (2021), *Psicologías del Aprendizaje y Creación de Nuevos Escenarios Educativos*, Psicólogos norteamericanos: David Ausubel y Jerome Bruner, p. 9.

Universidad Siglo 21 (2021a), *Psicologías del Aprendizaje y Creación de Nuevos Escenarios Educativos*, Módulo N° 1 - 2. Tema N° 1- 4 pp. 1 - 15.

Universidad Siglo 21 (2021c). *Entonos virtuales y Nuevos Aprendizajes*, Recuperado de:

<http://www.igualdadycalidadcba.gov.ar/SIPECCBA/documentos/CONVIVENCIA%20Aportes%20a%20considerar.pdf>

Universidad Siglo 21 (2022), *Las nuevas Didácticas Educativas, La educación en el Siglo XXI: breve reseña*, pp. 15 – 20.

Universidad Siglo 21 (2022b). *Métodos Y Técnicas de Instigación Social*, Módulo 2. Tema N 1 – 4.

Universidad Siglo 21, (2021), *Nuevas Didácticas Educativas*, pp. 18 – 19.

Universidad Siglo 21. (2020), *Las Nuevas Didácticas Educativas. UNESCO*, pp. 18 - 19.

Universidad Siglo 21. (2021b). Secretaria de Investigación y Transferencia Científica. *Anuario de Investigación*, pp. 321 -322.

WONG, C. S. y LAW, K. S. (2005), *The interaction effect of emotional intelligence and emotional labor on job satisfaction: A test of Holland's classification of occupations*.

En: HÄRTEL, C. E. J.; ZERBE, W. J. y Ashkanasy, N. M. *Emotions in Organizational Behavior*. Primera edición. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Inc., pp. 235-250.