



*Maestría en*

## **EDUCACIÓN**

**CON MENCIÓN EN GESTIÓN DEL APRENDIZAJE MEDIADO POR TIC**

**Trabajo de titulación previa a la obtención de título de Magister en Educación mención Gestión del Aprendizaje mediado por TIC.**

**AUTORES:**

Daniela Estefanía Durán Holguín  
Darwin Giovanni Quinchiguango Alajo  
Luis Miguel Ramos Carvajal

**TUTORES:**

**Ernesto Colomo**  
**Jesús Sánchez**  
**Luis Guerrero**  
**Noelia Salvador**  
**Teresa Campaña**

**Propuesta de optimización del clima escolar como estrategia para mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje en los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico**

**"UNIVERSITEC"**

**Quito, Noviembre 2023**



### **Autorización de Derechos de Propiedad Intelectual**

Yo, *Daniela Estefanía Durán Holguín*, en calidad de autor del trabajo de investigación titulado *Propuesta de optimización del clima escolar como estrategia para mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje en los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico "UNIVERSITEC"*, autorizo a la Universidad Internacional del Ecuador (UIDE) para hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen o de parte de los que contiene esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación. Los derechos que como autor me corresponden, lo establecido en los artículos 5, 6, 8, 19 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento en Ecuador. D. M. Quito, Abril 2022

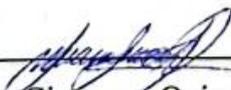


Daniela Estefanía Durán Holguín  
Correo electrónico [dannyes89@gmail.com](mailto:dannyes89@gmail.com)



### **Autorización de Derechos de Propiedad Intelectual**

Yo, *Darwin Giovanni Quinchiguango Alajo*, en calidad de autor del trabajo de investigación titulado *Propuesta de optimización del clima escolar como estrategia para mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje en los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico "UNIVERSITEC"*, autorizo a la Universidad Internacional del Ecuador (UIDE) para hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen o de parte de los que contiene esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación. Los derechos que como autor me corresponden, lo establecido en los artículos 5, 6, 8, 19 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento en Ecuador. D. M. Quito, Abril 2022

  
\_\_\_\_\_  
Darwin Giovanni Quinchiguango Alajo  
Correo electrónico: [darwin15a@hotmail.com](mailto:darwin15a@hotmail.com)



### **Autorización de Derechos de Propiedad Intelectual**

Yo, *Luis Miguel Ramos Carvajal*, en calidad de autor del trabajo de investigación titulado *Propuesta de optimización del clima escolar como estrategia para mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje en los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico "UNIVERSITEC"*, autorizo a la Universidad Internacional del Ecuador (UIDE) para hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen o de parte de los que contiene esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación. Los derechos que como autor me corresponden, lo establecido en los artículos 5, 6, 8, 19 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento en Ecuador. D. M. Quito, Abril 2022

Luis Miguel Ramos Carvajal

Correo electrónico: [lramos9805@icloud.com](mailto:lramos9805@icloud.com)



### **Autoría del Trabajo de Titulación**

Yo, **Daniela Estefanía Durán Holguín**, declaro bajo juramento que el trabajo de titulación titulado ***Propuesta de optimización del clima escolar como estrategia para mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje en los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico "UNIVERSITEC"*** es de mi autoría y exclusiva responsabilidad legal y académica; que no ha sido presentado anteriormente para ningún grado o calificación profesional, habiéndose citado las fuentes correspondientes y respetando las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.



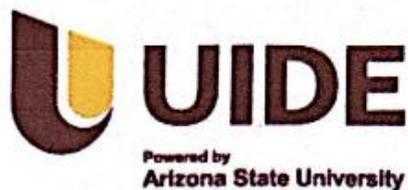
Daniela Estefanía Durán Holguín  
Correo electrónico [dannyes89@gmail.com](mailto:dannyes89@gmail.com)



### **Autoría del Trabajo de Titulación**

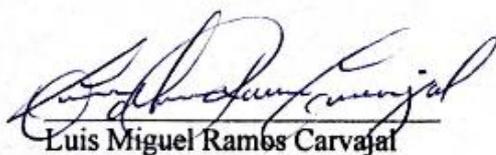
Yo, *Darwin Giovanni Quinchiguango Alajo*, declaro bajo juramento que el trabajo de titulación titulado *Propuesta de optimización del clima escolar como estrategia para mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje en los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico "UNIVERSITEC"* es de mi autoría y exclusiva responsabilidad legal y académica; que no ha sido presentado anteriormente para ningún grado o calificación profesional, habiéndose citado las fuentes correspondientes y respetando las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.

  
Darwin Giovanni Quinchiguango Alajo  
Correo electrónico: [darwin15a@hotmail.com](mailto:darwin15a@hotmail.com)



#### **Autoría del Trabajo de Titulación**

Yo, *Luis Miguel Ramos Carvajal*, declaro bajo juramento que el trabajo de titulación titulado *Propuesta de optimización del clima escolar como estrategia para mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje en los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico "UNIVERSITEC"* es de mi autoría y exclusiva responsabilidad legal y académica; que no ha sido presentado anteriormente para ningún grado o calificación profesional, habiéndose citado las fuentes correspondientes y respetando las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes.



Luis Miguel Ramos Carvajal

Correo electrónico: [lramos9805@icloud.com](mailto:lramos9805@icloud.com)

## DEDICATORIA

Dedico este proyecto con profundo agradecimiento a mi esposo, cuyo apoyo constante ilumina cada paso de este proyecto. A mis padres, fuente inagotable de inspiración, y a mi hermano, compañero en cada desafío. Este logro es nuestro, tejido con amor y dedicación. Gracias por ser mi constante motivación y sostén.

*Daniela Estefanía Durán Holguín*

Dedico la presente a mis padres, cual guía en el trayecto de mi vida. Este trabajo es testimonio de su amor incondicional y su apoyo constante, su fe en mi persona y sus sacrificios han sido columna vertebral de mi viaje académico. Cada página lleva el reflejo de las lecciones que me han enseñado, siendo fiel tributo de su báculo perseverante.

*Darwin Giovanni Quinchiguango Alajo*

Queridos mamá y papá, este logro es un reflejo directo de su amor y apoyo incondicional que me han acompañado en cada etapa de mi vida, tanto personal como profesional. Princesa, agradezco profundamente tu constante motivación y el impulso que das a mis aspiraciones. Tu amor y felicidad son mi motor para superarme día a día. Nuestra sólida hermandad, sin duda, es el mayor legado de nuestros padres. Dulce, que cada mañana me despierta con una emoción renovada, es la razón por la que anhelo llegar a casa. A través de sus acciones, me ha enseñado el verdadero significado del amor y la lealtad. Les dedico a cada uno de ustedes por ser mi sostén y mi inspiración constante.

*Luis Miguel Ramos Carvajal*

## **AGRADECIMIENTOS**

Deseamos expresar nuestro más sincero agradecimiento al Instituto Superior Tecnológico Universitec y a la honorable Rectora, Msc. Karol Benitez, por la valiosa oportunidad de llevar a cabo nuestra investigación. Queremos reconocer el apoyo constante y la orientación proporcionada por el equipo académico y administrativo, cuya colaboración ha sido fundamental en cada fase de esta investigación.

***Daniela Estefanía Durán Holguín***

Agradezco mi profunda gratitud a mis compañeros y docentes por su orientación y sabiduría. Han desafiado mi pensamiento y han ampliado mis horizontes, fomentando mi crecimiento intelectual. Su pasión por la dedicación y conocimiento a la enseñanza de cierto son verdaderamente inspiradoras. La presente es un testimonio de nuestra colaboración y camaradería, es invaluable y siempre será recordada con amena gratitud.

***Darwin Giovanni Quinchiguango Alajo***

Agradezco a mis padres y hermana, cuyo apoyo incondicional ha sido fundamental en este viaje académico. Su amor, paciencia y aliento han sido la brújula que me ha guiado hacia el éxito en la realización de este posgrado. Agradezco su constante inspiración y creencia en mí en cada paso del camino. Paola, Jairo, y miembros de la Corporación Jetmind por su apoyo en la culminación de este proceso. Gracias por ser mi soporte inquebrantable.

***Luis Miguel Ramos Carvajal***

## RESUMEN EJECUTIVO

El proyecto de titulación se enfoca en la "Propuesta de Optimización del Clima Escolar como Estrategia para Mejorar el Proceso de Enseñanza-Aprendizaje en el Instituto Superior Tecnológico "UNIVERSITEC". Esta capacitación se enfocará en la integración de materiales educativos digitales con el fin de promover un ambiente escolar positivo y comprenderá tres sesiones de una hora cada una, explorando aspectos clave del clima escolar, la incorporación de materiales digitales en la enseñanza y la promoción de valores de respeto y colaboración. El objetivo principal es equipar a los participantes con herramientas efectivas para transmitir estos principios a los estudiantes de manera efectiva.

Con el propósito de mejorar el clima escolar y potenciar significativamente el proceso de enseñanza-aprendizaje, se busca evaluar y proponer estrategias concretas para fortalecer un ambiente inclusivo y participativo, beneficiando a estudiantes, docentes y personal administrativo. Este enfoque no solo apunta a mejorar la educación, sino también a contribuir al desarrollo integral de la institución como un referente académico de excelencia. Además, el instituto no solo busca personal bien preparado, sino también mejoras en variables como el clima escolar, recursos y liderazgo para el desarrollo integral de los estudiantes.

Palabras clave: UNIVERSITEC, liderazgo, clima escolar, población, procesamiento, consolidación, mejoramiento, análisis, interpretación, cooperación.

## ABSTRACT

The primary proposal aims to optimize the school climate as a strategy for enhancing the teaching-learning process at the "UNIVERSITEC" Technological Higher Institute. This training will concentrate on integrating digital educational materials to foster a positive school environment. It will encompass three one-hour sessions, delving into crucial aspects of the school climate, the integration of digital materials in teaching, and the promotion of values such as respect and collaboration. The main objective is to equip participants with effective tools to proficiently transmit these principles to students.

In order to ameliorate the school climate and substantially improve the teaching-learning process, the goal is to evaluate and propose specific strategies to fortify an inclusive and participatory environment, benefiting students, teachers, and administrative staff. This approach aims to enhance education and contribute to the institution's overall development as a benchmark for academic excellence. Additionally, the institute seeks not only well-prepared personnel but also improvements in various aspects like the school climate, resources, and leadership for the comprehensive development of students.

Keywords: UNIVERSITEC, leadership, school climate, population, processing, consolidation, improvement, commitment, analysis, interpretation, cooperation, teaching

## Tabla de contenido

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>14</b>
<b>ANTECEDENTES</b> .....	<b>14</b>
<b>PROBLEMATIZACIÓN</b> .....	<b>16</b>
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	16
<b>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b> .....	<b>17</b>
ÁRBOL DE PROBLEMAS.....	17
DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA .....	17
SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA .....	18
<b>OBJETIVOS</b> .....	<b>18</b>
OBJETIVO GENERAL .....	18
OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	18
<b>JUSTIFICACIÓN</b> .....	<b>19</b>
<b>CAPÍTULO I</b> .....	<b>21</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>21</b>
1.1 EL CLIMA ESCOLAR EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS EFICACES .....	23
1.2 MICROCLIMAS .....	24
• <i>El aula de clase</i> .....	24
• <i>Patio o áreas recreativas</i> .....	24
• <i>Grupos de amigos</i> .....	25
• <i>Relaciones con los docentes y el personal</i> .....	25
1.3 Aspectos que interviene en el proceso de enseñanza – aprendizaje .....	26
1.4 Los factores socio ambientales e interpersonales del proceso enseñanza - aprendizaje. ...	27
1.5 Información del Instituto Superior Tecnológico Universitec .....	28
1.5.1 Información Estudiantil, Docente y Personal Administrativo .....	29
<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>31</b>
<b>METODOLOGÍA</b> .....	<b>31</b>
2.1 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	31
2.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	32
2.2.1 Investigación Documental / Bibliográfica.....	32
2.2.2 Investigación de Campo .....	32
2.2.3 Investigación Descriptiva .....	33
2.4 Técnicas de Investigación.....	33
2.5 Población y Muestra: .....	34
2.6 Procesamiento de Datos.....	35
2.7 Métodos .....	35
<b>CAPÍTULO III</b> <b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS</b> .....	<b>36</b>
INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	42
INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	42
<i>El ítem 1,</i> .....	42
<i>El ítem 2,</i> .....	42
<i>El ítem 3,</i> .....	42
<i>El ítem 4,</i> .....	42
<i>El ítem 5,</i> .....	42
<i>El ítem 6,</i> .....	42
<i>El ítem 7,</i> .....	42
<i>El ítem 8,</i> .....	42
<i>El ítem 9,</i> .....	42
<i>El ítem 10,</i> .....	43
<i>El ítem 11,</i> .....	43
<i>El ítem 12,</i> .....	43

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	50
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>60</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>61</b>
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>65</b>
4.1 CONTEXTUALIZACIÓN.....	65
4.2 JUSTIFICACIÓN CURRICULAR.....	67
4.1.1 <i>Objetivo General:</i> .....	67
4.2.2 CONTENIDOS .....	67
4.2.3 <i>Criterios de Evaluación</i> .....	68
4.2.4 <i>Elementos de la acción de capacitación:</i> .....	68
4.3 ESTRUCTURA DEL CURSO .....	69
4.4 PREGUNTAS DE REFLEXIÓN .....	70
4.5 PREGUNTAS DE REFLEXIÓN PREVIAS AL GUION MULTIMEDIA .....	72
4.6 APROVECHAMIENTO DEL ENTORNO EN EL CONTEXTO DE LA CAPACITACIÓN "FOMENTANDO UN CLIMA ESCOLAR POSITIVO A TRAVÉS DE LA INTEGRACIÓN DE MATERIALES EDUCATIVOS DIGITALES".....	73
4.7 RECURSOS DE APOYO .....	74
4.8 MANIFIESTO .....	75
4.9 GUION MULTIMEDIA .....	76
4.10 PLATAFORMA DE GESTIÓN DE APRENDIZAJE – LMS.....	80
<b>4.11 LA IMPORTANCIA DE UN CÓDIGO ÉTICO EN EL ÁMBITO EDUCATIVO .....</b>	<b>82</b>
1. COMPROMISOS Y DEBERES EN RELACIÓN CON EL ALUMNADO .....	82
2. COMPROMISOS Y DEBERES EN RELACIÓN CON LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA.....	82
3. COMPROMISOS Y DEBERES EN RELACIÓN CON LOS COMPAÑER.....	82
4. COMPROMISOS Y DEBERES EN RELACIÓN CON LA PROFESIÓN .....	83
4.12 GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA COMUNICACIÓN EN ENTORNOS VIRTUALES - APRENDIZAJE .....	83
.....	83
HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS .....	84

## **INTRODUCCIÓN**

El Instituto Superior Tecnológico "UNIVERSITEC" es un referente en la formación académica y profesional de sus estudiantes. Sin embargo, como en cualquier institución educativa, el éxito del proceso de enseñanza-aprendizaje no solo depende de la calidad de los contenidos académicos, sino también del entorno en el que se desarrolla. El clima escolar desempeña un papel fundamental en el bienestar, el compromiso y el rendimiento de los estudiantes. Por esta razón, la presente propuesta se enfoca en la optimización del clima escolar como una estrategia crucial para mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje en el Instituto.

El objetivo principal de este proyecto es analizar, evaluar y proponer medidas concretas para fortalecer el clima escolar en "UNIVERSITEC", con la convicción de que un ambiente positivo y saludable en el que se sientan valorados, motivados y seguros tanto docentes como personal administrativo, tendrá un impacto directo en el desempeño académico de los estudiantes. A lo largo de esta propuesta, se explorará las dimensiones del clima escolar, identificando áreas de mejora y presentando estrategias específicas para fomentar una comunidad educativa más inclusiva, participativa y eficiente. La optimización del clima escolar no solo beneficiará a los estudiantes, sino que también contribuirá al desarrollo integral de "UNIVERSITEC" como institución académica de excelencia.

## **ANTECEDENTES**

La importancia del clima escolar en el ámbito educativo ha sido objeto de atención y estudio en las últimas décadas, debido a su influencia directa en el proceso de enseñanza-aprendizaje y en el bienestar de los estudiantes. Los antecedentes que respaldan la elaboración de la propuesta de optimización del clima escolar en el Instituto Superior

Tecnológico "UNIVERSITEC" se fundamentan en investigaciones y estudios previos que demuestran la relevancia de este enfoque.

El impacto del clima escolar en el rendimiento académico ha sido establecido a través de diversas investigaciones. Se ha demostrado que un ambiente de aprendizaje positivo, caracterizado por relaciones respetuosas, apoyo emocional y participación activa, promueve la motivación y el compromiso de los estudiantes, lo que se traduce en un mejor desempeño académico. Además, el clima escolar también incide en el desarrollo socioemocional de los estudiantes, ya que un entorno donde se fomenta la empatía, la tolerancia y la resolución pacífica de conflictos contribuye a la formación de ciudadanos más responsables y colaborativos.

Otro factor a considerar es la prevención del abandono escolar, ya que un clima escolar negativo, caracterizado por el acoso, la discriminación o la falta de apoyo, puede llevar a un aumento en la deserción estudiantil. La creación de un ambiente seguro y acogedor en la institución puede contrarrestar este problema y retener a los estudiantes en su proceso educativo. Además, en el ámbito de la educación, se han desarrollado políticas y normativas que reconocen la importancia del clima escolar, promoviendo la implementación de estrategias y acciones para mejorar la convivencia y el ambiente de aprendizaje en las instituciones educativas.

Finalmente, existen numerosos ejemplos de instituciones educativas que han implementado programas de mejora del clima escolar con resultados positivos. Estas experiencias exitosas demuestran que es posible transformar el entorno educativo para beneficio de los estudiantes. En resumen, los antecedentes respaldan la necesidad de abordar el clima escolar como un factor crítico en el proceso de enseñanza-aprendizaje y el bienestar de los estudiantes.

## PROBLEMATIZACIÓN

### Descripción del Problema

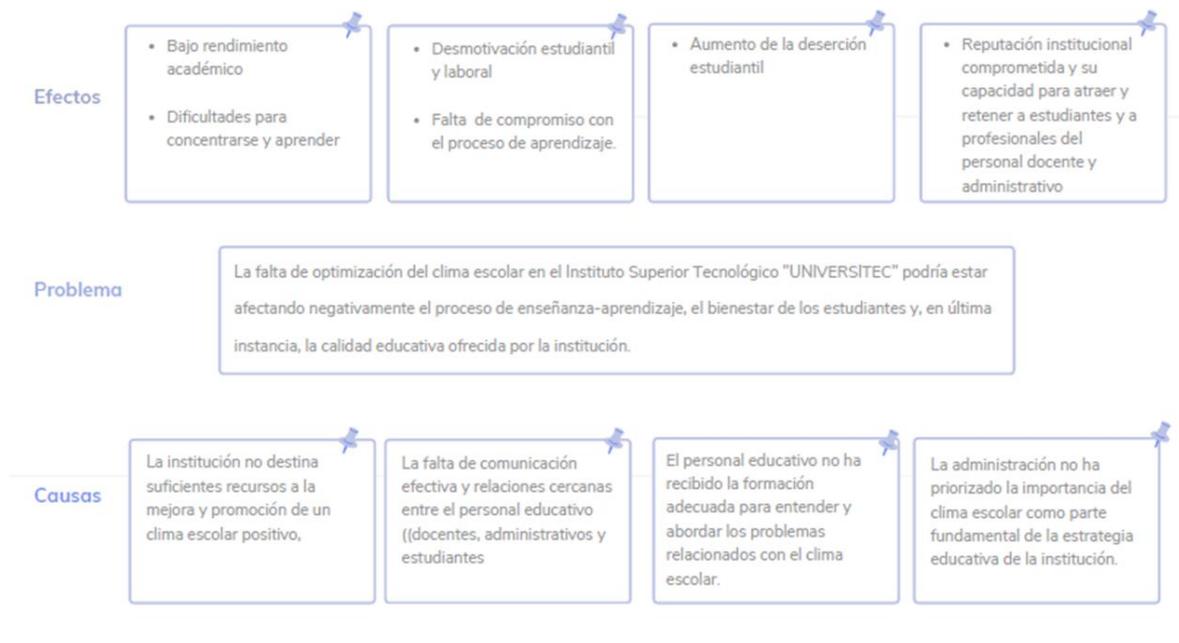
Los directores, rectores y administradores de instituciones educativas de nivel superior se preocupan constantemente por alcanzar las metas establecidas al inicio de cada semestre. Para lograr estas metas, se buscan estrategias viables y significativas en los procesos educativos, con el fin de formar estudiantes capaces de desenvolverse en diversos ámbitos. Se reconoce que la actualización y capacitación del cuerpo docente son fundamentales para ofrecer una educación de calidad. Sin embargo, el éxito de una institución educativa no depende únicamente de tener un personal bien preparado. Existen diversas variables que también juegan un papel importante, como el clima escolar, la infraestructura, los recursos, el trabajo en equipo y el liderazgo.

El clima escolar juega un papel fundamental en el desarrollo académico y socioemocional de los estudiantes de educación superior. Un ambiente escolar positivo y propicio puede influir significativamente en el proceso de enseñanza-aprendizaje, promoviendo el rendimiento académico, la motivación y la retención de conocimientos. Sin embargo, el problema se centra en la falta de optimización del clima escolar el cual podría afectar negativamente el aprendizaje y el bienestar de los estudiantes. En este sentido, esta investigación se centrará en el estudio del clima escolar en el Instituto Superior Tecnológico UNIVERSITEC, en el cual se busca determinar la necesidad de optimizar el ambiente institucional para impulsar la calidad de los procesos de enseñanza-aprendizaje que tienen lugar en la institución.

## Formulación del Problema

¿La propuesta de estrategias para optimizar el clima escolar en el Instituto Superior Tecnológico “UNIVERSITEC” permitirá mejorar significativamente el proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes?

### Árbol de Problemas



**Fuente:** Investigación Realizada

**Elaborado por:** Durán, D. Quinchiguano, D. Ramos, L.

### Delimitación del Problema

Este estudio se enfoca en la problemática específica del clima escolar en el Instituto Superior Tecnológico "UNIVERSITEC". Este análisis se enfoca en el nivel de educación superior, específicamente en los estudiantes, docentes y personal administrativo de esta institución y se considerarán dimensiones del clima escolar como las relaciones

interpersonales, la comunicación, la percepción de seguridad, el entorno de aprendizaje y la calidad de las interacciones estudiante-docente. El estudio abordará cómo la falta de optimización del clima escolar puede influir en el rendimiento académico, la motivación y la retención de conocimientos de los estudiantes en el contexto de "UNIVERSITEC". En cuanto a la temporalidad, se considerarán datos y situaciones relacionados con el clima escolar pertenecientes a los meses de mayo a septiembre del 2023. La delimitación del problema permitirá un análisis más preciso y enfocado en la problemática del clima escolar en la institución "UNIVERSITEC" y, a su vez, ayudará a desarrollar estrategias y soluciones específicas para mejorar esta situación.

### **Sistematización del Problema**

- ¿Cómo es el clima escolar en el Instituto Superior Tecnológico "UNIVERSITEC"?
- ¿Qué factores influyen de manera positiva y negativa en el ambiente educativo en el Instituto Superior Tecnológico "UNIVERSITEC"?
- ¿Qué estrategias se propone para optimizar el clima escolar en el Instituto Superior Tecnológico "UNIVERSITEC"?

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Proponer estrategias para optimizar el clima escolar en el Instituto Superior Tecnológico "UNIVERSITEC" con el fin de mejorar significativamente el proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes.

### **Objetivos Específicos**

- Diagnosticar el clima escolar en el Instituto Superior Tecnológico "UNIVERSITEC", entrevistas y recopilación de información.

- Identificar los factores que influyen positiva o negativamente en el ambiente educativo, a través de la percepción de los estudiantes, docentes y personal administrativo de la Institución.
- Diseñar una propuesta para optimizar el clima escolar, que incluya estrategias para promover un ambiente de respeto, inclusión, motivación y bienestar entre los miembros de la comunidad educativa, tales como docentes, estudiantes y personal administrativo.

## JUSTIFICACIÓN

La investigación sobre la "Propuesta de optimización del clima escolar como estrategia para mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje en los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico 'UNIVERSITEC'" es de vital importancia debido a que numerosos estudios en el campo de la educación han evidenciado que un clima escolar positivo y favorable tiene un impacto significativo en el rendimiento académico de los estudiantes.

Al enfocarse en la presente Institución Tecnológico Superior, esta investigación permitirá identificar áreas de mejora en el ambiente educativo actual y proponer estrategias específicas que promuevan un entorno más propicio para el aprendizaje. De esta manera, se busca crear un espacio seguro, inclusivo y motivador que favorezca el desarrollo integral de los estudiantes, contribuyendo a su bienestar emocional y social. De igual importancia, la formación de ciudadanos responsables es uno de los objetivos clave de cualquier institución educativa. Un clima escolar positivo fomenta la adquisición de valores como el respeto, la tolerancia y la responsabilidad social, lo que impactará positivamente en la formación integral de los estudiantes en el Instituto Superior Tecnológico "UNIVERSITEC".

En este orden de ideas, al mejorar el ambiente educativo, la presente investigación no solo beneficia a los estudiantes, sino también al personal docente y administrativo. Un entorno de trabajo positivo y colaborativo motiva y empodera a los educadores, lo que se traduce en una enseñanza de mayor calidad y un mejor apoyo a los alumnos.

La realización de esta investigación no solo contribuirá al mejoramiento de la calidad de la educación en el Instituto Superior Tecnológico "UNIVERSITEC", sino que también

aportará valiosos conocimientos y prácticas que pueden ser compartidos con otras instituciones educativas, enriqueciendo el debate educativo a nivel local y nacional.

En este sentido, es una propuesta justificada, viable y necesaria para mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje y el bienestar general de los estudiantes, ya que existe un amplio respaldo teórico y empírico que demuestra la estrecha relación entre el clima escolar y el rendimiento académico de los estudiantes, porque cuenta con fundamentos teóricos sólidos, tiene un enfoque específico y aplicable al contexto del Instituto Superior Tecnológico "UNIVERSITEC", y puede tener un impacto significativo en la mejora del proceso de enseñanza-aprendizaje y el bienestar de toda la comunidad educativa.

Al crear un ambiente positivo, motivador e inclusivo, se puede lograr un mayor compromiso, retención de conocimientos y éxito académico en los estudiantes, preparándolos de manera integral para enfrentar los desafíos del futuro. Como institución educativa, es menester garantizar un entorno propicio para el aprendizaje y el crecimiento personal del estudiantado. En sí, una investigación sobre la optimización del clima escolar en el Instituto Superior Tecnológico "UNIVERSITEC" puede tener un impacto significativo en la mejora continua de la calidad educativa. Al identificar áreas de mejora y proponer estrategias específicas, se estará contribuyendo a una formación más integral y exitosa de los estudiantes, lo que repercute en el crecimiento y desarrollo tanto a nivel individual como institucional.

## CAPÍTULO I

### MARCO TEÓRICO

Para elaborar una definición del clima escolar, es esencial comprender que este término se deriva del concepto de clima organizacional. El clima organizacional se refiere al conjunto de características del entorno de trabajo, que son percibidas tanto de manera directa como indirecta por los miembros del personal. Se considera que este entorno ejerce una influencia significativa en el comportamiento de los trabajadores, quienes a su vez afectan la productividad y la satisfacción en la institución educativa.

El clima organizacional varía entre distintas instituciones debido a las particularidades inherentes a cada organización y las percepciones individuales de los trabajadores respecto a su entorno laboral. Como se destaca en el texto citado, estas percepciones "están influidas a su vez por los aspectos culturales propios de cada persona." (García, 2007, p. 153). Por lo tanto, es factible afirmar que no existen dos instituciones que compartan un clima organizacional idéntico, y que dicho clima representa "la interacción entre las características personales de cada individuo y las propias de su organización". (García, 2007, p. 160).

Según Toro y Sanín, 2013:

Un clima positivo se caracteriza porque las personas perciben favorablemente realidades laborales como el apoyo que reciben por parte de sus jefes y compañeros, la calidad del trato entre las personas, la claridad con que cuentan sobre lo que hacen, la disposición de herramientas y recursos para realizar el trabajo, la estabilidad, la coherencia, entre otras.

Si las condiciones en el entorno laboral no son apropiadas, si los objetivos de la empresa no se encuentran claramente definidos, si la comunicación entre las diferentes áreas es deficiente, si no se promueve el trabajo en equipo, si las instalaciones son inadecuadas, si las condiciones laborales son inaceptables y si no se implementan sistemas de incentivos o programas de desarrollo profesional, es poco probable que los trabajadores muestren un compromiso sólido.

En el contexto educativo, se considera esencial la presencia de un ambiente escolar positivo en el aula, el cual se define como el conjunto de procesos que llevan a cabo tanto los docentes como los estudiantes, tanto dentro como fuera del aula, y que establece un modelo de relaciones humanas en ese espacio. Según Quisphe y Pérez en el 2013, este ambiente “es el resultado de un estilo de vida, de relaciones e interacciones establecidas, y de comportamientos que configuran los miembros del aula.”

El clima escolar se refiere al conjunto de percepciones, actitudes, valores y normas que caracterizan la convivencia y el ambiente de una institución educativa (Bisquerra, 2004). El clima escolar influye en el desarrollo personal y social de los estudiantes, así como en su rendimiento académico y su motivación por aprender (Cohen, McCabe, Michelli y Pickeral, 2009). Por ello, optimizar el clima escolar es una estrategia clave para mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

De igual importancia, se refiere al entorno social y emocional que prevalece en un entorno educativo como una escuela o institución educativa. Es una combinación de varios factores que influyen en la experiencia de estudiantes, profesores y padres en el entorno escolar. Puede verse influenciado por varios elementos, tales como: Relaciones interpersonales: La calidad de las relaciones entre estudiantes, profesores, administradores y personal de apoyo, y la forma en que se resuelven los conflictos, juegan un papel clave en el clima escolar. Por otra parte, por la seguridad y disciplina, ya que un entorno escolar seguro y ordenado contribuye a un clima positivo, mientras que la violencia, el acoso y la falta de reglas pueden afectarlo negativamente. Por otra parte, es importante mencionar el apoyo emocional y psicológico para los estudiantes, especialmente en situaciones difíciles, contribuye a un clima escolar saludable.

En este orden de ideas, la participación y sentido de pertenencia debería ser notable, para fomentar la participación activa de los estudiantes en las diferentes actividades y crear un sentido de pertenencia en la comunidad educativa. Así mismo, los recursos y condiciones físicas son importantes, porque la condición de las instalaciones escolares y los recursos disponibles también afectan el clima, ya que un entorno agradable y bien equipado puede contribuir a un entorno de aprendizaje de apoyo. En sí, es fundamental para el bienestar emocional, social y académico de los estudiantes y el personal. Un ambiente escolar saludable promueve la motivación para el aprendizaje, la colaboración y la convivencia,

mientras que un clima negativo puede afectar negativamente el rendimiento y el desarrollo personal de los estudiantes. Por ello, es importante que las instituciones educativas trabajen para crear y mantener un clima escolar positivo y acogedor para todos los miembros de la comunidad educativa.

### **1.1 El clima escolar en las instituciones educativas eficaces**

Una institución educativa se configura como una entidad en la que los diferentes miembros, tales como las autoridades, el personal administrativo, los docentes y los estudiantes, desempeñan roles específicos con el propósito de alcanzar metas compartidas. En este contexto, el objetivo primordial es la formación de estudiantes que puedan desenvolverse de manera efectiva en el ámbito laboral o en sus estudios universitarios.

En el marco de la Investigación Iberoamericana del 2007 sobre Eficacia Escolar, se identifican nueve factores o componentes que distinguen a las instituciones educativas eficientes, y uno de ellos es el clima escolar, el cual se describe de la siguiente manera:

El clima escolar y de aula es el factor que más ayuda a definir ese “algo especial” que se siente y se respira al entrar en una escuela especialmente eficaz. Con ello, no resulta muy arriesgado afirmar que, según estas descripciones, el factor clave más importante que define y caracteriza una escuela eficaz es la existencia de unas buenas relaciones entre los miembros de la comunidad escolar. Buenas relaciones que son causa y efecto de otros elementos, como el compromiso y el trabajo en equipo del profesorado, la implicación de las familias y los alumnos o la valoración del trabajo de la persona que ejerce las funciones de dirección escolar

Las buenas relaciones se definen como la existencia de cordialidad, afecto, respeto y una atmósfera alegre que prevalece entre los miembros de la comunidad educativa. En relación a este concepto, Herrera y Rico en el 2014 sostienen que “el clima escolar será definido teniendo en cuenta las percepciones de los miembros del entorno educativo en cuanto a las relaciones interpersonales establecidas entre ellos”. Las cualidades del ambiente escolar predominante en una institución educativa desempeñan un papel significativo en el logro de estas funciones específicas. En otras palabras, la forma en que los miembros de la comunidad educativa perciban su entorno influirá de manera crucial en la generación de iniciativas que promuevan el compromiso con las normas y regulaciones establecidas por la institución en línea con sus objetivos. Por lo tanto, el entorno escolar:

No sólo está dado por las percepciones de quienes trabajan en ella, y el contexto en el cual lo hacen, sino que también por las dinámicas que se generan con los estudiantes, su familia y entorno; y las percepciones mismas de los estudiantes como actores y destinatarios en relación al aula y a la escuela. (Mena, I., & Valdés, A. M. 2019).

Por lo tanto, es esencial que los líderes de una institución educativa promuevan la colaboración entre los tres pilares de la comunidad educativa: docentes, estudiantes y los trabajadores de la institución. Esto contribuirá a que el ambiente escolar sea favorable para todos los miembros de la institución.

## **1.2 Microclimas**

Hace referencia a las distintas dinámicas y ambientes sociales que pueden desarrollarse dentro de un centro de educación. Estos son el resultado de las interacciones entre los miembros de la comunidad escolar y pueden variar en diferentes áreas o situaciones dentro de la misma. Algunos ejemplos de microclimas en el clima escolar son:

- **El aula de clase**

Cada aula puede tener su propio microclima, influenciado por el estilo de enseñanza del docente, la interacción entre los estudiantes y la dinámica de la misma. Algunas aulas pueden ser más participativas y colaborativas, mientras que otras pueden ser más tradicionales y centradas en el maestro. “En cuanto a la gestión del aula, entendida ésta como el manejo eficaz de los grupos, son múltiples los factores que inciden en la construcción de un clima de aprendizaje, entre ellos: relaciones interpersonales” (Rives, 2011, p.81). En este sentido, es menester la fijación de normas para una correcta convivencia, abordando así las situaciones para reconfigurar las actividades hacia el plan u objetivo que se haya establecido en la Institución, perciben un excelso apoyo y carácter solidario en parte de sus pares y docentes, para que nazca el sentido de pertenencia con dicha Institución en sus diferencias y falencias, además del aprendizaje significativo y útil.

- **Patio o áreas recreativas**

Los espacios al aire libre donde los estudiantes se recrean pueden tener su propio microclima, que puede variar según las actividades que se realicen y las interacciones sociales entre los estudiantes. Por ello, se tiene una dinámica social y emocional propia que

influye en la experiencia de los estudiantes y su desarrollo académico y personal, ya que el patio es zona de interacción social. De este modo, el desarrollo de habilidades sociales y la creación de amistades son necesarias para el aspecto psicosocial del estudiantado. “Los establecimientos educativos actualmente debido a factores económicos y la creciente densidad, gradualmente ha sobrepasado la capacidad inicialmente proyectada, dando lugar a la desaparición de dichas áreas” (Gareca & Villarpando, 2017, p.01). En sí, es preocupante como poco a poco se va reduciendo el espacio en las Instituciones Educativas Superiores por la alta demanda de estudiantes que no logran entrar a instituciones públicas, viéndose obligados a estudiar en un centro de educación privado, y de esta forma a ciertas instituciones solo les interesa generar el capital, mas no la calidad de la educación en un sentir de proporcionar todos los elementos físicos necesarios para que el estudiantado se sienta cómodo y pueda rendir académicamente.

- **Grupos de amigos**

Los grupos de amigos dentro de la institución educativa pueden formar sus microclimas, con dinámicas y relaciones particulares. “Pueden ir desde pequeños grupos de amigos al interior de un curso hasta un curso completo dentro del nivel o algún grupo extraprogramático, como un equipo deportivo, artístico, agrupación religiosa o de trabajo comunitario, entre otras” (Mena & Valdés, 2019, p.05). Es decir, es uno de los factores que más incidencia representa en el proceso de enseñanza – aprendizaje, teniendo en cuenta que actualmente las condiciones de la vida contemporánea y el gran auge de la tecnología están afectando las capacidades de relaciones humanas, de prestar atención e interpretar la información, estableciendo como efecto la fatiga mental. Por ello, una adecuada compañía, o un correcto grupo de trabajo ha de influir positivamente en el estudiantado, evitando así la irritabilidad, estrés e impulsividad en la hora de trabajar en grupo o atender a las clases.

- **Relaciones con los docentes y el personal**

La forma en que los estudiantes interactúan con los maestros y el personal de la institución puede dar lugar a diferentes microclimas en función de las relaciones que se establezcan. “El clima como percepción individual del personal sobre el entorno laboral es una forma de interpretar la realidad según los valores, creencias propias, actitudes,

sentimientos y comportamientos” (Baltazar & Malvas, 2014, p.29). En sí, no se deben establecer intereses particulares, sino intereses que sumen todo el conjunto de bienestar y aprovechamiento de la Institución. De igual manera, en casos particulares con el docente, si estos adoptan un enfoque distante o autoritario, puede generar un ambiente lleno de desconfianza y tensión como para sus tutorados, lo que afecta de manera negativa el aprendizaje y la relación interpersonal. Por otra parte, el aspecto de relación entre el docente y el personal deberá ser amena y afectiva, sin cuestiones o aires de superioridad, para así fomentar un ambiente colaborativo en la Institución. En síntesis, el respeto mutuo y la equidad en las interacciones entre todos los miembros de la comunidad educativa crea un ambiente inclusivo y justo. Donde el apoyo al profesional, el apoyo al estudiante y personal genere motivación, valoración, diversidad e inclusión entre todos los implicados y así llegar a la cúspide de las buenas costumbres y valores.

### **1.3 Aspectos que interviene en el proceso de enseñanza – aprendizaje**

El proceso de enseñanza-aprendizaje es una interacción compleja entre el estudiante, el docente, el contenido y el contexto. Cada uno de estos elementos tiene sus propios factores que intervienen en la calidad y la eficacia del proceso. El proceso de enseñanza-aprendizaje es una interacción dinámica en la que el estudiante juega un papel fundamental. Diversos teóricos, como Piaget y Vygotsky, han resaltado la importancia de los procesos cognitivos del estudiante en la construcción del conocimiento, en la cual se puede mencionar algunos factores como: sus características personales, sus conocimientos previos, sus estilos de aprendizaje, sus estrategias metacognitivas, su autoeficacia y su interés por el tema (Woolfolk, 2010, p.01). Por parte del docente, algunos factores son: su formación profesional, su dominio del contenido, su metodología didáctica, su comunicación efectiva, su feedback constructivo y su liderazgo pedagógico (Zabalza, 2003). Por parte del contenido, algunos factores son: su pertinencia, su coherencia, su secuencia, su claridad, su diversidad y su evaluación (Biggs & Tang, 2011, p.01). Por parte del contexto, algunos factores son: los recursos materiales y tecnológicos disponibles, las normas y reglamentos institucionales, las relaciones interpersonales entre los actores educativos y el entorno socio-cultural (Coll, Martín, Mauri y Rochera, 2007).

#### **1.4 Los factores socio ambientales e interpersonales del proceso enseñanza - aprendizaje.**

Los factores socio-ambientales e interpersonales del proceso de enseñanza-aprendizaje se refieren a las condiciones físicas y psicológicas que rodean al estudiante y al docente durante el desarrollo del proceso. Estos factores pueden facilitar o dificultar el aprendizaje, dependiendo de cómo se gestionen y se aprovechen. Algunos ejemplos de factores socio-ambientales son: la iluminación, la ventilación, el ruido, la temperatura, el mobiliario y el espacio del aula (Hernández, 2014, p.01). En este sentido, algunos ejemplos de factores interpersonales son: la confianza, el respeto, la cooperación, la participación y la comunicación entre los estudiantes y los docentes (Johnson & Johnson, 2009).

Se han desarrollado estudios sistemáticos para identificar las características fundamentales de aquellas instituciones que logran mayores logros de aprendizaje, uno de estos estudios refleja que:

La eficacia escolar no es la suma de elementos aislados. Las instituciones educativas que han conseguido ser eficaces tienen una forma especial de ser, de pensar y de actuar, una cultura que necesariamente está conformada por un compromiso de los docentes y de la comunidad educativa en su conjunto, un buen clima escolar y de aula que permite que se desarrolle un adecuado trabajo de los docentes y un entorno agradable para el aprendizaje. (Murillo, 2007, p.11)

Entonces, para lograr la eficacia en el proceso de enseñanza-aprendizaje, no basta con considerar únicamente las características individuales de los estudiantes y los docentes. También es crucial tener en cuenta la relación entre los participantes, la calidad de la comunicación, los contenidos impartidos, los métodos y técnicas utilizados, así como el entorno en el que se desarrolla todo el proceso. Además, es fundamental que estos aspectos generen satisfacción en los involucrados, tanto en sus actitudes, aspectos personales y, sobre todo, en su motivación. En resumen, el ambiente educativo de la institución y la interacción con las características personales de sus miembros desempeñan un papel determinante en la calidad de los procesos de aprendizaje de dicha institución.

## 1.5 Información del Instituto Superior Tecnológico Universitec

El Instituto Técnico Superior Universitec fue fundado el 15 de octubre de 1996, en la Av. 6 de diciembre y Whymper, por el Dr. Edgar Humberto Osma Quiroga y la Dra. María Nelly Riaño Coy. En el año 2005, Universitec culmina el proceso de formación técnica y se consolida como Instituto Superior Tecnológico, poniéndose al servicio de la ciudadanía, donde prevalecen los valores fundamentales: el honor, el respeto, la disciplina, la responsabilidad, la honestidad, la fraternidad y la equidad, buscando trascender en la formación de los estudiantes, forjando no solo profesionales capacitados, sino también ciudadanos comprometidos con el bienestar común y el progreso de la sociedad.

El Instituto Superior Tecnológico “UNIVERSITEC” es una entidad dedicada a la formación de estudiantes ubicado en la Av. de la Prensa N42-147, con más de 25 años de experiencia en la formación de técnicos y tecnólogos superiores, otorgando títulos de tercer nivel legalmente reconocidos por SENESCYT en las carreras como: Técnico Superior en Contabilidad y Tributación y tecnologías en Gastronomía, Administración de Empresas, Marketing y Turismo. Además, cuenta con un grupo de docentes y profesionales altamente capacitados, instalaciones de vanguardia, laboratorios equipados con tecnología y una biblioteca con amplio acervo académico.

### MISIÓN

Preparar a nuestros educandos para que sean capaces de producir, crear y emprender proyectos micro empresariales, así como entregar a la sociedad sujetos de personalidad definida y auto realizada que sean agentes dinamizadores del desarrollo de la matriz productiva de nuestro país.

### VISIÓN

En el siguiente quinquenio ser un agente del cambio cualitativo en la educación técnica-tecnológica, contando con un equipo de docentes especialistas en las carreras técnicas, conscientes de una gestión dinámica e integradora en función de conquistar niveles de excelencia profesional y calidad en el servicio, comprometidos en un liderazgo democrático con actitudes solidarias y con una permanente actualización científica y didáctica, para el alcance del éxito de nuestros educandos.

### 1.5.1 Información Estudiantil, Docente y Personal Administrativo

Durante el primer semestre del 2023, perteneciente a los meses de mayo a septiembre Universitec contaba con 63 estudiantes en sus dos jornadas diurno y ejecutivo.

En cuanto a la población docente contaba con 11 docentes 4 en relación de dependencia y 7 bajo contrato por servicios profesionales, del total de docentes el 45,45% es de sexo femenino y el 54,54% es de sexo masculino.

**Tabla N°1:** Personal administrativo

No	Cargos	Cantidad
1	Admisiones y atención al cliente	1
2	Asesoría académica	1
3	Bibliotecario	1
4	Secretaria general	1
5	Secretaria académica	1
6	Asistente contable	1
7	Limpieza	1

**Fuente:** UNIVERSITEC

**Elaborado por:** Durán, D. Quinchiguano, D. Ramos, L.

#### Títulos académicos del personal docente

En cuanto a las titulaciones de los docentes en relación de dependencia, figuran las siguientes:

**Tabla N° 2:** Docentes en relación de dependencia

Título académico	Cantidad
------------------	----------

Magister	1
Licenciado	1
Ingeniero	2

**Fuente:** UNIVERSITEC

**Elaborado por:** Durán, D. Quinchiguano, D. Ramos, L

En cuanto a los docentes por contrato de servicios profesionales, los datos son los siguientes:

**Tabla N°3:** Docentes con contrato

Título académico	Cantidad
Tecnología	1
Licenciatura	2
Ingeniería	1
Economista	1
Magister	2

**Fuente:** UNIVERSITEC

**Elaborado por:** Durán, D. Quinchiguano, D. Ramos, L.

## **CAPÍTULO II**

### **METODOLOGÍA**

Este capítulo presenta la perspectiva y la metodología de investigación empleada en el análisis del entorno educativo en el contexto del Instituto Superior Tecnológico Universitec, basado en las respuestas proporcionadas por el cuerpo docente, administrativo y estudiantes. El enfoque se inicia con la contextualización de los participantes, seguido de la descripción detallada del enfoque metodológico adoptado para llevar a cabo la investigación. Se aborda también la revisión exhaustiva de documentos relevantes, la implementación precisa del instrumento de investigación y finalmente, se exponen los procedimientos de análisis aplicados a los resultados obtenidos.

#### **2.1 Diseño de la Investigación**

La presente investigación se basa en un enfoque cualitativo que se centra en comprender las percepciones, experiencias y actitudes de los estudiantes, docentes y personal administrativo del Instituto Superior Tecnológico "UNIVERSITEC" con respecto al clima escolar. La investigación cualitativa permite explorar en profundidad estos aspectos y proporciona una comprensión más completa de la problemática. Este estudio sigue un enfoque cualitativo, ya que su objetivo es captar la realidad que rodea el entorno educativo de la institución.

De acuerdo con Bonilla y Rodríguez (2005), en el enfoque cualitativo, la realidad social emerge como resultado de un proceso interactivo en el que los miembros de un grupo participan activamente para dar forma y redefinir esa realidad (p. 87). En esta investigación, se utiliza un enfoque descriptivo, ya que su objetivo es ofrecer una interpretación minuciosa de la realidad inherente a un fenómeno específico. La investigación se enmarca en un enfoque metodológico de carácter descriptivo con el propósito de contribuir a la elaboración de una interpretación detallada en relación con la realidad que caracteriza un fenómeno particular.

## **2.2 Tipo de Investigación**

### **2.2.1 Investigación Documental / Bibliográfica**

La investigación documental permite contextualizar el proyecto en una base sólida de conocimiento existente. Matos (2019) afirma. “Consiste en la revisión de material bibliográfico existente con respecto al tema a estudiar. Se trata de uno de los principales pasos para cualquier investigación e incluye la selección de fuentes de información” (p.01). De esta manera, fomenta la exploración, manifestación y comprensión de la literatura científica.

La investigación documental es una técnica que consiste en la selección y recopilación de información por medio de la lectura, crítica de documentos y materiales bibliográficos, de bibliotecas, hemerotecas y centros de documentación e información. Se realiza de manera ordenada y con objetivos precisos. (Baena, 1985, p.01).

Antes de abordar cualquier mejora en el clima escolar, es esencial comprender las teorías, enfoques y mejores prácticas relacionadas con el clima y su impacto en el proceso de enseñanza-aprendizaje. La revisión de la literatura académica y documentos especializados proporciona esta base teórica necesaria.

### **2.2.2 Investigación de Campo**

A través de entrevistas, observaciones y encuestas in situ, la investigación de campo permite recopilar datos que reflejan las percepciones, experiencias y opiniones de los estudiantes, docentes y personal administrativo de manera más detallada. Se pueden explorar matices, emociones y contextos que no siempre quedan reflejados en la documentación existente. (Cajal, 2019, p.01) afirma: “Es la recopilación de información fuera de un laboratorio o lugar de trabajo”. Es decir, los datos que se necesitan para hacer la investigación se toman en ambientes reales no controlados. Por ejemplo: biólogos que toman datos en un zoológico.

Involucrar a estudiantes, docentes y personal administrativo en la investigación de campo puede aumentar su compromiso y participación en el proceso de mejora. Sus perspectivas y aportes directos pueden enriquecer la toma de decisiones y el diseño de estrategias.

### **2.2.3 Investigación Descriptiva**

La investigación de carácter descriptivo se realiza con el propósito de hallar respuestas a los desafíos que emergen en el contexto actual, especialmente en instituciones educativas. Deobold (2006) afirma.

El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento. (p.01).

La investigación descriptiva permite obtener una comprensión exhaustiva de la situación del clima escolar en "UNIVERSITEC". Se puede recopilar información detallada sobre los factores que contribuyen al clima escolar, como las relaciones interpersonales, el ambiente físico, la comunicación y otros aspectos relevantes.

### **2.4 Técnicas de Investigación**

La técnica principal utilizada en esta investigación es la entrevista semiestructurada que se aplicó a través de formularios en línea de Google Forms. La elección de esta técnica se basa en su capacidad para fomentar la interacción entre el investigador y los participantes, lo que permite una exploración en profundidad de las experiencias y percepciones relacionadas con el clima escolar. Las entrevistas se llevaron a cabo en un entorno de confianza y respeto, lo que facilitó la expresión abierta de los participantes.

Se diseñaron cuestionarios semiestructurados específicos para cada grupo de participantes (estudiantes, docentes y personal administrativo). Estos cuestionarios incluyeron una serie de preguntas abiertas destinadas a explorar las percepciones sobre diferentes aspectos del clima escolar.

Se utilizó un muestreo estratificado para seleccionar una muestra representativa de la población, asegurando la inclusión de diversas voces y perspectivas.

Las entrevistas se llevaron a cabo de manera grupal según cada segmento, permitiendo un espacio confidencial para que los participantes compartieran sus opiniones y experiencias. Se fomentó un ambiente de escucha activa y respeto mutuo.

Durante las entrevistas, se registraron notas detalladas sobre las conversaciones para asegurar la precisión y la integridad de los datos.

## **2.5 Población y Muestra:**

La población objetivo de la investigación incluye a 30 estudiantes, a todo el personal docente que en total son 11 y 7 personas que conforman el total del área administrativa de "UNIVERSITEC". La muestra se seleccionó mediante un muestreo estratificado, asegurando que represente de manera adecuada todas las carreras y roles en la institución.

**Estudiantes:** Se seleccionaron estudiantes de todas las carreras, jornadas (diurno y ejecutivo) y niveles para representar la diversidad en el cuerpo estudiantil.

**Docentes y Personal Administrativo:** Se entrevistó a todos los docentes y personal administrativo de diversas áreas y niveles jerárquicos en la institución.

Se diseñaron cuestionarios específicos para cada grupo de participantes:

- **Cuestionario para Docentes y Personal Administrativo:** Este cuestionario contenía 13 preguntas abiertas destinadas a evaluar diez categorías, incluyendo aspectos como el trabajo personal, supervisión, trabajo en equipo, relaciones con los compañeros de trabajo, administración, comunicación, ambiente físico y cultural, capacitación y desarrollo, promoción y carrera, sueldos y prestaciones, y orgullo de pertenencia.
- **Cuestionario para Estudiantes:** Este cuestionario incluyó 10 preguntas abiertas que exploraron aspectos como el interés y la motivación, el compañerismo, la relación docente-estudiante y el trabajo en equipo.

Ambos cuestionarios se implementaron a través de Google Forms, generando enlaces de acceso para que los participantes respondieran las preguntas en línea.

## 2.6 Procesamiento de Datos

El procesamiento de datos se realizó de la siguiente manera:

1. **Recolección de Datos:** Las respuestas de los participantes se recopilaron a través de Google Forms y se almacenaron en una base de datos electrónica.
2. **Anonimización de Datos:** Se garantizó la confidencialidad y el anonimato de los participantes eliminando cualquier información identificable.
3. **Análisis de Contenido:** Se llevó a cabo un análisis de contenido cualitativo de las respuestas, identificando patrones, categorías y temas emergentes.
4. **Interpretación y Síntesis:** Se interpretaron los resultados y se realizaron síntesis de las percepciones y experiencias compartidas por los participantes. Se destacaron hallazgos clave y tendencias comunes.

## 2.7 Métodos

El método de investigación se basó en la recopilación y análisis de datos cualitativos a través de las entrevistas en línea. El análisis de contenido se utilizó para identificar categorías temáticas clave a partir de las respuestas de los participantes.

Esta metodología cualitativa y la aplicación de entrevistas en línea permiten una exploración profunda de las perspectivas de estudiantes, docentes y personal administrativo sobre el clima escolar en "UNIVERSITEC". Los resultados obtenidos servirán como base para la formulación de recomendaciones y estrategias de mejora del clima escolar en la institución.

### CAPÍTULO III

#### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Población análisis e interpretación

**Tabla N° 4:** Población estudiantil / mujeres

N°	Edad	Sexo
1	19	Femenino
2	19	Femenino
3	19	Femenino
4	19	Femenino
5	19	Femenino
6	20	Femenino
7	20	Femenino
8	20	Femenino
9	20	Femenino
10	21	Femenino
11	22	Femenino
12	22	Femenino
13	22	Femenino
14	30	Femenino
15	50	Femenino

**Fuente:** UNIVERSITEC

**Elaborado por:** Durán, D. Quinchiguano, D. Ramos, L.

**Tabla N° 5:** Población estudiantil / varones

N°	Edad	Sexo
1	18	Masculino
2	19	Masculino
3	19	Masculino
4	19	Masculino
5	20	Masculino
6	21	Masculino
7	21	Masculino
8	21	Masculino
9	21	Masculino
10	22	Masculino
11	22	Masculino
12	24	Masculino
13	36	Masculino
14	37	Masculino
15	37	Masculino

**Fuente:** UNIVERSITEC

**Elaborado por:** Durán, D. Quinchiguano, D. Ramos, L.

**Tabla N° 6:** Resumen

MASCULINO	15
FEMENINO	15
<b>TOTAL</b>	30

**Fuente:** UNIVERSITEC

**Elaborado por:** Durán, D. Quinchiguano, D. Ramos, L.

**Tabla N° 7:** Población docente / mujeres

N°	Edad	Sexo	Cargo	Título
1	43	Femenino	Contrato	Tecnología
2	44	Femenino	Contrato	Licenciatura
3	47	Femenino	Contrato	Ciencias de la Educación Comercio y Administración
4	50	Femenino	Contrato	Economista
5	62	Femenino	Contrato	Máster en Lengua y Literatura
<b>TOTAL</b>	5 mujeres			

**Fuente:** UNIVERSITEC

**Elaborado por:** Durán, D. Quinchiguano, D. Ramos, L.

**Tabla N° 8:** Población docente / varones

N°	Edad	Sexo	Cargo	Título
1	26	Masculino	Dependiente	Ingeniería en Biotecnología; Master en Nutrición y Biotecnología Alimentaria; Master en Innovación y Biotecnología de Los alimentos

2	27	Masculino	Dependiente	Ingeniero en Electrónica y Redes
3	37	Masculino	Dependiente	Licenciado
4	48	Masculino	Contrato	Magister
5	49	Masculino	Contrato	Ing. Comer4cial, Magister en Auditoria
6	55	Masculino	Contrato	4 to nivel
<b>TOTAL</b>	6 hombres			

**Fuente:** UNIVERSITEC

**Elaborado por:** Durán, D. Quinchiguano, D. Ramos, L.

**Tabla N° 9:** Resumen

MASCULINO	6
FEMENINO	5
<b>TOTAL</b>	11

**Fuente:** UNIVERSITEC

**Elaborado por:** Durán, D. Quinchiguano, D. Ramos, L.

**Tabla N° 10:** Población administrativa / varones

N°	SEXO
1	Masculino

**Fuente:** UNIVERSITEC

**Elaborado por:** Durán, D. Quinchiguano, D. Ramos, L.

**Tabla N° 11:** Población administrativa / mujeres

N°	SEXO
1	Femenino
2	Femenino
3	Femenino
4	Femenino

5	Femenino
6	Femenino

**Fuente:** UNIVERSITEC

**Elaborado por:** Durán, D. Quinchiguano, D. Ramos, L.

**Tabla N° 12:** Resumen

MASCULINO	1
FEMENINO	6
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>

**Fuente:** UNIVERSITEC

**Elaborado por:** Durán, D. Quinchiguano, D. Ramos, L.

**Tabla N° 13:** preguntas dirigidas a estudiantes

ÍTE M	PREGUNTA	VALORACIÓN		TO TA L	PORCENTAJE		TOTAL
		POSITIV AS	NEGATIV AS		POSITIVAS	NEGATIVAS	
1	Cuéntenos sobre sus experiencias en esta institución educativa. ¿Qué aspectos le resultan más interesantes y motivadores en su aprendizaje? ¿Le agradan las clases?	16	14	30	53%	47%	100%
2	¿Siente que sus compañeros de clase se apoyan mutuamente y existe un ambiente positivo entre ustedes? ¿Por qué cree que es así o por qué no?	19	11	30	63%	37%	100%

3	¿Qué sugerencias tiene para fomentar un ambiente más colaborativo y de trabajo en equipo entre los estudiantes?	11	19	30	37%	63%	100%
4	¿Cómo describiría la relación que tiene con sus profesores? ¿Siente que están dispuestos a escucharle y ayudarle en su proceso de aprendizaje?	20	10	30	67%	33%	100%
5	¿Qué acciones cree que podrían llevarse a cabo para mejorar la relación entre los estudiantes y sus profesores en la institución?	19	11	30	63%	37%	100%
6	¿Ha experimentado momentos en los que se haya sentido desmotivado/a o poco interesado/a en el proceso educativo? Si es así, ¿cuál cree que ha sido la razón detrás de esos momentos?	8	22	30	27%	73%	100%
7	¿Qué aspectos considera que son positivos y en qué áreas cree que podría mejorar la Institución en cuanto a las instalaciones y el entorno físico?	6	24	30	20%	80%	100%
8	¿Cuáles son las tres cosas que más le agradan del clima escolar que hay en la Institución?	12	18	30	40%	60%	100%

9	¿Cuáles son las tres cosas que más le desagradan del clima escolar que hay en la Institución?	5	25	30	17%	83%	100%
10	Proporcione tres sugerencias que permitirían mejorar el clima escolar de la institución.	29	1	30	97%	3%	100%

**Fuente:** UNIVERSITEC

**Elaborado por:** Durán, D. Quinchiguano, D. Ramos, L.

### Interpretación de resultados

El ítem 1, corresponde a una pregunta sobre las experiencias de los estudiantes en una institución educativa, específicamente qué aspectos encuentran interesantes y motivadores en su aprendizaje, y si les agradan las clases. De un total de 30 respuestas, 16 fueron positivas y 14 negativas. Esto significa que el 53% de las respuestas fueron positivas y el 47% fueron negativas. En otras palabras, más de la mitad de los estudiantes tuvieron experiencias positivas y encontraron aspectos interesantes y motivadores en su aprendizaje, y disfrutaron de las clases. Sin embargo, casi la mitad de los estudiantes tuvieron una experiencia diferente. Esto podría indicar áreas de mejora en la institución educativa.

El ítem 2, es una pregunta sobre si los estudiantes sienten que sus compañeros de clase se apoyan mutuamente y si existe un ambiente positivo entre ellos. De un total de 30 respuestas, 19 fueron positivas y 11 negativas. Esto significa que el 63% de las respuestas fueron positivas y el 37% fueron negativas. En otras palabras, la mayoría de los estudiantes sienten que hay un ambiente de apoyo y positividad entre ellos.

El ítem 3 es una pregunta sobre qué sugerencias tienen los estudiantes para fomentar un ambiente más colaborativo y de trabajo en equipo. De un total de 30 respuestas, 11 fueron positivas y 19 negativas. Esto significa que el 37% de las respuestas fueron positivas y el 63% fueron negativas. En otras palabras, la mayoría de los estudiantes parecen tener dificultades para sugerir formas de mejorar la colaboración y el trabajo en equipo. Esto

podría indicar que la institución educativa necesita implementar estrategias más efectivas para fomentar la colaboración y el trabajo en equipo entre los estudiantes.

El ítem 4 es una pregunta sobre cómo los estudiantes describirían su relación con sus profesores y si sienten que los profesores están dispuestos a escucharlos y ayudarles en su proceso de aprendizaje. De un total de 30 respuestas, 20 fueron positivas y 10 negativas. Esto significa que el 67% de las respuestas fueron positivas y el 33% fueron negativas. En otras palabras, la mayoría de los estudiantes parecen tener una buena relación con sus profesores y sienten que están dispuestos a escucharlos y ayudarles.

El ítem 5 es una pregunta sobre qué acciones creen los estudiantes que podrían llevarse a cabo para mejorar la relación entre ellos y sus profesores en la institución. De un total de 30 respuestas, 19 fueron positivas y 11 negativas. Esto significa que el 63% de las respuestas fueron positivas y el 37% fueron negativas. En otras palabras, la mayoría de los estudiantes tienen ideas sobre cómo mejorar la relación entre ellos y sus profesores. Esto podría ser útil para la institución educativa al considerar estrategias para mejorar la interacción entre estudiantes y profesores.

El ítem 6 es una pregunta sobre si los estudiantes han experimentado momentos de desmotivación o falta de interés en el proceso educativo, y las posibles razones detrás de esos momentos. De un total de 30 respuestas, 8 fueron positivas y 22 negativas. Esto significa que el 27% de las respuestas fueron positivas y el 73% fueron negativas. En otras palabras, la mayoría de los estudiantes han experimentado momentos de desmotivación o falta de interés en su educación.

El ítem 7 es una pregunta sobre qué aspectos consideran los estudiantes que son positivos y en qué áreas creen que podría mejorar la institución en cuanto a las instalaciones y el entorno físico. De un total de 30 respuestas, 6 fueron positivas y 24 negativas. Esto significa que el 20% de las respuestas fueron positivas y el 80% fueron negativas. En otras palabras, la mayoría de los estudiantes creen que hay áreas significativas de mejora en las instalaciones y el entorno físico de la institución.

El ítem 8 es una pregunta sobre las tres cosas que más les agradan del clima escolar en la institución. De un total de 30 respuestas, 12 fueron positivas y 18 negativas. Esto significa que el 40% de las respuestas fueron positivas y el 60% fueron negativas. En otras palabras, aunque algunos estudiantes encuentran aspectos positivos en el clima escolar, la

mayoría parece tener opiniones negativas. Esto podría indicar que hay áreas de mejora en el clima escolar de la institución.

El ítem 9 es una pregunta sobre las tres cosas que más les desagradan a los estudiantes del clima escolar en la institución. De un total de 30 respuestas, 5 fueron positivas y 25 negativas. Esto significa que el 17% de las respuestas fueron positivas y el 83% fueron negativas. En otras palabras, la gran mayoría de los estudiantes tienen aspectos significativos que les desagradan del clima escolar en la institución. Esto podría indicar que hay áreas importantes de mejora en el clima escolar de la institución.

El ítem 10 es una pregunta sobre tres sugerencias que los estudiantes creen que permitirían mejorar el clima escolar de la institución. De un total de 30 respuestas, 29 fueron positivas y 1 fue negativa. Esto significa que el 97% de las respuestas fueron positivas y el 3% fueron negativas. En otras palabras, casi todos los estudiantes tienen sugerencias para mejorar el clima escolar en la institución. Esto es un indicativo positivo de que los estudiantes están comprometidos con la mejora de su entorno escolar. Las sugerencias proporcionadas podrían ser muy útiles para la institución educativa al considerar estrategias para mejorar el clima escolar.





PARTICIPANTE	21MAS		22MAS		23MAS		24MAS		25MAS		26MAS		27MAS		28MAS		29MAS		30MAS	
	VALORACIÓN		VALORACIÓN		VALORACIÓN		VALORACIÓN		VALORACIÓN		VALORACIÓN		VALORACIÓN		VALORACIÓN		VALORACIÓN		VALORACIÓN	
ÍTEM	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N
1	X			X		X	X		X		X			X	X		X			X
2	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
3		X		X	X			X		X		X		X		X	X		X	
4	X		X		X		X		X			X		X	X		X			X
5	X		X			X		X	X		X			X	X		X		X	
6	X			X	X		X			X		X		X	X		X			X
7	X			X		X		X		X		X		X	X			X		X
8		X		X		X	X			X		X		X		X	X		X	
9		X		X		X		X		X		X		X	X		X		X	
10	X		X		X		X		X		X		X		X		X			X

**Fuente:** UNIVERSITEC

**Elaborado por:** Durán, D. Quinchiguano, D. Ramos, L.

**Tabla N° 15:** Preguntas dirigidas a docentes

ÍTEM	PREGUNTA	VALORACIÓN		TOTAL	PORCENTAJE		TOTAL
		POSITIVAS	NEGATIVAS		POSITIVAS	NEGATIVAS	
1	En relación al trabajo personal, ¿cómo creen que podrían cultivar un mayor sentido de responsabilidad y compromiso individual para contribuir positivamente al ambiente del instituto?	11	0	11	100%	0%	100
2	En términos de trabajo en equipo y relaciones con los colegas, ¿qué acciones consideran que podrían fortalecer la colaboración y el apoyo mutuo entre los docentes, contribuyendo así a un clima laboral más armonioso?	10	1	11	91%	9%	100
3	Respecto a la supervisión, ¿qué sugerencias tienen para mejorar el proceso de supervisión de manera que sea constructiva, orientada al crecimiento y respetuosa de la autonomía docente?	9	2	11	82%	18%	100
4	En relación a la administración, ¿cómo podrían trabajar en conjunto para agilizar los procesos administrativos y reducir posibles frustraciones relacionadas con la burocracia?	9	2	11	82%	18%	100
5	En cuanto a la comunicación, ¿cómo podrían promover una comunicación abierta y transparente entre los docentes y la dirección, permitiendo así la fluidez de información relevante?	5	6	11	45%	55%	100

6	En lo que respecta al ambiente físico y cultural, ¿qué ideas tienen para crear un espacio de trabajo más acogedor y estimulante, que refleje la diversidad cultural y promueva un sentido de pertenencia?	7	4	11	64%	36%	100
7	En relación a la capacitación y desarrollo, ¿cómo podrían colaborar para identificar áreas de crecimiento profesional y solicitar oportunidades de formación que enriquezcan su labor docente?	11	0	11	100%	0%	100
8	En cuanto a la promoción y carrera, ¿cómo podrían trabajar en conjunto para establecer criterios claros y transparentes de ascenso, de manera que todos los docentes tengan igualdad de oportunidades?	11	0	11	100%	0%	100
9	En lo referente al sueldo y prestaciones, ¿cómo podrían canalizar sugerencias y propuestas para mejorar las condiciones salariales y beneficios, asegurando una remuneración justa por su labor?	2	9	11	18%	82%	100
10	En cuanto al orgullo de pertenencia, ¿qué acciones podrían emprender para fomentar un sentimiento de orgullo y sentido de identidad con el instituto, reforzando así la conexión emocional con la comunidad educativa?	11	0	11	100%	0%	100
11	¿Cuáles son las tres cosas que más le agradan del clima laboral que hay en la Institución?	10	0	11	91%	9%	100
12	¿Cuáles son las 3 cosas que más le desagradan del clima laboral en la Institución?	0	11	11	0%	100%	100
13	Proporcione 3 sugerencias que permitan mejorar el	11	0	11	100%	0%	100

	clima laboral de la Institución.						
--	----------------------------------	--	--	--	--	--	--

**Fuente:** UNIVERSITEC

**Elaborado por:** Durán, D. Quinchiguano, D. Ramos, L.

### **Interpretación de resultados**

El ítem 1, refiere a cómo los docentes podrían cultivar un mayor sentido de responsabilidad y compromiso individual para contribuir positivamente al ambiente del instituto. De las respuestas obtenidas, todas fueron positivas. Esto significa que el 100% de los docentes creen que podrían cultivar un mayor sentido de responsabilidad y compromiso individual. No hubo respuestas negativas, lo que indica una percepción unánimemente positiva en este aspecto.

El ítem 2, refiere a qué acciones consideran los docentes que podrían fortalecer la colaboración y el apoyo mutuo entre ellos, contribuyendo así a un clima laboral más armonioso. De las respuestas obtenidas, la mayoría (91%) fueron positivas, lo que indica que la mayoría de los docentes creen que podrían fortalecer la colaboración y el apoyo mutuo entre ellos. Sin embargo, hubo una pequeña proporción (9%) de respuestas negativas, lo que podría indicar que algunos docentes pueden tener diferentes opiniones o enfrentar desafíos en este aspecto

El ítem 3, refiere a cómo los docentes perciben el proceso de supervisión en su institución. Según los resultados, el 82% de los docentes valoraron positivamente este aspecto, lo que indica que la mayoría de ellos consideran que la supervisión es constructiva, orientada al crecimiento y respeta su autonomía. Sin embargo, un 18% de los docentes valoraron negativamente este aspecto, lo que sugiere que hay margen para mejorar en este área. Las sugerencias para mejorar podrían incluir una mayor comunicación y feedback constructivo durante el proceso de supervisión.

El ítem 4, refiere a cómo los docentes perciben los procesos administrativos en su institución. Al igual que con la supervisión, el 82% de los docentes valoraron positivamente este aspecto, lo que indica que la mayoría de ellos están satisfechos con la forma en que se manejan los procesos administrativos. Sin embargo, un 18% de los docentes valoraron negativamente este aspecto, lo que sugiere que hay frustraciones relacionadas con la

burocracia. Las sugerencias para mejorar podrían incluir la simplificación de los procesos administrativos y una mayor transparencia en la toma de decisiones.

El ítem 5, refiere a cómo los docentes perciben la comunicación entre ellos y la dirección. Según los resultados, el 45% de los docentes valoraron positivamente este aspecto, lo que indica que casi la mitad de ellos consideran que la comunicación es abierta y transparente. Sin embargo, un 55% de los docentes valoraron negativamente este aspecto, lo que sugiere que hay margen para mejorar en este área. Las sugerencias para mejorar podrían incluir una mayor transparencia en la comunicación y la promoción de un ambiente de confianza donde los docentes se sientan cómodos compartiendo información relevante.

El ítem 6, refiere a cómo los docentes perciben el ambiente físico y cultural de su lugar de trabajo. Según los resultados, el 64% de los docentes valoraron positivamente este aspecto, lo que indica que la mayoría de ellos están satisfechos con el ambiente de su lugar de trabajo. Sin embargo, un 36% de los docentes valoraron negativamente este aspecto, lo que sugiere que hay margen para mejorar en este área. Las sugerencias para mejorar podrían incluir la creación de un espacio de trabajo más acogedor y estimulante, que refleje la diversidad cultural y promueva un sentido de

El ítem 7, refiere a cómo los docentes perciben las oportunidades de capacitación y desarrollo en su institución. Según los resultados, el 100% de los docentes valoraron positivamente este aspecto, lo que indica que todos ellos están satisfechos con las oportunidades de crecimiento profesional y formación que enriquecen su labor docente. No hubo valoraciones negativas para este aspecto, lo que sugiere que la institución está haciendo un buen trabajo en este área.

El ítem 8, refiere a cómo los docentes perciben las oportunidades de promoción y carrera en su institución. Al igual que con la capacitación y desarrollo, el 100% de los docentes valoraron positivamente este aspecto, lo que indica que todos ellos están satisfechos con los criterios claros y transparentes de ascenso, y sienten que tienen igualdad de oportunidades. No hubo valoraciones negativas para este aspecto, lo que sugiere que la institución está haciendo un buen trabajo en este área.

El ítem 9, refiere a cómo los docentes perciben su sueldo y las prestaciones que reciben. Según los resultados, solo el 18% de los docentes valoraron positivamente este aspecto, lo que indica que la mayoría de ellos (82%) no están satisfechos con sus condiciones

salariales y beneficios. Esto sugiere que hay un margen considerable para mejorar en esta área. Las sugerencias para mejorar podrían incluir la revisión de las condiciones salariales y la implementación de beneficios adicionales que aseguren una remuneración justa por su labor.

El ítem 10, refiere a cómo los docentes perciben su conexión emocional con la institución y la comunidad educativa. Según los resultados, el 100% de los docentes valoraron positivamente este aspecto, lo que indica que todos ellos sienten un fuerte sentido de orgullo e identidad con el instituto. Esto sugiere que la institución está haciendo un buen trabajo en este aspecto, reforzando la conexión emocional con la comunidad educativa.

El ítem 11, refiere a las tres cosas que más agradan a los docentes del clima laboral en la institución. Según los resultados, el 91% de los docentes valoraron positivamente este aspecto, lo que indica que la mayoría de ellos están satisfechos con ciertos aspectos del clima laboral. Sin embargo, un 9% de los docentes valoraron negativamente este aspecto, lo que sugiere que hay margen para mejorar en esta área

El ítem 12, refiere a las tres cosas que más desagradan a los docentes del clima laboral en la institución. Según los resultados, el 100% de los docentes valoraron negativamente este aspecto, lo que indica que todos ellos tienen aspectos del clima laboral que les desagradan. Esto sugiere que hay áreas importantes que la institución necesita abordar para mejorar el clima laboral

El ítem 13 es “Proporcione 3 sugerencias que permitan mejorar el clima laboral de la Institución”. Según los datos proporcionados, todos los encuestados (11 de 11, o el 100%) respondieron de manera positiva a esta pregunta. Esto indica que todos los participantes proporcionaron al menos tres sugerencias para mejorar el clima laboral en la institución.

**Tabla N° 16:** Tabulación docentes

PARTICIPANTE	1		2		3		4		5		6		7		8		9		10		11	
	VALORACIÓN		VALORACIÓN		VALORACIÓN		VALORACIÓN		VALORACIÓN		VALORACIÓN		VALORACIÓN		VALORACIÓN		VALORACIÓN		VALORACIÓN		V	
ÍTEM	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N
1	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
2	X		X		X			X	X		X		X		X		X		X		X	
3	X		X		X		X		X		X		X		X			X		X		X
4	X		X		X		X		X		X			X	X		X			X		X
5	X		X		X		X			X	X			X		X		X		X		X
6	X		X		X		X		X		X			X		X		X		X		X
7	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
8	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
9	X		X			X		X		X		X		X		X		X		X		X
10	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
11	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
12		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
13	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	

**Fuente:** UNIVERSITEC

**Elaborado por:** Durán, D. Quinchiguano, D. Ramos, L.

**Tabla N° 17:** Preguntas dirigidas al personal administrativo

ÍTE M	PREGUNTA	VALORACIÓN		TOTA L	PORCENTAJE		TOTAL
		POSITIV AS	NEGATIV AS		POSITIVA S	NEGATIV AS	
1	¿Cómo describiría el ambiente laboral en el Instituto?	6	1	7	86%	14%	100%
2	¿Cómo influyen sus acciones y relaciones en la motivación de la comunidad educativa?	7	0	7	100%	0%	100%
3	¿Qué medidas cree que se podría implementar para mejorar la comunicación entre los equipos de trabajo?	7	0	7	100%	0%	100%
4	¿Cuál es su opinión sobre el equilibrio entre el trabajo y la vida personal en esta organización?	2	5	7	29%	71%	100%
5	¿Cómo percibe la relación entre los docentes, estudiantes y el personal administrativo?	7	0	7	100%	0%	100%
6	¿Cuál es su impresión sobre la existencia de oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional en el instituto?	4	3	7	57%	43%	100%

7	¿En qué medida se valora y reconoce el desempeño de los docentes y el trabajo que realizan en el instituto?	3	4	7	43%	57%	100%
8	¿Qué aspectos considera que podrían mejorar la satisfacción general de los docentes y estudiantes en su lugar de trabajo?	7	0	7	100%	0%	100%
9	¿Cuál es su percepción sobre la carga de trabajo y la gestión del estrés en este entorno laboral?	0	7	7	0%	100%	100%
10	¿Qué oportunidades existen para la participación de los profesores en la toma de decisiones relacionadas con la organización y el bienestar educativo?	4	3	7	57%	43%	100%
11	¿Cuáles son las tres cosas que más le agradan del clima laboral que hay en la Institución?	7	0	7	100%	0%	100%
12	¿Cuáles son las 3 cosas que más le desagradan del clima laboral en la Institución?	7	0	7	100%	0%	100%

13	Proporcione 3 sugerencias que permitan mejorar el clima laboral de la Institución.	4	3	7	57%	43%	100%
----	--	---	---	---	-----	-----	------

**Fuente:** UNIVERSITEC

**Elaborado por:** Durán, D. Quinchiguano, D. Ramos, L.

### **Interpretación de resultados**

El Ítem 1 refiere: “¿Cómo describiría el ambiente laboral en el Instituto?”. Según los resultados, el 86% de las respuestas fueron positivas y el 14% fueron negativas. Esto sugiere que la mayoría de los encuestados tienen una percepción positiva del ambiente laboral en el Instituto. Sin embargo, también hay una pequeña proporción que puede tener preocupaciones o problemas con el ambiente laboral.

El Ítem 2 refiere: “¿Cómo influyen sus acciones y relaciones en la motivación de la comunidad educativa?”. En este caso, el 100% de las respuestas fueron positivas, lo que indica que todos los encuestados creen que sus acciones y relaciones tienen un impacto positivo en la motivación de la comunidad educativa. Esto es un indicador muy positivo, ya que sugiere que los encuestados se sienten empoderados y valorados en su papel dentro de la comunidad educativa.

El Ítem 3 refiere: “¿Qué medidas cree que se podría implementar para mejorar la comunicación entre los equipos de trabajo?” La respuesta a esta pregunta fue positiva en su totalidad, con un 100% de las respuestas indicando que las medidas propuestas fueron bien recibidas. Esto sugiere que los encuestados están abiertos a la implementación de nuevas estrategias para mejorar la comunicación entre los equipos de trabajo.

El Ítem 4 refiere: “¿Cuál es su opinión sobre el equilibrio entre el trabajo y la vida personal en esta organización?” Las respuestas a esta pregunta fueron mayoritariamente negativas, con un 71% de las respuestas indicando insatisfacción con el equilibrio entre el trabajo y la vida personal. Esto podría indicar que los encuestados sienten que están dedicando demasiado tiempo al trabajo en detrimento de su vida personal, o que la organización no está proporcionando suficientes recursos o apoyo para ayudar a los empleados a manejar sus responsabilidades laborales y personales de manera efectiva. Este es un área que la organización podría considerar para futuras mejoras

El Ítem 5 refiere “¿Cómo percibe la relación entre los docentes, estudiantes y el personal administrativo?” Las respuestas a esta pregunta fueron completamente positivas, con un 100% de las respuestas indicando una percepción positiva de las relaciones entre los docentes, estudiantes y el personal administrativo. Esto sugiere que los encuestados ven las relaciones entre estos grupos como saludables y productivas.

El Ítem 6 refiere: “¿Cuál es su impresión sobre la existencia de oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional en el instituto?” Las respuestas fueron mixtas. Un 57% de las respuestas fueron positivas, lo que indica que algunos encuestados ven oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional en el instituto. Sin embargo, un 43% de las respuestas fueron negativas, lo que sugiere que una parte significativa de los encuestados no ve suficientes oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional. Esto podría ser un área de mejora para el instituto, tal vez proporcionando más oportunidades de formación o promoción para el personal.

El Ítem 7 refiere: “¿En qué medida se valora y reconoce el desempeño de los docentes y el trabajo que realizan en el instituto?” Las respuestas a esta pregunta fueron mayoritariamente negativas, con un 57% de las respuestas indicando que los encuestados sienten que su desempeño y trabajo no son suficientemente valorados o reconocidos. Esto podría indicar que la organización necesita implementar más medidas de reconocimiento y valoración para los docentes.

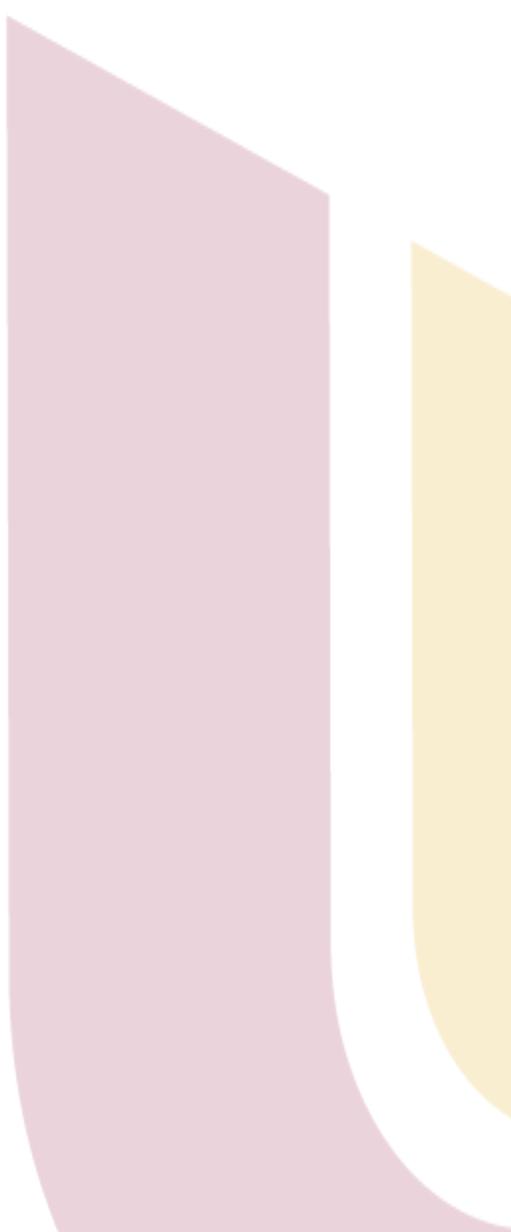
El Ítem 8 refiere: “¿Qué aspectos considera que podrían mejorar la satisfacción general de los docentes y estudiantes en su lugar de trabajo?” Las respuestas a esta pregunta fueron completamente positivas, con un 100% de las respuestas indicando que los encuestados tienen ideas claras sobre cómo mejorar la satisfacción general en su lugar de trabajo. Esto sugiere que los encuestados están comprometidos con la mejora de su entorno de trabajo y tienen sugerencias constructivas para hacerlo. Sin embargo, sin conocer las respuestas específicas, no se puede determinar qué medidas concretas se sugirieron.

El Ítem 9 refiere: “¿Cuál es su percepción sobre la carga de trabajo y la gestión del estrés en este entorno laboral?” Las respuestas a esta pregunta fueron completamente negativas, con un 100% de las respuestas indicando una percepción negativa de la carga de trabajo y la gestión del estrés. Esto sugiere que los encuestados pueden sentirse abrumados



por la cantidad de trabajo o que no se están manejando adecuadamente los niveles de estrés en el entorno laboral.

El Ítem 10 refiere: “¿Qué oportunidades existen para la participación de los profesores en la toma de decisiones relacionadas con la organización y el bienestar educativo?” Las respuestas fueron mixtas. Un 57% de las respuestas fueron positivas, lo que indica que algunos encuestados ven oportunidades para la participación de los profesores en la toma de decisiones. Sin embargo, un 43% de las respuestas fueron negativas, lo que sugiere que una parte significativa de los encuestados no ve suficientes oportunidades para la participación de los profesores en la toma de decisiones. Esto podría ser un área de mejora para la institución, tal vez proporcionando más oportunidades para la participación de los profesores en la toma de decisiones.



**Tabla N° 18:** Tabulación / personal administrativo

PARTICIPANTE	1		2		3		4		5		6		7	
	VALORACIÓN		VALORACIÓN		VALORACIÓN		VALORACIÓN		VALORACIÓN		VALORACIÓN		VALORACIÓN	
ÍTEM	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N	P	N
1	X		X		X		X		X			X	X	
2	X		X		X		X		X		X		X	
3	X		X		X		X		X		X		X	
4	X			X		X		X	X			X		X
5	X		X		X		X		X		X		X	
6	X			X			X		X		X			X
7	X			X		X		X			X		X	
8	X		X		X		X		X		X		X	
9		X		X		X		X		X		X		X
10	X		X			X	X		X			X		X
11	X		X		X		X		X		X		X	
12	X		X		X		X		X		X		X	
13	X		X		X			X		X	X			X

**Fuente:** UNIVERSITEC

**Elaborado por:** Durán, D. Quinchiguano, D. Ramos, L.

## CONCLUSIONES

El uso de herramientas tecnológicas ha representado un avance significativo en la eficiencia de la enseñanza. A medida que avanzamos en el desarrollo de la capacitación propuesta, hemos profundizado nuestra comprensión sobre la necesidad de equilibrar la innovación tecnológica con la empatía hacia las necesidades de educadores y personal administrativo. Los desafíos y debilidades como resultados del proceso de investigación han fortalecido nuestra creencia en que la educación es un proceso en constante evolución, impulsado por la adaptación y la creatividad con la finalidad de poder fomentar un clima escolar positivo a través de la Integración de Materiales Educativos Digitales.

En primer lugar, la percepción general sobre el ambiente laboral fue mayormente positiva, con un 86% de respuestas favorables y un 14% negativas, señalando que la mayoría de los encuestados tienen una visión positiva. Asimismo, el impacto de las acciones y relaciones en la motivación de la comunidad educativa recibió un respaldo total del 100%, reflejando que los encuestados se sienten valorados en su rol en la comunidad. La evaluación detallada de los aspectos laborales entre los docentes revela una serie de percepciones variadas. En cuanto al fomento del sentido de responsabilidad y compromiso individual, se destaca la unanimidad entre los encuestados, ya que el 100% mostró una percepción positiva, indicando la creencia generalizada de que podrían cultivar más estos valores para mejorar el ambiente institucional.

En áreas como trabajo en equipo y relaciones con colegas, supervisión, procesos administrativos, comunicación y ambiente físico y cultural, se observa una mayoría significativa con valoraciones positivas, entre el 64% y el 100%. Sin embargo, estas

valoraciones positivas se acompañan de una proporción minoritaria de respuestas negativas, oscilando entre el 9% y el 36%, lo que sugiere posibles áreas de conflicto, desacuerdo o insatisfacción entre los docentes en estos aspectos específicos. En contraste, ítems como capacitación y desarrollo, promoción y carrera, y orgullo de pertenencia mostraron valoraciones positivas del 100%, lo que indica una satisfacción generalizada. Además, las valoraciones negativas fueron del 100% en aspectos como lo que más desagrada, lo que señala áreas críticas que la institución necesita abordar para mejorar el clima laboral. Es importante resaltar que el ítem referente a proporcionar sugerencias para mejorar el clima laboral fue respondido positivamente por todos los encuestados (100%), mostrando una participación activa y un interés común en contribuir al cambio positivo dentro de la institución.

Reflexionando sobre el proceso, ha quedado claro que la colaboración entre compañeros y la retroalimentación constante son invaluable para lograr un diseño efectivo y significativo. Aunque es un proceso desafiante, la atención meticulosa a la adaptación, la evaluación y la colaboración son esenciales para crear recursos que verdaderamente enriquezcan la experiencia y contribuyan a optimizar el clima escolar como parte de una estrategia para mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes.

## **RECOMENDACIONES**

A lo largo de este proceso, hemos aprendido que el diseño de materiales educativos no solo implica la elección de herramientas y contenidos, sino también la consideración de cómo estos recursos influirán en el aprendizaje y el mejoramiento de clima educativo. La personalización y adaptación son fundamentales para asegurar que los recursos sean pertinentes y significativos tanto para los estudiantes como para el personal educativo. En

este sentido, hemos reconocido que, aunque algunas cuestiones parecían más simples en teoría, en la práctica involucraron decisiones cuidadosas y un entendimiento profundo de las necesidades y desafíos educativos.

Sin embargo, aspectos como el equilibrio entre el trabajo y la vida personal, las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional, la valoración del desempeño de los docentes, la gestión del estrés y la participación en la toma de decisiones mostraron opiniones mixtas. Por ejemplo, el 71% de los encuestados expresó insatisfacción con el equilibrio entre trabajo y vida personal, mientras que un 57% percibió oportunidades de crecimiento profesional y un 43% señaló la falta de reconocimiento al desempeño. Estas áreas podrían requerir mejoras en términos de apoyo a la vida personal, provisión de oportunidades de desarrollo, reconocimiento al desempeño laboral y fomento de la participación en decisiones organizativas para mejorar el ambiente laboral en el Instituto.

El consenso existente entre el personal sobre la necesidad de reforzar el sentido de responsabilidad y compromiso individual sugiere la implementación de un programa estructurado, como mentorías o talleres, que fortalezca estas cualidades. Este programa podría enfocarse en sesiones formativas que fomenten la autodirección y la asunción de responsabilidades, tanto dentro como fuera del aula, para potenciar el crecimiento profesional y personal.

Además, para atender las preocupaciones expresadas por casi la mitad de los docentes y administrativos respecto a la comunicación, se vuelve imperativo establecer estrategias concretas. Organizar reuniones regulares que propicien un ambiente abierto para compartir información y preocupaciones, junto con la implementación de plataformas

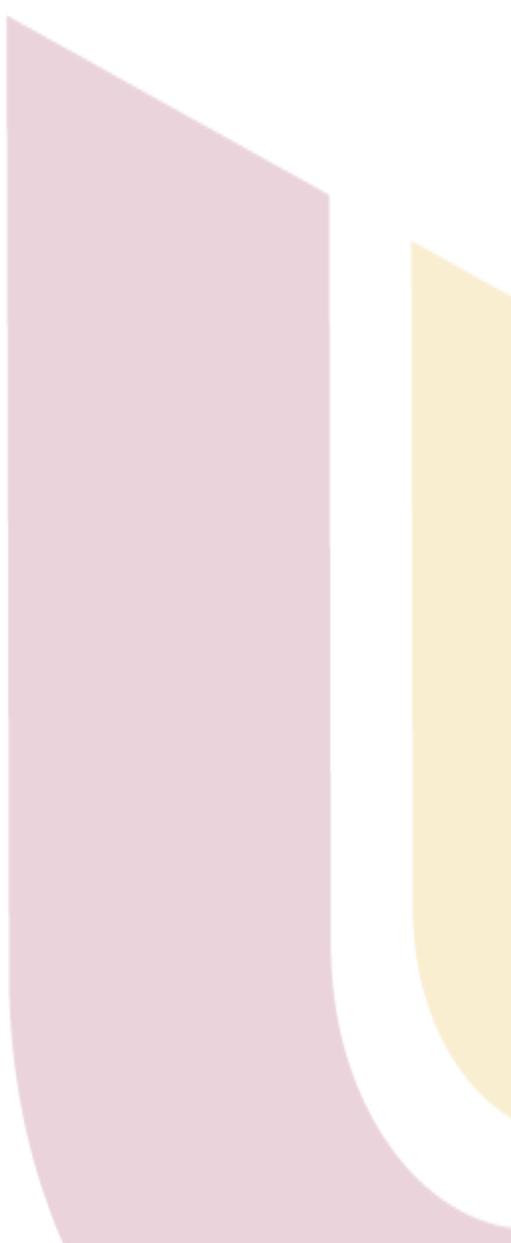
digitales de comunicación o sistemas de retroalimentación continua, se vislumbran como medidas esenciales para mejorar la interacción y la colaboración entre el personal.

Asimismo, para mejorar el ambiente físico y cultural, se sugiere llevar a cabo un análisis exhaustivo de las instalaciones y espacios de trabajo, que permita implementar cambios concretos para crear un entorno más acogedor y estimulante. La promoción de eventos culturales y la celebración de la diversidad pueden contribuir significativamente a la construcción de un ambiente inclusivo. Además, dado el descontento manifestado por la mayoría respecto a las condiciones salariales, es crucial realizar una evaluación detallada de las políticas salariales y beneficios ofrecidos, considerando ajustes equitativos que se alineen con las expectativas laborales para mejorar la satisfacción y el compromiso del personal docente. Estas recomendaciones buscan enriquecer las áreas de colaboración, ambiente laboral y satisfacción general identificadas en la encuesta, proporcionando estrategias claras y concretas que apunten a mejorar la calidad laboral y el bienestar del cuerpo docente en la institución.

Como resultado de la evaluación de la experiencia educativa revela una división entre los estudiantes, docentes y el personal administrativo, donde más de la mitad reportan una experiencia positiva, mientras que casi la mitad presenta una percepción diferente, sugiriendo áreas de mejora. El ambiente entre compañeros se percibe mayoritariamente como positivo y de apoyo, pero la mayoría de los estudiantes enfrenta dificultades al proponer mejoras para la colaboración y trabajo en equipo, evidenciando una posible necesidad de estrategias más efectivas por parte de la institución. Aunque la relación con los profesores es mayoritariamente buena y los estudiantes sienten que los profesores están dispuestos a ayudar, la encuesta revela momentos de desmotivación en el proceso educativo



para la mayoría de los estudiantes. Además, hay consenso en que las instalaciones y el entorno físico necesitan mejoras significativas. Aunque algunos encuentran aspectos positivos en el clima escolar, la mayoría destaca aspectos negativos, señalando áreas para mejorar. A pesar de ello, casi todos los estudiantes ofrecen sugerencias para mejorar el clima escolar, lo que evidencia un compromiso y ofrece ideas valiosas para la institución.



## **CAPÍTULO IV**

### **"Propuesta de Optimización del Clima Escolar como Estrategia para Potenciar el Proceso de Enseñanza-Aprendizaje en los Estudiantes del Instituto Superior Tecnológico "UNIVERSITEC"**

#### **Fomentando un Clima Escolar Positivo a través de la Integración de Materiales Educativos Digitales**

##### **4.1 Contextualización**

El enfoque central del proyecto titulación se dirige a la "Propuesta de Optimización del Clima Escolar como Estrategia para Potenciar el Proceso de Enseñanza-Aprendizaje en los Estudiantes del Instituto Superior Tecnológico "UNIVERSITEC". En línea con este objetivo, se ha concebido un plan que involucra la implementación de una capacitación dirigida al personal administrativo, compuesto por siete personas, así como a los once docentes que conforman el cuerpo educativo de la institución contando con los capacitadores que serán los integrantes de la presente investigación Luis Ramos, Daniela Durán y Darwin Quinchiguano, cuyo proceso de acción educativa tomará lugar en el laboratorio de Ofimática del Instituto Superior Tecnológico UNIVERSITEC, de manera presencial.

El eje temático de la capacitación propuesta es "Fomentando un Clima Escolar Positivo a través de la Integración de Materiales Educativos Digitales". Este enfoque se enmarca en la unidad didáctica de Tecnología Educativa, abordando tanto contenidos conceptuales como procedimentales y actitudinales. La esencia de esta capacitación es empoderar a los participantes con las herramientas y enfoques necesarios para cultivar un entorno escolar propicio para el aprendizaje, la colaboración y el bienestar.

La capacitación se estructura en tres sesiones, cada una con una duración de una hora. Durante estas sesiones, se abordarán aspectos cruciales relacionados con la

comprensión del clima escolar positivo, la integración efectiva de materiales educativos digitales en el proceso pedagógico y la promoción de actitudes y valores que respalden una cultura de respeto y colaboración. A través de esta capacitación, se busca no solo equipar a los participantes con conocimientos prácticos, sino también empoderarlos para que continúen diseminando estos principios a los estudiantes de manera sostenida y eficaz.

Para entender la realidad que rodea al personal docente y administrativo del Instituto Universitec, en cuanto a comunicación audiovisual, los docentes y el personal administrativo utilizan una variedad de canales y consumen contenido audiovisual. En su búsqueda por mantenerse informados y actualizados, recurren a plataformas educativas como Moodle, Canva, Genially y conferencias en línea a través de Teams para acceder a contenido de formación y recursos relevantes. Además, utilizan videos institucionales que abordan cambios en políticas, eventos importantes o actualizaciones. También se valen de las redes sociales como Facebook, Tik Tok e Instagram y las plataformas de comunicación como Whatsapp para mantenerse al tanto de noticias y eventos, incorporando contenido audiovisual para una comunicación efectiva.

Los estudiantes, por su parte, acceden a material de estudio en línea, como conferencias grabadas y tutoriales, proporcionados por los docentes, para consolidar su aprendizaje. Esto les permite revisar el contenido de las clases y profundizar en los temas tratados. Además, recurren a plataformas de streaming como YouTube y Netflix, para entretenimiento y educación, mientras que las redes sociales les mantienen informados sobre tendencias y eventos de la institución. La búsqueda de recursos educativos en línea complementa su formación, y algunos profesores incorporan presentaciones y videos en clase.

En general, tanto docentes y personal administrativo como estudiantes consumen contenido audiovisual a través de una variedad de canales para mantenerse informados, mejorar su aprendizaje y participar en la comunidad educativa de manera efectiva. La combinación de plataformas educativas, redes sociales, recursos en línea y material de clase contribuye a una comprensión más completa de la realidad que les rodea en el ámbito de la comunicación audiovisual.

## 4.2 Justificación Curricular

**4.1.1 Objetivo General:** Capacitar al personal administrativo y docente en la implementación efectiva de materiales educativos digitales con el propósito de mejorar el clima escolar, promoviendo un entorno inclusivo, colaborativo y motivador para el aprendizaje de los estudiantes.

Al finalizar la capacitación, los participantes serán capaces de:

1. Comprender la importancia de un clima escolar positivo en el desarrollo académico y socioemocional de los estudiantes.
2. Identificar y evaluar herramientas y recursos digitales adecuados para fomentar un clima escolar positivo.
3. Implementar estrategias y actividades que promuevan la colaboración, la empatía y la inclusión entre la comunidad educativa utilizando recursos digitales.

### 4.2.2 Contenidos

Sesión 1	Sesión 2	Sesión 3
Contenido conceptual	Contenido procedimental	Contenido actitudinal
Introducción al Clima Escolar Positivo.	Herramientas y Recursos Digitales para el Clima Laboral y Escolar.  Prezi, Kahoot, Socrative, Padlet, Edmodo, Inspring Suite, Live Work Sheets, Ed Puzzle	Reflexión sobre las propias actitudes y cómo influyen en el entorno.
Fomento de la Colaboración y la Empatía.	Integración de Recursos Digitales en el Plan de Estudios.	Identificación de desafíos y oportunidades para el cambio de actitud.

Estrategias para la Implementación Efectiva.	Evaluación y Retroalimentación en Línea.	Comunicación Efectiva y Empatía
Promoción de la Comunicación Positiva.		Estrategias para manejar situaciones conflictivas y promover la resolución constructiva.

#### 4.2.3 Criterios de Evaluación

SESIÓN 1	SESIÓN 2	SESIÓN 3
Los participantes pueden definir y explicar conceptos del clima escolar positivo	Los participantes pueden identificar y describir al menos tres tipos de herramientas y recursos digitales adecuados para fomentar un clima escolar positivo.	Los participantes son capaces de reflexionar sobre sus propias actitudes y comportamientos, identificando áreas de mejora y desarrollo personal.

#### 4.2.4 Elementos de la acción de capacitación:

1. **Tres sesiones de capacitación:** La acción se divide en tres sesiones, impartidas durante tres semanas, cada una con una duración de una hora. Cada sesión se enfoca en aspectos específicos relacionados con el clima escolar positivo y la integración de materiales educativos digitales.
2. **Contenido conceptual, procedimental y actitudinal:** Cada sesión aborda contenidos en estas tres categorías: conceptual (teoría y comprensión), procedimental (herramientas y técnicas) y actitudinal (valores y actitudes).
3. **Recursos digitales educativos:** Se utilizarán herramientas como: POWTOON & CANVA como parte de la caja de herramientas educativas seleccionadas para la capacitación.

4. **Actividades prácticas y demostraciones:** Se llevarán a cabo actividades prácticas y demostraciones en las que los participantes interactúen directamente con las herramientas digitales propuestas.
5. **Criterios de evaluación:** Se establecen criterios de evaluación específicos para medir el éxito de la capacitación en relación con los objetivos, como la comprensión de conceptos, la identificación de herramientas digitales y la reflexión sobre actitudes.

### **4.3 ESTRUCTURA DEL CURSO**

#### **"Fomentando un Clima Escolar Positivo a través de la Integración de Materiales Educativos Digitales"**

La integración de materiales educativos digitales en el este proceso de fomentar un entorno de aprendizaje motivador, facilitando la diversificación del aprendizaje, promoviendo la colaboración y la interacción, favoreciendo la participación activa, apoyando la educación inclusiva, preparar a los docentes y administrativos, facilitando el seguimiento y evaluación, y fomentando el aprendizaje autónomo. Esto contribuye a la creación de un clima escolar positivo, impulsando la participación, la colaboración y el aprendizaje activo de los estudiantes, docentes y personal administrativo.

En la estructura del curso dividiremos en los siguientes aspectos:

- Bienvenida se encontrará en la pestaña de Información General, la cual será diseñada en la plataforma Canva transformada a PDF.
- Metodología será redactada en texto en formato PDF
- Cronograma del curso elaborado en Word y transformado en formato PDF

#### **Sesión 1 – Contenido Conceptual**

- Presentación de la clase mediante el empleo de la herramienta Powtoon
- Actividad en Clase en trabajo colaborativo en la plataforma Miro sobre la clase dada
- Evaluación en la plataforma Moodle

## Sesión 2 – Contenido Procedimental

- Presentación de la clase en un diseño hecho en Canva abordando las herramientas y recursos digitales destinados a la mejora del clima escolar.
- Actividad en Clase – Utilización Práctica de la Herramientas digitales
- Evaluación en la plataforma Moodle

## Sesión 3 – Contenido Actitudinal

- Presentación de la clase en cuatro infografías elaboradas en CANVA
- Actividad en Clase – En una hoja en Word registrar sus reflexiones personales sobre cómo sus actitudes afectan su entorno y sus interacciones. Pueden tomar experimentado un cambio de actitud o hayan identificado oportunidades para mejorar.
- Evaluación en la plataforma Moodle

### 4.4 Preguntas de reflexión

#### **¿Cómo abordamos la adaptación de estos recursos digitales a las necesidades específicas de nuestros participantes y contextos educativos?**

Se reconoce la importancia de la adaptación y personalización de los recursos digitales para maximizar su impacto en diferentes contextos educativos. Durante el diseño, se consideran factores como la edad de los participantes, las características del entorno escolar y las preferencias de los educadores. Se adapta los enfoques y ejemplos de uso de los recursos para garantizar que fueran relevantes y aplicables para docentes y personal administrativo de diversos niveles educativos.

#### **¿Cómo evaluamos el éxito de la capacitación en relación con el fomento de actitudes positivas y la mejora del clima escolar?**

Se definen criterios de evaluación específicos para medir la comprensión y aplicación de los participantes en relación con las estrategias presentadas. A través de

ejercicios prácticos y discusiones grupales, se puede evaluar cómo los participantes comprendieron y aplicaron los conceptos clave. Se utilizará estudios de casos y escenarios prácticos para medir su habilidad para adaptar los recursos digitales a situaciones reales. Además, se solicitará a los participantes que presentaran sus planes de acción individualizados, lo que permitirá evaluar su capacidad para implementar lo aprendido. Finalmente, se recopilará retroalimentación y comentarios de los participantes, lo que brindará una comprensión más completa del impacto de la capacitación.

**¿Cómo se considera que tras la capacitación sobre clima laboral podría contribuir al crecimiento y éxito general de la organización a largo plazo?**

La capacitación en clima laboral puede tener un impacto significativo en el crecimiento y éxito general del instituto. Es vital reconocer la importancia de esta propuesta, ya que cuando los empleados se sienten valorados, motivados y comprometidos, tienden a ser más eficientes en sus tareas y responsabilidades. La capacitación en clima laboral también puede contribuir a reducir la rotación de personal al abordar los problemas que podrían llevar a los empleados a buscar oportunidades en otros lugares.

**¿Cómo se garantizará que la capacitación sobre clima laboral sea interactiva y participativa, fomentando la discusión y el intercambio de experiencias entre los empleados?**

Para garantizar la efectividad de una capacitación sobre clima laboral, es fundamental que sea interactiva y participativa, fomentando así la discusión y el intercambio de experiencias entre los empleados. La implementación de actividades prácticas y dinámicas, que requieran la participación activa de los empleados, contribuye a crear un ambiente dinámico y enriquecedor en el que los empleados se sientan comprometidos, involucrados y motivados para compartir y aprender juntos.

**¿Qué enfoque tomaría para medir la efectividad de la capacitación en términos de cambios en la percepción de los empleados sobre el clima laboral y en la dinámica del equipo?**

La efectividad de una capacitación sobre el mejoramiento del clima laboral y la dinámica del equipo se puede medir mediante un enfoque estructurado que incluya evaluaciones cuantitativas y cualitativas. Para lograrlo, es importante establecer objetivos

claros y medibles, como aumentar la satisfacción de los empleados en un porcentaje determinado o mejorar la colaboración en equipos interdepartamentales.

Además, es necesario supervisar cómo los empleados aplican lo aprendido en situaciones laborales reales. Esto implica observar cómo se comunican, colaboran y resuelven problemas en el trabajo en equipo. Al combinar estas evaluaciones y observaciones, se podrá determinar la efectividad de la capacitación y realizar ajustes o mejoras si es necesario.

#### **4.5 Preguntas de reflexión previas al guion multimedia**

##### **¿Qué?**

El proyecto de titulación se enfoca en la "Propuesta de Optimización del Clima Escolar como Estrategia para Potenciar el Proceso de Enseñanza-Aprendizaje en los Estudiantes del Instituto Superior Tecnológico 'UNIVERSITEC'". Este proyecto busca mejorar el ambiente educativo y el aprendizaje de los estudiantes a través de la implementación de estrategias específicas como la capacitación propuesta denominada "Fomentando un Clima Escolar Positivo a través de la Integración de Materiales Educativos Digitales".

##### **¿Para Quién?**

La capacitación está dirigida tanto al personal administrativo compuesto por ocho personas como a los nueve docentes que conforman el cuerpo educativo del Instituto Superior Tecnológico 'UNIVERSITEC', para que los mismos continúen diseminando estos principios a los estudiantes de manera sostenida y eficaz. Además, tiene un impacto indirecto en los estudiantes al crear un clima escolar más positivo y propicio para el aprendizaje.

##### **¿Para qué?**

El propósito del proyecto es mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje a través de la optimización del clima escolar. Se busca crear un entorno favorable para el aprendizaje, la colaboración y el bienestar de los estudiantes. La capacitación propuesta tiene como objetivo empoderar al personal administrativo y a los docentes con herramientas y enfoques que les permitan contribuir a la creación de un entorno educativo positivo y productivo.

## ¿Cómo?

El enfoque se centra en la implementación de una capacitación que se estructura en tres sesiones. Estas sesiones abordarán aspectos clave como la comprensión del clima escolar positivo, la integración efectiva de materiales educativos digitales en el proceso pedagógico y la promoción de actitudes y valores que respalden una cultura de respeto y colaboración. El proyecto se apoya en el uso de herramientas digitales y enfoques pedagógicos para lograr estos objetivos.

## ¿Cuándo?

La propuesta del proyecto se lleva a cabo en el marco de la titulación y está en curso el desarrollo de la capacitación para una futura aplicación

### **4.6 Aprovechamiento del entorno en el contexto de la capacitación "Fomentando un Clima Escolar Positivo a través de la Integración de Materiales Educativos Digitales"**

Para aprovechar el entorno en el contexto de la capacitación "Fomentando un Clima Escolar Positivo a través de la Integración de Materiales Educativos Digitales" y abordando los cuatro pilares básicos (información, comunicación, cooperación y administración), se llevará a cabo las siguientes actividades o acciones:

#### **a) Información:**

**Utilización de Plataformas Educativas:** Utilizar una plataforma de gestión del aprendizaje, para proporcionar a los participantes acceso a materiales de capacitación para que todos tengan acceso a la información necesaria de manera organizada.

#### **b) Comunicación:**

**Mensajería instantánea:** La función de chat en Teams permitirá conversaciones breves y rápidas, la cual se puede utilizar para aclarar dudas, coordinar tareas y mantener una comunicación constante.

#### **c) Cooperación:**

**Actividades de Grupo en Línea:** Se diseñará actividades colaborativas en línea que requieran que los participantes trabajen juntos en la creación de contenido o solución de problemas relacionados con el clima escolar positivo. Esto promueve la cooperación y el trabajo en equipo, lo que es esencial para mejorar el ambiente educativo.

**d) Administración:**

**Plataformas de Seguimiento del Progreso:** Se seleccionará una herramienta de administración y seguimiento del progreso de los participantes a lo largo de la capacitación. Esta herramienta podría ser Moodle ya que puede ayudar a los organizadores a monitorear la asistencia, el progreso en las actividades y la retroalimentación de los participantes.

**Programación de Sesiones y Recursos:** Se proporcionará un cronograma claro de las sesiones de capacitación, materiales y recursos, para asegurar que los participantes tengan acceso fácil a esta información para una administración efectiva de su tiempo y recursos.

Al implementar estas actividades o acciones, se puede lograr un equilibrio entre los cuatro pilares básicos (información, comunicación, cooperación y administración) para garantizar una capacitación efectiva y centrada en el aprendizaje. Esto ayudará a crear un entorno de aprendizaje que sea interactivo, colaborativo y bien administrado.

#### **4.7 Recursos de Apoyo**

Para llevar a cabo la capacitación "Fomentando un Clima Escolar Positivo a través de la Integración de Materiales Educativos Digitales," se contará con los siguientes recursos de apoyo en cada una de las categorías mencionadas:

**a) Recursos Metodológicos:**

**Cronograma de Capacitación:** Proporcionará a los participantes una guía de la capacitación, incluyendo los objetivos, el contenido y la secuencia de las sesiones.

**Guía Metodológica:** Se utilizará para proporcionar orientación y estructura para llevar a cabo la capacitación de manera sistemática y efectiva.

**b) Recursos Documentales:**

**Material de Capacitación:** Presentaciones, infografías y ejercicios que respalden el contenido de cada sesión.

c) **Recursos Informativos: Recursos en Línea:** Prezi, Kahoot, Socrative, Padlet, Edmodo, Ispring suite, Liveworksheets & Edpuzzle, para enriquecer el contenido de la capacitación y proporcionar a los participantes acceso a información actualizada.

d) **Recursos Relacionales: Facilitadores y Moderadores:** Se contará con docentes que guíen las sesiones de capacitación, fomenten la participación y faciliten las discusiones.

Estos recursos de apoyo, tanto metodológicos, documentales, informativos como relacionales, son esenciales para garantizar el éxito de la capacitación y proporcionar a los participantes las herramientas necesarias para comprender y aplicar los conceptos relacionados con el clima escolar positivo y la integración de materiales educativos digitales.

#### **4.8 Manifiesto**

En la búsqueda constante de ofrecer una capacitación de calidad y enriquecedora, se pretende utilizar herramientas y recursos que potencien el aprendizaje y promuevan la creatividad. A través de un recopilatorio de ideas y soluciones innovadoras, se han identificado las herramientas que darán vida a la propuesta de capacitación "Fomentando un Clima Escolar Positivo a través de la Integración de Materiales Educativos Digitales en el Instituto Superior Tecnológico UNIVERSITEC".

El contenido estará disponible de la siguiente manera:

##### **ü Powtoon: Potenciando la Creatividad Audiovisual**

La exposición del contenido conceptual durante la primera sesión se lleva a cabo mediante el empleo de la herramienta Powtoon. Esta plataforma se caracteriza por su capacidad para integrar animaciones y presentaciones visuales, lo que posibilita una comunicación eficaz y atractiva.

##### **ü CANVA: Desarrollando la Creatividad Visual**

La exposición del contenido procedimental en la segunda sesión se materializa a través de la creación de unas diapositivas realizadas en CANVA. En dicho material, se abordan las herramientas y recursos digitales destinados a la mejora del clima escolar.

Por último, en la tercera sesión, para presentar el contenido actitudinal, se opta por utilizar de igual manera la herramienta Canva. En este caso, se confeccionan cuatro infografías, cada una enfocada en un subtema específico relacionado con el aspecto actitudinal.

En este orden de ideas, el contenido de las sesiones estará alojado en la Plataforma de Moodle, donde el aula virtual llevará el título de "Promoviendo un Ambiente Escolar Positivo a través de la Integración de Recursos Educativos Digitales". Al concluir cada sesión, los participantes serán evaluados a través de esta misma plataforma. Es importante destacar que la capacitación se llevará a cabo de forma presencial.

Con el fin de enriquecer el proceso de enseñanza-aprendizaje, se establecerán foros en línea que permitirán la interacción asincrónica entre el personal educativo y administrativo. Esto facilitará el intercambio de ideas, la expresión de opiniones y la colaboración en un entorno virtual seguro.

## **4.9 Guion multimedia**

### **Sesión 1**

**Título:** Presentación Clima Positivo Escolar

**Descriptivo:** La presentación tiene como finalidad promover un buen clima escolar con referencia al ambiente emocional, social y psicológico dentro de una institución educativa. Es moldeado por las interacciones entre estudiantes, docentes y personal, así como por las políticas y prácticas escolares. Un clima escolar positivo promueve la seguridad, el respeto mutuo, la inclusión y el bienestar emocional de todos los miembros de la comunidad educativa. Cuando los estudiantes se sienten valorados y seguros en su entorno escolar, están más propensos a participar activamente en el aprendizaje y a desarrollar relaciones saludables con sus compañeros y educadores. Por lo tanto, la creación y el

mantenimiento de un clima escolar favorable son elementos esenciales para fomentar un ambiente propicio para el crecimiento académico y personal de los estudiantes.

**Base Didáctica:**

Objetivo de la Presentación: Impulsar la Conciencia y Participación de la Comunidad Escolar en la Promoción de un Clima Escolar Positivo. En esta presentación, el objetivo es sensibilizar a docentes y personal administrativo acerca de la importancia de cultivar un clima escolar positivo. A través de ejemplos concretos, datos estadísticos y estrategias efectivas, se busca inspirar un compromiso activo para crear un ambiente escolar inclusivo, seguro y respetuoso. Al finalizar la presentación, se espera que los asistentes estén motivados a implementar prácticas que fortalezcan las relaciones interpersonales, promuevan la empatía y den lugar a un entorno donde cada individuo se sienta valorado y apoyado en su desarrollo integral.

**Tipo de Recurso o Actividad:** Video presentación

**Parametrización: Tiempo de presentación para 60 minutos.**

**Texto en Pantalla:**

- Introducción al Clima Escolar Positivo.
- Fomento de la Colaboración y la Empatía.
- Estrategias para la Implementación Efectiva.
- Promoción de la Comunicación Positiva.

**Link de enlace:** [https://www.powtoon.com/online-presentation/ciGVwpJFfES/?utm\\_medium=social-share&utm\\_campaign=studio+share&utm\\_source=copy+link&utm\\_content=ciGVwpJFfES&utm\\_po=45827769&mode=movie](https://www.powtoon.com/online-presentation/ciGVwpJFfES/?utm_medium=social-share&utm_campaign=studio+share&utm_source=copy+link&utm_content=ciGVwpJFfES&utm_po=45827769&mode=movie)

**Sesion 2**

**Título:** "Herramientas Digitales para Mejorar tu Experiencia en UNIVERSITEC"

**Descriptivo:** En las diapositivas, ha de explorarse las herramientas y recursos digitales que pueden impulsar el éxito en UNIVERSITEC, facilitando la comunicación, la organización y el aprendizaje.

**Base Didáctica:** Se presenta herramientas y recursos digitales relevantes para estudiantes y profesionales en UNIVERSITEC. Está diseñado para informar y motivar a los espectadores a aprovechar al máximo estas herramientas para mejorar la experiencia académica y laboral.

**Tipo de recurso o actividad:** diapositivas educativas y motivadoras a través de la plataforma CANVA.

**Parametrización:** Explicación de las diapositivas: Aproximadamente 3 minutos cada una, total de 45 minutos por las 17 presentaciones. Se utiliza un estilo de diseño amigable y directo para mantener el interés del espectador.

**Texto en pantalla:** Se incluyen leyendas con información clave, nombres de herramientas y consejos para una mejor comprensión, como las siguientes:

- Prezi
- Kahoot
- Socrative
- Padlet
- Edmodo
- Ispring suite
- Liveworksheets
- EdPuzzle

Prezi, Kahoot, Socrative, Padlet, Edmodo, Ispring Suite, Liveworksheets y EdPuzzle son herramientas digitales que ofrecen una variedad de beneficios para mejorar la enseñanza y el aprendizaje. Prezi y Kahoot permiten crear presentaciones dinámicas y atractivas, mientras que Socrative facilita la participación de los estudiantes en el aula. Padlet es útil para la creación y transmisión de ideas, y Edmodo proporciona un entorno de aprendizaje interactivo y colaborativo. Ispring Suite es una herramienta integral para la creación de cursos de e-learning, Liveworksheets transforma las hojas de trabajo tradicionales en

ejercicios interactivos en línea, y EdPuzzle permite a los profesores personalizar los vídeos para hacerlos más atractivos para los alumnos

**Link de enlace:**

[https://drive.google.com/file/d/1MEPnJDLDQEGSwmfYoW5vv8\\_GBIRDfgal/view](https://drive.google.com/file/d/1MEPnJDLDQEGSwmfYoW5vv8_GBIRDfgal/view)

**Sesión 3**

**Título:** Desafíos y oportunidades

**Descriptivo:** Estrategias para promover un ambiente escolar positivo y saludable.

**Base Didáctica:** La base didáctica de esta infografía se basa en la promoción de un ambiente escolar positivo y saludable a través de la reflexión personal, la comunicación efectiva, la empatía y la gestión de situaciones conflictivas.

**Tipo de Recurso o Actividad:** Infografía Educativa

**Parametrización:**

- Diseño colorido y amigable.
- Uso de imágenes que representen a estudiantes y docentes interactuando de manera positiva.
- Utilización de íconos para representar conceptos clave como reflexión, comunicación, empatía y resolución de conflictos.

**Texto en Pantalla:**

1. "Reflexiona sobre tus actitudes."
2. "Identifica desafíos y oportunidades para cambiar actitudes negativas."
3. "Fomenta la Comunicación Efectiva y Empatía."
4. "Aprende estrategias para manejar situaciones conflictivas."

**Link de enlace:**

[https://drive.google.com/file/d/12fQrlUonZWvVrokYyfOWwKbZ2Dq\\_mmD/view?usp=s](https://drive.google.com/file/d/12fQrlUonZWvVrokYyfOWwKbZ2Dq_mmD/view?usp=s)  
haring

#### 4.10 Plataforma de Gestión de Aprendizaje – LMS

La utilización de la plataforma en línea IsEazy conlleva la posibilidad de implementar y desarrollar la capacitación propuesta de manera eficaz. Esta herramienta ha demostrado ser de gran utilidad al facilitar la incorporación de elementos multimedia, la personalización del diseño y la interacción con los participantes. Estos atributos se traducen en experiencias de aprendizaje más efectivas y atractivas.

Adicionalmente, la capacidad de generar enlaces para compartir el contenido de forma sencilla convierte a IsEazy en una opción valiosa para optimizar la transmisión de información y conocimientos a los docentes y al personal administrativo del Instituto Universitec, mejorando así la eficiencia en la comunicación educativa.

##### **Proceso**

1. Registrarse en la página, y verificar el correo para luego iniciar sesión en la cuenta de IsEazy
2. En la página principal de IsEazy, seleccionar la opción para crear un nuevo proyecto y optar por Curso Express
3. Utilizar las herramientas de diseño proporcionadas por IsEazy para crear las presentaciones agregando el contenido anteriormente creado en Powtoon y Canva. Para complementar el proceso se añadió un cuestionario relacionado con el contenido.
4. Revisar la presentación para verificar que todo funcione correctamente y que el contenido sea coherente.
5. Una vez verificado el contenido, se lo publica, generando un enlace para compartir la presentación interactiva

**Link del enlace :**<https://iseazy.com/dl/65a51f7589f3407cbf1398e328cd486f>

## 4.11 LA IMPORTANCIA DE UN CÓDIGO ÉTICO EN EL ÁMBITO EDUCATIVO

### Introducción

La relevancia de un código ético en el ámbito educativo es de suma importancia debido a su capacidad para establecer directrices de comportamiento y principios que sirven de brújula moral para todas las partes implicadas en el proceso educativo, siendo una guía y regulando el proceder de los diversos actores involucrados, abarcando a los docentes, quienes desempeñan un rol fundamental en la formación de los estudiantes, así como a los propios alumnos, quienes son los destinatarios directos de la educación. Castillo propone un código ético de la siguiente manera “Los códigos de ética permiten a los gremios incorporar y asumir fundamentos morales y éticos de carácter general dentro de la vida diaria de los profesionales, mediante la declaración de principios y valores”. (Cristina, 2010) Además, se extiende a las instituciones educativas, las cuales deben regirse por estándares éticos en su gestión y relaciones con la comunidad. También afecta las interacciones entre compañeros, fomentando un entorno de respeto mutuo y colaboración. A nivel profesional, este código guía a los educadores en su desarrollo profesional y en la conducta ética en investigaciones y publicaciones.

Este código ético se puede aplicar a una amplia gama de actores como:

#### 1. Compromisos y deberes en relación con el alumnado

Este código ético refleja el compromiso de la herramienta digital con la privacidad, la accesibilidad, la seguridad y la calidad del contenido, en beneficio de los estudiantes y su experiencia de aprendizaje.

1.1 Salvaguardar la privacidad y los datos personales de los estudiantes.

1.2 No recopilará, almacenará ni compartirá información confidencial sin el consentimiento explícito de los usuarios, y garantizará la seguridad de los datos recopilados.

1.3 La herramienta digital deberá ser accesible para todos los estudiantes, incluyendo aquellos con discapacidades.

1.4 La herramienta digital proporcionará contenido educativo de calidad, preciso y actualizado, que respalde el proceso de aprendizaje de los estudiantes.

1.5 Facilitará el aprendizaje y el desarrollo de habilidades de los estudiantes de manera efectiva

1.6 Garantizar la seguridad cibernética de los estudiantes al protegerlos de amenazas en línea, como el acoso, el ciberacoso o el acceso no autorizado a su información personal.

## **2. Compromisos y deberes en relación con la institución educativa**

Este código ético refleja el compromiso de la herramienta digital con la colaboración, la transparencia, la eficacia, la privacidad de los datos y la mejora continua en beneficio de la institución educativa y sus objetivos pedagógicos.

2.1 Trabajar en conjunto con la institución para lograr objetivos educativos compartidos.

2.2 La herramienta digital debe proporcionar información clara sobre sus prácticas y políticas, incluyendo el uso de datos de los estudiantes y la seguridad de la plataforma.

2.3 Facilitará la integración efectiva de la herramienta digital en los sílabos de cada asignatura que se imparta en la institución.

2.4 Proporcionará soporte técnico y capacitación adecuada a la institución educativa y su personal.

2.5 La herramienta digital se someterá a evaluación periódica por parte de la institución educativa para garantizar su eficacia y relevancia.

## **3. Compromisos y deberes en relación con los compañeros**

Este código ético refleja el compromiso de la herramienta digital con la colaboración, el respeto, la capacitación y el apoyo mutuo entre los compañeros docentes y el personal administrativo, contribuyendo a una experiencia educativa más enriquecedora y efectiva.

3.1 La herramienta digital se compromete a fomentar la colaboración y el apoyo mutuo con los compañeros docentes y el personal administrativo.

3.2 Proporcionará oportunidades de capacitación y desarrollo profesional a los compañeros docentes y administrativos para asegurarse de que puedan utilizar eficazmente la herramienta y mantenerse al día con las mejores prácticas educativas.

3.3 Garantizará la seguridad de cualquier información confidencial compartida en la plataforma, fomentando y promoviendo las mejores prácticas en el uso de la herramienta digital. Compartirá ejemplos de éxito y estrategias efectivas para enriquecer la enseñanza y la administración.

#### **4. Compromisos y deberes en relación con la profesión**

Este código ético refleja el compromiso de la herramienta digital con la ética profesional, la calidad educativa, el desarrollo profesional de los educadores y la contribución positiva a la profesión docente

4.1 La herramienta digital se compromete a mantener los más altos estándares de ética profesional en todas sus operaciones y relaciones comerciales. Actuará de manera honesta, íntegra y transparente en todo momento.

4.2 La herramienta digital buscará continuamente mejorar la calidad y la relevancia de sus servicios, recursos y contenidos para satisfacer las necesidades de los profesionales de la educación y contribuir al avance de la profesión docente.

#### **4.12 Guía de buenas prácticas en la comunicación en entornos virtuales - aprendizaje**

Es fundamental un código deontológico para establecer principios éticos y normas de conducta que guíen a todos los participantes en el proceso educativo. Su importancia radica en la capacidad para crear un clima educativo que promueva el respeto, la dignidad, la responsabilidad y la equidad, elementos esenciales para un ambiente de aprendizaje efectivo y positivo, un código de ética establece normas claras para todos los miembros de la comunidad educativa, lo que crea un marco de referencia que orienta su comportamiento y promueve un ambiente predecible y seguro. Esto es esencial para establecer expectativas claras sobre cómo deben interactuar y comportarse los individuos dentro del sistema

educativo promoviendo la responsabilidad profesional. Tal como es sustentado por Gonzalo Jover “La capacidad de un código deontológico docente para ser asumido como guía de acción está en relación con su potencialidad para responder críticamente a las exigencias crecientes, a veces contradictorias, a las que se enfrentan los docentes” (Olmeda, 2013) Los educadores son responsables de transmitir conocimientos, así como de cultivar el carácter y los valores de los estudiantes y el entorno virtual hace que fomentemos buenas prácticas en el entorno virtual.

La elaboración de una guía de buenas prácticas en la comunicación en entornos virtuales de aprendizaje es crucial en la era digital por varias razones clave. En primer lugar, establece un marco claro para las interacciones en línea, promoviendo un ambiente de aprendizaje positivo y respetuoso. Proporciona pautas sobre el tono, el lenguaje y la estructura del mensaje, facilitando una comunicación clara y efectiva entre estudiantes y educadores. Fomentando el respeto y la empatía, fundamentales para un entorno educativo inclusivo. Define las normas de comportamiento, previniendo malentendidos y conflictos, y promoviendo la participación activa en discusiones y colaboraciones. Al igual que fomentar habilidades esenciales para el mundo profesional, como la responsabilidad digital y la colaboración en línea, preparando a los estudiantes para entornos laborales modernos.

## **Herramientas tecnológicas**

El uso de herramientas digitales para enfatizar el mejoramiento de un clima educativo y potenciar el proceso en que los docentes y administrativos puedan percibir de esta capacitación es esencial ya que enriquecen el contenido curricular y adaptan el aprendizaje a diferentes estilos y fomentan la colaboración entre la comunidad educativa permitiendo discusiones en línea, proyectos colaborativos y retroalimentación instantánea “el uso de las herramientas tecnológicas a través de los ordenadores, pues favorecen al proceso de manera significativa y se adecua de manera positiva” (Jesús Emilio, Valderrama Zapata, Rojas Zuñiga, Ruiz de la Cruz, & Cabrera de Ruiz, 2022)

### **1. Canva: Personalización Visual y Mensajes Claros**

- **Personalización Completa:** Utilizar Canva para personalizar presentaciones y materiales visuales. Asegúrate de elegir colores, fuentes y diseño que se alineen con el mensaje que deseas transmitir.

- **Adaptación al Público:** Considerar la audiencia a la que te diriges en Universitec. Ajusta el estilo y contenido visual para una mejor recepción.

## 2. Powtoon: Contenido Atractivo y Comprensible

- **Síntesis Visual:** Utilizar Powtoon para transformar información compleja en contenido visualmente atractivo y fácilmente comprensible.
- **Facilita la Comunicación:** Crear presentaciones dinámicas que faciliten la comunicación con docentes y personal administrativo, replicando luego estas interacciones con los estudiantes.

## 3. Miro: Colaboración Visual en Tiempo Real

- **Colaboración Remota y Presencial:** Aprovechar Miro para la colaboración en equipo, ya sea de forma remota o presencial. Utilizar la plataforma para proyectos, procesos y actividades creativas, replicándolas con los estudiantes.

## 4. Prezi: Narración y Colaboración Visual

- **Narración Impactante:** Mejorar la comunicación utilizando Prezi para crear presentaciones visuales atractivas. Facilita la narración, interacción y colaboración.
- **Enfoque Visual:** Utilizar Prezi como una herramienta de comunicación visualmente atractiva y dinámica.

## 5. Kahoot: Participación Activa y Retroalimentación Instantánea

- **Participación Interactiva:** Fomentar la participación activa en entornos educativos y corporativos mediante el uso de Kahoot.
- **Retroalimentación Efectiva:** Utilizar Kahoot para proporcionar retroalimentación instantánea y crear experiencias de aprendizaje interactivas y colaborativas.

## 6. Socrative: Evaluación en Tiempo Real

- **Evaluación Continua:** Emplear Socrative para la creación de cuestionarios y encuestas interactivas que permitan evaluar el conocimiento de los estudiantes en tiempo real.

- **Fomenta la Participación:** Facilitar la comunicación a través de la participación activa de docentes y administrativos, creando un ambiente de aprendizaje colaborativo e interactivo.

## 7. Padlet: Colaboración Asincrónica y Visual

- **Comunicación Asincrónica:** Utilizar Padlet para la colaboración en línea, permitiendo a los usuarios crear muros virtuales para compartir contenido multimedia.
- **Presentaciones Visuales:** Fomentar el intercambio de ideas y opiniones a través de presentaciones visuales atractivas.

## 8. Edmodo: Comunicación Directa y Organizada

- **Mensajes y Anuncios:** Utilizar Edmodo para facilitar la comunicación a través de mensajes y anuncios directos.
- **Organización de Contenido:** Involucrar a la comunidad educativa mostrando calificaciones y tareas de manera organizada.

## 9. iSpring Suite: Cursos de E-learning Envolventes

- **Cursos Atractivos:** Utilizar iSpring Suite para crear cursos de e-learning atractivos y de alta calidad.
- **Comunicación Efectiva:** Aprovechar las diversas funciones de iSpring Suite para facilitar la comunicación efectiva en entornos virtuales.

## 10. Live Worksheets: Comunicación Dinámica y Adaptada

- **Hojas de Trabajo Interactivas:** Utilizar Live Worksheets para crear y compartir hojas de trabajo interactivas en línea.
- **Adaptación a Necesidades:** Facilitar una comunicación dinámica y adaptada a las necesidades de los estudiantes.

## 11. Edpuzzle: Lecciones Interactivas en Video

- **Lecciones Personalizadas:** Emplear Edpuzzle para crear lecciones interactivas en video, promoviendo un aprendizaje más personalizado y accesible.

- **Conexión Efectiva:** Utilizar las herramientas interactivas y la retroalimentación personalizada para facilitar la conexión efectiva entre educadores y estudiantes.

Al seguir estas buenas prácticas, se podrá aprovechar al máximo estas herramientas digitales para mejorar la comunicación en entornos educativos y profesionales. Adaptar cada herramienta a las necesidades específicas de la audiencia y utilizarlas de manera efectiva contribuirá a un ambiente de aprendizaje y colaboración más enriquecedor.

## BIBLIOGRAFÍA

- Arce Baltazar, G. J., & Malvas Rojas, Y. M. (2014). El clima organizacional y las relaciones de enseñanza-aprendizaje en contextos educativos. En C. Coll, J. Palacios y A. Marchesi (Eds.), *Desarrollo psicológico y educación 2. Psicología de la educación escolar* (pp. 259-284). Alianza Editorial.
- Baena, P. (1985). *La comunicación educativa como respuesta*.
- Biggs J. & Tang C. (2011). *Teaching for quality learning at university*. McGraw-Hill Education.
- Bisquerra R. (2004). *Educación emocional y bienestar*. Praxis.
- Cohen J., McCabe L., Michelli N. & Pickeral T. (2009). *School climate: Research*,
- Coll C., Martín E., Mauri T. & Rochera M.J. (2007). *Análisis de los procesos*
- García, G. (2007). Clima Organizacional: Hacia un nuevo modelo. *Porik An*, 9(12),
- GARECA, M., & VILLARPANDO, H. (2017). Impacto de las áreas verdes en el proceso de enseñanza aprendizaje. *Revista Ciencia, Tecnología e Innovación*, 14(15), 877-892.
- Interpersonales en la IE Manuel González Prada de Huari-2013.
- Hernández Sampieri R., Fernández Collado C. & Baptista Lucio P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Education.
- Johnson D.W. & Johnson R.T. (2009). An educational psychology success story: Social interdependence theory and cooperative learning. *Educational Researcher* 38(5), 365-379.
- Mendoza, K. H., & Ballesteros, R. R. (2014). El clima escolar como elemento fundamental de la convivencia en la escuela. *Escenarios*, 12(2), 7-18.
- Murillo, J. y Otros. (2007). *Investigación iberoamericana sobre eficacia escolar*. Bogotá: Convenio Andrés Bello.
- TORO, Fernando; SANÍN, Alejandro. (2013) *Gestión del clima organizacional. Intervención basada en evidencias*. Medellín: *Centro de Investigación en Comportamiento Organizacional*. P.11

Woolfolk A. (2010). Psicología educativa. Pearson Educación.

Zabalza M.A. (2003). Competencias docentes del profesorado universitario. Narcea Ediciones.

Policy, practice and teacher education. Teachers College Record 111(1), 180-213.

Rives, M. I. (2011). El aula como espacio de relaciones humanas. *Mediterráneo. Revista de la Consejería de Educación en Italia, Grecia y Albania*, (3), 80-85

Bonilla-Castro, E., & Sehk, PR (2005). *Más allá del dilema de los métodos: la investigación en ciencias sociales*. Editorial Norma.P.87

Quispe Gloria, L., Nilda, P. O., & Marcelo, P. I. C. (2013). Clima escolar áulico: un estudio desde las tutorías.

Torrecilla, F. J. M., & Bernal, E. C. (2007). *Investigación iberoamericana sobre eficacia escolar*. Convenio Andrés Bello. P. 229

Mena, I., & Valdés, A. M. (2019). Clima social escolar.

Cristina, C. B. (2010). [www.redalyc.org](http://www.redalyc.org). Obtenido de Revista educación: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44013961007>

Jesús Emilio, A. P., Valderrama Zapata, C. A., Rojas Zuñiga, L. M., Ruiz de la Cruz, J. R., & Cabrera de Ruiz, K. F. (2022). Herramientas digitales más eficaces en el proceso enseñanza-aprendizaje. *Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 670-671.

Olmeda, G. J. (2013). El código deontológico de la profesión docente: evolución y posibilidades. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.

### **Web-grafía**

Cajal, A. (2019). Investigación de campo. Liferder. Recuperado de <https://www.liferder.com/investigacion-de-campo/>

Deobold, B. (2006). La investigación descriptiva. Noemagico. Recuperado de <https://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigaci-n-descriptiva.php>

Matos, A (2019). Investigación bibliográfica. Liferder. Recuperado de <https://www.liferder.com/investigacion-bibliografica/>

*Universitec - Instituto Superior Tecnológico.* (s/f). Edu.ec. Recuperado el 30 de julio de 2023, de <https://www.universitec.edu.ec/institucion.html>

## Anexo 1: Respuesta a petición



**un** INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
**UNIVERSITEC**

D.M. Quito, 17 de agosto 2023  
OFIC-ISTU-054-2023

Ingeniera  
Daniela Durán  
**DOCENTE**  
**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO UNIVERSITEC**  
Presente. -

De mis consideraciones:

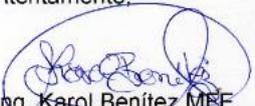
Por medio del presente, me dirijo a usted con los mejores augurios de éxito en la gestión que realiza y luego de haber recibido su petición, la misma que ha sido aceptada, quiero extender mi felicitación por la iniciativa de continuar en su preparación profesional.

Como representante del INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO UNIVERSITEC, cuento con el apoyo para la ejecución de su trabajo de titulación, mismo que será aplicado en el sistema de gestión por procesos que actualmente se maneja en la institución.

Quedo pendiente del horario de aplicación del mismo.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,



Ing. Karol Benítez MPE  
**RECTORA UNIVERSITEC**



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
**un**  
RECTORADO  
UNIVERSITEC

Quito: Av. de la Prensa N42-147.  
Parada del Metrobús-Q la "Y".

info@universitec.edu.ec

332 0037 - 332 0038  
099 762 5064 - 098 981 3434

www.universitec.edu.ec

## Anexo2: Video para socialización



**¿Qué es el Clima escolar?**

*El clima escolar se refiere a la calidad del ambiente en una escuela, tal como es experimentado por estudiantes, docentes y directivos. Está determinado por la percepción que tienen de su entorno escolar y tiene un impacto significativo en sus comportamientos y actitudes.*

*Mejorar el clima escolar implica crear un ambiente seguro, inclusivo y acogedor donde todos los miembros de la comunidad educativa se sientan valorados y respetados. Esto promoverá un mejor rendimiento académico, relaciones positivas y bienestar emocional.*

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO UNIVERSITEC

0:12/2:59 | CREATED USING POWTOON

## Anexo 3: Presentación para socialización



# HERRAMIENTAS DIGITALES

Para mejorar la experiencia en el instituto "UNIVERSITEC"



**Prezi**

Permite crear presentaciones que se mueven de manera fluida y pueden incluir zoom, giros y transiciones suaves.

Ofrece funciones de colaboración en tiempo real que permiten a varios usuarios trabajar juntos en una presentación de manera simultánea.



## Anexo 4: Entrevista – personal administrativo

PERSONAL ADMINISTRATIVO

Preguntas Respuestas 7 Configuración

**ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO**

**TÍTULO DEL ESTUDIO:**

**Propuesta de optimización del clima escolar como estrategia para mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje en los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico "UNIVERSITEC"**

**OBJETIVO:** La presente entrevista forma parte de un plan de recogida de datos en un trabajo de titulación que tiene como finalidad recabar información de la percepción que yace en el personal administrativo del Instituto Superior Tecnológico "UNIVERSITEC" sobre el impacto del clima escolar sobre el proceso de enseñanza aprendizaje.

## Anexo 5: Recopilación de datos

Autoguardado ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO (respuestas) Guardado en Este PC DARWIN GIOVANNY QUINCHIGUANGO ALAJÓ

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Automatizar Ayuda

	A	B	C	D	E	F
1	Marca temporal	1. ¿Cómo describiría	2. ¿Cómo influyen sus	3. ¿Qué medidas cree	4. ¿Cuál es su opinión	5. ¿Cómo percibe la
2	8/18/2023 11:04:14	Excelente, puesto que	Positivamente. Puestc	No hace falta mucho. I	La total comunicacior	Muy cordial. Es una fa
3	8/18/2023 11:08:41	muy bueno entre el pe	la motivación es de un	se pueden dar recom	pésima, ya que no hay	es buena, aunque ya e
4	8/18/2023 11:30:50	La mayor parte del tie	Influyen de manera dir	A través de la resoluc	Considero que si exist	Desde mi percepción l
5	8/18/2023 11:31:40	TRANQUILO	BIEN	LA COMUNICACION	QUE TODO ESTA MU	BIEN CON MUCHO FMU
6	8/18/2023 11:46:40	Es un ambiente de bas	Siempre ofrezco un bu	Una excelente comuni	Se debería mantener	(Esta relacion tiene va
7	8/18/2023 11:54:34	de 1 al 5 lo tomaría 3	la comunicación concr	1. La comunicación de	personalmente lo tom	de 1 al 5 lo tomaría 4
8	8/18/2023 11:58:03	El ambiente laboral es	Mis acciones hacia el	Hablar cara a cara car	No existe un equilibrio	Existe una reacción d
9						
10						
11						
12						

Respuestas de formulario 1

160%

## Anexo 6: Entrevista – estudiantes

A ESTUDIANTES



Preguntas Respuestas **28** Configuración



### ENTREVISTA DIRIGIDA A ESTUDIANTES

**TÍTULO DEL ESTUDIO:**

**Propuesta de optimización del clima escolar como estrategia para mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje en los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico "UNIVERSITEC"**

**OBJETIVO:** La presente entrevista forma parte de un plan de recogida de datos en un trabajo de titulación que tiene como finalidad recabar información de la percepción que yace en los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico "UNIVERSITEC" sobre el impacto del clima escolar sobre el proceso de enseñanza aprendizaje.

**INSTRUCCIONES:** Luego de revisar con detenimiento el instrumento formulario de entrevista. Responda de acuerdo con su criterio según corresponda el caso. Su aporte es muy valioso en el contexto de la investigación



## Anexo 7: Recopilación de datos

Marca temporal	SEXO	EDAD	1. Cuéntenos sobre su	2. ¿Siente que sus co	3. ¿Qué sugerencias t	4. ¿Cómo describiría l	4. ¿Cómo describiría l	5. ¿Qué acciones cre	6. ¿Ha experimentado	6. ¿Ha experimentado
8/18/2023 11:25:22	Femenino	19	con los docentes alex	si	mas dinamicas	con los docentes ale	no todos los docentes mas	dinámicas	algunas clases me de	solo que haiga mas
8/18/2023 11:29:27	Femenino	19	las clases son muy i	si, porque siempre nos	la comunicacion, la en	si, nos sentimos conf	si, nos senios confo	con participaciones en	si, la falla de la plataf	si, falla de la plataform
8/23/2023 11:04:20	Femenino	20	Me resulta más intere	Creo que los compañe	1. Que el profesor sea	existen ciertos profes	existen ciertos profes	Fomentar salidas de c	Si, varias veces con ci	Si, varias veces con ci
8/25/2023 9:44:15	Femenino	50	La experiencia fue agr	Definitivamente no,	me No tiene que existir	pr. Uno que otro, algunos	no que otro, algunos h	Pienso que la relación	Si, muchas veces he t	Si, muchas veces he t
8/25/2023 9:45:27	Femenino	30	Sinceramente mi expe	Para nada pienso que	Tendrían que hacer lo	Algunos profesores si	Algunos profesores si	Bueno en relación entr	Si, me he sentido de Si,	me he sentido de l
8/25/2023 9:54:34	Femenino	21	Los profesores son ag	No, los jóvenes de ah	mostrar a los estudian	si y no, pocos maestr	si y no, pocos maestr	Dar mayores respone	si, durante mi carrera	si, la razón de esto ha
8/25/2023 9:56:12	Femenino	22	Ha demostrado que la	Siento que los estudia	Organizar a los estudi	La relación entre doc	La relación entre doce	La relación entre doce	La desmotivación es h	La desmotivación es h
8/25/2023 10:04:44	Femenino	20	La institución educativ	Si existe apoyo mutuo	Sugiero que sean mas	La relación entre pers	La relación entre pers	La única acción que d	Si, ha existido un mon	Si, ha existido un mon
8/25/2023 10:36:36	Femenino	20	No, las clases son so	No existe compañeris	No mandar muchos tr	NO	NO	Muchos momentos	Muchos momentos	Muchos momentos
8/25/2023 10:38:34	Femenino	19	No me agradan much	No existe un buen am	No mandar trabajos er	En algunos casos no	En algunos casos no	Creo que debería habe	Si ha habido muchos	Si ha habido muchos
8/25/2023 11:20:24	Femenino	19	Poder realizar videos	y No, ya que cada uno	v Integracion de los est	Si están dispuestos a	Si están dispuestos a	Integracion de estudia	No me he sentido así	No me he sentido así
8/25/2023 11:33:54	Femenino	22	En cuanto a experienc	Para nada no existe u	No recomiendo nada	p Hay licenciados que	s Solo tengo un profes	Beberian ser mas seri	La razón es porque los	La razón es porque los
8/25/2023 11:48:10	Femenino	19	las clases son muy in	hay apoyo si entre tod	trabajar en grupo, eso	me siento muy bien y	me siento muy bien y	hacer trabajos en grup	si por que no hay cos	si por que no hay cos
8/28/2023 10:44:52	Femenino	22	Mi experiencia ha sido	Si, a mi perspectiva e	Mas trabajos en grupo	Si, en este sentido soi	Si, en este sentido soi	Un foro de conversaci	Si, como ya indique ar	Si, como ya indique ar
8/28/2023 10:59:47	Femenino	20	La experiencia no fue	No hay mucho compai	Tener mas dinámica	Muy buena ya que trat	Muy buena ya que trat	Tener mas dinámica e	Si, Por desmotivación	Si, Por desmotivación
8/18/2023 11:23:38	Masculino	19	tres docentes en part	Por supuesto	limpieza adecuada en	No en toda ocasión,	e Con respecto a los de	en la mayoría de los c	hasta hoy no,	no por el momento,
8/18/2023 11:31:34	Masculino	19	La metodología de los	Si es bueno ya que lo	Hacer más trabajos cc	Es una relación buena	Es una relación buena	Charlas	No en ningún moment	No en ningún moment
8/25/2023 9:54:44	Masculino	18	bueno en si la educaci	os apoyamos mutuar	sugerencia que nos inte	la relacion con los prof	la relacion con los prof	podríamos establecer	la razón por la que ha	la razón por la que ha
8/25/2023 10:15:36	Masculino	22	La experiencia mas ag	En la mayoría de tiem	La sugerencia que ten	Yo describiría la relac	Yo describiría la relac	La mas urgente acción	Si, en cada fin de mo	Si, en cada fin de mo

Respuestas de formulario 1

Listo

Accesibilidad: todo correcto

100%

## Anexo 8: Entrevista – docentes

AL PERSONAL DOCENTE

Preguntas Respuestas 11 Configuración

**ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL DOCENTE**

**TÍTULO DEL ESTUDIO:**

**Propuesta de optimización del clima escolar como estrategia para mejorar el proceso de enseñanza aprendizaje en los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico "UNIVERSITEC"**

**OBJETIVO:** La presente entrevista forma parte de un plan de recogida de datos en un trabajo de titulación que tiene como finalidad recabar información de la percepción que yace en el personal docente del Instituto Superior Tecnológico "UNIVERSITEC" sobre el impacto del clima escolar sobre el proceso de enseñanza aprendizaje.

**INSTRUCCIONES:** Luego de revisar con detenimiento el instrumento formulario de entrevista. Responda de

## Anexo 9: Recopilación de datos

Autoguardado ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL DOCENTE (respuestas(1)) DARWIN GIOVANNY QUINCHIGUANGO ALAJÓ

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Automatizar Ayuda

	A	B	D	E	F
1	Marca temporal	EDAD	1. En relación al trabajo	2. En términos de trabajo	3. Respecto a la supervisión
2	8/24/2023 19:42:49		43 Otorgando actividades	Talleres prácticos o in	Por medio del seguim
3	8/24/2023 12:59:18		44 Realizando actividades	Conversatorios, activic	Manejar plataformas y
4	8/18/2023 12:11:55		47 Fortaleciendo nuestra	Involucrarnos todos er	Tener al día los registr
5	8/23/2023 12:27:26		50 Mayor énfasis en traba	Falta mayor integració	Que exista una planific
6	8/18/2023 12:21:06		62 Al presentar a tiempo	ayuda entre compañer	definir metas específic
7	8/28/2023 14:19:47		26 Cumpliendo las funcio	Interactuando con los	Si la supervisión es de
8	8/18/2023 11:56:44		27 LLEGAR PUNTUALM	REALIZANDO TALLE	QUE SEA CON ANTE QUE SE PUEDA REALIZAR UNA DIRE
9	8/25/2023 9:11:00		37 Fomentar es espíritu c	Charlas motivacionale	La supervisión es posi
10	8/26/2023 15:14:15		48 Entrevistar al docente	Actividades educativa	Reuniones periódicas
11	8/23/2023 12:31:48		49 Trabajo en equipo	Integración	Que exista una adecua
12	8/26/2023 11:51:20		55 La responsabilidad y c	Actividades sociales, c	La supervisión efectiv
13					
14					

Respuestas de formulario 1

145%

## Anexo 10: infografía

Abre sus Documentos de C...

### ACTITUDINAL

**Cultura institucional**  
Destaca la importancia de crear un entorno donde las actitudes positivas sean valoradas y alentadas.



**Impacto académico**  
Una actitud positiva hacia el aprendizaje, la participación activa en clase y la colaboración con compañeros pueden mejorar el rendimiento académico.



**Comunicación abierta**  
Promueve la comunicación abierta y honesta entre docentes y estudiantes sobre sus actitudes y percepciones en el aula.



**Respeto y empatía**  
Estos valores son fundamentales para mantener un ambiente de aprendizaje armonioso.



**Apoyo a la diversidad**  
Reflexionar sobre sus actitudes hacia la diversidad en el campus. La inclusión y el respeto hacia las diferencias culturales y personales son esenciales.



**Compromiso con el aprendizaje continuo**  
Promueve la idea de que la reflexión de actitudes es parte del proceso de aprendizaje continuo. Tanto estudiantes como docentes pueden desarrollar actitudes más positivas a medida que adquieren nuevos conocimientos y experiencias.



### ESTRATEGIAS PARA MANEJAR SITUACIONES CONFLICTIVAS

**1 Comprender las emociones**  
A menudo, los conflictos están impulsados por emociones como la frustración, la ira o el miedo. Es importante controlarlas.



**2 Mantener la calma**  
Evita reacciones impulsivas o agresivas que puedan exacerbar el conflicto.



**3 Comunicación asertiva**  
Aprende a comunicarte de manera asertiva, expresando tus pensamientos y sentimientos de manera clara y respetuosa. Evita la comunicación agresiva o pasiva.



**4 Intereses comunes**  
Busca intereses comunes o metas compartidas que puedan servir como puntos de acuerdo en medio del conflicto.



**5 Generar soluciones**  
En lugar de centrarse en el problema, trabaja en la búsqueda de soluciones. Invita a ambas partes a proponer posibles soluciones y evalúalas juntos.



**6 El uso del "YO"**  
Proporciona técnicas de comunicación efectiva, como el uso de "yo" en lugar de "tú", para evitar culpar a la otra persona.



page 2 de 4 Q +