



Facultad de Ciencias de la Educación
Instituto de Investigación y Desarrollo
Educativo
Programa de Magíster en Educación Basada en Competencias

**ORIENTACIONES METODOLÓGICAS BASADAS EN EL MODELO
POR COMPETENCIAS, PARA FOMENTAR EL TRABAJO EN
EQUIPO Y COLABORATIVO Y EL RESPETO ENTRE PARES EN EL
AULA**

**Caso carreras del Instituto Profesional
Santo Tomás**

Trabajo de Graduación para la obtención del Grado Académico de
Magíster en Educación Basada en Competencias

Estudiante:
Karina Espinoza Henríquez
Profesor Patrocinante:
Rodrigo Pincheira

CONSTANCIA

La Dirección del Sistema de Bibliotecas a través de su unidad de procesos técnicos certifica que el autor del siguiente trabajo de titulación ha firmado su autorización para la reproducción en forma total o parcial e ilimitada del mismo.



Talca, 2022

Agradecimientos

A Dios por todo

A mi madre por estar siempre en todo

A mi padre por enseñarme a ser positiva siempre

A mi hermano por su disposición a ayudarme siempre

A mi pareja por incentivarme a seguir estudiando

A mis hijos por ser mi eterno motor

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Agradecimientos	1
ÍNDICE DE CONTENIDOS	2
INDICE DE TABLAS	5
INDICE DE FIGURAS	6
RESUMEN	7
INTRODUCCIÓN	8
Capítulo I: PROBLEMATIZACIÓN Y OBJETIVOS	9
1.1 Exposición General del Trabajo	9
1.2 Contextualización y Delimitación del Trabajo	11
1.3 Preguntas y/o Hipótesis que guían el estudio	11
1.3.1 Preguntas	11
1.4 Objetivos de Estudio	12
1.4.1 Objetivo General	12
1.4.2 Objetivos Específicos	12
Capítulo II: REVISIÓN DE LA LITERATURA	13
2. Conceptos claves	13
2.1. Ambiente de Aula o Aprendizaje	13
2.1.1. Concepto	13
2.1.2 Atributos del Ambiente de Aula	15
2.1.3 Relación de Ambiente de Aula y Buen Trato, <i>bullying</i> y competencias	16
2.2 Buen Trato	17
2.2.1 Concepto	17
2.2.2 Dimensiones del Buen Trato	19
2.3. Competencias	20
2.3.1 Concepto	20
2.3.2 Competencias genéricas o de empleabilidad	21
2.4. Trabajo en Equipo y colaborativo	23
2.4.1. Concepto	23
2.4.2. Dimensiones	24
2.4.3. Definición, elementos y nivel de dominio desde la mirada Institucional ..	26
2.5. Empatía y Orientación de servicio	27
2.5.1 Concepto	27

2.5.2 Dimensiones.....	28
2.4.3 Definición, elementos y nivel de logro desde la mirada Institucional	30
Capítulo III: Marco Metodológico	31
3.1 Marco Contextual	31
3.2 Relación problema, objetivos y la opción metodológica.	32
3.3 Definición del Tipo y Diseño de Investigación.....	33
3.4 Población y muestra	33
3.4.1 Alumnos carrera Técnico en Trabajo Social	34
3.4.2 Alumnos carrera Comunicador Audiovisual Digital.....	34
3.2.3 Docentes	35
3.5 Operacionalización de variables	35
3.6 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	36
3.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos	37
3.8 Fases de Validación y confiabilidad	40
3.8.1 Validez.....	40
3.8.2 Confiabilidad.....	40
3.9 Condición ética que asegura confiabilidad de los datos	41
Capitulo IV Análisis y Resultados.....	43
4.1 Análisis de los resultados obtenidos para cada objetivo específico	43
4.2 Análisis de Resultados	45
4.3 Orientaciones Metodológicas	47
4.4 Principios o Generalidades de los Resultados	56
4.5 Comparación de los resultados con la Literatura.....	60
4.6 Implicancias Teóricas o prácticas de los resultados	60
4.7 Muestra de los datos más significativos	61
4.7.1 Dimensión Ambiente de Aula.....	61
4.7.2 Dimensión Trabajo en equipo	62
4.7.3 Dimensión Empatía	63
Capítulo V Conclusiones y Recomendaciones	65
5.1 Exposición de los resultados vinculados a los objetivos propuestos.....	65
5.2. Responde a las preguntas de investigación	67
5.3. Declaración de las limitaciones del estudio.....	69
5.4. Aportación del estudio al campo o disciplina.....	70

Bibliografía	71
Fuentes Cibergráficas	77
ANEXOS.....	79
Anexo:1 Perfil de egreso Carrera Trabajo Social.....	79
Anexo:2 Perfil de Egreso Carrera Comunicación Audiovisual	79
Anexo 3: Hoja de Respuestas de validación.....	80
Anexo 4: Estadísticas de total del elemento de la encuesta.....	81
Anexo 5: Encuesta	82
Anexo 6: Resultados de encuesta de percepción de Alumnos	87
Anexo 7. Resultados encuesta de percepción ambiente de docentes.....	88
Anexo 8. Resultados de encuesta en porcentajes.....	90
Anexo 9: Resultados de encuesta en gráficos	92

INDICE DE TABLAS

Tabla N°1. Atributos del ambiente de Aula	15
Tabla N°2. Dimensiones del Buen Trato.....	19
Tabla N°3. Dimensiones competencias Trabajo en Equipo	24
Tabla N°4. Competencia Trabajo en Equipo.....	26
Tabla N°5. Dimensiones competencia empatía.....	28
Tabla N°6. Competencia Empatía.....	30
Tabla N°7: Bosquejo Tabla de datos encuesta a estudiantes.....	38
Tabla N°8: Códigos según sexo.....	38
Tabla N°9: Códigos según carrera.....	38
Tabla N°10. Bosquejo Tabla de datos encuesta a docentes.....	39
Tabla N°11. Códigos según profesión.....	39
Tabla N°12. Códigos encuesta.....	39
Tabla N°13. Resultados Alfa de Cronbach	41
Tabla N°14. Interpretación de confiabilidad Alfa de Cronbach.....	41
Tabla N°15. Resumen de respuestas encuesta a los 3 grupos.....	45
Tabla N°16. Aprendizajes y saberes en modulo sugerido para propuesta de recurso.....	49
Tabla N°17. Características del Aprendizaje Servicio	50
Tabla N°18. Efectos del Aprendizaje Servicio en las competencias Trabajo en equipo y empatía.....	51
Tabla N°19. Esbozo del Recurso Aprendizaje Servicio	52
Tabla N°20. Escalonamiento competencia Trabajo en equipo	55
Tabla N°21. Escalonamiento competencia empatía.....	56
Tabla N°22. Estadísticas de la Moda. Fuente: Programa estadístico SPSS...	59
Tabla N°23. Porcentajes encuesta dimensión Ambiente de Aula.....	61
Tabla N°24. Porcentajes encuesta dimensión trabajo en equipo	62
Tabla N°25. Porcentajes encuesta dimensión empatía	63

INDICE DE FIGURAS

Figura N°1. Trabajo en equipo y sus múltiples dimensiones	24
Figura N°2. La Empatía y sus dimensiones u conceptos asociados.	28
Figura N°3. Operacionalización de variables	36

RESUMEN

El ambiente de aula es esencial en el proceso de enseñanza y en el interfieren una serie de factores que influyen en todos sus actores. El problema detectado es sobre el maltrato entre pares en un curso de educación superior, y además las implicancias en su futura vida laboral, lo que incentivo establecer la relación entre ambiente de aula, buen trato y las competencias genéricas.

El objetivo de este trabajo es entregar orientaciones metodológicas del modelo por competencias, para fomentar el trabajo en equipo y colaborativo y el respeto entre pares, con el fin de propiciar un ambiente de aula basado en el buen trato, a las carreras del Instituto Profesional Santo Tomás.

Para ello, se realizó revisión bibliográfica y el diseño de una encuesta de percepción del ambiente de aula, cumpliendo con los protocolos necesarios y que fue aplicada vía online a alumnos de comunicación audiovisual, servicio social y sus docentes.

A raíz de la encuesta se puede establecer que existe una percepción favorable del ambiente de aula en los encuestados. Sin embargo, existen temas que indican preocupación en el aula: el nivel de compañerismo, el rol del docente en el ambiente de aula y la confianza entre pares.

INTRODUCCIÓN

La preocupación por propiciar un ambiente de aula adecuado para el aprendizaje es fundamental, y en este sentido cobran gran importancia las competencias genéricas, que para este trabajo se han centrado en: trabajo en equipo y empatía.

El interés por esta temática radica, por un lado, en que estas competencias deben ser adquiridas o reforzadas en el aula, con la finalidad de que los estudiantes puedan trabajar con sus pares de buena forma basados en el respeto y, por otro lado, que se trata de competencias muy valoradas en la vida laboral, consideradas de empleabilidad, donde el mercado laboral necesita un profesional capaz de trabajar con colegas, respetando opiniones y dispuestos a escuchar al otro. Es esencial formar a profesionales acordes a lo que requiere la sociedad, que sean un aporte desde sus disciplinas desde el modelo por competencias.

Al respecto se elaboraron preguntas que guían esta investigación y que apuntan a los temas de ambiente de aula, buen trato, y las competencias genéricas ya especificadas. Asimismo, la elaboración de objetivos que en primer lugar apunta a contrastar información del ambiente de aula de distintas carreras a través de la aplicación de encuestas. En segundo lugar, relacionar el ambiente de aula basado en el buen trato y sus posibles repercusiones y en último lugar, justificar la importancia del buen trato entre pares, tanto en la formación académica, como en la futura vida laboral.

Se trabajó con una metodología mixta, es decir mezcla de fuentes de información. Para lograr los objetivos se elaboró un instrumento de investigación que en este caso fue una encuesta, además de la información revisada en la literatura.

En el primer capítulo se presenta la exposición general del proyecto, y la contextualización en la institución. En el segundo capítulo nos encontramos con la revisión de la literatura orientada a los conceptos claves, ya mencionados. En el tercer capítulo, una vez definida la metodología, se explica la población de interés: alumnos carrera técnica trabajo social, alumnos de la carrera comunicación audiovisual y docentes, características y los criterios para su elección.

En el cuarto capítulo se realizaron análisis en base a los resultados obtenidos, desde las dimensiones definidas para este trabajo. Estableciendo generalidades y características de cada grupo. Además, se dan orientaciones metodológicas, centradas en el aprendizaje servicio, con la finalidad de trabajar las competencias través de un recurso que involucra la movilización de varios saberes.

En el quinto capítulo, las conclusiones y recomendaciones ahondando y estableciendo si efectivamente se responde a las preguntas de investigación, y a los objetivos planteados, las limitaciones del estudio.

Capítulo I: PROBLEMATIZACIÓN Y OBJETIVOS

1.1 Exposición General del Trabajo

Para presentar la problematización a la cual responde este trabajo de grado es esencial, definir el *bullying* o acoso escolar, ya que se busca identificar si este fenómeno se ve influido por las competencias genéricas, trabajo en equipo y colaborativo y la empatía y cómo se ve reflejado en el ambiente de aula, en el aprendizaje. Es por ello, que se define en un primer momento el *bullying*: “como un comportamiento que implica la práctica de acciones de maltrato físico o psicológico entre estudiantes, mediante golpes, burlas, rumores, hostigamientos, segregación y menosprecio”. (Millán, Barrera, y Ospina, 2015, p.103)

El *bullying* es considerado un fenómeno eminentemente escolar, sin embargo, este no es exclusivo ya que existe también en la educación superior, y que podría influir en el ambiente de aprendizaje o de aula, entendiendo este último como: un escenario donde existen y se desarrollan condiciones favorables de aprendizaje. Un espacio y un tiempo en movimiento, donde los participantes desarrollan capacidades, competencias, habilidades y valores (Duarte, 2003). De acuerdo con esta definición es en el ambiente de aprendizaje donde se desarrollan capacidades, habilidades valores y competencias.

Este trabajo se centrará en carreras del Instituto Profesional Santo Tomás, institución que se adscribe al modelo educativo basado en competencias. Nos encontramos con la misión que expresa lo siguiente y nos da un indicio sobre la importancia de las competencias

“Contribuir al desarrollo del país, mediante la formación de profesionales y técnicos de nivel superior con competencias de especialidad y personales, inspiradas en valores cristianos, que les permitan desempeñarse y desarrollarse integralmente en el mundo laboral y en su entorno, y mediante vinculación con el medio e innovación, en ámbitos pertinentes a las regiones en que se localiza” (Modelo educativo, Santo Tomás, 2017)

El Proyecto Educativo del Instituto Profesional Santo Tomás está articulado transversalmente por siete ejes, los cuales responden a la Estrategia de Desarrollo Institucional, uno de los ejes se centra en el desarrollo de competencias de formación general y de empleabilidad.

El modelo de competencias de empleabilidad institucional entiende por competencias al conjunto de competencias (básicas, interpersonales y de empleabilidad) de carácter transversal, fundamental y transferible, que permiten desarrollar habilidades personales básicas, comunicacionales y de nivelación (Modelo Educativo, Santo Tomás, 2017)

La institución además cuenta con un código de ética que considera la relación con los alumnos y el respeto a la persona, sin embargo, no ahonda en la relación entre pares, dejando un vacío normativo en cuanto a la relación que podría darse entre compañeros.

Además, cuenta con un Manual de Buen Trato y protocolo de acoso y discriminación arbitraria, en el cual el Instituto Profesional Santo Tomás reconoce el principio de corresponsabilidad, entendiendo que, para la construcción de una cultura inclusiva y de buen trato, se requiere de la participación, compromiso y responsabilidad de cada instancia y por cada actor, en todo momento y lugar. (Instituto Profesional Santo Tomás, 2018, p.5)

La elección de la institución es en atención a algunos problemas de ambiente de aula que ha presentado una carrera considerada grupo central de este trabajo, está fundamentada en las dificultades sociales entre pares. Esta problemática toma mayor relevancia al pensar en el futuro desempeño profesional. Por ello, se transforma en un problema relevante que dificulta la interacción y el ambiente de aprendizaje

La institución reconoce como modelo educativo el modelo basado en competencias, y como competencias genéricas encontramos el trabajo en equipo y colaborativo y empatía y orientación de servicio, ambas competencias ligadas al ambiente de aula y el buen trato. (Santo Tomás, 2017)

Se busca establecer si existe relación entre el ambiente de aula y las competencias genéricas, mencionadas anteriormente y la percepción de ellas respecto al futuro quehacer profesional, para ello se diseñará y aplicará una encuesta a tres grupos de estudio: docentes de la carrera, alumnos de técnico en trabajo social y alumnos de técnico en comunicación audiovisual, lo que permitirá realizar un contraste de información desde los resultados para el posterior análisis y establecer la incidencia real de las competencias genéricas trabajo en equipo y empatía en el clima de aula.

Tras lo anterior se busca dar solución al problema de convivencia entre pares en el aula, y, asimismo, generar aprendizaje de las competencias ya mencionadas que buscan formar a un profesional acorde a las necesidades del mercado laboral. Para ello, se darán orientaciones metodológicas basadas en el modelo por competencias, para fomentar el trabajo en equipo y empatía entre pares, con la finalidad de contribuir en la mejora constante del ambiente de aula, los aprendizajes y la formación profesional.

1.2 Contextualización y Delimitación del Trabajo

Se utilizará como metodología la investigación descriptiva y se usará como técnica de recolección de datos primarios la encuesta que se realizará a un grupo de estudio central, los alumnos que cursan el cuarto semestre modalidad vespertino de la carrera Técnico en Trabajo Social y dos grupos que permitirán contrastar la información, por un lado, los docentes de ambas carreras y, por otro lado, alumnos de la carrera Técnica de Comunicación Audiovisual que ha sido elegida porque comparte la necesidad de las competencias genéricas trabajo grupal y empatía.

Se abordará el ambiente de aula y las repercusiones que tienen sobre estas competencias genéricas: *trabajo grupal y colaborativo*, con las dimensiones: relaciones interpersonales, la confianza, la autoestima, los roles, pertenencia, los valores del equipo y la colaboración. En cuanto a la competencia *empatía y orientación de servicio*, las dimensiones abordadas serán: emociones, escucha activa, respeto y actitud. El trabajo de grado está formulado en un periodo de 5 meses, considerando que la aplicación del instrumento debe realizarse en el semestre actualmente en curso.

Tras los resultados obtenidos mediante observación participante, se realizará la descripción, clasificación de los ambientes sociales, identificación de las dimensiones o clasificación y, por último, la redacción de conclusiones (Corbetta, 2007, p.44). Además, se realizará una recolección de datos de fuentes secundarias con la revisión de publicaciones que traten sobre el ambiente del aula, los factores internos y externos, sus repercusiones en el aprendizaje, las competencias genéricas y su rol en el ambiente de aula.

En base a los resultados obtenidos, se elaborarán orientaciones metodológicas congruentes al modelo por competencias y a las necesidades detectadas para mejorar el ambiente de aula a través de las competencias genéricas: trabajo en equipo y colaborativo; y empatía y orientación de servicio.

Las orientaciones metodológicas permiten que la institución las adapte a su realidad, ya que en este caso se aborda una entidad de educación superior a nivel nacional, que, si bien tiene un plan formativo nacional, cada sede puede presentar diferencias por la realidad local.

1.3 Preguntas y/o Hipótesis que guían el estudio

1.3.1 Preguntas

¿Cuáles son los atributos del ambiente de aula y cómo inciden las competencias genéricas en su construcción?

¿Qué significado se le atribuye al buen trato y cuál es la visión que existe de este en el ejercicio profesional de carreras de Educación Superior?

¿Qué consecuencias tiene el mal trato entre pares en el ambiente de aula y qué factores inciden en él?

¿Qué características presentan las relaciones entre pares y las competencias genéricas?

¿Qué variables inciden en la construcción de las relaciones entre pares?

¿Cuál es la percepción que existe sobre competencias genéricas en su formación profesional?

¿La generación o implementación de propuestas de orientaciones metodológicas basadas en el modelo por competencias favorecen el ambiente de aula?

¿La generación o implementación de orientaciones metodológicas basadas en el modelo por competencias favorecen el ambiente de aula?

1.4 Objetivos de Estudio

1.4.1 Objetivo General

Proponer orientaciones metodológicas basadas en el modelo por competencias, para fomentar el trabajo en equipo y colaborativo y el respeto entre pares, con el fin de propiciar un ambiente de aula basado en el buen trato, en las carreras del Instituto Profesional Santo Tomás.

1.4.2 Objetivos Específicos

1. Contrastar información del ambiente de aula basado en el buen trato del plan formativo de las carreras de educación superior del Instituto Profesional Santo Tomás a través de la aplicación de encuestas y/o entrevistas a docentes y alumnos de la carrera, durante un semestre académico.
2. Relacionar el ambiente de aula basado en el buen trato entre pares y las posibles repercusiones de este en el aprendizaje, tras el uso de técnicas que consideren el trabajo colaborativo
3. Justificar la importancia del buen trato entre pares en el ambiente de aula en las carreras de Educación Superior, considerando el modelo basado en competencias al cual se adscribe la institución y el futuro laboral de estos alumnos como agentes de cambio y su participación en diversos procesos sociales.

Capítulo II: REVISIÓN DE LA LITERATURA

2. Conceptos claves

Es necesario definir en qué se enmarca este trabajo que busca establecer propuestas metodológicas para la carrera de Técnico en trabajo social, que están centradas en las competencias genéricas; trabajo en equipo o colaborativo y la competencia de empatía, a través de las cuales se establecerá la influencia o implicancias que tienen en el ambiente de aula, y cómo la adquisición de estas competencias pueden influir en su futuro laboral, considerando que se trata de una carrera eminentemente social y que implicará trabajar en equipos multidisciplinarios, para ello nos enfocaremos en los conceptos de: ambiente de aula o aprendizaje, buen trato, trabajo en equipo y colaborativo, empatía y orientación de servicio.

2.1. Ambiente de Aula o Aprendizaje

2.1.1. Concepto

En cuanto al ambiente de aula o aprendizaje veremos algunas definiciones que nos van a orientar en torno a este concepto. Para la RAE, Real Academia Española, el concepto de ambiente propiamente tal es: Conjunto de condiciones o circunstancias físicas, sociales, económicas, etc., de un lugar, una colectividad o una época. Un ambiente familiar muy agradable. (RAE, 2019). Así como la interacción entre los factores o elementos indicados, que integran el entorno donde se desarrolla la vida del ser humano y de la sociedad.

Este concepto engloba una serie de elementos, sin embargo, en este trabajo buscamos explicar lo que se entiende por ambiente de aula o aprendizaje, un área donde se desarrolla la vida del ser humano y que lo lleva a sociabilizar.

En primer lugar, un concepto que apela a la interacción e incluso los sentimientos, señala que en los ambientes educativos tomen en consideración las interacciones entre sujetos vistos como totalidades, esto es que vaya más allá de lo cognoscitivo y que se consideren los sentimientos y deseos en relación con el saber, que vaya más allá de las respuestas correctas y tome en cuenta los errores. (Duarte, 2003, p.8).

En segundo lugar, una definición que contempla el quehacer pedagógico. “El ambiente de aprendizaje es una concepción activa que involucra al ser humano y por tanto contiene acciones pedagógicas en las que quienes aprenden están en

condiciones de reflexionar sobre su propia acción y sobre las de otros, en relación con el ambiente”. (Flores, Castro, Galvis, Acuña, y Zea, 2017, p.22)

En tercer lugar, una visión más amplia al respecto, la cual asume el ambiente como un complejo sistema de interrelaciones, entre el espacio físico y sociocultural, en medio del cual está la especie humana, actuando como motor de ese dinamismo (Tobasura y Sepúlveda, 2006, p.4).

En cuarto lugar, nos encontramos con una visión social, que contempla que el ambiente provee al estudiante un entorno rico en colaboración, que le permite considerar múltiples perspectivas sobre un mismo tema o alternativas de solución a un mismo problema y le brinda al estudiante la oportunidad de reflexionar sobre su propio proceso de aprendizaje. (Flores et al. 2017, p.29)

En quinto lugar, observamos una definición que valora el rol del ambiente de aprendizaje, señalando que genera intencionalmente un conjunto de actividades y acciones dirigidas a garantizar la consecución de un objetivo de aprendizaje amplio que es pertinente para el desarrollo de competencias en uno o varios dominios de conocimiento de uno o más educandos pertenecientes a una cultura. (Otárola, 2010, p.73)

En sexto lugar, examinamos una definición que trata sobre la influencia entre individuos en el proceso de aprendizaje. De acuerdo con José Gimeno Sacristán y Ángel I. Pérez Gómez (1992), (citado en Correa, 2008, p7) la vida del aula es concebida como un conjunto de intercambios socioculturales, en donde hay una reciproca influencia en la relación alumno profesor, se enfatiza en el individuo y las relaciones de intercambio de significados que surgen en el proceso.

En último lugar, una definición que involucra los valores de las instituciones, que debieran reflejarse en el ambiente de aprendizaje. Los ambientes de aprendizaje no son sólo los espacios físicos, las herramientas usadas y la distribución de tiempos; sino también la postura filosófica respecto a la educación de los individuos vinculada a la concepción de institución. (Correa, 2008, p.6). Considerando que este informe busca brindar propuestas metodológicas a una institución y carrera específica, esta última definición cobra vital importancia, ya que, al ser una entidad fundada en valores cristianos inspirados en el pensamiento de Santo Tomás de Aquino, y que en su misión y visión declaran:

Misión

Contribuir al desarrollo del país, mediante la formación de profesionales y técnicos de nivel superior con competencias de especialidad y personales, inspiradas en valores cristianos, que les permitan desempeñarse y desarrollarse integralmente en el mundo laboral y en su entorno, y mediante vinculación con el medio e innovación, en ámbitos pertinentes a las regiones en que se localiza.

Visión

Ser un Instituto Profesional de prestigio, con presencia nacional que, basado en una gestión académica e institucional de excelencia, se compromete con la igualdad de oportunidades educativas y la transformación de sus estudiantes mediante una educación integral en los ámbitos

2.1.2 Atributos del Ambiente de Aula

Tabla N°1. Atributos del ambiente de Aula

José Gimeno Sacristán y Ángel I. Pérez Gómez (1992) citado en Correa (2008), p.7	Otárola, (2010), p 74	Flores, Castro, Galvis, Acuña, y Zea, 2017, p.6
<i>Es naturalista</i> , pues capta las redes significativas de la vida real del aula	En primer lugar, al agente educativo que lo propone y a los aprendices que participan en él. Un ambiente de aprendizaje siempre es generado y organizado por un agente educativo para uno o más educandos.	Un cuerpo teórico organizado y flexible, métodos heurísticos, habilidades metacognitivas, aspectos afectivos, actitudes, motivos y emociones, con especial importancia la metacognición.
<i>Va más allá de los procesos cognitivos</i> , muestra la relación entre el espacio social del aula y la conducta	En segundo lugar, todo ambiente de aprendizaje implica como elementos fundamentales: el objetivo central y las metas específicas de aprendizaje, las actividades planteadas por el agente educativo con sus estructuras y demandas cognitivas, y las operaciones, estrategias o desempeños que los aprendices usan para enfrentarse a estas actividades.	Aprendizaje autónomo: proceso constructivo, acumulativo, autorregulado, intencional; que se produce en un contexto particular, es interactivo y cooperativo.
Aporta una <i>perspectiva sistémica</i>	En tercer lugar, todo ambiente de aprendizaje comprende los <i>artefactos culturales</i> -el marco simbólico o contexto, los géneros discursivos y usos del lenguaje- utilizados por el agente educativo en las situaciones, con el fin de garantizar el logro de las metas formativas.	Modelo de aprendizaje como proceso activo, cooperativo, progresivo y autodirigido, que apunta a encontrar significados y construir conocimientos que surgen, en la medida de lo posible, de las experiencias de los estudiantes y situaciones reales.
El <i>aula como sistema social</i> tiene multidimensionalidad, simultaneidad, inmediatez, imprevisibilidad e historia.	En cuarto lugar, el ambiente de aprendizaje implica como elementos fundamentales las concepciones e intencionalidades de los agentes educativos y de los educandos.	

Fuente: Elaboración propia

En el tabla N°1 se presentan 3 formas de caracterizar el ambiente de aula, se muestra la relación entre el espacio social del aula y la conducta; aporta una perspectiva sistémica, y el aula como sistema social tiene multidimensionalidad

2.1.3 Relación de Ambiente de Aula y Buen Trato, *bullying* y competencias

El ambiente de aula que ya hemos descrito anteriormente es un concepto que contempla una serie de elementos. “Ambiente o clima de aula producto de indicadores materiales tales como los textos, inmobiliario, edificios o número de profesores por alumno. Se trata de algo más sutil e inmaterial. Se trata del clima emocional del aula” (Casassus, 2008, p90).

Ese rasgo inmaterial del concepto ambiente de aula es aquel en el cual encontramos el buen trato, entendiendo por buen trato a las relaciones recíprocas y complementarias, provocadas por la necesidad, la amenaza o el peligro y sostenidas por el apego, el afecto y la biología. (Dantagman, 2009, citado en Vega, 2017, p.5).

Naturalmente en el ambiente de aula se generan relaciones con otros, hay una interacción en este medio con otra persona. Al respecto, expresan Molina y Pérez (2006), cuando indican que un clima favorable ofrece más oportunidades para la convivencia armónica, y un clima desfavorable incide negativamente en la convivencia y el aprendizaje. (Molina y Pérez. 2006, citado en Peñalva, Goñi, Vega, y Azcarate, 2015.p.10)

La violencia entre pares afecta a todo el ambiente, por ende, a todos quienes forman parte de él. Se habla de *bullying* o maltrato en el aula. Olweus define el *bullying* diciendo que un alumno está siendo maltratado o victimizado cuando él o ella está expuesto repetidamente y a lo largo del tiempo a acciones negativas de otro o un grupo de estudiantes (Olweus,1999 citado en Del Rey y Ortega, 2007, p. 78).

La violencia en el aula entre pares ha llevado a una serie de investigaciones, no obstante, pareciera que el concepto *bullying* es exclusivo para la educación básica o media, desconociendo que en la educación superior se manifiesta en el aula.

En el ambiente de aula, también encontramos a las competencias. El desarrollo de competencias se entiende en el aula, como parte del ambiente que influye en el aprendizaje. Se habla de educación para el empleo. La sociedad sigue necesitando fuerza de trabajo, pero ahora cada vez más versátil, capaz de responder a las cambiantes necesidades de la economía y la sociedad, mediante destrezas básicas necesarias en una economía avanzada de la información. (Salinas, p.3)

Para ello definiremos que entendemos por competencias. Las competencias se caracterizan por su carácter integrador, combinatorio, siempre en desarrollo, contextualizado y evolutivo, en el sentido de integrar nuevos recursos y enfrentar nuevas situaciones (Tardif, 2006, p.26).

2.2 Buen Trato

2.2.1 Concepto

El buen trato es parte del ambiente de aula, y parte esencial, ya que se da el reconocimiento, donde el ser humano, solo se constituye como tal en la relación con el medio ambiente, vale decir con el otro, con el resto de los seres humanos en un medio intersubjetivo de carácter interaccional, es por ello, que el reconocimiento es el elemento esencial para que se constituya la subjetividad humana. (Tello, 2011)

Este buen trato con otro es parte importante del aula, por ello, existe variada nutrida información en la educación, gran parte enfocada a los primeros años, ya que es una forma de establecer vínculos entre docentes y niños.

Al respecto, Contreras y Vega (2016) señalan que, entre otras áreas de aplicación, el concepto aborda una serie de prácticas de cuidado respetuoso en diferentes espacios en los que se estructuran vínculos entre niños y adultos, como la educación. (Contreras y Vega.2016, p.142)

En nuestro país el buen trato está inserto en el modelo educativo, específicamente lo encontramos en el manual de convivencia escolar el buen trato, donde es considerado un factor clave (Arón, Milicic, Sánchez, y Subercaseaux, 2017, p.64)

Si bien la literatura respecto a este tema se enfoca esencialmente en el buen trato en el aula en la educación básica, es un tema que efectivamente interfiere en el ambiente de aula en educación superior.

Las normas de convivencia permiten o debieran establecer criterios de comportamiento con otro basado en el respeto. Para Tello, la existencia de normas de convivencia permite un buen ambiente de aula (Tello, 2011, p.48)

El buen trato basado en el respeto, idea que se reitera en esta definición de buen trato, que indica que se trata de apuntar al desafío de generar una cultura capaz de respetar a las personas más vulnerables en esta, iniciando una serie de transformaciones respecto de la forma de comprender y estructurar los espacios de encuentro entre niños y adultos. (Contreras y Vega, 2016, p.141)

En el mismo sentido Pérez (2016) señala que Mejorar la convivencia al promover relaciones basadas en el respeto y la aceptación de los demás, desde las escuelas a través de programas educativos que desarrollen en los estudiantes

comportamientos comprensivos, críticos y actitudes asertivas para adquirir una conciencia analítica que les permita comprender el mundo que los rodea y sus posibles cambios (Tuvilla, 2004 citado por Pérez et al., 2016, p.2)

El buen trato en la educación superior también gira en torno al respeto. Como premisa debemos partir en el caso de las relaciones profesor-alumno, de la necesidad (y respeto) de diferencias generacionales. Los estudiantes de nuestras aulas corresponden, en la mayoría de los casos, a adultos emergentes, con lo que ello comporta a nivel cognitivo, afectivo y social. (Sanz,2016, p.113).

Estos adultos emergentes debieran relacionarse con otros basados en el buen trato, y el respeto por el otro. Se trata de una forma de expresión del respeto y amor que merecemos y que podemos manifestar en nuestro entorno, un deseo de vivir en paz, armonía, equilibrio, de desarrollarnos en salud, bienestar y goce. (Sanz, 2016, p. 114).

2.2.2 Dimensiones del Buen Trato

Tabla N°2. Dimensiones del Buen Trato

(Sanz 2016)	Vega, J. (2017), pp. 27-31
Dimensión Personal	Reconocimiento
que incluye aspectos como autoconocimiento, afecto propio, autocuidado, conciencia del espacio personal, autoconciencia emocional, asertividad, autorresponsabilidad y contar con proyectos personales	La capacidad de "darse cuenta" de que, tanto como uno, el otro existe y tiene características, intereses, necesidades, y formas de expresión tan importantes como las nuestras.
Dimensión Social	Empatía
incluye la equidad, el respeto a los derechos humanos y a las diferencias, la cooperación, la empatía, la solidaridad y la resolución pacífica de los conflictos.	La capacidad de la persona para dar respuesta a los demás teniendo en cuenta tanto los aspectos cognitivos como afectivos, y destacando la importancia de la capacidad de la persona para discriminar entre el propio yo y el de los demás.
Dimensión Relacional	Escucha Activa
Implica el saber dar y recibir, escucha y cuidado mutuo, disponibilidad, expresión y manejo emocional, así como el manejo de duelo;	Estar en un estado de atención plena, requiere escuchar al otro de manera exclusiva por un periodo de tiempo determinado, teniendo interés por todo lo que se escucha y sin juzgar.
Sanz 2016 citado en Ruvalcaba, Alfaro, Orozco, Rayón, 2018, p.9	Comprensión
	La comprensión es la actitud de prestar atención plena y estar abiertos a explorar el mundo del otro y de esta forma entender los sentimientos y necesidades fundamentales de los demás.
	Asertividad
	Poner en claro, afirmar e implica tener la capacidad para expresar o transmitir lo que se quiere, piensa, siente o necesita, sin incomodar, agredir o herir los sentimientos de la otra persona.

Fuente: Elaboración propia

2.3. Competencias

2.3.1 Concepto

El concepto de competencia es esencial en este trabajo, ya que se busca entregar una propuesta metodológica para fomentar el ambiente de aula a través de dos competencias claves: trabajo en equipo y empatía. En atención a ello, vamos a ver diversos intentos por definir este concepto.

Así nos encontramos con Jacques Tardif quién en una conferencia en Chile, el año 2013; señaló que una competencia es “Un saber actuar complejo que se basa en la movilización de recursos y la combinación eficiente de una variedad de recursos internos y externos dentro de una familia de situaciones”. (Tardif, 2013).

En la misma línea, otro autor le aporta el contexto laboral e indica que se trata de: “saber actuar en un contexto de trabajo, combinando y movilizandolos recursos necesarios para el logro de un resultado excelente y que es validado en una situación de trabajo” (Le Boterf, 2001, citado en Corvalán y Tardif, p.45).

Según Shön (1998), citado en Molina, (2008.p.58): “la capacidad que posee todo profesional competente de manejar y manejarse en aquellas zonas indeterminadas de su práctica, aquellas que implican situaciones de incertidumbre, singularidad y conflicto”, de acuerdo con este autor es fundamental la reflexión en la acción, lo que sin duda hace la diferencia de un profesional a otro.

Para Williams (1998) (citado en Alarcón, Hill y Frites, 2014, p.572) “el entrenamiento implica mejor la adquisición de un lenguaje por medio de la asociación conductualmente condicionada que resulta del ejercicio de repetir la misma actividad”. De lo que se desprende la importancia de replicar situaciones, lo que haría o generaría una mejor forma de adquirir competencias.

Aludiendo a la definición anterior debemos reconocer que el aprendiz necesariamente requiere capacidades conductuales, para sí adaptar su conducta a las normas. Sin embargo, al aprendiz le falta el *background* que efectivamente posee quien enseña y que lo hace idóneo para la tarea de enseñar una competencia.

En la misma línea debemos reconocer entonces que no es tan sencillo distinguir contextos y finalmente definir un actuar, y esto es lo que lo diferencia de quien es un experto. Por lo tanto, el contexto debe ser público, debe situar en un contexto apropiado. (Alarcón et al. 2014)

Le Boterf (2000) y Tardif (2006) (citado en Alarcón, et.al. 2014, p.580)” subrayan la condición activa de la competencia, al referirse a la acción como “saber actuar” y “saber actuar complejo”. Incluso se introduce la idea de “familia de situaciones”.

Lévy-Leboyer 2002. El desarrollo de las competencias es fundamentalmente resultado de los procesos de aprendizaje que el individuo es capaz de realizar a partir del aprovechamiento de su propia experiencia. (Molina, V.2008, p.51).

El carácter integrador del desarrollo de competencias, se manifiesta en el saber actuar, referido a la acción compleja que combina el despliegue preciso de recursos para responder a una situación determinada.

En el IP - CFT Santo Tomás, definen Competencia, como “el conjunto integrado de habilidades, conocimientos, actitudes y virtudes que permiten enfrentar diferentes requerimientos en contextos diversos a través de la movilización y combinación de recursos (personales y del entorno) para desempeñarse satisfactoriamente ante una situación”. (Proyecto Educativo, 2018),

2.3.2 Competencias genéricas o de empleabilidad

Tras indagar en el concepto de competencias, abordaremos las denominadas competencias genéricas o de empleabilidad, ya que dentro de este grupo se encuentran las competencias claves de este trabajo.

Según Hawes, éstas competencias tienen un carácter transversal porque están presentes en la mayor parte de las tareas de los profesionales (Hawes, 2006). Esta definición nos indica la pertinencia de las competencias en relación con el desempeño laboral.

Otros autores, aportan otro elemento fundamental a estas competencias, respecto del rol que tienen en el plan formativo. Las competencias genéricas están en desarrollo permanente durante todo el programa, plan de formación o ciclo educativo. (Corvalán, Tardif, y Montero, 2012, p.48)

Una de las aportaciones más significativas de este enfoque es definir la competencia profesional tanto por lo que las personas saben hacer y pueden hacer, como por lo que quieren hacer, además de especificar cada uno de los grandes atributos (trabajo en equipo, liderazgo, pensamiento crítico, análisis y toma de decisiones, comunicación afectiva, etc.) en diferentes niveles asociados al ejercicio profesional. (Echeverría, B. 2002, p.16).

La competencia se reafirma en el ámbito laboral, por ello se trata de un saber actuar competente supone la capacidad de construir y activar combinaciones idóneas de los recursos con lo que cuenta, para sí demostrar éstas competencias en el ámbito laboral.

La importancia de las competencias genéricas de acuerdo con (Yáñez, 2006 citado en González, BA. 2010) proporcionar una formación integral a través de las competencias genéricas, evitando una simplificación reductora de las posibilidades formativas que supondría restringirse a las competencias profesionales específicas

Las aptitudes sociales atañen a las capacidades relacionales, al comportamiento en el trabajo y a toda una gama de competencias que corresponden al nivel de responsabilidad ocupado: la capacidad de cooperar, de trabajar en equipo, la creatividad y la búsqueda de la calidad.

Las competencias genéricas abarcan un universo más amplio, ya que también atañen al ámbito emocional e inevitablemente las relaciones interpersonales que se dan en el área laboral, es ser humano es social por naturaleza y se relaciona con otros.

En este sentido Bisquerra, R. (2003), nos habla de competencia emocional como el conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y actitudes necesarias para comprender, expresar y regular de forma apropiada los fenómenos emocionales. Más allá del nombre lo indiscutible es que se trata de competencias básicas para la vida. (Bisquerra, 2003, p.21)

Es por ello por lo que debemos otorgar la importancia que merecen las competencias genéricas y reflejarlas en los programas de estudios. Ahora bien, para este trabajo de grado se han considerado dos carreras del Instituto Profesional Santo Tomás, T. en Trabajo Social como foco central y la carrera de Comunicación Audiovisual como una carrera que comparte criterios en su desempeño laboral con el entorno social.

De igual forma es fundamental que la implementación de la metodología por competencias es un proceso complejo, que requiere de una serie de decisiones de carácter institucional.

Optar por un currículo basado en competencias representa la búsqueda de estrategias de enseñanza que situó su objeto de estudio en la forma de dar respuestas satisfactorias a situaciones reales y, por lo tanto, complejas. (Corvalán et al. 2012, p.97)

El modo como se lleva a cabo depende en gran medida de la cultura de la institución y suele venir definido a través de un proceso normativo articulado en un primer momento a través de la decisión de los responsables académicos. (Blanco, 2009, p.27)

2.4. Trabajo en Equipo y colaborativo

2.4.1. Concepto

Nos encontramos con un concepto del Departamento de ingeniería industrial de la Universidad de Chile, que establece que el trabajo en equipo es: "Es un conjunto de personas que poseen destrezas y conocimientos específicos, que se comprometen y colocan sus competencias en función del cumplimiento de una meta común" (Díaz, 2001).

Para Perrenoud es un grupo reunido para un proyecto común, cuyo cumplimiento pasa por varias formas de consenso y cooperación. (Perrenoud, p, 2013)

El trabajo en equipo es un conjunto de personas con un fin determinado, con unas reglas concretas para alcanzar una meta no siempre explícita y con diferentes roles y posiciones. (López Noguero, 2005 citado en Blanco, 2009, p. 50).

La competencia de trabajo en equipo es central, ya que en la actualidad es una de las formas para desarrollar y optimizar el trabajo más empleadas en el entorno profesional, así como para impulsar acciones de mejora en las organizaciones y colaborar más eficazmente en la mejora de la sociedad (Katzenbach y Smith, 1993 en Ugarte y Naval, 2010, p.9).

Se trata de una formación integral donde el alumno debe compartir con otra persona, sin considerar la afinidad, ya que el mundo laboral requiere profesionales que sepan trabajar por un objetivo en común, considerando las habilidades de cada miembro del grupo.

La sociedad demanda que los universitarios se gradúen no sólo poseyendo conocimientos técnicos excelentes sobre su profesión. Se busca algo más, lo que se ha denominado competencias profesionales: el trabajo en equipo, la honestidad, la laboriosidad y las habilidades de comunicación (Le Boterf, Barzucchetti y Vincent, 1993 en Ugarte et al. 2010, p.10).

El trabajo en equipo consiste en el desarrollo de tareas en forma colectiva, basándose en funciones de comunicación, liderazgo y reflexión grupal. En el trabajo en equipo juega un rol importante el liderazgo y el establecimiento de roles.

Esta competencia genérica reconocida institucionalmente es fundamental en el futuro profesional, para determinar sus implicancias e importancia, veremos algunas dimensiones claves para esta competencia

2.4.2. Dimensiones

En cuanto a las dimensiones que rodean el trabajo en equipo, abordaremos conceptos que tradicionalmente se vinculan a esta competencia, que conlleva una serie de características o rasgos de la personalidad que permiten un buen desempeño para trabajar con otras personas con la misma finalidad, generando las condiciones para hacer ese trabajo en un buen ambiente, lo que se traduce en una mayor productividad. A continuación, las dimensiones abordadas en este apartado.

Figura N°1. Trabajo en equipo y sus múltiples dimensiones



Fuente: Elaboración propia

Tabla N°3. Dimensiones competencias Trabajo en Equipo

Dimensión	Definiciones conceptuales
Relaciones Interpersonales	Según Bisquerra (2003, p.23), una relación interpersonal "es una interacción recíproca entre dos o más personas." Se trata de relaciones sociales que, como tales, se encuentran reguladas por las leyes e instituciones de la interacción social.

Actitud	Las actitudes son las formas de reaccionar (conductas, comportamientos) a algún estímulo producido por un ser vivo o por alguna otra cosa. (Cobo, 2003, p.116)
Habilidades Sociales	Las habilidades sociales son un numeroso y variado conjunto de conductas que se ponen en juego en situaciones de interacción social, es decir, en situaciones en las que hay que relacionarse con otra/s persona/s. (Monjas, 2014, p.5)
Confianza	Es la creencia de una parte en otras, que después se comportaran de manera predecible y que está basada en una relación circular de riesgo y acción. (Luhmann 2002 en Sanz, Ruíz, Pérez, 2009, p.36).
Autoestima	Tener una imagen positiva de sí mismo; estar satisfecho de sí mismo; mantener buenas relaciones consigo mismo. (Bisquerra, R. 2003)
Roles de equipo	Patrón de conducta característico de la forma en que un miembro del equipo interactúa con otro, donde su desempeño sirve para facilitar el progreso del equipo como un todo. (Belbin 1981 en Arizeta y Ayestaran, 2003, p.64)
Pertenencia	Se relaciona con el principio de identidad en cuanto esta es fuente de identificación simbólica y referencial de la persona con el grupo al que se siente pertenecer. (Otárola, 2010.p.73)
Valores	Son objetivos globales y abstractos que son valorados positivamente y que no tienen referencias ni objetos concretos. (Ubillos, Mayordomo, y Páez, 2004).
Colaboración	“proceso dinámico e interpersonal en el que dos o más individuos se comprometen a interactuar con autenticidad y constructivamente para resolver problemas, aprender los unos de los otros y lograr metas preestablecidas” (Pumar, 2010, p.116).

Fuente: Elaboración propia

2.4.3. Definición, elementos y nivel de dominio desde la mirada Institucional Tabla N°4. Competencia Trabajo en Equipo

TRABAJO EN EQUIPO Y COLABORATIVO (TE). “Juntos Se Puede Mejor”			
Definición: Generar ambientes abiertos y diversos, constructivos y de trabajo colaborativo que faciliten la sana convivencia e integración de personas, áreas y/o servicios para lograr resultados o búsqueda de soluciones de manera colectiva.			
Elementos de Competencia	Niveles de Dominio		
	Operativo	Táctico	Estratégico
Identificar objetivos y coordinarse con otros con un propósito	Participa activamente en la elaboración de una idea, objetivos o iniciativas respondiendo a consultas y levantando requerimientos con el equipo directo. Sabe cómo pedir ayuda en forma y tiempo, delimitado su rol e informándose del de los demás.	Escucha, comprende, transmite, expone y comparte ideas e información, en forma clara, estructurada y coherente para concretar un objetivo común. Busca en forma autónoma, proactiva y responsable estar informado, retroalimentar y pedir retroalimentación a sus interlocutores en forma permanente.	Es reconocido por liderar estrategias y redes en su equipo y otros que agregan valor a la dinámica de trabajo interna y también a visibilizar la imagen del lugar donde se desenvuelve y hacia los clientes externos. Integra y comparte con otros sus redes en pos de los objetivos propuestos, haciéndose cargo de su nivel de información y el de sus equipos.
Colaborar y generar confianza	Genera espacios de trabajo cooperativo, siempre que tengan relación con su objetivo y función. Establece coordinaciones con otros al interior de su equipo y para situaciones puntuales.	Genera espacios y relaciones constructivas y cooperativas, basadas en el conocimiento de las personas, la apertura y confianza. Busca y entrega apoyo constante en su equipo y otras áreas, manifestando un sentido genuino de empatía, respeto y solidaridad.	Crea y cultiva una red de contactos dentro de su organización en pos del cumplimiento de objetivos comunes. Establece coordinaciones intra e Inter equipos, que favorecen la integración de personas y servicios, la agilización del trabajo y la creación de nuevas ideas, proyectos o negocios.

Fuente: Modelo de Empleabilidad, Santo Tomás, 2017.

2.5. Empatía y Orientación de servicio

2.5.1 Concepto

La palabra empatía comúnmente se entiende como ponerse en el lugar de otro. Sin embargo, es un concepto que ha presentado una evolución desde su origen en la antigua Grecia. (Olmedo y Montes, 2009)

A continuación, algunas acepciones que nos llevan a entender el significado de este concepto que ha sido llevado a la categoría de competencia genérica.

La “Empatía disposicional o empatía de rasgo, es definida como un rasgo de personalidad, se refiere a una tendencia relativamente estable a percibir y experimentar de forma vicaria, en mayor o menor grado, los afectos de los demás” (Mestre y Samper, 1997, p.193). Aquí los autores resaltan por un lado que se trata de un rasgo de la personalidad y por otro, que es una tendencia relativamente estable, podríamos pensar que una persona comúnmente reacciona de una forma estable frente a otro.

Otro autor, expresa que la empatía es “la tendencia a adoptar espontáneamente el punto de vista psicológico del otro/a o, lo que es lo mismo, la capacidad para ponerse en el lugar del otro/a, identificarse con él”. (Retuerto, 2004, p.331). En este caso se reconoce el punto psicológico del otro y cómo podemos adoptarlo. Sin duda, podríamos cuestionar si efectivamente podemos llegar a ese nivel de identificación.

Para Morgade, “La empatía es entonces, el motor explicativo del proceso de regulación de la acción eficaz, del negocio inteligente de las emociones, de la administración inteligente de la naturaleza emocional”. (Morgade, 2000, p. 370)

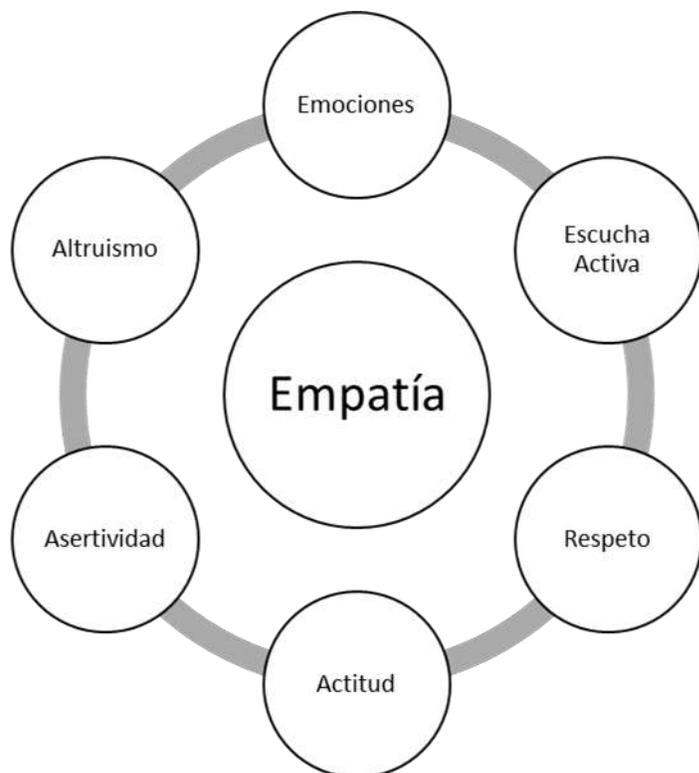
La empatía es el fundamento del altruismo. Las personas empáticas sintonizan mejor con las sutiles señales que indican lo que los demás necesitan o desean. (Bisquerra, 2003, p.19).

Algunos autores (Salovey y Sluyter, 1997 en Bisquerra, 2003, p.2) han identificado cinco dimensiones básicas en las competencias emocionales: cooperación, asertividad, responsabilidad, empatía, autocontrol. Este marco es coherente con el concepto de inteligencia emocional: autoconciencia emocional, manejo de las emociones, automotivación, empatía, habilidades sociales.

Si bien no existe consenso si se la empatía forma parte de las competencias genéricas o bien de las competencias emocionales, lo siento, es que parece impensado, un profesional carente de esta competencia, lo cual le impediría sociabilizar en forma acorde al mundo laboral, sobre todo y si este desempeño requiere la atención de personas, será imposible que efectivamente se sitúe en el lugar de esa persona, que busca una asesoría profesional.

2.5.2 Dimensiones

Figura N°2. La Empatía y sus dimensiones u conceptos asociados.



Fuente: Elaboración propia

La empatía es un concepto que en la actualidad se asume como una competencia genérica y que, por ende, ha cobrado vital importancia en la formación de los alumnos de pregrado, considerando su futuro laboral. A continuación, dimensiones que son asociadas a la empatía.

Tabla N°5. Dimensiones competencia empatía

Dimensión	Definiciones conceptuales
Emociones	La emoción es una conciencia corporal que señala y marca esta relevancia, regulando así las relaciones que un sujeto concreto mantiene con el mundo. (Bericat, 2012, p.2)
Escucha activa	El acto de escuchar activamente presupone, por sobre todas las cosas, un afán de derribar muchas barreras que se interponen en el proceso de la comunicación, colaborando con el emisor, en su tarea de comunicar. (Van der Hofstadt R. 2005, citado en Pol, 2017, p.51)

Respeto	Intención de aceptar y apreciar las diferencias individuales y grupales y valorar los derechos de todas las personas. (Bisquerra, 2003)
Actitud	La actitud se define como una predisposición aprendida a responder de forma consistente de una manera favorable o desfavorable con respecto al objeto determinado. (Ubillos, Mayordomo y Páez, 2004, p.7)
Asertividad	Mantener un comportamiento equilibrado, entre la agresividad y la pasividad; esto implica la capacidad para decir «no» claramente y mantenerlo, para evitar situaciones en las cuales uno puede verse presionado. (Bisquerra, 2003).
Altruismo	son aquellos comportamientos que benefician a otros, provocando o manteniendo efectos positivos; quien los lleva a cabo lo hace voluntariamente, con la intención de ayudar a los demás y sin anticipar recompensas a corto o largo plazo. (López, 1994, p.10).

Fuente: Elaboración propia

2.4.3 Definición, elementos y nivel de logro desde la mirada Institucional

Tabla N°6. Competencia Empatía

EMPATÍA Y ORIENTACIÓN DE SERVICIO (ES). “Te escucho y apoyamos”

Elementos de Competencia	Niveles de Dominio		
	Operativo	Táctico	Estratégico
Definición: Comprende los intereses y sentimientos explícitos y/o implícitos de los demás con manejo y adaptación del contexto emocional. Implica un deseo y actitud de ayudar a las personas y satisfacer sostenidamente sus necesidades y la de sus clientes.			
Escucha activa	<p>Interesado de las conversaciones y acciones de los otros evaluando cómo pueden influir positivamente en los resultados colectivos.</p> <p>Cuenta con autoconocimiento de sus características físicas, intelectuales y actitudinales y en diferentes contextos con el fin de estar atento a las necesidades o problemas declarados y/o latentes.</p>	<p>Está en constante conversación con su entorno, haciendo preguntas, colaborando, gestionando redes, pidiendo ayuda y “haciendo doble click” para ir más allá.</p> <p>Genera confianza en sus relaciones de una mirada participativa y transparente.</p>	<p>Escucha los discursos de más de una persona o grupo, logrando establecer patrones comunes y llegando a consensos beneficiosos.</p> <p>Logra darse cuenta de necesidades futuras, mostrando y/o participando de planes innovadores de abordaje a nuevos problemas o complejidades.</p>
Servicio de calidad	<p>Intenta que todos realicen el trabajo bien y correctamente.</p> <p>Expresa frustración ante la ineficiencia o la pérdida de tiempo.</p> <p>Marca los tiempos de realización de los trabajos</p>	<p>No está satisfecho con los niveles actuales de desempeño y hace cambios específicos en los métodos de trabajo para conseguir mejoras.</p> <p>Promueve el mejoramiento de la calidad y la satisfacción del cliente y las personas que lo rodean.</p>	<p>Crea un ambiente organizacional que estimula la mejora continua del servicio y la orientación a la eficiencia adelantándose por lo general a una necesidad o dificultad.</p> <p>Promueve el desarrollo y/o modificación de los procesos para que contribuyan a mejorar la eficiencia de la organización.</p> <p>Se considera que es un referente de calidad de servicio en los indicadores propuestos para su medición.</p>

Fuente: Modelo de Empleabilidad, Santo Tomás, 2017.

Capítulo III: Marco Metodológico

3.1 Marco Contextual

La finalidad de este trabajo de grado es realizar una propuesta de orientaciones metodológica basada en el modelo por competencias para diversas carreras de educación de pregrado de instituciones de Educación Superior, y en este caso específicamente para el Instituto Profesional Santo Tomás, a través de las competencias: trabajo en equipo y colaborativo y la empatía y orientación de servicio.

Lo anterior surge por una problemática puntual en una carrera, referida a problemas de maltrato entre pares en el ambiente de aula, lo que naturalmente trae aparejado una serie de dificultades.

Si bien, cualquier tipo de maltrato es repudiable, acá cobra mayor relevancia al tratarse de una carrera profesional, considerando el futuro laboral de esos egresados de educación superior, que buscan insertarse en un mundo laboral inmerso en una sociedad que requiere competencias genéricas o transversales que le permitan relacionarse con otros en buenos términos.

En cuanto a la Institución, existe un código de ética en el cual se señala que se respeta la dignidad de la persona, se acoge y se reconoce su libertad y privacidad, rechazando toda discriminación por razones de género, estado civil, religión, raza, condición social, filiación política, origen étnico, nacionalidad, discapacidad u otra condición protegida por la ley. (Código de Ética, Santo Tomás, 2017, p.21). Este compendio establece principios para todos quienes son parte de la institución, sin embargo, esta generalidad nos lleva a vacíos legales, tales como el *bullying* entre pares, tema consignado en este trabajo.

Entonces surge la duda, ¿qué pasará con estos futuros profesionales?, se trata de una consulta amplia, en la cual todos los que son parte del ambiente de aula están involucrados y, por ende, la prevención de la violencia es un trabajo que se realiza considerando a todos los actores, alumnos y docentes deben estar atentos a situaciones que muchas veces parecen imperceptibles y que salen a la luz, demasiado tarde.

Esta situación lleva a pensar cómo resolver o prever este tipo de problemáticas y es ahí donde surge la idea de aportar a este tipo de carreras que requieren una formación adecuada en el trato con personas. Es aquí donde las competencias

cobran vital importancia, ya que la Institución declara modelo educativo el modelo basado en competencias.

Este modelo, está basado en competencias, en el que estudiantes y docentes, juegan un nuevo rol y el proceso de formación, se centra en el aprendizaje para lo cual se aplica una técnica pedagógica activo – participativa que enfatiza en el aprender haciendo, logrando confluencia entre la teoría y la práctica, asumiendo, tanto docentes como estudiantes, un nuevo rol. (Proyecto Educativo, Santo Tomás, 2018).

En consecuencia, considerando el clima de aula, como concepto abordado en el capítulo II y que en el problema planteado se ve afectado por el maltrato o *bullying* entre pares y revisando las competencias genéricas reconocidas como parte del área de empleabilidad, nos encontramos con dos competencias que por su alcance en la vida laboral han sido elegidas para este trabajo:

1. *Trabajo grupal y colaborativo*, con las dimensiones: relaciones interpersonales, la confianza, la autoestima, los roles, pertenencia, los valores del equipo y la colaboración.
2. *Empatía y orientación de servicio*, donde las dimensiones abordadas serán: emociones, escucha activa y actitud de ayuda.

3.2 Relación problema, objetivos y la opción metodológica.

El problema abordado se centra en la relación existente entre ambiente de aula, maltrato y las competencias genéricas, específicamente el Trabajo en equipo y colaborativo, y la Empatía y orientación de servicio.

El objetivo general de este trabajo consiste en elaborar una propuesta de orientación metodológica basada en el modelo por competencias, para fomentar el trabajo en equipo y colaborativo y el respeto entre pares, con el fin de propiciar un ambiente de aula basado en el buen trato, en las carreras de pregrado del Instituto Profesional Santo Tomás de Talca.

Para ello se han planteado tres objetivos específicos, en primer lugar, se busca contrastar información del ambiente de aula, aplicando encuestas a alumnos y docentes; en segundo lugar, relacionar el ambiente de aula y sus posibles repercusiones en el aprendizaje y en último lugar, justificar la importancia del buen trato entre pares en las diversas carreras, considerando el modelo de competencias y el futuro laboral.

En consecuencia, la opción metodológica consiste en una revisión exhaustiva de diverso material bibliográfico, y la aplicación de una encuesta de percepción del ambiente de aula a estudiantes y docentes de las carreras definidas como población de interés. Lo anterior con la finalidad de proponer una metodología basada en competencias a la institución.

3.3 Definición del Tipo y Diseño de Investigación

La estrategia metodológica que se ha utilizado es de tipo mixta (cualitativa y cuantitativa) dado que se cuenta con datos de diversas fuentes: obtenidos a través de una encuesta online aplicada a informantes claves para este informe, y consulta de material bibliográfico, estudios e informes de diversos autores para Sirvent (2003) (citado en González, G. 2010, p.169) la elección de la metodología hace referencia al conjunto de procedimientos que posibilitan la confrontación entre un material teórico/conceptual y un material empírico.

Es fundamental que sea acorde al problema planteado y que se pueda responder a las preguntas de investigación. Al tratar el ambiente de aula, que es un tema que indaga en los profesores y estudiantes, se entiende que es una investigación cualitativa, un tema social. Sin embargo, para conocer la percepción que existe sobre el ambiente de aula entre alumnos y docentes de las carreras, ya especificadas a través de una encuesta online, se realiza una operacionalización de variables, lo que nos permite medir, y nos lleva a lo cuantitativo.

La encuesta se usará como técnica de recolección de datos primarios que se realizará informantes claves en este trabajo. En primer lugar, un grupo de estudio central, los alumnos que cursan el cuarto semestre modalidad vespertino de la carrera Técnico en Trabajo Social, en segundo lugar, con la finalidad de contrastar información se le aplicará de igual forma a alumnos de la carrera Técnica de Comunicación Audiovisual que ha sido elegida porque comparte la necesidad de las competencias genéricas trabajo grupal y empatía. Y, por último, a docentes que imparten clases en ambas carreras de pregrado.

3.4 Población y muestra

Con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos en esta investigación se ha seleccionado una población de interés que nos permitirá establecer conclusiones respecto del ambiente de aula.

Es este caso se trata de una muestra, es decir a partir de la población cuantificada para una investigación se determina la muestra, cuando no es posible medir cada una de las entidades de población; esta muestra, se considera, es representativa de la población. (Tamayo, 2008, p.176)

Los criterios para definir la muestra fueron los siguientes:

- Estudiantes de la carrera de técnico en Trabajo Social, como grupo focal, que originó la problemática inicial
- Estudiantes de la carrera de Comunicación audiovisual, como grupo de contraste, que comparte características a la carrera anterior.

- Docentes que imparten clases en ambas carreras, que además tienen la riqueza de ser de diversas profesiones.

3.4.1 Alumnos carrera Técnico en Trabajo Social

La población usada en esta investigación es un grupo alumnos de la carrera de técnico en Trabajo Social de jornada vespertina como grupo de estudio central, ya que de esta carrera surgieron dificultades en el ambiente de aula que orientaron este trabajo, si consideramos las características propias de esta carrera que en su perfil de egreso se desprenden dos competencias genéricas que incorporan las definidas en este informe como esenciales para un buen ambiente de aprendizaje:

- Promover espacios de colaboración y trabajo en equipo en ambientes inter y multidisciplinarios, que permitan resolver problemas, actuando con iniciativa, responsabilidad, capacidad de adaptación, orientación al servicio e innovación para el cumplimiento de exigencias y compromisos adquiridos.
- Demostrar un comportamiento ético y de responsabilidad social, respetuoso de la dignidad humana en las relaciones personales y en los diferentes ámbitos de acción laboral y profesional. (Santo Tomás, 2018)

Los estudiantes de esta carrera que respondieron la encuesta online fueron 9, cuyas edades van de los 23 a los 38 años, de los cuales 7 son mujeres y dos hombres.

3.4.2 Alumnos carrera Comunicador Audiovisual Digital

Como parte de la población, pero como grupo anexo para contrastar la información nos encontramos con alumnos de la carrera Comunicación Audiovisual. Esta carrera fue elegida dentro del universo de carreras impartidas en la sede Talca, porque comparte la necesidad de competencias genéricas: Trabajo en equipo y empatía.

Las competencias genéricas en esta carrera son las siguientes, y muestran una similitud con la carrera central en este trabajo.

- Integrar equipos de trabajo demostrando habilidades de emprendimiento y una visión crítica, ética y de responsabilidad social en función del rol o cargo que el profesional ejerce en el campo laboral.
- Demostrar un comportamiento ético y de responsabilidad social, respetuoso de la dignidad humana en las relaciones personales y en los diferentes ámbitos de acción laboral y profesional, reconociendo y promoviendo los valores universales declarados por la Institución (Santo Tomás, 2014).

De este grupo 10 alumnos respondieron la encuesta, cuyas edades fluctúan entre 20 a 49 años, 2 mujeres y 8 hombres.

3.2.3 Docentes

En el ambiente de aula es indudable la participación de los docentes como facilitadores de aprendizaje. Por ello, era impensado no incorporar al cuerpo docente de las carreras ya mencionadas.

Cabe destacar que, si bien se trata de dos carreras plenamente definidas, los docentes son profesionales de ambas carreras. Sin embargo, nos encontramos con profesionales de otras áreas que imparten asignaturas de corte general o genérico que también han sido considerados en esta investigación.

Además de la variedad profesional, nos encontramos con diferencias en los años de experiencia que van desde un año del docente más novel y de 20 años de trabajo en aula. Lo que da mayor riqueza a sus respuestas y nos permitirá contrastar la información recabada en las encuestas a los alumnos.

3.5 Operacionalización de variables

Antes de explicar cómo se operacionalización de las variables es necesario precisar que son. En este sentido, es una característica o cualidad; magnitud o cantidad, que puede sufrir cambios, y que es objeto de análisis, medición, manipulación o control en una investigación. (Arias, 2012, p.57)

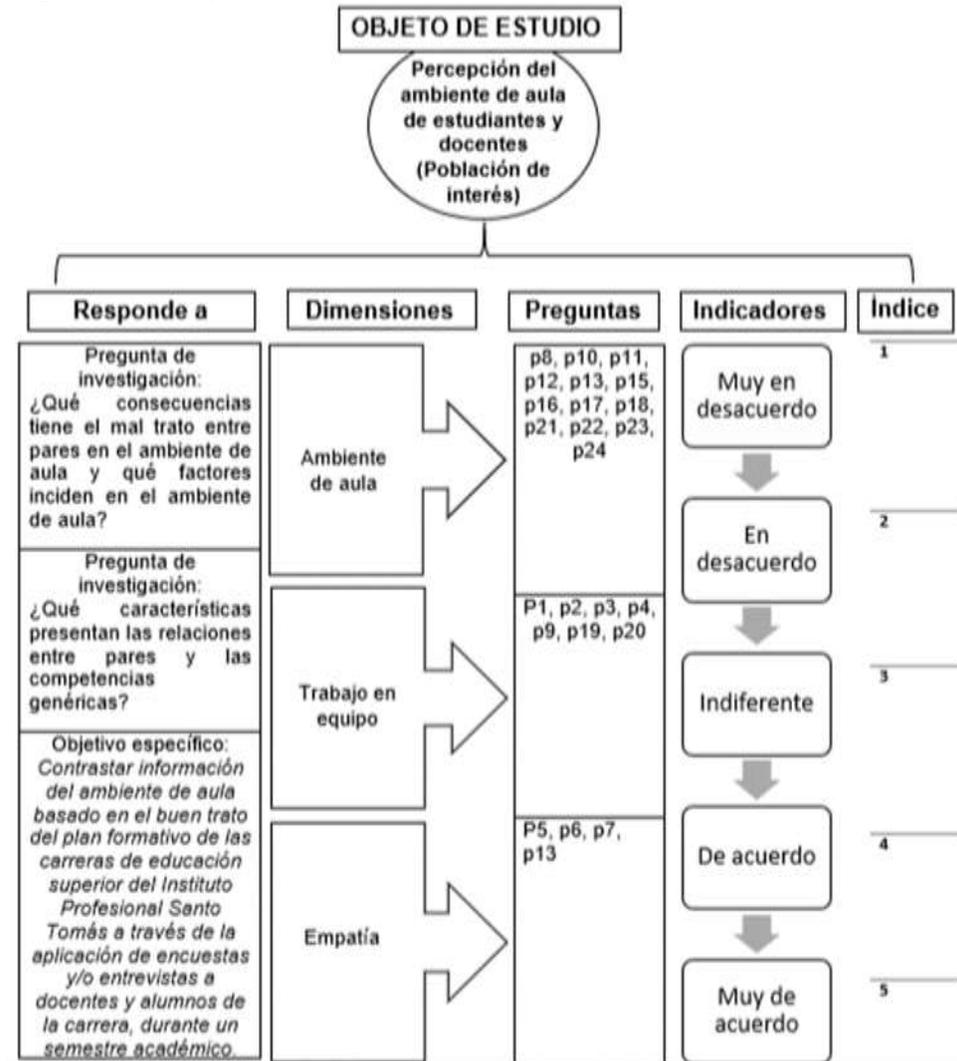
La operacionalización de variables es un proceso que nos lleva un concepto difuso, que en este caso es el ambiente de aula a un concepto medible a través de indicadores, y desde ahí se pueden establecer conclusiones en relación con los resultados.

Un indicador es un indicio, señal o unidad de medida que permite estudiar o cuantificar una variable o sus dimensiones. (Arias, 2012, p.61).

Una vez establecidas las dimensiones se debe definir los indicadores. Que en este caso se trata la medición a través de la escala de Likert, que va desde muy en desacuerdo, cuyo índice es 1, a muy de acuerdo con un índice de 5.

En el siguiente cuadro se representa la operacionalización de variables, donde se incluyen además las preguntas que son parte de la encuesta, que se muestra más adelante en el punto 3.6 de este apartado.

Figura N°3. Operacionalización de variables



Fuente: Elaboración propia

3.6 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

El instrumento definido para recolección de datos en este trabajo es la encuesta de percepción, precisaremos que entendemos como encuesta.

Para Tamayo y Tamayo (2008, p.24), la encuesta “es aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida”.

Según el tipo de información obtenida de las encuestas tiene tres características principales:

a) Se caracteriza por permitir alcanzar un alto grado de validez externa al trabajar de forma extensiva con muestras representativas de la población.

b) La encuesta implica un conjunto de mediciones sistemáticas sobre una serie de unidades o casos que dan lugar a la matriz de datos y que implica por tanto la utilización de un lenguaje específico (referencial), el matemático, y al tratamiento de datos de naturaleza cuantitativa.

c) Por último, la encuesta permite la recogida y el análisis información con un contenido o una naturaleza, evidentemente, social (encuesta social, matriz de datos sociales), y fundamentalmente para referirse a hechos o acontecimientos de naturaleza más objetiva donde el encuestado es el principal protagonista y referidos a su entorno de vida personal y social, al conocimiento o el recuerdo de acontecimientos pasados, y cuando se trata de caracterizar a la población en términos individuales, aunque cabe plantear cuestiones que formalicen las relaciones sociales y las redes sociales para el análisis de la interacción social. (López, Fachelli. 2015, p.12)

En este trabajo se ha diseñado una encuesta que busca responder las preguntas de investigación. Esta consulta se realizó en una dirección de Internet, a través de correo electrónico y envío del enlace, lo que permite descargar los resultados automáticamente a una base de datos.

Para responder la encuesta se utilizó la escala de Likert. Sencillamente se pide a los sujetos que indiquen su grado de acuerdo-desacuerdo con una serie de afirmaciones que abarcan todo el espectro de la actitud -p. e., en una escala de 5 puntos, donde 1 es muy en desacuerdo y 5 muy de acuerdo. (Ubillós, Mayordomo, y Páez, 2004, p.4)

Muy en desacuerdo <input type="radio"/>	En desacuerdo <input type="radio"/>	Indiferente <input type="radio"/>	De acuerdo <input type="radio"/>	Muy de acuerdo <input type="radio"/>
---	--	--------------------------------------	-------------------------------------	--

La encuesta está compuesta por 24 preguntas. (ver anexo N°5)

3.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

En este apartado se describen las sistematizaciones a las que serán sometidos los datos obtenidos, en este caso en la encuesta de percepción del ambiente de aula. Nos encontramos con clasificación, registro, tabulación y codificación si fuere el caso.

En el anexo N°6 se presentan los resultados obtenidos en la encuesta online que respondieron los alumnos de las carreras que son parte de la población elegida para este trabajo. Cada uno de los estudiantes ha sido identificado con la letra E de estudiante más un número de identificación, al igual que las preguntas que están designados por la letra p más un número, de acuerdo con el orden de la pregunta en la primera columna vertical.

Tabla N°7: Bosquejo Tabla de datos encuesta a estudiantes

ID	E1	E2	E3	...	E19
Sexo					
Edad					
Carrera					
P1					
...					
P24					

Fuente: Elaboración propia

Es necesario, además, precisar los códigos definidos, para la comprensión de los resultados.

Tabla N°8: Códigos según sexo

Sexo	Código
Hombre	1
Mujer	2
Otro	3

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°9: Códigos según carrera

Carrera	Código
T. Trabajo Social	1
Comunicación Audiovisual	2

Fuente: Elaboración propia

La segunda tabla de datos situada en el anexo N°7 corresponde a las respuestas dadas por los docentes de las carreras T. Trabajo Social y Comunicación Audiovisual a los cuales se les aplicó la misma encuesta que los alumnos.

Tabla N°10. Bosquejo Tabla de datos encuesta a docentes.

ID	D1	D2	...	D19
Sexo				
Carrera				
Profesión				
Carrera Docente				
P1				
P2				

Elaboración propia

Los códigos según sexo y carrera se repiten en la encuesta docente. Sin embargo, otros códigos requieren ser especificados, para sí entender esta información.

Códigos para encuesta Docente

Tabla N°11. Códigos según profesión

Profesión	Código
Trabajador Social	1
Comunicador Audiovisual	2
Profesor/a	3
Psicólogo/a	4
Periodista	5

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°12. Códigos encuesta

Nombre	Código
Docente	D
Carrera Docente	CD
Preguntas	P

Fuente: Elaboración propia

Con los antecedentes entregados en ambas tablas se procedió a analizar pregunta por pregunta, contrastando información entre alumnos y docentes, respecto de su percepción del ambiente de aula. Para ello se ha considerado como variable independiente la carrera, resultados presentados en el siguiente capítulo.

3.8 Fases de Validación y confiabilidad

Entendiendo la importancia de validar instrumentos, para sí dar confiabilidad a los resultados obtenidos es que en cuanto a las fases de validación y confiabilidad se ha procedido al uso de dos vías, por un lado, a través de juicio de experto, y por otro lado validación de instrumento a través del alfa de Cronbach.

3.8.1 Validez

En este caso se utilizó el juicio de expertos, quienes revisaron el instrumento antes de ser aplicado a la población de interés. Con la finalidad de tener una visión de externa en cuanto a su forma y contenido, si efectivamente permitía obtener la información para la cual fue diseñada.

Lo fundamental es comprobar si el instrumento mide lo que se pretende medir, además de cotejar su pertinencia o correspondencia con los objetivos específicos y variables de la investigación. Este procedimiento puede ser realizado a través del juicio de expertos. (Arias, 2012, p.135)

Los expertos que observaron la encuesta, tanto de fondo como de forma, son expertos con perfil del área de educación, así como también el profesor guía de este trabajo de grado, quienes realizaron esta evaluación.

La encuesta fue validada por tres expertos: María Alicia Bravo, psicóloga egresada de la Universidad de Talca y que actualmente forma parte del programa PACE en la Universidad Católica del Maule, Valentina Olave, profesora de educación básica con mención en Ciencias, actualmente ejerce jefatura e imparte clases en la Escuela Porvenir de Río Claro y el profesor patrocinante, Rodrigo Pincheira Villagra, Ingeniero Forestal Mención Tecnología e Industrias, Magister en Educación Basada en Competencias.

Las sugerencias fueron principalmente en la forma de aplicar la encuesta usando un grupo anexo al grupo focal, e incorporando a los docentes de las carreras usadas en este trabajo. Además de algunas correcciones de redacción, para una mayor claridad para los encuestados. Para la validación se usó una plantilla de corrección y sugerencias que esta anexada a este trabajo. (Anexo N°3)

3.8.2 Confiabilidad

La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en qué su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados (Arias)

Para determinar la confiabilidad de la encuesta, se utilizó el método estadístico Alpha de Cronbach y para su cálculo se empleó el programa estadístico IBM SPSS.

El índice de consistencia interna Alfa de Cronbach, según Ruíz Bolívar (2002), establece que el valor a obtener luego de la aplicación del instrumento en la prueba piloto corresponderá a un valor entre 0 y 1, donde los valores cercanos a la unidad indican que el instrumento es fiable, con mediciones estables y consistentes.

En cuanto a la confiabilidad de la encuesta, ésta resultó relativamente alta en términos de consistencia interna (alfa de Cronbach), con valores que veremos a continuación y en la tabla N°14

Tabla N°13. Resultados Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,842	,860	24

Fuente: Resultados estadísticos programa SPSS

De acuerdo con lo anterior basándonos en el siguiente cuadro que permite interpretar la confiabilidad de Alfa de Cronbach y verificar que el resultado de la encuesta tiene una muy alta confiabilidad considerando los rangos y magnitud. Se incorpora además las Estadísticas totales del elemento en anexo n°4

Baremo para interpretar el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach

Tabla N°14. Interpretación de confiabilidad Alfa de Cronbach

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente: Ruíz Bolívar (2002)

3.9 Condición ética que asegura confiabilidad de los datos

Los datos entregados en este informe tienen respaldo científico, tras el cumplimiento de protocolos considerados irrefutables para la validación de instrumentos, que en este caso se trató de una encuesta de percepción del ambiente de aula, aplicada a la población de interés vía online. La encuesta está diseñada con 24 preguntas, cuyas respuestas han sido definidas con el uso de la escala Likert.

Los valores alcanzados del Alfa de Cronbach avalan la calidad del instrumento aplicado a 19 alumnos de las carreras definidas en la población de interés y 19 docentes esas carreras.

Además, los datos entregados son verídicos y para su uso se contó con el permiso de los jefes de carrera, tanto de T. en Trabajo Social, como de Comunicación Audiovisual, quienes colaboraron en todo momento para este trabajo de grado

Capítulo IV Análisis y Resultados

4.1 Análisis de los resultados obtenidos para cada objetivo específico

Los análisis de resultados obtenidos deben apuntar a cada uno de los objetivos planteados en este trabajo de grado. En cuanto a lo planteado por el primer objetivo específico, que trataba sobre el contraste de información respecto al ambiente de aula.

Para responder el primer objetivo específico se diseñó un instrumento que buscaba indagar la percepción del ambiente de aula, en este caso se elabora una encuesta que fue aplicada a estudiantes de la carrera de técnica en trabajo social, de la carrera de comunicación audiovisual y docentes de ambas carreras a través de la modalidad online.

Los resultados de la encuesta serán presentados al final de este apartado a través de gráficos pregunta por pregunta de los grupos definidos como población de interés. Además, en el anexo 8 se incorporaron tablas de datos de la encuesta y un cuadro con los porcentajes de los resultados de los 3 grupos o población de interés que permiten tener una visión general al respecto.

Respecto al segundo objetivo específico que trata sobre el buen trato entre pares y las posibles repercusiones, en el capítulo II se presentó las diversas visiones sobre el concepto, las visiones de autores que reforzaban la importancia del buen trato en el aula, y como es impensado su ausencia en esta. Al explorar estudios sobre el tema se puede establecer que el buen trato tiene un gran énfasis en la infancia, en la educación preescolar y escolar. Destacando la importancia de educar a los niños al respecto y cómo si influye en el aprendizaje.

Buen trato se refiere a establecer relaciones interpersonales basadas en la consideración por los demás y, por sobre todas las cosas, implica reconocer a quien tenemos al frente como un legítimo otro, como semejante. El logro de esto requiere el desarrollo de la empatía. (Martínez, 2007, p.3)

Además, se incorporó la visión de dos autores respecto a las dimensiones del buen trato, por un lado, personal, social y relacional, por otro lado, desde algunos conceptos tales como el reconocimiento, empatía, escucha activa. Compresión y asertividad. Algunos de estos conceptos de cruzan con las dimensiones de la competencia Trabajo en Equipo. En la educación superior si bien existe menos información, existen estudios dedicados a este tema, dando énfasis que es una necesidad respecto de la futura vida laboral, desde el modelo por competencias,

como parte de las competencias genéricas y específicamente las competencias interpersonales, tan importantes para la realidad actual con un mercado laboral que aboga por este tipo de competencias.

Referidas a las diferentes capacidades que hacen que las personas logren una buena interacción con los demás, posibilitando la colaboración en objetivos comunes. (Corvalán et al., 2012, p.114)

En la misma línea a través de dos competencias genéricas que fueron elegidas para este trabajo de grado: trabajo en equipo y colaborativo, y empatía y orientación de servicio con la finalidad de responder al objetivo III, desde el buen trato para el futuro laboral. Lo anterior se planteó desde las acepciones de ambas competencias, dimensiones vinculadas a ellas y la visión de la institución de educación superior de la cual se ha realizado este trabajo.

Desde el ambiente de aula, el buen trato entre pares está relacionado con las competencias y específicamente con las denominadas genéricas, que deben estar acordes a lo que en la actualidad se reconoce como competencia, en este sentido nos encontramos como tipos de saberes pilares de la educación por competencia.

Aprender a convivir y a trabajar en proyectos comunes, debemos aprender a descubrir progresivamente al otro; debemos ver que tenemos diferencias con los otros, pero por sobre todo tenemos interdependencias, dependemos los unos de los otros. (Corvalán et al., 2012, p.118).

También se habla de competencias profesionales entendiéndolo que posee este tipo de competencias el profesional quien dispone de los conocimientos, destrezas y aptitudes necesarios para ejercer una profesión, puede resolver los problemas profesionales de forma autónoma y flexible, está capacitado para colaborar en su entorno profesional y en la organización del trabajo". Bunk (1994) citado en Marín, Latorre y Blanco, 2010, p.221)

El rol de las instituciones de educación superior respecto de estas competencias es esencial, de acuerdo con (González y Wagenaar ,2003, citado en Marín et al., 2010, p.221), las competencias que la institución universitaria debe potenciar, desarrollar o despertar en los alumnos universitarios.

Eyng (2001) habla de competencias transprofesionales para referirse a las competencias básicas que cualquier profesional debe poseer para poder ser eficiente y responder a las demandas del sistema productivo actual. Tales competencias aluden a la capacidad para resolver problemas, para comunicarse, para trabajar en equipo, así como al espíritu emprendedor, la creatividad, la flexibilidad y, sobre todo, la autoformación. (Eying, 2001, citado en Marín et al., 2010.p.223).

A continuación, se presenta un resumen de la representación gráfica en anexo N°9, de las respuestas obtenidas a través de la encuesta de los tres grupos: grupo 1 alumnos de T. en Trabajo Social; grupo 2, alumnos de Comunicación audiovisual y grupo 3, docentes de ambas carreras.

4.2 Análisis de Resultados

A continuación, se presenta un resumen de las respuestas de los tres grupos de la población de interés, los gráficos de cada una de las respuestas están en el anexo N°9.

Tabla N°15. Resumen de respuestas encuesta a los 3 grupos

Pregunta 1 En el curso, existe un buen nivel de compañerismo	En esta pregunta el grupo que tiene una visión más positiva sobre este tópico son los docentes encuestados, luego el grupo de la carrera de audiovisual y el grupo con la visión menos positiva es el grupo 1.
Pregunta 2 En el curso, para los trabajos académicos grupales, siempre se forman los mismos grupos de compañeros (as)	En esta pregunta el grupo con visión más positiva es el grupo 1, respecto de los trabajos grupales, el grupo 2 presenta un 10% indiferente, que podría indicar que están dispuestos a trabajar en distintos grupos. El grupo 3 en cambio tiene una visión más diversa, con un porcentaje menor que no está de acuerdo con la pregunta
Pregunta 3. En el curso, se obtienen mejores resultados cuando el grupo es designado por el profesor	En esta pregunta si bien los tres grupos tienen una visión negativa sobre esta pregunta. la visión menos desfavorable es la del grupo 3, respecto de esta forma de trabajo.
Pregunta 4 El curso es un grupo de compañeros que pueden compartir	En esta pregunta el grupo 2 es el más positivo, consideran que su curso es un grupo en el que pueden compartir. El grupo 1 tiene, aunque tiene porcentaje alto en esta pregunta, es el único grupo que tiene un porcentaje en desacuerdo (22%). El grupo 3 es positivo, aun cuando tiene un porcentaje indiferente al tema.
Pregunta 5 En el curso se pueden discutir y plantear las ideas respetando la diversidad de opiniones	El grupo más positivo respecto a este tópico es el grupo 3, los docentes sienten que en el curso de pueden plantear ideas basadas en el respeto. El grupo 1 es el más negativo con un 33% en desacuerdo. El grupo 2 tiene un alto porcentaje indiferente, lo que podría significar que no es un tema importante para ellos.
Pregunta 6 En el curso existe un buen trato entre pares	El grupo 3 es el más positivo respecto a la pregunta, le sigue el grupo 2 a pesar del 10% que está en desacuerdo. El grupo 1 nuevamente es el que tiene la visión más negativa, en este caso sobre el buen trato entre pares
Pregunta 7 En el curso existe una buena comunicación entre los que forman parte de la clase	La visión más positiva sobre esta pregunta es la del grupo 3, y la respuesta menos positiva es el grupo 1, que tiene además un alto porcentaje indiferente. En el grupo 2 hay un 67% que ve en forma positiva la comunicación en el curso.
Pregunta 8 Durante las actividades de clases, se percibe al curso motivado en trabajar	A diferencia de otras preguntas, aquí el grupo con la visión más optimista es el grupo 1 respecto a la motivación del curso. Si bien, el grupo 2 tiene visión favorable, tiene un 20% indiferente y el

	grupo 3 tiene una visión buena, no obstante, hay un porcentaje que no está de acuerdo con la motivación del curso.
Pregunta 9 El curso está interesado en realizar actividades grupales	El grupo 3 es el con la visión más positiva respecto a la pregunta, le sigue el grupo 1 sobre el interés del curso en realizar actividades grupales. El grupo 2 tiene el porcentaje en desacuerdo más alto en esta pregunta.
Pregunta 10. Durante el desarrollo de las clases, la mayoría del curso se siente cómodo con las actividades de aprendizaje	El grupo 3 tiene la visión más positiva sobre esta pregunta, le sigue el grupo 1, a pesar de que este último tiene un porcentaje indiferente. El grupo 2 en cambio está dividido entre el de acuerdo e indiferente, es un porcentaje alto para estar indiferente respecto a las actividades de aprendizaje.
Pregunta 11. Las actividades que en el curso se desarrollan, agotan porque siempre es lo mismo	El grupo que encuentra las actividades del curso agotadoras y repetitivas es el grupo 2, seguido por el grupo 3, el grupo 1 tiene alto porcentaje que ve en forma positiva estas actividades.
Pregunta 12. Las actividades desarrolladas en clases hacen sentir al alumno(a) importante	EL grupo 3 es el que tiene mejor visión respecto de las actividades y lo que hacen sentir a los alumnos, le sigue el grupo 1, el grupo que ve distinta esta pregunta es el grupo 2, con la mitad del porcentaje indiferente a la pregunta.
Pregunta 13 Los docentes demuestran empatía y preocupación por los alumnos	En esta pregunta la mejor visión es la del grupo 3, le sigue el grupo 1. Sin embargo, el grupo a pesar de que más de la mitad ve empatía y preocupación del docente, tiene un porcentaje que está en desacuerdo.
Pregunta 14 Los docentes propician un buen ambiente de aula	El grupo 3 indiscutiblemente es el que tiene la mejor visión sobre su desempeño respecto al ambiente de aula, el grupo 2 también ve en forma positiva esta pregunta. El grupo 1 es el que tiene la visión menos favorable en esta pregunta.
Pregunta 15. Los docentes hacen sentir al alumno(a) capaz de aprender y lograr objetivos de aprendizaje	El grupo 3 nuevamente es el que tiene la mejor visión sobre la pregunta y su rol, le sigue el grupo 2. El grupo 1 presenta un porcentaje indiferente.
Pregunta 16 Los docentes refuerzan positivamente cuando se ha realizado un buen trabajo de aula	En esta pregunta se repite la tendencia respecto a las preguntas que tratan sobre el rol del docente, con la visión más positiva del grupo 3, le sigue el grupo 1 aunque presenta de igual forma porcentajes en contra. La peor visión es la del grupo 2, a pesar de que más de la mitad ve en forma positiva esta pregunta.
Pregunta 17. Los docentes están abiertos a recibir sugerencias del alumnado para mejorar el aprendizaje	El grupo 3 tiene la visión más positiva respecto a la pregunta, le sigue el grupo 1. El grupo 2 si bien tiene una visión positiva, hay un porcentaje que no está de acuerdo con que los docentes aceptan sugerencias.
Pregunta 18 A su juicio, los docentes se caracterizan por ser motivadores	El grupo 1 es el que tiene la visión más favorable respecto de la pregunta, a continuación, viene el grupo 3. El grupo 2 tiene un alto porcentaje indiferente respecto a lo motivadores que son los docentes.
Pregunta 19 La mayoría de los alumnos del curso estudia en grupos más que de forma individual	El grupo 1 es el que tiene cifras más favorables respecto a la pregunta, le sigue el grupo 3, que tiene alto porcentaje en contra El grupo 2 tiene un alto porcentaje indiferente y en desacuerdo, se entiende que la mayoría prefiere estudiar en forma individual.
Pregunta 20 El estudio la mayoría del curso lo realizan en grupos por afinidad	El porcentaje más alto es del grupo 1, luego viene el grupo 3 que de igual forma tiene un porcentaje en contra. El grupo 2 tiene más de la mitad en forma positiva, sin embargo, tiene un 20% en contra de esta pregunta.

Pregunta 21 Los alumnos cooperan para generar un buen ambiente de aula	La mejor visión respecto a la pregunta es del grupo 3, con solo 11% indiferente, a continuación, el grupo 2 con 20% indiferente. El grupo 1 tiene más de la mitad a favor, no obstante, tiene un 22% en desacuerdo.
Pregunta 22 Los alumnos consideran importante tener un buen ambiente de aula para potenciar el aprendizaje	El grupo con que ve en forma positiva está pregunta es el grupo 2, el siguiente grupo es el 3, y el grupo con porcentaje más bajo a favor es el grupo 1. Sin embargo, los tres grupos tienen porcentajes en desacuerdo e indiferente.
Pregunta 23 Los alumnos sienten desmotivación, si existe un mal ambiente de aula.	El grupo 3 es el que está más de acuerdo con la relación existente entre la desmotivación y el mal ambiente de aula, le sigue el grupo 1. El grupo 2 tiene más de la mitad a favor, sin embargo, tiene 30% indiferente. Los demás solo tienen visión positiva.
Pregunta 24. Los alumnos sienten que es importante el buen trato y trabajo grupal en su futuro profesional.	Respecto al buen trato en su futuro profesional, la mejor visión es del grupo 2, le sigue el grupo 1. En este caso la respuesta más crítica es del grupo 3, que, aunque tiene porcentaje a favor, existe un porcentaje en desacuerdo e indiferente

Fuente: Elaboración propia

En síntesis, de acuerdo con la información extraída de los resultados de la encuesta, podemos inferir que respecto al ambiente de aula existe una visión diversa, si bien, en porcentajes es mayormente positiva, existen opiniones contrarias que apuntan al rol del docente, como ente motivador y generador de ambiente de aula. No obstante, también se asume que el estudiante tiene un rol importante y activo, Respecto al trabajo en grupo designado los tres grupos están en contra de esta práctica, lo que es avalado con la respuesta sobre el trabajo por afinidad. Esta es una de las dificultades que acarrean los estudiantes al mundo laboral, no son capaces de trabajar con cualquier persona.

4.3 Orientaciones Metodológicas

Respecto a las competencias genéricas tratadas en este trabajo, es necesario precisar en cuanto a la definición institucional de la competencia trabajo en equipo y colaborativo: *“Generar ambientes abiertos y diversos, constructivos y de trabajo colaborativo que faciliten la sana convivencia e integración de personas, áreas y/o servicios para lograr resultados o búsqueda de soluciones de manera colectiva”*. (Modelo de empleabilidad, Santo Tomás, 2017)

Esta definición, elementos y niveles de logro detallados en el punto 2.3.3, no señala que esta competencia supone trabajar en equipo con diversas personas, no necesariamente por afinidad. Si bien la institución fomenta actividades grupales, no enfatiza que el estudiante debe aprender a trabajar de esta forma, y finalmente se termina ahondando aún más en la dificultad que surge en la vida laboral de no saber trabajar con distintas personas, lo que puede incluso afectar su desempeño.

En cuanto a la definición institucional de la competencia, empatía y orientación de servicio que señala lo siguiente: *“Comprende los intereses y sentimientos explícitos*

y/o implícitos de los demás con manejo y adaptación del contexto emocional. Implica un deseo y actitud de ayudar a las personas y satisfacer sostenidamente sus necesidades y la de sus clientes”.

Al revisar esta declaración, los elementos y niveles de logro detallados en el punto 2.4.3 del marco teórico, esta no incorpora una dimensión esencial de la empatía que en la literatura aparece mencionada como fundamental, se trata del respeto, que va más allá de comprender los intereses, implica un ejercicio concreto en todo su accionar, respetar al otro en su visión, opiniones y emociones. Esto permitirá formar un profesional capaz de dialogar con otro, sin caer en descalificaciones, argumentar en forma asertiva, esto se debe fomentar en el aula, a través de actividades que los lleven a comprender que el otro merece un trato digno. Este tema también fue reflejado en la encuesta donde los alumnos, del grupo 1, reflejaron la falta de confianza para discutir y plantear ideas, respetando la diversidad de opiniones, nuevamente es un reflejo de las problemáticas de ambiente de aula que ha afectado a este curso.

A raíz de la revisión de literatura, la aplicación y recolección de datos de la encuesta de percepción de ambiente de aula, busca establecer algunas orientaciones en la metodología de aprendizaje basado en competencias, específicamente en las competencias genéricas:

- Trabajo en equipo y colaborativo
- Empatía y orientación de servicio

Lo anterior es para una Institución de educación Superior específica, por lo tanto, se formulan estas orientaciones considerando sus propias definiciones y van destinadas a todas las carreras de Instituto Profesional, como parte del modelo de empleabilidad que busca la adquisición de competencias altamente valoradas en el mundo laboral.

Por ello, la propuesta se centra en la formulación de un recurso para el módulo, “Desarrollo de habilidades sociales: trabajo en equipo y empatía”, que será transversal, que dependería del departamento de formación general, en el cual se aborden a través de los recursos de aprendizaje las competencias que han guiado el presente trabajo.

Aprendizajes y saberes establecidos para el módulo de Desarrollo Habilidades Sociales: trabajo en equipo y empatía

Tabla N°16. Aprendizajes y saberes en modulo sugerido para propuesta de recurso

Módulo	Desarrollo de habilidades sociales: trabajo en equipo y empatía.
Aprendizaje	<ul style="list-style-type: none">- Utilizar técnicas para fomentar el trabajo en equipo.- Reconocer y utilizar las etapas o ciclo de vida de un equipo para fomentar el trabajo colaborativo.- Planificar presentaciones orales, considerando la generación de debate entre pares y la argumentación bajo el prisma de la empatía.
Saber	Identifica diversas técnicas de trabajo en equipo, colaboración y empatía.
Saber Hacer	Aplica diversas técnicas de trabajo en equipo, colaboración y empatía
Saber ser	Evalúa la eficacia de las técnicas de trabajo en equipo, establecimiento de objetivos en común, organización, distribución de tareas, liderazgo, responsabilidad, empleadas en diversas situaciones reales y/o ficticias. Además de evaluar los mecanismos que fomentan la empatía y el respeto por el otro

Fuente: Elaboración propia

El recurso escogido para tributar al modelo de aprendizaje actual y necesario en el aula es el Aprendizaje Servicio, que es capaz de permitir una sinergia entre los estudiantes y su propio proceso de adquisición de nuevos conocimientos, motivar la creatividad e interacción entre pares, y en un entorno de respeto por la visión del otro, donde puedan dialogar con altura de miras. No menos importante, situar al estudiante en un contexto real, centrado, por un lado, en el aprendizaje y por el otro, la vinculación de los aprendizajes con el entorno.

Como propuesta metodológica de una actividad que precisamente trabaje estas competencias, se plantea la aplicación de la estrategia pedagógica **Aprendizaje-Servicio**.

Decía Víctor Frankl que “quien tiene claro el por qué, encuentra fácilmente el cómo”. De ahí que, antes de empezar a estudiar qué es el Aprendizaje-Servicio, (ApS), sea importante plantearnos las razones que nos llevan a practicarlo, a adoptarlo como propuesta metodológica y educativa. (Frankl,1991, p.59)

En este caso las razones se han visto reflejadas en todo el trabajo que ha abordado estas competencias

El Aprendizaje-Servicio son experiencias o programas específicos desarrollados por un grupo de niños, niñas o jóvenes en el contexto de educación formal o informal, siendo una propuesta pedagógica y una manera de intervenir en lo social (Tapia, 2010, citado en Pérez y Ochoa, 2017, p.7

Tabla N°17. Características del Aprendizaje Servicio

Características del APS según Puig y Palos, 2006 en Pérez, y Ochoa, 2017, p.8.	El APS es una estrategia apropiada para la educación formal y no formal, válida para todas las edades y aplicable en distintos espacios temporales.
	El APS se propone llevar a cabo un servicio auténtico a la comunidad que permita aprender y colaborar en un marco de reciprocidad.
	El APS desencadena procesos sistemáticos y ocasionales de adquisición de conocimientos y competencias para la vida.
	El APS supone una pedagogía de la experiencia y la reflexión.
	El APS requiere una red de alianzas entre las instituciones educativas y las entidades sociales que facilitan servicios a la comunidad.
	El APS provoca efectos en el desarrollo personal, cambios en las instituciones educativas y sociales que lo impulsan, y mejoras en el entorno comunitario que recibe el servicio.

Fuente: Elaboración propia

Es necesario considerar que el recurso propuesto para este módulo debe responder a criterios evaluativos. De acuerdo con el momento en cual se aplica la evaluación nos encontramos con tres tipos de evaluaciones. Según Castillo y Cabrerizo (2010)

- La Evaluación Inicial o Diagnóstica, que se entiende como aquella en la cual se extrae información del estudiante respecto de sus conocimientos previos. Esta, una vez finalizado el proceso, se transforma en una evidencia del recorrido de los estudiantes.

- La Evaluación de Proceso o Procesual, evaluación que se va aplicando de forma sistemática durante el módulo. Este tipo de evaluación considera hitos importantes para el resultado de aprendizaje, buscando evitar que solo sea un producto final, permitiéndole a los estudiantes dar a conocer su desempeño a través de diversas formas evaluar a los estudiantes. Este tipo de evaluaciones además se pueden ir cambiando, son flexibles y permiten ir al paso de los alumnos.

- La Evaluación Final o de Término, busca identificar los aprendizajes de los estudiantes en el módulo o curso. Para ello, se puede hacer uso de diversas modalidades, no necesariamente el tradicional examen. En este caso, se pueden desarrollar trabajos de investigación, disertaciones, informes e incluso portafolio de evidencias, que otorgan la información necesaria para establecer el aprendizaje (Castillo y Cabrerizo, 2010.p.32).

En este caso, si bien el módulo debe contemplar diversos instrumentos de evaluación, nos referiremos específicamente al Aprendizaje Servicio, el cual puede ser evaluado en distintos momentos de acuerdo con las etapas del aprendizaje servicio, por lo tanto, estarían presentes los tres tipos de evaluaciones en un solo recurso.

Para entender en qué consiste este instrumento veremos algunas definiciones. El APS es un proyecto se compone de dos elementos que tienen íntima relación: el aprendizaje y el servicio comunitario; por lo que no es sólo una estrategia que permite adquirir más y mejores aprendizajes ni solamente de tareas de voluntariado realizadas por los alumnos para sensibilizarlos con respecto de su realidad. (Puig, Batlle, Bosch y Palos, 2007, p.52).

Nos referiremos a él como una actividad educativa que combina procesos de aprendizaje y servicio a la comunidad en un solo proyecto bien articulado en el que los participantes aprenden a trabajar sobre necesidades reales del entorno con la finalidad de mejorarlo (Puig et ál., 2006, p. 22).

Se trata de un recurso que tiene en forma intrínseca las competencias abordadas en este trabajo:

Tabla N°18. Efectos del Aprendizaje Servicio en las competencias Trabajo en equipo y empatía

Competencia Trabajo en equipo	Competencia Empatía
Con respecto a los efectos sobre el desarrollo social e interpersonal, los alumnos desarrollan habilidades para trabajar en equipo, aprenden a participar activamente, se trabajan las relaciones intergeneracionales y se desarrollan sentimientos de pertenencia a la comunidad (Dalton y Petrie, 1997, citado en Martínez, 2007, p. 632).	Nos gustaría destacar aquí que el aprendizaje-servicio entronca, además, con las tradiciones éticas que subrayan el compromiso con la alteridad y la empatía como elemento diferencial y característico de las sociedades humanas (Lévinas,1977 en Puig et al., 2007, p.54).

Fuente: Elaboración propia

El módulo en el cual se propone el desarrollo de un sistema evaluativo está referido a desarrollar habilidades en trabajo en equipo, que permiten mejorar los procesos

de autoaprendizaje, y potenciar las capacidades de comunicación, respeto y empatía.

El aprendizaje así sería en forma compartida, a través de diversos recursos de aprendizaje y reflexiones individuales y grupales, los cuales proponen actividades dirigidas principalmente a que los estudiantes sean capaces de aplicar diversas estrategias, para resolver problemáticas relacionadas al entorno social.

Este tipo de estrategias tienen la intención de lograr compromiso en la participación del estudiante en su propio aprendizaje, basándonos en una de las corrientes evaluativas más características del enfoque por competencias, la evaluación auténtica (Monereo, 2003, citado en CINDA, 2014, p.92). Monereo menciona que: “La implicación básica del término auténtico está referida a que la evaluación se basa en tareas que han de ser realistas y relevantes”.

A continuación, una propuesta orientación para diseñar una evaluación del recurso aprendizaje servicio.

Tabla N°19. Esbozo del Recurso Aprendizaje Servicio

Evaluación: Aprendizaje Servicio
Aprendizaje Esperado y Criterios de evaluación
<p><u>Aprendizaje Esperado:</u> “Promover el intercambio de ideas, experiencias y compromiso social entre estudiantes de educación superior y las entidades sociales”</p> <p><u>Criterios de evaluación</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Facilita la creación de colaboraciones entre estudiantes de educación superior y las entidades sociales. - Identifica y propone entidades sociales que podrían ser ayudadas con este método - Formula inferencias e hipótesis pertinentes a partir de los aprendizajes previos respecto al entorno. - Aprende a ser competente siendo útil a los demás - Planifica las actividades en grupo - Prepara actividades con todos los miembros del equipo - Emite juicios sobre los diversos aspectos en relación con las actividades realizadas de forma empática. - Realiza evaluación de la experiencia con otros
Aprendizajes que promueve
<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración y formulación de proyecto - Capacidad de identificar entidades sociales que requieren ayuda - Capacidad para tomar decisiones en la elaboración, preparación y ejecución del proyecto - Pensamiento crítico y constructivo - Trabajo en equipo
Descriptor de la tarea
<p>El aprendizaje servicio se trata de actividades complejas, que requieren la sistematización de objetivos y tareas, tanto de servicio, como de aprendizaje; que se engranan en un proyecto bien</p>

articulado que se ejecuta en diferentes fases: diagnóstico de la realidad, desarrollo de un plan de acción, ejecución de la propuesta y obtención de resultados evaluables.

Para esto es importante brindarles la oportunidad de que debatan y reflexionen entre ellos, sus diferentes perspectivas

- **Diagnóstico de la realidad:** Busca que los estudiantes formulen una hipótesis sobre una problemática social, extrayendo información válida y útil para la argumentación de la postura del grupo. La identificación de la problemática y su justificación, parafraseo de información para argumentación de una postura y respuestas adecuadamente redactadas, respetando a los demás, son las habilidades que pueden ser evaluadas con el presente recurso.
- **Desarrollo de un plan de acción:** Los estudiantes plantea un plan de acción ante una problemática de alguna entidad social. El desarrollo responde a las necesidades detectadas en la fase anterior.
- **Ejecución de la propuesta:** Los estudiantes son capaces en conjunto realizar la puesta en marcha del plan de acción planteado
- **Obtención de resultados evaluables:** Los estudiantes son capaces de realizar evaluación en conjunto, se realiza una comparación acorde a lo planificado e incluso logran establecer mejoras. (Puig, Gijón, Martín, y Rubio, 2010, p.53)

Requerimiento de la tarea

- Espacio: Sala de clases y entidad social elegida para el proyecto
- Tiempo: 1 semestre
- Materiales: Información de entidades sociales para propuesta, papelógrafos, plumones.
- Transporte: Para el traslado de estudiantes y docentes al lugar elegido.

Desarrollo de la tarea

- 1. Fase preliminar:** Elaboración de un borrador con propuestas de los estudiantes
- 2. Fase de contraste:** se exponen las ideas personales en un grupo de 3-4 integrantes, se realiza un análisis común de la situación, se toma la decisión en conjunto.
- 3. Fase de Planificación:** Definir los aspectos pedagógicos (objetivos educativos, actividades, evaluación y papel y funciones del educador), la gestión, organización las etapas de trabajo con el grupo
- 4. Fase de Ejecución:** Realizar el servicio, establecer relaciones con personas y entidades del entorno, registrar, comunicar y difundir el proyecto
- 5. Plenario:** cada grupo expone sus reflexiones y aprendizajes generales del tema de la experiencia

Características del Aprendizaje servicio de propuesto

Las actividades de aprendizaje-servicio si bien se trata de una propuesta del docente estableciendo metodología, los estudiantes tienen un rol activo en todo el proceso antes descrito.

Recomendaciones

La actividad supone la capacidad de llevar a cabo una o más acciones que se articulan entre los alumnos y entorno social. Busca dar respuesta con una argumentación lógica y basada en información. Lo anterior, implica dominio de la competencia trabajo en equipo y empatía.

- Las actividades de aprendizaje-servicio surgen de la mirada inquieta y atenta a la comunidad. Si el objetivo es involucrarse en una acción positiva a favor de la vida en común, será necesario conocer el medio en el que esta se desarrolla.
- Se recomienda transparentar los criterios de evaluación, para apreciar el "Mejor desempeño" posible en el estudiante

- | |
|--|
| - Describir si es necesario, con mayor detalle, el contexto en el cual debe estar inserta la entidad social que será definida en conjunto. |
|--|

Fuente: Elaboración propia

Las orientaciones abordadas en este apartado no pueden olvidar, la valoración de las competencias en cada estudiante. Según Tobón (2005), consiste en determinar el grado de formación de las competencias en cada estudiante teniendo como bases los criterios de desempeño, los saberes esenciales, el rango de aplicación y las evidencias requeridas dentro de cada elemento de competencia descrito.

Esto se hace durante el transcurso del plan formativo y al final de este con base en las siguientes actividades. (Tobón, 2005, p.152)

1. Diseño y ejecución de un plan de valoración basado en técnicas e instrumentos teniendo como referencia los criterios de desempeño y las evidencias requeridas.
2. Seguimiento al desempeño del estudiante en la realización de las actividades y resolución de los problemas desde una perspectiva cualitativa y cuantitativa (indicación de procesos y ponderación de resultados).
3. Asesoría al estudiante para que el mismo valore su aprendizaje y lo autorregule (autovaloración) teniendo como base los componentes de la competencia.
4. Realización de covaloración (con los compañeros) y heteroevaluación (valoración del docente o de otras instancias).
5. Retroalimentación continua al estudiante sobre la formación de las competencias. Este apartado se profundiza en el capítulo referido a la valoración de las competencias. (Tobón, 2005, p154)

A continuación, se presenta la propuesta de escalonamiento de las competencias abordadas en este trabajo.

Tabla N°20. Escalonamiento competencia Trabajo en equipo

COMPETENCIA N°1: Trabajo en equipo			
C1: Promover ambientes colaborativos entre cada uno de los miembros del equipo, que permitan el trabajo en forma adecuada con la finalidad de obtener los objetivos en común a través de la complementariedad, distribución de roles acordes a capacidades, comunicación entre los miembros, resolución de problemas, guiadas por un liderazgo unificador.			
RECURSOS MOVILIZABLES			
	COGNITIVOS	PROCEDIMENTALES	ACTITUDINALES
NIVEL INICIAL	<ul style="list-style-type: none"> - Diferencia entre trabajo en grupo y el trabajo en equipo, lo que lo hace consciente de que es necesario un objetivo en común. - Expresa su opinión en grupo algunas veces para la toma de decisiones de temas que le son importantes - Reconoce que juntos pueden lograr más objetivo que trabajando en solitario 	<ul style="list-style-type: none"> - Observa el proceso de transición de grupo a equipo, es capaz de establecer las principales diferencias. - Busca formas de cooperar en el proceso de transición de grupo a equipo, a través de la exposición de ideas que podrían transformarse en un nuevo objetivo 	<ul style="list-style-type: none"> - Atenta(o) a la convivencia del equipo preocupado de los detalles - Ética en la toma de decisiones considerando el bien común de cada uno de los miembros
NIVEL INTERMEDIO	<ul style="list-style-type: none"> - Establece espacios en común que permitan una buena convivencia con otros - Fomenta el trabajo en con junto, respecto del trabajo individual. - Reconoce teorías del trabajo en equipo y cómo funcionan 	<ul style="list-style-type: none"> - Diseña estrategias que permiten trabajar con otros de buena forma. - Aplica reglas de convivencia que permiten una sana relación. - Incorpora técnicas que propician el trabajo en equipo 	<ul style="list-style-type: none"> - Ética en la forma de trabajar con otros, respetando sus individualidades - Cercanía hacia la aplicación de normativa de buen trato para mejorar el ambiente. - Minuciosidad en los detalles al tomar decisiones en conjunto.
NIVEL AVANZADO	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de formas de trabajo que involucran a otros. - Discrimina entre de grupos o equipos, lo que le permite usar formas de trabajo adecuadas. - Sabe cómo incentivar a los demás con el trabajo colaborativo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Construye un sistema de trabajo que permite realizarlo de acuerdo con las características del equipo. - Genera apoyo en su equipo, creando el sentido de pertenencia entre sus miembros. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ética en su actuar respecto a los miembros del equipo, considerando que debe estar dispuesto a trabajar con cualquier persona sin caer en discriminación. -Interés en el aseguramiento de las condiciones que generan un trabajo en equipo óptimo.

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°21. Escalonamiento competencia empatía.

COMPETENCIA N°2: Empatía			
C2: Escucha y comprende al otro, es capaz de ponerse en el lugar de los demás, para así tener claridad de esas necesidades y la capacidad de ayudar a las personas basadas en el respeto.			
RECURSOS MOVILIZABLES			
	COGNITIVOS	PROCEDIMENTALES	ACTITUDINALES
NIVEL INICIAL	<ul style="list-style-type: none"> -Conoce el concepto de empatía - Expresa respeto en diversas situaciones. -Reconoce características personales que le permiten ayudar a otro. 	<ul style="list-style-type: none"> - Observa actitudes recurrentes en el grupo de trabajo. - Busca formas de mejorar actitudes poco empáticas en su grupo de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> - Logra actuar de forma empática con otros, dando lo mejor de sí. - Ética en su actuar considerando al otro como un igual.
NIVEL INTERMEDIO	<ul style="list-style-type: none"> - Establece relaciones de buen trato en los lugares donde interactúan -Fomenta la negociación, dando prioridad a mantener la buena relación y mejorarla. 	<ul style="list-style-type: none"> - Diseña estrategias que permiten trabajar con otros de buena forma. - Aplica reglas de convivencia que permiten una sana relación. - Incorpora técnicas de negociación, que permitan que se haga en buenos términos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ética en la forma de trabajar con otros, respetando sus individualidades - Cercanía y respeto hacia los demás - Crea un ambiente óptimo para dialogar de buena forma, basado en la confianza.
NIVEL AVANZADO	<ul style="list-style-type: none"> - Conoce la aplicación de técnicas para mejorar la escucha activa. - Reconoce igualdad de derechos, por lo tanto, todos merecen el mismo trato. - Incentiva al resto a escuchar y apoyar, usando contención emocional. 	<ul style="list-style-type: none"> - Construye formas de trabajo que involucran el uso de técnicas para mejorar la escucha activa - Promueve el mejoramiento del ambiente a través del respeto, y la contención emocional 	<ul style="list-style-type: none"> - Ética en su actuar aplicando técnicas para mejorar la escucha activa. -Atención constante ante los detalles del entorno con la finalidad de escuchar y apoyar el otro.

Fuente: Elaboración propia.

4.4 Principios o Generalidades de los Resultados

En cuanto a los resultados obtenidos, es necesario distinguir entre las distintas fuentes. En primer lugar, en cuanto a las fuentes bibliográficas, se ha logrado establecer que varios autores reconocen la relación existe entre el buen trato, el ambiente de aula y las competencias consignadas para este trabajo, que ha sido detallado en el marco metodológico.

Se habla de que el buen trato es un elemento del ambiente de aula, vinculado a la forma de relacionarse con otro e incluso a las normas de comportamiento en el aula que el docente debe señalar claramente, con la finalidad de generar un buen ambiente de aula.

El ambiente de aula se ve afectado por el mal trato entre pares, genera problemas en la interacción social, afecta el compañerismo, la confianza, el respeto. Es aquí donde surge el rol de las competencias genéricas, que buscan desarrollar en los estudiantes que en su desempeño laboral puedan desenvolverse acorde a lo esperado, es decir puedan tomar decisiones, resolver problemas, trabajar en equipo, ser empáticos.

Según Tobón, las Competencias genéricas son la base común de la profesión. Se refieren a las situaciones concretas de la práctica profesional que requieren de respuestas complejas. (Tobón, 2005, p.71). Esta base común es aquella que se debe procurar que sea cumplida a cabalidad en los estudiantes.

En segundo lugar, nos encontramos con otra fuente de información que fue diseñada exclusivamente para determinar si existe o no relación de los conceptos ya mencionados, a través del diseño y posterior aplicación de una encuesta de percepción del ambiente de aula, que fue aplicada vía online a la población de interés, compuesta por un grupo de la carrera de T. en Trabajo Social, Comunicación Audiovisual y docentes que imparten clases a ambas carreras. Si bien se entregó en detalle los resultados a través de gráficos por grupos y pregunta, veremos a continuación algunas generalidades desde la tendencia central, moda, ya que es el valor que ocurre con mayor frecuencia.

De este cuadro podemos distinguir que la respuesta más repetida por el grupo 1- estudiantes de trabajo Social- es el indicador 4, que de acuerdo con la escala Likert utilizada en la encuesta corresponde a la opción de acuerdo con la pregunta realizada. Como particularidad de este grupo se encuentra la pregunta 3, cuya moda es 1, es decir muy en desacuerdo a la pregunta. Además, en cuanto a la pregunta 1, este grupo considera un bajo nivel de compañerismo.

El grupo 2- estudiantes de Comunicación Audiovisual- sus respuestas tienen como generalidad la moda 4, es decir de acuerdo. Como particularidad está la pregunta 19, respecto a la forma de estudio, por este resultado se entiende que prefieren el estudio individual por sobre el grupal. (ver tabla 21)

El grupo 3- docentes de ambas carreras- sus respuestas tienen como moda el número 4, es decir, de acuerdo, característica compartida con los otros grupos. Sin embargo, este grupo es el que tiene la mayor cantidad de respuestas 5, es decir, muy de acuerdo. Otra particularidad es que en la pregunta 11 tienen como moda el 2, que podría considerarse negativo, no obstante, esta pregunta tenía un sentido contrario: Las actividades que en curso de desarrollan, agotan porque siempre es

lo mismo, por lo que su respuesta es positiva respecto a este tópico. (ver tabla 21)

Este grupo es el que tiene una visión más positiva o una mejor percepción del ambiente de aula, se podría inferir poco autocrítico respecto de su labor a diferencias de los alumnos que fueron más críticos sobre el tema. El grupo con una percepción más negativa fue el grupo 1. (ver Tabla 21)

Estadísticas

Tabla N°22. Estadísticas de la Moda. Fuente: Programa estadístico SPSS

	T. Trabajo Social			C. Audiovisual			Docentes		
	N		Moda	N		Moda	N		Moda
	Válido	Perdidos		Válido	Perdidos		Válido	Perdidos	
P1	9	0	2	10	0	4	19	0	4
P2	9	0	5	10	0	4	19	0	4
P3	9	0	1	10	0	3	19	0	2
P4	9	0	4	10	0	4 ^a	19	0	4
P5	9	0	4	10	0	3	19	0	4
P6	9	0	3	10	0	4 ^a	19	0	4
P7	9	0	4	10	0	4	19	0	4
P8	9	0	4	10	0	4	19	0	4
P9	9	0	4	10	0	5	19	0	4
P10	9	0	4	10	0	3 ^a	19	0	4
P11	9	0	2	10	0	3	19	0	2
P12	9	0	4	10	0	3 ^a	19	0	4
P13	9	0	4	10	0	4	19	0	5
P14	9	0	4	10	0	4	19	0	5
P15	9	0	4	10	0	4	19	0	5
P16	9	0	5	10	0	4 ^a	19	0	5
P17	9	0	4	10	0	4	19	0	5
P18	9	0	4	10	0	4	19	0	4
P19	9	0	4	10	0	2 ^a	19	0	4
P20	9	0	4	10	0	4	19	0	5
P21	9	0	4	10	0	4	19	0	4
P22	9	0	4	10	0	4	19	0	4
P23	9	0	4	10	0	4	19	0	4
P24	9	0	5	10	0	5	19	0	5

Fuente: Estadísticas programa SPSS

4.5 Comparación de los resultados con la Literatura

En cuanto a la literatura hay concordancia, ya que en diversas fuentes se menciona la dificultad existente en la aplicación del modelo por competencias, que no se trata solo de definirse como tal, que implica una serie de cambios para reformular el modelo pedagógico.

Las competencias profesionales deben responder a una estructura laboral altamente dinámica e interdependiente producto de los cambios tecnológicos, nuevos conocimientos y cambios de estilos de gestión organizacionales (Corvalan et al 2010, p.139)

De acuerdo con la percepción del ambiente de aula, es cuestionable que los propios docentes vean su labor como optima, y si contrastamos con lo que creen los alumnos, debemos pensar que algo está fallando, y se debe trabajar el rol de docente facilitador, más allá de los documentos institucionales que así lo señalan, la práctica requiere una formación del modelo más profundo, no solo de palabra.

El buen trato es parte del ambiente de aula, y parte esencial, ya que por una parte se da el reconocimiento, donde el ser humano, solo se constituye como tal en la relación con el medio ambiente, vale decir con el otro, con el resto de los seres humanos en un medio intersubjetivo de carácter interaccional, es por ello, que el reconocimiento es el elemento esencial para que se constituya la subjetividad humana. (Tello, 2011, p.47)

4.6 Implicancias Teóricas o prácticas de los resultados

Cabe señalar que este trabajo de grado buscaba establecer la relación entre ambiente de aula, buen trato y las competencias genéricas, trabajo en equipo y empatía y para ello, tras la revisión bibliográfica y la aplicación de encuesta online a la población de interés, se ha establecido que, en este caso específico, si existe esa influencia, tal como se señala en las limitaciones, se entiende que es un estudio particular y que no constituye generalidad.

La propuesta metodológica, en caso de que opere como se plantea, tendrá implicancias positivas en el ambiente de aula y podrá satisfacer las necesidades de las diversas carreras de educación superior a través de la mejora en términos de confianza, compañerismo, buen trato y se traducirán en consolidación del modelo basado en competencias al cual se adscribe la institución en la cual se ha centrado este trabajo.

4.7 Muestra de los datos más significativos

En este apartado nos avocaremos a los resultados vistos desde las dimensiones, ambiente de aula, trabajo en equipo y empatía.

4.7.1 Dimensión Ambiente de Aula

Tabla N°23. Porcentajes encuesta dimensión Ambiente de Aula

I	E.T. Trabajo Social					E. Comunicación A.					Docentes				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
P8	0%	11%	0%	67%	22%	0%	0%	20%	80%	0%	0%	10%	16%	58%	16%
P10	11%	0%	0%	67%	22%	0%	0%	50%	50%	0%	0%	0%	5%	69%	26%
P11	22%	45%	11%	22%	0%	10%	20%	40%	30%	0%	0%	53%	21%	26%	0%
P12	0%	11%	0%	67%	22%	0%	0%	50%	50%	0%	0%	5%	5%	74%	16%
P13	0%	0%	0%	56%	44%	0%	20%	0%	60%	20%	0%	0%	0%	16%	84%
P14	0%	11%	22%	34%	33%	0%	0%	10%	60%	30%	0%	0%	0%	26%	74%
P15	0%	0%	11%	56%	33%	0%	0%	0%	60%	40%	0%	0%	0%	21%	79%
P16	0%	11%	11%	33%	45%	20%	10%	10%	30%	30%	0%	0%	0%	21%	79%
P17	0%	11%	11%	56%	22%	20%	0%	10%	50%	20%	0%	0%	0%	16%	84%
P18	0%	11%	0%	78%	11%	0%	0%	40%	50%	10%	5%	5%	11%	42%	37%
P21	11%	22%	0%	56%	11%	0%	10%	20%	60%	10%	0%	0%	11%	84%	5%
P22	0%	11%	22%	45%	20%	0%	10%	10%	70%	10%	6%	5%	16%	47%	32%
P23	0%	0%	0%	67%	33%	0%	0%	30%	40%	30%	0%	0%	0%	53%	47%
P24	0%	0%	11%	33%	56%	0%	0%	10%	20%	80%	0%	5%	11%	37%	47%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 23, podemos ver los porcentajes de las respuestas de las preguntas que responden a la dimensión ambiente de aula. En la segunda fila están los indicadores que en este caso son: 1 Muy en desacuerdo, 2 en desacuerdo, 3 indiferente, 4 de acuerdo y 5 muy de acuerdo. En este grupo de respuestas, el porcentaje más alto es el indicador 4, es decir, de acuerdo en los tres grupos o población de interés.

Cabe señalar que el grupo 1 en la pregunta 11 parece negativa, la verdad ese ítem pregunta si las actividades de clases agotan porque siempre es lo mismo, por lo tanto, ante esta interrogante el grupo en un 22% está en desacuerdo. Además, tienen una visión positiva sobre la motivación del curso en la pregunta 8, lo mismo ocurre con la pregunta 10 respecto a la comodidad con las actividades de las clases, y reconocen a los docentes como entes motivadores.

El grupo 2 es el que tiene el porcentaje más alto con la respuesta 3, es decir, indiferente con diversos tópicos, y en las preguntas respecto al rol del docente en el ambiente de aula, tienen una visión negativa. Respecto a la importancia de tener un buen ambiente de aula un 70% está de acuerdo y en la pregunta 8 sobre la motivación del curso tienen 80% de acuerdo.

El grupo 3 es el grupo con mejor percepción de la dimensión ambiente de aula, tiene los porcentajes más altos con el indicador 5, muy de acuerdo. Este grupo responde en forma positiva respecto a su propio rol. En términos generales existe una visión positiva de esta dimensión para los tres grupos encuestados.

4.7.2 Dimensión Trabajo en equipo

Tabla N°24. Porcentajes encuesta dimensión trabajo en equipo

I	E.T. Trabajo Social					E. Comunicación A					Docentes				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
P1	11%	34%	22%	33%	0%	0%	20%	20%	50%	10%	0%	5%	5%	90%	0%
P2	0%	0%	0%	33%	67%	0%	0%	10%	80%	10%	0%	16%	11%	47%	26%
P3	45%	33%	11%	11%	0%	10%	20%	50%	20%	0%	0%	53%	42%	5%	0%
P4	0%	22%	11%	56%	11%	0%	0%	20%	40%	40%	0%	0%	11%	68%	21%
P9	0%	0%	22%	45%	33%	0%	10%	20%	30%	40%	0%	5%	16%	42%	37%
P19	0%	22%	22%	45%	11%	0%	40%	40%	20%	0%	5%	21%	32%	37%	5%
P20	0%	0%	0%	56%	44%	0%	20%	10%	50%	20%	0%	5%	16%	26%	53%

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con esta tabla vemos los resultados a las preguntas orientadas a la dimensión trabajo en equipo. El grupo 1 es el único que tiene un porcentaje negativo del 11% respecto al buen nivel de compañerismo, cuyo indicador es 1 muy en desacuerdo y un porcentaje alto entre el indicador 2 y 3, en desacuerdo e indiferente respectivamente, en cuanto al trabajo grupal con un grupo estable tienen visión positiva y negativa si el grupo lo designa el profesor, tal como se pregunta en el ítem 3. Y reconoce que en curso se puede compartir. También tiene alto interés en realizar actividades grupales y estudiar en grupo, pero grupos por afinidad.

El grupo 2 nuevamente, como en la dimensión anterior, es el grupo con el porcentaje más alto con el indicador 3, es decir, indiferente, sin embargo, reconoce buen nivel de compañerismo en el curso, también sobre los trabajos grupales con las mismas personas. Si el grupo es designado por el docente alto porcentaje indiferente (50%) y también en desacuerdo y muy en desacuerdo, reconoce que se puede compartir en el curso, sobre los estudios prefieren en forma individual.

El grupo 3 reconoce un altísimo nivel de compañerismo, aunque respecto a los grupos estables de trabajo presenta un porcentaje en contra y también indiferente. Cree que en los cursos se puede compartir, este es su segundo porcentaje más alto, además que tienen interés en realizar actividades grupales, Les indiferente en un 32% si estudian de forma grupal o individual.

En esta dimensión si bien la tendencia es positiva respecto al trabajo en equipo, se trata más bien de trabajar con quienes tienen afinidad y esta es una de las principales dificultades en la vida laboral, lo que implica trabajar esta competencia con la finalidad de crear la práctica de trabajar con todo tipo de personas y de buena forma.

4.7.3 Dimensión Empatía

Tabla N°25. Porcentajes encuesta dimensión empatía

I	E.T. Trabajo Social					E. Comunicación A					Docentes				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
P5	0%	33%	22%	45%	0%	0%	0%	40%	30%	30%	0%	0%	5%	53%	42%
P6	11%	22%	34%	33%	0%	0%	10%	10%	40%	40%	0%	0%	5%	69%	26%
P7	11%	11%	33%	45%	0%	0%	11%	22%	56%	11%	0%	11%	22%	56%	11%
P13	0%	0%	0%	56%	44%	0%	20%	0%	60%	20%	0%	0%	0%	16%	84%

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la empatía, vemos que el grupo 1 en la pregunta 5 responde un 33% en desacuerdo con que en el curso se puede discutir y plantear ideas respetando la diversidad de opiniones, 22% indiferente a este ítem y el 45% de acuerdo. En la pregunta 6 si bien más de la mitad tiene una visión positiva respecto al buen trato entre pares, existe un porcentaje muy en desacuerdo y 22% indiferente. En cuanto a la buena comunicación, la visión es desfavorable. Sin embargo, tienen una visión positiva respecto a la empatía que demuestran los docentes.

El grupo 2 en la pregunta 5 respecto a si se puede discutir y plantear ideas, basados en el respeto, respondieron con un 40% indiferente, frente al 60% restante que es favorable al ítem. En cuanto al buen trato entre pares tienen una visión positiva, al igual que sobre la comunicación, aunque como ha sido la tendencia de este grupo presenta un 22% indiferente. Respecto a la empatía de los docentes, si bien la tendencia es positiva, un 20% está en desacuerdo.

El grupo 3 tiene una tendencia a favor de esta dimensión a excepción sobre el tema comunicativo con un 22% indiferente, y la pregunta 13, la respuesta es positiva en

un alto nivel, es decir ellos consideran que son empáticos y preocupados por los alumnos.

En consecuencia, respecto a esta dimensión si bien los indicadores tienen tendencia a favor, se desprende que la empatía es una competencia que no está en el aula como se esperaría. Podríamos pensar incluso que se debiera trabajar el respeto como parte de la empatía.

Capítulo V Conclusiones y Recomendaciones

5.1 Exposición de los resultados vinculados a los objetivos propuestos

De acuerdo con los resultados obtenidos tanto en la revisión bibliográfica, como a través de la encuesta de percepción del ambiente de aula, podemos establecer.

Con relación al objetivo general que plantea proponer orientaciones metodologías basadas en el modelo por competencias, para fomentar el trabajo en equipo y colaborativo y el respeto entre pares, con el fin de propiciar un ambiente de aula basado en el buen trato, en las carreras del Instituto Profesional Santo Tomás de Talca. Para ello se ha formulado como orientación un recurso específico que apunta a las competencias genéricas, el cual se ha pensado para todas las carreras del Instituto profesional en la asignatura “Desarrollo Habilidades Sociales: trabajo en equipo y empatía” asignatura transversal a través de la cual se puede hacer uso del recurso didáctico, Aprendizaje servicio, que implica la movilización de una serie de saberes, y además establece un vínculo entre estudiantes y entidades sociales que requieren de su ayuda.

Asimismo, se entrega orientación de cómo debiese evaluar el docente este trabajo, que en términos de tiempo lo definirá en su planificación, ya que este recurso es un proyecto, lo que permite ser evaluado en distintos momentos, implica la ejecución de los pasos presentados en el capítulo 4 en el apartado 4.3 y que involucra trabajar con otros, escuchar, respetar, negociar y definir en conjunto como llevaran a la práctica este proyecto. Por supuesto la reflexión que implica y que debe ser guiado por el docente, será un aprendizaje significativo que, sin duda, lo hará establecer vínculos más fuertes con sus pares, sin considerar si existe o no afinidad, ya que se aprende a trabajar en grupo.

En lo relativo a los objetivos específicos, en primer lugar, respecto al objetivo específico N°1, se logró hacer el contraste de información, para lo cual se elaboró un instrumento que en este caso fue una encuesta, y se definió como población de interés 3 grupos, el primer grupo alumnos de la carrera T. en trabajo social, fue seleccionado, por su historial de dificultades de convivencia en el aula; el segundo grupo, los alumnos de la carrera de comunicación audiovisual, grupo elegido porque comparte la característica que es intrínseco el carácter de equipo en su desempeño tanto académico, como el futuro laboral, y con la finalidad de aportar una tercera mirada desde la docencia, se eligieron docentes que imparten clases en ambas carreras, de diversas profesiones y años de carrera en el aula, lo que nos daría otro punto de vista.

Los tres grupos desde sus particularidades aportaron datos que nos indican que el

ambiente de aula es un tema importante y que podría hacer la diferencia en términos de aprendizaje, si existiera un ambiente basado en la confianza y en el respeto, muchos alumnos se atreverían a preguntar, dar opiniones y eso en este momento no ocurre como se debiera, con dos carreras profesionales eminentemente sociales que enfrentarían un mundo laboral inserto en una sociedad.

En segundo lugar, sobre el objetivo específico N°2, que versa sobre la relación del ambiente de aula y el buen trato. Tras realizar el cruce de información con la literatura que refuerza la importancia del ambiente de aula y el rol del docente para propiciar las condiciones necesarias.

En el ambiente de aprendizaje, un docente diseña actividades colaborativas integradas al proceso de toma de decisiones como mecanismo que refuerza el comportamiento para aprender a convivir. Otro docente emplea para ampliar los conocimientos en las actividades con un grupo de estudiantes y pedir consejo a los miembros de grupo bajo el principio de compartir los mismos valores. (Torres y Florencio, 2018, p.58)

En esa afirmación respecto a distintas actividades que puede diseñar un docente, vemos la importancia del otro, actividades colaborativas, para aprender a convivir y es aquí donde está inmerso el buen trato, basado esencialmente en el respeto. Pensar que un estudiante puede pedir consejo a su grupo de trabajo es una práctica que debiese ser habitual, no obstante, nos encontramos con estudiantes que temen dar su opinión y menos preguntar a otro, no se está generando ese ambiente de confianza necesaria. El buen trato es tener conciencia por esa otra persona,

En tercer lugar, considerando el objetivo número 3, que buscaba justificar la importancia del buen trato en carreras de pregrado, en alusión a que la institución elegida para este trabajo tiene como modelo pedagógico el modelo basado en competencias y el futuro laboral de estos alumnos.

En este sentido la literatura da luces de la importancia que tienen las competencias en la educación, se ha presentado diversas definiciones de competencias desde un ángulo general a la especificidad de las competencias genéricas, que en este caso se trabajó con las competencias de trabajo en equipo y colaborativo y la empatía y orientación de servicio, que son dos de las competencias que la institución que son parte del modelo de empleabilidad que fue también presentado en el marco teórico.

La importancia del buen trato en las carreras de educación superior afloró desde la encuesta de percepción, donde este grupo fue el más negativo respecto de los ítems considerados, y cómo si es un tema importante para ellos, el respeto, la confianza,

5.2. Responde a las preguntas de investigación

¿Cuáles son los atributos del ambiente de aula y cómo inciden las competencias genéricas en su construcción?

Nos encontramos en el marco teórico, específicamente en el apartado 2.1.2 denominado atributos del ambiente de aula, con la visión de tres autores, que en términos generales reconocen como atributos: es naturalista, capta redes significativas de la vida, el agente educativo y sus aprendices, el cuerpo teórico organizado, muestra la relación entre el espacio social de aula y conducta, cuyo objeto central son las metas de aprendizaje, proceso constructivo, acumulativo y autorregulado, aporta perspectiva sistémica, usos del lenguaje, construcción de conocimiento de las experiencias de los estudiantes con situaciones reales.

Las competencias genéricas abordado en el punto 2.2.2, en palabras de Vargas (2000) son principalmente de tipo personal y social y tienen que ver con habilidades de comunicación, capacidad para trabajar en equipo, comprensión de los sistemas y metodologías de trabajo con tecnologías informáticas. (Blanco, 2009, p. 21).

Respecto de este concepto hay muchas visiones, sin embargo, existe reconocimiento que dentro de esta categoría hay clasificaciones, dentro de las cuales las competencias abordadas en este trabajo están en la categoría de competencias sociales, es decir, saber colaborar con otras personas. Si nos detenemos en los atributos ya mencionados y en la definición de competencias se comprende que las competencias genéricas tienen gran incidencia en la construcción del ambiente de aula, que tiene como actores al agente educativo que tiene una intensión y sus educandos, por lo tanto, todo el modelo educativo que genera busca un objetivo, formar alumnos que puedan responder a la realidad social, interactuando con otro y para ello, requiere instaurar las competencias. Si el agente educativo logra trabajar estas competencias, podrá enriquecer el ambiente de aula.

¿Qué significado se le atribuye al buen trato y cuál es la visión que existe de este en el ejercicio profesional de carreras de Educación Superior?

Buen trato, concepto abordado en el punto 2.2.1, se refiere a establecer relaciones interpersonales basadas en la consideración por los demás y, por sobre todas las cosas, implica reconocer a quien tenemos al frente como un legítimo otro, como semejante. El logro de esto requiere el desarrollo de la empatía. (Martínez, 2007, p.3).

El buen trato es parte del ambiente de aula, basado en el respeto por el otro, la asertividad y empatía, conceptos claves en el futuro profesional, si un estudiante vive el buen trato, en los ambientes que se mueva va a replicar esta forma de vincularse, lo que va a generar en su futuro profesional el establecimiento de buenas

relaciones y por ende mayor productividad. Un profesional conflictivo no es bien catalogado, su actuar podría generar muchas dificultades en el ambiente laboral. El buen trato lo encontramos en las competencias genéricas, incluso de cruzan dimensiones, tales como: empatía, escucha activa, asertividad, entre otras.

El buen trato además esa abordado en manuales que orientan las relaciones sociales, esta práctica se realiza tanto en entidades educacionales, como en empresas en general, con el fin de normar el trato.

¿Qué consecuencias tiene el mal trato entre pares en el ambiente de aula y qué factores inciden en él?

El maltrato entre pares afecta el ambiente de aula, ya que no solo perturba a los involucrados, genera incomodidad general, destruye la confianza del curso y dificulta el compañerismo, el respeto a las ideas de los demás, tópicos que fueron parte de las consultas realizadas en la encuesta a tres grupos, dentro de los cuales se encontraba el grupo que originó el tema de este trabajo, por dificultades entre pares, y efectivamente fue el grupo que respondió de forma más negativa sobre este tópico y en general este curso muestra la tendencia menos favorable respecto al ambiente de aula. Lo que podríamos interpretar como consecuencia de la situación vivida en el curso.

Ahora bien, la literatura refuerza esta relación de mal trato y los factores que inciden en el ambiente de aula. Dentro de los factores que inciden en el ambiente de aula están, las dinámicas que constituyen los procesos educativos y que involucran acciones, experiencias vivencias por cada uno de los participantes; actitudes, condiciones materiales y socioafectivas, múltiples relaciones con el entorno y la infraestructura necesaria para la concreción de los propósitos culturales que se hacen explícitos en toda propuesta educativa. (Duarte, 2003, p.6). Si las dinámicas que involucran acciones y las actitudes son negativas, afectaran el ambiente de aula. Este tema es abordado en el apartado 2.1.2.

¿Qué características presentan las relaciones entre pares y las competencias genéricas?

Las relaciones entre pares fueron abordadas a través de tres conceptos: buen trato con diversos conceptos y dimensiones que refuerzan la relación con otro, así también con la competencia trabajo en equipo, con múltiples dimensiones que abordan el tema y la competencia empatía que aporta otras dimensiones. Cabe destacar que varias dimensiones se entrecruzan en estos tres conceptos.

Asimismo, respecto a las competencias genéricas abordadas en el punto 2.2.2 con la visión de algunos autores, se establecen las características en común y particularidades que presenta sobre todo considerando la importancia en la vida laboral.

¿Qué variables inciden en la construcción de las relaciones entre pares?

Nos encontramos con el respeto, la empatía, la generosidad, la autoestima, estas variables están contempladas en el concepto de buen trato en 2.1.2, 2.2.2, que señalan como debiera ser la convivencia con otro, aceptando las diferencias.

Asimismo, en la competencia trabajo en equipo en el marco teórico en los puntos 2.3.1 y 2.3.2 y empatía en 2.4.1 y 2.4.2.

¿Cuál es la percepción que existe sobre competencias genéricas en su formación profesional?

En cuanto a esta pregunta la literatura abordada en el capítulo 2, específicamente en 2.2.2 se indica la percepción que existe sobre estas competencias, que son vinculadas a la formación profesional, que incluso algunos autores hablan de competencias de empleabilidad. Además, en la encuesta se consulta sobre el tema desde las competencias trabajo en equipo y empatía y el detalle se establece en el capítulo 5 en la muestra de datos más significativos, en la cual se analiza los resultados en atención a las dimensiones abordadas en este trabajo.

¿La generación o implementación de orientaciones metodológicas basadas en el modelo por competencias favorecen el ambiente de aula?

Tras los resultados de la encuesta, se puede establecer que a pesar de tratarse de una población de interés que forma parte de una institución que se adscribe al modelo basado en competencias, la práctica del modelo tiene dificultades y que no logra trabajar adecuadamente las competencias genéricas asumidas como parte del modelo de empleabilidad. Asimismo, en la literatura se señala que una de las grandes dificultades es la implementación del modelo, lo que encontramos en el marco teórico, en el apartado de las competencias genéricas.

5.3. Declaración de las limitaciones del estudio

Las limitaciones de este estudio están dadas porque el tema se generó por una situación puntual en una carrera y desde ahí se consideró como grupo central de la población de interés, a la cual se incorporó otra carrera, que comparte ciertas características y además un grupo de docentes de ambas carreras, por lo cual no se puede generalizar los resultados obtenidos a través de la encuesta de opinión de la percepción del ambiente de aula, se trata de resultados específicos.

Se trata además de una propuesta de orientaciones, no llega a implementarse para establecer si efectivamente se puede mejorar el ambiente de aula, con buen trato y centrado en dos competencias genéricas, a través de las cuales gira este trabajo.

Otra limitación es que la institución de educación superior elegida para este trabajo tiene declaradas ambas competencias como parte del modelo de empleabilidad, está delimitada la definición, elementos y niveles de desarrollo.

5.4. Aportación del estudio al campo o disciplina

Este trabajo de grado busca dar una visión respecto a la relación que existe entre el ambiente de aula, buen trato y las competencias trabajo en equipo y empatía en una institución de educación superior específica, y para ello, a través de dos fuentes se establecieron algunas conclusiones al respecto, por un lado, la literatura y, por otro lado, la aplicación de la encuesta.

Sería interesante que el ambiente de aula fuese abordado desde las competencias y desde ahí se formulen metodologías que cumplan verdaderamente con el modelo, o bien que se establezca en las instituciones de Educación Superior un monitoreo de la implementación del modelo basado en competencia. Es difícil cuando falta formación al respecto de quienes están encargados de elaborar el material de las asignaturas que no responden a este modelo.

Bibliografía

- Alarcón- Leiva, J.; Hill- Wempe, B.; Frires-Camilla, C. (2014). Educación basada en competencias hacia una pedagogía sin dicotomías. *Educ. Soc.*, Campinas, v.35, n.127, pp. 569-586, abr.-jun.2014.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. EDITORIAL EPISTEME, C.A. Sexta edición. República Bolivariana de Venezuela.
- Arón, A, Milicic, N., Sánchez, M. y Subercaseaux, J. (2017) *Construyendo juntos: claves para la convivencia escolar*. Agencia de calidad de la Educación, Santiago, Chile.
- Aritzeta, A. y Ayestaran, S. (2003). Aplicabilidad de la teoría de los roles de equipo de Belbin: un estudio longitudinal comparativo con equipos de trabajo. *Revista de psicología general y aplicada: Revista de la Federación Española de Asociaciones de Psicología*, ISSN 0373-2002, Vol. 56, Nº. 1, 2003, pp. 61-75
- Blanco, A. (2009). *Desarrollo y Evaluación de Competencias*. Narea, S.A. Ediciones, Universidad Europea de Madrid, España
- Bericat, E. (2012). *Emociones*. Sociopedia.isa, DOI: 10.1177/205684601261. Editorial Arrangement. Universidad de Sevilla, España
- Bisquerra, R. (2003). Educación Emocional y Competencias Básicas para la vida. *Revista de Investigación Educativa*, 2003, Vol. 21, n.º 1, págs. 7-43. España
- Castillo, S. y Cabrerizo, J. (2010). Evaluación educativa de aprendizajes y competencias. Facultad de educación. Universidad Nacional de educación a distancia.
- CINDA (2014). *Evaluación del Aprendizaje en innovaciones curriculares de la educación superior*. Centro Interuniversitario de Desarrollo CINDA.
- Coll, C. y Martin, E. (2006). Vigencia del Debate Curricular. *Aprendizajes Básicos, Competencias y Estándares*. Revista PRELAC, proyecto regional de Educación para América Latina y El Caribe, 2006, N°3, Santiago.
- Corbetta, P. (2007). *Metodología y Técnicas de Investigación Social*. Editorial McGraw-Hill Interamericana Colección: 2ª Edición / 304 págs. / Rústica / Castellano / Libro-

- Corvalán, O; Montero, L y Tardif, J. (2012). Metodologías para la innovación curricular universitaria basada en el desarrollo de competencias. ANUIES, Dirección de Medios Editoriales, Serie Bitácora Universitaria, México.
- Corvalán, O y Hawes, G. (2006). Aplicación del enfoque de competencias en la construcción curricular de la Universidad de Talca, Chile
- Contreras, R y Vega, M. (2016). Buen trato a la infancia: deriva semántica en la producción científica publicada en Latinoamérica. En: Entramado. Julio - Diciembre, 2016. vol. 12, no. 2, p. 140-152, (artículo)<http://dx.doi.org/10.18041/entramado.2016v12n2.24217>
- Dantagman, M. y Barudy, J. (2009). Los buenos tratos a la infancia. Parentalidad, apego y resiliencia. Barcelona, España: Gedisa S.A.
- Díaz, S. (2001). Trabajo en equipo para la calidad. Universidad de Chile. Facultad de Ciencias Físicas y Matemática, Departamento de ingeniería industrial.
- Del Rey, R. y Ortega, R (2007). Violencia Escolar: claves para comprenderla y afrontarla. artículo revista Escuela Abierta, 2007, 10, 77-89
- Flores, R; Castro, J; Galvis, D; Acuña, L y Zea, L, (2017). Ambientes de aprendizaje y sus mediaciones. En el contexto educativo de Bogotá. Instituto para la investigación educativa y desarrollo pedagógico, IDEP, Colombia.
- Frankl, V. (2015). El hombre en busca del sentido. Editorial: Herder Editorial, tercera edición, ISBN: 9788425432033. Publicación: 12/2015
- González, B. (2010). Formación inicial basada en competencias. Revista Universidad del Bio-bio.
- González, G. (2010). La transición entre teoría y campo de investigación en la didáctica de las ciencias sociales. En Ávila, R., Rivero, P., Domínguez, P. (eds.). Metodología de investigación en Didáctica de las Ciencias Sociales
- Hawes, G. (2006). Competencias genéricas en el proyecto Tuning. Santiago: Universidad de Talca. Instituto de Investigación y Desarrollo Educacional.
- Instituto Profesional Santo Tomás (2018). Manual de Buen Trato, Orientaciones y Recomendaciones para la Prevención de Acoso sexual, Violencia de Género y Discriminación Arbitraria y Protocolo para atención de denuncias de Acoso y Discriminación Arbitraria.
- Instituto Profesional Santo Tomás (2017). Reglamento Académico del Instituto Profesional Santo Tomás.

- Le Boterf, G. (2001). *Ingeniería de las competencias*. Barcelona: Gestión 2000.
- Leclercq, D. y Cabrera, A. (1° ed). (2014). *Ideas e innovaciones: dispositivos de evaluación de los aprendizajes en la educación*. Santiago de Chile: Editorial Universitaria.
- Marín, V.; Latorre, M. y Blanco, F. (2010). *Las competencias profesionales de la Titulación de Magisterio vistas desde la óptica del alumno receptor. Estudio del caso de Educación Primaria*. Universidad de Granada mjlator@ugr.es
FRANCISCO JAVIER BLANCO ENCOMIENDA/ ESTUDIOS SOBRE EDUCACIÓN / VOL. 19 / 2010 / 219-235
- Martínez, A. (2007). *Service-learning o aprendizaje-servicio. La apertura de la escuela a la comunidad local como propuesta de educación para la ciudadanía*. *Bordón* 59 (4), 2007, 627-640, ISSN: 0210-5934. Pp.
- Martínez, J. (2017). *Promoción del Buen Trato y Abordaje de Violencia en la Escuela*. Centro de Estudios y Promoción del Buen Trato Escuela de Psicología. Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Monjas, M. (2014). *Relaciones interpersonales positivas. Ponencia de aplicaciones de la psicología positiva a la convivencia, bienestar, crecimiento personal y emocional*. Departamento de Psicología Universidad de Valladolid. CFIE Valladolid.
- Montero-Carretero, C. (Carlos); Cervelló-Gimeno, E.M. (Eduardo-M.). "Estudio de un modelo predictivo del clima escolar sobre el desarrollo del carácter y las conductas de "bullying"". *Estudios sobre Educación*. 37, 2019, 135 - 157
- Morgade Salgado, M. (2000). *Del valor estético de la empatía al negocio inteligente de las emociones: la psicología estética de Theodor Lipps a las puertas del tercer milenio*. *Revista de Historia de la Psicología*, 21(2-3), 359-372. Universidad Autónoma de Madrid Dpto. de Psicología Básica.
- Olmedo, P y Montes, B. (2009). *Evolución conceptual de la empatía*. *Iniciación a la investigación*. ISSN-e 1988-415X, N°4, 2009. Departamento de Psicología. Universidad de Jaén.
- Otárola, Y. (2010). *Diseño de espacios educativos significativos para el desarrollo de competencias en la infancia*. Artículo presentado a través de Centro de Investigaciones en la psicología, cognición y cultura de la Universidad del Valle. Cs N°5, pp 71-96, Colombia.

- Peñalva, A; Goñi, J; Vega, A y Azcarate, C. (2015). Clima escolar y percepciones del profesorado tras la implementación de un programa de convivencia escolar. En *Revista Estudios sobre educación*, Volumen 28, pp 9-28. 2015/01/01
- Perrenoud, P. (2004). Diez nuevas competencias para enseñar. Impreso en Talleres de Quebecor World, Gráficas Monte Albán, Querétaro, México.
- Perrenoud, P. (2013). Aprender a trabajar en equipo es desarrollar más de una competencia. En *Profesorado, Revista de Currículum y Formación del Profesorado*. Vol. 17, Núm. 3.
- Pol, A. (2017). El valor académico de la escucha activa en el mejoramiento de la calidad de los proyectos de Graduación. *Escritos en la Facultad*. Año 13 n°134, pp. 51-53. Universidad de Palermo, Argentina
- Puig, J., Batlle, R., Bosch, C., y Palos, J. (2007). Aprendizaje Servicio. Educar para la Ciudadanía. Madrid, España: Ministerio de Educación y Ciencia.
- Tapia, M. N. (2010). La propuesta pedagógica del “aprendizaje-servicio”: Una perspectiva Latinoamericana. *Revista científica TzhoeCoen*, 3(5), 23-44.
- Puig, J., y Palos, J. (2006). Rasgos pedagógicos del Aprendizaje Servicio. *Cuadernos de Pedagogía*, 357, 60-63
- Reimers, F; Carnoy, M; Brunner, J, Panneflek, A; Marchesi, A, De Melo, G y Machado, A. (2006). Proyecto regional de educación para América y El Caribe N°3 publicado por la oficina regional de la Unesco)
- Retuerto, A. (2004). Diferencias en empatía en función de las variables género y edad. *Apuntes de Psicología*. Vol. 22. n°3. Pp. 323-339. Colegio Oficial de Psicología de Andalucía Occidental y Universidad de Sevilla.
- Ruiz, C. (2002). Instrumentos y Técnicas de Investigación Educativa. Procedimientos para su diseño y validación. Editorial Barquisimeto, CIDEG, 2002, Venezuela.
- Ruvalvaba, N.; Alfaro, L; Orozco, G. y Solís, R. (2018). Construcción y validación de la Escala de Buen Trato en adultos mexicanos. En *Revista de Desarrollo y Educación*. Centro Universitario de Ciencias de la Salud. Universidad de Guadalajara. Editor, Lara, B. Número 46 / Julio-septiembre de 2018. ISSN: 1665-3572. Pp. 7-15.
- Salinas, J. (1.997): Nuevos ambientes de aprendizaje para una sociedad de la información. *Revista Pensamiento Educativo*. PUC Chile. 20, 81-104.

- Tello, F. (2011). Las esferas de reconocimiento en la teoría de Axel Honneth. *Revista de sociología*, (26), pp.45-57.
- Tobón, S. (2005). *Formación basada en competencias*. Ecoe ediciones, Bogotá. Colombia
- Ubillos, S; Mayordomo, S; Páez, D. (2004). Actitudes: Definición y Medición. Capítulo X. Componentes de la Actitud. Modelo de Acción Razonada y Acción Planificada. *Psicología social, cultura y educación*. pp. 327-339. Madrid, España.
- Uruñuela, P. (2018). *La metodología del Aprendizaje -Servicio*. Editorial Narcea, S.A, ediciones Madrid.
- Sanz, S.; Ruíz, C y Pérez, I. (2009). Concepto, dimensiones y antecedentes de la confianza en los entornos virtuales. *Revista Teoría y Praxis* N°6, pp.31-56. Universidad de Valencia.
- Sanz, F. (2016). *El Buentrato como Proyecto de Vida*. Barcelona: Kairós S.A
- Secretaría de Educación del Distrito (s.f.). (Ambientes de aprendizaje para el desarrollo Humano Reorganización Curricular por Ciclos. Cartilla herramienta de consulta y orientación para el diseño e implementación de los ambientes de aprendizaje. Segunda edición.
- Tardif, J. (2008). Desarrollo de un programa por competencias: De la intención a su implementación Profesorado. En *Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, vol. 12, núm. 3, 2008, pp. 1-16. Universidad de Granada, España
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la Investigación Científica*. Editorial Limusa S.A. de CV Grupo Noriega Editores, México.
- Tobasura, I. y Sepúlveda, L. (2006). Pautas para elaborar el proyecto ambiental escolar. *Revista Luna Azul*, Universidad de Caldas, 2006, 1.
- Torres, A. y Florencio da Silva, R. (2018). *Aprender a Convivir en Educación Superior desde la Práctica Docente, para una Sociedad Democrática. Formación Universitaria* Vol. 12 No 2 – 2019. Escuela Superior de Comercio y Administración – Unidad Santo Tomás del Instituto Politécnico Nacional, Sección de Estudios y Posgrado, México, Ciudad de México.
- Ubillos, S., Mayordomo, S. y Páez, D. (2004). Actitudes: definición y medición. Componentes de la actitud. modelo de la acción razonada y acción planificada Comparación entre actitudes y otros constructos representacionales, Capítulo X. En *Psicología social, cultura y educación* coord. por Fernández, Ubillos, Zubieta, Páez, 2004, pp. 301-326

Vega, J. (2017). Influencia del buen trato en el buen clima de aula: experiencia en un liceo técnico profesional de alta vulnerabilidad de la comuna de Macul. Proyecto de Aplicación Profesional presentado a la Facultad de educación, psicología y familia de la Universidad Finis Terrae para optar al Grado Académico de Magíster en Neurociencias Aplicadas a la Educación.

Fuentes Cibergráficas

- Casassus Gutiérrez, J. (2017). Aprendizajes, emociones y clima de aula. Paulo Freire. *Revista De Pedagogía Crítica*, (6), 81-95. Recuperado el 20 de abril de 2020 en <https://doi.org/10.25074/07195532.6.480>
- Comisión Europea (2004). *Competencias clave para un aprendizaje a lo largo de la vida. Un marco de referencia europeo*. Puesta en práctica del programa de trabajo "Educación y Formación 2010". Grupo de trabajo B. "Competencias clave". Comisión Europea. Dirección General de Educación y Cultura. Recuperado el 1 de diciembre de 2019 en: http://www.educastur.princast.es/info/calidad/indicadores/doc/comision_europea.pdf
- Correa Zabala, F. (2008). Ambientes de Aprendizaje en el Siglo XXI. ED. Universidad Nacional de Colombia. Revista electrónica E-mail Educativo del grupo DAEA, Diseñadores de Ambientes de Enseñanza Aprendizaje. Volumen: 1 (2008) PEDAGOGÍA Y MEDIOS DIGITALES. ISSN: 0123 – 4897. Recuperado el 15 de diciembre de 2019 en <http://www.revistas.unal.edu.co/index.php/email/issue/view/109>
- Duarte Duarte, J. (2003). Ambientes de aprendizaje. Una aproximación conceptual. *Revista Iberoamericana De Educación*, 33(1), 1-18. Recuperado el 15 de diciembre de 2019 en <https://doi.org/https://doi.org/10.35362/rie3312961>
- Echeverría, B. (2002). Gestión de la competencia de Acción Profesional. *Revista De Investigación Educativa*, 20(1), 7-43. Recuperado el 18 de diciembre de 2019 en <https://revistas.um.es/rie/article/view/97411>
- Marcelo, C. Aprender a enseñar para la sociedad del conocimiento. *Revista Complutense de Educación*, 2001, 12, p. 2. Recuperado el 20 de octubre de 2019 en <http://www.ucm.es/BUCM/revistas/edu/11302496/articulos/RCED0101220531A.PDF>.
- Mestre, V y Samper, P. (1997). Empatía en la Teoría de la Personalidad: G Allport y los estudios actuales sobre el tema. *Revista de Historia de la Psicología*. Vol.18 n°1 y 2. pp.191-203. Universidad de Valencia, España. Recuperado el 5 de mayo de 2020 en <http://sfcbl11628de7748e1.jimcontent.com/download/version/1392291994/module/5971985511/name/19.%20MESTRE.pdf>
- Millán, L.; Barrera, L y Ospina, J. (2015). Caracterización del bullying en estudiantes de medicina de Tunja, Boyacá. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, 45, 101-112. Recuperado el 7 de noviembre de 2019 en <http://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/view/659/1191>

- Molina, V. (2008). Currículo, competencias y noción de enseñanza-aprendizaje. PRELAC (pp.50-63). Recuperado en 10 de noviembre de 2019 en: <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001455/145502s.pdf> Octaedro
- Molina, Nora, y Pérez, I. (2006). El clima de relaciones interpersonales en el aula un caso de estudio. *Paradigma*, 27(2), 193-219. Recuperado en 14 de abril de 2020, de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1011-22512006000200010&lng=es&tlng=es.
- López-Roldan, P. y Fachelli, S. (2015). Metodología de la Investigación social cuantitativa. Departamento de Sociología. Universidad Autónoma de Barcelona. Recuperado el 10 de noviembre de 2019 en <http://ddd.uab.cat/record/129382>
- Pérez, L. y Ochoa, A. (2017). El aprendizaje-servicio (APS) como estrategia para educar en ciudadanía. *ALTERIDAD. Revista de Educación*, vol. 12, núm. 2, 2017. Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador. Recuperado el 20 de abril de 2020 en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=467751871004>
- Pumar. M. (2010). Colaboración y liderazgo. Jornadas sobre rol avanzado de enfermería. 1ª ed. Pamplona: Facultad de Enfermería, Universidad de Navarra; 2010:59-66. Recuperado el 13 de marzo de 2020 en <https://dadun.unav.edu/bitstream/10171/37292/1/Mar%C3%ADa%20Jes%C3%BAs%20Pumar%20M%C3%A9ndez.pdf>
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA: Diccionario de la lengua española, 23.ª ed., [versión 23.3 en línea]. Recuperado el 10 de abril de 2020 en <https://dle.rae.es/ambiente>
- Ugarte, C., Naval, C. (2010). "Desarrollo de competencias profesionales en la educación superior. Un caso docente concreto". *Revista Electrónica de Investigación Educativa*. Núm. Especial 2. Recuperado el 13 de marzo de 2020 en <https://dadun.unav.edu/bitstream/10171/20559/1/58.pdf>
- Tardif, J. (2013). "Innovation and integration: The value of skills in training, in the company and work". Conferencia dictada en Inacap Recuperado el 15 de diciembre de 2019 en: URL <https://www.youtube.com/watch?v=QC-Ur1mLrLk>

ANEXOS

Anexo:1 Perfil de egreso Carrera Trabajo Social

El Técnico en Trabajo Social del Instituto Profesional Santo Tomás, es un técnico capacitado para desempeñar funciones que forman parte de los diversos procesos sociales que se desarrollan en el ámbito del Trabajo Social, cuyo fin último es mejorar la calidad de vida de personas, familias, grupos, comunidades y organizaciones laborales, en un encuadre ético e innovador. El énfasis de la carrera está dado en el desarrollo de competencias para la gestión del servicio social en diferentes contextos, recolección y procesamiento de información social y la programación de acciones a implementar en concordancia con las políticas públicas y sociales vigentes en Chile. *Es capaz de abordar situaciones y resolver problemas relacionados con el ámbito de acción de la organización en la que se desenvuelve, aplicando competencias técnicas propias del área y las relacionadas con la adaptación, comunicación, la colaboración eficiente con el equipo de trabajo y el compromiso personal y grupal.*

Anexo:2 Perfil de Egreso Carrera Comunicación Audiovisual

El **Comunicador Audiovisual y Digital** es un profesional polifuncional capaz de asumir diferentes roles vinculados a la realización audiovisual en televisión, cine, medios digitales y empresas. Maneja una serie de enfoques teóricos que le permiten el desarrollo de propuestas para diferentes soportes y plataformas, desde la conceptualización de una idea hasta la emisión del proyecto audiovisual. Las áreas de desempeño que integran su formación están vinculadas a la operación de equipos y sistemas audiovisuales, creación de guiones, producción audiovisual, edición y postproducción de video y audio y dirección de proyectos para televisión o cine. Puede ejercer su profesión dentro de una empresa audiovisual o en forma independiente, lo que le permite una mayor versatilidad. Como valor agregado de su formación está el sello institucional, vinculado al emprendimiento e innovación con una mirada crítica y ética del desempeño laboral y una responsabilidad social en su rol de comunicador. *Es capaz de abordar situaciones y resolver problemas relacionados con el ámbito de acción de la organización en la que se desenvuelve, aplicando competencias técnicas propias del área y las relacionadas con la adaptación, comunicación, la colaboración eficiente con el equipo de trabajo y el compromiso personal y grupal.*

Anexo 3: Hoja de Respuestas de validación

Dimensión	Preguntas	Relevancia	Suficiencia	Claridad	Coherencia
Trabajo en Equipo	P1				
	P2				
	P3				
	P4				
	P9				
	P19				
	P20				
Ambiente de Aula	P8				
	P10				
	P11				
	P12				
	P14				
	P15				
	P16				
	P17				
	P18				
	P21				
	P22				
	P23				
	P24				
	P5				
	P6				
	P7				
	P13				

Elaboración propia

Anexo 4: Estadísticas de total del elemento de la encuesta

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
p1	87,89	104,655	-,095	,855
p2	87,89	99,766	,109	,850
p3	88,00	95,889	,366	,838
p4	87,53	95,485	,605	,831
p5	87,37	97,135	,319	,839
p6	87,74	96,538	,367	,838
p7	88,79	110,509	-,355	,867
p8	87,68	94,561	,603	,830
p9	87,32	97,117	,337	,839
p10	87,37	93,690	,566	,831
p11	87,11	95,988	,646	,832
p12	87,68	87,673	,553	,829
p13	87,74	93,760	,364	,839
p14	87,63	93,912	,671	,829
p15	88,32	94,673	,447	,834
p16	87,37	97,357	,307	,840
p17	87,89	87,655	,741	,821
p18	87,63	92,912	,610	,829
p19	87,26	99,649	,260	,841
p20	86,84	96,140	,522	,833
p21	87,89	87,655	,741	,821
p22	87,63	92,912	,610	,829
p23	87,26	99,649	,260	,841
p24	86,84	96,140	,522	,833

Resultados en programa estadístico SPSS

Anexo 5: Encuesta

Encuesta Ambiente de Aula

La siguiente encuesta tiene como propósito identificar elementos que favorezcan o perjudiquen el ambiente que se da dentro de la sala de clases entre los(as) alumnos(as) y el docente. Se le solicita que pueda responder las siguientes preguntas para lo cual requerirá no más de 10 minutos.

Todos los datos que se recojan serán estrictamente anónimos y de carácter privados. Además, los datos entregados serán absolutamente confidenciales y sólo se usarán para los fines científicos de la investigación. El responsable de esto, en calidad de custodio de los datos, será el Investigador Responsable del proyecto, quien tomará todas las medidas necesarias para cautelar el adecuado tratamiento de los datos, el resguardo de la información registrada y la correcta utilización de ella.

Marca solo un Óvalo.

Acepto participar

No Acepto participar

Caracterización del Alumno(a)

2. Tu sexo

Marca solo un óvalo.

Hombre

Mujer

3. Qué edad tienes _____

4. Tu jornada de estudio

Marca solo un óvalo.

Diurna

Vespertina

A continuación, debe seleccionar la opción que represente de mejor manera su percepción, respecto a la afirmación dada. Las alternativas van desde un valor 1 para la opción “muy en desacuerdo”, hasta un valor 5 para la opción “Muy de acuerdo”

1) En el curso, existe un buen nivel de compañerismo

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
<input type="radio"/>				

2). En el curso, para los trabajos académicos grupales, siempre se forman los mismos grupos de compañeros (as)

Muy en desacuerdo <input type="radio"/>	En desacuerdo <input type="radio"/>	Indiferente <input type="radio"/>	De acuerdo <input type="radio"/>	Muy de acuerdo <input type="radio"/>
--	--	--------------------------------------	-------------------------------------	---

3). En el curso, cuando el grupo es designado por el profesor se obtienen mejores resultados

Muy en desacuerdo <input type="radio"/>	En desacuerdo <input type="radio"/>	Indiferente <input type="radio"/>	De acuerdo <input type="radio"/>	Muy de acuerdo <input type="radio"/>
--	--	--------------------------------------	-------------------------------------	---

4). El curso es un grupo de compañeros que pueden compartir

Muy en desacuerdo <input type="radio"/>	En desacuerdo <input type="radio"/>	Indiferente <input type="radio"/>	De acuerdo <input type="radio"/>	Muy de acuerdo <input type="radio"/>
--	--	--------------------------------------	-------------------------------------	---

5). En el curso se pueden discutir y plantear las ideas respetando la diversidad de opiniones

Muy en desacuerdo <input type="radio"/>	En desacuerdo <input type="radio"/>	Indiferente <input type="radio"/>	De acuerdo <input type="radio"/>	Muy de acuerdo <input type="radio"/>
--	--	--------------------------------------	-------------------------------------	---

6). En el curso existe un buen trato entre pares

Muy en desacuerdo <input type="radio"/>	En desacuerdo <input type="radio"/>	Indiferente <input type="radio"/>	De acuerdo <input type="radio"/>	Muy de acuerdo <input type="radio"/>
--	--	--------------------------------------	-------------------------------------	---

7). En el curso existe una buena comunicación entre los que forman parte de la clase

Muy en desacuerdo <input type="radio"/>	En desacuerdo <input type="radio"/>	Indiferente <input type="radio"/>	De acuerdo <input type="radio"/>	Muy de acuerdo <input type="radio"/>
--	--	--------------------------------------	-------------------------------------	---

8). Durante las actividades de clases, se percibe al curso motivado en trabajar

Muy en desacuerdo <input type="radio"/>	En desacuerdo <input type="radio"/>	Indiferente <input type="radio"/>	De acuerdo <input type="radio"/>	Muy de acuerdo <input type="radio"/>
--	--	--------------------------------------	-------------------------------------	---

9). El curso está interesado en realizar actividades grupales

Muy en desacuerdo <input type="radio"/>	En desacuerdo <input type="radio"/>	Indiferente <input type="radio"/>	De acuerdo <input type="radio"/>	Muy de acuerdo <input type="radio"/>
--	--	--------------------------------------	-------------------------------------	---

10). Durante el desarrollo de las clases, la mayoría del curso se siente cómodo con las actividades de aprendizaje

Muy en desacuerdo <input type="radio"/>	En desacuerdo <input type="radio"/>	Indiferente <input type="radio"/>	De acuerdo <input type="radio"/>	Muy de acuerdo <input type="radio"/>
--	--	--------------------------------------	-------------------------------------	---

11). Las actividades que en el curso se desarrollan, agotan porque siempre es lo mismo

Muy en desacuerdo <input type="radio"/>	En desacuerdo <input type="radio"/>	Indiferente <input type="radio"/>	De acuerdo <input type="radio"/>	Muy de acuerdo <input type="radio"/>
--	--	--------------------------------------	-------------------------------------	---

12). Las actividades desarrolladas en clases hacen sentir al alumno(a) importante

Muy en desacuerdo <input type="radio"/>	En desacuerdo <input type="radio"/>	Indiferente <input type="radio"/>	De acuerdo <input type="radio"/>	Muy de acuerdo <input type="radio"/>
--	--	--------------------------------------	-------------------------------------	---

13). Los docentes demuestran empatía y preocupación por los alumnos

Muy en desacuerdo <input type="radio"/>	En desacuerdo <input type="radio"/>	Indiferente <input type="radio"/>	De acuerdo <input type="radio"/>	Muy de acuerdo <input type="radio"/>
--	--	--------------------------------------	-------------------------------------	---

14). Los docentes propician un buen ambiente de aula

Muy en desacuerdo <input type="radio"/>	En desacuerdo <input type="radio"/>	Indiferente <input type="radio"/>	De acuerdo <input type="radio"/>	Muy de acuerdo <input type="radio"/>
--	--	--------------------------------------	-------------------------------------	---

15). Los docentes hacen sentir al alumno(a) capaz de aprender y lograr objetivos de aprendizaje

Muy en desacuerdo <input type="radio"/>	En desacuerdo <input type="radio"/>	Indiferente <input type="radio"/>	De acuerdo <input type="radio"/>	Muy de acuerdo <input type="radio"/>
--	--	--------------------------------------	-------------------------------------	---

16). Los docentes refuerzan positivamente cuando se ha realizado un buen trabajo de aula

Muy en desacuerdo <input type="radio"/>	En desacuerdo <input type="radio"/>	Indiferente <input type="radio"/>	De acuerdo <input type="radio"/>	Muy de acuerdo <input type="radio"/>
--	--	--------------------------------------	-------------------------------------	---

17). Los docentes están abiertos a recibir sugerencias del alumnado para mejorar el aprendizaje

Muy en desacuerdo <input type="radio"/>	En desacuerdo <input type="radio"/>	Indiferente <input type="radio"/>	De acuerdo <input type="radio"/>	Muy de acuerdo <input type="radio"/>
--	--	--------------------------------------	-------------------------------------	---

18). A su juicio, los docentes se caracterizan por ser motivadores

Muy en desacuerdo <input type="radio"/>	En desacuerdo <input type="radio"/>	Indiferente <input type="radio"/>	De acuerdo <input type="radio"/>	Muy de acuerdo <input type="radio"/>
--	--	--------------------------------------	-------------------------------------	---

19). La mayoría de los alumnos del curso estudia en grupos más que de forma individual

Muy en desacuerdo <input type="radio"/>	En desacuerdo <input type="radio"/>	Indiferente <input type="radio"/>	De acuerdo <input type="radio"/>	Muy de acuerdo <input type="radio"/>
--	--	--------------------------------------	-------------------------------------	---

20). El estudio la mayoría del curso lo realizan en grupos por afinidad

Muy en desacuerdo <input type="radio"/>	En desacuerdo <input type="radio"/>	Indiferente <input type="radio"/>	De acuerdo <input type="radio"/>	Muy de acuerdo <input type="radio"/>
--	--	--------------------------------------	-------------------------------------	---

21). Los alumnos cooperan para generar un buen ambiente de aula

Muy en desacuerdo <input type="radio"/>	En desacuerdo <input type="radio"/>	Indiferente <input type="radio"/>	De acuerdo <input type="radio"/>	Muy de acuerdo <input type="radio"/>
--	--	--------------------------------------	-------------------------------------	---

22). Los alumnos consideran importante tener un buen ambiente de aula para potenciar el aprendizaje

Muy en desacuerdo <input type="radio"/>	En desacuerdo <input type="radio"/>	Indiferente <input type="radio"/>	De acuerdo <input type="radio"/>	Muy de acuerdo <input type="radio"/>
--	--	--------------------------------------	-------------------------------------	---

23). Los alumnos sienten desmotivación, si existe un mal ambiente de aula.

Muy en desacuerdo <input type="radio"/>	En desacuerdo <input type="radio"/>	Indiferente <input type="radio"/>	De acuerdo <input type="radio"/>	Muy de acuerdo <input type="radio"/>
--	--	--------------------------------------	-------------------------------------	---

24). Los alumnos sienten que es importante el buen trato y trabajo grupal en su futuro profesional.

Muy en desacuerdo <input type="radio"/>	En desacuerdo <input type="radio"/>	Indiferente <input type="radio"/>	De acuerdo <input type="radio"/>	Muy de acuerdo <input type="radio"/>
--	--	--------------------------------------	-------------------------------------	---

Anexo 6: Resultados de encuesta de percepción de Alumnos

ID	E 1	E 2	E 3	E 4	E 5	E 6	E 7	E 8	E 9	E 10	E 11	E 12	E 13	E 14	E 15	E 16	E 17	E 18	E 19
Sexo	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2
Edad	49	35	23	25	23	22	23	31	19	22	26	23	38	21	24	29	29	20	23
Carrera	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2
P1	4	3	2	3	2	4	4	4	4	5	3	4	2	2	4	1	2	3	4
P2	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4
P3	3	4	1	1	3	1	2	1	4	3	3	1	2	3	4	2	2	3	2
P4	4	4	2	4	3	5	5	4	5	5	3	4	4	3	4	2	4	4	5
P5	3	4	2	3	3	3	5	3	4	4	4	2	4	3	5	2	4	4	5
P6	4	3	3	4	2	4	5	2	4	5	3	4	2	4	5	1	3	4	5
P7	4	3	3	4	3	4	4	3	4	5	3	4	2	2	4	1	4	4	4
P8	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4
P9	5	3	5	5	4	2	5	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	5
P10	4	3	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	3	3
P11	4	4	1	4	2	4	3	2	1	2	2	2	4	3	1	2	3	4	3
P12	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	2	4	3	3
P13	4	5	5	4	5	4	2	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	2
P14	5	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	3	4	4	4	2	3	4	4
P15	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4
P16	5	5	5	3	5	3	1	4	5	4	5	5	4	2	4	4	2	4	1
P17	4	5	4	3	4	4	1	4	5	3	4	5	4	4	4	4	2	5	1
P18	4	5	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3
P19	3	3	4	3	4	2	2	4	5	3	3	2	4	2	4	4	2	3	2
P20	4	3	5	5	4	4	2	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	5	2
P21	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	2	4	4	2	4	1	2	4	4
P22	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	5	4	2	4	4	2	5	4
P23	5	3	5	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4
P24	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	4	5	3	5	5

Elaboración propia

Anexo 7. Resultados encuesta de percepción ambiente de docentes.

ID	D 1	D 2	D 3	D 4	D 5	D 6	D 7	D 8	D 9	D1 0	D1 1	D1 2	D1 3	D1 4	D1 5	D1 6	D1 7	D1 8	D1 9
S	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2
C	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2
P	1	1	1	1	5	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2
C. D		1 4	1	8	1 0	8	2	1	2 0	4	12	2	16	3	1	3	11	5	11
P1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4
P2	4	4	5	5	4	2	5	5	4	3	2	4	4	2	4	3	5	4	4
P3	2	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3
P4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4
P5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
P6	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
P7	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	3	2	4
P8	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	3	2	5	4	4	4	3	2	4
P9	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4	3	4	5	4	4	5	3	2	5
P 10	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5
P 11	2	2	4	4	2	2	2	2	3	2	3	4	2	2	3	2	4	4	3
P 12	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4
P 13	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5
P 14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4
P 15	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4
P 16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5
P 17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
P 18	4	3	5	4	4	4	5	4	4	5	5	2	5	1	5	4	5	3	4
P 19	2	4	1	4	5	4	3	3	2	4	5	3	4	2	3	3	3	2	4
P 20	4	4	5	5	5	5	5	4	2	4	4	3	5	5	3	3	5	5	5

P 21	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
P 22	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	2	5
P 23	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5
P 24	2	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	3	5	5	3	5

Resultados encuesta docente. Elaboración propia

Anexo 8. Resultados de encuesta en porcentajes

	T. Trabajo Social					Comunicación A					Docentes				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
P1	11	34	22	33	0	0	20	20	50	10	0	5	5	90	0
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
P2	0	0	0	33	67	0	0	10	80	10	0	16	11	47	26
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
P3	45	33	11	11	0	10	20	50	20	0	0	53	42	5	0
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
P4	0	22	11	56	11	0	0	20	40	40	0	0	11	68	21
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
P5	0	33	22	45	0	0	0	40	30	30	0	0	5	53	42
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
P6	11	22	34	33	0	0	10	10	40	40	0	0	5	69	26
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
P7	11	11	33	45	0	0	11	22	56	11	0	11	22	56	11
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
P8	0	11	0	67	22	0	0	20	80	0	0	10	16	58	16
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
P9	0	0	22	45	33	0	10	20	30	40	0	5	16	42	37
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
P10	11	0	0	67	22	0	0	50	50	0	0	0	5	69	26
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
P11	22	45	11	22	0	10	20	40	30	0	0	53	21	26	0
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
P12	0	11	0	67	22	0	0	50	50	0	0	5	5	74	16
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
P13	0	0	0	56	44	0	20	0	60	20	0	0	0	16	84
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%

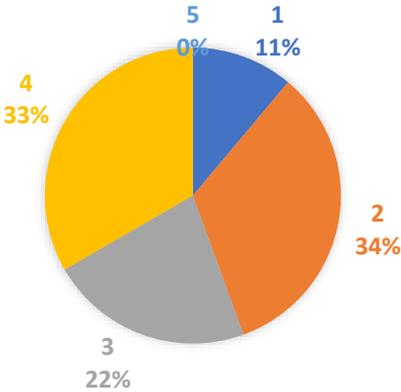
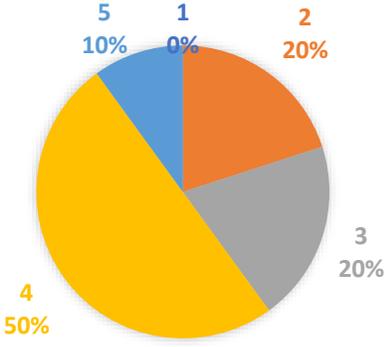
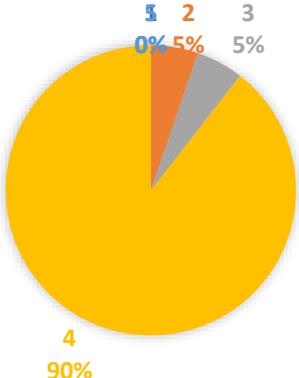
P1 4	0 %	11 %	22 %	34 %	33 %	0 %	0 %	10 %	60 %	30 %	0 %	0 %	0 %	26 %	74 %
P1 5	0 %	0 %	11 %	56 %	33 %	0 %	0 %	0 %	60 %	40 %	0 %	0 %	0 %	21 %	79 %
P1 6	0 %	11 %	11 %	33 %	45 %	20 %	10 %	10 %	30 %	30 %	0 %	0 %	0 %	21 %	79 %
P1 7	0 %	11 %	11 %	56 %	22 %	20 %	0 %	10 %	50 %	20 %	0 %	0 %	0 %	16 %	84 %
P1 8	0 %	11 %	0 %	78 %	11 %	0 %	0 %	40 %	50 %	10 %	5 %	5 %	11 %	42 %	37 %
P1 9	0 %	22 %	22 %	45 %	11 %	0 %	40 %	40 %	20 %	0 %	5 %	21 %	32 %	37 %	5 %
P2 0	0 %	0 %	0 %	56 %	44 %	0 %	20 %	10 %	50 %	20 %	0 %	5 %	16 %	26 %	53 %
P2 1	11 %	22 %	0 %	56 %	11 %	0 %	10 %	20 %	60 %	10 %	0 %	0 %	11 %	84 %	5 %
P2 2	0 %	11 %	22 %	45 %	20 %	0 %	10 %	10 %	70 %	10 %	6 %	5 %	16 %	47 %	32 %
P2 3	0 %	0 %	0 %	67 %	33 %	0 %	0 %	30 %	40 %	30 %	0 %	0 %	0 %	53 %	47 %
P2 4	0 %	0 %	11 %	33 %	56 %	0 %	0 %	10 %	20 %	80 %	0 %	5 %	11 %	37 %	47 %

Resultados de encuesta en porcentajes. Elaboración propia

Anexo 9: Resultados de encuesta en gráficos

Gráficos Pregunta 1

En el curso, existe un buen nivel de compañerismo

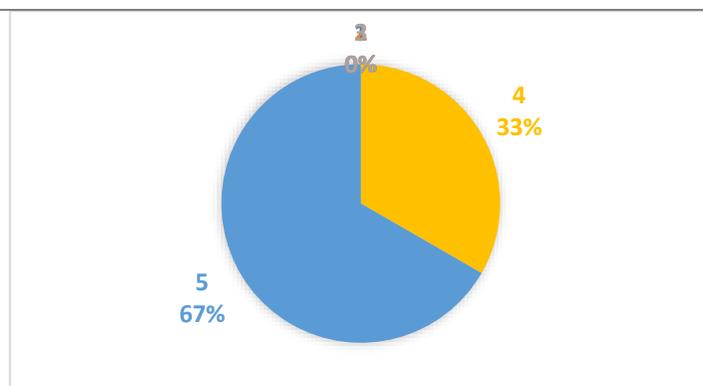
 <p>Detailed description: A pie chart with five segments. Segment 4 (yellow) is 33%. Segment 5 (light blue) is 0%. Segment 1 (dark blue) is 11%. Segment 2 (orange) is 34%. Segment 3 (grey) is 22%.</p>	<p>T. TRABAJO SOCIAL (grupo 1) En el grafico se ve como un 34% está en desacuerdo con la pregunta, 33% de los encuestados se mostraron de acuerdo con esta pregunta, y con un 22% respondió indiferente con este tópico. Un resultado diverso respecto de alumnos de la misma carrera.</p>
 <p>Detailed description: A pie chart with five segments. Segment 5 (light blue) is 10%. Segment 1 (dark blue) is 0%. Segment 2 (orange) is 20%. Segment 3 (grey) is 20%. Segment 4 (yellow) is 50%.</p>	<p>AUDIOVISUAL (grupo 2) En este grafico un 50% está de acuerdo con la pregunta, el resto está dividido con un 20% en desacuerdo, otro 20% indiferente y un 10% muy de acuerdo. De lo anterior podemos desprender que más de la mitad piensa favorablemente sobre el nivel de compañerismo.</p>
 <p>Detailed description: A pie chart with four segments. Segment 5 (light blue) is 0%. Segment 2 (orange) is 5%. Segment 3 (grey) is 5%. Segment 4 (yellow) is 90%.</p>	<p>DOCENTES (grupo 3) Los docentes en cambio en un 90% consideran que existe un buen nivel de compañerismo. El 10% restante se divide en 5% indiferente y 5% en desacuerdo. La percepción de los docentes es positiva respecto de este tópico.</p>

En esta pregunta el grupo que tiene una visión más positiva sobre este tópico son los docentes encuestados, luego el grupo de la carrera de audiovisual y el grupo con la visión menos positiva es el grupo 1.

Fuente: Elaboración propia

Gráficos Pregunta 2

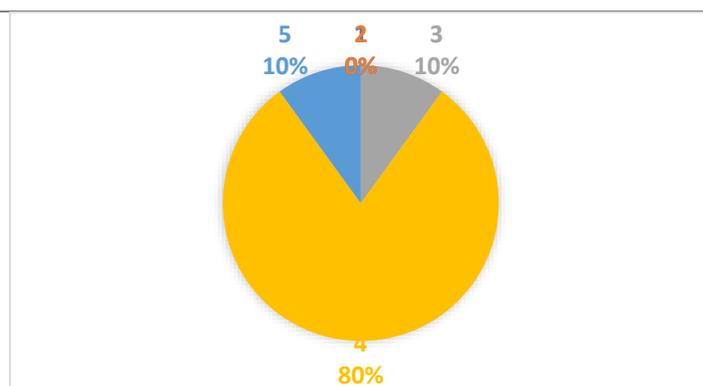
En el curso, para los trabajos académicos grupales, siempre se forman los mismos grupos de compañeros (as)



TTRABAJO SOCIAL (grupo1)

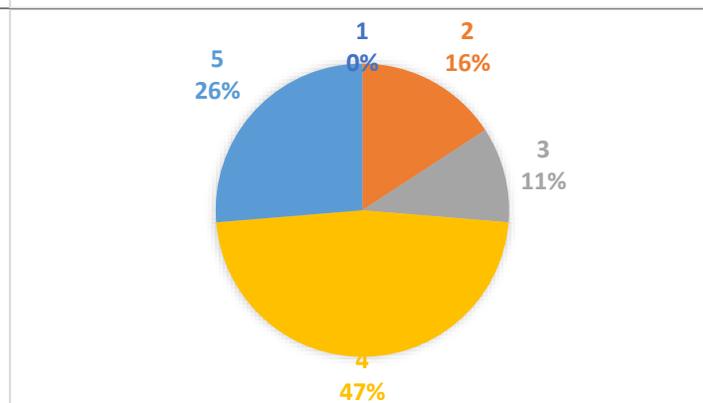
En el grafico un 67% de los encuestados están muy de acuerdo con la pregunta, frente a un 33% que está de acuerdo.

De acuerdo con estas respuestas podemos interpretar que existen grupos de trabajo permanentes, y que no cambiarían de grupo.



AUDIOVISUAL (grupo 2)

En este grafico un 80% respondió estar de acuerdo con la pregunta, y el 20% restante se divide entre un 10% que está muy de acuerdo y el otro 10% le es indiferente el tema. Acá está aún más marcada la preferencia y sería difícil pensar que puedan cambiar de equipo de trabajo.



DOCENTES (grupo 3)

Respecto a la pregunta, 47% de los docentes está de acuerdo con la pregunta, en la misma línea un 26% está muy de acuerdo.

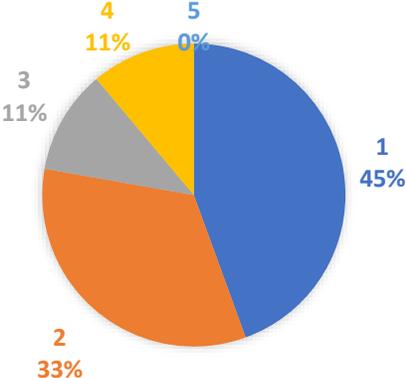
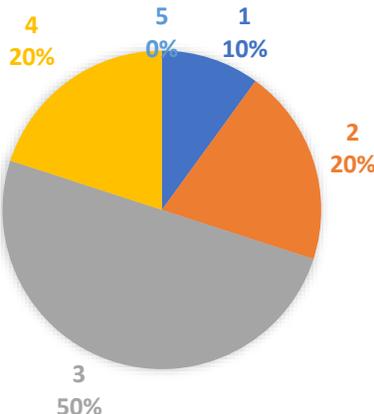
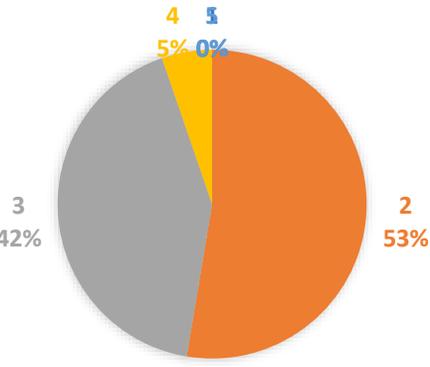
En cambio, un 11% le es indiferente la pregunta y un 16% está en desacuerdo. Acá la mayoría cree que los alumnos trabajan en grupos permanentes

En esta pregunta el grupo con visión más positiva es el grupo 1, respecto de los trabajos grupales, el grupo 2 presenta un 10% indiferente, que podría indicar que están dispuestos a trabajar en distintos grupos. El grupo 3 en cambio tiene una visión más diversa, con un porcentaje menor que no está de acuerdo con la pregunta

Fuente: Elaboración propia

Gráficos Pregunta 3

En el curso, se obtienen mejores resultados cuando el grupo es designado por el profesor

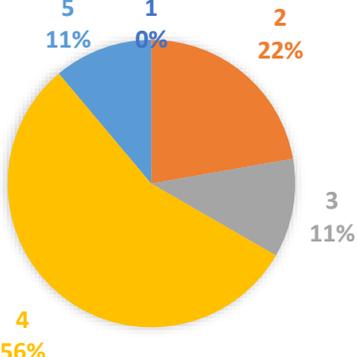
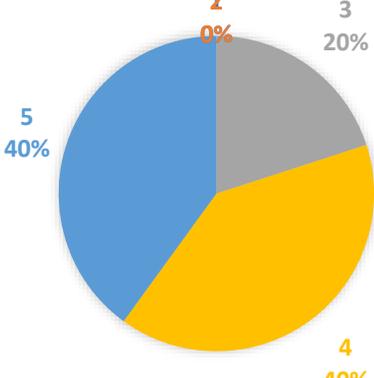
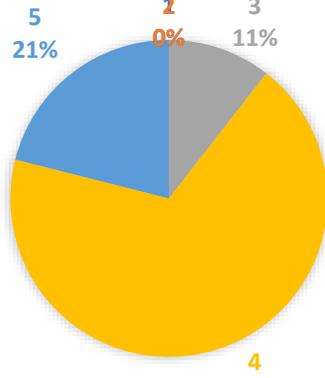
 <p>A pie chart for 'TTRABAJO SOCIAL' with five segments. Segment 1 (blue) is 45%, segment 2 (orange) is 33%, segment 3 (grey) is 11%, segment 4 (yellow) is 11%, and segment 5 (light blue) is 0%.</p>	<p>TTRABAJO SOCIAL</p> <p>En este gráfico que un 45% de los encuestados respondieron muy en desacuerdo, a su vez un 33% manifiesta estar en desacuerdo, un 11% indiferente y el otro 11% está de acuerdo, solo este último grupo tiene una visión positiva cuando se trata de un grupo designado por el docente. Se entiende que la mayoría no están de acuerdo con esa forma de trabajo.</p>
 <p>A pie chart for 'AUDIOVISUAL' with five segments. Segment 1 (blue) is 10%, segment 2 (orange) is 20%, segment 3 (grey) is 50%, segment 4 (yellow) is 20%, and segment 5 (light blue) is 0%.</p>	<p>AUDIOVISUAL</p> <p>En este gráfico vemos como el 50% de los encuestados se muestran indiferentes a la pregunta, un 20% en desacuerdo, un 10% muy en desacuerdo y otro 20% que está de acuerdo. De lo anterior se desprende que existe mayoritariamente una tendencia negativa respecto de trabajar en grupos designados por los docentes.</p>
 <p>A pie chart for 'DOCENTES' with five segments. Segment 1 (blue) is 0%, segment 2 (orange) is 53%, segment 3 (grey) is 42%, segment 4 (yellow) is 5%, and segment 5 (light blue) is 0%.</p>	<p>DOCENTES</p> <p>En este gráfico con 53% en desacuerdo, un 43% indiferente a la pregunta y solo un 5% de acuerdo. Se puede interpretar que los propios docentes consideran que esta forma de trabajo no trae mejores resultados que cuando se forman grupos por afinidad. Y un grupo pequeño ven esta forma de trabajo con una visión positiva.</p>

En esta pregunta si bien los tres grupos tienen una visión negativa sobre esta pregunta. la visión menos desfavorable es la del grupo 3, respecto de esta forma de trabajo.

Fuente: Elaboración propia

Gráficos Pregunta 4

El curso es un grupo de compañeros que pueden compartir

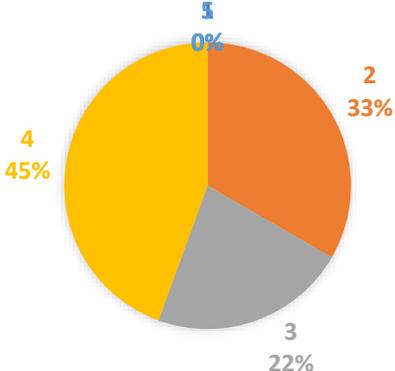
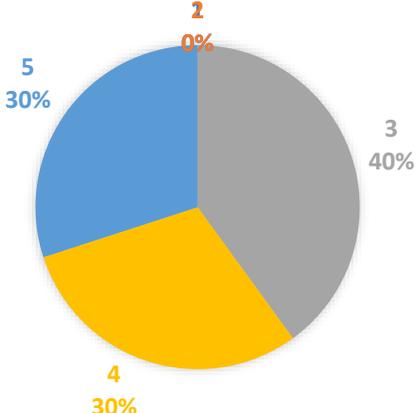
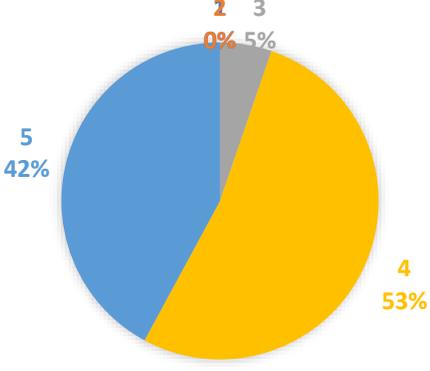
 <p>Detailed description: A pie chart for 'TTRABAJO SOCIAL (grupo 1)'. The largest slice is yellow (4) at 56%. Other slices include blue (5) at 11%, orange (2) at 22%, grey (3) at 11%, and a very small blue slice (1) at 0%.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>22%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>56%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>11%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	1	0%	2	22%	3	11%	4	56%	5	11%	<p>TTRABAJO SOCIAL (grupo 1) En este gráfico un 56% está de acuerdo con la pregunta, un 22% en desacuerdo, un 11% indiferente y el 11% restante está de acuerdo. Podemos interpretar que más de la mitad de los encuestados tiene una visión positiva del curso y que consideran que pueden compartir.</p>
Respuesta	Porcentaje												
1	0%												
2	22%												
3	11%												
4	56%												
5	11%												
 <p>Detailed description: A pie chart for 'AUDIOVISUAL (grupo 2)'. The chart is split between yellow (4) at 40% and blue (5) at 40%. A grey slice (3) represents 20%, and a very small orange slice (2) represents 0%.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>40%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>40%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	2	0%	3	20%	4	40%	5	40%	<p>AUDIOVISUAL (grupo 2) Acá nos encontramos con un 40% de acuerdo con la pregunta, otro 40% muy de acuerdo y solo un 20% le es indiferente la pregunta. Podemos inferir que existe en este grupo una visión positiva del curso, ya que el porcentaje indiferente es solo un 20%</p>		
Respuesta	Porcentaje												
2	0%												
3	20%												
4	40%												
5	40%												
 <p>Detailed description: A pie chart for 'DOCENTES (grupo 3)'. The largest slice is yellow (4) at 68%. Other slices include blue (5) at 21%, grey (3) at 11%, and a very small orange slice (2) at 0%.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>68%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>21%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	2	0%	3	11%	4	68%	5	21%	<p>DOCENTES (grupo 3) En este gráfico un 68% está de acuerdo con la pregunta, un 21% muy de acuerdo y un 3% le es indiferente la pregunta. En este caso evidentemente la mayoría tiene una visión positiva respecto de los cursos en los cuales imparten clases, cursos en los cuales pueden compartir los compañeros.</p>		
Respuesta	Porcentaje												
2	0%												
3	11%												
4	68%												
5	21%												

En esta pregunta el grupo 2 es el más positivo, consideran que su curso es un grupo en el que pueden compartir. El grupo 1 tiene, aunque tiene porcentaje alto en esta pregunta, es el único grupo que tiene un porcentaje en desacuerdo (22%). El grupo 3 es positivo, aun cuando tiene un porcentaje indiferente al tema.

Fuente: Elaboración propia

Gráficos Pregunta 5

En el curso se pueden discutir y plantear las ideas respetando la diversidad de opiniones

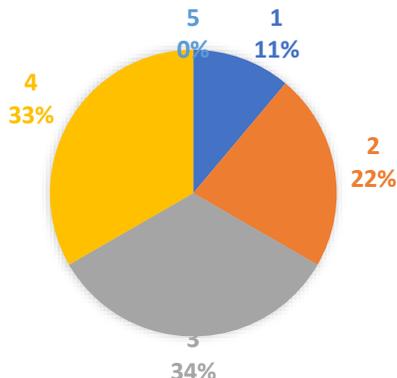
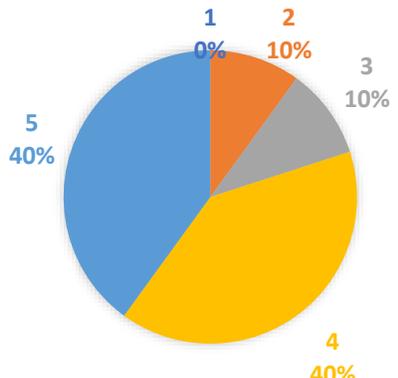
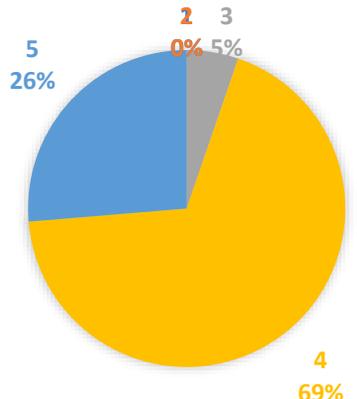
 <p>A pie chart for 'TTRABAJO SOCIAL' with five segments. Segment 1 (blue) is 0%, segment 2 (orange) is 33%, segment 3 (grey) is 22%, segment 4 (yellow) is 45%, and segment 5 (light blue) is 0%.</p>	<p>TTRABAJO SOCIAL Respecto a esta pregunta, un 45% está de acuerdo, un 33% en desacuerdo, y un 22% indiferente a este tópico. Acá encontramos posturas diversas sobre si se pueden o discutir ideas basadas en el respeto, ya que si bien existe un porcentaje que diferencia la visión positiva respecto de la negativa, no sabemos la postura de un 22%.</p>
 <p>A pie chart for 'AUDIOVISUAL' with five segments. Segment 1 (blue) is 0%, segment 2 (orange) is 0%, segment 3 (grey) is 40%, segment 4 (yellow) is 30%, and segment 5 (light blue) is 30%.</p>	<p>AUDIOVISUAL En este gráfico un 40% es indiferente a la pregunta, un 30% de acuerdo y otro 30% muy de acuerdo. En este caso nos encontramos con más de la mitad que piensa de forma positiva respecto de la pregunta. Sin embargo, existe un 40% indiferente al tema, que nos puede indicar que en el curso no se dan las condiciones para plantear diversidad de temas.</p>
 <p>A pie chart for 'DOCENTES' with five segments. Segment 1 (blue) is 0%, segment 2 (orange) is 5%, segment 3 (grey) is 5%, segment 4 (yellow) is 53%, and segment 5 (light blue) is 42%.</p>	<p>DOCENTES En este grafico un 53% de los docentes están de acuerdo con la pregunta, un 42% está muy de acuerdo y el 5% restante le es indiferente la pregunta. Se desprende de los datos que para la mayoría de los docentes en los cursos en los cuales imparten clases se puede hablar de distintos temas sin problema, existe una visión positiva respecto a esta pregunta.</p>

El grupo más positivo respecto a este tópico es el grupo 3, los docentes sienten que en el curso de pueden plantear ideas basadas en el respeto. El grupo 1 es el más negativo con un 33% en desacuerdo. El grupo 2 tiene un alto porcentaje indiferente, lo que podría significar que no es un tema importante para ellos.

Fuente: Elaboración propia

Gráficos Pregunta 6

En el curso existe un buen trato entre pares

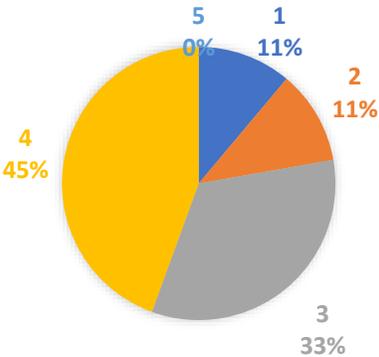
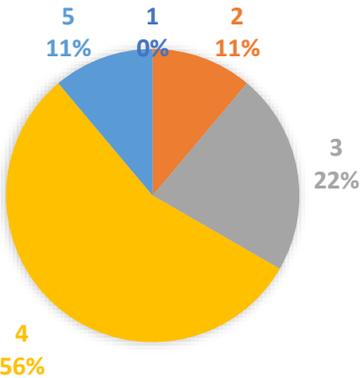
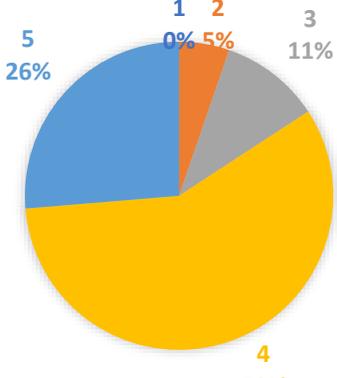
 <p>A pie chart for 'TTRABAJO SOCIAL' with five segments. Segment 1 (blue) is 11%, segment 2 (orange) is 22%, segment 3 (grey) is 34%, segment 4 (yellow) is 33%, and segment 5 (light blue) is 0%.</p>	<p>TTRABAJO SOCIAL En este gráfico nos encontramos con un 34% indiferente a la pregunta, un 33% de acuerdo, un 22% en desacuerdo y un 11% muy en desacuerdo. Lo anterior nos lleva a un escenario que iguala la visión positiva de la negativa, esto si dejamos fuera el 34% a quienes les fue indiferente la pregunta.</p>
 <p>A pie chart for 'AUDIOVISUAL' with five segments. Segment 1 (light blue) is 0%, segment 2 (orange) is 10%, segment 3 (grey) is 10%, segment 4 (yellow) is 40%, and segment 5 (blue) is 40%.</p>	<p>AUDIOVISUAL Acá encontramos a un 40% que está de acuerdo, otro 40% muy de acuerdo, y el 20% restante se divide en 10% indiferente y el otro 10% en desacuerdo. En esta pregunta en su mayoría existe una visión positiva respecto al buen trato entre pares y un bajo porcentaje que ve el tema de forma negativa.</p>
 <p>A pie chart for 'DOCENTES' with five segments. Segment 1 (light blue) is 0%, segment 2 (orange) is 5%, segment 3 (grey) is 5%, segment 4 (yellow) is 69%, and segment 5 (blue) is 26%.</p>	<p>DOCENTES En este gráfico un 69% está de acuerdo, un 26% muy de acuerdo, y un 5% indiferente a la pregunta. Podemos interpretar que para los docentes existe buen trato entre pares, solo un porcentaje pequeño le fue indiferente este tópico.</p>

El grupo 3 es el más positivo respecto a la pregunta, le sigue el grupo 2 a pesar del 10% que está en desacuerdo. El grupo 1 nuevamente es el que tiene la visión más negativa, en este caso sobre el buen trato entre pares

Fuente: Elaboración propia

Gráficos Pregunta 7

En el curso existe una buena comunicación entre los que forman parte de la clase

 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>33%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>45%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	1	11%	2	11%	3	33%	4	45%	5	0%	<p>TTRABAJO SOCIAL</p> <p>En este gráfico se muestra un 45% de acuerdo con la pregunta, un 33% indiferente, 11% en desacuerdo y otro 11% muy en desacuerdo. Podemos inferir que hay opiniones divididas respecto a la buena comunicación entre quienes forman parte de la clase.</p>
Categoría	Porcentaje												
1	11%												
2	11%												
3	33%												
4	45%												
5	0%												
 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>22%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>56%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	1	11%	2	11%	3	22%	4	56%	5	0%	<p>AUDIOVISUAL</p> <p>En esta figura vemos un 56% de acuerdo, 11% muy de acuerdo, un 22% indiferente, un 11% en desacuerdo. De acuerdo con lo anterior, más de la mitad tiene una visión positiva frente a la comunicación entre quienes forman parte del aula.</p>
Categoría	Porcentaje												
1	11%												
2	11%												
3	22%												
4	56%												
5	0%												
 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>58%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>26%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	1	0%	2	5%	3	11%	4	58%	5	26%	<p>DOCENTES</p> <p>En este gráfico se observa un 58% de acuerdo, 26% muy de acuerdo, 11% indiferente y un 5% en desacuerdo. Podemos interpretar que para los docentes existe una visión positiva respecto de la comunicación en el aula y un porcentaje pequeño ve el tema en forma negativa.</p>
Categoría	Porcentaje												
1	0%												
2	5%												
3	11%												
4	58%												
5	26%												

La visión más positiva sobre esta pregunta es la del grupo 3, y la respuesta menos positiva es el grupo 1, que tiene además un alto porcentaje indiferente. En el grupo 2 hay un 67% que ve en forma positiva la comunicación en el curso.

Fuente: Elaboración propia

Gráficos Pregunta 8

Durante las actividades de clases, se percibe al curso motivado en trabajar

<p>A pie chart for 'TTRABAJO SOCIAL' with five segments. Segment 5 (blue) is 22%, segment 1 (white) is 0%, segment 2 (orange) is 11%, segment 3 (white) is 0%, and segment 4 (yellow) is 67%.</p>	<p>TTRABAJO SOCIAL En este gráfico un 67% está de acuerdo, un 22% muy de acuerdo y un 11% en desacuerdo. Podemos interpretar que en la mayoría de los encuestados existe una visión positiva respecto a la motivación en clases y un porcentaje muy bajo ve este tema de forma negativa.</p>
<p>A pie chart for 'AUDIOVISUAL' with three segments. Segment 1 (white) is 0%, segment 3 (grey) is 20%, and segment 4 (yellow) is 80%.</p>	<p>AUDIOVISUAL En esta representación un 80% está de acuerdo, y el 20% restante es indiferente al tema. En este caso podemos inferir que este grupo de encuestados tienen una visión positiva respecto de la motivación del curso para trabajar.</p>
<p>A pie chart for 'DOCENTES' with five segments. Segment 5 (blue) is 16%, segment 1 (white) is 0%, segment 2 (orange) is 10%, segment 3 (grey) is 16%, and segment 4 (yellow) is 58%.</p>	<p>DOCENTES En este caso un 58% está de acuerdo, un 16% muy de acuerdo, otro 16% indiferente y un 10% en desacuerdo. Los docentes en su mayoría demuestran una visión positiva respecto de la motivación que existe en el curso.</p>

A diferencia de otras preguntas, aquí el grupo con la visión más optimista es el grupo 1 respecto a la motivación del curso. Si bien, el grupo 2 tiene visión favorable, tiene un 20% indiferente y el grupo 3 tiene una visión buena, no obstante, hay un porcentaje que no está de acuerdo con la motivación del curso.

Fuente: Elaboración propia

Gráficos Pregunta 9

El curso está interesado en realizar actividades grupales

<p>A pie chart for 'TTRABAJO SOCIAL' with five segments. Segment 5 (blue) is 33%, segment 4 (yellow) is 45%, segment 3 (grey) is 22%, segment 2 (orange) is 0%, and segment 1 (light blue) is 0%.</p>	<p>TTRABAJO SOCIAL En este gráfico un 45% está de acuerdo, un 35% muy de acuerdo y un 22% indiferente. De lo anterior se puede inferir que mayoritariamente existe una visión positiva respecto al interés que existe en el curso por realizar actividades grupales. A pesar del 22% indiferente.</p>
<p>A pie chart for 'AUDIOVISUAL' with five segments. Segment 5 (blue) is 40%, segment 4 (yellow) is 30%, segment 3 (grey) is 20%, segment 2 (orange) is 10%, and segment 1 (light blue) is 0%.</p>	<p>AUDIOVISUAL En este caso un 40% está muy de acuerdo, 30% de acuerdo y un 20% indiferente a esta pregunta. Se puede interpretar que sobre esta pregunta existe también una visión positiva a pesar del 20% indiferente</p>
<p>A pie chart for 'DOCENTES' with five segments. Segment 5 (blue) is 37%, segment 4 (yellow) is 42%, segment 3 (grey) is 16%, segment 2 (orange) is 5%, and segment 1 (light blue) is 0%.</p>	<p>DOCENTES En esta representación vemos que un 42% está de acuerdo, un 37% muy de acuerdo, un 16% indiferente y un 5% en desacuerdo. Los docentes demuestran una visión positiva, sin embargo, vemos que existe un pequeño porcentaje que semana estar en desacuerdo respecto al interés de los alumnos en las actividades grupales.</p>

El grupo 3 es el con la visión más positiva respecto a la pregunta, le sigue el grupo 1 sobre el interés del curso en realizar actividades grupales. El grupo 2 tiene el porcentaje en desacuerdo más alto en esta pregunta.

Fuente: Elaboración propia

Gráficos Pregunta 10

Durante el desarrollo de las clases, la mayoría del curso se siente cómodo con las actividades de aprendizaje

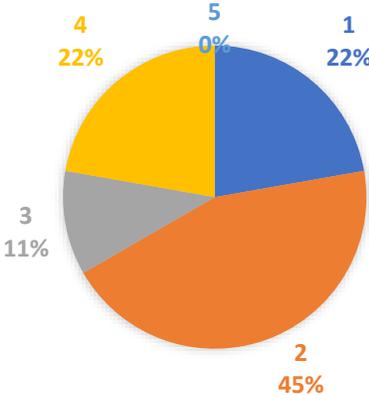
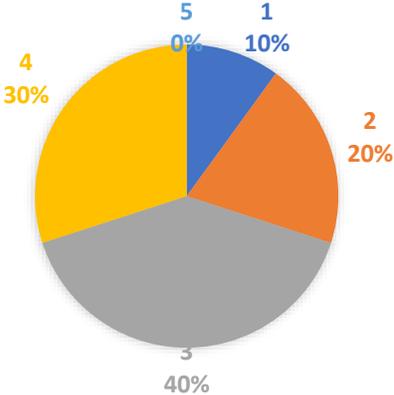
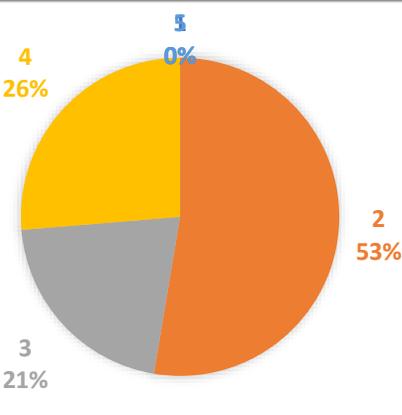
<p>A pie chart with four segments. The largest segment is yellow, labeled '4' and '67%'. A blue segment is labeled '5' and '22%'. A smaller blue segment is labeled '1' and '11%'. A very small segment is labeled '2' and '0%'.</p>	<p>TRABAJO SOCIAL En este gráfico vemos que un 67% está de acuerdo, el 25% muy de acuerdo y un 11% muy en desacuerdo con la pregunta. Podemos inferir que existe una visión positiva respecto a la comodidad con las actividades de aprendizaje y solo un 11% está muy en desacuerdo con este tópico.</p>
<p>A pie chart with three segments. A yellow segment on the left is labeled '4' and '50%'. A grey segment on the right is labeled '3' and '50%'. A very small segment at the top is labeled '1' and '0%'.</p>	<p>AUDIOVISUAL En esta representación vemos que existe una visión dividida sobre el tema en esta carrera. 50% está de acuerdo y el otro 50% indiferente con la pregunta. Se puede interpretar que la mitad de los encuestados si están cómodos con las actividades de aprendizaje, y el resto del curso le es un tema indiferente, no les genera nada.</p>
<p>A pie chart with four segments. The largest segment is yellow, labeled '4' and '69%'. A blue segment is labeled '5' and '26%'. A small grey segment is labeled '3' and '5%'. A very small segment is labeled '2' and '0%'.</p>	<p>DOCENTES En cuanto a la respuesta de los docentes, 69% está de acuerdo, 26% muy de acuerdo y el 5% indiferente a la pregunta. Se puede concluir que para la mayoría de los docentes que respondieron la encuesta existe comodidad en sus cursos cuando se realizan las actividades de aprendizaje.</p>

El grupo 3 tiene la visión más positiva sobre esta pregunta, le sigue el grupo 1, a pesar de que este último tiene un porcentaje indiferente. El grupo 2 en cambio está dividido entre el de acuerdo e indiferente, es un porcentaje alto para estar indiferente respecto a las actividades de aprendizaje.

Fuente: Elaboración propia

Gráficos Pregunta 11

Las actividades que en el curso se desarrollan, agotan porque siempre es lo mismo

 <p>A pie chart for 'TTRABAJO SOCIAL' with five segments. Segment 1 (blue) is 22%, segment 2 (orange) is 45%, segment 3 (grey) is 11%, segment 4 (yellow) is 22%, and segment 5 (light blue) is 0%.</p>	<p>TTRABAJO SOCIAL En este gráfico vemos como un 45% de los encuestados de este grupo está en desacuerdo, 22% muy en desacuerdo, 22% de acuerdo y un 11% indiferente respecto a la pregunta. De lo anterior podemos inferir que más de la mitad no considera las actividades del curso agotadoras y repetitivas, el 22% piensa que si agotan las actividades.</p>
 <p>A pie chart for 'AUDIOVISUAL' with five segments. Segment 1 (blue) is 10%, segment 2 (orange) is 20%, segment 3 (grey) is 40%, segment 4 (yellow) is 30%, and segment 5 (light blue) is 0%.</p>	<p>AUDIOVISUAL En este caso el 40% responde indiferente, el 30% de acuerdo, 20% en desacuerdo y 10% muy en desacuerdo. En este caso el porcentaje más alto es aquel al que le es indiferente el tema. El resto del porcentaje queda equiparado entre quienes ven las actividades en forma negativa y el resto manera positiva las actividades.</p>
 <p>A pie chart for 'DOCENTES' with five segments. Segment 1 (blue) is 0%, segment 2 (orange) is 53%, segment 3 (grey) is 21%, segment 4 (yellow) is 26%, and segment 5 (light blue) is 0%.</p>	<p>DOCENTES Los docentes con un 53% en desacuerdo, 26% de acuerdo y el 21% restante indiferente. Podemos interpretar estas cifras entendiendo que los docentes ven las actividades del curso con una perspectiva positiva, aunque el 26% admite que son agotadoras y repetitivas.</p>

El grupo que encuentra las actividades del curso agotadoras y repetitivas es el grupo 2, seguido por el grupo 3, el grupo 1 tiene alto porcentaje que ve en forma positiva estas actividades.

Fuente: Elaboración propia

Gráficos Pregunta 12

Las actividades desarrolladas en clases hacen sentir al alumno(a) importante

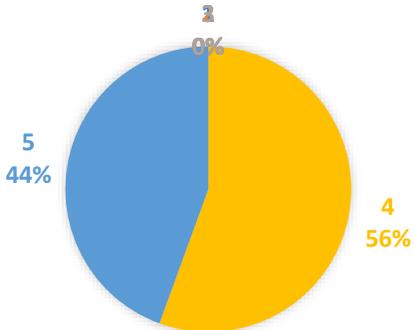
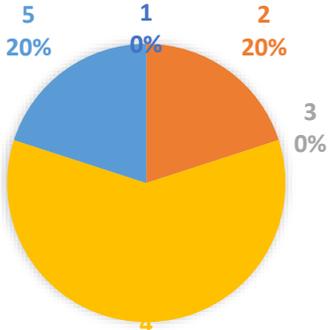
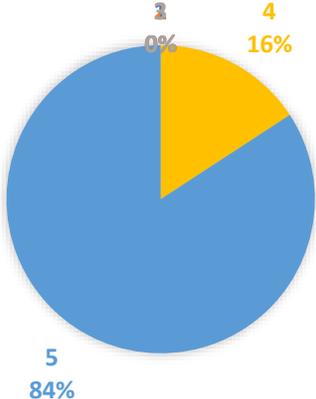
<p>A pie chart for 'TTRABAJO SOCIAL' with five segments. Segment 4 (yellow) is 67%, segment 5 (blue) is 22%, segment 2 (orange) is 11%, segment 1 (light blue) is 0%, and segment 3 (grey) is 0%.</p>	<p>TTRABAJO SOCIAL En este gráfico se muestra el 67% de acuerdo, el 22% muy de acuerdo, y un 11% en desacuerdo con la pregunta. Podemos inferir que para la mayoría de los alumnos encuestados las actividades los hacen sentir importantes.</p>
<p>A pie chart for 'AUDIOVISUAL' with four segments. Segment 3 (grey) is 50%, segment 4 (yellow) is 50%, segment 1 (light blue) is 0%, and segment 2 (orange) is 0%.</p>	<p>AUDIOVISUAL En este caso, este grupo encuestado tienen opiniones divididas, 50% están de acuerdo y el otro 50% indiferente a la pregunta. De lo anterior podemos señalar que la mitad del curso siente que las actividades los hacen sentir importante, la otra mitad se puede inferir que no comparten esta visión.</p>
<p>A pie chart for 'DOCENTES' with five segments. Segment 4 (yellow) is 74%, segment 5 (blue) is 16%, segment 2 (orange) is 5%, segment 3 (grey) is 5%, and segment 1 (light blue) is 0%.</p>	<p>DOCENTES Los docentes responden con 74% de acuerdo, 16% muy de acuerdo, 5% indiferente y 5% en desacuerdo. Se puede interpretar que la mayoría de los docentes piensa que las actividades desarrolladas en clases hacen sentir importantes a los alumnos. Un porcentaje bajo piensa en forma negativa.</p>

EL grupo 3 es el que tiene mejor visión respecto de las actividades y lo que hacen sentir a los alumnos, le sigue el grupo 1, el grupo que ve distinta esta pregunta es el grupo 2, con la mitad del porcentaje indiferente a la pregunta.

Fuente: Elaboración propia

Gráficos Pregunta 13

Los docentes demuestran empatía y preocupación por los alumnos

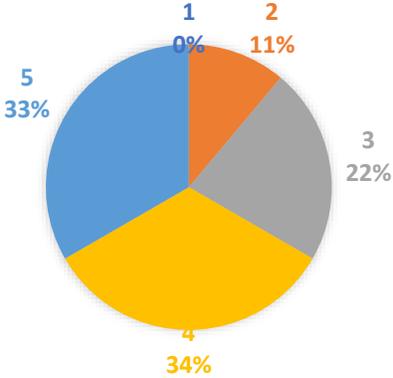
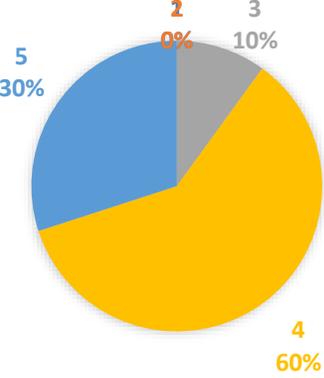
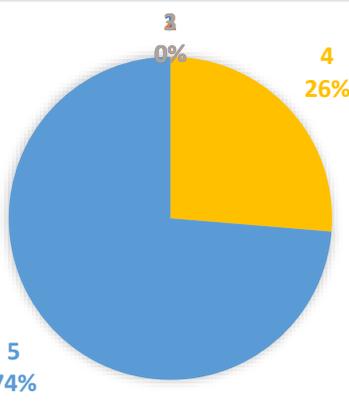
 <p>A pie chart with three segments: a large yellow segment representing 56% (4), a large blue segment representing 44% (5), and a very small grey segment representing 0% (2).</p>	<p>TTRABAJO SOCIAL En este gráfico un 56% está de acuerdo y un 44% muy de acuerdo con la pregunta. La visión en cuanto a la empatía y preocupación demostrada por los docentes es totalmente positiva.</p>
 <p>A pie chart with four segments: a large yellow segment representing 60% (4), a blue segment representing 20% (5), an orange segment representing 20% (2), and a very small grey segment representing 0% (3).</p>	<p>AUDIOVISUAL En este caso el 60% está de acuerdo, 20% muy de acuerdo, 20% en desacuerdo. Si bien para la mayoría del grupo la visión respecto de los docentes y la demostración de empatía y preocupación por los alumnos es positiva., un 20% piensa diferente.</p>
 <p>A pie chart with three segments: a large blue segment representing 84% (5), a yellow segment representing 16% (4), and a very small grey segment representing 0% (2).</p>	<p>DOCENTES Para los docentes el 84% está muy de acuerdo y el 16% de acuerdo con esta pregunta. Los docentes tienen una visión positiva de sí mismos, respecto de la empatía y preocupación por los alumnos.</p>

En esta pregunta la mejor visión es la del grupo 3, le sigue el grupo 1. Sin embargo, el grupo a pesar de que más de la mitad ve empatía y preocupación del docente, tiene un porcentaje que está en desacuerdo.

Fuente: Elaboración propia

Gráficos Pregunta 14

Los docentes propician un buen ambiente de aula

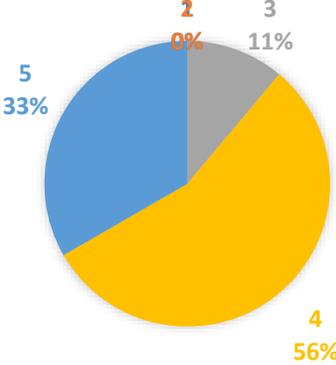
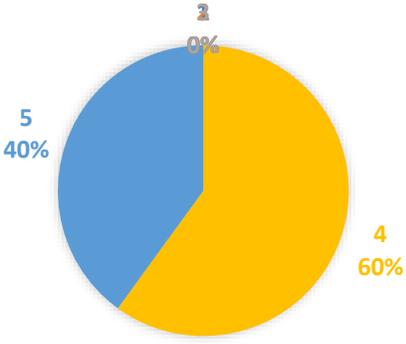
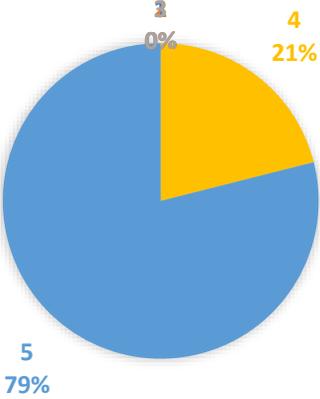
 <table border="1"><thead><tr><th>Respuesta</th><th>Porcentaje</th></tr></thead><tbody><tr><td>1</td><td>0%</td></tr><tr><td>2</td><td>11%</td></tr><tr><td>3</td><td>22%</td></tr><tr><td>4</td><td>34%</td></tr><tr><td>5</td><td>33%</td></tr></tbody></table>	Respuesta	Porcentaje	1	0%	2	11%	3	22%	4	34%	5	33%	<p>TTRABAJO SOCIAL</p> <p>En este gráfico podemos ver que el 34% está de acuerdo, 33% muy de acuerdo, el 22% indiferente y 11% en desacuerdo con la pregunta.</p> <p>Podemos inferir que más de la mitad tiene una visión positiva del rol del docente para propiciar un buen ambiente de aula. El resto es indiferente y en menor porcentaje visión negativa.</p>
Respuesta	Porcentaje												
1	0%												
2	11%												
3	22%												
4	34%												
5	33%												
 <table border="1"><thead><tr><th>Respuesta</th><th>Porcentaje</th></tr></thead><tbody><tr><td>1</td><td>0%</td></tr><tr><td>2</td><td>10%</td></tr><tr><td>3</td><td>10%</td></tr><tr><td>4</td><td>60%</td></tr><tr><td>5</td><td>30%</td></tr></tbody></table>	Respuesta	Porcentaje	1	0%	2	10%	3	10%	4	60%	5	30%	<p>AUDIOVISUAL</p> <p>En este caso el 60% está de acuerdo, el 30% muy de acuerdo y el 10% indiferente a la pregunta. Se puede interpretar que un porcentaje mayoritario de los encuestados tienen una visión positiva respecto del rol del docente para propiciar un buen ambiente de aula.</p>
Respuesta	Porcentaje												
1	0%												
2	10%												
3	10%												
4	60%												
5	30%												
 <table border="1"><thead><tr><th>Respuesta</th><th>Porcentaje</th></tr></thead><tbody><tr><td>1</td><td>0%</td></tr><tr><td>2</td><td>26%</td></tr><tr><td>3</td><td>74%</td></tr><tr><td>4</td><td>0%</td></tr><tr><td>5</td><td>0%</td></tr></tbody></table>	Respuesta	Porcentaje	1	0%	2	26%	3	74%	4	0%	5	0%	<p>DOCENTES</p> <p>Los docentes con un 74% muy de acuerdo y el 26% de acuerdo con la pregunta.</p> <p>Los docentes tienen una visión positiva totalmente respecto de su rol para propiciar el buen ambiente de aula.</p>
Respuesta	Porcentaje												
1	0%												
2	26%												
3	74%												
4	0%												
5	0%												

El grupo 3 indiscutiblemente es el que tiene la mejor visión sobre su desempeño respecto al ambiente de aula, el grupo 2 también ve en forma positiva esta pregunta. El grupo 1 es el que tiene la visión menos favorable en esta pregunta.

Fuente: Elaboración propia

Gráficos Pregunta 15

Los docentes hacen sentir al alumno(a) capaz de aprender y lograr objetivos de aprendizaje

 <p>A pie chart for 'TTRABAJO SOCIAL' with four segments: a large yellow segment (4) representing 56%, a blue segment (5) representing 33%, a grey segment (3) representing 11%, and a very small red segment (2) representing 0%.</p>	<p>TTRABAJO SOCIAL En este gráfico el 56% está de acuerdo, el 33% muy de acuerdo y un 11% indiferente a la pregunta. Podemos inferir que el porcentaje mayoritario tiene una visión positiva sobre el rol del docente en hacer sentir al alumno/a capaz de aprender y lograr objetivos.</p>
 <p>A pie chart for 'AUDIOVISUAL' with four segments: a large yellow segment (4) representing 60%, a blue segment (5) representing 40%, and two very small red segments (2) representing 0% each.</p>	<p>AUDIOVISUAL En este caso el grafico nos muestra un 60% de acuerdo y el 40% muy de acuerdo. La visión totalitaria es positiva respecto el rol del docente en hacer sentir al alumno/a capaz de aprender y lograr objetivos.</p>
 <p>A pie chart for 'DOCENTES' with four segments: a large blue segment (5) representing 79%, a yellow segment (4) representing 21%, and two very small red segments (2) representing 0% each.</p>	<p>DOCENTES Para los docentes el 79% está muy de acuerdo y el 21% está de acuerdo con esta pregunta. Los docentes ven de forma positiva su acción en hacer sentir al alumno/a capaz de aprender y lograr objetivos.</p>

El grupo 3 nuevamente es el que tiene la mejor visión sobre la pregunta y su rol, le sigue el grupo 2. El grupo 1 presenta un porcentaje indiferente.

Fuente: Elaboración propia

Gráficos Pregunta 16

Los docentes refuerzan positivamente cuando se ha realizado un buen trabajo de aula

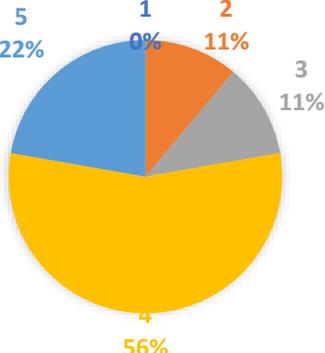
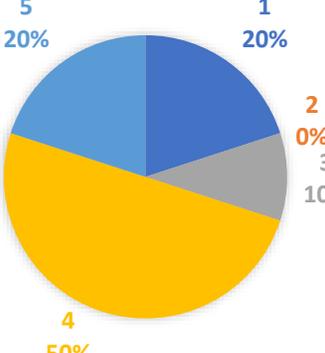
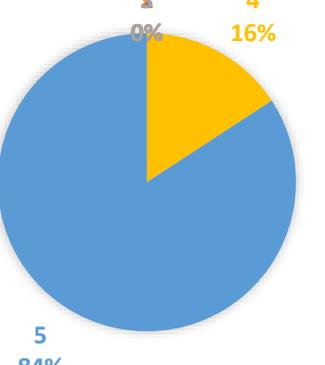
<p>Distribución de respuestas para TTRABAJO SOCIAL:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>33%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>45%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	1	0%	2	11%	3	11%	4	33%	5	45%	<p>TTRABAJO SOCIAL</p> <p>En este gráfico vemos un 45% muy de acuerdo, un 33% de acuerdo, 11% indiferente y el 11% restante en desacuerdo con la pregunta.</p> <p>En este caso podemos inferir que, para la mayoría de este grupo, los docentes refuerzan positivamente cuando se ha realizado un buen trabajo en el aula.</p>
Categoría	Porcentaje												
1	0%												
2	11%												
3	11%												
4	33%												
5	45%												
<p>Distribución de respuestas para AUDIOVISUAL:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>30%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>30%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	1	20%	2	10%	3	10%	4	30%	5	30%	<p>AUDIOVISUAL</p> <p>En este gráfico el 30% está muy de acuerdo, 30% de acuerdo, 20% muy en desacuerdo, 10% indiferente y el último 10% en desacuerdo.</p> <p>Más de la mitad tiene una visión positiva sobre el refuerzo positivo de los docentes cuando se realiza un buen trabajo en el aula. Sin embargo, el resto lo ve negativamente.</p>
Categoría	Porcentaje												
1	20%												
2	10%												
3	10%												
4	30%												
5	30%												
<p>Distribución de respuestas para DOCENTES:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>21%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>79%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	2	0%	4	21%	5	79%	<p>DOCENTES</p> <p>Los docentes responden en un 79% muy de acuerdo y el 21% está de acuerdo con esta respuesta.</p> <p>Los docentes en su totalidad tienen una visión positiva de su labor respecto del refuerzo positivo cuando se ha realizado un buen trabajo de aula.</p>				
Categoría	Porcentaje												
2	0%												
4	21%												
5	79%												

En esta pregunta se repite la tendencia respecto a las preguntas que tratan sobre el rol del docente, con la visión más positiva del grupo 3, le sigue el grupo 1 aunque presenta de igual forma porcentajes en contra. La peor visión es la del grupo 2, a pesar de que más de la mitad ve en forma positiva esta pregunta.

Fuente: Elaboración propia

Gráficos Pregunta 17

Los docentes están abiertos a recibir sugerencias del alumnado para mejorar el aprendizaje

 <p>A pie chart for 'TTRABAJO SOCIAL' with five segments. Segment 5 (blue) is 22%, segment 1 (white) is 0%, segment 2 (orange) is 11%, segment 3 (grey) is 11%, and segment 4 (yellow) is 56%.</p>	<p>TTRABAJO SOCIAL En este gráfico podemos ver el 56% de acuerdo, 22% muy de acuerdo, 11% indiferente y 11% en desacuerdo con la pregunta. Podemos inferir que para este grupo en su mayoría tienen una visión positiva respecto de la apertura de los docentes a recibir sugerencias. Un porcentaje menor piensa lo contrario.</p>
 <p>A pie chart for 'AUDIOVISUAL' with five segments. Segment 5 (blue) is 20%, segment 1 (dark blue) is 20%, segment 2 (orange) is 0%, segment 3 (grey) is 10%, and segment 4 (yellow) is 50%.</p>	<p>AUDIOVISUAL En este caso el 50% está de acuerdo, el 20% muy de acuerdo, 20% muy en desacuerdo y un 10% indiferente con la pregunta. Se puede deducir que la mayoría tiene visión positiva respecto de la apertura de los docentes a recibir sugerencias. Un porcentaje menor piensa lo contrario.</p>
 <p>A pie chart for 'DOCENTES' with three segments. Segment 2 (orange) is 0%, segment 4 (yellow) is 16%, and segment 5 (blue) is 84%.</p>	<p>DOCENTES Los docentes responden en un 84% Muy de acuerdo y el 16% de acuerdo con la pregunta. De acuerdo con las respuestas se puede inferir que en su totalidad tienen una visión positiva, sobre su apertura a recibir sugerencias de los alumnos.</p>

El grupo 3 tiene la visión más positiva respecto a la pregunta, le sigue el grupo 1. El grupo 2 si bien tiene una visión positiva, hay un porcentaje que no está de acuerdo con que los docentes aceptan sugerencias.

Fuente: Elaboración propia

Gráficos Pregunta 18

A su juicio, los docentes se caracterizan por ser motivadores

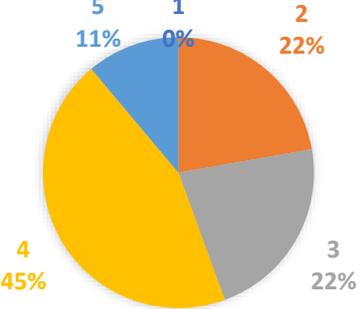
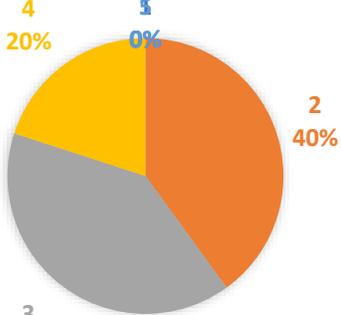
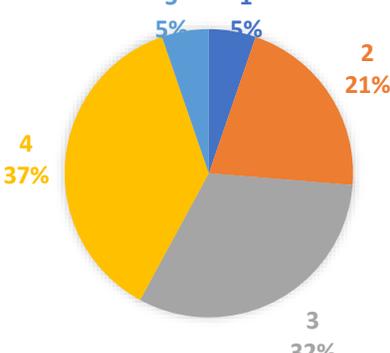
<p>Datos del gráfico TTRABAJO SOCIAL:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4</td> <td>78%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	4	78%	5	11%	2	11%	3	0%	1	0%	<p>TTRABAJO SOCIAL</p> <p>En este gráfico vemos que el 78% responde de acuerdo, 11% muy de acuerdo y el 11% en desacuerdo con la pregunta. Podemos deducir que los estudiantes en su mayoría consideran que sus docentes se caracterizan por ser motivadores.</p>
Categoría	Porcentaje												
4	78%												
5	11%												
2	11%												
3	0%												
1	0%												
<p>Datos del gráfico AUDIOVISUAL:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>40%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	4	50%	3	40%	5	10%	2	0%	<p>AUDIOVISUAL</p> <p>En este caso el 50% está de acuerdo, el 40% indiferente y un 10% muy de acuerdo con la pregunta. Se puede inferir que más de la mitad del curso considera motivadores a sus docentes. Sin embargo, el 40% le es indiferente la pregunta.</p>		
Categoría	Porcentaje												
4	50%												
3	40%												
5	10%												
2	0%												
<p>Datos del gráfico DOCENTES:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>4</td> <td>42%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>37%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>5%</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Porcentaje	4	42%	5	37%	3	11%	2	5%	1	5%	<p>DOCENTES</p> <p>Los docentes respondieron con un 42% de acuerdo, 37% muy de acuerdo, 11% indiferente, 5% en desacuerdo y 5% muy en desacuerdo con la pregunta. De lo anterior se desprende que los docentes en su mayoría se reconocen motivadores, un pequeño porcentaje es más crítico respecto a esta pregunta.</p>
Categoría	Porcentaje												
4	42%												
5	37%												
3	11%												
2	5%												
1	5%												

El grupo 1 es que el que tiene la visión más favorable respecto de la pregunta, a continuación, viene el grupo 3. El grupo 2 tiene un alto porcentaje indiferente respecto a lo motivadores que son los docentes.

Fuente: Elaboración propia

Gráficos Pregunta 19

La mayoría de los alumnos del curso estudia en grupos más que de forma individual

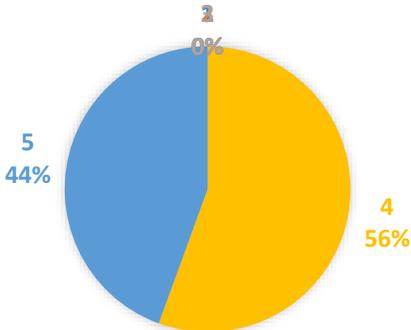
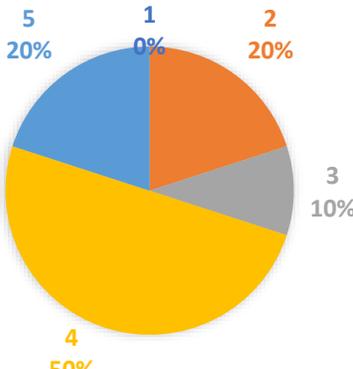
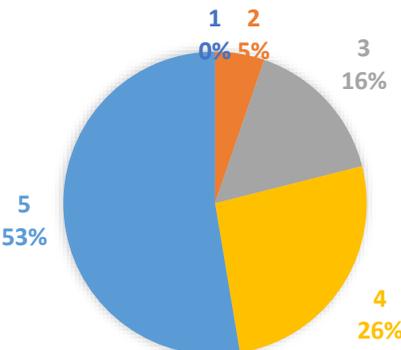
 <p>A pie chart for 'TTRABAJO SOCIAL' with five segments. Segment 4 (yellow) is 45%. Segment 3 (grey) is 22%. Segment 2 (orange) is 22%. Segment 5 (blue) is 11%. Segment 1 (light blue) is 0%.</p>	<p>TTRABAJO SOCIAL En este gráfico vemos que un 45% está de acuerdo, 22% indiferente, 22% en desacuerdo, y 11% muy de acuerdo con la pregunta. En este caso podemos inferir que más de la mitad del curso, está de acuerdo que la forma más usada para estudiar es en grupo. No obstante, existe un porcentaje que no piensa igual.</p>
 <p>A pie chart for 'AUDIOVISUAL' with four segments. Segment 4 (yellow) is 20%. Segment 3 (grey) is 40%. Segment 2 (orange) is 40%. Segment 5 (blue) is 0%.</p>	<p>AUDIOVISUAL En este caso un 40% está en desacuerdo, 40% indiferente y 20% de acuerdo con la pregunta. Se puede inferir que la mayoría tiene una visión contraria a la pregunta, y que prefieren estudiar en forma individual.</p>
 <p>A pie chart for 'DOCENTES' with five segments. Segment 4 (yellow) is 37%. Segment 3 (grey) is 32%. Segment 2 (orange) is 21%. Segment 5 (blue) is 5%. Segment 1 (light blue) is 5%.</p>	<p>DOCENTES Los docentes respondieron con un 37% de acuerdo, 32% indiferente, 21% en desacuerdo, 5% muy en desacuerdo y un 5% muy de acuerdo. De acuerdo con lo anterior se puede inferir que el grupo mayoritario está de acuerdo con la pregunta, sin embargo, un porcentaje alto es indiferente a la pregunta.</p>

El grupo 1 es el que tiene cifras más favorables respecto a la pregunta, le sigue el grupo 3, que tiene alto porcentaje en contra. El grupo 2 tiene un alto porcentaje indiferente y en desacuerdo, se entiende que la mayoría prefiere estudiar en forma individual.

Fuente: Elaboración propia

Gráficos Pregunta 20

El estudio la mayoría del curso lo realizan en grupos por afinidad

 <p>A pie chart with two segments. The larger segment is yellow, labeled '4' and '56%'. The smaller segment is blue, labeled '5' and '44%'. There are also labels '1' and '0%' at the top, which are not represented by visible segments.</p>	<p>TTRABAJO SOCIAL En este gráfico un 56% está de acuerdo y un 44% muy de acuerdo con la pregunta. Podemos inferir que para este grupo su visión es positiva respecto al estudio reafirmando que lo realizan por grupos por afinidad.</p>
 <p>A pie chart with four segments. The largest is yellow, labeled '4' and '50%'. A blue segment is labeled '5' and '20%'. An orange segment is labeled '2' and '20%'. A grey segment is labeled '3' and '10%'. There is also a label '1' and '0%' at the top.</p>	<p>AUDIOVISUAL Para este grupo un 50% está de acuerdo, 20% muy de acuerdo, 20% en desacuerdo y un 10% indiferente con la pregunta. Se puede interpretar que la mayoría tiene una visión positiva sobre la pregunta y que realizan estudios en grupos por afinidad.</p>
 <p>A pie chart with four segments. The largest is blue, labeled '5' and '53%'. A yellow segment is labeled '4' and '26%'. A grey segment is labeled '3' and '16%'. A small orange segment is labeled '2' and '5%'. There is also a label '1' and '0%' at the top.</p>	<p>DOCENTES En este caso 53% está muy de acuerdo, 26% de acuerdo, 16% indiferente y 5% en desacuerdo con la pregunta. Los docentes están a favor de esta pregunta respecto del estudio, solo un porcentaje menor está en desacuerdo con el estudio en grupos por afinidad.</p>

El porcentaje más alto es del grupo 1, luego viene el grupo 3 que de igual forma tiene un porcentaje en contra. El grupo 2 tiene más de la mitad en forma positiva, sin embargo, tiene un 20% en contra de esta pregunta.

Fuente: Elaboración propia

Gráficos Pregunta 21

Los alumnos cooperan para generar un buen ambiente de aula

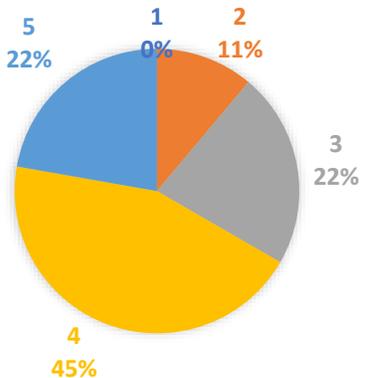
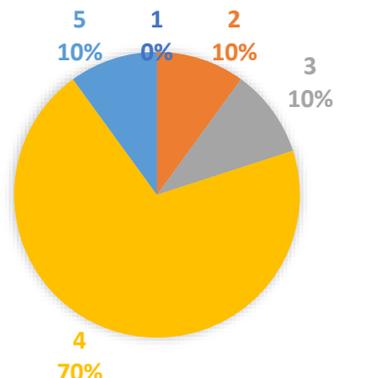
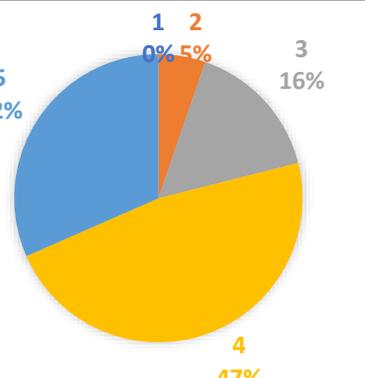
<p>A pie chart for 'TTRABAJO SOCIAL' with five segments. Segment 4 (yellow) is 56%. Segment 2 (orange) is 22%. Segments 5 (light blue) and 1 (dark blue) are both 11%. Segment 3 (grey) is 0%.</p>	<p>TTRABAJO SOCIAL En este gráfico vemos un 56% de acuerdo, 22% en desacuerdo, 11% muy de acuerdo y 11% muy en desacuerdo con la pregunta. De lo anterior podemos inferir que más de la mitad del grupo considera que los alumnos cooperan para generar un buen ambiente de aula.</p>
<p>A pie chart for 'AUDIOVISUAL' with five segments. Segment 4 (yellow) is 60%. Segment 3 (grey) is 20%. Segments 5 (light blue) and 2 (orange) are both 10%. Segment 1 (dark blue) is 0%.</p>	<p>AUDIOVISUAL Para este grupo un 60% está de acuerdo, 20% indiferente, 10% muy de acuerdo y 10% en desacuerdo con la pregunta. En este caso se puede interpretar que la mayoría considera que los alumnos cooperan para generar un buen ambiente de aula.</p>
<p>A pie chart for 'DOCENTES' with five segments. Segment 4 (yellow) is 84%. Segment 3 (grey) is 11%. Segment 5 (light blue) is 5%. Segments 2 (orange) and 1 (dark blue) are both 0%.</p>	<p>DOCENTES En este caso 84% está de acuerdo, 11% indiferente y 5% muy de acuerdo con la pregunta. Los docentes ven de forma positiva a los alumnos en su cooperación para generar un buen ambiente de aula.</p>

La mejor visión respecto a la pregunta es del grupo 3, con solo 11% indiferente, a continuación, el grupo 2 con 20% indiferente. El grupo 1 tiene más de la mitad a favor, no obstante, tiene un 22% en desacuerdo.

Fuente: Elaboración propia

Gráficos Pregunta 22

Los alumnos consideran importante tener un buen ambiente de aula para potenciar el aprendizaje

 <p>Detailed description: A pie chart for 'TTRABAJO SOCIAL' with five segments. Segment 4 (yellow) is 45%, segment 5 (blue) is 22%, segment 3 (grey) is 22%, segment 2 (orange) is 11%, and segment 1 (white) is 0%.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>22%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>45%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>22%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	1	0%	2	11%	3	22%	4	45%	5	22%	<p>TTRABAJO SOCIAL En este gráfico podemos ver que el 45% está de acuerdo, 22% muy de acuerdo, 22% indiferente y un 11% en desacuerdo. Podemos inferir que la mayoría considera que es importante tener un buen ambiente de aula.</p>
Respuesta	Porcentaje												
1	0%												
2	11%												
3	22%												
4	45%												
5	22%												
 <p>Detailed description: A pie chart for 'AUDIOVISUAL' with five segments. Segment 4 (yellow) is 70%, segment 5 (blue) is 10%, segment 3 (grey) is 10%, segment 2 (orange) is 10%, and segment 1 (white) is 0%.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>70%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>10%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	1	0%	2	10%	3	10%	4	70%	5	10%	<p>AUDIOVISUAL En este caso vemos un 70% de acuerdo, 10% muy de acuerdo, 10% indiferente y 10% en desacuerdo con la pregunta. Podemos deducir que para la mayoría es importante tener un buen clima de aula para potenciar el aprendizaje.</p>
Respuesta	Porcentaje												
1	0%												
2	10%												
3	10%												
4	70%												
5	10%												
 <p>Detailed description: A pie chart for 'DOCENTES' with five segments. Segment 4 (yellow) is 47%, segment 5 (blue) is 32%, segment 3 (grey) is 16%, segment 2 (orange) is 5%, and segment 1 (white) is 0%.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Respuesta</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>16%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>47%</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>32%</td> </tr> </tbody> </table>	Respuesta	Porcentaje	1	0%	2	5%	3	16%	4	47%	5	32%	<p>DOCENTES Los resultados en esta pregunta arrojaron como resultados: 47% de acuerdo, 32% muy de acuerdo, 16% indiferente y 5% en desacuerdo con la pregunta. Los docentes tienen una visión positiva sobre los alumnos y la importancia de tener un buen ambiente de aula.</p>
Respuesta	Porcentaje												
1	0%												
2	5%												
3	16%												
4	47%												
5	32%												

El grupo con que ve en forma positiva está pregunta es el grupo 2, el siguiente grupo es el 3, y el grupo con porcentaje más bajo a favor es el grupo 1. Sin embargo, los tres grupos tienen porcentajes en desacuerdo e indiferente.

Fuente: Elaboración propia

Gráficos Pregunta 23

Los alumnos sienten desmotivación, si existe un mal ambiente de aula.

<p>A pie chart for 'TTRABAJO SOCIAL' with two segments: a yellow segment representing 67% (value 4) and a blue segment representing 33% (value 5). A small grey segment at the top is labeled '2' and '0%'.</p>	<p>TTRABAJO SOCIAL En este gráfico vemos que un 67% respondió estar de acuerdo y un 33% muy de acuerdo sobre esta pregunta. Se puede inferir que este grupo considera que si existe desmotivación habrá mal ambiente de aula.</p>
<p>A pie chart for 'AUDIOVISUAL' with three segments: a yellow segment representing 40% (value 4), a grey segment representing 30% (value 3), and a blue segment representing 30% (value 5). A small grey segment at the top is labeled '2' and '0%'.</p>	<p>AUDIOVISUAL En este caso vemos un 40% de acuerdo, 30% muy en desacuerdo y un 30% indiferente a la pregunta. Podemos deducir que para la mayoría la desmotivación en si mismos, genera un mal ambiente de aula.</p>
<p>A pie chart for 'DOCENTES' with two segments: a yellow segment representing 53% (value 4) and a blue segment representing 47% (value 5). A small grey segment at the top is labeled '2' and '0%'.</p>	<p>DOCENTES Para los docentes los resultados muestran un 53% de acuerdo y un 47% muy de acuerdo con la pregunta. En este caso tras los resultados se infiere que la desmotivación de los alumnos influye en el ambiente de aula.</p>

El grupo 3 es el que está más de acuerdo con la relación existente entre la desmotivación y el mal ambiente de aula, le sigue el grupo 1. El grupo 2 tiene más de la mitad a favor, sin embargo, tiene 30% indiferente. Los demás solo tienen visión positiva.

Fuente: Elaboración propia

Gráficos Pregunta 24

Los alumnos sienten que es importante el buen trato y trabajo grupal en su futuro profesional.

<p>A pie chart for 'TTRABAJO SOCIAL' with four segments. The largest segment is blue, labeled '5' and '56%'. The next largest is yellow, labeled '4' and '33%'. A smaller grey segment is labeled '3' and '11%'. A very small orange segment is labeled '2' and '0%'.</p>	<p>TTRABAJO SOCIAL En este gráfico vemos que el 56% está muy de acuerdo, 33% de acuerdo y un 11% indiferente a la pregunta. Podemos inferir que para este grupo de alumnos es importante el buen trato y trabajo grupal en su futuro profesional.</p>
<p>A pie chart for 'AUDIOVISUAL' with four segments. The largest segment is blue, labeled '5' and '80%'. Two smaller yellow segments are labeled '4' and '10%'. A grey segment is labeled '3' and '10%'. A very small orange segment is labeled '2' and '0%'.</p>	<p>AUDIOVISUAL En este caso 80% está muy de acuerdo, 10% de acuerdo y 10% indiferente a esta pregunta. Se entiende que tras los resultados la gran mayoría consideran importante el buen trato y trabajo grupal en su futuro profesional.</p>
<p>A pie chart for 'DOCENTES' with five segments. The largest segment is blue, labeled '5' and '47%'. The next largest is yellow, labeled '4' and '37%'. A grey segment is labeled '3' and '11%'. A small orange segment is labeled '2' and '5%'. A very small orange segment is labeled '1' and '0%'.</p>	<p>DOCENTES Los docentes en tanto respondieron en un 47% muy de acuerdo, 37% de acuerdo, 11% indiferente y 5% en desacuerdo. Si bien la mayoría considera importante el buen trato y trabajo grupal en su futuro profesional, existe un porcentaje que es indiferente ante el tema.</p>

Respecto al buen trato en su futuro profesional, la mejor visión es del grupo 2, le sigue el grupo 1. En este caso la respuesta más crítica es del grupo 3, que, aunque tiene porcentaje a favor, existe un porcentaje en desacuerdo e indiferente-

Fuente: Elaboración propia