



MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTIÓN EDUCATIVA

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

RELACIONES INTERPERSONALES Y LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD

EDUCATIVA DE LOS ESTUDIANTES DEL DÉCIMO CICLO DE LA

FACULTAD DE DERECHO DE UNA UNIVERSIDAD DE ICA, DURANTE EL

PERIODO 2021-II

PRESENTADO POR:

MERCEDES ISOLINA EZETA ESPINOZA

FREDDY ARMANDO LIENDO DIAZ

EDDY NEPTALI RODRIGUEZ MALLMA

JUAN CARLOS LUQUE HUANCA

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE

MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTIÓN EDUCATIVA

ASESOR: RAÚL ENRIQUE SALGADO MAYAUTE

LIMA –PERÚ

2022

A nuestros familiares por su apoyo y comprensión por las horas dedicadas a culminar la
Maestría en Docencia Universitaria y Gestión Educativa

AGRADECIMIENTOS

A nuestro asesor de tesis Mg. Raúl Enrique Salgado Mayaute, al Mg. Daniel Rubén Taca Huamán, por su apoyo para con nosotros para la culminación de la presente investigación y a todos los docentes de MADU de la Escuela de Postgrado de la UTP.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo explicar cómo contribuye las relaciones interpersonales a la percepción de la calidad educativa de los estudiantes del décimo ciclo de la Facultad de Derecho de una Universidad de Ica, durante el periodo 2021-II.

La metodología se realizó bajo el enfoque cualitativo de la investigación, siendo el alcance de la investigación explicativo. Se centra en explicar porque ocurre el fenómeno del efecto que tiene las relaciones interpersonales entre los sujetos del proceso educativo con la percepción de la calidad educativa. Por lo cual el diseño de la investigación es del tipo fenomenológico.

Los resultados han sido producto de las entrevistas realizadas a los estudiantes que conformaron la muestra, siendo el tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia, por lo que se seleccionó a 15 estudiantes a quienes se les aplicó la guía de entrevista con 21 preguntas sobre relaciones interpersonales y sus categorías: inclusión en grupos de trabajo, control ejercido por el docente, vínculo afectivo y las categorías de calidad educativa: Soporte en tutoría, pertinencia educacional y didáctica del docente. La cuales se grabaron con autorización de los entrevistados vía zoom.

Los resultados muestran que las relaciones interpersonales son importantes para fortalecer la calidad educativa de los estudiantes y así conseguir la mejora continua. Los resultados han mostrado una contribución del trabajo en equipo y la inclusión, el control del docente y generación de un vínculo afectivo, que han permitido a su vez el adecuado soporte de tutoría no solo para el seguimiento sino para el apoyo profesional y seguimiento con el docente de los planes de estudio. Siendo importante que el docente cada día mejore su performance en la didáctica en clase.

Palabras clave: Estudiantes de derecho, relaciones interpersonales y Calidad educativa.

ABSTRACT

The objective of this research is to explain how interpersonal relationships contribute to the perception of educational quality between students of the tenth cycle of the Faculty of Law of a University of Ica, during the period 2021-II.

The methodology was qualitative for the approach of the research and explanatory for the scope of the research. It focuses on explaining why the perception of educational quality leads to the phenomenon of the effect that interpersonal relationships between the subjects of the educational process. Therefore, the research design is of the phenomenological type.

The results have been the product of the interviews carried out with volunteer students, using the type of non-probabilistic sampling for convenience. Fifteen students were selected to whom the interview guide was applied with twenty-one questions about interpersonal relationships and its categories: inclusion in work groups, control exercised by the teacher, affective bond, and the categories of educational quality: Support in tutoring, educational and didactic relevance of the teacher. Which were carried out, via zoom platform, recorded sessions with the authorization of the interviewees.

The results show that the establishment of interpersonal relationships have a direct influence on educational quality, which is why it is necessary to establish effective communication strategies in order to achieve continuous improvement. They also prove that a contribution of teamwork and inclusion, the control of the teacher and the generation of an affective bond, which in turn have allowed adequate tutoring support not only for follow-up but also for professional support and follow-up with the teacher of the study

plans. It is important that the teacher keeps improving their performance in class didactics every day.

Keywords: Law students, interpersonal relationships and educational quality.

INDICE

AGRADECIMIENTOS	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	x
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Situación problemática.....	1
1.2. Preguntas de investigación	4
1.2.1. Pregunta general.....	4
1.2.2. Preguntas específicas	4
1.3. Objetivos de la investigación	5
1.3.1. Objetivo general.....	5
1.3.2. Objetivos específicos	5
1.4. Justificación de la investigación.....	6
1.4.1. Justificación teórica	6
1.4.2. Justificación práctica y social	6
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes de la investigación	7
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	7
2.1.2 Antecedentes Nacionales	11

2.2.	Bases teóricas	15
2.2.1.	Relaciones interpersonales.....	15
2.2.2.	Variable 2: Calidad educativa.....	22
CAPITULO III: METODOLOGÍA		31
3.1.	Enfoque, alcance y diseño.....	31
3.2.	Matrices de Alineamiento	32
3.2.1.	Matriz de consistencia.....	32
3.2.2.	Matriz de operacionalización de variables.....	33
3.3.	Población y muestra	36
3.4.	Técnicas e instrumentos	36
3.5.	Aplicación de instrumentos.....	37
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS		38
4.1.	Resultados y análisis de la variable 1 Relaciones interpersonales	38
4.1.1.	Categoría: Inclusión en grupos de trabajo	38
4.1.2.	Categoría: Control ejercido por el docente	53
4.1.3.	Categoría: Vínculo afectivo	68
4.2.	Resultados y análisis de la variable 2 Calidad educativa	83
4.2.1.	Categoría: Soporte en tutoría	83
4.2.2.	Categoría: Pertinencia educacional.....	93
4.2.3.	Categoría: Didáctica del docente	104
CAPÍTULO V. PROPUESTAS DE SOLUCIÓN		115

5.1. Propósito.....	115
5.2. Actividades.....	121
5.2.1. Implementación de un programa de Tutoría on line.....	121
5.2.2. Implementación de un programa de Capacitación docente en dinámica de trabajos grupales.....	123
5.2.3. Desarrollo de talleres de Trabajo en equipo.	124
5.2.3. Desarrollo de talleres de retroalimentación	126
5.3. Cronograma de ejecución.....	127
5.4. Análisis costo beneficio.....	128
CONCLUSIONES	130
RECOMENDACIONES.....	132
ANEXOS	146

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Comente de acuerdo con su experiencia ¿Qué tan importante considera la inclusión en grupos de trabajo, para mejorar las relaciones y aprendizajes en aula? Consigne 2 ejemplos	38
Tabla 2: Detalle algunos ejemplos vividos donde se ha generado inclusión en el aula	42
Tabla 3: ¿Considera que participar en grupo es mejor que de manera individual? Grafique 2 experiencias vividas.....	45
Tabla 4: ¿Cuál es el aspecto más relevante de trabajar en un grupo diverso? Comente.	49
Tabla 5: ¿Cómo el docente promueve la participación equitativa de los estudiantes?	53
Tabla 6: ¿En qué situaciones el docente a través de su participación ayuda a la integración y mejora de las relaciones al interior del aula? ¿Y qué tan eficaces son?	57
Tabla 7: ¿Cuáles consideras que son las estrategias que el docente genera para ejercer el control en aula? Describa 2 ejemplos.	61
Tabla 8: Comente ¿Cómo contribuye la participación del docente en los grupos de trabajo?	64
Tabla 9: ¿Cómo crees que se ha desarrollado el vínculo afectivo entre los integrantes de tu grupo?	68
Tabla 10: ¿Coméntanos sobre alguna situación en la que has sentido no aceptado?	72
Tabla 11: ¿Qué barreras ha generado el COVID-19 para una mayor afinidad entre los integrantes de los grupos de trabajo?	75
Tabla 12: ¿Cómo influye el vínculo afectivo establecido entre estudiante y docente para la integración del grupo?.....	79
Tabla 13: Comente de acuerdo con su experiencia en clases ¿Cómo la exigencia en tareas grupales influye en la participación del tutor?	83

Tabla 14: Explícanos si el control docente contribuye determinar que estudiantes requieren un mayor soporte de tutoría.	86
Tabla 15: ¿ Considera Ud. que la afinidad en las relaciones interpersonales favorece el desarrollo de la tutoría? Menciona 2 situaciones.	89
Tabla 16: Comente si la metodología de trabajar en grupos contribuye al desarrollo de los planes de estudio para un mejor aprendizaje.	93
Tabla 17: ¿Considera importante la supervisión del docente para el desarrollo del plan de estudio programado y si este plan ayudará a tu desarrollo?.....	96
Tabla 18: Háblanos e momentos donde una mayor comunicación entre compañeros de estudio y docentes ha permitido una mejora en los objetivos y aspiraciones para el desarrollo profesional.....	100
Tabla 19: Comentar sobre situaciones donde el trabajo grupal ha facilitado el trabajo didáctico del docente durante las sesiones de clase.	104
Tabla 20: ¿Considera que a mayor participación del docente en los diversos grupos podría generar habilidades y destrezas para el desempeño profesional del estudiante? Detallar.	107
Tabla 21: Explicar si el vínculo docente-estudiante motiva a estos últimos a asimilar las técnicas y metodologías de enseñanza impartidas.	111

INDICE DE FIGURAS

FODA.....89
Plan estratégico personal.....93

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación problemática

Durante los años 2020 y 2021, la educación se ha visto afectada por la aparición del virus SARS-COV2, el cual ha interrumpido el proceso educativo en todos los niveles y en todos los países. El informe realizado por el equipo técnico del Instituto Internacional de la UNESCO (2020), para la educación superior (IESALC), señala que el efecto inmediato ha sido el cese de las actividades presenciales en la Instituciones de Educación Superior – IES, lo cual ha generado incertidumbre en los estudiantes quienes no tienen precisión de cuando se reiniciarán las actividades en sus centros de enseñanza. Este mismo documento pone énfasis en principios como no dejar a ningún estudiante atrás. Hablamos de temas de inclusión educativa. Esta crisis afecta a todos los estudiantes en general indistintamente de la carrera que estudian. Los problemas de carácter afectivo, económico y técnico han acentuado la desigualdad, afectando las relaciones interpersonales entre los actores del proceso educativo en las IES.

Esta misma institución, se pronuncia sobre de manera conjunta sobre la crisis de COVID-19 y la educación, donde expresan que los docentes, los estudiantes y las relaciones que entre estos se establecen deben ser el eje de la reconstrucción de la educación después de las disrupciones posteriores causadas por la crisis de la COVID-19. Previo a esta situación ya en las sociedades occidentales de los siglos XX y XXI surgieron cambios de gran magnitud en casi todos los aspectos: sociales, económicos, culturales, geopolíticos. Estos cambios han tenido especial repercusión en las relaciones interpersonales. Romero, Martínez (2017).

A nivel mundial, según Basantes, Escobar y Rodríguez (2020), las relaciones interpersonales poseen un hilo conductor al que denominan cooperación y hace que se generen acciones positivas en los integrantes de un determinado grupo, en busca de la armonía para ejecutar los trabajos consignados en beneficio del aprendizaje y evidentemente de una mejor calidad en la enseñanza. El mundo globalizado comporta ciertas exigencias en la educación superior que moviliza los sistemas educativos a ofrecer nuevos espacios de convivencia inclusiva en la idea de mejorar el vínculo y afecto entre estudiantes y los demás integrantes de la comunidad universitaria, buscando conectarse entre ellos, a través de las habilidades que poseen. Estas interacciones más allá del dominio de las tareas deben tener la capacidad de convivir con la diversidad de personalidades e intereses de sus integrantes que en algún momento puedan generar juicios en las relaciones interpersonales. Ochoa (2017).

La calidad educativa también ha sido tema de discusión, con posiciones muchas veces encontradas. Los países latinoamericanos han modificado sus propuestas en la idea de generar una reconciliación con la sociedad y la comunidad educativa, para superar el problema en beneficio del educando y en la mejora de las relaciones interpersonales. Muchos estudiosos aun trabajan por encontrar la definición exacta a lo que a ciencia cierta se puede llamar una educación con calidad. La calidad educativa es un constructo con elementos tangibles e intangibles, estrechamente ligadas a los servicios educativos y tutorías como soporte, las metodologías de enseñanza y didáctica de los docentes. Asimismo, la pertinencia educativa en un contexto cada vez más exigente.

La comprensión y la sistematización de la calidad educativa se ha vuelto una necesidad para poder fortalecer el aprendizaje. Esto ha hecho experimentar a las IES con el aprendizaje sincrónico como alternativas de trabajo en equipo y en línea. El trabajo asincrónico tiene por su parte una contribución complementaria y se ha hecho necesario, si no se estuvo presente en

clase. Es un reto frente el compromiso social de formación profesional e inserción de sus egresados al ámbito laboral. Delgado (2020).

A nivel nacional, Canales (2018), nos advierte del problema al mencionar que la carencia de habilidades de relaciones interpersonales, que son las que favorecen su adaptación, puede generar rechazos y aislamientos en perjuicio de la calidad de vida. Asimismo, el rol del docente en la convivencia e interacción para desarrollar estas habilidades sociales en los jóvenes estudiantes es vital. Esto les otorga mayor capacidad para relacionarse con sus compañeros y docentes construyendo un ambiente de armonía y calidad. El interés por las habilidades sociales ha venido en aumento no solo para la mejora de las relaciones interpersonales sino también para la mejora de la calidad educativa. Es una tarea que está en la sociedad en general y las políticas educativas. Las Instituciones de educación superior siguen potenciando las capacidades intelectuales, existiendo carencia el potenciar estas habilidades sociales en las aulas.

A nivel institucional, en la universidad privada donde se llevó a cabo el presente trabajo de investigación, en la carrera de Derecho y Ciencias Políticas, tiene como visión al 2024 lograr ser una comunidad académica reconocida en la región y el país por la calidad formativa de sus egresados, a través de la investigación. Al interior de la universidad, la disrupción de la virtualidad ha conllevado que en un inicio no se tengan previstas estrategias de comunicación, sin embargo, paulatinamente se ha venido capacitando a los docentes para mejorar la relación con los estudiantes, sintonizar con ellos y ganar su confianza, lo que ha conllevado a que los docentes y estudiantes, tengan entre sí, una mejor comunicación, aunque limitada a las sesiones de clase.

Pese a que se han establecido algunas directivas y recomendaciones genéricas a los docentes a efectos de ser empáticos, respetuosos y tolerantes con los estudiantes; sin embargo, se evidencia resistencia en algunos docentes al aferrarse a los procedimientos tradicionales. Estos, luego del revés sufrido en los primeros meses de dictar clases al pretender aplicar en la

sesiones a través de las EVA, la metodología presencial, que trajo como consecuencias: ausentismo, poca participación, incumplimiento y deserción, vienen procurando desplegar acciones para fomentar la cordialidad entre pares, la integración, una comunicación efectiva, amabilidad con sus estudiantes, respeto a sus derechos, ser asertivos etc.; acciones aisladas y no sistematizadas, pero que han reflejado mejoras en las relación con los estudiantes y el desempeño de estos.

Por ello, sin tener en cuenta las acciones aisladas descritas, se puede afirmar que las relaciones interpersonales entre docentes, administrativos y estudiantes están desconectadas, como si cada uno fuera hacer lo suyo de la mejor forma posible. Existen exigencias y requerimientos por cubrir en casi todos sus componentes. Ante esta situación problemática, la presente investigación centra su estudio en las relaciones interpersonales y su contribución a la calidad educativa de los estudiantes del décimo ciclo de la facultad de derecho de una universidad de Ica, durante el periodo 2021 II.

1.2. Preguntas de investigación

1.2.1. Pregunta general

¿Cómo contribuye las relaciones interpersonales a la percepción de la calidad educativa de los estudiantes del décimo ciclo de la Facultad de Derecho de una Universidad de Ica, durante el periodo 2021-II?

1.2.2. Preguntas específicas

¿Cómo se han desarrollado las relaciones interpersonales desde la perspectiva de los estudiantes del décimo ciclo de la Facultad de Derecho de una Universidad de Ica, durante el periodo 2021-II?

¿Cómo contribuye las relaciones interpersonales a la percepción del soporte en tutoría según los estudiantes del décimo ciclo de la Facultad de Derecho de una Universidad de Ica, durante el periodo 2021-II?

¿Cómo contribuye las relaciones interpersonales a la percepción de la pertinencia educacional según los estudiantes del décimo ciclo de la Facultad de Derecho de una Universidad de Ica, durante el periodo 2021-II?

¿Cómo contribuye las relaciones interpersonales a la percepción de la didáctica del docente según los estudiantes del décimo ciclo de la Facultad de Derecho de una Universidad de Ica, durante el periodo 2021-II?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Explicar, cómo contribuye las relaciones interpersonales a la percepción de la calidad educativa de los estudiantes del décimo ciclo de la Facultad de Derecho de una Universidad de Ica, durante el periodo 2021-II.

1.3.2. Objetivos específicos

Describir cómo han desarrollado las relaciones interpersonales desde la perspectiva de los estudiantes del décimo ciclo de la Facultad de Derecho de una Universidad de Ica, durante el periodo 2021-II

Explicar cómo contribuye las relaciones interpersonales a la percepción del soporte en tutoría según los estudiantes del décimo ciclo de la Facultad de Derecho de una Universidad de Ica, durante el periodo 2021-II.

Explicar cómo contribuye las relaciones interpersonales a la percepción de pertinencia educacional según los estudiantes del décimo ciclo de la Facultad de Derecho de una Universidad de Ica, durante el periodo 2021-II.

Explicar cómo contribuye las relaciones interpersonales a la percepción de la didáctica del docente según los estudiantes del décimo ciclo de la Facultad de Derecho de una Universidad de Ica, durante el periodo 2021-II.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación teórica

A nivel teórico, esta investigación se justifica en la idea de aportar conocimientos en las relaciones interpersonales según la teoría FIRO (Fundamental Interpersonal Relations Orientation) de William Shutz. donde uno de sus postulados, el de las necesidades interpersonales, sostiene que cada individuo tiene tres dimensiones: inclusión, control y afecto. Estas tres necesidades permiten explicar y hasta predecir las relaciones interpersonales. En lo que respecta a la calidad educativa brinda la oportunidad de interpretar mediante un análisis de la realidad universitaria el proceso que permita su mejora en los centros superiores. Se espera que la investigación deleve como las relaciones interpersonales contribuyan o no a la calidad educativa.

1.4.2. Justificación práctica y social

A nivel práctico, la presente investigación se justifica en el aporte que se evidencia en la propuesta de solución, que plantea una respuesta positiva al problema de investigación en beneficio de la calidad educativa y las relaciones interpersonales entre docentes y estudiantes. A nivel social, la presente investigación se justifica en el beneficio que representa para la mejora de las relaciones dentro del claustro universitario entre docentes, estudiantes y toda la

comunidad universitaria. Dado que sus resultados posibilitaran desarrollar actividades que permitan reducir las brechas entre los actores, pudiendo los estudiantes mejorar académicamente en su estadía por la universidad, los docentes en los resultados académicos y la institución como el mejor centro para estudiar.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Sobia, Asif, Farzana, Atika y Arjumand (2020) en su investigación “Aprendizaje en línea durante la pandemia de COVID-19: aplicación de la teoría de autodeterminación en la nueva normalidad” en Pakistán, tuvo como objetivo examinar el impacto de la educación digital en la motivación de los estudiantes, con una muestra de 689 estudiantes de 10 universidades (cinco públicas y cinco privadas). La metodología desarrolla enfoque cuantitativo y diseño de investigación transversal. El instrumento utilizado a partir del poder predictivo muestral (PLS Predict) de la motivación de los estudiantes utilizando 10 pliegues y 10 repeticiones

Lo que ha llevado a evidenciar que promover la autonomía del aprendizaje no impacta en el compromiso por parte de los estudiantes. Esto quiere decir, que los docentes normalmente se preocupan por tener un buen ambiente educativo para mejorar la motivación en sus estudiantes y esto no es del todo cierto. Por el contrario, la satisfacción de las necesidades psicológicas actúa como mediadora en la relación entre el clima de aprendizaje y la participación de los estudiantes, es decir, trabajar en las necesidades psicológicas si impactaría en la participa-

ción de los estudiantes. La investigación concluye que, si la clase se diseña de forma que satisfaga las necesidades psicológicas básicas de los estudiantes puede aumentar la motivación en los mismos.

Este antecedente es importante para la presente investigación, porque demuestra que la satisfacción de las necesidades psicológicas básicas influye en la motivación de los estudiantes para su desempeño. Este contexto nos brinda las luces para comprender las relaciones interpersonales positivas de los estudiantes con sus respectivos motivadores y su repercusión en la calidad educativa aún en tiempos de COVID-19.

Ariza-Hernández (2017). En su investigación, Influencia de la inteligencia emocional y los afectos en la relación maestro-alumno, en el rendimiento académico de estudiantes de educación superior, en Colombia. Tuvo como objetivo: Analizar cómo influyen la inteligencia emocional y el afecto pedagógico en el rendimiento académico de los estudiantes, con una muestra de 30 estudiantes. La metodología tuvo un enfoque de carácter mixto. Como instrumento se aplicó el inventario de inteligencia emocional (EQ-i), en cuanto al aspecto cualitativo se trabajó grupos focales.

Los resultados muestran un índice de validez y confiabilidad del 0,93, que ayudó a identificar cuál es el nivel de la inteligencia emocional de acuerdo con la teoría de Bar-On. Hay una relación significativa entre el rendimiento académico y la inteligencia emocional. El cociente emocional que se presenta con mayor frecuencia es 83 y está catalogado con capacidad intelectual por desarrollar. Asimismo, se determina la importancia de que los ambientes de aprendizaje gestionados por los docentes generen en los estudiantes bienestar, a partir del incremento de la empatía, de actitudes positivas, de respeto, acogida, estímulo, escucha y confianza, aspectos que contribuirán a la potencialización de la inteligencia emocional, la cual

incide en el éxito académico. Asimismo, se precisa que en los resultados del inventario de inteligencia emocional creado por Reuven Bar-On se observó que el promedio de la muestra utilizada tiene una capacidad emocional por mejorar el rendimiento.

Esta investigación aporta al presente trabajo el carácter interrelacional en el cual se circunscribe al determinar como la inteligencia emocional influye en el rendimiento académico de los estudiantes y la importancia de ambientes de clase con buenas actitudes por el docente, generan a su vez relaciones personales positivas que permiten alcanzar competencias.

Cruz (2020). En su tesis “Formación continua del docente como factor de la calidad educativa universitaria en la carrera de Auditoría del CUNSOL” en Guatemala. Tuvo como objetivo definir los elementos estratégicos de formación que generen la calidad educativa en los docentes de la Carrera de Auditoría del Centro Universitario de Sololá –CUNSOL. La muestra estuvo compuesta por 10 docentes y 66 estudiantes. La metodología tiene un enfoque cualitativo, descriptivo y exploratorio. El diseño es no experimental. El instrumento aplicado es el cuestionario.

Se evidencia la importancia de la formación continua del docente como uno de los factores para desarrollar la calidad educativa en el aspecto técnico pedagógico de la educación superior. Se refleja porcentaje de aceptación de un 90%, con relación al dominio de la disciplina, estrechamente ligada a su formación. La investigación concluye que la actualización docente universitaria es fundamental para la mejora de la calidad educativa, siendo la educación dinámica y en permanente cambio e innovación como se aprecia en estos tiempos de pandemia, con el mayor acceso a la Tecnología de Comunicación e Información. Asimismo, se recomienda a una capacitación constante para fortalecer las habilidades del docente como parte de una formación continua. Así enfrentar los cambios en el mundo global y tecnológico de la educación.

Esta investigación aporta al presente trabajo de investigación, la importancia de la capacitación del docente para el ejercicio de sus funciones, mejorando la calidad en el contexto de educación superior. La capacitación y mejora de la performance del docente como habilidad técnica genera una de las rutas a seguir en el desarrollo de la variable calidad educativa.

Sandoval, Surdez, Izquierdo (2020). Satisfacción estudiantil universitaria: una evaluación de la calidad educativa en estudiantes de pregrado, en Chile. Tuvo como objetivo evaluar la calidad educativa a través de la satisfacción estudiantil en una Universidad Pública, con una muestra de 365 estudiantes de 10 programas de pregrado de tres Divisiones Académicas. La metodología desarrolla un enfoque cuantitativo y diseño de investigación no experimental transversal. Los datos se recolectaron empleando un instrumento con escala tipo Likert.

Los resultados evidencian que la satisfacción de los estudiantes cambia al encontrarse variaciones en el contexto de las áreas del conocimiento en razón a que la calidad educativa no se encontró de igual manera en las divisiones académicas. La investigación concluye que la satisfacción se presentó con mayor intensidad en las dimensiones de autorrealización y trato respetuoso; en menor grado en infraestructura y en el proceso enseñanza aprendizaje.

Este antecedente es importante para la presente investigación, en razón a que la satisfacción estudiantil cuenta con muchas dimensiones estrechamente ligadas a las habilidades sociales y categorías de la calidad educativa. Se tiene que tomar muy en cuenta la posición y comportamientos de los estudiantes. No todos piensan igual. Existen muchas inquietudes y aspiraciones en el contexto de educación superior donde se desenvuelven, que nos facilitan la investigación.

Ordoñez (2017). En su tesis “Incidencia de las herramientas de gestión en la calidad del servicio educativo de las instituciones de educación superior del Ecuador”. La investigación se desarrolló en Ecuador. Tuvo como objetivo demostrar que la aplicación de las herramientas de

gestión de la calidad basadas principalmente en las normas ISO 9001:2015 Inciden en la calidad del servicio educativo de las IES. La metodología tiene enfoque cuantitativo, con una muestra de 380 estudiantes y 312 docentes. El alcance descriptivo correlacional y el diseño no cuasiexperimental. El instrumento utilizado es el cuestionario.

Se evidencia que los resultados del nivel de satisfacción son Medio. Este nivel de satisfacción en las IES estuvo en promedio al 99%, en tres de las 4 IES y un 0.9 y 0.5% de satisfacción alta. Solo en una se obtuvo el 100% de nivel de satisfacción media. Se concluye que existe un alto descontento con la gestión de calidad a nivel de infraestructura. Así como la seguridad. Los servicios complementarios como: eventos académicos y culturales, bienestar estudiantil, unidad médica y becas, si fueron bien calificados. En el grupo experimental, que estuvo compuesto por las IES que cuentan con un sistema de Gestión de la Calidad, confrontado cada IES con el Nivel de Satisfacción se obtuvo que es Alta la percepción de satisfacción de la calidad en el servicio educativo recibido en sus IES. El 100% de los estudiantes en la totalidad de las 8 dimensiones manifestó dicho nivel de satisfacción. En el aspecto emocional en el grupo experimental se apreció un 0.8% de los estudiantes que indicaron tener una baja satisfacción y casi un 10% un nivel medio de satisfacción. Indican que debe mejorarse.

Esta tesis aporta al presente trabajo de investigación una base de como las herramientas de gestión, puede influir en la satisfacción de los estudiantes. Lo más cercano a ellos tiene mayor aceptación y lo que está fuera de su alcance o fuera del aula tiene un menor nivel de satisfacción.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Castañeda y Ramos (2020), en su tesis “Habilidades directivas y relaciones interpersonales del director desde la perspectiva del docente del Instituto de Educación Superior Pedagógico “13 de Julio de 1882” San Pablo, 2019”, tuvo como objetivo determinar la relación que

existe entre las habilidades directivas y relaciones interpersonales desde la perspectiva docente, con una muestra de 19 docentes. La metodología tiene enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo correlacional y el diseño no experimental de corte transversal. Los instrumentos fueron dos cuestionarios, uno para medir la variable habilidades directivas y otro las relaciones interpersonales.

Los resultados evidencian que el valor del coeficiente de correlación de Pearson es de 0,829 y es significativo en el nivel de 0,00; lo cual indica una correlación positiva fuerte entre las variables habilidades directivas y habilidades interpersonales. Las relaciones interpersonales son bien percibidas por el 85% de los docentes, esto evidencia la satisfacción con la labor del director, mientras que las habilidades interpersonales también son consideradas buenas, percibidas al 100%. Se puede inferir que las relaciones humanas en el instituto son buenas, dando como resultado un mejor lugar para trabajar. La tesis concluye que si existe una relación entre las relaciones interpersonales y las habilidades directivas.

Esta tesis aporta al presente trabajo de investigación una visión más amplia en lo que respecta a la importancia de desarrollar las relaciones interpersonales, no solo entre estudiantes, sino entre los mismos docentes y docentes – estudiantes, esto permitiría mejorar la armonía, las relaciones sociales y hasta la gestión educativa.

Coronel (2019). En su tesis “Influencia de la Gestión Educativa en la Calidad de la Educación en los alumnos de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho”. Tuvo como objetivo determinar la influencia entre la Gestión Educativa y la Calidad de la Educación, con una muestra de 150 docentes. La metodología tiene un enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo correlacional y el diseño es no experimental. El instrumento utilizado fue el cuestionario.

Los resultados evidencian que existe un coeficiente de correlación de $r= 0.884$, con una $p=0.000(p<.05)$ con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se concluye que existe relación significativa entre la gestión educativa y la calidad de la educación.

Esta tesis aporta al presente trabajo de investigación la posibilidad de poder entender que existen componentes importantes como la gestión educativa de parte de los docentes y tutores, que contribuyen a la calidad educativa pudiéndose considerarse como categorías para efectos de la investigación.

Salas (2018). En su tesis “Inteligencia emocional y relaciones interpersonales en un centro de educación superior de Moquegua”. Tuvo como objetivo Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y las relaciones interpersonales, con una muestra de 90 estudiantes. La metodología tiene un enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo correlacional y el diseño es no experimental transversal. El instrumento utilizado es el cuestionario para la inteligencia emocional y relaciones interpersonales.

Los resultados evidencian que el coeficiente de Alfa de Cronbach es: $\alpha = 0.863$; esto significa que el instrumento tiene alto grado de confiabilidad. En consecuencia, se concluye que la inteligencia emocional si tiene una relación directa con las relaciones interpersonales, las habilidades de comunicación, compromiso y estilos de liderazgos de los estudiantes.

La tesis aporta a la presente investigación una evidencia que podría ayudar a plasmar esquemas que permitan fortalecer el sistema de educación superior en vías de mejorar la inclusión, el control y hasta el afecto, entre los miembros de la comunidad universitaria, con énfasis en los estudiantes de la facultad de derecho.

Pérez (2019). En su tesis “La calidad de servicio y satisfacción educativa de los estudiantes de la facultad de derecho de la universidad peruana los andes, 2019”. Tuvo como objetivo establecer el grado de relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes, con una muestra de 54 estudiantes. La metodología corresponde al enfoque cuantitativo, con alcance descriptivo correlacional y el diseño no experimental de corte transversal. Los instrumentos utilizados fueron los cuestionarios.

Los resultados evidencian a través del Alpha de Cronbach una fiabilidad para las dos variables que se estudian al pasar el 0.72 considerándose que los datos recogidos por el instrumento son altamente confiables. Se afirma que la correlación es realmente significativa de manera positiva (ρ (relación) = 0.814, $p = .000$) el nivel de relación entre las variables es muy fuerte. En conclusión, cuando mayor es el aumento de Calidad de servicio universitario, en la misma medida también se incrementa el nivel de la satisfacción de los estudiantes en la facultad de derecho de la Universidad Peruana los Andes.

Esta tesis aporta al presente trabajo de investigación una evidencia que nos permite establecer una posición ante una situación determinada.

Paredes (2019). En su tesis “Planificación estratégica y calidad educativa en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Privado José Carlos Mariátegui de Lima”. Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la planificación estratégica y la calidad educativa. Con una muestra no probabilística de 50 personas. La metodología tiene un enfoque cualitativo, con alcance correlacional y el diseño es no experimental. El instrumento fue el cuestionario de la planificación estratégica y el cuestionario de la calidad educativa.

Los resultados de la investigación han determinado que efectivamente existe que existe relación significativa entre la planificación estratégica y la calidad educativa. Se empleó el coeficiente alfa (α) para indicar la consistencia interna de los instrumentos. Se obtuvo un coeficiente de 0.871 para el cuestionario de la Planificación estratégica y un coeficiente de 0.889 para el cuestionario de la Calidad educativa. Determinado por el Rho de Spearman = 0.964, frente al grado de significación $p < 0.05$. En conclusión, existe la relación entre ambas variables. Así como la relación de planificación estratégica corporativa, táctica y operativa con calidad educativa.

Esta tesis aporta al presente trabajo de investigación la posibilidad de poder entender los efectos de la calidad educativa valorados bajo la percepción de los estudiantes y poder aplicar los criterios en su desarrollo.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Relaciones interpersonales.

En nuestra vida, con mucha frecuencia nos comunicamos con los demás. Es parte fundamental de la convivencia cotidiana. El ser humano desde que llegó a la tierra entra en comunicación con su entorno. El filósofo Aristóteles (384-322, a. de C.). Sentenció algo bien cierto "El hombre es un ser social por naturaleza", nacemos para vivir en sociedad y en su radicalismo entendible agrega que en ese desarrollo necesitamos de los otros para sobrevivir. Las grandes civilizaciones y culturas, desde la era de la agricultura, pasando por la industrial, tecnológica y del conocimiento no sería posible si el ser humano no se hubiera relacionado y producto de esa interacción generar aprendizajes.

En la actualidad se vienen produciendo profundos cambios producto de la globalización, la irrupción tecnológica, las redes sociales. Estos cambios que afectan al ser humano y a

la educación han tenido una repercusión en las relaciones interpersonales (Romero-Aribas y Martínez 2017)

Existen varias posiciones y teorías sobre las relaciones interpersonales partiendo desde Horney (1945; que plantea como: moverse lejos de la gente, moverse contra la gente y moverse hacia la gente), Fromm (1945; quien define tres necesidades interpersonales básicas: aislamiento /destrucción, relación simbiótica y relación de amor. Bion (1962; que arroga 4 emociones a la actividad grupal: pelea, fuga, emparejarse y dependencia) (Castanedo 1992). A estas se integra Bowlby (1998), Desarrollo la teoría del apego en función a un estudio sobre el psicoanálisis y la etología, para medir el comportamiento de los humanos y animales.

1966, el Dr. Will Schutz introdujo formalmente la teoría de las relaciones interpersonales a la cual denomino FIRO, que significa Orientación Fundamental de las Relaciones Interpersonales (Fundamental Interpersonal Relations Orientation). Aquí postula que estas relaciones tienen tres necesidades interpersonales: Inclusión, control y afecto, las cuales ayudan a obtener una perspectiva más clara de la interacción humana. Cuando hablamos de relaciones interpersonales, nos referimos a la capacidad de interactuar de las personas, de conectarse con los demás, de sentir emociones y afectos, de participar, de cubrir necesidades. Por tanto, no es cuestión de juntarse porque si, sino hay que tener la habilidad y destreza de conseguir cubrir esas carencias a través de los demás. (Fritzen 2003).

Méndez y Ryszard, (2005) validan la posición de Schutz afirmando que las relaciones son un componente fundamental para la autorrealización de los seres humanos y cubrir muchas de sus necesidades y las de los demás. Nos advierte que no se pueden cubrir estas necesidades sin la participación de otros. Por tanto, una relación interpersonal está enfocada en el entendimiento de las personas. Se trata de la comprensión y conexión que se realiza dentro del marco social, siendo los actores de este mismo contexto quienes las regulan en función de las interacciones (Bisquerra 2003).

Para Monjas (2021) las relaciones interpersonales son aquellos vínculos que se van generando y cultivando en el transcurso de nuestra vida producto de esa conexión con los demás. Esto nos permite una mejor convivencia y calidad de vida si la nutrimos de buenos componentes y atributos, donde concurren muchas competencias relacionales que la hacen desarrollar.

El presente trabajo de investigación integra estas definiciones a luz del planteamiento de Dr. Will Schutz, sobre las necesidades interpersonales, quien a su vez precisa tres componentes: Inclusión, control y afecto y que constituyen las categorías de la variable Relaciones interpersonales en aula que nos ha permitido investigar a estudiantes y docentes.

2.2.1.1. Inclusión en grupos de trabajo

Según Fritzen (2003) la inclusión es una necesidad de aceptación del ser humano que le permite estar integrado y valorizado por los miembros del grupo donde se integra. Menciona a su vez la existencia de dos tipos de inclusión, al amparo de la teoría de William Schutz, la inclusión adecuada donde funciona la inquietud del grupo para beneficio de sus miembros y la inclusión inadecuada donde el funcionamiento del grupo no es satisfactorio. Es de precisar que la inclusión en el trabajo colaborativo a nivel educacional no se limita a una situación de discapacidad y necesidades educativas especiales, tiene mayor amplitud asumiendo la diversidad de todas las personas con un pensamiento igualitario, bajo el concepto de educación para todos (Ocampo 2015).

La UNESCO (2005) en su definición sobre la inclusión precisa la importancia del acceso para brindar una educación de calidad, considerando a todos por igual. Amplia el concepto de inclusión hacia una diversidad en el proceso o trabajo colaborativo o individual. También se puede decir que es un dilema al relacionarlo en el ámbito educativo, por ser una palabra con definiciones diversas por ser atribuido en múltiples contextos. Ellos señalan que la definición de inclusión en el terreno de la educación no está bien definida por lo que es muy ambiguo y controversial. Pero requiere de su institucionalización en el sistema educativo. Murillo (2016).

Según Sabando (2016). La inclusión permite reducir las brechas y eliminar barreras en el sistema educativo, que puedan generar trabas o restricciones para integrarse a los grupos y participar en ellos, especialmente los estudiantes más vulnerados. También se puede decir que el trabajo colaborativo es una práctica enriquecedora para la inclusión, debido a que puede ser utilizada como una herramienta importante para el desarrollo de los estudiantes. Los docentes tienen mayor facilidad para apoyar a los grupos y estos mediante la colaboración pueden alcanzar mejores estándares de aprendizaje que les permita resolver con mayor facilidad los problemas (Gutiérrez, 2020).

Según (Toboso et al., 2012). Pone énfasis en señalar que la educación inclusiva y la atención a la diversidad no pasa necesariamente por la forma de educar a un sector de estudiantes especiales, más bien pasa por educar a todos. Por ello, González (2017), señala que, se debe buscar la aceptación con sentido de pertenencia al grupo que facilite la adquisición de conocimientos. Esto allana el camino hacia el trabajo en colaborativo con propuestas innovadoras para desempeño en el aula. Pujolás (2009) precisa que este trabajo colaborativo busca la ayuda mutua al margen de sus conocimientos, pone énfasis en lo que considera muy importante para la inclusión. Es así como en los grupos donde hay apoyo y confianza mutua se incrementa la estima personal, siendo un prerrequisito para el funcionamiento de estos, satisfacer las necesidades de inclusión (Fritzen 2003).

Por otro lado, Cadavieco, Martínez, Cabezas (2016). Señalan la importancia de las propuestas de los estudiantes y que estas sean enmarcadas en las estrategias de la instrucción y del proceso de enseñanza, para conseguir una mayor propuesta de innovación en el trabajo colaborativo y su participación en grupos. Asimismo, el trabajo grupal como una de las teorías que sustentan los modelos de aprendizaje y al amparo de la escuela sociocultural toma como base la socialización en el esquema de aprendizaje, donde el estudiante no solamente tiene la posibilidad de aprender solo, si no hacerlo mejor en grupo. (Barragán, Aguinaga y Ávila, 2010)

2.2.1.2. Control ejercido por el docente

Defrance (2003), señala como medio de control a la Disciplina y la relaciona a un proceso de control social y personal, asumiéndolo como un ente regulador para mantener las relaciones interpersonales que el alumno y docente construyen en clase. No como una manera de manipular la educación ni ejercer un excesivo control para cambiar sus ideas sino el de generar un cambio que permita libertades en el marco de valores y principios compartidos. Se debe trabajar en equipo y enfocarse en los que no tienen tan desarrolladas sus habilidades para poderlas potenciar generando en los grupos aprendizajes positivos y significativos para el estudiante (Uría 2019).

De igual manera Hernández (2006), advierte que, por los conocimientos adquiridos por el docente y la autoridad que ejerce para implantar la disciplina puede que se cometan excesos en desmedro de las relaciones interpersonales con los estudiantes, es de suma importancia mantener el equilibrio para no perjudicar los aprendizajes ni mucho menos se rompa la armonía. Si los procesos educativos tienen como eje central los estudiantes, debe ponerse énfasis en la comunicación asertiva y efectiva del docente y en la capacidad de este para ejercer el control del aula, manteniendo evidentemente la armonía. Cubero (2004)

Según Covarrubias y Piña (2004) es importante para tener el control del grupo, que el docente cuente con habilidades didácticas y métodos de enseñanza - aprendizaje. Debe dominar el tema e involucrar a todos los estudiantes haciendo clases dinámicas, para luego ejercer influencia en el estudiante de manera asimétrica. La preparación del docente tiene mucha influencia en el aprendizaje de los estudiantes. El profesor efectivo le gusta y quiere su profesión y se anticipan a los hechos, claro ejemplo de los profesores artistas quienes dominan la materia

y conducen el aprendizaje con control efectivo concurriendo la intuición y percepción (Barragán, et. al. 2009).

Cañedo y Figueroa (2013) Los docentes con formación pedagógica tienen mayor empatía con los estudiantes situación que les permite desarrollar temáticas bajo la interacción. Estas acciones le generan un mayor acercamiento y supervisión al estudiante con un esfuerzo sistemático que les permita un control de la estrategia discursiva. El control está en función a la reacción de los estudiantes al participar. En lo que respecta al proceso evaluativo se incorpora formativa y el monitoreo.

Asimismo, Fritzen (2003), al amparo de la teoría de Schutz señala que luego de atendida otras necesidades como la de inclusión las personas quieren influenciar y controlar. Para el autor de la teoría, esta necesidad de control está relacionada a las responsabilidades dentro del grupo y de los que la integran sobre todo por aquello que los identifica en las tareas cotidianas a ejecutar como: actividades, acciones, organización, estructuras y objetivos comunes.

2.2.1.3. Vínculo afectivo

Para Vergara (2020) al amparo de la teoría Schutz señala que el afecto está muy ligada a las emociones íntimas que se desarrollan en la interacción con los grupos en un determinado contexto de preferencia didáctico. Las personas que quieren vivir en grupos necesitan ser valorizadas por los demás, se integran para conseguir la aceptación, no por lo que llevan sino por su forma de ser, por lo que es. Valoran el entorno donde se encuentran esperando recibir una retribución muchas veces expresando sus sentimientos en la idea de recibir comprensión y apoyo (Fritzen 2003).

Según Martínez, Collazos y Liss (2009) la relaciones entre los sujetos se sostienen en los vínculos que van desarrollando, a esto se suma todo un conjunto de emociones afectivas entre los pares y entre docente y estudiante, que les permite una mejor percepción de la convi-

vencia en aula. Estos procesos no solo influyen en la subjetividad del docente, sino en la consolidación de este vínculo. La gente invierte en sus emociones para construir ese vínculo a través de las relaciones que los hace únicos en función a los compromisos asumidos, no es cuestión de estar presente sino de relacionarse (Martines 2008).

García (2001) amplía el concepto al señalar en relación con el aula universitaria de formación docente, que el afecto no solo debe predicarse sino ejercerse. Este afecto debe inducirse por el docente no solo por obligación sino porque le nace hacerlo, entendiendo que forman parte del proceso educativo. Los espacios de formación académico – profesional deben ser contextos de buenas relaciones interpersonales, donde el afecto mostrado tenga el espacio para su nutrición y pleno desarrollo. No se aprende sin generar ese vínculo que permita la felicidad humana y los aprendizajes. (Mariorana, 2010).

Para Horno (2014), un vínculo afectivo contiene emociones que permiten generar compromisos con proyectos cuya permanencia en el tiempo genera una sola relación. El vínculo generado es producto de una inversión en sus propias emociones para alcanzar objetivos comunes. Estas interacciones van dejando huellas de un modelo vincular que va marcando la pauta en las formas de conducirse. Los vínculos están relacionados a los lazos afectivos consolidados en un marco de confianza entre dos personas que se comunican con frecuencia a diferencia del apego que ya viene preprogramado en el ser humano con el objetivo de buscar seguridad y protección (Urizar 2012).

Rodríguez (2017), señala que la necesidad de vincularse no solo corresponde a etapas prematuras sino también a la etapa adulta, entre pares: parejas, padres e hijos o las redes formales e informales, dentro de estas las redes sociales que ha continuado respondiendo a la necesidad de mantenerse vinculado a otros. Las relaciones directas son reemplazadas por virtuales las cuales no tienen distinciones, rigen para todos. Los vínculos se vuelven inestables no hay contacto humano sino más bien se vuelve transaccional con el riesgo a que el vínculo social

se diluya. El mundo ha cambiado en gran parte hacia la virtualidad y ha tomado características diferentes en relación con la comunicación directa o presencial producto de la irrupción tecnológica (Tapia 2016).

2.2.2. Variable 2: Calidad educativa

La calidad educativa se remonta a tiempos donde las antiguas civilizaciones empezaron a llevar a la práctica metodologías que abrieron las puertas a los centros de educación superior. Así fue evolucionando hasta la edad media donde ya se empezó hablar de universidades y de allí se extendió al resto del planeta. Luego en el Renacimiento, estos centros de educación superior estaban vinculados a las altas esferas de la sociedad con todos sus estamentos o entes intermedios, quienes definían la calidad en los centros de estudios.

Fue en Francia por el siglo XIX donde se consolidó el modelo de Universidad, ciertamente reguladas por las instituciones públicas y los entes intermedios, en la idea de cubrir la mano de obra de la burocracia. Por su parte, el Modelo Universitario Británico fue más exigente para cumplir estándares de calidad.

Conforme fueron pasando los años las universidades fueron intensificando sus sistemas de calidad sea en las públicas como en las privadas. Se sumaron instituciones con un mayor enfoque en la calidad total dirigida a todos los estamentos universitarios.

En 1998, en la Conferencia Mundial sobre Educación Superior, la UNESCO determinó a la calidad como un concepto multidimensional con influencia en la enseñanza, investigación, el binomio estudiante – docente y la misma institución. Considerando de importancia las herramientas de evaluación a su interior y consecuente revisión externa en la idea de alcanzar objetivos compartidos. (Freire y Teijeiro 2010)

Para el INEE (2006) la calidad educativa es el resultado de la integración de las categorías de pertinencia, relevancia y eficacia. A la cual se suman eficiencia en la gestión equidad y suficiencia. Ligada esta última al desarrollo de competencias. También decimos que calidad educativa está ligada a instituciones educativas que promueven la innovación en los estudiantes en todos los niveles que les permita conseguir los logros que se plantean. Un sistema eficaz es aquel que consigue maximizar sus capacidades para alcanzar los retos y resultados. (Mortimer 2012).

También Frigerio y Poggi (1992), precisan que la calidad educativa es un todo que integra varios elementos: la organización institucional, los recursos humanos y fiscales, el programa curricular y la didáctica, dentro del sistema educativo, ligados al aprendizaje. Por su lado Marchessi y Martin (1998) hablan de calidad educativa en relación a la comunidad educativa donde los centros de educación deben potenciar capacidades cognitivas, sociales, afectivas y morales de los estudiantes, hacia una proyección social. Promueve el desarrollo del docente y de los estudiantes en la idea de mejorar la oferta académica.

En el Perú, el SINEACE en procura de la acreditación eficaz de las instituciones de educación superior, propone un novísimo modelo y matriz de estándares, con lo cual postula realizar un contraste entre: lo que se quiere lograr con el programa de estudios y lo que realmente se realiza, con dicha evaluación se consigue un diagnóstico y propuestas de mejora. Por ello, en la presente investigación, para definir las categorías de la calidad educativa, se ha partido de algunos principios de la dimensión 2: formación integral SINEACE (2017): El primero de estos factores es el número 4: proceso de enseñanza aprendizaje. Este hace referencia a los planes de estudio que garanticen el logro de competencias. Se evidencia una pertinencia educacional articulada con el desarrollo tecnológico, innovación y responsabilidad social. De igual modo, se ha tomado en cuenta el factor número 5: Gestión de los docentes. El mismo hace

referencia a los mecanismos que aseguren la calidad de la plana docente en el marco de su labor de investigación, gestión y desarrollo siendo la base y soporte de la didáctica del docente. Así mismo, se ha considerado el factor número 6: Seguimiento a estudiantes, el cual nos menciona la necesidad de utilizar mecanismos de seguimiento y corrección de deficiencias en el desarrollo de la formación del estudiante. El soporte de tutoría se constituye como una de esas actividades orientadas a la formación integral del estudiante.

Teniendo en cuenta el contexto en el cual se desarrolla este estudio, debemos precisar que, por las razones expuestas en el capítulo precedente, las instituciones educativas de educación superior para seguir prestando el servicio vienen desarrollando el dictado de clases bajo la modalidad virtual, lo cual rompe las barreras de sanitarias, de espacio y tiempo, surgiendo como una opción para los estudiantes y las universidades proseguir con el proceso de enseñanza aprendizaje.

Ante esta situación resulta válido formular el siguiente cuestionamiento ¿Los criterios para evaluar la calidad educativa de los programas que brindan las IES en forma presencial son aplicables para valorar la calidad de los programas educativos virtuales? (CAMPOS, 2008), en su estudio sobre los indicadores de la calidad virtual propone que es necesario establecer un modelo de evaluación de calidad de educación superior virtual que comprenda indicadores que permitan evaluar el aporte de los recursos tecnológicos en el desarrollo de los procesos de aprendizaje dirigidos a que los estudiantes adquieran aprendizajes significativos.

(MARCINIAK, Renata; GAIRIN, Joaquin, 2016), al realizar un estudio comparativo de las diversas definiciones de la calidad en la educación virtual universitaria, determinan que algunos autores se enfocan en la satisfacción de los estudiantes – usuarios directos del servicio educativo (AENOR, 2012), en tanto otros lo miden por los resultados académicos y el aprendizaje obtenido por los estudiantes (MARUM- ESPINOZA, 2011).

En el estudio realizado por (ARDILLA-RODRIGUEZ, 2011) el cual postuló que como categorías de la calidad educativa en entornos virtuales debe considerarse: las estrategias docentes, estilos de aprendizaje, determinación de los procesos de competencia docente, modo óptimo de utilización de los recursos, eficacia en la planificación de las actividades, factores motivacionales, causantes de la deserción estudiantil y practicas catalizadoras del abandono; el resultado del estudio determinó que los estudiantes estos incidieron que la calidad educativa en ambientes virtuales se hace tangible si las universidades procura que los contenidos de los cursos estén actualizados, que sean pertinentes y que tengan aplicación práctica. Este les incrementa la confianza en esta modalidad.

En la investigación de (MARCINIAK, Renata; GAIRIN, Joaquin, 2016), estos concluyen que, realizando una comparación de los diversos modelos para evaluar la calidad educativa virtual, los puntos de convergencia las categorías son: Docentes y estudiantes, el apoyo y seguimiento a los estudiantes a traves infraestructura tecnológica a través de la cual se implementa un curso virtual y las estrategias de enseñanza.

En relación con lo anterior, ha sido relevante considerar los aportes de la investigación de Hernández y Gutiérrez (2012), quienes otorgan a la calidad educativa una condición humana afirmando dentro de sus principios: los planes y programas de estudio (pertinencia), la pedagogía (contundencia didáctica del docente), los recursos vanguardistas y el desarrollo de competencias (soporte a estudiantes) favorecen su formación y poder enfrentar el entorno competitivo integrándose con él.

Por ello, teniendo en cuenta las expectativas del estudiante como usuario directo del servicio educativo virtual, las limitaciones de acceso a la información por el contexto sanitario y la variedad de dimensiones o categorías en la que está inmersa la calidad educativa, hemos considerado para el presente estudio las siguientes:

2.2.2.1. Soporte en tutoría

Para Rodríguez (2004), La tutoría universitaria tiene sus orígenes en la misma institución. Considera que están inmersos en tres modelos: El académico, que permite desarrollar cualidades en los estudiantes en función a los aprendizajes. El de desarrollo personal, donde el tutor desempeña la función de orientación personal al estudiante o grupo y por último el de desarrollo profesional, donde se brinda el soporte para que los estudiantes se capaciten en la profesión y los retos del mercado laboral. (De La Cruz, Chehaybar y Abreu 2011). Con base en los estudios previos los tutores se dividen en formativos, interpersonales, cognitivos y éticos. Todo esto relacionado a la experiencia, trayectoria, conocimiento, colaboración, habilidades efectivas, valores y visión (De La Cruz, et al, 2011).

Alvarez (2014) Hace referencia a la importancia de la función tutorial debiendo cumplir un rol preponderante en el aula, que permita una mejora continua del estudiante bajo la orientación del docente. Las decisiones producto de la tutoría deben permitir al docente facilitar el aprendizaje de los estudiantes, se refiere a las orientaciones sobre los contenidos de cada disciplina para la comprensión del estudiante (Anijovich & Mora 2009). También se puede decir que es un facilitador que viabiliza los aprendizajes. Es el conductor del estudiante para llevarlo a optimizar los recursos y requerimientos que se presenten para el desarrollo de los aprendizajes. Es el soporte en la tarea de consolidar los conocimientos (Paricio 2005).

Según Gallego y Riart (2006), Es la predisposición para apoyar al estudiante de manera constante, pudiendo a su vez tener el soporte de otros tutores o docentes. La idea es compenetrar cada vez más en la mente de los estudiantes y ayudarlos en el trayecto. Cada estudiante tiene aspiraciones e intereses diferentes. El soporte de tutoría debe adaptarse a las exigencias. No considera si el nivel es el más bajo o alto, todos están en nivel más importante de la orientación. Se puede decir también que es una acción que permite de manera sistemática orientar

al estudiante y brindarle el soporte tutorial sea de manera personal o grupal. Siendo el objetivo principal la educación que despierte en el estudiante la capacidad de discernir para la toma de decisiones (Álvarez y Bisquerra 1996).

Gieles, Lap y Koning (1985) precisa que la finalidad de la tutoría es otorgar las condiciones a los estudiantes para que aprovechen al máximo el apoyo de la institución. En el Perú ya se está utilizando el soporte de tutoría brindando a los estudiantes una oportunidad de recibir apoyo y orientación a través del dialogo o retroalimentación en la idea de reflexionar sobre el rumbo en que se encuentra. La garantía está en atender a todos por igual sin distinciones ni preferencias. La propuesta es que cada aula cuente con un tutor responsable de la atención al educando (Comezaña, 2013).

Lázaro y Asensi (1987), define la tutoría como una actividad muy ligada a la labor del docente pudiendo este realizarla de manera individual o grupal con el fin de respaldar los aprendizajes y consolidación de los grupos al interior del aula. Es el acompañamiento de manera personalizada para generar una mayor confianza y entendimiento de situaciones complejas que atraviesa el estudiante, no descartando las reuniones grupales. Este soporte es desde los inicios de la educación universitaria hasta el final y ayudarlos a enfrentar los retos y compromisos profesionales (ANUIES, 2000).

2.2.2.2. Pertinencia educacional

Para Garcia-Guadilla (1997) La pertinencia tiene vínculos con el nuevo contexto educacional que permite desarrollar conocimientos, consolidando el aprendizaje y la investigación. Pone énfasis en considerar a los que producen y los que se apropian del conocimiento, el rol de las instituciones y los niveles de todo el sistema educativo, debiendo generarse un acercamiento entre todos los actores para evitar divisiones. La pertinencia es un fenómeno que se

adecua a la realidad de las múltiples relaciones entre la universidad y el entorno. Esa interacción se da en diferentes situaciones y formas.

A su vez Blanco (2007) la UNESCO afirma que, en la pertinencia, las normas y contenidos curriculares deben ser interpretados por los miembros de la comunidad educativa en sus interacciones. Recomienda tomar en cuenta lo siguiente: Las relaciones entre docentes y estudiantes al interior de los centros de educación, los preceptos que rigen la vida al interior de las instituciones educativas, la colaboración, participación y los contenidos curriculares, en la idea de asegurar la pertinencia. Estos últimos ser significativos para los estudiantes y egresados en vía de conseguir el desarrollo de competencias. En consecuencia, las exigencias de los docentes hacia el engranaje entre competencia y perfil de los egresados han permitido una mejor configuración de los programas de maestría y a la pertinencia de propuestas que respete la diversidad e igualdad en los centros de educación superior (Herrera, Guevara y Urías 2020).

Según Paredes (2019) la calidad educativa está ligada a la pertinencia de los contenidos y servicios complementarios permitiendo abrir el camino hacia la educación superior. La calidad es pertinente si satisface al estudiante y cumple con los procesos que le permitan cubrir también las aspiraciones del segmento del mercado, utilizando de manera óptima los recursos asignados inculcando la responsabilidad en el accionar. En consecuencia, tiene que ver con el “deber ser” de las universidades, que permitan cubrir las necesidades de la comunidad en su rol solidarios y de proyección, no solo para brindar una adecuada imagen sino como un deber que permita cubrir las carencias de la sociedad y las exigencias de los nuevos tiempos (Tünnermann 2006).

Por otro lado, Barcenás, R. (2009) nos hace referencia a los que establece la UNESCO, quien señala que una de las dimensiones de la calidad de la enseñanza es la pertinencia. Por tanto, la educación debe ser significativa para los estudiantes y constituirse en parte de los

contenidos curriculares. Deben formularse de manera intrínseca y no solo de manera descriptiva o por cumplir con la norma. Tanto los docentes como estudiantes deben interiorizarlas y encontrarle sentido y significado. Por el lado de la evaluación, se deben ejecutar los procesos en función a los requerimientos que la sociedad espera de las instituciones y lo que estas hacen para cubrir esas expectativas, buscando articularse con los problemas de la sociedad y del mundo global (UNESCO 1998).

Para Perdomo y Camacho (2010). La pertinencia ha sido estudiada hace varios años por los investigadores direccionando el concepto hacia el currículo, acercándolo más a cubrir las exigencias de la sociedad, en contraste con las aspiraciones educativas. La pertinencia está ligada al campo filosófico, académico, social, científico, pudiendo tener el carácter interno y externo. La primera relacionada con los procedimientos adecuados a la realidad y los segundos con las exigencias del entorno y la oferta institucional. Por su lado Martínez-Iñiguez, J.E. Tobón, S. López-Ramírez, E. & Manzanilla-Granados, H.M. (2020). Nos señalan desde una óptica socioformativa la importancia del trabajo en equipo a través del consecuente vínculo afectivo para desarrollar el talento en los estudiantes en vía de una pertinencia formativa y significativa que permita la resolución de los problemas. Por el contrario, no generar estas cualidades puede llevarnos a una educación no muy pertinente

2.2.2.3. Didáctica del docente

Según Hernández (2010), La didáctica está estrechamente relacionada a la enseñanza y los aprendizajes. Se transmite conocimientos, vivencias, sensaciones, emociones que estimular al estudiante. Permite la conexión entre la enseñanza/aprendizaje, la segunda es la consecuencia de la primera. Se encuentran estrechamente correlacionadas. Asimismo, la didáctica tiene 2 enfoques marcados: el primero relacionado a la teoría que permite profundizar diversos aspectos en los antecedentes. El segundo relacionado a la praxis para que los procesos de enseñanza

-aprendizaje puedan encontrar el soporte necesario para interactuar (Flores, Ávila, Rojas y Sáez. 2017).

Para Díaz (2016) la didáctica como arte facilita la instrucción, cuyo objetivo primordial es desarrollar las técnicas de la enseñanza aplicando los principios y reglas que rigen estos preceptos y a todas las materias, disciplinas o carreras universitarias, para que el aprendizaje se realice de manera armónica. Los docentes deben conocer bien a sus estudiantes para poder planificar de manera didáctica las tareas o trabajos en aula. Estar capacitados ya no es una opción es una exigencia. Esto, con el fin de dirigir acertadamente los procesos de enseñanza-aprendizaje. (Cervera, 2010).

Según Díaz (2005), la didáctica es un conjunto de corrientes y disciplinas que permiten generar modelos para la interacción en aula a través de ejercicios, planteamientos, discusiones y problemas aportando a la enseñanza: teorías, modelos, investigaciones sobre las materias, que llevados a la práctica favorecen el aprendizaje. La didáctica no es igual para la educación primaria, secundaria y superior. Requiere una distinción que encierra procesos, metodologías, conocimientos adaptados a las categorías por edades. La educación superior requiere de una didáctica diferencial. Existen distintos enfoques y propuestas que están en función a la realidad de las instituciones de educación superior (Moreno, 2011).

Para López, Pérez y Lalama-Aguirre (2017). La didáctica a nivel de educación superior debe centrarse de manera específica en las acciones y tácticas de los procesos de enseñanza al amparo del aprendizaje significativo que les facilite el camino a los estudiantes para enfrentar la vida profesional. Por esta razón se hace importante considerar en el trayecto una metodología libre, sin perturbaciones ni molestias ni para el docente ni estudiante, en otras palabras, que busquen la felicidad en clase, pero con estrategias solidas que les permita su pleno desarrollo (Comenio, 1998).

Según Londoño (2015) mantiene otra posición al señalar que La didáctica no solo comprende estrategias y métodos sino un conjunto de habilidades blandas que ayuden a plantear problemas en la ejecución de las sesiones que permita generar los aprendizajes a través de las motivaciones. A esto pueden sumarse los tres elementos mencionados por Przesmycki (2000), el estudiante y su aprendizaje, el conocimiento centrado en la enseñanza y el docente y el objetivo de formación.

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1. Enfoque, alcance y diseño

El presente trabajo se realizó bajo el enfoque cualitativo de la investigación, orientada a indagar como contribuye las relaciones interpersonales en la percepción de la calidad educativa de estudiantes del décimo ciclo de la facultad de derecho de una universidad de Ica, durante el periodo 2021-II, en el contexto del covid-19. Este estudio se basa en la lógica y proceso inductivo desde lo particular hacia lo general. Utilizando preguntas abiertas para contextualizar la investigación con el fenómeno estudiado (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

El alcance de la investigación es explicativo. Se centra en explicar porque ocurre el fenómeno del efecto que tiene las relaciones interpersonales entre los sujetos del proceso educativo con la percepción de la calidad educativa de los estudiantes del décimo ciclo de la facultad de derecho de una universidad de Ica, durante el periodo 2021-II. El interés está centrado en expresar a través de la narrativa porque ocurre el fenómeno y en qué condiciones se manifiesta (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

El diseño de la investigación es del tipo fenomenológico pues su propósito principal es expresar y describir la percepción de la calidad educativa de los estudiantes del décimo ciclo de la facultad de derecho de una universidad de Ica, durante el periodo 2021-II, respecto de las relaciones interpersonales en el contexto, espacio y tiempo en que se desarrollaron los fenómenos materia del presente estudio, pudiendo revelar una posición o teorías que se puedan aplicar al problema de investigación (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

3.2. Matrices de Alineamiento

3.2.1. Matriz de consistencia

Título: RELACIONES INTERPERSONALES Y LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA DE LOS ESTUDIANTES DEL DECIMO CICLO DE LA FACULTAD DE DERECHO DE UNA UNIVERSIDAD DE ICA, DURANTE EL PERIODO 2021 - II

Problema	Objetivo	Variables	Categoría	Metodología
<p>Problema general:</p> <p>¿Cómo contribuye las relaciones interpersonales a la percepción de la calidad educativa de los estudiantes del décimo ciclo de la Facultad de Derecho de una Universidad de Ica, durante el periodo 2021-II?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo se han desarrollado las relaciones interpersonales desde la perspectiva de los estudiantes del décimo ciclo de la Facultad de Derecho de una Universidad de Ica, durante el periodo 2021-II?</p> <p>¿Cómo contribuye las relaciones interpersonales a la percepción del soporte en tutoría, según los estudiantes del décimo ciclo de la Facultad de Derecho de una Universidad de Ica, durante el periodo 2021-II?</p> <p>¿Cómo contribuye las relaciones interpersonales a la percepción de la pertinencia educacional según los estudiantes del décimo ciclo de la Facultad de Derecho de una Universidad de Ica, durante el periodo 2021-II?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Explicar, cómo contribuye las relaciones interpersonales a la percepción de la calidad educativa de los estudiantes del décimo ciclo de la Facultad de Derecho de una Universidad de Ica, durante el periodo 2021-II.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Describir cómo han desarrollado las relaciones interpersonales desde la perspectiva de los estudiantes del décimo ciclo de la Facultad de Derecho de una Universidad de Ica, durante el periodo 2021-II.</p> <p>Explicar cómo contribuye las relaciones interpersonales a la percepción del soporte en tutoría, según los estudiantes del décimo ciclo de la Facultad de Derecho de una Universidad de Ica, durante el periodo 2021-II.</p> <p>Explicar cómo contribuye las relaciones interpersonales a la percepción de pertinencia educacional, según los estudiantes del décimo ciclo de la Facultad de Derecho de una Universidad de Ica, durante el periodo 2021-II.</p>	<p>Variable 1</p> <p>Relaciones interpersonales</p>	<p>Inclusión en grupos de trabajo</p> <p>Control ejercido por el docente</p> <p>Vínculo afectivo</p>	<p>Enfoque</p> <p>Cualitativo</p> <p>Alcance</p> <p>Explicativo</p> <p>Diseño</p> <p>Fenomenológico</p> <p>Población</p> <p>30 estudiantes del curso Derecho Comercial III de la facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración de una Universidad de Ica Ciclo 2021-2</p> <p>Muestra</p> <p>15 estudiantes del curso Derecho Comercial III de la facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración de una Universidad de Ica Ciclo 2021-2</p> <p>Técnica</p>
		<p>Variable 2</p> <p>Calidad educativa</p>	<p>Soporte en tutoría</p> <p>Pertinencia educacional</p>	

¿Cómo contribuye las relaciones interpersonales a la percepción de la didáctica del docente, según los estudiantes del décimo ciclo de la Facultad de Derecho de una Universidad de Ica, durante el periodo 2021-II?	Explicar cómo contribuye las relaciones interpersonales a la percepción de la didáctica del docente, según los estudiantes del décimo ciclo de la Facultad de Derecho de una Universidad de Ica, durante el periodo 2021-II.		Didáctica del docente	Entrevista a profundidad. Instrumento La guía de entrevista
--	--	--	-----------------------	--

3.2.2 Matriz de operacionalización de variables.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Categorías	Indicadores	Ítems
Variable 1 Relaciones interpersonales	Fritzen (2003) al amparo de la teoría de Schütz, define las relaciones interpersonales como un proceso que permite a sus miembros integrarse a un grupo con el interés de satisfacer necesidades fundamentales. Las personas experimentan carencias y buscan interrelacionarse para poder ser satisfechas con la contribución de otros.	Las relaciones interpersonales son un proceso de integración que busca satisfacer una o varias necesidades. Involucra las de inclusión en grupos de trabajo, de control ejercido por el docente y de vínculo afectivo. Esta información se recogerá con una guía de entrevista.	Inclusión en grupos de trabajo	Necesidad de sentirse aceptado dentro de un grupo al cual se integra para contribuir con propuestas.	<ul style="list-style-type: none"> ¿Comente de acuerdo con su experiencia qué tan importante considera la inclusión en grupos de trabajo, para mejorar las relaciones y aprendizajes en aula? Consigne 2 ejemplos. ¿Detalle algunos ejemplos vividos donde se ha generado inclusión en el aula? ¿Considera que participar en grupo es mejor que de manera individual? Grafique 2 experiencias vividas. ¿Cuál es el aspecto más relevante de trabajar en un grupo diverso? Comente.
			Control ejercido por el docente	Capacidad de percibir el control de la sesión generando influencia en el resultado de las actividades propuestas y objetivos establecidos.	<ul style="list-style-type: none"> ¿Cómo el docente promueve la participación equitativa de los estudiantes? ¿En qué situaciones el docente a través de su participación ayuda a la integración y mejora de las relaciones al interior del aula? ¿Y qué tan eficaces son? ¿Cuáles consideras que son las estrategias que el docente genera para ejercer el control en aula? Describa 2 ejemplos.

					<ul style="list-style-type: none"> • Comente como contribuye la participación del docente en los grupos de trabajo.
			Vínculo afectivo	Capacidad de conectarse con el grupo en la idea de generar afinidad y producto de esta interrelación sentirse valorado, respetado considerado, aceptado.	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo crees que se ha desarrollado el vínculo afectivo entre los integrantes de tu grupo? • ¿Coméntanos sobre alguna situación en la que te has sentido no aceptado? • ¿Qué barreras ha generado el Covid-19 para una mayor afinidad entre los integrantes de los grupos de trabajo? • ¿Cómo influye el vínculo afectivo establecido entre estudiante y docente para la integración del grupo?
Variable 2 Calidad educativa	Hernández y Gutiérrez (2012), la calidad educativa cuando se da con el enfoque de calidad humana es el reconocimiento que la sociedad le otorga por la accesibilidad, pertinencia, contundencia didáctica, los recursos personales y materiales, integración, valores y principios, competencias y vinculación que en su conjunto favorecen la formación académica de profesionales comprometidos con el entorno.	La calidad educativa es de carácter multidimensional y dinámico. Esto permite involucrar los soportes de tutoría, la pertinencia para el educando y la percepción de la didáctica del docente. El instrumento de soporte será la guía de entrevista.	Soporte en tutoría	Compromiso de las autoridades para brindar apoyo mediante la tutoría a estudiantes e identificar sus necesidades en atención a una mejora continua.	<ul style="list-style-type: none"> • Comente de acuerdo con su experiencia en clases ¿Como la exigencia en tareas grupales influyen en la participación del tutor? • Explícanos si el control docente contribuye determinar que estudiantes requieren un mayor soporte de tutoría. • Considera Ud. ¿Que la afinidad en las relaciones interpersonales favorece el desarrollo de la tutoría? Menciones 2 situaciones.
			Pertinencia educacional	Perspectiva de los estudiantes de Derecho, sobre los Planes de estudio acorde al contexto, necesidades y aspiraciones que esperan encontrar para su desarrollo profesional.	<ul style="list-style-type: none"> • Comente si la metodología de trabajar en grupos contribuye al desarrollo de los planes de estudio para un mejor aprendizaje. • ¿Considera importante la supervisión del docente para el desarrollo del aprendizaje en aula? Describa 2 situaciones. • Háblanos de momentos donde una mayor comunicación entre compañeros de estudio y docentes ha permitido una mejora en los objetivos y aspiraciones para el desarrollo profesional.

			Didáctica del docente	<p>Expectativas que tienen los estudiantes de adquirir las habilidades y destrezas profesionales suficientes para su inserción a la vida laboral por medio de técnicas y metodologías de enseñanza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comentar sobre situaciones donde el trabajo grupal ha facilitado el trabajo del docente durante las sesiones de clase. • ¿Considera que a mayor participación del docente en los diversos grupos podría generar habilidades y destrezas para el desempeño profesional del estudiante? Detallar. • ¿Explicar si el vínculo docente- estudiante motiva a estos últimos a asimilar las técnicas y metodologías de enseñanza impartidas?
--	--	--	-----------------------	---	--

3.3. Población y muestra

Población:

Ñaupas (2013) define la población como el conjunto de individuos o personas motivo de investigación; Definir y delimitar correctamente la población permitirá extraer correctamente una muestra para la investigación. La presente investigación tiene una población de carácter finito, constituida por los 30 estudiantes del curso de Derecho Comercial III de la facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración de una universidad de Ica durante el periodo 2021-II, siendo estudiantes de ambos sexos, cuyas edades oscilan entre 17 a 35 años. La fuente es primaria y constituida por individuos con algunas características similares, que permite cumplir con los objetivos trazados en la investigación. (Varas, 2015).

Muestra:

El tipo de muestra que se ha considerado es no probabilístico del tipo voluntario, la cual se puede ajustar en cualquier etapa del estudio en tamaño y tipo, ya que no busca generalizar resultados (Sampieri, Fernández & Baptista, 2014). La muestra está conformada por 15 estudiantes del curso Derecho Comercial III de la facultad de Ingeniería, Ciencias y Administración de una Universidad de Ica durante el periodo 2021-II (ver anexo 4 sobre el consentimiento). Los criterios utilizados para incluirlos son: Se considera hombres y mujeres, Matriculados en el curso de derecho comercial III, haber firmado el consentimiento para la entrevista y asistencia regular.

3.4. Técnicas e instrumentos

En el presente estudio se utilizará la técnica de entrevista a profundidad para la recolección de datos, con la finalidad de recoger información de las variables calidad educativa y relaciones interpersonales. En cuanto a la investigación cualitativa se ejecuta estudiando tanto la profundidad como la comprensión del fenómeno para esquematizarlo y explicarlo (Vara

2015). Esta es una técnica que permite describir las perspectivas de los participantes mediante una conversación formal entre el investigador y el investigado o el entrevistado. Según Hernández, Fernández & Baptista (2014) la entrevista en su ejecución busca captar la experiencia, valoración y percepción de los entrevistados, con el propósito de lograr interpretar los significados que tienen los fenómenos descritos.

El instrumento es la Guía de entrevista y será semiestructurada porque no será tan rígida y permitirá introducir algunas preguntas para aclarar posibles vacíos de información. En cuanto a la parte de la estructura predefinida corresponderá a la presentación del entrevistador y la exposición de los objetivos de la investigación (Ñaupas et al, 2014). La guía de entrevista contemplará los siguientes tipos de preguntas: 12 preguntas para ejemplificar, respecto a las categorías Inclusión en grupos de trabajo, Control ejercido por el docente, Vínculo afectivo y 9 preguntas respecto a las categorías Soporte en tutoría, Pertinencia educacional y Didáctica del docente.

3.5. Aplicación de instrumentos

Para recabar la información se realizaron las siguientes actividades:

- Coordinación del permiso reglamentario con el personal correspondiente de la Universidad de Ica, primero de manera verbal y luego vía correo electrónico.
- Se invito a 15 estudiantes, a través de vía telefónica, para participar en la entrevista usando para ello la plataforma zoom, confirmando su participación.
- Las entrevistas se aplicaron del 06 al 10 de diciembre del 2021, usando para ello los formularios de elaboración propia.
- El desarrollo de la encuesta cumplió el protocolo detallado a continuación:
 - Saludo a los participantes
 - Se solicitó el consentimiento de los intervinientes a aceptar la ejecución de la

entrevista

- Se les informó acerca de la finalidad del estudio
- Se les informó que todo tipo de respuestas serían válidas
- Se les explicó lo importante que sería dar respuestas veraces
- Se les agradeció su importante colaboración

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS

4.1. Resultados y análisis de la variable 1 Relaciones interpersonales

4.1.1. Categoría: Inclusión en grupos de trabajo

Tabla 1: Comente de acuerdo con su experiencia ¿Qué tan importante considera la inclusión en grupos de trabajo, para mejorar las relaciones y aprendizajes en aula? Consigne 2 ejemplos

No. Ítem	Respuesta	Análisis
1	<p>E01: Los trabajos en grupo, si los grupos son formados por afinidad, nos da comodidad y permite que entre amigos se realice un trabajo bien hecho, y podemos mejorar nuestros aprendizajes</p> <p>E02: Creo que la inclusión en los grupos de trabajo permite compartir ideas, aportar entre todos, coordinar y lograr el trabajo</p>	<p>La mayoría de los estudiantes opinan que trabajar en grupo permite que los integrantes compartan ideas. puntos de vista, conocimientos, experiencias, coordinar acciones, socializar, mejorar los aprendizajes de egresados opinaron que, para establecer metas y logros, ayuda a cada integrante del grupo a desenvolverse mejor.</p>

<p>grupal. Aprendiendo y aportando entre todos. Por ejemplo en el curso de Derecho Comercial III, Derecho Tributario en grupo aprendemos sobre temas de tributación y conocer los procedimientos</p> <p>E03: Es importante porque permite conocer el enfoque de cada participante e intercambiar ideas</p> <p>E04: Permite conocerse entre compañeros, como soy un estudiante de traslado, ello me ayudó, claro me costó porque nadie me conocía y por ello no me invitaban a participar. Uso los grupos pequeños de zoom, también WhatsApp. Esto no solo la parte educativa sino también conocernos</p> <p>E05: El hecho que los docentes nos den trabajos grupales ayuda a socializar y compartir conocimientos. Hay estudiantes que compartiendo ideas aprenden mejor, a diferencia de aquellos que aprenden mejor individualmente. También colabora a que algunos estudiantes se suelten más y puedan desenvolverse mejor en el aula.</p>	<p>Un estudiante preciso que al inicio de clases se sintió excluida de los grupos por ser estudiante de traslado, luego se integró.</p> <p>Otro opina que los grupos de trabajo deben formarse por afinidad porque entre amigos se realiza un buen trabajo.</p> <p>Un estudiante manifiesta que en la educación virtual se improvisa.</p> <p>Mi percepción es que los estudiantes mayoritariamente se han sentido incluidos en los grupos y consideran positivo el trabajo colaborativo realizado en un entorno virtual, y que ello ha mejorado sus aprendizajes y socializado con sus compañeros.</p>
---	--

<p>E06: Es importante porque nos ayuda a desarrollarnos. Puedo decir que las salas reducidas del zoom para hacer grupos, los grupos de WhatsApp.</p> <p>E07: Desde la etapa escolar, los profesores ya están tomando importancia y en la universidad de igual manera. Para mejorar las relaciones, la inclusión ayuda a poner más énfasis en las personas.</p> <p>E08: La inclusión es importante, el docente siempre lo realiza mejora nuestra forma de desarrollo, participar, desenvolvernos, para mi es muy importante. En el momento de las clases, cuando el docente empieza a desarrollar su tema, todos dan su opinión libremente, es el más básico.</p> <p>E09: El compañerismo hace que estemos en sociedad con ideas diferentes. Se trata con personas de diferentes idiosincrasias.</p> <p>Vía internet es un poco difícil entender a las personas. Los ejemplos pueden ser los trabajos en la universidad y las entrevistas laborales.</p>	
---	--

<p>E10: En la actualidad practico bastante la empatía. En las clases virtuales se improvisa, no todos tienen los mismos recursos.</p> <p>E11: Es importante porque cada uno de nosotros tenemos pensamientos diferentes y al compartir esa información ayuda a mejorar el aprendizaje de todo.</p> <p>E12: Es muy importante porque cuando se forman grupos se comparte más conocimiento y se aprende de las experiencias de los demás. También permite fomentar el debate</p> <p>E13: Es importante porque la inclusión ayuda a fortalecer las relaciones entre los integrantes del grupo.</p> <p>E14: Es muy buena, se comparten experiencias entre estudiantes. Es óptimo. El trabajo colectivo y social influye más que uno individual.</p> <p>E15: JC Es importante porque nos ayuda a elaborar un buen trabajo, especialmente en este contexto. Permite establecer un buen contacto entre compañeros. Considero que</p>	
---	--

	ayuda a todo el grupo de estudio porque si uno se queda sería deficiente.	
--	---	--

Tabla 2: Detalle algunos ejemplos vividos donde se ha generado inclusión en el aula

No. Ítem	Respuesta	Análisis
2	<p>E01: Los trabajos en grupo, en la educación virtual, permiten que los estudiantes puedan trabajar colaborativamente entre ellos, pese a que muchos de ellos se encuentran en diversas provincias, todos cómo pueden colaborar para el cumplir la tarea grupal.</p> <p>E02: Si estimo que, si se ha incluido virtualmente a todos los estudiantes, se trabaja en las salas compartiendo materiales para realizar las clases. Lo mejor sería que sea presencial. Hay un grupo que nos conocemos en persona desde el primer ciclo, pero procuramos incluir a todos los estudiantes nuevos.</p> <p>E03: Cuando el docente forma grupos de trabajo, promoviendo que todos participen y aporten</p>	<p>Los estudiantes manifiestan que el trabajo grupal, con la orientación del docente, les permite trabajar entre ellos; esto es mejor cuando el docente forma los grupos de trabajo permitiendo que todos participen y aporten. En el desarrollo del trabajo grupal se apoya a los compañeros que tengan dificultades de conexión o falta de tiempo para trabajar.</p> <p>Perciben que el trabajo grupal en aulas virtuales les ha ayudado a interactuar.</p> <p>Solo un estudiante precisa no haber tenido experiencia en trabajo grupal.</p> <p>De las respuestas formuladas que puede colegir que los estudiantes perciben que el trabajo en grupo incluye a todos los</p>

<p>E04: Trabajos grupales, recuerdo al comienzo como no me conocían para que me incluyeran les decía que yo exponía y sacaremos buenas notas de grupo, así me fueron incluyendo. He sentido la exclusión de los grupos por ser la nueva.</p> <p>E05: Podría dar un ejemplo de lo que sucede actualmente. Tenemos compañeros que están en zonas donde no hay buena señal de internet. Esta situación hace que, los que tenemos internet, podamos ayudar a esos compañeros.</p> <p>E06: Grupos en las aulas virtuales para realizar trabajos, así interactuar.</p> <p>E07: Por ejemplo, los niños con problemas neurológicos, cuando les haces preguntas como 1+1 no responden como uno sin esos problemas. Otros por motricidad a estos estudiantes hay que ponerles más atención.</p> <p>E08: En el momento de iniciar un tema, muchas veces el docente antes de explicar su tema pregunta si conocemos del tema y cada uno da su punto de vista, de</p>	<p>estudiantes, les permite fraternizar, conocerse y se sienten incluidos</p>
--	---

	<p>ahí el docente nos aclara las ideas. Hoy en día, con la virtualidad se puede abrir otra ventana para saber la respuesta sin que el docente lo sepa.</p> <p>E09: Apoyando al que no sabe para que el grupo crezca.</p> <p>E10: Por temas de horarios los compañeros no me han excluido por el contrario entendieron y me incluyeron en los trabajos.</p> <p>E11: Esto sucede cuando hay gente que se conoce y forma su grupo automáticamente. En cambio, cuando se incorpora alguna persona nueva aparece el problema. Yo trato de incluir a otras personas.</p> <p>E12: No lo he vivido</p> <p>E13: La universidad está preparada para generar inclusión ya que brinda cursos de interés común en las diferentes carreras que nos permiten interactuar y conocernos e integrarnos.</p>	
--	---	--

	<p>E14: Trabajos grupales para desarrollar un determinado tema, investigando e interpretando por ejemplo las normas. allí a veces coincido o no. Las exposiciones donde nos repartimos responsabilidades.</p> <p>E15: En el último ciclo tuvimos muchos trabajos, en los cuales la pandemia genera distancia y mediante aplicativos como WhatsApp pudimos incluir a todos.</p>	
--	--	--

Tabla 3: ¿Considera que participar en grupo es mejor que de manera individual? Grafique 2 experiencias vividas.

No. Ítem	Respuesta	Análisis
3	<p>E01: En grupo es mejor, porque podemos comentar, escuchar, analizar; ello es importante para nuestra carrera de derecho. Por ejemplo, cuando desarrollamos los temas de derecho comercial los compañeros que conocen comparten sus experiencias y nos apoyamos entre todos. También en el curso de derecho penitenciario.</p>	<p>La mayoría de los estudiantes opinan que, es mejor trabajar en grupo por la posibilidad de intercambiar conocimientos, experiencias y puntos de vista; algunos estudiantes indican que el trabajo en grupo es positivo si todos los integrantes cumplen con sus responsabilidades.</p>

<p>E02: El grupo se aprende mejor por que se comparten conocimientos, experiencias y culturas de cada estudiante</p> <p>E03: El trabajo grupal promueve la participación, intercambiar puntos de vista, opiniones, el debate interno lo cual incide en el aprendizaje de todos los estudiantes.</p> <p>E04: En Algunas ocasiones he pensado así porque el grupo no cumplía con las responsabilidades, y luego terminaba haciendo el trabajo y colocando sus nombres de los compañeros, pero también he trabajado en grupos que se ha realizado bien, depende de la persona con que se trabaje de la puntualidad y la responsabilidad, no cumple con las expectativas, entonces prefiero hacerlo de forma individual.</p> <p>E05: Considero que hay temas en los que conviene trabajar individualmente y otras trabajar de forma grupal.</p> <p>E06: Si, considero que sí, porque genera el debate, el intercambio de ideas.</p>	<p>Un grupo considera que es mejor el trabajo en forma individual, para no estar supeditado a otras personas o que el grupo no esté organizado, o depende del tema.</p> <p>Se observa que los estudiantes estiman que el trabajo grupal es positivo, pero depende del nivel de organización y compromiso de los integrantes, caso contrario, si todos lo trabajan, puede resultar contraproducente. Algunos estudiantes prefieren el trabajo individual en razón a malas experiencias en trabajos grupales</p>
---	--

<p>E07: Participar en grupo genera más confianza al joven estudiante, le genera seguridad, le ayuda a desenvolverse en grupo en la universidad y mejora la inclusión.</p> <p>E08: la verdad yo considero mejor el trabajo individual, yo me he dado cuenta de que nos agrupamos como debe de ser, quizá porque la mayoría trabajamos, como adultos, y disponibilidad de tiempo es corta, por el trabajo o la familia, por eso cada uno hace de manera individual su trabajo y uno luego, y a la de Dios para exponer, por eso a mi parecer no va a influir en mi crecimiento estudiantil, haciendo las cosas por hacer. De manera individual te manera a saber todo el tema.</p> <p>E09: Sí porque cuando eres individualista terminas quedándote solo. Experiencias: Los trabajos en grupos, reportes, informes.</p> <p>E10: Si, porque todos tenemos fortalezas y habilidades. Todos aportamos lo mejor de uno. Nos vemos a través de la perspectiva de otros compañeros. Por ejemplo: Algu-</p>	
--	--

<p>nos no manejan los aplicativos tecnológicos y los demás ayudan y los apoyan en su utilización. En otro caso su hijo lo ayuda en el uso del Word y encuadrar los trabajos.</p> <p>E11: De forma individual cuesta más trabajo. Alguna vez, no tenía la suficiente información para desarrollar un trabajo. Otra persona del grupo me ayudó al facilitarme información de revistas y con ello recién pude hacer el trabajo.</p> <p>E12: En alguna exposición, todos aportamos y aprendimos más.</p> <p>E13: Considero que de manera grupal es mejor, nos permite intercambiar conceptos e ideas que nos ayuden a entender el tema a trabajar, el tener varias perspectivas e ideas nos permite desarrollar mejor el tema.</p> <p>E14: Depende de la cantidad de trabajo, si no es mucho no hay problema. Pero, si es mucho si fuera importante trabajar en colectivo.</p>	
--	--

	E15: Si, ya que se llega al consenso. Un ejemplo fue cuando llevé Derecho Municipal y ahí yo no conocía mucho. Otros compañeros si conocían más del tema y pude aprender de ellos.	
--	--	--

Tabla 4: ¿Cuál es el aspecto más relevante de trabajar en un grupo diverso? Comente.

No. Ítem	Respuesta	Análisis
4	<p>E01: La diversidad en los grupos nos ayuda compartir las experiencias de cada integrante: en conocimientos teóricos, prácticos, en informática, en experiencias de vida, lo cual enriquece el debate y nos ayuda a tener una mejor perspectiva de nuestros trabajos.</p> <p>E02: Aprendemos de los demás, de sus costumbres, sus puntos de vista nos ayudan a aprender no solo del curso sino de sus vivencias, experiencias, enriquece el aprendizaje las diversas experiencias.</p> <p>E03: Un grupo diverso nos permite conocer la experiencia de cada integrante,</p>	<p>Los estudiantes opinan que trabajar con un grupo diverso les permite conocer distintos puntos de vista, experiencias, la forma de percibir las situaciones, se ponen a prueba la tolerancia, escucha activa de los estudiantes, les brinda seguridad, mejora el debate del tema y con ello arribar a conclusiones enriquecedoras por consenso.</p> <p>Un estudiante prefiere trabajar con compañeros que conoce, pues te puede tocar gente buena o mala.</p>

<p>la percepción de un tema, sus conocimientos y tener un trabajo integrado</p> <p>E04: La participación de todos, el aporte de ideas, el intercambio que hay porque cada uno tiene un criterio diferente, diferentes miradas, diferentes experiencias, el cual permite conocer de diferentes perspectivas un tema entonces empieza un debate y de esa manera podemos llegar a una conclusión mejor porque se tiene diferentes realidades.</p> <p>E05: Creo que la interacción es el aspecto más relevante, porque se presentan situaciones que ponen a prueba el consenso, es decir, situaciones donde se tiene distintas ideas y se pone a prueba si se puede superar esa barrera o no.</p> <p>E06: Lo más relevante son algunas ideas diferentes.</p> <p>E07: El aspecto más relevante es darles mayor seguridad a las personas. Muchas veces los estudiantes no tienen seguridad. Dudan de sus respuestas y se sien-</p>	<p>Se puede apreciar que los estudiantes asumen una postura proactiva frente a la diversidad y lo consideran una fortaleza.</p>
--	---

	<p>ten minimizados. Mientras que al trabajar en grupo se sienten más seguros, porque les indican que su respuesta si está correcta. Hay más seguridad.</p> <p>E08: En mi experiencia siempre hemos respetado las opiniones de los demás, para no discutir y llevarnos lo mejor posible.</p> <p>E09: No es malo trabajar en grupos diversos, mientras te interrelaciones te encuentras con gente buena y mala. En los grupos afines es mejor, en diversos no tanto. Si ya trabajas con alguien de manera constante ya sabes donde llegar.</p> <p>E10: La forma de pensar diferente o distinto y llegar a una conciliación independiente de la forma de pensar de cada uno.</p> <p>E11: Lo más importante de trabajar en grupo es tomar las opiniones de otras personas y uno decide si es bueno o malo.</p>	
--	--	--

	<p>E12: La unión es el más relevante, permite compartir conocimientos y apoyarnos entre nosotros. Sin unión, el trabajo no se realizaría.</p> <p>E13: Cuando el docente toma la iniciativa de formar los grupos y promover que todos trabajen</p> <p>E14: Que tenga el aporte de todos. No sería justo que solo unos cuantos aporten. A veces uno se esfuerza y otros no. Si uno tiene 15 el resto igual, si tiene 20 de la misma manera. Hay una injusticia interna donde el docente no se percata.</p> <p>E15: El debate es el aspecto más relevante, especialmente cuando desconocemos otros puntos de vista. También afianza la perspectiva individual y entiende la opinión de otros.</p>	
--	--	--

Discusión de resultados de la categoría Inclusión en grupos de trabajo

Las respuestas realizadas a esta pregunta, evidencia que los estudiantes tienen la necesidad de sentirse integrados, colaborar con la tarea colaborativa y en un clima de respeto y consideración conforme a lo descrito por Fritzen (2003). Confirmando además lo indicado por Barragán, Aguinaga y Ávila (2010), es mejor aprender en un grupo donde cada integrante se siente incluido.

Por otro lado, en razón a la virtualidad, en el aula han participado personas de distinta edad, sexo, profesiones, labores, localidades; que, si bien es cierto que al iniciar el ciclo costo que los grupos se integren, los retos académicos formulados por los docentes y la estrategia de estos de conformar grupos de forma aleatoria, conlleva a que los estudiantes en sus grupos, se organicen, integren y colabore, sintiéndose incluidos y entendiendo a la diversidad como una ventaja, que ha colaborado con su aprendizaje; ante situaciones difíciles que atravesaron algunos estudiantes como cruce de horarios, horas de trabajo o problemas de conexión, los grupos se organizaron e integraron, apoyándose mutuamente y aportando cada uno de acuerdo a su experiencia, conocimiento o habilidades, comprobando el enfoque de Sabando (2016), y la integración evidenciada de educar a todos, sin sectorizarlos con acuerdo con lo indicado por Tobos (2012).

Conforme lo indicaron Cadavieco, Martínez, Cabezas (2016), en cuanto al rol de los docentes en promover la inclusión en los trabajos grupales, se concluye de las respuestas, que pese a virtualidad, los docentes a haber sintonizado con los estudiantes y ganado su confianza, promoviendo el trabajo colaborativo, proponiendo trabajos que los retengan, proponiendo en forma clara la tarea a desarrollar, formando aleatoriamente los grupos, los orientaba en las aulas virtuales e incentivó a que todos participen, y los grupos evidencian apoyo y mutua confianza entre sus integrantes.

4.1.2. Categoría: Control ejercido por el docente

Tabla 5: ¿Cómo el docente promueve la participación equitativa de los estudiantes?

No. Ítem	Respuesta	Análisis
-------------	-----------	----------

5	<p>E01: La universidad tiene docentes que promueven la participación de los estudiantes, y desarrollan diversas técnicas que invitan a todos los estudiantes a participar en las sesiones de clase, aunque a veces ello es limitado por las fallas del internet</p> <p>E02: Si, los docentes promueven que todos participen, el 90% trata de darle a todos las mismas oportunidades en el curso; cada docente y el propio estudiante busca aprender. Se explica la clase, comparte videos y los docentes buscan que todos aprendan y participen</p> <p>E03: El trabajo grupal promueve que cada estudiante participe en los grupos, pese a no conocerse inicialmente, los estudiantes se llegan a conocer y a trabajar en forma conjunta</p> <p>E04: Bueno, había ocasiones en que algunos docentes armaban el grupo al azar. formaban salas dentro de las clases virtuales y decían jóvenes ya armé los grupos e inicien el trabajo y nos enviaban un pdf donde esta-</p>	<p>Los estudiantes opinan que los docentes desarrollan la participación de todos a través de diversas técnicas, como agrupación al azar, uso de las herramientas digitales como el icono de mano alzada en las plataformas, entre otros, promoviendo que la sesión sea dinámica y participativa.</p> <p>Se puede percibir que los estudiantes asumen una postura positiva frente a los mecanismos desarrollados por los docentes para lograr la participación del aula.</p>
---	--	---

<p>ban las indicaciones de como trabajar y entraba a la sala y como este ciclo soy nueva encendía la cámara y el audio y decía buenas noches compañeros que es lo que vamos a hacer iniciaremos presentándonos, de esa manera los docentes promueven la inclusión en los grupos, a veces también deja que se armen los grupos.</p> <p>E05: Designando un grupo y no permitiendo que los estudiantes elijan al grupito que siempre conocen.</p> <p>E06: Siendo abierto genera confianza para no tener temor a participar, genera preguntas sueltas que luego vincula al tema. Todos somos iguales, todos podemos responder.</p> <p>E07: Dándoles un lugar a las personas por inclusión, más no aislándolos. Muchos docentes se abocan hacia algunos estudiantes porque puede que participen en un evento o concurso y se concentren en ellos dejando a los demás. Deben concentrarse en todos.</p> <p>Muchas veces se concentran en el que más sabe. Si en un aula son 50 pues en los 50</p>	
---	--

	<p>debe concentrarse. No se debe ver discriminación.</p> <p>E08: El profesor la promueve de la mejor manera en esta forma virtual, que todos participen e interactúen, aunque el gran detalle es que no siempre estamos con las cámaras prendidas, y no sabemos qué pasa detrás de la cámara, pienso que a veces el docente se conforma porque no tiene otra opción.</p> <p>E09: Sería bueno que el docente mantenga el orden y respeto en el salón. Por ejemplo, algunos se distraen con el celular. El profesor debe pedir el respeto para que los demás participen, todo en orden.</p> <p>E10: Con el tema de las clases virtuales se levanta la mano. Pero la intervención en clase es importante y el docente da la libertad de participar. Así de esa manera aporta en hacer las clases más didácticas.</p> <p>E11: Cuando el docente promueve la participación.</p> <p>E12: JC – Cuando el docente empieza a llamar a una persona para que participen. Es</p>	
--	--	--

	<p>importante que el docente de buena retroalimentación a pesar de que el estudiante se equivoque.</p> <p>E13: Desarrollando dinámicas y actividades que permitan a todos los estudiantes participar.</p> <p>E14: Promueve de manera ordenada, hay selección numérica. Te llaman a participar.</p> <p>E15: JC – Formando grupos de trabajo</p>	
--	--	--

Tabla 6: ¿En qué situaciones el docente a través de su participación ayuda a la integración y mejora de las relaciones al interior del aula? ¿Y qué tan eficaces son?

No. Ítem	Respuesta	Análisis
6	<p>E01: En el aula hay compañeros que trabajan y estudian, en incluso en horas de trabajo; y los docentes ayudan a que escuche clases, participe en los trabajos de grupo, los integran y apoyan a todos</p> <p>E02: Creo que los docentes buscan un mejor vínculo entre docentes y estudiantes en el actual contexto virtual, el vínculo sería mejor si las clases son presenciales.</p>	<p>La E14 manifiesta que los vídeos motivacionales mostrados por docentes durante las clases son de gran importancia para la integración y participación de esta. Mientras que la E06 señala que, si bien la plataforma Zoom es de gran utilidad para la creación de salas, en algunas ocasiones también hace que cierta cantidad de estudiantes no participe. Estudiantes como la E09 y E11 expresan</p>

<p>E03: la mejor manera de controlar el aula es organizar la participación de los estudiantes, con orden y reglas claras.</p> <p>Para que todos puedan intervenir y opinar</p> <p>E04: En qué manera, nos hace por ejemplo, una docente nos envió un caso y nos envió la sentencia, se armó un debate entre los que estábamos a favor y otro en contra, y cada uno tenía un minuto de tiempo para comentar acerca de este caso, de un lado explicaba su punto de vista a favor la otra parte en contra de esa manera intercambiamos ideas y debatimos también hubo momentos que entramos en conflicto en donde algunos no aceptaban la idea de la otra parte, eso es parte de interactuar con la otra persona porque no siempre vamos a pensar igual, esa vez se tomaron muy personal el caso y terminaron discutiendo. Genera una participación holística. Si tuviera que ponerlo en una tabla y un 10 es que</p>	<p>que el docente es un guía y sus sesiones deben ser participativas para lograr lo mismo con sus estudiantes.</p> <p>Se puede percibir que los estudiantes reconocen el apoyo del docente para captar la atención y apoyar a cada uno de los participantes para que puedan ser incluidos en las sesiones y despejar sus dudas a través de las intervenciones.</p>
--	--

<p>son eficaces, porque a través de esta interacción permite conocernos, interactuar, permite el desarrollo interpersonal y el intra ya se de cualquier carrera., entonces es muy eficaz.</p> <p>E05: El docente ayuda cuando designa los grupos, porque hay estudiantes que tienen dificultades con la conectividad y cuando el docente asigna los grupos, al menos estos estudiantes no se quedan al aire y es deber de los otros estudiantes aceptarlo e integrarlo.</p> <p>E06: Bueno por la experiencia de la virtualidad todo se hace en el zoom y las salas reducidas, ellas nos permiten interactuar con los compañeros y conocernos mejor. Para mí son eficaces, aunque limitadas a veces, porque por algún motivo no siempre participa toda el aula.</p> <p>E07: Haciéndole saber a los jóvenes estudiantes que existe la inclusión, el docente debe concientizar a los demás alumnos que algunos tienen algunos inconvenientes y que todos pueden tener</p>	
--	--

<p>ciertas discapacidades. Cuando el alumno está concientizado podrá entender más a los otros.</p> <p>E08: A mí me gusta cuando el docente nos forma en un grupo general y busca que todos participemos, no nos quedemos callados, no es de mucha importancia que nos equivoquemos, acepta todos los aportes y luego nos aclara el tema.</p> <p>E09: Cuando hay dudas e interrogantes para aclarar las cosas. Debe ser participativa. Si es eficaz su participación y eficiente también</p> <p>E10: Dejando trabajos grupales, de investigación y haciendo interactuar a los estudiantes. Hacer que dialoguen más.</p> <p>E11: El docente es como un guía para nosotros que nos va corrigiendo. Personalmente participo cuando el docente lo permite</p> <p>E12: Creo que la participación ayuda a la integración y mejora las relaciones del aula. Especialmente cuando una persona</p>	
--	--

	<p>tiene confianza con todos, tiene más confianza para expresarse libremente en el aula.</p> <p>E13: El docente brinda apoyo cuando el o los estudiantes no comprenden el tema previa verificación (test prácticos del tema o casos planteados)</p> <p>E14: Cuando se ponen videos de motivación. Hoy la universidad promueve la motivación. Estos videos influyen mucho.</p> <p>E15: En las exposiciones, debates y trabajos grupales he llegado a conocer a varias personas del aula. Si son herramientas eficaces.</p>	
--	---	--

Tabla 7: ¿Cuáles consideras que son las estrategias que el docente genera para ejercer el control en aula? Describa 2 ejemplos.

No. Ítem	Respuesta	Análisis
7	E01: Hay puntos buenos y medias, en general el docente ejerce control, guían, motivan y apoyan, procuran un buen ambiente con el respeto mutuo	Los estudiantes opinan que las normas que ejercen los docentes para controlar el aula son diversas, como el control de

<p>E02: Cuando el docente es puntual, toma asistencia, deja trabajos en clase, monitores las salas, y apoya a los grupos, ejerce el control y nos ayuda a aprender.</p> <p>E03: Organizar el aula, las intervenciones, forma los grupos, da pautas</p> <p>E04: Primero levante la mano para participar del zoom y en orden, otro por la lista del apellido o por la participación en tiempo de 1 a 2 minutos así podamos promover la participar todos.</p> <p>E05: Que el docente haga la clase más didáctica porque si solo se va a dedicar a leer, probablemente el alumno pierda el interés en la clase. También que el docente llame con nombre y apellido para que un estudiante brinde su participación, porque de esa manera el alumno estará concentrado en la clase.</p> <p>E06: Creo que las más usadas, son levantar la manito para participar y apagar los micrófonos, claro estas indicaciones las dejó claro al inicio del curso y se recuerda en cada clase.</p>	<p>asistencia, organizar la clase por grupos. El E05 indica que el docente debe hacer la clase didáctica y no solo leer lo mostrado, ya que se pierde interés.</p> <p>Mientras que por ejemplo la E03, E07 y E12 manifiestan que mencionar las normas desde el Inicio de la clase debe ser lo principal.</p> <p>Se evidencia que la mayoría de los estudiantes mencionan que el organizar el aula y que el docente realice sus sesiones de manera dinámica es fundamental para que pueda tener un buen control del aula.</p>
---	--

<p>E07: El docente debe poner las reglas al empezar las sesiones y otro es enseñar las normas de convivencia para un mejor entendimiento.</p> <p>E08: Cuando nos organiza como una reunión de trabajo y nos permite entrar en confianza perder el temor de participar. Aunque he tenido docentes que se han burlado de mi participación.</p> <p>E09: Las asistencias intercaladas y hacer participar a los estudiantes. También las asistencias inopinadas.</p> <p>E10: Los controles de lectura en clases y pedir resúmenes. Otras pueden ser invitaciones a realizar aportes en sesiones de clase.</p> <p>E11: El docente debería cortar cuando los alumnos se salen del tema. Los docentes que manejaban buen control de aula tenían carácter y se encaminaba de retorno al tema.</p> <p>E12: Que el docente ponga sus normas claras.</p>	
--	--

	<p>E13: Creo que el control de asistencia para saber quiénes participan y al finalizar casi siempre terminan con una pregunta que consolide el tema tratado.</p> <p>E14: El docente ejerce el control poniendo orden en el aula. Puede ejercer también el control siendo más riguroso incluso expulsando al estudiante.</p> <p>E15: Que el docente pueda manejar el grupo mediante aplicativos distintos a los de clase tradicional, por ejemplo, WhatsApp. Optaría más por un docente que se acerca más al estudiante en lugar de uno que tiene autoridad totalitaria.</p>	
--	---	--

Tabla 8: Comente ¿Cómo contribuye la participación del docente en los grupos de trabajo?

No. Ítem	Respuesta	Análisis
8	<p>E01: El docente da las pautas, guía a los grupos, los orienta al uso de las bibliotecas virtuales, para que desarrollen mejor su trabajo.</p>	<p>La mayoría de los estudiantes mencionan que la participación del docente durante la formación de grupos de trabajo para visualizar los avances o esclarecer dudas contribuye al</p>

<p>E02: El 80% de los docentes promueven el trabajo en equipo, apoyan, orientan y retan a los estudiantes. El 20% de docentes dejan solo trabajos individuales</p> <p>E03: El docente forma las salas, asiste a los grupos en las salas, orienta sobre los materiales para un mejor trabajo.</p> <p>E04: Armandando salas individuales de trabajo, ponencias también ponencias grupales que el docente organiza.</p> <p>E05: Nos guían, algunos docentes ofrecen dar asesoría cuando se desarrollan trabajos grupales. En cambio, otros no quieren ni brindar su número telefónico. La asesoría es importante para desarrollar un buen trabajo</p> <p>E06: Felicítándonos es lo mejor que hace, nos hace sentir bien, luego nos brindan apoyo constante.</p>	<p>buen desempeño de la clase. El recibir motivación por el buen trabajo que realizan es fundamental para que los estudiantes se mantengan motivados y sigan desempeñando un buen trabajo de grupo. El E05 señala que es importante la guía y asesoramiento que realizan los docentes, sin embargo, hay algunos que no dan ese apoyo que los estudiantes requieren.</p> <p>Se evidencia que la mayoría de los estudiantes ve de manera positiva la participación del docente durante el proceso de formación de grupos de trabajo.</p>
--	--

<p>E07: Contribuye dándoles las pautas, apoyándolos y felicitándolos. haciéndoles saber que realizaron un buen trabajo. Motivar y felicitarlos, siempre en cada logro que realicen, en cada paso que dan. Mientras los feliciten no se sentirán discriminados.</p> <p>E08: El docente nos agrupa y el integra a los grupos, nos aclara ideas y nos da el acompañamiento, resuelve dudas y apoyo constante.</p> <p>E09: Ayuda asesorando y el internet no puede ser una barrera para esa asesoría.</p> <p>E10: El docente los divide en grupos y allí va participando también el docente. Con horarios de entrega y les pregunta cómo van.</p> <p>E11: El docente se da el tiempo de detallar y explicar cómo se va a desarrollar los trabajos grupales. En algunos casos también se da el tiempo de participar durante el</p>	
---	--

	<p>desarrollo del trabajo. Considero positivo ambas acciones.</p> <p>E12: Los docentes no participan mucho, normalmente arman grupos y de ahí no brindan mucho apoyo.</p> <p>E13: En la educación virtual no se ha podido generar más amistades, hoy solo se reúnen para coordinar cómo harán el desarrollo del trabajo y para consolidar el mismo.</p> <p>E14: Fiscalizando, estando pendiente de los trabajos realizados en el grupo. Sea en temas como por ejemplo revisión de sentencias, los asesoramientos que otorga a los estudiantes sobre un tema específico.</p> <p>E15: Considero importante que cada docente de su punto de vista respecto a los grupos de trabajo y el trabajo grupal. Considero que el docente debe responder cuando el alumno quiere hacer consultas.</p>	
--	---	--

Discusión de resultados de la categoría: Control ejercido por el docente

El control del docente en el aula es importante para mantener a los estudiantes organizados, centrados en la sesión para estudiar, hacer que los estudiantes participen y sobre todo, el docente debe conocer el tema para lograr una clase didáctica para que los educandos no pierdan el interés. Como lo menciona Covarrubias; Piña (2004, p.69), es importante que, para tener el control de grupo, el docente debe contar con habilidades didácticas. Asimismo, debe dominar el tema a dictar, involucrar a todos los estudiantes haciendo clases dinámicas.

Las técnicas de disciplina y orden durante la sesión de clase son fundamentales para que los estudiantes estén enfocados en la clase dictada. Explicar las normas desde el inicio del curso /clase / sesión debe ser una de las pautas que el docente debe tener consignado para hacer que sus estudiantes tengan conocimiento desde el primer día, así ellos puedan estar alineados y sepan claramente los objetivos que se deben alcanzar al finalizar la clase, como lo menciona Hernández (2006), “el docente ejerce mayor poder que los alumnos a través del empleo de técnicas disciplinarias, y el uso desmedido de ese poder podría afectar de alguna manera la relación que establece con los alumnos.”

4.1.3. Categoría: Vínculo afectivo

Tabla 9: ¿Cómo crees que se ha desarrollado el vínculo afectivo entre los integrantes de tu grupo?

No. Ítem	Respuesta	Análisis

9	<p>E01: El vínculo afectivo es muy bueno, hay respeto, compañerismo, comprensión, pese a no conocernos personalmente</p> <p>E02: En la pandemia, no; en clases presenciales sí; no es lo mismo vincularse por chat o video, no lo siento</p> <p>E03: El grupo se ha integrado, conociendo la realidad de cada uno, apoyándose mutuamente y siendo empáticos con aquellos que tengan problemas de tiempo</p> <p>E04: Al finalizar cada trabajo quedamos satisfechos por cómo hemos presentado nuestro trabajo y la felicitación de los docentes todos quedaron contentos. Permite generar un ambiente de confraternidad.</p> <p>E05: Los vínculos que se han formado con los amigos son muy fuertes, al tanto que conocemos las fortalezas de nuestros amigos</p>	<p>Los estudiantes consideran que el vínculo afectivo entre integrantes se ha desarrollado positivamente o ha ido creciendo con el paso del tiempo. Entre los principales factores para que el vínculo haya crecido está el respeto, conocer a los compañeros, realizar actividades de integración o grupales. El vínculo afectivo ha permitido que los estudiantes se comprendan y apoyen, especialmente con dificultades ajenas a lo académico, como es el caso de la conectividad a internet.</p> <p>Sin embargo, también hay algunos estudiantes que manifiestan que la pandemia no permite el desarrollo de vínculo afectivo entre integrantes a diferencia de las clases presenciales que sí lo permitían.</p>
---	--	--

<p>y es bien práctico poder asignar responsabilidad cuando hay trabajos.</p> <p>E06: Apoyándonos en los grupos, da confianza para cualquier inquietud que él pueda resolver o guiar.</p> <p>E07: Cuando también interviene el docente apoyando a los grupos, apoyándolos y así los grupos van a sobresalir. El grupo también debe abocarse a los de inclusión y generar logros estando, apoyándolos a ellos.</p> <p>E08: Todos tenemos respeto, no hacemos bromas, respetamos el factor tiempo para llegar a acuerdo y terminar el trabajo.</p> <p>E09: Bien complicado porque cada uno es un mundo y son diferentes. No hay en mi caso mucho vínculo.</p> <p>E10: Es buena la relación porque se pasa muchas horas en clases,</p>	
--	--

<p>se comparte aula y clases hace que se confraternice y conozca más a los compañeros.</p> <p>E11: Es un vínculo que se va desarrollando conforme se va conociendo a las personas. Inicialmente formas grupo con cualquier persona y conforme pasa el tiempo identificas con quién puedes trabajar correctamente.</p> <p>E12: Si, después de los trabajos hacíamos compartir y otras actividades que nos permitía conocernos más.</p> <p>E13:</p> <p>E14: A través de conocer a nuevas personas. Pasa en no querer vincularse emocionalmente de manera negativa con los demás integrantes del grupo por miedo a no desarrollar el trabajo dejado por el docente.</p> <p>E 15: Entre compañeros que conocemos, el vínculo es más</p>	
---	--

	fuerte. Con otros compañeros el vínculo no es muy fuerte.	
--	---	--

Tabla 10: ¿Coméntanos sobre alguna situación en la que has sentido no aceptado?

No. Ítem	Respuesta	Análisis
10	<p>E01: No, nunca me ha ocurrido</p> <p>E02: En otros ciclos, con otros docentes que no me integraban o atendían; había docentes que no comprenden que salía del zoom por defecto del internet y nos no dejaban regresar a clase</p> <p>E03: Si, en ocasiones que se formaban grupos por afinidad, inicialmente me sentía excluida; sin embargo, me fui integrando paulatinamente a mi grupo.</p> <p>E04: Al inicio como yo era alumna de otra universidad, nadie me conocía yo levantaba la mano no me consideraban, tenía que hablar con el docente explicarle mi caso a través de un mensaje quisiera que me integre y me daban la palabra y me presentaba y luego ya me fui integrando.</p>	<p>La mayoría de los estudiantes manifiesta que se ha sentido excluido o no aceptado en alguna situación particular. Dentro de las situaciones con mayor frecuencia está la de ingresar a un nuevo salón de clases con compañeros totalmente desconocidos. La situación se dio especialmente cuando el docente pedía formar grupos de trabajo. Los estudiantes manifestaron que la correcta intervención del docente pudo permitir superar esta situación, por el contrario, los compañeros aún no se conocen lo suficiente como para permitir superar esta situación. Otra situación importante fue ajena a lo académico, algunos estudiantes manifiestan que se sintieron no acep-</p>

<p>E05: Me sucedió cuando no pude ingresar a una sesión y habían formado grupos de trabajo. Tuve que hablar al docente y este me asignó a un grupo. El problema surgió cuando me contacté con el grupo, ellos me respondieron que ya estamos completos. Es una falta de compañerismo y personalmente no haría eso.</p> <p>E06: No me ha pasado.</p> <p>E07: Cuando hay personas con problemas como el Alzheimer y muchas veces lo discriminaron y el alumno ya no quiere regresar a clases. Hay que orientarlo indicando que algún día serán padres y no les gustaría que a su hijo con estas limitaciones le hicieran lo mismo. Tienen que apoyar a los que discriminan. Cuando se ponen estos ejemplos los alumnos recién toman conciencia y cambian la idea, pero siempre hay otros que no entienden y siguen discriminando. Hay que estar repitiendo estos temas a ellos.</p>	<p>tados porque sus compañeros no lograron entender su situación (trabajo o estado de ánimo)</p> <p>Son pocos los estudiantes que nunca pasaron por una situación de no aceptación o rechazo.</p>
---	---

<p>E08: Como trabajo para los trabajadores del poder judicial, esto no lo dije, y cuando se enteraron me excluyeron, me dijeron la sabe lo todo, inclusive uno de los docentes también lo dijo, porque pensaban que trabajaba para el poder judicial, por ese detalle me excluyeron casi un ciclo.</p> <p>E09: Varias veces cuando tu opinión no es aceptada o valorada. Muchas veces es errada por combinar la vida personal y estudiantil y muchas veces no se acepta o entiende. Muchos no saben guardar los sentimientos. Uno debe ser feliz y desarrollarse en el ámbito profesional. Los sentimientos son para ti y nadie debe saberlo.</p> <p>E10: Si me paso por un tema de traslado y por la metodología de trabajo diferente. Mi unidad no se apertura. Tenía que preguntar e intervenir en clase. Fue más un tema de adaptación.</p> <p>E11: No, no me ha pasado.</p>	
--	--

	<p>E12: Cuando me cambié de salón, las personas en el nuevo salón tenían sus grupos formados. Me quedé solo y al integrarme a un grupo desconocido, no había confianza.</p> <p>E13: Si, cuando lleve los cursos extracurriculares y participan de todas las carreras, al no conocer a nadie me he sentido así.</p> <p>E14: No he tenido esa situación ni mis compañeros. El docente ha sido comprensivo. Nos ha ayudado. Incluso dejándonos trabajos en otras fechas.</p> <p>E15: A veces, cuando no he asistido a una clase o he llegado tarde y se ha dado un trabajo grupal, ha sido más difícil integrarse. De similar manera, cuando no conocemos a todos los compañeros del grupo.</p>	
--	--	--

Tabla 11: ¿Qué barreras ha generado el COVID-19 para una mayor afinidad entre los integrantes de los grupos de trabajo?

No. Ítem	Respuesta	Análisis
----------	-----------	----------

11	<p>E01: No ha permitido la interacción personal, pues el zoom no es igual al trato personal, que de alguna forma ha sido salvado por la tecnología</p> <p>E02: Lo sorpresivo y complicado del COVID nos obligó a la enseñanza virtual y a aprender a conocer el uso de ZOOM, tener un celular moderno con internet con megas lo que nos resulta más caro, de otro modo no se puede asistir a clases. Otro reto fue no tener trabajo y retrasarse en el pago de las pensiones en la universidad</p> <p>E03: Ha conllevado a tener equipos (computador o teléfono) con audio y video, una buena señal de internet para asistir a clases o reunirse en el grupo; de lo contrario no podemos conocernos entre estudiantes.</p> <p>E04: Bueno el de poder tener una comunicación no virtual, de manera frente a frente de manera física, poder en una clase al finalizar acercarse al docente, la</p>	<p>La mayor barrera generada por el Covid-19 es la del trato personal, el trato cara a cara, tanto con el docente como los compañeros. Los estudiantes manifiestan que, en clase presencial, el estudiante se puede acercar al docente para aclarar algunas dudas. La situación es similar entre compañeros, donde los estudiantes pueden conversar coloquialmente sobre muchas situaciones. El medio de comunicación está muy limitado a WhatsApp.</p> <p>Otra barrera generada es el encarecimiento de la educación, ya que se necesita equipos (computadora o teléfono) e internet con buena señal. Los estudiantes manifiestan que, si se desconectan, en algunos casos, no pueden volver a conectar porque el docente no los acepta.</p>
----	--	---

<p>virtualidad no lo permite ya que el docente cierra la sala, entonces se pierde ese contacto con el docente y compañeros resultando ser una barrera.</p> <p>E05: La principal barrera es la lejanía, ya no se puede hablar coloquialmente sobre diversas situaciones como si se hacía en el aula. Ha sido un cambio muy chocante.</p> <p>E06: Bueno, hay limitaciones por el COVID, muchos estudiantes se enfermaron y no les ha permitido avanzar como se debe.</p> <p>E07: A través del zoom les ha ayudado más para poder comunicarse e interrelacionarse, pero la barrera que han tenido es que no hay esa relación directa de estar cerca, abrazarse, está limitada.</p> <p>E08: Wao, ha generado un 100% de retraso, el COVID no nos permite reunirnos e interactuar, socializar, ahora no se puede, se usa el WhatsApp o correo para enviar los aportes o avances del trabajo.</p>	
---	--

<p>E09: A través del zoom les ha ayudado más para poder comunicarse e interrelacionarse, pero la barrera que han tenido es que no hay esa relación directa de estar cerca, abrazarse, está limitada</p> <p>E10: No muchas, el internet ayudó un poco. Claro no es igual que presencial.</p> <p>E11: El COVID ha limitado la interacción presencial, considero que el trabajo presencial es mejor.</p> <p>E12: La distancia y no estar presente. Cuando era presencial había más confianza y la oportunidad de conocer más a las otras personas.</p> <p>E13: creo que las barreras más notables son el desarrollo de clases de manera virtual y la poca accesibilidad a una internet estable que permita el buen desarrollo de sus clases.</p> <p>E14: La misma internet cuando esta falla o las personas de bajos recursos se las tiene que ver la forma de ayudarlas. Muchos viven en lugares lejanos y la internet falla constantemente.</p>	
--	--

	E15: No podemos estar en una clase presencial, eso impide que podamos conversar con algunos compañeros sobre temas complementarios. La comunicación se limita a WhatsApp.	
--	---	--

Tabla 12: ¿Cómo influye el vínculo afectivo establecido entre estudiante y docente para la integración del grupo?

No. Ítem	Respuesta	Análisis
12	<p>E01: Los docentes son buenas personas y tienen buena metodología, nos comprenden e integran, promueven el trabajo en grupo, nos orientan y ayudan</p> <p>E02: Para que el grupo esté integrado, debe haber una buena relación con los estudiantes, agruparse por afinidad así se sienten más integrados</p> <p>E03: El docente debe preocuparse que el estudiante aprenda el tema, brindarle apoyo, soporte y el estudiante debe sentir este apoyo. Si no se percibe este vínculo será difícil una mejor comunicación.</p>	<p>Los estudiantes expresan que el vínculo afectivo entre estudiante-docente influye en la integración de grupo de forma positiva porque permite mejorar la comunicación, da confianza al estudiante para preguntar y absolver sus dudas. Los estudiantes ven como autoridad al docente y por ende, es él quien debe preocuparse por el aprendizaje de los estudiantes. Agregan que la integración también depende la pedagogía utilizada, docentes que solo leen diapositivas vuelven la clase poco</p>

<p>E04: Yo creo que depende del carácter del docente, porque hay profesores que de una u otra manera en clases virtuales demuestra la experiencia del tema haciéndolo interesante, así como hay otros que son muy mecánicos que leen las diapositivas y las preguntas la final, depende mucho de la pedagogía que manejan, La relación entre docente y estudiante debe ser muy amena, preocupada por el estudiante esto genera un vínculo afectivo que no se da con todos los docentes.</p> <p>E05: Depende de la empatía y predisposición del docente. Los docentes que tratan de empatizar normalmente generan un vínculo fuerte con los estudiantes y la integración es mayor. En cambio, los que se dedican solo a dictar su clase, leyendo diapositivas es todo lo contrario.</p> <p>E06: El vínculo afectivo, ósea el soporte que da el docente si influye por la confianza que brindan para resolver dudas, inquietudes, etc.</p>	<p>atractiva y sin vínculo afectivo. También agregan que cuando los estudiantes forman grupos siempre lo hacen con las mismas personas, en cambio cuando el docente es quien forma el grupo permite que todos se conozcan más.</p> <p>Solo un estudiante expresa que este vínculo no puede formarse por el entorno virtual.</p>
--	---

<p>E07: Es bueno mientras exista una adecuada comunicación. Siempre y cuando sea buena si no hay una buena relación de respetar el vínculo afectivo no es tan bueno. El docente es el padre del grupo para manejar el vínculo afectivo entre estudiantes. Es mantener el respeto para que exista un buen vínculo afectivo.</p> <p>E08: Influye muchísimo para poder desenvolverse, generar confianza, perder el temor para no estar callado, lo mejor es la confianza que existe entre docente y estudiante.</p> <p>E09: Por el medio virtual no existe, es diferente en la parte presencial, se vería mejor, se sentiría más apreciado.</p> <p>E10: Es buena por el tema de afinidad en los grupos. Si es muy buena la influencia.</p> <p>E11: El vínculo si repercute cuando hacemos trabajos grupales. Con algunos docentes se logra establecer un vínculo fuerte. Con los estudiantes se afianza el vínculo y optas por trabajar con ellos.</p>	
---	--

<p>E12: Sí influye porque cuando el docente deja que los estudiantes formen sus grupos, los estudiantes eligen a personas cercanas y eso limita la integración. En cambio, cuando el docente forma los grupos permite que todos se conozcan un poco más.</p> <p>E13: Influye la confianza. Permite que el estudiante pregunte sin temor y con la seguridad que sus dudas serán resueltas.</p> <p>E14: Influye significativamente, pero de una forma de autoridad del docente. Para poder darle mayor formalidad a los trabajos en grupo.</p> <p>E15: Un buen vínculo alumno – docente permite mejorar la comunicación. El alumno se siente con plena libertad de preguntar cualquier tema.</p>	
--	--

Discusión de resultados de la categoría: Vínculo afectivo

El vínculo afectivo entre docente – estudiante se fortalece a iniciativa del docente y acorde a la metodología de enseñanza empleada. Los docentes que utilizan la didáctica adecuada logran mejorar la comunicación en el aula, la confianza de los estudiantes para preguntar y la integración de los estudiantes, tal como lo manifiestan Martínez, Collazos y Liss (2009).

Respecto a la no integración o posible exclusión de estudiantes, esta situación sucede cuando un estudiante es nuevo en un salón de clase y no conoce a sus compañeros. Para superar este inconveniente, el docente debe estar atento a la integración de todos los estudiantes, especialmente si se encarga trabajos grupales.

La coyuntura actual establece dos barreras esenciales. La primera es la limitada interacción y comunicación entre docente y estudiantes. La segunda barrera es del tipo económico, quienes no pueden pagar un buen equipo (móvil o computador) y conexión a internet se ven afectados y perjudicados para tomar, adecuadamente, sus clases. Esto acorde a lo señalado por Tapia (2016) quien expresa que la comunicación ha cambiado producto de la irrupción tecnológica.

4.2. Resultados y análisis de la variable 2 Calidad educativa

4.2.1. Categoría: Soporte en tutoría

Tabla 13: Comente de acuerdo con su experiencia en clases ¿Cómo la exigencia en tareas grupales influye en la participación del tutor?

No. Ítem	Respuesta	Análisis
13	<p>E01: No hay un tutor como tal, los trabajos grupales son de cargo ayuda y guía por cada docente</p> <p>E02: El docente nos guía como realizar el trabajo, que deben presentar, de qué se trata con esa información nos orienta a realizar las tareas, forma los grupos y los monitorea</p>	<p>Casi la totalidad de los estudiantes entrevistados expresan que trabajar en grupos influye en la participación del tutor o docente Se resalta en los entrevistados el rol de guía del tutor, la orientación y apoyo al estudiante, soporte en la solución de problemas, orden y monitoreos</p>

<p>E03: La exigencia en las tareas es un reto, nos obliga a investigar, a buscar mejores fuentes de información, y para ello el docente nos orienta.</p> <p>E04: La verdad que este ciclo soy alumna nueva, no he tenido comunicación con algún tutor. Creo que algunos docentes según los estándares exigibles ellos apoyan.</p> <p>E05: Considero que en la universidad ya no es tan necesaria la tutoría porque la mayoría son gente mayor de edad.</p> <p>E06: No tenemos tutor. pero hay docentes que guían algunas situaciones.</p> <p>E07: El tutor siempre debe estar presente para orientar los grupos, ayudándolos, preocupándose por el avance académico, desenvolvimiento, problemas con compañeros. Darles las pautas, deberes, obligaciones, respeto para convivir mejor con los estudiantes. El tutor se complementa para una mejor armonía en los grupos que se conformen.</p>	<p>en los grupos. Esto ayuda al estudiante y facilita su desempeño en la universidad.</p> <p>Por otro lado, el entrevistado E05, E08 y E14 manifiestan que no es necesaria la tutoría, por la mayoría de edad del estudiantado y por el soporte de la misma universidad. Los tutores solo pueden recomendar más no ejecutar o influir.</p> <p>En su mayoría refuerzan la presencia del tutor como guía y orientador. Es un soporte para el estudiante para generar aprendizajes significativos.</p>
--	---

<p>E08: Participación si, exigencia no hay, quizá la virtualidad no lo permite. No conozco tutor, antes si, ahora desconozco, pero según mi experiencia, no hay tutor que nos apoye al 100% pero la universidad da algún soporte solo hay que saber canalizar el pedido.</p> <p>E09: Muchas veces los estudiantes ponen justificaciones y el tutor pone las cosas claras a todos los del grupo. Entre compañeros no pueden hacer eso</p> <p>E10: Si hay bastante influencia sobre todo en las tareas grupales, el docente monitorea cómo van exigiendo los plazos y avances. Si hay bastante influencia.</p> <p>E11: Respecto al tutor, debería estar presente hasta terminar la carrera. Es necesario para que nos oriente. Actualmente, no tenemos tutor y los docentes hacen el rol de tutor. Ellos nos brindan orientación y pautas en lo académico y laboral.</p> <p>E12: El docente debería dar a conocer los conceptos generales para que los alumnos continúen la investigación.</p>	
--	--

	<p>E13: Bueno a veces sí y a veces no. No hay guía del tutor, aunque hay docentes que guían a los grupos de trabajo.</p> <p>E14: Casi no es necesaria la participación del docente. Solo se designa los grupos y listo, No influye mucho. Solo puede dar recomendaciones, pero no influye mucho.</p> <p>E15: Al inicio de la carrera, necesitábamos más de un tutor, especialmente para llegar al consenso entre docente – estudiante.</p>	
--	--	--

Tabla 14: Explícanos si el control docente contribuye determinar que estudiantes requieren un mayor soporte de tutoría.

No. Ítem	Respuesta	Análisis
14	<p>E01: Cada docente se preocupa por los estudiantes que requieran apoyo, y les brindan soporte y los integran</p> <p>E02: Lo que he visto, es que la mayoría de los docentes apoyan a los estudiantes, les brindan alternativas de solución</p>	<p>La mayoría de los estudiantes están de acuerdo en la participación del docente para determinar el soporte de tutoría, en base a las siguientes consideraciones de los E01 a E05: la preocupación del docente por el aprendizaje del estudiante,</p>

<p>E03: El docente durante el desarrollo de las sesiones, puede conocer qué estudiante requiere apoyo en algún aspecto. Los docentes apoyan a los estudiantes a mejorar</p> <p>E04: Podría decir si algún estudiante no está en lista, la pregunta si alguien lo conoce, indica que le digan se contacte con él, eso por parte de los docentes.</p> <p>E05: Tal vez, los más jóvenes requieren de un poco de orientación especialmente en los primeros ciclos. En ese caso, el docente debería ser observador y darse cuenta de los problemas que tienen los alumnos, puntualmente me refiero a que tal vez el alumno tiene problemas de aprendizaje, o no sabe expresarse o requiere fortalecer alguna habilidad extracurricular.</p> <p>E06: No tenemos tutoría propiamente dicha.</p> <p>E07: Siempre y cuando exista una buena armonía, comunicación y relación del docente con el tutor ayuda a los a su vez</p>	<p>la búsqueda de alternativas de solución, el análisis para determinar quién requiere apoyo o no, para la integración de los no muy populares, la necesidad de orientación, la buena comunicación entre el docente y tutor ayuda al soporte de este último, según el E07. Los estudiantes E09 al 015 refuerzan las consideraciones con el mayor acercamiento del tutor para la mejora en las calificaciones.</p> <p>Por otro lado, los estudiantes E06, y E08 no son muy partícipes de la tutoría porque no perciben sus beneficios, mientras que el E11 afirma que el control docente no contribuye a la tutoría.</p> <p>Asimismo, la mayoría pone énfasis en la importancia del control para saber quién requiere del soporte a través de su desempeño.</p>
---	--

<p>a los estudiantes. Cada estudiante es diferente y tiene su personalidad. La buena comunicación entre docente y tutor va a ayudar y si contribuye al apoyo del tutor.</p> <p>E08: No hay un control, no veo que exista.</p> <p>E09: Si contribuyen. Todos requieren. Si dejas de lado a un estudiante se relaja. Es importante el control para saber qué estudiante envían a la calle.</p> <p>E10: Si, porque el docente ya sabe quienes trabajan y quienes no, quienes aportan, quienes tienen puntos fuertes, para el soporte.</p> <p>E11: El control docente no contribuiría mucho en determinar quiénes requieren tutoría.</p> <p>E12: Creo que sí, porque así el docente puede llegar a conocer más a sus estudiantes y asemejarse a un tutor.</p> <p>E13: Si, cuando el estudiante lo requiera, especialmente en cursos específicos.</p> <p>E14: Cuando hay bajas notas y calificaciones, allí se debe comunicar al tutor</p>	
---	--

	<p>para ver cómo pueden mejorar o ayudarlos para obtener una nota satisfactoria.</p> <p>E15: Considero que, si un docente está al tanto del desempeño académico de los estudiantes, eso le ayudaría a determinar si un estudiante necesitaría soporte de tutoría</p>	
--	--	--

Tabla 15: ¿ Considera Ud. que la afinidad en las relaciones interpersonales favorece el desarrollo de la tutoría? Menciona 2 situaciones.

No. Ítem	Respuesta	Análisis
15	<p>E01: La personalidad de cada docente, el buen trato y respeto a todos los estudiantes favorece la interacción en el aula</p> <p>E02: Si hay mejores relaciones entre docentes y estudiantes, favorecen el rol del docente y la orientación que este brinda</p> <p>E03: La afinidad da confianza al estudiante, la disposición del docente da confianza para que el estudiante pregunte, consulte, indague. Con ello se contribuye a un mejor aprendizaje</p>	<p>La mayoría de los estudiantes entrevistados consideran que si favorece la afinidad o el vínculo entre docentes y estudiantes para el desarrollo de la tutoría. Principalmente en los casos donde se requiere de un apoyo. Asimismo, los estudiantes consideran importante la confianza, el buen trato, la disposición</p>

<p>E04: SI, se han creado grupos de WhatsApp y ahí hay consultas, algunos docentes han dado su teléfono personal para cualquier consulta y apoyo al estudiante.</p> <p>E05: Considero que sí, porque al interactuar con la persona recién se puede dar la apertura a conocer problemas.</p> <p>E06: No hay un vínculo directo o no se genera un vínculo</p> <p>E07: Si, las relaciones interpersonales que siempre existe entre los grupos, también siempre será una mejora para el desenvolvimiento de la tutoría y si este tiene una mejor relación y orientación del tutor va a haber una buena armonía. Y si no hay una buena relación no puede haber tutoría. 2 situaciones: cuando hay desunión o desintegración el tutor los concientiza más sobre todo cuando hay grupos de rigor como hombre con hombres o mujeres con mujeres. Otra puede ser niños con algunas inclinaciones feministas en estos casos</p>	<p>del docente, la apertura, las buenas relaciones positivas, la armonía y el trabajo en equipo.</p> <p>E07 pone énfasis en las situaciones donde no hay una buena relación, es allí donde el tutor concientiza al estudiante para una mejor integración.</p> <p>Por otra parte, el E09 señala que no está de acuerdo porque se estaría sujeto a lo que otro manifieste.</p> <p>Se aprecia la coincidencia en que las mejores relaciones interpersonales permiten un mejor soporte que les permite recibir ayuda del tutor.</p>
---	---

	<p>hacerles entender y respetar sus condiciones.</p> <p>E08: Me reservo mi respuesta.</p> <p>E09: Para mí no, porque estarías sujeto a lo que diga el otro. A los sentimientos de otros. Debe primar los valores y principios. Si no estás en el estándar puedes ser una persona mediocre.</p> <p>E10: Primero por las facilidades para los plazos de entrega y otra por coordinar un domingo para entrega o entrevista o exposición. Otorgan facilidades para el soporte.</p> <p>E11: Si, cuando tengo más confianza con el docente puede recurrir a solicitar el apoyo del docente.</p> <p>E12: Cuando hay más confianza en un grupo, las personas comparten sus conocimientos y participan con mayor seguridad y sin temor.</p> <p>E13: Claro que sí favorece, especialmente cuando se trabaja en grupos de apoyo en temas específicos y en temas de salud,</p>	
--	--	--

	<p>hoy tan comunes e importantes dar acompañamiento.</p> <p>E14: Sí favorece, sobre todo si es entre grupos. Para reforzamientos de los estudiantes en cursos donde no haya entendido. Consideraría que si. El tutor puede influir mucho.</p> <p>E15: El compañerismo y el conocimiento entre compañeros ayuda bastante a soportar el desarrollo de tutoría. Alguna vez sucedió que queríamos presentar una queja de algún docente y tuvimos que hacerlo solo entre compañeros.</p>	
--	---	--

Discusión de resultados de la categoría Soporte en tutoría

El concepto del soporte en tutoría como indica Lázaro y Asensi (1987), se refiere a una actividad estrechamente ligada al desempeño del docente sea individual o grupal, cuya finalidad está en mejorar los aprendizajes y fortalecer los grupos en las aulas a través del acompañamiento y la confianza de los integrantes. La mayoría de los estudiantes coinciden que el trabajo en grupo tiene influencia en el soporte de tutoría, debido a mayores inquietudes y predisposición a una mayor participación viendo al tutor como guía y orientador para poder absolver las diversas inquietudes.

En relación con el control docente y su influencia en el soporte en tutoría, Uría (2019), nos precisa que el enfoque debe estar en los que tiene menos desarrolladas sus habilidades en

clase y la forma de poder determinar esta situación es mejorando la supervisión y control de parte del docente para poder generar las sinergias hacia el fortalecimiento de los grupos. La mayoría de entrevistados tienen coincidencias que esto es producto de la preocupación del docente al supervisar el aprendizaje y la búsqueda de soluciones, sobre todo quien requiere de un mayor soporte, incluso para su integración.

La mejora de las relaciones a través de la afinidad y fortalecimiento del vínculo afectivo van de la mano con la tutoría según la mayoría de entrevistados. Tal como señala Vergara (2020) al amparo de la teoría Schutz indicando que esa afinidad o afecto es parte de las emociones que ayudan a la interacción en los grupos hacia una mejora en el proceso didáctico

4.2.2. Categoría: Pertinencia educacional

Tabla 16: Comente si la metodología de trabajar en grupos contribuye al desarrollo de los planes de estudio para un mejor aprendizaje.

No. Ítem	Respuesta	Análisis
16	E01: Es mejor trabajar el grupo, permite a todos contribuir, intervenir, aportar E02: Si en grupo se aprende mejor y se desarrollan las clases, cumpliendo los planes de estudio	Casi la totalidad de los estudiantes entrevistados expresan que trabajar en grupos contribuye a su aprendizaje y consecuentemente al desarrollo de los planes de estudio. Se evidencia en los entrevistados E01 al E07 y del E10 al E15 resaltan que trabajar en grupo permite una contribución, aportes, participación para el logro de metas y planes, mejora

<p>E03: El trabajo en grupo, como metodología de trabajo, permite conocerlos, organizarnos, asignar tareas; los trabajos están de acuerdo con los planes de estudio de la escuela</p> <p>E04: Si, porque promueve la participación de todos, se trabaja de manera grupal, se logran las metas, se trabaja en equipo, todos participan.</p> <p>E05: Si, hubo clases en las que no presté demasiada atención o que no llegué a comprender al 100% y hay compañeros que sí llegaron a entender bien. Entonces el agruparse hace más fácil el cumplimiento de los planes de estudio.</p> <p>E06: Pienso que sí contribuye a mejorar el aprendizaje.</p> <p>E07: Si porque mejora el entendimiento. Por ejemplo, cada estudiante es diferente y piensa así, unos tienen su forma de pensar por ejemplo sobre la familia y trabajar en grupo ayuda a un acuerdo.</p>	<p>en entendimiento en la diversidad y se pueden hacer correcciones y ajustes en la interacción. También para una mejora de las capacidades en el aprendizaje.</p> <p>Por otro lado, el entrevistado E08, no está de acuerdo muchas veces los estudiantes están callados se reparten el trabajo y listo y el entrevistado E09 señala que si hay un irresponsable no se avanza no cerrando su posición sino más bien poniendo énfasis en ayudar al débil. El grupo debe predisponerse a ayudarse entre ellos.</p> <p>En su mayoría hay coincidencia en que el trabajo en grupo ayuda al desarrollo de los aprendizajes y consecuentemente a los planes de estudio.</p>
--	---

<p>E08: No, para mí no es una buena metodología, en la presencialidad podíamos debatir el trabajo y ensayar. En la clase todos están callados se reparten el trabajo y acabó, hasta la exposición.</p> <p>E09: Sería bueno ver cómo están los alumnos entre ellos. Si hay un irresponsable no se avanza. Si hay de todo el grupo debe predisponerse a apoyarse entre ellos para avanzar. Si hay un débil hay que apoyarlo.</p> <p>E10: Cuando se hace trabajo en grupo los alumnos tienen una perspectiva diferente y eso hace que el trabajo sea mejor y no solo centrarse en una sola persona.</p> <p>E11: Si mejora. Cada alumno puede hacer una crítica y aportar al desarrollo del plan de estudio.</p> <p>E12: Considero que sí, trabajar en grupo permite aprender mejor, si en algo nos equivocamos, otra persona te corrige, especialmente el docente.</p>	
---	--

	<p>E13: Si contribuye desde mi punto de vista, permite interactuar y eso es muy importante en esta nueva normalidad, aunque sea virtualmente.</p> <p>E14: Sí contribuye, en razón a que todos se van apoyando en las diversas tareas que realizan.</p> <p>E15: Si contribuye, en conocimiento y desenvolvimiento para que un estudiante mejore sus capacidades.</p>	
--	---	--

Tabla 17: ¿Considera importante la supervisión del docente para el desarrollo del plan de estudio programado y si este plan ayudará a tu desarrollo?

No. Ítem	Respuesta	Análisis
17	<p>E01: Si es importante, el docente debe analizar si los estudiantes están aprendiendo y realiza el refuerzo si algún punto no ha quedado claro ante de continuar con el siguiente tema del plan de estudios</p> <p>E02: El plan de estudios que desarrollamos en cada ciclo nos ayuda</p>	<p>Los aspectos más importantes que mencionan los entrevistados se centran en la importancia de la participación del docente tal como menciona los E01, E02 y E04 al E15 se enfocan en la participación del docente y su supervisión para su desarrollo y cumplimiento de planes de estudio relacionados a: Control de tiempos, participación, el rigor en el control para un</p>

<p>a aprender con el apoyo de sus docentes, dentro de las limitaciones de la enseñanza virtual</p> <p>E03: Si sentimos que se cumplen los planes de estudio, ello se evidencia cuando los temas prácticos son orientados por cada docente para un mejor aprendizaje</p> <p>E04: Bueno, cuando se crean las salas grupales se da un tiempo determinado, de esa manera genera el control del tiempo y ya luego nos hace participar a todos.</p> <p>E05: Considero que la supervisión del docente siempre es importante, porque los alumnos fácilmente tienden a distraerse u optar por desviarse del tema. Entre más riguroso se pone el docente, el aprendizaje en el tema es mayor.</p> <p>E06: Es importante porque brinda retroalimentación.</p> <p>E07: Si siempre es buena la intervención del docente para apoyar a</p>	<p>mejor aprendizaje, la retroalimentación, el apoyo para el desarrollo en general, el monitoreo y seguimiento, guía en temas complejos.</p> <p>Esto para el cumplimiento</p> <p>El E03, E14 y E15 son más explícitos en señalar que si se cumplen con los planes cuando los temas sobre todo prácticos son orientados por el docente y su participación a través de la supervisión.</p> <p>Se aprecia la importancia de la participación y control del docente en el aula. Esto permitiría un mejor aprendizaje según los estudiantes entrevistados, en vía del cumplimiento de los planes de estudio. Lo relacionan mucho con la supervisión y su importancia para su desarrollo</p>
--	--

<p>los estudiantes. El alumno muchas veces se pone nervioso para exponer, en este caso el docente debe apoyarlo y orientarlo.</p> <p>E08: Para mí es muy importante la supervisión del docente para el desarrollo, el docente da mucho apoyo.</p> <p>E09: Depende de la técnica de cómo llegar al alumno. Si el docente tiene la información y las reglas de juego sí. Sería mucho mejor.</p> <p>E10: Si, para ir monitoreando, ir viendo su avance. Si el alumno hace algo mal para poder corregirlo y orientarlo.</p> <p>E11: Siempre es bueno que el docente nos haga seguimiento y a partir de ello él puede verificar cómo avanzamos respecto al plan de estudio.</p> <p>E12: Considero muy importante porque el docente es el especialista</p>	
--	--

<p>y el más preparado para guiarnos en determinados temas. Con esa guía inicial, nosotros podemos continuar</p> <p>E13: Sí, es muy importante porque hay docentes que solo colocan videos y luego se retiran del aula virtual, y creo que eso no es una clase.</p> <p>E14: Sí es importante para que se cumpla el plan de estudio. Supervisando día tras día para el cumplimiento del objetivo planteado.</p> <p>E15: Especialmente docentes capacitados deben supervisar los planes de estudio y hacer correcciones. Es importante que los docentes supervisen cómo va el desarrollo de los cursos.</p>	
--	--

Tabla 18: Háblanos e momentos donde una mayor comunicación entre compañeros de estudio y docentes ha permitido una mejora en los objetivos y aspiraciones para el desarrollo profesional.

No. Ítem	Respuesta	Análisis
18	<p>E01: Hay cursos en los cuales los docentes invitan a participar, reflexionar, aportar, intervenir, casos reales de derecho que nos hacen vivir la carrera</p> <p>E02: Cuando en lo presencial se desarrollaban simulación de audiencias, nos ayuda a vivenciar la carrera, pero no es igual en lo virtual</p> <p>E03: Percibo que los cursos son progresivos, que van siendo complejos conforme avanzan los ciclos, y los trabajos prácticos permiten desarrollar problemas reales y aprender mejor; para ello es muy importante la comunicación entre los estudiantes, con la mediación y guía del docente.</p> <p>E04: Si se da, en cada clase, o por lo menos se da una vez por semana, en diversos cursos, al revisar casos reales,</p>	<p>Existe coincidencias en la mayoría de entrevistados resaltando la importancia de la comunicación para vincular al docente con el estudiante para conseguir su desarrollo, como lo expresado por los estudiantes E01, E03, resaltan la importancia y la E05 habla sobre asertividad en la comunicación para corregir y hacer cambiar al estudiante.</p> <p>Los estudiantes E06, E07 centran la comunicación en la realización profesional y personal, incluso en desenvolverse en grupos, sin embargo, E08 y E09 expresan la importancia de los debates para ampliar los horizontes en el aprendizaje.</p> <p>El resto también pone énfasis en la comunicación donde participan estudiantes y</p>

<p>en plazos determinados y de manera grupal hasta su presentación.</p> <p>E05: En los primeros ciclos, llevé un curso de etiqueta y la doctora que nos enseñó tenía mucho tino para corregirte. Ella encontraba las palabras exactas para corregirte y hacerte cambiar.</p> <p>E06: Si, creo que lo he visto en la tesis, al realizar este trabajo ha generado mucha comunicación enfocada en nuestra realización profesional.</p> <p>E07: En muchos casos si, mejora en el aspecto personal y profesional. Sobre todo, en estudiantes de inclusión para que se sientan más seguros de lo que están haciendo. Ayuda a trabajar mejor incluso en el desenvolvimiento en grupos. Si ayuda</p> <p>E08: Como comenté el docente realiza primero preguntas sobre el tema, lo que saben y si no se sabe de algún tema, entonces hablamos y debatimos, él nos da pistas y esclarece las ideas.</p>	<p>docentes para fortalecer ese vínculo para un buen trabajo en conjunto.</p> <p>Asimismo, la comunicación contribuye a despertar el interés, mejorar el trabajo en aula, aprender de los errores, aclarar situaciones de dudas, conocer la metodología del docente y despejar cualquier incertidumbre.</p>
--	---

<p>E09: En los debates e intercambios de ideas. Te lleva a otros horizontes para poder encontrar una solución. Es mejor la forma de trabajo mediante una buena comunicación.</p> <p>E10: En el caso donde un compañero no domina el Microsoft y la comunicación en el grupo hizo que pueda tener un trabajo mejor.</p> <p>E11: El docente va comentando cómo son las especializaciones y va despertando el interés en los alumnos. También aporta mucho que nos compartan su experiencia en situaciones reales.</p> <p>E12: Si. Mis compañeros que son profesionales me han permitido aprender de sus errores.</p> <p>E13: Sí porque el docente pregunta cuáles son nuestras expectativas del curso, no solo impone, eso es importante, y si hay algo que hemos confundido es momento de aclararlo. Por ello y más es importante la comunicación.</p>	
---	--

	<p>E14: Sí una mayor comunicación entre docentes y estudiantes ayuda a conocerse más y la metodología del docente, sobre todo para una mejor socialización entre ambas partes.</p> <p>E15: Si, en algún momento cuando la Universidad recibió el no licenciamiento, los estudiantes estábamos en duda de cuál sería el futuro de la universidad.</p>	
--	--	--

Discusión de resultados de la categoría: Pertinencia educacional

Los hallazgos de esta pregunta coinciden con Fritzen (2003) quien al amparo de la teoría de William Schutz menciona que la inclusión adecuada es donde funciona la inquietud del grupo para beneficio de sus miembros. Es así como esa interacción del grupo contribuye a los planes de estudio para hacer más pertinente la educación. Esos vínculos como diría Garcia-Guadilla (1997) integra los conocimientos de la mano con el aprendizaje y la investigación, siempre y cuando exista una afinidad entre los actores.

La mayoría de los entrevistados coinciden en la importancia de la participación del docente para el desarrollo de estos planes, generando así una relación armónica, poniendo énfasis en la didáctica del docente y su metodología. Coincidiendo con lo manifestado por Covarrubias y Piña (2004) quien señala como cualidad del docente sus habilidades didácticas y su metodología de enseñanza.

Asimismo, existen coincidencias en la mayoría de entrevistados sobre la importancia de la comunicación en ese vínculo entre docente y estudiante para conseguir su desarrollo a través de los debates, los trabajos en grupo, las subsanaciones de errores con una mayor consideración del docente. Coincidiendo con lo manifestado por (Fritzen 2003). Los estudiantes valoran el entorno esperando una retribución o apoyo.

4.2.3. Categoría: Didáctica del docente

Tabla 19: Comentar sobre situaciones donde el trabajo grupal ha facilitado el trabajo didáctico del docente durante las sesiones de clase.

No. Ítem	Respuesta	Análisis
19	<p>E01: La didáctica de los docentes al revisar los conceptos anteriores, refuerza lo aprendido; y ello mejorar con el desarrollo de los trabajos encomendados</p> <p>E02: Si, es factible porque en grupo se investiga y resuelve los problemas más rápido porque todos colaboran</p> <p>E03: Si, porque el trabajo grupal permite realizar en forma práctica las actividades e investigar mejor, ello con la guía del docente</p>	<p>En su mayoría los entrevistados han resaltado el trabajo grupal y como este facilita las sesiones de clase, los aprendizajes y el trabajo didáctico del docente. Se evidenció en los estudiantes por ejemplo el trabajo colaborativo en el E02, E08 para resolver problemas, En el E03, E04, E5, E10 las praxis en la metodología.</p> <p>Por su lado el E07 resalta la importancia de trabajar en grupo contribuyendo a la didáctica del docente a través de los apor-</p>

<p>E04: Si, en simulaciones de audiencias, hacemos juego de roles de un juzgado, acusadores-fiscales y defensores y el docente el juez, tan real como sea posible.</p> <p>E05: Yo creo que los alumnos se desenvuelven más en trabajo grupal y el docente es solo necesario para ciertos detalles. Personalmente el trabajo grupal me es más fructífero no solo por la clase, sino porque pude aprender de todo, incluyendo conocer más a mis compañeros.</p> <p>E06:</p> <p>E07: Siempre trabajar en grupo ayuda a mayor fluidez del aprendizaje. Cada grupo mantiene sus posturas y conceptos del tema y contribuye en algo y la didáctica del docente mejora con estos aportes.</p> <p>E08: El conocimiento del tema, si en el grupo hemos debatido el tema, el docente como conocedor del tema nos</p>	<p>tes. Del E11 al E15 menciona las herramientas para hacer el trabajo más didáctico.</p> <p>Por otra parte, el E09 señala que no contribuye mucho en la didáctica del docente porque este ya viene con un el tema ya desarrollado.</p>
--	---

<p>ayuda a centrar nuestras ideas y formular buenas respuestas sustentadas, hay que considerar que todos tenemos conocimiento del tema.</p> <p>E09: No mucho porque el docente ya viene con un pergamino ya establecido, El docente ya tiene su didáctica.</p> <p>E10: El tema de las prácticas en clase, lecturas, trabajos y el docente divide grupos y les facilita un mejor control y supervisión de los estudiantes. Los organiza y divide.</p> <p>E11: Los docentes utilizan diversas herramientas para hacer el trabajo más didáctico, por ejemplo, en el curso de Derecho Comercial, nos proyectan un video introductorio del tema.</p> <p>E12: Si, en los cursos de inglés, un docente nos hacía participar bastante mediante conversaciones, videos, actuaciones.</p> <p>E13: Al comienzo le costó mucho hacer dinámicas a los docentes, unos más</p>	
---	--

	<p>que otros, y que los estudiantes participen, pero poco a poco dependiendo de la naturaleza del curso se ha mejorado.</p> <p>E14: Si los aportes que se dan sobre temas que el docente desconoce de las exposiciones. Aprende a través de nosotros y lo hace a través de los casos que planteamos como estudiantes.</p> <p>E15: Si, en el contexto actual, el trabajo grupal facilita las sesiones de clase. A veces cuando el docente agrupa de forma aleatoria también ayuda.</p>	
--	---	--

Tabla 20: ¿Considera que a mayor participación del docente en los diversos grupos podría generar habilidades y destrezas para el desempeño profesional del estudiante? Detallar.

No. Ítem	Respuesta	Análisis
20	E01: Si, las clases dinámicas ayudan que los estudiantes, no solo lea, concluya analice, conozca y discuta casos	Todos los entrevistados consideran que la participación del docente desarrolla habilidades y destrezas en el desempeño del estudiante a través de: dinámicas en clase,

<p>prácticos reales, como audiencias simuladas, proponer demandas, es mejor conocer la realidad de la carrera</p> <p>E02: Es necesaria la participación del docente, se trata de hacer en el contexto virtual pero no se logra. Se evidenciaba mejor en las clases presenciales.</p> <p>E03: Considero que la participación del docente es importante porque es una guía y un soporte, nos orienta a los grupos a cómo organizarse, a cómo enfocar los trabajos, nos reta a investigar y aprender</p> <p>E04: Si, la oralidad, la oratoria que se desarrolla con las exposiciones, analizar textos, organizar ideas a través de esquemas, el proyecto de tesis que promueve la investigación.</p> <p>E05: Considero que sí, Las habilidades que se mejoran son las de exponer en público, aprender a desenvolverse, encontrar las palabras exactas para la comunicación asertiva.</p>	<p>ayuda a la discusión, mejora en el contexto virtual, guía y soporte, la oratoria en las exposiciones, análisis y organización, su experiencia, el uso de herramientas para fortalecer las habilidades y destrezas: tutoriales, estadísticas, investigación, etc.</p> <p>Mencionan como importantes la enseñanza del docente para el desenvolvimiento del estudiante, para generar confianza y enfrentar la vida profesional fortaleciendo a su vez las habilidades.</p>
---	--

<p>E06: El docente conoce el tema, con ello y sus experiencias nutre nuestro aprendizaje.</p> <p>E07: Si, porque las carreras son diferentes y el docente debe contribuir con su experiencia, su capacidad de enseñanza, de expresarse y hablar ayuda como una imagen. Los estudiantes ven una imagen personal al profesor. Siempre es una ayuda.</p> <p>E08: Claro, para nosotros la participación del docente es muy importante, nos enseña a desenvolvernos, a tener confianza con nosotros mismos, nos enseña a alimentar nuestras mentes.</p> <p>E09: Si, porque el docente viene con experiencia, para poder absorber esos conocimientos.</p> <p>E10: Si, porque el docente ya está inmerso en la práctica, tener contacto con el docente nos guía y es soporte.</p> <p>Cuando el estudiante termina la carrera inicia la etapa de frustración, del que va a hacer. Tener una comunicación</p>	
--	--

<p>con el docente ayuda e influye para orientarnos.</p> <p>E11: Considero que sí, a veces el docente recomienda fortalecer habilidades blandas y yo lo considero bueno, me anima a desarrollarlo. También cuando noto la forma de hablar, expresarse trato de copiar buenas expresiones.</p> <p>E12: Si, el docente es especialista y ha pasado por un camino largo lleno de experiencias entre acierto y errores. Entonces el docente te guía con cosas que debes hacer y cuáles no.</p> <p>E13: Si por que el docente puede generar herramientas que aporten el uso de la creatividad, así como el desarrollo de las habilidades y destrezas de cada estudiante.</p> <p>E14: Sí ayuda mucho a los alumnos a desarrollar habilidades, por ejemplo: en trabajos virtuales, a través de tutoriales, para poder desarrollar los trabajos de</p>	
---	--

	<p>redacción, tablas estadísticas, desarrollar investigación, etc.</p> <p>E15: Si, considero importante que el docente se muestre participante con los estudiantes.</p>	
--	---	--

Tabla 21: Explicar si el vínculo docente-estudiante motiva a estos últimos a asimilar las técnicas y metodologías de enseñanza impartidas.

No. Ítem	Respuesta	Análisis
21	<p>E01: Si, el temperamento del docente, la forma de llegar a los estudiantes, su didáctica motivadora es fundamental para que los estudiantes asimilen las técnicas metodologías impartidas.</p> <p>E02: Si, cuando hay una buena comunicación, motiva y da ganas de seguir las clases dentro de los horarios de clase, siendo fácil asimilar las técnicas y metodologías que imparten.</p>	<p>La mayoría de los entrevistados del E01 al E04, del E06 al E08 y del E10 al E15 consideran que el vínculo docente estudiante motiva a los últimos a asimilar los aprendizajes con sus herramientas y metodologías de enseñanza, a través de: la forma de llegar a los estudiantes, la comunicación efectiva, la confianza, la relación en la virtualidad, aclarar dudas, el soporte, el orden de la mano con el conocimiento, la motivación para transmitir conocimientos y la orientación profesional.</p>

<p>E03: Si, porque el docente cuando tiene un vínculo con sus estudiantes, estos tienen la confianza para preguntar los aspectos de la tarea con libertad, si se siente este apoyo, la comunicación fluye de mejor manera.</p> <p>E04: Si, si genera la relación docente estudiantes a pesar de la virtualidad siempre en virtud de la pedagogía utilizada en los diversos cursos.</p> <p>E05: Si, hay docentes que no logran generar ese vínculo y los docentes hasta tienen miedo de preguntar porque no hubo empatía.</p> <p>E06: Si el vínculo permite desarrollarnos mejor.</p> <p>E07: Claro, Si va a mejorar el aprendizaje y solidez a sus interrogantes y el docente le ayudará a aclararles las dudas. Siempre será una mejora y una buena relación. Siempre será buena la participación del docente para darle un mayor soporte en la enseñanza.</p>	<p>Por otro lado, el estudiante E05 está de acuerdo, pero advierte que hay docentes que no consiguen generar ese vínculo, no son muy empáticos. Mientras que el E09 señala que la motivación está más por el lado educativo que por el afectivo. Al final el estudiante asimila todo.</p> <p>En resumen, el vínculo docente – estudiante si motiva para asimilar la técnicas y metodologías de enseñanza.</p>
---	---

<p>E08: Si es importante el vínculo del docente con el estudiante, para mí el docente es el principal autor, si él no nos manejara en orden, conocimiento sin el nosotros estaríamos perdidos.</p> <p>E09: La motivación es en el tema educativo, no tanto afectivo. El estudiante es como una esponja quiere asimilar todos los conocimientos.</p> <p>E10: Si motiva, el docente te motiva y orienta para hacer las cosas bien, para aplicar el tecnicismo y metodologías y pueda desempeñarse bien en su profesión y eso hace el vínculo que se genera con el tiempo.</p> <p>E11: Me sucedió en clases presenciales, considero una buena metodología cuando el docente escribe en pizarra y yo trato de utilizar más esa herramienta porque siento que se aprende más.</p> <p>E12: Si, recuerdo que un docente era conferencista y esto me motivó a</p>	
---	--

	<p>también estudiar oratoria, porque esto te es útil como complemento a la carrera.</p> <p>E13: Estoy de acuerdo en que sí motiva, ya que con el uso de estas técnicas el estudiante presta mayor atención y se desarrolla mejor profesionalmente.</p> <p>E14: Si los motiva y hace asimilar mucho a los estudiantes, porque te prepara para tu profesión. Los que te enseña el docente te sirven para aplicarlos en tu vida profesional.</p> <p>E15: Si, considero que ante una buena metodología nos motiva a transmitir los conocimientos que tal vez no hayan entendido el tema.</p>	
--	--	--

Discusión de resultados de la categoría: Didáctica del docente

Barragán, Aguinaga y Ávila, (2010) pone énfasis en señalar que el trabajo colaborativo toma como base la socialización para el aprendizaje, donde el estudiante como eje aprende mejor grupo. Coincidiendo de esta manera con lo manifestado por la mayoría de los entrevistados quienes han señalado que el trabajo grupal a través de esa socialización e inclusión en los grupos facilita el trabajo didáctico del docente. Evidenciándose en la resolución de problemas,

las prácticas en clase y los aportes tanto del docente como del estudiante y como este último va percibiendo esas contribuciones.

En cuanto a la supervisión o control docente los entrevistados consideran que su participación si desarrolla habilidades y destrezas en el desempeño profesional, siendo pertinente con los planes de estudio, cuyos contenidos se desarrollan en el marco de una mejor discusión, las exposiciones, cuestionamientos, experiencia y las herramientas para su desarrollo. Coincidiendo con lo manifestado por Covarrubias y Piña (2004) quienes señalan que para un mejor control del grupo más allá de las habilidades del docente, este debe involucrar a los estudiantes a través de dinámicas significativas en clase para poder generar cierta influencia en ellos.

Martínez, Collazos y Liss (2009) indican que las relaciones interpersonales se sostienen en los vínculos que se desarrollan tanto entre pares como docentes y estudiantes para un mejor desarrollo en clase en beneficio de los aprendizajes, consolidando a su vez esa relación.

La mayoría de los entrevistados opinaron que el vínculo docente estudiante genera una motivación en los últimos para digerir los aprendizajes y dentro de ellas las diversas herramientas que se suman para su ejecución como: una adecuada comunicación, el apoyo del docente, las formas de motivación y los conocimientos en vía del desarrollo profesional.

CAPÍTULO V. PROPUESTAS DE SOLUCIÓN

5.1. Propósito

El presente trabajo de investigación nos entrega como resultados la necesidad de mejorar las relaciones interpersonales y con ello tener una mejor percepción de la calidad educativa

por parte de los estudiantes de una universidad privada de Ica, durante el periodo 2021 – II. Producto de los resultados obtenidos en el análisis de las entrevistas de los estudiantes.

Por el lado de la variable relaciones interpersonales

Luego de realizadas las entrevistas con los estudiantes y recibida sus opiniones se pudo evidenciar que la gran mayoría tiene la necesidad de integrarse a los grupos y sentirse incluido. Ante esta situación, se tiene diversas alternativas de solución, como es el proceso de reforzamiento a estudiantes mediante talleres y a docentes mediante capacitaciones.

En cuanto al control del docente no hay objeciones de los estudiantes por el contrario se alinean a la participación de este en los trabajos grupales, en el uso de las herramientas digitales y mecanismos que ellos desarrollan en clase. Los encuestados reconocen el apoyo del docente al interactuar con ellos de manera dinámica. sin embargo, algunos docentes no dan el respaldo que los estudiantes requieren.

En lo que respecta al vínculo en el aula, algunos estudiantes han expresado que la pandemia ha generado limitaciones para el desarrollo de la interacción, ya sea entre los mismos estudiantes o entre estos y los docentes.

En el caso de aceptación dentro del aula de clases (virtual), la mayoría de los estudiantes manifiestan que en ocasiones se han sentido excluidos y también han presenciado situaciones en que a sus compañeros no se les ha integrado debidamente, ya sea, por ser un estudiante nuevo, presentar algún tipo de discapacidad, entre otros. De la muestra son pocos los estudiantes que nunca pasaron por una situación de no aceptación o rechazo.

También se observó en las entrevistas que la percepción hacia la integración depende de la pedagogía utilizada. En algunos casos, los estudiantes manifiestan estar en desacuerdo con la práctica de aquellos docentes que realizan sus clases solo leyendo las diapositivas.

Por el lado de la variable calidad educativa

En lo concerniente a la categoría Soporte en tutoría:

La mayoría de los estudiantes son conscientes de la relevancia que adquiere el apoyo del docente del curso dentro del grupo como figura de soporte y de acompañamiento, pero no siempre reconocen a uno como tal. Incluso, para algunos estudiantes hay una necesidad en contar un tutor docente y su permanente disposición para apoyarlos a desarrollar sus habilidades.

Es conveniente seguir fortaleciendo el vínculo afectivo para poder facilitar el soporte de tutoría y supervisión del docente, de caso contrario pueden generarse barreras. Se requiere constante retroalimentación.

En lo concerniente a la categoría pertinencia educacional:

En su mayoría afirman que el trabajo en grupo ayuda al desarrollo de los planes de estudio, como parte de la pertinencia en la educación.

Asimismo, el control del docente en el aula permitiría un mejor cumplimiento de los planes de estudio por el nivel de supervisión que los estudiantes reciben.

En esta parte existe la exigencia de fortalecer la comunicación a través de los debates, trabajos en grupos, retroalimentación producto de la afinidad del docente con el estudiante y este encuentre una vía para el desarrollo de su carrera.

En lo concerniente a la categoría didáctica del docente:

Del análisis producto de las opiniones de los estudiantes se observa que en su mayoría manifiestan que el trabajo en grupo es una buena vía de complemento al trabajo didáctico del docente mediante la resolución de casos, debates, tareas y problemas. Un complemento el cual se debe fortalecer.

Esto también se relaciona con la importancia de la supervisión del docente, donde la mayoría de los estudiantes perciben que el control es un motivador para la ejecución de las tareas y planteamientos del docente.

Asimismo, consideran que el vínculo que se genera motiva también para asimilar los aprendizajes y metodologías de enseñanza con esa cuota práctica en la comunicación, la relación en la virtualidad, el soporte para aclarar dudas y la orientación al estudiante no solo en temas ligados a la carrera sino también en los extracurriculares. Un buen estudiante es producto de una buena enseñanza.

Los estudiantes perciben que se requiere seguir fortaleciendo habilidades blandas que permitan fortalecer esa relación como: Comunicación asertiva, soporte de tutoría, retroalimentación constante entre docente y estudiante, proyecto de vida hacia el desarrollo profesional dentro y fuera de la universidad.

De las entrevistas realizadas a los estudiantes, se evidencia que los docentes aplican cada cual sus estrategias de comunicación y enseñanza en forma aislada e individual; en razón a que algunos adolecen de formación docente, por ello es necesario sistematizar e intercambiar las experiencias entre docentes.

Hallazgos de la investigación:

Realizado una reseña de los resultados de la investigación, se determina lo siguiente:

- a) Hay unas buenas relaciones entre docentes y estudiantes, y entre estudiante, pero esta se circunscribe al aspecto académico y en las sesiones de clase via la plataforma virtual.
- b) La virtualidad dificulta la integración de los estudiantes nuevos en los grupos de trabajo en las sesiones de clase, lo que conlleva a que los estudiantes nuevos se sientan excluidos del trabajo colaborativo.
- c) El docente debe generar un vínculo con sus estudiantes que le permita aplicar con éxito sus metodologías y estrategias de aprendizaje.
- d) Necesidad de trabajar de forma colaborativa en el aula, como método y estrategia de aprendizaje.

- e) El trabajo en grupo facilitar el desarrollo de los temas y desarrollo de los planes de estudio.
- f) Es necesario que los docentes establezcan y convengan con los estudiantes reglas de convivencia que regule la intervención y participación de los docentes, así como regular el trabajo en equipo para que todos participen y aporten.
- g) El docente debe guiar las sesiones, debe ser firme, pero a la vez generar confianza para que los estudiantes consulten y pregunten.
- h) El soporte de tutoría lo reciben solo del docente del curso y estiman que esas acciones son importantes.
- i) Debe fluir la comunicación entre los estudiantes y los docentes
- j) El docente debe desplegar estrategias que promuevan el debate, análisis por parte de los estudiantes.
- k) El soporte de tutoría académica lo reciben solo del docente del curso y los estudiantes opinan que deben tener acompañamiento en otros aspectos.
- l) El docente debe desplegar estrategias que promuevan el debate, análisis por parte de los estudiantes, así como un mayor acercamiento con los estudiantes a través de chats, redes, talleres etc.

Propuestas de mejora:

- Luego de realizado el diagnóstico a través de las opiniones de los estudiantes y considerando los objetivos estratégicos de la universidad de Ica, para el periodo 2020 – 2024, dentro de ellos: Una mejora continua para asegurar la calidad educativa en la universidad y esto se logra con una mejora supervisión y control sobre la didáctica del docente. Aquí la importancia de implementar el soporte

de tutoría, el programa de capacitación docente y los talleres de retroalimentación docente.

- Otro de los objetivos es el desarrollo de la formación académica de los estudiantes. Aquí se evidencia la necesidad de los estudiantes de seguir fortaleciendo el vínculo afectivo con sus docentes y entre alumnos para facilitarles los aprendizajes hacia una educación cada vez más pertinente que les permita enfrentar los retos al momento de egresar. Para ello se propone fomentar el trabajo colaborativo el cual van a desarrollar habilidades para el liderazgo, auto organizarse, auto evaluarse, desarrollar el pensamiento crítico e interrelacionarse con el docente y entre los propios integrantes de los grupos.
- Otro de los objetivos estratégicos es el promover la vinculación de la comunidad universitaria con la sociedad a través de acciones internas y externas. El rol de los directivos en fortalecer las relaciones interpersonales en vía de la mejora de la calidad educativa va a allanar el camino al futuro profesional, siendo un punto de partida las actividades extracurriculares que les permita esa conexión no solo al interior de la institución sino también hacia afuera.
- Las actividades que proponemos, consideramos va a permitir facilitar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la universidad de la mano con la percepción y rol del estudiante y docente dentro y fuera del claustro universitario. Así superar las debilidades como: el limitado vínculo entre los canales internos y externos de comunicación, el bajo nivel de motivación para la ejecución de proyectos de investigación y la necesidad de fortalecer la carencia de soporte de tutoría. Todo esto producto del análisis realizado en el FODA institucional de su Plan estratégico y coincidiendo en las entrevistas con los estudiantes.

5.2. Actividades

Las actividades están alineadas a los objetivos específicos y recomendaciones producto de la presente investigación.

5.2.1. Implementación de un programa de Tutoría on line.

Del estudio se evidencia que el acompañamiento a los estudiantes es realizado por el propio docente del curso, siendo lo idóneo que la Universidad implemente un programa de tutoría virtual y se asigne a cada aula un docente tutor en procura que los docentes tengan un mejor desempeño en su etapa de formación y promover que el estudiante desarrolle sus habilidades, conocimientos, actitudes y practique los valores aprendidos. Por ello, y en concordancia con lo establecido en el Objetivo Estratégico 01 y el objetivo de calidad 01, proponemos el desarrollo de un programa de tutoría on line para el acompañamiento, la información y el asesoramiento de los estudiantes

OBJETIVO:

Brindar a los estudiantes el acompañamiento on line, estableciendo canales de comunicación idóneos para la atención personal y continua durante todo el proceso de enseñanza aprendizaje a través de un docente tutor; y ello contribuya a su formación académica, desarrollo de sus habilidades prácticas y respecto a los principios éticos.

TIEMPO:

Cada docente tutor debe preparar y desarrollar una programación de acompañamiento por aula, como mínimo una vez al mes, con cada estudiante en los dos primeros meses. El docente tutor, es informado que un estudiante requiere apoyo por inconvenientes personales o problemas académicos, deberá focalizar su sesión en forma semanal.

PERFIL DE LOS DOCENTES – TUTORES

Profesionales docentes a tiempo completo, con tres años de experiencia, con capacidad para conectar con los estudiantes, así como el practicar asertividad, empatía, liderazgo, madurez intelectual y afectiva, sociabilidad, responsabilidad, respeto y discreción para poder atender a cada uno de los estudiantes, con sus particularidades, diversas formas de entender y aprender. El docente tutor virtual debe tener habilidades en el uso de las herramientas tecnológicas que forman parte de la EVA que utiliza la universidad, para así poder realizar el seguimiento del participante y administrar las aulas a su cargo.

RESPONSABLE DEL PROGRAMA.

Dirección de bienestar estudiantil de la Universidad, en coordinación con la secretaría académica de cada programa y el área de informática.

PAUTAS PARA EL DESARROLLO DEL PROGRAMA

Para el logro del objetivo, se propone que el programa se desarrolle en tres etapas, cuya duración se establece en función en los ciclos académicos:

1. **Etapa de ingreso:** En este estadio se propone asistir a los estudiantes nuevos (ingresantes y de traslado externo) estimular su permanencia en la universidad, estimular el sentido de pertenencia a la IE, fortalecer su vocación por su carrera, motivarlos, familiarizarlo con el manejo de las EVA, orientarlos en métodos y técnicas de estudio adecuados al entorno virtual.
2. **Etapa de acompañamiento:** En esta el docente tutor organiza su labor desde de la orientación académico-profesional, guiando a los estudiantes para que se consolide, aprenda a aprender, aplique sus conocimientos y aptitudes; asimismo los orienta en acciones de apoyo social y acercamiento a la comunidad. Asiste a los alumnos con acciones (cursos, charlas, foros) para el fortalecimiento de habilidades de comunicación, de relaciones interpersonales, y de resolución de conflictos.

3. **Etapa de tránsito a la vida profesional:** Se brinda apoyo en el proceso de inserción de sus prácticas preprofesionales, actividades de apoyo social, gestiones administrativas para el egreso, guía en su proyecto de investigación para egresar, apoyo en problemas que surjan durante el desarrollo de sus prácticas preprofesionales. Por otro lado, se gestiona actividades para el autoconocimiento, importancia del trabajo colaborativo, compromiso con la comunidad etc.

El plan comprende metas a:

Corto plazo: Organización de programa, asignación de recursos, selección y capacitaciones de docentes- tutores, difusión del programa, ejecución, adecuar la plataforma virtual para las actividades de tutoría, inicio del programa con el 10% de los estudiantes.

Mediano plazo: Implementar al 30% de los estudiantes en cada ciclo académico, de manera que en dos años se tenga la cobertura del 100% de alumnos, capacitación docente, elevar el rendimiento, nivel de permanencia y titulación de los estudiantes.

Largo plazo: Implementar un programa de formación continua de docentes tutores, implementar el programa de tutores pares con la capacitación de los estudiantes destacados; que los estudiantes conozcan, utilicen y difundan las ventajas del programa de tutoría; acompañamiento a los egresados para conocer sus problemas en la práctica profesional.

5.2.2. Implementación de un programa de Capacitación docente en dinámica de trabajos grupales

Del estudio se aprecia que muchos estudiantes no se sienten integrados al grupo o en algún momento sintieron excluidos ante un eventual trabajo en grupo. Actualmente no se desarrolla ningún programa de capacitación que permita impactar en este aspecto

académico, por tanto, los docentes no conocen o no utilizan todas las técnicas de dinámica grupal que permite la fácil integración de estudiantes al grupo de trabajo.

OBJETIVO:

Capacitar a los docentes en metodologías de trabajo en grupo para que puedan integrar correctamente a los estudiantes a su respectivo grupo de trabajo.

TIEMPO:

La capacitación tendrá una duración de 9 sesiones, de 2 horas cada sesión.

Las sesiones se llevarán a cabo de forma semanal, se puede ajustar el horario según disponibilidad de tiempo de los docentes.

RESPONSABLE DEL PROGRAMA.

Dirección de bienestar estudiantil de la Universidad, en coordinación con la secretaría académica de cada programa y el área de informática.

ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE CAPACITACIÓN

Para el logro del objetivo, se propone que el programa se desarrolle en tres sesiones para cada tema a desarrollar. Así pues, las tres primeras sesiones corresponden a las herramientas digitales para trabajos en grupo, Otras tres sesiones para las diversas metodologías de trabajo en grupo y finalmente tres últimas que se enfoquen en la correcta forma de dar retroalimentación.

5.2.3. Desarrollo de talleres de Trabajo en equipo.

Partiendo de los hallazgos en la investigación y de uno de los objetivos de calidad de la institución educativa: implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad que contribuya a la mejora continua de la formación académica e institucional, se considera necesaria la implementación de talleres prácticos de trabajo colaborativo, cooperativo

y habilidades comunicativas que permitan generar la participación de todos los estudiantes, fortaleciendo el sistema de inclusión y comunicación asertiva. Así mismo, el origen de estos talleres parte de la necesidad manifestada por los estudiantes de trabajar de forma colaborativa en el aula como método y estrategia de aprendizaje en el desarrollo de los planes de estudio. De igual modo, permitirá que los estudiantes puedan reconocer las virtudes del trabajo en equipo identificando el valor de cada uno de los involucrados en el acto educativo: docentes y compañeros de clases. Ello permitirá reforzar el sentido de empatía, tolerancia y respeto hacia los demás a partir de relaciones de horizontalidad.

OBJETIVO:

El trabajo en equipo ayuda a desarrollar habilidades sociales como la empatía, resolución de conflictos o mantener una comunicación eficaz, asimismo, promueve en el estudiante habilidades que le faciliten optimizar su proceso formativo, reforzando la empatía y la tolerancia, valorando las posibilidades del trabajo en colectivo.

PARTICIPANTES:

Estudiantes de todos los semestres de la universidad, de forma obligatoria los estudiantes del primer año académico.

RESULTADOS ESPERADOS:

El Taller de Trabajo en Equipo proporciona las competencias necesarias para que un conjunto de personas trabaje de forma coordinada complementando sus competencias para lograr los objetivos, en esta investigación los talleres brindan como resultado lo siguiente:

- Estudiantes que poseen competencias personales, interpersonales y sociales que emplean en virtud de su formación profesional.

- Estudiantes empáticos y tolerantes que respetan y valoran la diversidad en sus compañeros.
- Estudiantes que reconozcan en los demás una oportunidad de aprendizaje, entre otras.

RESPONSABLE DEL TALLER:

Psicólogos y pedagogos a cargo de la Dirección Bienestar Estudiantil y sus encargados.

5.2.3. Desarrollo de talleres de retroalimentación

A través de la secretaria académica de cada facultad, se cree un ambiente propicio para este trabajo colectivo entre autoridades y docentes a través de la promoción de talleres de retroalimentación.

OBJETIVO:

Que, los docentes intercambien con sus pares las situaciones que dificulten las interrelaciones interpersonales con los estudiantes (nula intervención de los estudiantes), autoritarismo por el docente, descontrol en el aula, incumplimiento de tareas, etc.

PARTICIPANTES:

Docentes, docentes- tutores virtuales, representantes de las secretarías académicas de cada escuela

RESULTADOS ESPERADOS:

A partir de estas acciones los valores de solidaridad, empatía, tolerancia, respeto y participación cobraran para los profesores un real significado, pues más allá de lo que se recomienda en un documento, lo viven y practican a través de los talleres. Estos talleres permitirían alinearse y trabajar para alcanzar dos de los objetivos establecidos por la institución educativa: consolidar la cultura de mejora continua para asegurar calidad

educativa institucional, e impulsar el desarrollo de la formación académica de nuestros estudiantes. Todo aquello considerando que cualquier programa que se implemente en la institución educativa debe posicionar en primer orden al estudiante. Toda acción o planificación considerada por la institución se debe dar desde las necesidades del estudiante buscando su mejora continua. Estas necesidades por parte de los estudiantes se ven reflejas en los hallazgos de la presente investigación. De este intercambio de experiencias se podrá sistematizar los resultados identificando los problemas recurrentes, establecimientos de pautas generales para su tratamiento, propuestas de mejora a las estrategias de comunicación, formulación de un plan de acción, forma y modo de seguimiento, control y evaluación de las acciones a tomar, pueden en este sentido mejorar la limitada interacción y comunicación entre docentes y estudiantes. Otro producto de esta interacción será detectar las carencias o dificultades que enfrenten los estudiantes, para que se planifiquen las acciones de la Dirección de Bienestar Universitario, proyección social y extensión universitaria. Debemos de subrayar, que las autoridades deben de ser claros en precisar los objetivos del taller y desvincularlo a un proceso de ratificación de cargo de docente; pues ello impediría que el intercambio de información fluya.

RESPONSABLE:

Vice rectorado académico

5.3. Cronograma de ejecución

Actividad	Abril 2022	Mayo 2022	Junio 2022	Julio 2022	Agosto 2022	Setiem. 2022	Octubre 2022
Desarrollo del programa de tutoría	X	X	X	X	X	X	X
Programa de capacitación docente en trabajos grupales	X		X		X		X
Desarrollo de talleres de trabajo en equipo.		X		X		X	

Desarrollo de talleres de retroalimentación	X	X	X	X	X	X	X
---	---	---	---	---	---	---	---

Fuente: Elaboración propia.

5.4. Análisis costo beneficio

Con respecto al programa de tutoría on-line, se estima que este tendría un costo de implementación para los 07 primeros meses de S/ 4,000.00 (cuatro mil con 00/100 soles), sin embargo el beneficio directo de la implementación del mismo podemos estimar de la forma siguiente:

- Al ser on-line las reuniones del docente-tutor con los estudiantes, reduce la necesidad de espacios físicos, que implica un ahorro en infraestructura.
- Mejora la cobertura de atención, las sesiones de tutoría on-line no estarán limitadas a las horas de atención de la universidad.
- Si tenemos en cuenta que la universidad tiene en promedio 1600 estudiantes matriculados y conforme a lo informado por el diario El Peruano (Editor, 2022) la tasa de deserción universitaria es del 11.5%, si la pensión promedio es de S/ 480 soles mensuales, ello que implicaría una pérdida de S/ 88,320.00 (Ochenta y ocho mil trescientos veinte con 00/100 soles). Estos abandonos se relacionan con problemas de conectividad, condiciones económicas y los servicios de bienestar universitario los cuales se enervan con el programa de tutoría on line. Por cada 1% que se reduzca esta deserción se estaría cobrando en pensiones S/ 7,680.00, este monto justifica la inversión a realizar en el taller de tutoría y las otras propuestas planteadas.
- Con respecto al programa de Capacitación docente en dinámica de trabajos grupales y el desarrollo de talleres de trabajo en grupo para estudiantes, el costo total de ambos se estima en S/ 3,000.00 (Mil con 00/100 soles)

El **programa de Capacitación docente en dinámica de trabajos grupales** este sería realizado por los propios docentes de la universidad y con la plataforma zoom, en cuatro sesiones, sin embargo, pueden invitarse a docentes de otras universidades y público en general, cobrando la suma de S/ 100.00 (cien con 00/100 soles) por derecho a participación y certificación, si se proyecta que se inscriban 100 personas externas, la universidad puede recaudar S/ 10,000.00 (Diez mil con 00/100 soles). **Con estos ingresos se puede realizar desarrollo de talleres de trabajo en grupo para estudiantes.**

Finalmente, en lo que respecta a los talleres de retroalimentación, esta tendría un costo de S/ 1,000.00 (mil con 00/100 soles); sin embargo, si diseña el taller como un trabajo de investigación esto puede conllevar: A diseñar una propuesta de metodología de trabajo on line y la elaboración de artículos científicos al sistematizar la información a obtener, esto puede ser financiado con los fondos que aplica la universidad a las investigaciones.

Aun así, de acuerdo a lo señalado al reducir solo 1% la deserción se justificaría la inversión en casi todo el programa.

Actividad	Soporte	Costo
Programa de tutoría on line	Dirección de bienestar estudiantil	S/ 4,000
Programa de capacitación docente en dinámica de grupos	Dirección de Bienestar Estudiantil	S/ 1,000
Desarrollo de talleres de trabajo en equipo. (virtual)	Dirección de bienestar	S/ 2,000
Desarrollo de talleres de retroalimentación	Vice rectorado académico	S/ 1,000

Fuente: Elaboración propia.

CONCLUSIONES

De acuerdo con la información recogida en las entrevistas a los estudiantes del derecho de una universidad privada podemos concluir en lo siguiente:

PRIMERA. – Las relaciones interpersonales al interior de la universidad ha permitido a los estudiantes poder interactuar en las sesiones de clase no solo con los docentes sino entre ellos, percibiendo de mejor manera los aprendizajes cuando existe armonía al interior de las aulas y en la universidad. Sintiendo incluidos en gran medida en los grupos de trabajo en el entorno virtual. Asimismo, perciben que el trabajo en grupo es parte importante en la inclusión de todos los estudiantes, permitiéndoles conocerse más y apoyarse en el desarrollo de las sesiones. Estiman que es positivo siempre y cuando exista organización y compromiso de los integrantes. No encontrar estas condiciones algunos prefieren el trabajo individual en razón a malas experiencias en trabajos grupales donde no hay mucha afinidad.

SEGUNDA. – El trabajar en grupos diversos les permite enriquecer sus conocimientos de las personas y puntos de concordancia y discrepancia, experiencias en el marco de una adecuada tolerancia. Aquí la contribución del docente a través del control es fundamental. Los estudiantes asumen una postura positiva frente a los mecanismos desarrollados por los docentes para lograr la participación del aula. El rol del docente para captar la atención de los estudiantes está centrado en generar la inclusión en los grupos de trabajo de manera dinámica y significativa para el estudiante, esto permite no solo un adecuado control sino una percepción positiva del

estudiante sobre la metodología de enseñanza. Todos esto debe generarse en el marco del respeto, la igualdad, la inclusión, la interacción e integración grupal que permite desarrollar a su vez el vínculo afectivo.

TERCERA. – Pese a la barrera generada por el Covid-19 – no presencialidad – a través de la plataforma virtual los estudiantes han establecido una comunicación fluida con el docente, quien les generada confianza y motivado a trabajar en forma colaborativa. Los estudiantes indican que han recibido la orientación y ayuda como tutor del docente del curso en los aspectos cognoscitivos, solo en lo que respecta a los temas del curso, sin embargo, no han tenido apoyo en aspectos como en lo emocional, reforzamiento y nivelación académica, metidos y técnicas de estudio. En este caso se puede concluir que las relaciones interpersonales establecidas no han contribuido a la percepción del soporte en tutoría porque esto no se ha dado. Por esta razón se hace necesario potencias las relaciones interpersonales establecidas con un proceso de acompañamiento en la etapa formativa del dicente, que se evidencia en la asistencia personal o grupal, a través de la EVA, por tutores docentes preparados para esta función. durante la formación profesional, que se concreta en la atención personalizada de manera individual o a un grupo reducido, por parte de académicos competentes y formados para esta función

CUARTA. – El estudio indica que hay una intención de parte de los docentes por promover el trabajo en equipo. Intención que los estudiantes reconocen como importante en su desarrollo profesional al manifestar que el trabajo en equipo les permite asignarse tareas y roles, analizar, debatir y arribar a conclusiones que luego exponen. Sin embargo, el estudio también refleja que el entorno virtual no siempre es concebido por algunos estudiantes como el espacio más idóneo para desarrollar estas tareas con eficacia.

QUINTA. – El trabajo grupal contribuye a los aprendizajes y al trabajo didáctico del docente. La participación del docente desarrolla las destrezas y habilidades del estudiante cuando se

desarrollan dinámicas en clase, grupos de discusión, soporte a los grupos, talleres significativos, exposiciones. Etc. Estas relaciones interpersonales y grupales ayuda a asimilar los aprendizajes con las herramientas y metodologías de enseñanza.

RECOMENDACIONES

PRIMERA. – Realizar estos estudios de manera periódica una vez por año, para seguir evaluando la percepción de los estudiantes sobre la calidad educativa. Esto permite hacer los ajustes necesarios y oportunos en beneficio de las relaciones al interior de los centros de educación superior.

SEGUNDA. – Talleres de capacitación a los docentes para fomentar en trabajo en grupo de los estudiantes, así como la retroalimentación entre pares – docente- para compartir experiencias y sistematizar soluciones.

TERCERA. - Se recomienda implementar el programa de tutoría on line, en forma permanente, pues esta modalidad de tutoría supera las limitaciones de espacio físico y tiempo, a través de la EVA superan el problema de comunicación diferencias generacionales etc. Esta debe ser desarrollada por la Dirección de bienestar estudiantil de la universidad en cumplimiento de las acciones para el Objetivo Estratégico 01 y el objetivo de calidad 01 las cuales tienen recursos asignados. Esta modalidad debe adoptarse en forma permanente, pues no sólo superan los problemas de infraestructura física (aulas para tutoría) y tiempo (horarios de atención) sino que, con la destrezas comunicativas del tutor se superan otros obstáculos de tipo comunicativo,

relacionados con la diferencia de edad y posición entre profesorado y estudiantes; por otro lado, los docentes tutores debe dominar el funcionamiento de las plataformas virtuales de aprendizaje de la universidad, para que evidencia un óptimo acceso e intercambio de información; contar con estrategias para identificar cuadros de ansiedad de los estudiantes, producido por la distancia, así como procurar la interrelación con los participantes con recursos como: talleres virtuales, foros, debates virtuales; promover la formación de grupos para el trabajo colaborativo, mediante el email, *chat*, foros u otros.

CUARTA. – Capacitación periódica a los docentes para la mejora de las metodologías activas de enseñanza, con énfasis en el aprendizaje basado en competencias y problemas. Así como aprovechar las experiencia de los docentes en el dictado de la sesiones virtuales a través de talleres de retroalimentación para detectar los problemas que surgen las relaciones con los estudiantes, a efectos de planificar estrategias conjunta y proponer mejoras.

QUINTA. - Comunicar a los docentes el resultado de las evaluaciones periódicas con las recomendaciones de mejora y estrategias para mejorar las habilidades comunicativas entre los actores del proceso enseñanza aprendizaje.

SEXTA. - Implementación de talleres prácticos de trabajo colaborativo, cooperativo y habilidades comunicativas en virtud de fortalecer las relaciones interpersonales que permitan optimizar la calidad educativa.

Se adjunta a la presente investigación un cuadro de análisis y propuestas.

BIBLIOGRAFÍA

- Álvarez, P. (enero, 2014). *La función tutorial del profesorado universitario: Una nueva competencia de la labor docente en el contexto del EEES*. Revista Portuguesa de Pedagogía, 47(2). Recuperado de: <http://iduc.uc.pt/index.php/rppedagogia/article/download/1907/1262>
- Álvarez, M., Bisquerra, R. (1996). *Manual de orientación y tutoría*. Barcelona. España. Praxis.
- ANUIES. (2000). *Programas Institucionales de Tutorías, una propuesta de la ANUIES para su organización y funcionamiento en las Instituciones de Educación Superior*. México.
- Agustín, G. (2014). *Liderazgo docente y disciplina en el aula*. (Tesis de Grado). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Ariza-Hernandez, M. L. (01 de febrero de 2017). *Influencia de la inteligencia emocional y los afectos en la relación maestro-alumno, en el rendimiento académico de estudiantes de educación superior*. Recuperado de: <https://educacionyeducadores.unisabana.edu.co/index.php/eye/article/view/6160/4516>
- Barceló, T. (2008). *Entre personas una mirada cuántica a nuestras relaciones humanas*. España: Desclée de Brauer S.A.
- Bárceñas, R. (2009) *Pertinencia: una dimensión de la calidad de la enseñanza. valor intrínseco en las relaciones encaminadas al consenso de las normas y los contenidos curriculares* Tiempo de Educar, vol. 10, núm. 20, pp. 349-378 Universidad Autónoma del Estado de México.
- Barraigán de Anda, A., Aguinaga, P. & Ávila, C. (2010), *El trabajo colaborativo y la inclusión*

social, Apertura, vol. 2. Universidad de Guadalajara, México.

- Barragán, A. Aguiar, M. Cerpa, G & Nuñez, H. (2009). *Relaciones docentes–alumno y rendimiento académico. Un caso del Centro Universitario de Ciencias Exactas e Ingenierías de la Universidad de Guadalajara*. Recuperado de:
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-109X2009000200006
- Basantes, E. Escobar, M. & Rodríguez, N. (2020) *El uso del aprendizaje cooperativo como medio para mejorar las relaciones interpersonales de los estudiantes*. Colombia. Edición núm. 43. Vol. 5, No 03.
- Blanco, R. (2007). *Educación de calidad para todos: un asunto de derechos humanos. Documento de discusión sobre las políticas educativas en el marco de la II Reunión Gubernamental del Proyecto Regional de Educación para América Latina y el Caribe (EPT/PRELAC)*. Chile. UNESCO.
- Bisquerra, J. (2003). *Relaciones Interpersonales*. Editorial: Mac Graw Hill. 421 pp.
- Canales, O. (2017). *El asertividad y su influencia en las relaciones interpersonales de los estudiantes en los semestres I-II de la formación docente del instituto de educación superior pedagógica pública “la inmaculada”*. Camaná 2017. Perú. (Tesis de grado). Universidad Nacional San Agustín de Arequipa.
- Cadavieco, J., Martínez, M. & Cabezas, I. (sf). *El trabajo colaborativo en la educación superior: una competencia profesional para los futuros docentes*. Recuperado de:
https://www.researchgate.net/publication/306351315_EL_TRABAJO_COLABORATIVO_EN_LA_EDUCACION_SUPERIOR_UNA_COMPETENCIA_PROFESIONAL_PARA_LOS_FUTUROS_DOCENTES
- Carter Bloch, Lise Degn, Signe Nygaard & Sanne Haase (2021) Does quality work work?

Asystematic review of academic literature on quality initiatives in higher education, *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 46:5, 701-718, Doi

<https://doi.org/10.1080/02602938.2020.1813250>

Castañeda, R. & Ramos, R. (2020), *Habilidades directivas y relaciones interpersonales del director desde la perspectiva del docente del Instituto de Educación Superior Pedagógico “13 de Julio de 1882 San Pablo, 2019*. (Tesis de grado). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Repositorio institucional – UPAGU.

Cervera, D. (2010). *Formación del profesorado. Educación secundaria*. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deportes.

Clemenza, C., Pelekais, C. & Ferrer, J. (2005). *La calidad como elemento competitivo en las Universidades*. En *Revista de Artes y Humanidades UNICA*. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=170118766004>> ISSN 1317-102X

Comezana, K. (2013). *La gestión tutorial, según el reporte del docente y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes de secundaria*. (tesis de grado). Universidad San Martín de Porres. Perú.

Comenio, J.A.; (1998) *Didáctica Magna*. 8va Edición, 1-133. México, Editorial Porrúa.

Covarrubias, P. & Piña, M. (2004). *La interacción maestro – alumno y su relación con el aprendizaje*. *Revista Latinoamericana de Estudios educativos*, vol. XXXIV, núm. 1, 1er. trimestre. Pp 47-84. Centro de Estudios Educativos, A.C. México.

Coronel, W. (2019). *Influencia la Gestión Educativa en la Calidad de la Educación en los alumnos de la Facultad de Educación de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho*. (Tesis de grado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Repositorio institucional – UNJFSC.

- Cruz, A. (2003). *La comunicación y las relaciones interpersonales*. Colombia. 333 pp. Editorial: Mac Graw Hill.
- Cubero, C. (2004). *La disciplina en el aula: Reflexiones en torno a los procesos de comunicación*. Revista electrónica “Actualidades Investigativas en Educación”, vol.4, núm. 2. 15. 40pp.
- Delgado, P. (2020). Aprendizaje sincrónico y asincrónico: definición, ventajas y desventajas. México. Observatorio de Innovación Educativa. Tecnológico de Monterrey. <https://observatorio.tec.mx/edu-news/aprendizaje-sincronico-y-asincronico-definicion>
- Defrance, B. (2003). *Disciplina en la escuela*. Quinta Edición. Francia. Editorial Morata S.L.
- Díaz, M. (2005). *Cambio de paradigma metodológico en la Educación Superior. Exigencias que conlleva*. Cuadernillos de Integración Europea #2, pp 16-27. Recuperado de: <https://www.cuadernosie.info>
- Díaz, V. (2016). *Didáctica y prácticas en posgrado: una aproximación teórica*. Revista UNI MAR, 34 (1), pp. 71-85. Recuperado de: <https://www.umariana.edu.co/ojs-editorial/index.php/unimar/article/viewFile/1135/pdf>
- De La Cruz, G., Chehaybar, E. & Abreu, L. (2011). *Tutoría en educación superior: una revisión analítica de la literatura*. Recuperado de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-27602011000100009
- Duk, C. & Murillo, F.J. (2016). *La inclusión como Dilema*. Revista Latinoamericana de educación inclusiva, 10, 1, 2016, pp. 11-24.
- ESAN (2016). Como medir el impacto de la capacitación. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/como-medir-el-impacto-de-la-capacitacion>: Consultado el 13 de febrero del 2022.

- Flores, J., Ávila, J., Rojas, C., Sáez, F., et al. (2017). *Estrategias didácticas para el aprendizaje significativo en contextos universitarios*. Universidad de Concepción. Chile.
- Flores, A. (2014). *El vínculo entre profesor y estudiante: Núcleo del proceso del trabajo docente*. (Tesis de grado). Universidad de Chile.
- Florian, L., Rouse, M. & Black-Hawkins, K. (2011). *Researching achievement and inclusion to improve the educational experiences and outcomes of all learners*. Aula: Revista de Pedagogía de la Universidad de Salamanca, 17, 57-72.
- Frigerio, G. & Poggi, M. (1992). *Las instituciones educativas. Cara y ceca*. Buenos Aires. Troquel.
- Fritzen, S. (2003). *Relaciones humanas interpersonales en las convivencias grupales y comunitarias*. Argentina. Editorial Lumen.
- Gallego, S. & Riart, J. (2006). *La tutoría y la orientación en el siglo XXI: Nuevas propuestas*. Barcelona. España. Octaedro.
- García, J. (2001). *Teoría de la educación. Procesos primarios de la formación del pensamiento y la acción*. España. Ediciones Universidad de Salamanca.
- García, G., García, I. & Lozano, A. (2020). *Calidad en la educación superior en línea: un análisis teórico*. Revista Educación, vol. 44, núm. 2. Universidad de Costa Rica, Costa Rica. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44062184005>. Consultado el 14 de febrero del 2022.
- García-Guadilla, C. (1997). *El valor de la pertinencia en las dinámicas de transformación de la educación superior en América Latina, en: La educación superior en el Siglo XXI. Visión de América Latina y el Caribe*. Tomo I. Colección Respuestas. Caracas, Venezuela. Ediciones CRESALC/UNESCO.

- Gieles, P., Lap, P. & Koning, A. (1985). *Opbouwen van het mentoraat*. Den Bosch/ Nijmegen, KPC/Berkhout.
- Gunersel, A. B., & M. Etienne. 2014. “The Impact of a Faculty Training Program on Teaching Conceptions and Strategies.” *International Journal of Teaching and Learning in Higher Education* 26 (3): 404–413.
- Gutiérrez Arias, Lesly (2020). *Trabajo colaborativo y codocencia: una aproximación a la inclusión educativa*. *Revista de Estudios Teóricos y Epistemológicos en Política Educativa*. ISSN 2409-3696.
- Haya Salmón, I., Calvo Salvador A. & Rodríguez - Hoyos, C. (2013). *La dimensión personal de la tutoría universitaria. una investigación cualitativa en la universidad de Cantabria (España)*. *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, vol. 24, núm. 3, Asociación Española de Orientación y Psicopedagogía Madrid, España.
- Hernández, G. (2006). *El ejercicio de poder del maestro en el aula*. *Revista de Investigación Educativa*. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/277828728_El_ejercicio_del_poder_del_maestro_en_el_aula_universitaria
- Hernández, A. (2010). *La didáctica como disciplina pedagógica*. Universidad de Jaén. Caja marca. Perú.
- Hernández, S.; Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México Interamericana Editores.
- Herrera, J. Guevara, G. & Urías, G. (2020). *Los estudios de pertinencia desde referentes contextuales: Experiencia desde una maestría en Educación Inclusiva*. *Revista Científica*, vol. 5, núm. 15, pp. 168-190. Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo.
- Hernandez, J. & Gutierrez, J. (2012). *Calidad educativa y su proceso de mejora continua*. Es

cenarios. Vol. 10, No. 2, Julio-diciembre, págs. 62-74. file:///C:/Users/USUA-
RIO/Downloads/Dialnet-CalidadEducativaYSuProcesoDeMejoraContinua-
4497293.pdf

Horno P. (25 de agosto del 2014) Apego y adolescencia: Narrándose en el espejo de los otros.
Recuperado de: [http://adolescenciasema.org/usuario/documentos/19-
28%20Apego%20y%20](http://adolescenciasema.org/usuario/documentos/19-28%20Apego%20y%20adolescencia.pdf) adolescencia.pdf

Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación. (2006). *Plan Maestro de Desarrollo
2007 – 2014*. Ciudad de México: INEE.

IESALC. (mayo 13 de 2020). *COVID - 19 y educación superior: De los efectos
inmediatos al día después*. Análisis de impactos, respuestas políticas y recomendacio-
nes. Obtenido de Iesalc: [http://www.iesalc.unesco.org/wp-con-
tent/uploads/2020/05/COVID-19-ES-130520.pdf](http://www.iesalc.unesco.org/wp-content/uploads/2020/05/COVID-19-ES-130520.pdf)

Jensen, K., and L. Bennett. 2016. “Enhancing Teaching and Learning through Dialogue:
A Student and Staff Partnership Model.” *International Journal for Academic Develop-
ment* 21 (1): 41–53. doi:10.1080/1360144X.2015. 1113537.

Jourard S. & Landsman T. (1992). *La personalidad saludable. El punto de vista de la
psicología humanística*. México: Trillas.

Juantá, R. (2018). *Relaciones Interpersonales y atención al usuario*. Tesis de Grado.
Universidad Rafael Landívar. Guatemala. 81pp.

Lázaro, Asensi. (1987). *Manual de Orientación y tutoría*. Madrid: Narcea.

Liendo, F (2015). *En la línea de batalla, mejorando la productividad de los negocios*. Perú.
Editorial Mesa Redonda.

Londoño, G. (2015). *La docencia universitaria: realidad compleja y en construcción*. *Mira-
das*

- desde el estado del arte*. Universidad de La Salle, Bogotá. Colombia.
- López, J., Pérez, I., Lalama-Aguirre, J. (2017). *Didáctica universitaria: una didáctica específica comprometida con el aprendizaje en el aula universitaria*.
- Marchessi, A., Martín, E. (1998). *Calidad de la enseñanza. Calidad de la enseñanza en tiempos de cambio*. Editorial Alianza. España.
- Mariona, S. (2010). *La importancia de la efectividad en la formación docente universitaria*. Catedra didáctica especial y practica de la enseñanza. Buenos aires. Argentina.
- Martínez, D. (2007). *El trabajo docente: conferencia*. Material pedagógico. Universidad de Córdoba. Argentina.
- Martinez,C. (2008). Desarrollo del vínculo afectivo. Introducción. En: AEPap.ed. Curso de Actualización Pediátrica 200(. Madrid. Exibris Ediciones, P 299-301.
- Martínez, D. (2010). *Los 10 años de Red Estrado 2000- 2010: 10 temas para 10 años*. En Andrade, D., Feldfeber, M. & Garnelo, R. (comp.) (2012), *Educación y Trabajo Docente en el Nuevo Escenario Latinoamericano: Entre la mercantilización y la democratización del conocimiento*. Colección Políticas Educativas y Trabajo Docente N°5. Lima, Perú: Fondo Editorial Universidad de Ciencias y Humanidades.
- Martínez, D.; Collazo, M. & Liss, M. (2009). *Dimensiones del Trabajo Docente: Una propuesta de abordaje del Malestar y el Sufrimiento Psíquico de los docentes en Argentina*. Revista Educación y Sociedad. Recuperado de:
<https://www.scielo.br/j/es/a/7sSSdYPHVvX5nPDvW6wfhdF/?lang=es&format=pdf>
- Martínez, J., Tobón, S. & Romero, A. (2017). *Problemáticas relacionadas con la acreditación de la calidad de la educación superior en América Latina*. Innov. educ. (Méx. DF) [online], vol.17, n.73, pp.79-96. ISSN 1665-2673. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-26732017000100079

- Méndez, I., Ryszard, M. (2005). *El desarrollo de las relaciones interpersonales en las experiencias transculturales: una aportación del enfoque centrado en la persona*. Tesis de Grado. Universidad Iberoamericana. México.
- Monjas, Casares M. (2021) *El complejo mundo de las relaciones interpersonales*. España. Ediciones Pirámide.
- Moreno, T. (2011). *Didáctica de la Educación superior: nuevos desafíos en el siglo XXI*. Revista Perspectiva Educacional, Vol. 50, N°2, pp. 26-54. Universidad Autónoma Metropolitana Unidad-Cuajimalpa. México.
- Mortimer, J. (2012). *The Use of Performance Indicators, OECD*.
- Murillo, J. (2016). La inclusión como dilema. Revista latinoamericana de educación inclusión. vol.10 no.1 Santiago. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-73782016000100001>
- Ñaupá, H.; Mejía E.; Novoa, E. & Villagómez A. (2014). *Metodología de la Investigación*. Bogotá. Ediciones de la U.
- Paricio, J. (2005). *Objetivos y contenidos de la acción tutorial en el ámbito de las titulaciones universitarias*. Zaragoza.: ICE U. de Zaragoza
- Ocampo, A. (2015). *Fundamentos para una educación inclusiva más oportuna en el siglo XXI y su desarrollo en Latinoamérica*. Universidad Tomás sede Viña del Mar, Chile. Recuperado de: file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/FundamentosparaunaEducacinInclusivamsoportunaenelsigloXXI.pdf
- Ocho, A. Téllez, R. & Triana, Z. (2017). *Relaciones interpersonales en los trabajadores de artes gráficas de la Universidad Autónoma de Nayarit*. Recuperado de: <https://www.researchgate.net/publication/316156963>
- Ordoñez (2017). *Incidencia de las herramientas de gestión en la calidad del servicio educativo*

- de las instituciones de educación superior del Ecuador*. Perú. (tesis de grado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Pérez, J. (2019). *La calidad de servicio y satisfacción educativa de los estudiantes de la facultad de derecho de la universidad peruana los andes, 2019*. Perú. (Tesis de grado). Universidad Peruana de Ciencias e Informática. http://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/155/T-PEREZ_MEDINA_JULIAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Paredes, E. (2019) *Planificación estratégica y calidad educativa en el Instituto de Educación Superior Pedagógico Privado José Carlos Mariátegui de Lima*. (Tesis de grado). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y valle.
- Perdomo, D., & Camacho, H. (2010). *Pertinencia en las instituciones de Educación Superior en aras de la atención a la diversidad*. Universidad Panamericana del Puerto. Recuperado de: http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/vrac/documentos/Curricular_Documentos/Evento/Ponencias_4/Perdoma_Dayana.pdf
- Romero-Iribas, A. M. & Martínez Priego, C. (2017). Topografía de las relaciones interpersonales en la postmodernidad: amistad y educación | *Topography of interpersonal relationships in postmodernity: friendship and education*. *Revista Española de Pedagogía*, 75 (267), 309-322. doi: <https://doi.org/10.22550/REP75-2-2017-08>.
- Rodríguez, F. (2012) *La percepción del trabajo colaborativo en la gestión curricular de profesores de educación regular y educación especial en programas de integración escolar en la comuna de Tomé*. Monografía (Magíster) – Facultad de Educación y Humanidades. Universidad del Bio-Bio, Chillán, Chile.
- Rodríguez, S. (2004). *La acción de la tutoría en la universidad*. Barcelona. España.
- Rodríguez, J. (2017). *El vínculo afectivo entre personas con cáncer y sus familias como factor*

de resiliencia. España. Universidad de Barcelona. (Tesis doctoral). Recuperado de:
https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/405842/JRR_TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salas, M. (2018). *Inteligencia emocional y relaciones interpersonales en un centro de educación superior de Moquegua 2018*. Perú. Universidad César Vallejo. Repositorio institucional – UCV.

SINEACE (2017) *Modelo de acreditación para programas de estudios de educación superior universitaria*. Perú.

Sobia, Asif, Farzana, Atika y Arjumand (2020). Aprendizaje en línea durante la pandemia de COVID-19: *Aplicación de la teoría de la autodeterminación en la “nueva normalidad”*, *Revista de Psicodidáctica*. Recuperado de: <https://doi.org/10.1016/j.psicod.2020.12.004>

Tapia, M. (2016). *Los vínculos interpersonales en las redes sociales. Nuevos modos de comunicación en el marco de la Universidad Nacional de San Luis (UNSL)*, Argentina. Universidad del Zulia. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/122/12249087015/html/index.html>

Sabando, D. (2016). *Inclusión educativa y rendimiento académico. Relación entre el grado de Inclusión y el rendimiento académico en las escuelas públicas de primaria de Cataluña*. (Tesis doctoral). Universitat de Barcelona.

Sandoval, M. Surdez, E. Izquierdo, J. (2020). Satisfacción estudiantil universitaria: una evaluación de la calidad educativa en estudiantes de pre-grado, en Chile. Vol. 7 Num Esp. Enero-Marzo. *Revista inclusiones*.

- SUNEDU. (10 de enero de 2020). *II INFORME BIENAL SOBRE LA REALIDAD UNIVERSITARIA EN EL PERÚ*. Obtenido de CDN: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1230044/Informe%20Bienal.pdf>
- Toboso, M, Ferreria, M. Diaz, E. Fernandez-Cid, M. Villa, N. y Cocha, E. (2012). *Sobre la educación inclusiva en España: políticas y practicas*. <http://riberdis.cedd.net/handle/11181/3525>
- Tünnermann, C. (2006). *Pertinencia y calidad de la educación superior. Lección inaugural*. Guatemala. Recuperado de: <https://biblio2.url.edu.gt:8991/libros/leccion%20inaugural2006texto.pdf>
- UNESCO. (1998). *Conferencia Mundial sobre la Educación Superior. La educación superior en el siglo XXI: Visión y acción*. París. Francia.
- UNESCO. (2020). *COVID-19 y educación superior: De los efectos inmediatos al día después*. Recuperado de :[http://www.iesalc.unesco.org/wp-content/uploads/2020/05/ COVID-19-ES-130520.pdf](http://www.iesalc.unesco.org/wp-content/uploads/2020/05/COVID-19-ES-130520.pdf)
- UNESCO (2005). *Guidelines for inclusion: Ensuring access to Educational for all*. París: UNESCO. Recuperado de: <http://unesco.org/education/inclusive>.
- UNESCO. (14 de abril de 2020). *La Comisión Internacional emite una declaración conjunta sobre la crisis de Covid-19 y la educación*. Obtenido de ES:UNESCO: <https://es.unesco.org/futuresofeducation/noticias/la-comision-internacional-emite-una-declaracion-conjunta-sobre-la-crisis-de-covid-19-y-la>
- Urizar, M. (2012). Vínculo afectivo y sus trastornos. Recuperado de <http://www.avpap.org/documentos/bilbao2012/DesarrolloAfectivoAVPap.pdf> [Consulta: 20 de abril de 2019]
- Vara, A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis*. Lima. Editorial Macro.
- Wilson, Brian, G. (1995), *Cómo valorar la calidad de la enseñanza*, Madrid: Paidós.
- Wubbels, T. & Brekelmans, M. (2005). *Two decades of research on teacher- student relation*

ship in class. International Journal of Educational Research. Recuperado de:
<http://dspace.library.uu.nl/handle/1874/19054>

ANEXOS

ANEXO 1: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Tuesday, January 11, 2022 at 11:45:03 Peru Standard Time

Asunto: Re: Apoyo desarrollo de tesis
Fecha: martes, 11 de enero de 2022, 08:48:17 hora estándar de Perú
De: Eddy Rodriguez
A: Campos Martínez Hernando Martín

Monday, January 10, 2022 at 08:23:54 Peru Standard Time

Asunto: Re: Apoyo desarrollo de tesis
Fecha: miércoles, 16 de junio de 2021, 17:05:20 hora estándar de Perú
De: Campos Martínez Hernando Martín
A: Eddy Rodriguez
CC: Quispe Peña Humberto Gabriel, Chu Estrada Willian Esteban

Aprobado Dr Eddy coordinar lo que necesita con el Mag Humberto Quispe
 Saludos

De: Eddy Rodriguez <eddy.rodriguez.m@gmail.com>
Enviado: miércoles, 16 de junio de 2021 11:57
Para: Campos Martínez Hernando Martín <martin.campos@autonomadeica.edu.pe>
Asunto: Apoyo desarrollo de tesis

Estimado Dr.

Buenos días, como le comenté estoy preparando mi tesis para la maestría en docencia universitaria, investigando sobre el impacto de las relaciones interpersonales (docente – estudiante) en la calidad educativa. Por ello solicito su autorización para aplicar los instrumentos de medición a los estudiantes de la escuela de derecho y se nos facilite la información que el estudio requiera para estos fines.

Agradeciendo su amable atención, me suscribo.

Atentamente,

Eddy Rodriguez

ANEXO 2: GUÍA DE ENTREVISTA

RELACIONES INTERPERSONALES Y LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EDUCATIVA DE LOS ESTUDIANTES DEL DECIMO CICLO DE LA FACULTAD DE DERECHO DE UNA UNIVERSIDAD DE ICA, DURANTE EL PERIODO 2021-II

Guía de entrevista

Aspectos previos

Objetivo de la entrevista

Explicar, cómo contribuye las relaciones interpersonales a la percepción de la calidad educativa de los estudiantes del décimo ciclo de la Facultad de Derecho de una Universidad de Ica, durante el periodo 2021-II.

Entrevistado N°

Sexo:

Edad:

Universidad Autónoma de Ica.

Año de ingreso.....

Ciclo:

Lugar: Plataforma zoom

Fecha: 27/11/2021

Hora de Inicio:.....

Duración:.....

Estimado estudiante, estamos realizando una investigación para lo cual solicitamos su participación respondiendo las 21 preguntas. Son de carácter voluntario y se guardara la confidencialidad del caso. Agradeciendo responder con honestidad y claridad. Asimismo, solicitamos su autorización para grabar en audio y video.

DESARROLLO

CATEGORIAS	PREGUNTAS	TIEMPO
Inclusión en grupos de trabajo	<p>1• ¿Comente de acuerdo con su experiencia qué tan importante considera la inclusión en grupos de trabajo, para mejorar las relaciones y aprendizajes en aula? Consigne 2 ejemplos.</p> <p>.....</p> <p>2• ¿Detalle algunos ejemplos vividos donde se ha generado inclusión en el aula?</p> <p>.....</p> <p>3• ¿Considera que participar en grupo es mejor que de manera individual? Grafique 2 experiencias vividas.</p> <p>.....</p> <p>4• ¿Cuál es el aspecto más relevante de trabajar en un grupo diverso? Comente</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	6 min

Control ejercido por el docente	<p>5• ¿Cómo el docente promueve la participación equitativa de los estudiantes?</p> <p>.....</p> <p>6• ¿En qué situaciones el docente a través de su participación ayuda a la integración y mejora de las relaciones al interior del aula? ¿Y qué tan eficaces son?</p> <p>.....</p> <p>7• ¿Cuáles consideras que son las estrategias que el docente genera para ejercer el control en aula? Describe 2 ejemplos.</p> <p>.....</p> <p>8• Comente como contribuye la participación del docente en los grupos de trabajo.</p>	6 min
Vínculo afectivo	<p>9• ¿Cómo crees que se ha desarrollado el vínculo afectivo entre los integrantes de tu grupo?</p> <p>.....</p> <p>10• ¿Coméntanos sobre alguna situación en la que te has sentido no aceptado?</p> <p>.....</p> <p>11• ¿Qué barreras ha generado el Covid-19 para una mayor afinidad entre los integrantes de los grupos de trabajo?</p> <p>.....</p>	6 min

	<p>12• ¿Cómo influye el vínculo afectivo establecido entre estudiante y docente para la integración del grupo?</p>	
--	--	--

CATEGORIAS	PREGUNTAS	TIEMPO
Soporte en tutoría	<p>13• Comente de acuerdo con su experiencia en clases ¿Como la exigencia en tareas grupales influyen en la participación del tutor?</p> <p>.....</p>	5 min

	<p>14• Explícanos si el control docente contribuye determinar que estudiantes requieren un mayor soporte de tutoría.</p> <p>.....</p> <p>15• Considera Ud. ¿Que la afinidad en las relaciones interpersonales favorece el desarrollo de la tutoría?</p> <p>Menciones 2 situaciones.</p> <p>.....</p>	
Pertinencia educacional	<p>16• Comente si la metodología de trabajar en grupos contribuye al desarrollo de los planes de estudio para un mejor aprendizaje.</p> <p>.....</p> <p>17 ¿Considera importante la supervisión del docente para el desarrollo del plan de estudio programado y si este plan ayudara a tu desarrollo?</p> <p>.....</p> <p>18• Háblanos de momentos donde una mayor comunicación entre compañeros de estudio y docentes ha permitido una mejora en los objetivos y aspiraciones para el desarrollo profesional.</p>	5 min

Didáctica del docente	<p>19• Comentar sobre situaciones donde el trabajo grupal ha facilitado el trabajo didáctico del docente durante las sesiones de clase.</p> <p>.....</p> <p>20• ¿Considera que a mayor participación del docente en los diversos grupos podría generar habilidades y destrezas para el desempeño profesional del estudiante? Detallar.</p> <p>.....</p> <p>21• ¿Explicar si el vínculo docente- estudiante motiva a estos últimos a asimilar las técnicas y metodologías de enseñanza impartidas?</p>	5 min
-----------------------	---	-------

