



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

**Las relaciones afectivas entre docentes-estudiantes y su incidencia en el
rendimiento académico del segundo de Bachillerato del Colegio Jambelí del
Cantón Santa Rosa, 2023.**

**MENDOZA TIGREROS ARIANA LISSETH
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

**GOMEZ GUERRERO ALEX ISRAEL
LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL**

**MACHALA
2023**



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

**Las relaciones afectivas entre docentes-estudiantes y su incidencia
en el rendimiento académico del segundo de Bachillerato del
Colegio Jambelí del Cantón Santa Rosa, 2023.**

**MENDOZA TIGREROS ARIANA LISSETH
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

**GOMEZ GUERRERO ALEX ISRAEL
LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL**

**MACHALA
2023**



UTMACH

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

**SISTEMATIZACIÓN DE EXPERIENCIAS PRÁCTICAS DE INVESTIGACIÓN Y/O
INTERVENCIÓN**

**Las relaciones afectivas entre docentes-estudiantes y su incidencia
en el rendimiento académico del segundo de Bachillerato del
Colegio Jambelí del Cantón Santa Rosa, 2023.**

**MENDOZA TIGREROS ARIANA LISSETH
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

**GOMEZ GUERRERO ALEX ISRAEL
LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL**

NARANJO SANCHEZ CLAUDIA ELIZABETH

**MACHALA
2023**

T4

por Claudia Naranjo

Fecha de entrega: 01-mar-2024 04:18a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2308746438

Nombre del archivo: TESIS_TURNITING_1.docx (79.3K)

Total de palabras: 8535

Total de caracteres: 49580

INFORME DE ORIGINALIDAD

9%

INDICE DE SIMILITUD

6%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Técnica de Machala	4%
	Trabajo del estudiante	
2	dspace.unl.edu.ec	1%
	Fuente de Internet	
3	Submitted to Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD,UNAD	1%
	Trabajo del estudiante	
4	educacion.gob.ec	<1%
	Fuente de Internet	
5	Submitted to Universidad Técnica Nacional de Costa Rica	<1%
	Trabajo del estudiante	
6	archive.org	<1%
	Fuente de Internet	
7	Submitted to Universidad Autonoma de Chile	<1%
	Trabajo del estudiante	
8	www.scielo.org.co	<1%
	Fuente de Internet	

9	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
11	1library.co Fuente de Internet	<1 %
12	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.utmachala.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.utn.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
15	revistes.ub.edu Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 20 words

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

Los que suscriben, MENDOZA TIGREROS ARIANA LISSETH y GOMEZ GUERRERO ALEX ISRAEL, en calidad de autores del siguiente trabajo escrito titulado Las relaciones afectivas entre docentes-estudiantes y su incidencia en el rendimiento académico del segundo de Bachillerato del Colegio Jambelí del Cantón Santa Rosa, 2023., otorgan a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tienen potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

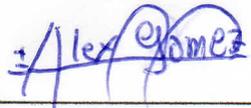
Los autores declaran que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

Los autores como garantes de la autoría de la obra y en relación a la misma, declaran que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que asumen la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

MENDOZA TIGREROS ARIANA LISSETH (+)
0705434819



GOMEZ GUERRERO ALEX ISRAEL
0750857641



CERTIFICADO DE DEFUNCIÓN

La Dirección General de Registro Civil, Identificación y Cedulación, en base a la información que tiene registrada, emite el presente certificado:

Apellidos y nombres del/la fallecido/a:

MENDOZA TIGREROS ARIANA LISSETH

NUI/Pasaporte: 0705434819

Sexo: MUJER

Edad: 30

Estado civil: DIVORCIADO

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de fallecimiento: 13 DE MARZO DE 2024

Lugar de fallecimiento (país/provincia/cantón/parroquia):

ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/TENGUEL

Fecha de registro de defunción: 19 DE MARZO DE 2024

Lugar de registro de defunción (país/provincia/cantón/parroquia):

ECUADOR/AZUAY/CAMILO PONCE ENRIQUEZ/CAMILO PONCE ENRIQUEZ

Tomo / Página / Acta: 1 / 7 / 7

Datos del padre: MENDOZA VERA SIMON BOLIVAR

Datos de la madre: TIGREROS RUIZ CECILIA ALEXANDRA

Nombre del / la cónyuge o conviviente: No Registra

Causas del fallecimiento: 1) TRAUMATISMO CRANEOENCEFALICO 2) TRAUMATISMO TORAXICO 3) HEMORRAGIA AGUDA TORAXICA INTERNA 4) HEMO

Información certificada a la fecha: 19 DE MARZO DE 2024

Emisor: OCHOA GALAN MARIANA DE JESUS



N° de certificado: 247-998-37506



247-998-37506

Maria Mariana Ochoa Galán
Directora General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente



DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación está dedicado a Dios; ya que gracias a él he logrado concluir con mi carrera; a mis padres, porque ellos siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos para hacer de mí una mejor persona; a mis hermanos; a mi abuelita; y a mi pareja por darme la fuerza para seguir adelante en mi vida, ya que gracias a todos a ellos he logrado concluir un objetivo más.

Del mismo modo, a mis familiares y amigos que me dedicaron palabras de aliento y sabiduría, y todas aquellas personas que de una u otra manera ha contribuido en mi proceso de formación académica.

Finalmente, a cada uno de mis compañeros y docentes de la prestigiosa carrera de Trabajo Social que nos forjaron como profesionales con amor, perseverancia y compromiso sobre las enseñanzas y conocimientos académicos, han sido una parte importante en este largo camino de formación profesional.

Ariana Lisseth Mendoza Tigreros

Este trabajo de titulación va dedicado con cariño y agradecimiento eterno, a las personas que han sido mi fuente de inspiración y apoyo a lo largo de esta travesía académica. Especialmente a Dios y mis padres Angela Guerrero y Julio Gomez, por su ayuda incondicional en momentos de adversidad, durante mi proceso académico, motivándome a encarar cada obstáculo sin desfallecer en el intento. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores y mis principios. A mi hermana María Mendoza, por su apoyo incondicional, que siempre estuvo para apoyarme y hacerme ver el potencial que tenía. A mis sobrinos que siempre han sido una parte de mi vida para seguir mejorando con su cariño que me brindaban. A mi pareja por sus consejos y motivación que hicieron de mí una mejor persona y de una u otra forma me acompañó en todo mi proceso de formación académica.

Finalmente quiero dedicar esta tesis a mis compañeros que me brindaron su ayuda incondicional en mi preparación universitaria, quienes han compartido conmigo alegrías, risas, y momentos inolvidables, los cuales ingresamos con muchos sueños y metas de culminar la carrera, gracias colegas. A las personas que de una u otra manera contribuyeron a la realización de este trabajo de titulación, les agradezco sinceramente.

Alex Israel Gomez Guerrero

AGRADECIMIENTO

Mi trabajo de titulación está dedicado principalmente a Dios por permitirme tener tan buena experiencia dentro de mi universidad y por haberme llenado de fuerzas para permitirme llegar a este momento tan importante de mi formación profesional. A mi papá Simón Mendoza, por creer en mí demostrándome con su amor y alegría lo orgulloso que se siente por verme triunfar. A mi mamá Alexandra Tigreros, que con su apoyo incondicional me ha motivado a alcanzar este anhelo. A mi abuelita Cecilia Tigreros que con sus principios y valores ha hecho de mí una mejor persona. A mis hermanos Alexander Mendoza, Odalys Mendoza y Víctor Tigreros, que a pesar de no estar tanto tiempo juntos me han inspirado a seguir adelante.

Así mismo, a mi familia, amigos, compañeros que de una u otra manera han contribuido para que cumpla este objetivo.

Ariana Lisseth Mendoza Tigreros

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su inmenso amor y bondad me ha guiado siempre por la senda correcta, lo cual me ha ayudado a perseverar y alcanzar mis metas manteniendo la fe en él. De igual manera expresar mi más grande y cordial agradecimiento a mis docentes, principales copartícipes durante todo este proceso de formación académica, quien con sus direccionamientos y enseñanzas permitieron el desarrollo de un profesional. A mis padres, hermanos, sobrinos y mi pareja que siempre estuvieron presentes en todo mi proceso de formación.

Finalmente agradecer a mi prima Diana Jirón, la Señora Sandra Lupú y Víctor Ajila que me ha motivado a seguir, me han aconsejado y brindado un apoyo inmenso, que con palabras alentadoras me han dicho que no me rinda, que siempre me supieron decir las cosas claras y precisas en mis mejores y peores momentos.

Alex Israel Gomez Guerrero

INDICE DE CONTENIDO

Pág.

RESUMEN	7
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I	13
1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL ESTUDIO	13
1.1 Ámbito de estudio caracterización del problema	13
1.1.1 Problema central	13
1.1.2 Problemas complementarios	14
1.2 Justificación de la investigación	14
1.3 Objetivos de investigación	15
1.3.1 Objetivo general	15
1.3.2 Objetivos específicos	16
1.4 Marco Teórico Referencial	16
1.4.1 Fundamentación epistemológica y filosófica	16
1.4.2 Calidad de comunicación educativa	17
1.4.3 Formación de docentes en comunicación educativa	19
1.4.4 Materiales didácticos para la comunicación educativa	20
1.4.5 Espacios para la comunicación educativa	21
1.4.6 Interrupción escolar	21
1.4.7 Rendimiento formativo	22
1.4.8 Niveles de participación de los adolescentes en las instituciones	23
1.4.9 Colaboración entre los actores educativos	24
1.4.10 Niveles de autoestima en los adolescentes	25
1.4.2 Construcción de marco referencial legal	26
1.5 Aspectos metodológicos	26
1.5.1 Tipo y características de la investigación	27
1.5.2 Enfoque de investigación	28
1.5.3 Técnicas e instrumentos de investigación	28
1.5.4 Universo y muestra	29
CAPITULO II	30

1.6	Descripción del proceso diagnóstico.....	30
1.6.1	Concepción teórica del diagnóstico	30
1.6.2	Diagnóstico situacional.....	30
1.6.3	Proceso.....	31
CAPITULO III.....		41
2.	PLAN DE INTERVENCIÓN	41
2.1	Descripción de la propuesta.....	41
2.1.1	Título	41
2.1.2	Antecedentes	41
2.1.3	Justificación de la propuesta.....	42
2.2	Objetivos de la propuesta.....	42
2.2.1	Objetivo General	42
2.2.2	Objetivos específicos.....	43
2.3	Componentes estructurales.....	43
2.3.1	Fundamentación teórica de la propuesta o modelos de intervención profesional.....	43
2.3.2	Institución ejecutora de la propuesta	48
2.3.3	Responsables de la ejecución de la propuesta.....	48
2.3.4	Beneficiarios de la propuesta	48
2.3.5	Planificación operativa.....	48
2.3.6	Cronograma de ejecución de la propuesta.....	49
2.3.7	Recursos Logísticos	49
CAPÍTULO IV		51
4.	RESULTADO DE LA INTERVENCIÓN	51
4.1	Descripción y contratación teórica de los logros de intervención	51
4.2	Resultado de la intervención.....	51
4.3	Conclusión.....	52
Referencias.....		53
Anexos.....		58

RESUMEN

El presente trabajo de titulación denominado “Calidad de comunicación educativa y su incidencia en el rendimiento formativo de los adolescentes del colegio “Jambelí”, ubicado en la ciudad de Santa Rosa, desempeña un papel esencial a nivel general, ya que esto genera un apoyo para docentes, autoridades educativas, estudiantes y padres de familia que se encuentran inmersos en la institución. La importancia de este trabajo radica en el pilar fundamental que se ha convertido la comunicación educativa para obtener resultados favorables en la participación de los estudiantes.

De la misma manera, se hace relevancia a la importancia que posee el trabajador social dentro de la institución educativa, dado que, en conjunto con el departamento de consejería (DECE) son el apoyo integral para los estudiantes, puesto que, buscan abordar las problemáticas que se suscitan y están afectando que la comunicación y relación entre docentes y estudiantes no se esté generando de manera adecuada. Por lo cual, buscan mejorar la armonía entre los participantes de la unidad educativa, por tal motivo, el objetivo principal de este estudio radica en analizar la incidencia de la calidad de la comunicación educativa en el rendimiento formativo de los adolescentes del Colegio "Jambelí" durante el año 2023.

Para el desarrollo del trabajo de estudio, se empleó un enfoque mixto es decir que incluye un enfoque cualitativo, en virtud de que las investigaciones giran en torno a la descripción del problema, sus características, sus causas y consecuencias en el rendimiento académico de los estudiantes de segundo de bachillerato. Mientras que, se hace uso del enfoque cuantitativo en la examinación de datos utilizando magnitudes numéricas en el área de la estadística para dar respuesta a la hipótesis central.

En lo que corresponde a los instrumentos de investigación, se llevará a cabo una revisión bibliográfica que permitirá conocer las características generales del problema, así como observaciones de campo para visualizar el problema en el aula y el accionar de los docentes, con el fin de poder transmitir situaciones al aula. También se examinarán las relaciones escolares, los profesores y los estudiantes comprenderán los procesos que utilizan cuando se enfrentan a las malas relaciones y, en última instancia, se realizara cuestionario a docentes, estudiantes y al DECE.

Bajo este contexto, los resultados obtenidos muestran que se cumplió con el objetivo de la investigación, dado que, se ha logrado demostrar los problemas que existen dentro de la institución con respecto a la comunicación entre docentes y estudiantes, por lo que, se hizo uso de un protocolo de comunicación efectiva que permita dar a conocer a los involucrados las acciones que se llevarán a cabo para poder mejorar aquellos aspectos que se encuentran afectando la participación de los adolescentes.

Por tal motivo, se puede concluir que en el Colegio de Bachillerato “Jambelí” durante el 2023, se plantean nuevas formas de establecer relaciones entre estudiantes y docentes, con el objetivo de alcanzar las metas propuestas como institución y sobre todo con miras a mejorar el rendimiento académico y formativo de sus estudiantes, y a su vez su participación en actividades académicas y extracurriculares.

Palabras claves: estudiantes, trabajador social, adolescentes, comunicación, rendimiento.

ABSTRACT

The present degree work called "Quality of educational communication and its incidence in the formative performance of adolescents of the "Jambelí" school, located in the city of Santa Rosa, plays an essential role at a general level, since this generates support for teachers, educational authorities, students and parents who are immersed in the institution. The importance of this work lies in the fundamental pillar that educational communication has become to obtain favorable results in student participation.

In the same way, relevance is given to the importance of the social worker within the educational institution, given that, together with the counseling department (DECE) they are the integral support for the students, since they seek to address the problems that arise and are affecting the communication and relationship between teachers and students is not being generated properly. Therefore, they seek to improve harmony among the participants of the educational unit, for this reason, the main objective of this study is to analyze the impact of the quality of educational communication in the educational performance of adolescents of the "Jambelí" School during the year 2023.

For the development of the study work, a mixed approach was used, that is to say, it includes a qualitative approach, since the research revolves around the description of the problem, its characteristics, causes and consequences in the academic performance of high school sophomores. Meanwhile, the quantitative approach is used in the examination of data using numerical magnitudes in the area of statistics to respond to the central hypothesis.

Regarding the research instruments, a literature review will be carried out to learn about the general characteristics of the problem, as well as field observations to

visualize the problem in the classroom and the actions of teachers, in order to be able to transmit situations to the classroom. School relationships will also be examined, teachers and students will understand the processes they use when faced with bad relationships and, ultimately, a questionnaire will be carried out with teachers, students and the DECE.

In this context, the results obtained show that the objective of the research was achieved, since it has been possible to demonstrate the problems that exist within the institution with respect to communication between teachers and students, therefore, an effective communication protocol was used to inform those involved of the actions that will be carried out to improve those aspects that are affecting the participation of adolescents.

For this reason, it can be concluded that in the Colegio de Bachillerato "Jambelí" during 2023, new ways of establishing relationships between students and teachers are proposed, in order to achieve the goals proposed as an institution and especially with a view to improving the academic and formative performance of their students, and in turn their participation in academic and extracurricular activities.

Key words: students, social worker, adolescents, communication, performance.

INTRODUCCIÓN

La calidad de la comunicación educativa desempeña un papel fundamental en el proceso de aprendizaje de los adolescentes, siendo un factor determinante en su rendimiento formativo. En el contexto del Colegio "Jambelí" en Santa Rosa, se plantea una serie de interrogantes sobre la efectividad de la comunicación dentro del entorno educativo y su influencia en el desempeño académico de los estudiantes durante el año 2023. Este tema cobra relevancia en un mundo cada vez más interconectado y dinámico, donde la capacidad de comunicarse de manera efectiva se considera una habilidad vital tanto en el ámbito educativo como en el profesional.

La problemática radica en la posible existencia de barreras comunicativas que obstaculizan el flujo efectivo de información entre docentes y alumnos en el Colegio "Jambelí". Estas barreras pueden manifestarse en diversas formas, como la falta de claridad en las explicaciones, la escasez de retroalimentación adecuada o la ausencia de canales de comunicación abiertos y accesibles para todos los miembros de la comunidad educativa. Estas deficiencias podrían impactar negativamente en el rendimiento académico de los adolescentes, afectando su comprensión de los contenidos y su motivación hacia el aprendizaje.

La importancia de abordar esta problemática se basa en el hecho de que una comunicación educativa de calidad no solo facilita la transmisión de conocimientos, sino que también promueve un ambiente de confianza, participación y colaboración en el aula. Una comunicación efectiva entre docentes y estudiantes fomenta la comprensión mutua, el intercambio de ideas y la resolución conjunta de problemas, aspectos esenciales para un proceso de enseñanza-aprendizaje significativo y enriquecedor.

El objetivo principal de este estudio es analizar la incidencia de la calidad de la comunicación educativa en el rendimiento formativo de los adolescentes del Colegio "Jambelí" durante el año 2023. Se busca identificar posibles áreas de mejora en la comunicación dentro del entorno educativo y proponer estrategias y acciones concretas para optimizarla. Al abordar esta problemática desde una perspectiva integral, se espera contribuir a la mejora continua de la calidad educativa y al desarrollo integral de los estudiantes.

En conclusión, la calidad de la comunicación educativa desempeña un papel crucial en el rendimiento formativo de los adolescentes del Colegio "Jambelí" en Santa Rosa durante el año 2023. Es fundamental reconocer la importancia de una comunicación efectiva en el proceso de enseñanza-aprendizaje y trabajar en conjunto para superar las barreras comunicativas que puedan obstaculizar el desarrollo académico y personal de los estudiantes. Este análisis y las acciones resultantes no solo beneficiarán a la comunidad educativa del Colegio "Jambelí", sino que también sentarán las bases para una educación más inclusiva, participativa y enriquecedora en el futuro.

CAPÍTULO I.

1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL ESTUDIO

1.1 Ámbito de estudio caracterización del problema

Es conocido para todos que en el campo educativo la comunicación juega un papel importante para los buenos resultados de la enseñanza. En el mundo entero hay muchas instituciones educativas donde pueden estar faltando un recurso de comunicación asertiva informativa, es el caso del colegio “Jambelí” que se ha visto con alguna situación de no buena interacción docente–estudiante, generando un no buen desarrollo académico e incluso disciplinarios.

Por ello, esta investigación se realiza en los estudiantes del segundo de bachillerato del colegio “Jambelí” ubicado, en la ciudadela 10 de agosto, en el Cantón Santa Rosa, de la provincia de El Oro, régimen litoral del Ecuador. En la institución educativa estudia aproximadamente 1.476 estudiantes, de los cuales, 280 cursan el segundo de bachillerato.

1.1.1 Problema central

En la actualidad, dentro de las instituciones educativas, la calidad de comunicación de los docentes y estudiantes se ha deteriorado debido a los diversos ámbitos desarrollados en la sociedad, de tal manera que, resulta imprescindible observar la pérdida de los valores estudiantiles.

La calidad de comunicación entre docentes y estudiantes, se ve afectada por diferentes causas, entre las que sobresalen la inadecuada formación docente en lo que corresponde a comunicación educativa, derivando con ello, que no existan los conocimientos y habilidades necesarios para comunicarse de manera efectiva con los estudiantes. Lo mencionado, se traduce en que las clases se

convertirán en poco dinámicas e interesantes, mismas que no lograrán captar la atención de los estudiantes.

Al abordar este tema, el proyecto de investigación aporta a mejorar las prácticas docentes para que el desarrollo académico y emocional de los estudiantes sea el más idóneo. Es por ello que el problema se centra en determinar el grado de incidencia de la comunicación educativa en el rendimiento formativo de los estudiantes de la institución educativa mencionada a inicios de esta investigación.

1.1.2 Problemas complementarios

La comunicación educativa es considerada efectiva cuando la participación de los estudiantes se convierte en más activa tanto en el proceso de enseñanza, como el desarrollo de habilidades de comunicación y a la motivación que presentan en cada una de las actividades que se producen en la institución educativa.

No obstante, existen factores que inciden en que esta comunicación aún no cumplan las expectativas esperadas, tales como los limitados materiales didácticos para la comunicación educativa con la que cuentan los docentes, asimismo, la ausencia de espacios, la escasa participación de los estudiantes y la deficiente colaboración entre los actores educativos generan que la comunicación educativa no se desarrolle desde la perspectiva anhelada por las unidades educativas y origine un impacto negativo en el rendimiento formativo de los estudiantes.

1.2 Justificación de la investigación

La comunicación es un elemento esencial del proceso educativo, puesto que, es el medio a través del cual se transmiten los conocimientos y habilidades

a los estudiantes. De esta manera, la calidad de la comunicación educativa, posee un impacto directo en el rendimiento formativo de los estudiantes.

La comunicación educativa idónea permite a los estudiantes generar más probabilidades para comprender contenidos académicos, resolver problemas y sobre todo comunicarse de manera efectiva, mientras que, los adolescentes que reciben una comunicación educativa deficiente son propensos a presentar dificultades en los aspectos ya mencionados.

Por lo mencionado, la temática presente es un campo de interés en varias áreas sociales tales como la educación, comunicación, psicopedagogía, sociología, por ello, es necesario investigar desde el punto de vista del Trabajo Social, dado que, integra todas las disciplinas mencionadas con anterioridad; esto a raíz que hace frente a la calidad de las relaciones humanas donde la incidencia de la comunicación tiene un relevante efecto.

Bajo este contexto, con la elaboración del presente estudio se pretende analizar las consecuencias que se derivan de una deficiente comunicación educativa, dado que, afectan directamente a la calidad de educación que los estudiantes deben recibir para desarrollar sus habilidades y que su rendimiento formativo sea el adecuado y esperado por parte de la institución educativa.

1.3 Objetivos de investigación

1.3.1 Objetivo general

Analizar la incidencia de la calidad de la comunicación educativa en el rendimiento formativo de los adolescentes del Colegio “Jambelí”, Santa Rosa 2023.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar las características de la comunicación educativa efectiva.
- Determinar las causas de la falta de calidad de la comunicación educativa en el Colegio “Jambelí”, Santa Rosa.
- Proponer estrategias para mejorar la calidad de la comunicación educativa en el Colegio “Jambelí”, Santa Rosa.

1.4 Marco Teórico Referencial

El soporte teórico de la investigación a desarrollar se fundamenta en el estudio de las incidencias que originan la calidad de comunicación educativa en el rendimiento formativo de los adolescentes dentro de las instituciones educativas, no obstante, para este estudio se centrará en los adolescentes de segundo de bachillerato del Colegio “Jambelí”, para lo cual, inicialmente se recopilará información de fuentes científicas que tengan relación con la temática abordada. Posteriormente, se detallará un marco legal donde se determinarán aquellos aspectos legales pertinentes para el tema planteado.

1.4.1 Fundamentación epistemológica y filosófica

1.4.1.1 Teoría del aprendizaje social

La teoría del aprendizaje social subraya la importancia crucial de la comunicación en el proceso de adquisición de conocimientos. A través de la comunicación, los estudiantes tienen la oportunidad de observar y emular el comportamiento de sus pares, facilitando así la asimilación de nuevas habilidades y conocimientos (Matienzo, 2020).

La eficacia de la comunicación educativa emerge como un factor clave en el aprendizaje social. Una comunicación educativa bien estructurada no solo

posibilita a los estudiantes observar e imitar de manera positiva el comportamiento de los docentes y otros compañeros, sino que también puede abrir nuevas perspectivas de comprensión y fomentar un entorno de aprendizaje enriquecedor (Cruz et al., 2020).

1.4.1.2 Filosofía de la inclusión

La filosofía de la inclusión reconoce la importancia central de la comunicación en la promoción de la misma. De esta manera, la comunicación facilita la interacción entre personas con diversas características, permitiéndoles participar plenamente en la sociedad (Castro, 2020).

Por ello, la calidad de la comunicación educativa se posiciona como un elemento fundamental para la inclusión. Por tal motivo, se considera que una comunicación educativa efectiva desempeña un papel crucial en la creación de un entorno de aprendizaje inclusivo, donde cada estudiante experimenta seguridad y respeto, fomentando así la participación equitativa (Vera, 2020).

1.4.2 Calidad de comunicación educativa

La comunicación educativa constituye un proceso de interacción social en el cual los educadores y los estudiantes comparten información, ideas, emociones y experiencias con el propósito de fomentar el aprendizaje (Sardiñas et al., 2020). Por ello, la calidad de la comunicación educativa emerge como un factor crucial para la adquisición de conocimientos.

La comunicación educativa eficaz no solo contribuye a la comprensión de los contenidos académicos por parte de los estudiantes, sino que también impulsa el desarrollo de sus habilidades comunicativas y fomenta su motivación hacia el proceso educativo (Cantos et al., 2020). En este sentido, a continuación, se describen las características primordiales de la comunicación educativa:

- **Efectividad:** la comunicación educativa debe ser capaz de lograr su objetivo principal de promover el aprendizaje de manera exitosa.
- **Eficiencia:** debe emplear los recursos disponibles de manera efectiva, optimizando los medios para una transmisión de información más eficaz.
- **Equidad:** debe ser accesible para todos los estudiantes, independientemente de sus características individuales, garantizando la igualdad de oportunidades.

De la misma manera, existen factores que, influyen en la calidad de la comunicación educativa, entre las que destacan las siguientes:

- **Características de los docentes:** aspectos como la formación académica, habilidades comunicativas y motivación por la enseñanza influyen en la calidad de la comunicación educativa (Bravo, 2021).
- **Características de los estudiantes:** elementos como el nivel de desarrollo cognitivo, habilidades comunicativas y motivación para el aprendizaje también impactan en la calidad de la comunicación educativa (Bravo, 2021).
- **Recursos y materiales didácticos:** la disponibilidad de recursos y materiales en la institución educativa contribuye a mejorar la calidad de la comunicación educativa (Bravo, 2021).
- **Clima escolar:** el ambiente general en la institución educativa, o el clima escolar, puede tener una influencia significativa en la calidad de la comunicación educativa (Bravo, 2021).

Por lo mencionado, la comunicación educativa desempeña un papel fundamental en el aprendizaje, por lo cual, mejorar su calidad puede tener un impacto positivo tanto en el rendimiento académico de los estudiantes como en su desarrollo integral.

1.4.3 Formación de docentes en comunicación educativa

La capacitación pedagógica en comunicación educativa es un proceso que busca equipar a los educadores para que desempeñen eficazmente el papel de mediadores en la comunicación entre los participantes del proceso educativo (Casariego, 2021). Este proceso debe abordar los siguientes aspectos:

- **Fundamentos teóricos y metodológicos de la comunicación educativa:** el docente debe comprender los principios y procesos de la comunicación educativa, así como los enfoques teóricos que la respaldan, para diseñar estrategias efectivas de comunicación en la enseñanza y el aprendizaje (Gabarda et al., 2020).
- **Habilidades comunicativas:** se espera que el docente desarrolle habilidades necesarias para interactuar efectivamente con estudiantes, padres y otros participantes del proceso educativo, abarcando expresión oral y escrita, escucha activa, resolución de conflictos, negociación y mediación (Gabarda et al., 2020).
- **Actitudes y valores comunicativos:** el educador debe fungir como un modelo de comunicación positiva, respetuosa y ética, estableciendo un ambiente de confianza y colaboración propicio para el aprendizaje (Gabarda et al., 2020).

La formación en comunicación educativa puede llevarse a cabo mediante diversas modalidades, como la formación inicial durante la preparación profesional, la formación continua para docentes en ejercicio, y la formación en servicio para

actualizar conocimientos y habilidades (Lobatón et al., 2020). En la actualidad, la formación docente en comunicación educativa cobra una relevancia sin precedentes.

La sociedad del conocimiento demanda educadores capaces de comunicarse efectivamente con los estudiantes, quienes son nativos digitales. Los docentes deben utilizar tecnologías de la información y comunicación (TIC) para crear ambientes de aprendizaje más atractivos e interactivos (Lobatón et al., 2020).

En resumen, la formación docente en comunicación educativa es esencial para elevar la calidad de la educación. Los educadores bien capacitados en este ámbito tienen mayor capacidad para impulsar el aprendizaje de los estudiantes y contribuir a la construcción de una sociedad más justa y equitativa.

1.4.4 Materiales didácticos para la comunicación educativa

Los recursos didácticos destinados a la comunicación educativa son instrumentos utilizados para simplificar y respaldar el proceso de enseñanza y aprendizaje; estos materiales abarcan diversos formatos, como libros, videos, software educativo, juegos, entre otros, y son aplicables en diversos entornos educativos, como aulas, bibliotecas o laboratorios (Rodríguez et al., 2020). Los materiales didácticos para la comunicación educativa cumplen diversas funciones, tales como:

- **Presentación y desarrollo de contenidos:** estos materiales sirven para introducir y desarrollar los temas de enseñanza.
- **Facilitación del aprendizaje:** Se emplean para facilitar el proceso de aprendizaje de los estudiantes.
- **Promoción de la participación:** Estos materiales son útiles para fomentar la participación activa de los estudiantes en su proceso de aprendizaje.

En el entorno actual, las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) desempeñan un papel crucial en la comunicación educativa, puesto que, los materiales

basados en TIC, como videos, juegos educativos y software educativo, ofrecen ventajas como su atractivo para los estudiantes, la posibilidad de aprendizaje autónomo y la personalización del proceso educativo (Núñez et al., 2020). Sin embargo, es fundamental emplear estos materiales de manera apropiada, asegurándose de que sean de calidad y estén alineados con los objetivos educativos, y combinándolos equilibradamente con materiales tradicionales.

1.4.5 Espacios para la comunicación educativa

Los entornos requeridos para la comunicación educativa en las instituciones son aquellos que facilitan el intercambio de información, ideas y opiniones entre los diversos participantes del proceso educativo, pudiendo ser tanto físicos como virtuales, formales o informales (Hernández, 2021). De esta manera, la relevancia de estos espacios radica en su capacidad para:

- **Facilitar el intercambio de información:** permiten la comunicación efectiva entre los participantes del proceso educativo, fundamental para el aprendizaje.
- **Promover la participación:** involucran a los participantes en el proceso educativo, contribuyendo a su desarrollo integral.
- **Crear un clima de confianza y colaboración:** contribuyen a establecer un ambiente propicio para la confianza y colaboración, esencial para el aprendizaje.

En resumen, los espacios para la comunicación educativa son vitales para el desarrollo de la educación. La creación de entornos accesibles, acogedores, flexibles e inclusivos contribuye a establecer un clima propicio para la confianza y colaboración, promoviendo así el aprendizaje.

1.4.6 Interrupción escolar

La interrupción escolar se produce cuando un estudiante abandona la escuela antes de completar la educación obligatoria, generando repercusiones negativas en su

desarrollo personal, profesional y en la sociedad en su conjunto (López & Rodríguez, 2020). La falta de calidad en la comunicación educativa puede ser una de las causas de esta interrupción, y es que, cuando la comunicación entre los distintos participantes del proceso educativo es deficiente, surgen problemas que pueden llevar al abandono escolar (Ripamonti & Lizana, 2020).

Algunos problemas vinculados a la calidad deficiente de la comunicación educativa incluyen:

- La falta de claridad en los objetivos educativos debido a una comunicación deficiente entre docentes y estudiantes puede propiciar el abandono escolar (Ripamonti & Lizana, 2020).
- La falta de respaldo y motivación, derivada de una comunicación deficiente entre docentes, estudiantes y padres de familia, así como la carencia de recursos y apoyos institucionales, puede contribuir al abandono escolar (Ripamonti & Lizana, 2020).
- La comunicación insuficiente entre docentes y estudiantes, o la ausencia de recursos y apoyos para estudiantes con necesidades especiales, puede resultar en problemas de adaptación y, eventualmente, en la interrupción escolar (Ripamonti & Lizana, 2020).

En resumen, la deficiente calidad de la comunicación educativa puede ser una causa de la interrupción escolar. Para prevenir este fenómeno, es crucial que las instituciones educativas fomenten una comunicación efectiva entre todos los participantes del proceso educativo.

1.4.7 Rendimiento formativo

El rendimiento formativo de los estudiantes se refiere al nivel de aprendizaje alcanzado en un periodo específico, y puede evaluarse mediante indicadores como

calificaciones, evaluaciones, competencias adquiridas y desarrollo personal y social (Duque et al., 2021). Este rendimiento es crucial para el éxito educativo, ya que aquellos estudiantes con buen desempeño formativo tienen mayores probabilidades de obtener resultados académicos positivos, acceder a la educación superior y conseguir empleos satisfactorios (Molina et al., 2020).

En virtud de ello, las instituciones educativas deben tomar medidas para fomentar el rendimiento formativo de los estudiantes, tales como:

- Ofrecer una educación de calidad que satisfaga las necesidades de todos los estudiantes.
- Crear un clima escolar positivo que estimule el aprendizaje y la participación.
- Proporcionar apoyo a los estudiantes, tanto académico como emocional y social.

Por lo mencionado, el rendimiento formativo de los estudiantes es esencial para el éxito educativo, y las instituciones educativas deben trabajar en promoverlo mediante una educación de calidad, un clima escolar positivo y apoyo a los estudiantes. Estas acciones contribuyen a mejorar el rendimiento formativo y, en última instancia, el éxito educativo de todos los estudiantes.

1.4.8 Niveles de participación de los adolescentes en las instituciones

La comunicación educativa desempeña un papel crucial en la participación de los adolescentes en las instituciones, permitiéndoles expresar opiniones, necesidades y deseos, así como contribuir a las decisiones que les afectan (Núñez et al., 2021).

Los niveles de participación de los adolescentes en las instituciones están influenciados por varios factores, incluyendo la edad y el desarrollo, el contexto cultural y las políticas institucionales (Cenas et al., 2021). En este sentido, la comunicación educativa puede fomentar la participación de los adolescentes en las instituciones mediante:

- **Creación de un clima de confianza y respeto:** cuando los adolescentes se sienten escuchados y respetados, se inclinan a participar activamente.
- **Ofrecimiento de oportunidades de participación:** las instituciones deben brindar oportunidades para que los adolescentes participen en la toma de decisiones, en la creación de programas y en otras actividades.
- **Empleo de estrategias de comunicación efectivas:** el uso de estrategias como la escucha activa y el diálogo abierto facilita una comunicación más efectiva entre las instituciones y los adolescentes.

1.4.9 Colaboración entre los actores educativos

La colaboración entre los participantes en el ámbito educativo es un proceso esencial para el éxito educativo, mediante la colaboración, los diversos actores del proceso educativo pueden unir esfuerzos para alcanzar metas compartidas, como mejorar el aprendizaje de los estudiantes, fomentar la igualdad en la educación y fortalecer la comunidad educativa (Achach, 2020).

Por esta razón, la comunicación educativa juega un papel fundamental en facilitar la colaboración entre los diferentes actores educativos (Achach, 2020). A través de la comunicación, estos pueden intercambiar información, ideas y opiniones, construyendo así relaciones basadas en la confianza y el respeto, resolviendo conflictos y tomando decisiones de manera conjunta.

La colaboración entre los participantes en el ámbito educativo conlleva una serie de beneficios, tales como:

- La colaboración entre docentes, padres de familia y otros actores educativos puede optimizar el aprendizaje de los estudiantes al personalizar la enseñanza según las necesidades individuales y ofrecer un apoyo más integral.

- La colaboración entre los actores educativos puede contribuir a la promoción de la equidad educativa al identificar y abordar las desigualdades que podrían afectar el aprendizaje de los estudiantes.
- La colaboración entre los actores educativos ayuda a fortalecer la comunidad educativa, fomentando un sentido de pertenencia y colaboración entre los diversos participantes.

1.4.10 Niveles de autoestima en los adolescentes

La autoestima se refiere a la valoración que una persona tiene de sí misma, siendo alta cuando se siente valiosa, capaz y merecedora de amor, y baja cuando experimenta sensaciones de inferioridad, incapacidad y falta de merecimiento de amor (Guijaro & Larzabal, 2021).

En el ámbito educativo, la comunicación desempeña un papel crucial en los niveles de autoestima de los estudiantes, ya que los diferentes participantes del proceso educativo pueden transmitir mensajes positivos o negativos sobre los estudiantes (Guijaro & Larzabal, 2021). A continuación, se presentan algunos ejemplos de cómo la comunicación educativa puede influir en los niveles de autoestima de los estudiantes:

- Los docentes que emplean estrategias de comunicación efectivas, como la escucha activa y el refuerzo positivo, contribuyen a que los estudiantes se sientan valorados y capaces (Guijaro & Larzabal, 2021).
- Los padres que brindan apoyo y aliento a sus hijos desempeñan un papel fundamental en el desarrollo de una autoestima positiva en los estudiantes (Guijaro & Larzabal, 2021).
- Las instituciones educativas que fomentan un ambiente de respeto y aceptación contribuyen a que los estudiantes se perciban como valorados y aceptados (Guijaro & Larzabal, 2021).

Cuando los estudiantes reciben mensajes positivos a través de la comunicación educativa, es más probable que desarrollen una autoestima elevada, lo que, a su vez, impacta positivamente en su aprendizaje, comportamiento y desarrollo personal.

1.4.2 Construcción de marco referencial legal

1.4.2.1 Constitución de la República del Ecuador

El artículo 26 de la Constitución de la República del Ecuador establece que la educación es un derecho fundamental de las personas a lo largo de toda su vida, siendo un deber irrenunciable e inexcusable del Estado. Además, la Constitución subraya que la educación debe enfocarse en el ser humano, asegurando su desarrollo integral, formación académica y la promoción de valores éticos, morales y cívicos (Asamblea Nacional, 2008).

1.4.2.2 Ley Orgánica Intercultural

La Ley Orgánica de Educación Intercultural, en su artículo 2, define la educación como un proceso continuo de formación, capacitación y aprendizaje a lo largo de toda la vida; su propósito es el desarrollo de las potencialidades humanas y la construcción de una sociedad justa, equitativa, inclusiva, diversa y plural. Asimismo, la misma ley destaca que la educación debe centrarse en el aprendizaje de los estudiantes, procurando el desarrollo de sus capacidades, habilidades, conocimientos y valores (Ministerio de Educación, 2017).

1.5 Aspectos metodológicos

El presente capítulo de investigación esclarece las variedades metodológicas del proceso que son aplicadas para esta investigación.

La metodología aborda desde la selección y delimitación del tema, los diversos aspectos de la misma como métodos, población, muestra, técnicas e instrumentos que sirven de apoyo para la recopilación y el análisis de

información que permitirá evidenciar de qué manera incide las relaciones afectivas entre docentes-estudiantes en el rendimiento académico del segundo de bachillerato del colegio Jambelí del cantón Santa Rosa en el periodo 2023.

1.5.1 Tipo y características de la investigación

La investigación se constituye en un nivel exploratorio descriptivo, ya que permite un acercamiento al contexto donde se encuentra el objeto de estudio, la institución educativa. La investigación descriptiva se efectúa cuando se desea describir, en todos sus componentes principales, una realidad. Sin embargo (Sabino, 2018) señala “el tipo de investigación que tiene como objetivo describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utiliza criterios sistemáticos que permiten establecer la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando información sistemática y comparable con la de otras fuentes”.

La investigación explicativa es aquella que tiene relación causal, no sólo persigue describir o acercarse a un problema, sino que intenta precisar las causas del mismo. Según (Sampieri, 2019), "los estudios exploratorios se efectúan, normalmente, cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes".

El estudio expuesto es de tipo bibliográfico y de campo. Dado que la primera modalidad se aplica para determinar las características o posibles estudios previos que permitieron acercarse al tema (fuente secundaria); así, se aplica la modalidad de campo (fuente primaria), al estudiar directamente en el contexto real de la problemática medir la influencia de la variable independiente sobre la dependiente y luego analizar los datos.

1.5.2 Enfoque de investigación

Para la ejecución del presente estudio se ha partido del enfoque mixto (cualitativo-cuantitativo) en virtud de que las investigaciones giran en torno a la descripción del problema, sus características, sus causas y consecuencias en el rendimiento académico de los estudiantes de segundo de bachillerato, a través de la interpretación del investigador. Por otro lado, se hace uso del enfoque cuantitativo en la examinación de datos utilizando magnitudes numéricas en el área de la estadística para dar respuesta a la hipótesis central.

1.5.3 Técnicas e instrumentos de investigación

Las técnicas e instrumentos son procedimientos o métodos que utiliza el investigador para la obtención de datos sobre el tema en estudio, utilizando herramientas para recopilar, organizar, analizar, examinar y presentar la información encontrada. Según Hernández y Duana (2020) las técnicas aluden a procedimientos de actuación concreta y particular de recogida de información relacionada con el método de investigación que se esté utilizando, el uso de unas técnicas u otras van a depender del marco de investigación a realizar.

Por lo anterior, se establecerán el uso de técnicas e instrumentos acorde al trabajo de investigación y poder dar respuesta a las preguntas planteadas y nuestro objetivo tenga validez, así se darán a conocer estas técnicas. En el estudio se utilizará las siguientes técnicas, por lo que, realizando una revisión bibliográfica para conocer las características generales del problema, así como observaciones de campo para visualizar el problema en el aula y el accionar de los docentes, con el fin de poder transmitir situaciones al aula. También se examinarán las relaciones escolares, los profesores y los estudiantes comprenderán los procesos que utilizan cuando se

enfrentan a las malas relaciones y, en última instancia, se realizara cuestionario a docentes, estudiantes y al DECE.

Para efectivizar las técnicas antes descritas se contará con instrumentos como: la revisión bibliográfica, guía de observación y finalmente el cuestionario que permitirá optimizar la investigación a realizar.

1.5.4 Universo y muestra

La población es el objeto de estudio dentro de una investigación, es el conjunto total de elementos de interés y la muestra su subconjunto de la población dentro de la investigación (Robles, 2019).

Dada la referencia la siguiente investigación se ejecutará en el colegio de bachillerato “Jambelí”, institución pública ubicada en la ciudadela 10 de agosto, del cantón Santa Rosa, donde se ofrece servicios de educación básica y bachillerato en especialidades técnicas como informática, acuacultura y electricidad.

Con una población total de 1.476 estudiantes distribuidos en cada nivel educativo, de los cuales 280 estudiantes pertenecen a el segundo año de bachillerato que representan la muestra poblacional.

CAPITULO II

1.6 Descripción del proceso diagnóstico

1.6.1 Concepción teórica del diagnóstico

Es la sección conceptual y teórica que respalda la importancia de emplear la metodología en el proyecto de investigación, ya que posibilita la definición de principios, enfoques y teorías que respaldan la aplicación del diagnóstico para abordar los diversos problemas o aspectos específicos investigados

El diagnóstico es un análisis que se ejecuta para resolver o concluir una condición donde esté vinculado el individuo. Esta evaluación se adquiere a través de la observación, donde se realiza su debida información, datos, hechos recogidos y organizados metódicamente que admite describir, analizar y establecer mejor que es lo que está sucediendo en la realidad.

Debido a ello, se considera que explorar y analizar la información que comparte la comunidad transnacional, con la intención de que sea un estudio social que facilite la identificación de necesidades sociales (Chávez & Preciado, 2018).

1.6.2 Diagnóstico situacional

Conectar teoría y práctica es uno de los fines primordiales de esta disciplina de las ciencias sociales, esto solo se podrá lograr a través de la cuatríada investigación, formulación diagnóstica, acciones claves y sistematización de la practica (Avila, 2021)

A continuación, se dará a conocer las diferentes fases del diagnóstico que se puede aplicar con casos, grupos y comunidades:

Planificación: permite realizar un juicio interpretativo, estudio o colecta de datos, que relacionados permite llegar a conocer sus fortalezas, oportunidades,

debilidades y amenazas de una población o un determinado grupo y se establece una estrategia específica de las necesidades según su naturaleza y magnitud.

Ejecución: permite un análisis profundo de una comunidad o grupo social para comprender sus características necesidades, recursos y problemas, esto implica recopilar y analizar datos sobre aspectos como la estructura social, económica y cultural, se busca tener una visión integral.

Evaluación: esta etapa se realiza el respectivo monitoreo y seguimiento adecuado a los avances del proyecto, para verificar que correcta y generen resultados positivos.

1.6.3 Proceso

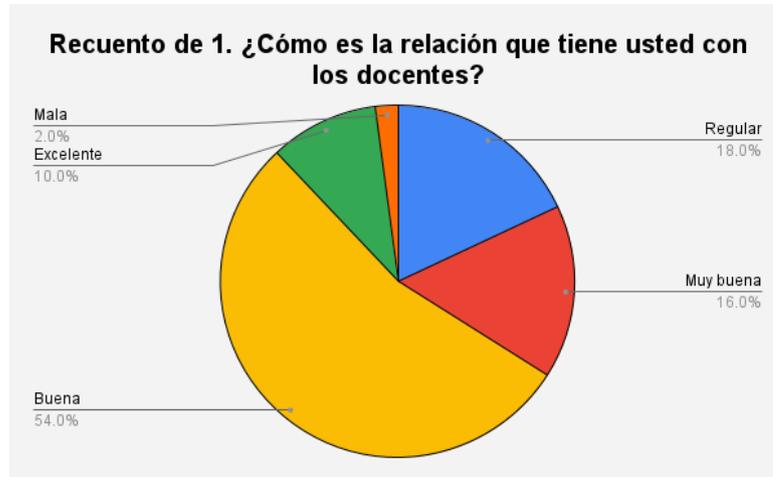
Las técnicas o métodos que se van a implementar dentro del trabajo de titulación son la revisión bibliográfica, la guía de observación, la guía de entrevista, cuestionario, las mismas que facilitaran, conseguir o alcanzar la información indispensable para efectuar el diagnostico.

La revisión bibliográfica: Una revisión bibliográfica implica recopilar, examinar y evaluar la literatura existente sobre un tema específico. Se busca analizar y sintetizar los hallazgos y conclusiones en diferentes fuentes bibliográficas, como libros, artículos científicos y otros documentos académicos.

La guía de observación: se refiere a la técnica de investigación en la que un investigador observa y registra sistemáticamente los comportamientos y eventos relevantes en un entorno específico. Se sigue una guía predefinida para asegurar que se recolecte la información deseada.

El cuestionario

Figura 1.



Fuente: Elaboración propia de Alex y Ariana

A través de la interrogante planteada, fue posible observar que un 54% de los estudiantes mantienen una buena relación con sus docentes, dando a entender que dentro de la institución se está trabajando de manera constante en la comunicación dentro de las aulas, sin embargo, aún existen mejoras que se deben realizar para que este porcentaje sea excelente. Por otra parte, el resto de participantes manifiestan que poseen una relación que va de excelente a mala con sus docentes.

Figura 2.



Fuente: Elaboración propia Alex y Ariana

Como se puede observar en la gráfica, un significativo 60% de estudiantes señalan que la frecuencia con la que solicitan ayuda a sus docentes para el despeje de alguna duda es limitada, mientras un 14% menciona que casi nunca acuden a sus docentes por ayuda, dando a entender que, pese a que mantienen una buena relación entre estudiantes y docentes, no existe la confianza total para recurrir de manera frecuente por refuerzo en algún tema.

Figura 3.



Fuente: Elaboración propia de Alex y Ariana

En la gráfica es posible evidenciar que un 54% de los participantes califican el desempeño de los profesores ante cualquier situación como buena, mientras un 4% señala que la postura de los docentes para este caso es mala. De esta manera, se constata que aún se deben efectuar trabajos para que los docentes puedan reaccionar de manera idónea en la solución de los diferentes eventos que se susciten.

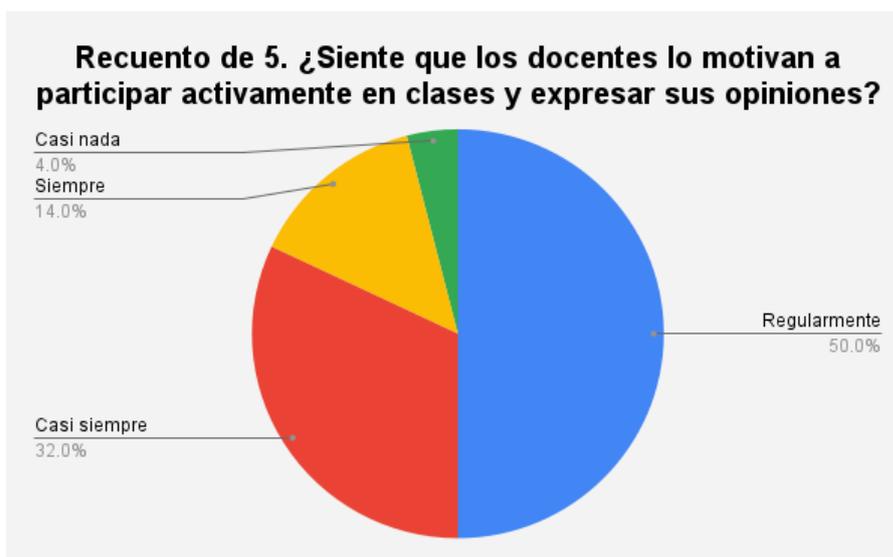
Figura 4. Comunicación entre compañeros de curso



Fuente: Elaboración propia Alex y Ariana

Para la presente interrogante, el 46% de los estudiantes manifestaron tener una buena comunicación entre compañeros, con lo cual, se evidencia que aún se deben aplicar estrategias que permitan mejorar este porcentaje, ya que solo un 20% señala tener una excelente comunicación, y el resto de participantes su relación va de muy buena a mala.

Figura 5.



Fuente: Elaboración propia Alex y Ariana

Como se puede observar en la gráfica los estudiantes no se sienten motivados ante sus docentes al momento de participar en clases, por lo cual, un 50% de los estudiantes señalaron que, si sienten motivación en clases, mientras un 32% de ellos indican que no es tan a menudo la motivación que dan sus docentes. Esto demuestra que, los docentes deben mejorar sus estrategias de trabajo en clases, puesto que, no están dando el espacio para que sus estudiantes se sientan seguros de participar dentro de las actividades académicas.

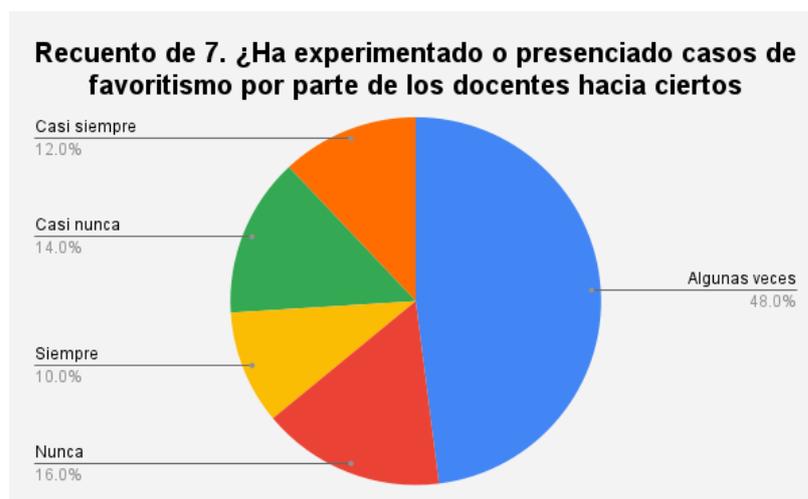
Figura 6.



Fuente: Elaboración propia Alex y Ariana

En la gráfica, es posible observar que un 48% de los estudiantes consideran que tanto los docentes como las autoridades saben comunicar sobre temas emocionales y afectivos, es decir que, en las ocasiones que existen eventos que se relacionan con temas específicos, si ha sido posible conectar de manera eficiente con lo que tratan de dar a entender el personal educativo.

Figura 7.

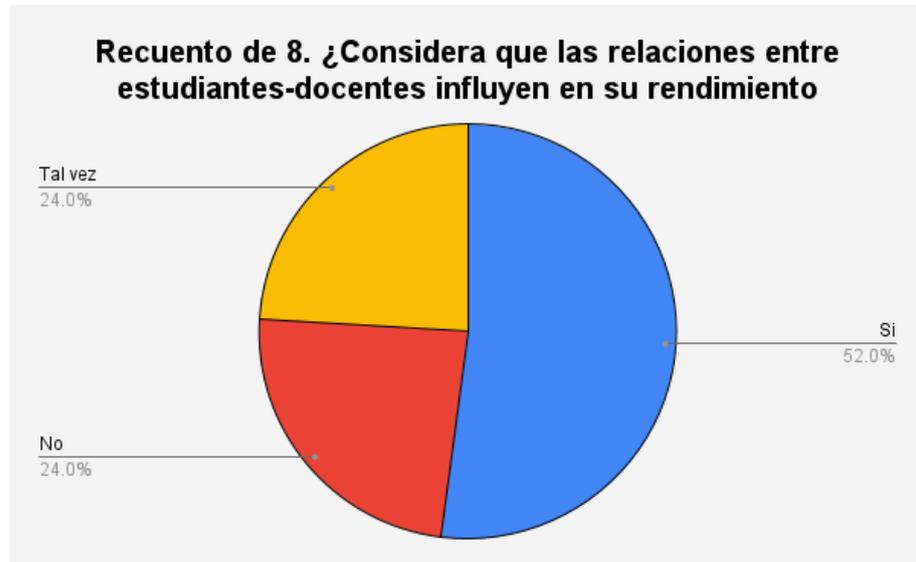


Fuente: Elaboración propia Alex y Ariana

Mediante la gráfica, es posible constatar que el 48% de los estudiantes sienten que en muchas ocasiones ha existido el favoritismo de parte de los docentes a ciertos

compañeros. De esta manera, se recomienda trabajar con estrategias que demuestren a los estudiantes que todos pueden participar dentro de las actividades del aula y que su calificación no será afectada por la amistad o relación que puedan mantener con sus docentes.

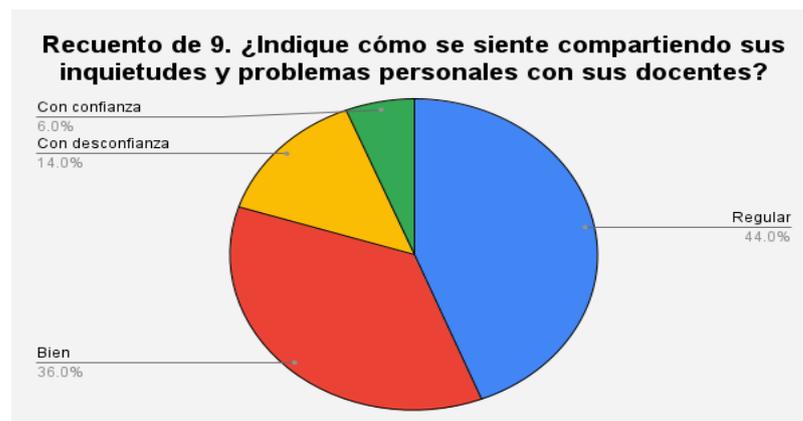
Figura 8.



Fuente: Elaboración propia Alex y Ariana

Como se observa en la gráfica el 52% de los estudiantes consideran que la relación entre estudiante-docente si influye en su rendimiento académico; por lo cual, se requiere trabajar en este aspecto, dado que, el pensamiento de los estudiantes debe estar relacionado que pese a la relación que se dé con los docentes, su rendimiento académico es apartado de ese tema.

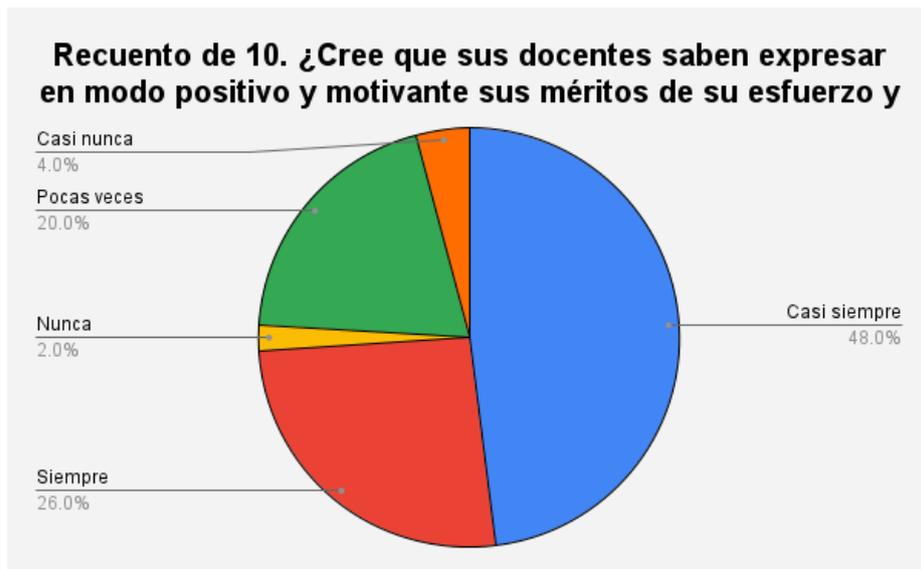
Figura 9.



Fuente: Elaboración propia de Alex y Ariana

En la gráfica se observa que, el 44% de los estudiantes se sienten de forma regular compartiendo inquietudes y problemas con sus docentes, dando espacio a entender que se requiere la implementación de estrategias que hagan sentir seguros a los estudiantes en el momento de dar a conocer sus dudas.

Figura 10.



Fuente: Elaboración propia de Alex y Ariana

En la última gráfica el 48% de los estudiantes consideran que los docentes casi siempre expresan de modo positivo sus méritos y logros académicos, por lo cual, se requiere que una mayor motivación de parte de los docentes para los estudiantes, dado que, al expresar de una forma adecuada el reconocimiento de méritos conlleva a que los participantes mantengan su esfuerzo y así otros estudiantes se sientan estimulados a alcanzar los mismos logros.

Resultados

1.6.3.1 Resultados de las encuestas a estudiantes

Dentro de los resultados descubiertos en las encuesta realizadas a los estudiantes correspondientes a segundo de bachillerato informática se ha encontrado

que la mayoría de ellos tienen un grado de comunicación con sus docentes entre bueno y regular, pero no se encuentran conformes de que exista una buena calidad de comunicación y que esto afecta a sus desempeños académicos, así mismo se considera que una pequeña parte no se siente bien al momento de comunicarse con los docentes y se guardan muchas dudas.

Por otra parte, los resultados de las encuestas también dan a conocer que los docentes regularmente motivan a los estudiantes a participar en clases y tienen una baja comunicación al momento de comunicar sobre temas emocionales, tomando en consideración la opinión de cada uno de ellos.

Un aspecto muy importante a considerar es que los estudiantes no saben cómo tratar situaciones emocionales o de comunicación con sus docentes en caso de necesitarlo, a pesar de que la mayoría de ellos tienen algún grado de trato con algunos profesores consideran que no es muy buena la comunicación, ni topar temas más emocionales o personales.

Finalmente, todos los estudiantes están de acuerdo que no existe una buena calidad de comunicación con sus docentes y no es mucha la forma de expresar sus méritos académicos, se debe crear nuevas iniciativas para educar y dar a conocer a los docentes y estudiantes una buena calidad de comunicación.

1.6.3.2 Resultado de observación a los docentes

Dentro de la observación realizada se ha comprobado que los docentes no tienen una buena calidad de comunicación con los estudiantes y no saben comunicar mucho sobre temas emocionales o afectivos, regularmente los docentes buscan que los estudiantes participen activamente con sus opiniones y se fomenta una mala calidad de comunicación.

Así mismo, se ha observado que los docentes fomentan cierto grado de favoritismo hacia ciertos estudiantes, desanimando a los demás estudiantes en sus logros académicos llevando a un impacto a su desempeño y la comunicación con sus docentes no se desarrolle de una forma adecuada en el curso como en algunos temas emocionales.

1.6.3.3 Resultados de la observación al DECE

De acuerdo a la observación realizada, el DECE promueve el total respeto y la participación de los niños, niñas y adolescentes en la toma de decisiones que afecten a sus vidas; además incentiva la comunicación como parte de su planteamiento dentro de la unidad educativa a través de diálogos sobre las diferentes situaciones que presenten los estudiantes.

Por otra parte, la observación también refleja que existe falta de compromiso por parte de los padres de familia y docentes que muestran, dentro de la institución se busca poder impartir capacitaciones a los docentes para que ellos conozcan como saber comunicarse con los estudiantes e identificar las alertas que se debe considerar para saber si un estudiante necesita de apoyo o tener una comunicación más personal, de esta forma, el DECE está comprometido con el abordaje de las diversas problemáticas que puedan presentarse dentro de la unidad educativa ofreciendo recursos para cada situación en específica.

Conclusiones

- La mayoría de los estudiantes consideran que la calidad de comunicación en la unidad educativa tiene un déficit y perjudica en su rendimiento académico.

- Consideran que los profesores deben tener un mejor trato y accionar ante las diversas situaciones de los estudiantes.
- Los docentes no fomentan la participación activa de los estudiantes en clases y expresar sus opiniones relacionadas a las clases o situaciones relacionadas a la unidad educativa.
- Aunque no existen programas, protocolos y medidas para garantizar una comunicación de calidad, se busca poder implementar capacitaciones para los docentes y puedan tener una mejor comunicación.
- El DECE promueve el respeto, la autonomía y participación de los estudiantes ante problemas o inquietudes propias de la edad.
- Es objetivo de la institución realizar capacitaciones a los docentes para identificar posibles vulneraciones.

Recomendaciones

- Mejorar la eficiencia de la participación dentro de las aulas de clases para que los estudiantes se sientan en confianza y motivados a compartir nuevas ideas.
- Implementar medidas para que los estudiantes tengan más confianza al momento de comunicar sus inquietudes.
- Desarrollar estrategias para aumentar el compromiso de los padres y fortalecer la responsabilidad de los docentes en la comunicación con los estudiantes.
- Innovar estrategias para la promoción y difusión de información para aplicabilidad de una calidad de comunicación dentro de las unidades educativas.

CAPITULO III

2. PLAN DE INTERVENCIÓN

2.1 Descripción de la propuesta

Una institución educativa requiere que la comunicación educativa sea de calidad, puesto que, esto ayuda a crear un ambiente agradable, relaciones interpersonales y a su vez que contribuya en el aprendizaje de los estudiantes, de tal manera que, puedan desarrollar sus habilidades de comunicación y sentirse motivados para asistir a sus actividades académicas. En virtud de ello, la presente propuesta consiste en diseñar y elaborar un protocolo donde se establezcan las directrices para la comunicación educativa en la institución, con la finalidad que pueda ser aplicadas por todos los actores involucrados en el proceso educativo.

2.1.1 Título

Elaboración de un protocolo de comunicación educativa eficaz para las relaciones interpersonales entre docentes y estudiantes del Colegio de Bachillerato “Jambelí”, durante el período 2023.

2.1.2 Antecedentes

En la actualidad el Colegio de Bachillerato “Jambelí” cuenta con aproximadamente 1.476 estudiantes de los cuales 208 se encuentran cursando el segundo año de bachillerato en diferentes especialidades, brindando con ello, a la comunidad Santarroseña bachilleres con conocimientos en diferentes áreas. Sin embargo, dentro de esta institución al igual que otras unidades educativas del país, se han venido generando situaciones que afectan el aprendizaje de los estudiantes, lo cual al no existir la confianza de los estudiantes y los diversos actores educativos que son los responsables de mantener una comunicación adecuada.

Asimismo, la falta del profesional en Trabajo Social dentro de la unidad educativa, afecta significativamente en muchas áreas, particularmente en el desarrollo de habilidades en las que se busca la solución de problemas de educativos, comportamiento, intervención familiar, mediación de casos, comunicación educativa y en especial en actividades que mejoren los niveles de rendimiento de los estudiantes.

De la investigación realizada sobre este argumento de la calidad de educación se ha determinado que la institución carece de un protocolo de “**comunicación efectiva**” que ayude a mejorar las problemáticas presentadas.

2.1.3 Justificación de la propuesta

De los antecedentes presentados se hace oportuno diseñar un protocolo de comunicación que garantice una buena calidad de la misma, y que es necesaria para los estudiantes de este colegio.

La comunicación educativa es un factor importante para el rendimiento formativo de los adolescentes, y es que se ha evidenciado que aquellos estudiantes que participan en actividades donde la comunicación es de calidad, obtienen mejores resultados académicos y mejores habilidades de expresión.

El protocolo debe establecer las directrices para la comunicación educativa en la institución, y debe ser aplicado por todos los actores involucrados en el proceso educativo, incluyendo los docentes, los estudiantes y los padres de familia.

2.2 Objetivos de la propuesta

2.2.1 Objetivo General

Diseñar un protocolo con las directrices necesarias para garantizar la calidad de comunicación educativa y rendimiento formativo, en el colegio de bachillerato de “Jambelí”.

2.2.2 Objetivos específicos

- Promover un entorno acogedor y ambiente de confianza y respeto en el Colegio de Bachillerato Jambelí.
- Mejorar la comunicación educativa en el aprendizaje y en la disciplina de los estudiantes del Colegio de Bachillerato Jambelí.
- Desarrollar habilidades sociales y de comunicación en toda la comunidad educativa.

2.3 Componentes estructurales

2.3.1 Fundamentación teórica de la propuesta o modelos de intervención profesional

2.3.1.1 Protocolo de directrices

Desde el punto de vista del Trabajo Social, un protocolo de directrices es un conjunto de reglas o procedimientos que se establecen para guiar la práctica profesional (Calle et al., 2020). Los protocolos de directrices tienen como objetivo garantizar la calidad de la práctica profesional y la protección de los derechos de los usuarios.

2.3.1.2 Aplicación de protocolos de comunicación en instituciones educativas

En las instituciones educativas, los protocolos de comunicación juegan un papel crucial en la gestión y resolución de eventos problemáticos, ya que proporcionan un marco estructurado para abordar situaciones difíciles de manera eficiente y efectiva (Del Mar et al., 2021). Estos eventos problemáticos pueden variar desde conflictos entre estudiantes hasta situaciones de emergencia como accidentes, amenazas de seguridad o crisis emocionales.

Los protocolos de comunicación para ser aplicados dentro de un plantel deben seguir un proceso, mismo que se explica a continuación:

- **Identificación y Evaluación del Problema:**

Cuando surge un evento problemático en la institución educativa, el primer paso es identificar y evaluar la naturaleza del problema. Los protocolos de comunicación establecen procedimientos claros para informar y documentar el evento, lo que incluye la recopilación de información relevante, la identificación de las partes involucradas y la evaluación de cualquier riesgo potencial para la seguridad o el bienestar de los estudiantes y el personal (Del Mar et al., 2021).

- **Comunicación Interna**

Los protocolos de comunicación definen canales de comunicación interna dentro de la institución educativa para informar a los miembros del personal sobre el evento problemático. Esto puede implicar la activación de un sistema de alerta temprana, la convocatoria de reuniones de emergencia o la distribución de comunicados internos a través de correo electrónico, mensajería instantánea u otros medios de comunicación interna (Del Mar et al., 2021).

- **Coordinación Interdepartamental**

En muchos casos, la resolución de eventos problemáticos requiere la colaboración de múltiples departamentos dentro de la institución educativa, como el equipo directivo, el departamento de seguridad, el departamento de consejería y el personal docente. Los protocolos de comunicación establecen canales de coordinación entre estos departamentos para garantizar una respuesta unificada y coordinada al evento (Barrientos et al., 2021).

- **Evaluación posterior y mejora continua**

Después de que se resuelve el evento problemático, los protocolos de comunicación facilitan una evaluación posterior para analizar lo que funcionó bien y

qué áreas necesitan mejorar (Barrientos et al., 2021). Esta retroalimentación es fundamental para la mejora continua del plan de comunicación y la preparación para futuros eventos problemáticos; se pueden realizar revisiones periódicas de los protocolos de comunicación para incorporar lecciones aprendidas y adaptarse a nuevos desafíos o cambios en el entorno educativo.

En resumen, los protocolos de comunicación en instituciones educativas desempeñan un papel fundamental en la gestión y resolución de eventos problemáticos al proporcionar un marco estructurado para la comunicación efectiva y la coordinación de respuestas. Al establecer procedimientos claros y canales de comunicación definidos, estos protocolos ayudan a garantizar una respuesta rápida, coherente y bien gestionada a situaciones difíciles, promoviendo así un entorno escolar seguro y propicio para el aprendizaje y el crecimiento de los estudiantes.

2.3.1.3 Desarrollo de habilidades sociales y de comunicación en instituciones educativas

El desarrollo de habilidades sociales y de comunicación en instituciones educativas es un aspecto fundamental de la educación integral de los estudiantes. Estas habilidades no solo son importantes para el éxito académico, sino que también son cruciales para la vida personal y profesional de los individuos (Sandoval et al., 2020).

En este sentido, las instituciones educativas desempeñan un papel clave en la promoción y el fomento de estas habilidades desde edades tempranas hasta niveles más avanzados de educación. De esta manera, a continuación, se detalla como las instituciones logran el desarrollo estas habilidades en los estudiantes:

- **Integración en el Currículo Escolar:**

Las instituciones educativas pueden integrar el desarrollo de habilidades sociales y de comunicación en el currículo escolar de diversas maneras. Esto puede incluir la inclusión de actividades y proyectos que fomenten la colaboración entre estudiantes, la enseñanza de técnicas de comunicación efectiva, la práctica de habilidades de resolución de conflictos y la promoción de la empatía y la comprensión interpersonal (Sandoval et al., 2020). Además, se pueden ofrecer programas específicos o asignaturas electivas dedicadas al desarrollo de estas habilidades.

- **Enfoque en el Aprendizaje Experiencial**

El aprendizaje experiencial, que implica la participación activa de los estudiantes en situaciones de la vida real, es una forma efectiva de desarrollar habilidades sociales y de comunicación (Sandoval et al., 2020). Las instituciones educativas pueden ofrecer oportunidades para proyectos prácticos, actividades de servicio comunitario, debates, simulaciones de roles y juegos de equipo, que permitan a los estudiantes aplicar y practicar estas habilidades en un entorno controlado y de apoyo.

- **Fomento de la colaboración y el trabajo en equipo**

El trabajo en equipo y la colaboración son habilidades esenciales en la vida profesional y personal. Las instituciones educativas pueden promover estas habilidades mediante la asignación de proyectos grupales, la organización de actividades extracurriculares basadas en equipos y el fomento de un ambiente de apoyo y respeto mutuo en el aula y en la escuela en general (Salazar et al., 2020).

- **Apoyo de los docentes y personal educativo**

Los docentes y el personal educativo desempeñan un papel crucial en el desarrollo de habilidades sociales y de comunicación de los estudiantes. Pueden proporcionar orientación y retroalimentación constructiva, modelar comportamientos apropiados, facilitar discusiones significativas en el aula y ofrecer recursos y herramientas para mejorar estas habilidades (Salazar et al., 2020). Además, los programas de desarrollo profesional pueden ayudar a los educadores a adquirir las habilidades y conocimientos necesarios para apoyar eficazmente el desarrollo social y emocional de sus estudiantes.

- **Participación de las familias y la comunidad**

La participación de las familias y la comunidad también es importante en el desarrollo de habilidades sociales y de comunicación de los estudiantes. Las instituciones educativas pueden fomentar la colaboración entre padres, cuidadores, organizaciones comunitarias y empresas locales para ofrecer programas y actividades que promuevan el desarrollo de estas habilidades dentro y fuera del entorno escolar (Estrada et al., 2020).

- **Evaluación y seguimiento**

Es importante evaluar y hacer un seguimiento del desarrollo de habilidades sociales y de comunicación de los estudiantes para identificar áreas de fortaleza y de mejora. Además, se pueden utilizar herramientas y evaluaciones específicas para medir el progreso en estas habilidades a lo largo del tiempo (Estrada et al., 2020).

Por lo mencionado, las habilidades sociales y de comunicación son esenciales para la interacción efectiva con los demás y el éxito en la vida cotidiana. Estas habilidades incluyen la capacidad de establecer relaciones saludables, resolver conflictos de manera constructiva, trabajar en equipo, expresar ideas de manera clara y persuasiva,

y escuchar activamente a los demás. En el contexto educativo, estas habilidades son fundamentales para el aprendizaje colaborativo, la participación en actividades extracurriculares, el desarrollo de liderazgo y la preparación para la vida profesional.

2.3.2 Institución ejecutora de la propuesta

Universidad Técnica de Machala

2.3.3 Responsables de la ejecución de la propuesta

- Gómez Guerrero Alex Israel
- Mendoza Tigreros Ariana Lisseth

2.3.4 Beneficiarios de la propuesta

Colegio de Bachillerato “Jambelí” (autoridades, departamento de consejería estudiantil (DECE), docentes, estudiantes y padres de familia).

2.3.5 Planificación operativa

En la planificación se propone el diseño y elaboración de un protocolo con directrices que permitan el desarrollo de una comunicación de calidad que aporte significativamente en el rendimiento formativo de los adolescentes del Colegio de Bachillerato “Jambelí”. Esta propuesta nace con el fin de contrarrestar los efectos negativos que se están suscitando.

La propuesta se elabora en función a los objetivos de la unidad educativa y en concordancia con el rol que cumple el Trabajador Social, en un plantel educativo. Finalmente se socializa parte de la propuesta con las autoridades del colegio, para su

revisión y posterior aprobación, socialización y entrega a quienes harán uso del mismo.

2.3.6 Cronograma de ejecución de la propuesta

Tabla 1.

Cronograma de la propuesta

N°	Actividad	Fecha	Responsables
1	Planificación de la propuesta	25 – 26 de enero 2024	Gómez Guerrero Alex Israel Mendoza Tigreros Ariana Lisseth
2	Análisis de la propuesta	29 – 30 – 31 de enero 2024	Gómez Guerrero Alex Israel Mendoza Tigreros Ariana Lisseth
3	Revisión y aprobación de la propuesta	1 – 2 de febrero 2024	Claudia Naranjo Sánchez
4	Entrega del protocolo en físico y digital a las autoridades del plantel	6 de febrero del 2024	Gómez Guerrero Alex Israel Mendoza Tigreros Ariana Lisseth DECE Personal administrativo
5	Socialización del protocolo	8 - 9 de febrero del 2024	Gómez Guerrero Alex Israel Mendoza Tigreros Ariana Lisseth DECE Personal administrativo

Nota: Elaboración propia Alex y Ariana

2.3.7 Recursos Logísticos

Tabla 2.

Recursos materiales, humanos y financieros

Recursos Materiales			
Descripción	Costo	Unidad	Total
Hojas	0,1	60	0,60
Laptops	0	2	0
Lapiceros	0,40	3	1,20
Carpeta	0,25	2	0,50

Recursos Financieros

Descripción	Costo	Unidad	Total
Movilización	4,00	4	16,00
Alimentación	2,50	4	10,00
Gastos Varios	3,00	2	6,00
Total			34,30

Recursos Humanos

Gómez Guerrero Alex Israel
Mendoza Tigreros Ariana Lisseth
DECE
Estudiantes
Personal administrativo de la institución

Nota: Elaboración propia Alex y Ariana

CAPÍTULO IV

4. RESULTADO DE LA INTERVENCIÓN

4.1 Descripción y contratación teórica de los logros de intervención

En el presente trabajo de investigación se tiene conocimiento de los problemas de comunicación que posee la unidad educativa “Jambelí” con los adolescentes que cursan niveles de bachillerato, mismos que se encuentran afectando el rendimiento formativo de los estudiantes. A raíz de ello, se logró constatar que uno de los motivos principales para que se produzca este tipo de eventos radica en la ausencia de un profesional que se encargue de entablar conversaciones entre las partes involucradas, con el propósito de dar mejoras y aunque se da la presencia de un departamento de consejería, no se ha logrado dar solución de manera profesional.

Por lo mencionado, se planteó un protocolo de comunicación que busca la participación de todos los involucrados, con el propósito de generar acciones en las que la comunicación que se efectúe dentro de la institución educativa, permita a los adolescentes participar en actividades académicas y sociales que se realicen, asimismo, que estas acciones conlleven a que el rendimiento formativo de los estudiantes mejore.

4.2 Resultado de la intervención

- Entrega de la propuesta para la implementación de un protocolo de comunicación en la institución educativa.
- Socializar el protocolo con las partes involucradas de la unidad educativa “Jambelí”.
- Identificación de las necesidades de los participantes que han sido satisfechas.
- Implementación de nuevas estrategias que conlleven a generar una mejor acogida de la propuesta.

- Fortalecimiento del ambiente escolar, cultura escolar, inclusión y garantizar que los estudiantes se sientan seguros y apoyados.
- Identificación de las oportunidades que la institución puede implementar para motivar a sus estudiantes y obtener mejoras continuas.

4.3 Conclusión

El rol de los trabajadores sociales en las instituciones educativas, juegan un papel fundamental y es que ofrecen apoyo integral a estudiantes, familias y personal del plantel con el propósito de promover el bienestar emocional, social y académico, en virtud de ello, el trabajo de titulación realizado se orientó en resaltar la importancia del trabajador social en las unidades educativas.

De esta manera, se logró materializar una de las principales necesidades que se mantiene existente dentro del plantel pese a la presencia del departamento de consejería, por lo cual, se sugirió la implementación de un protocolo de comunicación que involucre a estudiantes, docentes, autoridades de la institución y padres de familia, con la finalidad de generar un ambiente en el cual los estudiantes se sientan seguros de participar en actividades dentro de las aulas y fuera de las mismas, asimismo, se mantiene el compromiso de mejorar el rendimiento académico y formativo de los jóvenes.

Referencias

- Achach, L. (2020). Redes de líderes educativos. Herramientas para la colaboración. *Revista de Investigación Educativa de la REDIECH*, 11, 1-7. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5216/521662150027/521662150027.pdf>
- Asamblea Nacional . (2008). *CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR*. Obtenido de https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Avila, C. G. (Marzo de 2021). Diagnóstico social en trabajo social: conceptos clave y metodología para su elaboración. *Revista de trabajo social y ciencias sociales*, 28. Obtenido de https://www.google.com/url?client=internal-element-cse&cx=015388188775556518137:wmbezbm5nyg&q=https://www.margen.org/suscri/margen100/Avila-100.pdf&sa=U&ved=2ahUKEwjQ4fSFx_iCAxWXFlkFHTIIAJwQFnoECAQQAQ&usg=AOvVaw1e3Rc4V_6JRGawNw3tbMiM
- Barrientos, D., Alania, R., & Barba, L. (2021). Liderazgo directivo y clima institucional: radiografía de instituciones educativas privadas del sur oriental del Perú. *PAIDAGOGO. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 3(1), 128-149. Obtenido de <https://educas.com.pe/index.php/paidagogo/article/view/50/167>
- Bravo, R. (2021). Comunicación efectiva a través de la Virtualidad en la Formación Universitaria. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.*, 8(5), 1-30. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/dilemas/v8nspe3/2007-7890-dilemas-8-spe3-00005.pdf>
- Calle, J., Hernández, E., Guamán, K., & Piñas, L. (2020). Propuesta de protocolo para el cumplimiento de los ejes de tratamiento de rehabilitación social en el Ecuador. *revflacso*, 8(2), 145-160. Obtenido de <https://revistas.uh.cu/revflacso/article/view/4484/3900>

- Cantos, G., Mero, F., & Vinces, V. (2020). La comunicación educativa en el aula: una experiencia desde la práctica docente en el bachillerato. *Revista Luz*(83), 102-112. Obtenido de <https://luz.uho.edu.cu/index.php/luz/article/view/1039>
- Casariego, C. (2021). La comunicación educativa y el aprendizaje. *Mérito Revista de Educación*, 3(7), 38-52. Obtenido de <https://revistamerito.org/index.php/merito/article/view/281/836>
- Castro, L. (2020). La política pública de inclusión: utopía de la gestión educativa en Colombia. *Revista Colombiana de Humanidades*, 52(96), 1-15. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5155/515562961003/515562961003.pdf>
- Cenas, F., Blaz, F., & Castro, W. (2021). Clima institucional y desempeño docente en instituciones educativas del distrito La Esperanza -UGEL N° 02 –2020. *Polo del Conocimiento*, 6(5), 964-979. Obtenido de <https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2722/5727#>
- Chávez, T. G., & Preciado, J. . (2018). COMUNIDAD TRANSNACIONAL E INTERACCIÓN COMUNICATIVA: DIAGNÓSTICO SOCIAL COMUNITARIO. *Redalyc*(26), 37-62. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5742/574261764002/>
- Cruz, T., Toledo, C., Palomeque, M., & Cruz, Y. (2020). La teoría de aprendizaje que más se adapte al nuevo proceso de enseñanza-aprendizaje. *Dominio de las Ciencias*, 6(4), 339-357. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8385944>
- Del Mar, D., Ruiz, A., Lazo, T., & Pacheco, A. (2021). La comunicación asertiva en las instituciones educativas militares: una revisión de la literatura científica del 2015-2020. *Revista Científica y Tecnológico*, 2(1), 14-24. Retrieved from <https://www.journalalphacentauri.com/index.php/revista/article/view/26/25>
- Duque, V., Román, M., Mancha, D., Ibáñez, S., & López, P. (2021). Relación de la carga de entrenamiento con las emociones y el rendimiento en baloncesto formativo. *Retos*(40), 164-173. Obtenido de [https://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/19502/Relaci%
c3%b3n.pdf?sequence=2](https://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/19502/Relaci%c3%b3n.pdf?sequence=2)

- Estrada, E., Mamani, H., & Gallegos, N. (2020). Estrategias psicoeducativas para el desarrollo de habilidades sociales en estudiantes peruanos de educación primaria. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 39(6), 1-9. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/559/55965387007/55965387007.pdf>
- Gabarda, V., Marín, D., & Romero, M. (2020). La competencia digital en la formación inicial docente. Percepción de los estudiantes de Magisterio de la Universidad de Valencia. *Ensayos: Revista de la Facultad de Educación de Albacete*, 35(2), 1-16.
- Guijaro, C., & Larzabal, A. (2021). Autoestima y factores de bullying en estudiantes de bachillerato de la provincia de Chimborazo. *Revista Eugenio Espejo*, 15(3), 1-8. Obtenido de <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/ree/v15n3/2661-6742-ree-15-03-00006.pdf>
- Hernández, D. (2021). EL AULA REVISITADA: LA INNOVACIÓN DE LOS ESPACIOS EDUCATIVOS DESDE UN ENFOQUE COMUNICATIVO. *Belo Horizonte*(37), 1-16. Obtenido de <http://educa.fcc.org.br/pdf/edur/v37/1982-6621-edur-37-e23204.pdf>
- Hernandez-Mendoza, S., & Duana-Avila, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 51-52. Obtenido de <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/6019/7678>
- Lobatón, R., Precht, A., Muñoz, I., & Villalobos, A. (2020). Racionalidades sobre formación ciudadana en la formación inicial docente. *Perfiles Educativos*, 10(3), 76-93. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/peredu/v42n168/0185-2698-peredu-42-168-76.pdf>
- López, M., & Rodríguez, S. (2020). Trayectorias escolares en la educación superior ante la pandemia ¿continuar, interrumpir o desistir? *educación y pandemia*, 103-108.
- Matienco, R. (2020). Evolución de la teoría del aprendizaje significativo y su aplicación en la educación superior. *Dialektika*, 2(3), 17-26. Obtenido de <https://journal.dialektika.org/ojs/index.php/logos/article/view/15/14>

- Ministerio de Educación . (2017). *Ley Orgánica de Educación Intercultural* . Obtenido de <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/05/Ley-Organica-Educacion-Intercultural-Codificado.pdf>
- Molina, M., Pascual, C., & López, V. (2020). El rendimiento académico y la evaluación formativa y compartida en formación del profesorado. *Alteridad*, 15(2), 204-215. Obtenido de <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/alteridad/v15n2/1390-325X-alt-15-02-00204.pdf>
- Núñez, M., Avelar, M., & Ramírez, Y. (2020). Propuesta de un diseño didáctico con tecnología para un entorno educativo rural. *Zincografía. Revista de comunicación y diseño.*, 4(7), 5-17. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/zcr/v4n7/2448-8437-zinco-4-07-5.pdf>
- Núñez, P., Otero, E., & Quinzani, G. (2021). Participación juvenil en la escuela secundaria en Buenos Aires durante el COVID-19. *Linhas Críticas*, 27, 1-20. Obtenido de <http://educa.fcc.org.br/pdf/lc/v27/1981-0431-LC-27-e36435.pdf>
- Ripamonti, P., & Lizana, P. (2020). TRAYECTORIAS ESCOLARES DESDE SINGULARIDADES RESISTENTES: Una investigación educativa a través de relatos biográficos de jóvenes. *Investigación*, 25(85), 291-316. Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/rmie/v25n85/1405-6666-rmie-25-85-291.pdf>
- Robles, P. B. (2019). Población y muestra. *Pueblo continente*, 245-247. Obtenido de https://www.academia.edu/81616023/Poblaci%C3%B3n_y_muestra
- Rodríguez, J., López, S., Marín, D., & Castro, M. (2020). Materiales didácticos digitales y coronavirus en tiempos de confinamiento en el contexto español. *Práxis Educativa*, 15, 1-20. Obtenido de <http://educa.fcc.org.br/pdf/praxeduc/v15/1809-4309-praxeduc-15-e2015776.pdf>
- Salazar, M., Mendoza, R., & Muñoz, Y. (2020). Impacto diferenciado del tiempo de formación universitaria según institución de educación media en el desarrollo de habilidades sociales. *Propósitos y Representaciones*, 8(2), 1-13. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/pyr/v8n2/2310-4635-pyr-8-02-e416.pdf>

- Sandoval, A., González, V., & Madriz, L. (2020). Retos y oportunidades: teatro como estrategia de mediación pedagógica para el desarrollo de habilidades sociales. *Innovaciones educativas*, 22(32), 65-77. Obtenido de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/rie/v22n32/2215-4132-rie-22-32-65.pdf>
- Sardiñas, Y., Domínguez, I., & Reinoso, C. (2020). La comunicación educativa: su desarrollo en el profesor de secundaria básica. *VARONA, Revista Científico-Metodológica*(71), 18-24. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/vrcm/n71/1992-8238-vrcm-71-18.pdf>
- Vera, M. (2020). FACTORES DE INCLUSIÓN DE ESTUDIANTES EN EDUCACIÓN VIRTUAL EN TIEMPOS DE PANDEMIA. *Revista Científica de la Facultad de Filosofía*, 11(2), 149-161. Obtenido de <https://revistascientificas.una.py/index.php/rcff/article/view/2863/2547>

Anexos

Anexo1: Oficio de inserción.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA
D.L. NO. 69-04 DE 14 DE ABRIL DE 1969
Calidad, Pertinencia y Calidez
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

SECCIÓN/CARRERA: TRABAJO SOCIAL
Oficio nro. UTMACH-FCS-CC-TS-2024-0022-OF
Machala, 03 de Enero del 2024

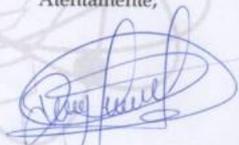
Estimada
Mgs.
Yolanda Paladines Flores
Rectora del Colegio de Bachillerato Jambeli
Ciudad.-

De mi consideración:

Por medio de la presente debo indicar que los estudiantes Ariana Lisseth Mendoza Tigreros con cédula de identidad No. 0705434819 y Alex Israel Gómez Guerrero con cédula de identidad No. 0750857641 del Octavo semestre de la Carrera de Trabajo Social, continuarán con el desarrollo del trabajo de titulación: **Las relaciones afectivas entre docentes-estudiantes y su incidencia en el rendimiento académico del segundo de bachillerato del Colegio Jambeli del cantón Santa Rosa, 2023.** bajo la tutoría de la Dra. Claudia Naranjo Sánchez docente de la carrera.

En este sentido, se agradece por la facilidad prestada para la culminación de su trabajo.

Atentamente,



Lcda. Deysi Gabriela Solano Sisálma. Mgs.
COORDINADORA DE LA CARRERA DE TRABAJO SOCIAL - UTMACH
DSS/Deysi S.

Dirección: Panamericana km. 5 1/2 Vía Machala Píscos • Telf: 2983362 - 2983365 - 2983363 - 2983364

www.utmachala.edu.ec

Anexo2: Formato de encuesta.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

CARRERA DE TRABAJO SOCIAL



ENCUESTA SOBRE LA CALIDAD DE COMUNICACIÓN EN LAS ENTIDADES EDUCATIVAS

Reciban un cordial saludo por parte de los estudiantes de octavo semestre de la carrera de Trabajo Social, de la Universidad Técnica De Machala, la encuesta forma parte de nuestro **trabajo de titulación** con el objetivo de analizar la incidencia de la calidad de la comunicación educativa en el rendimiento formativo de los adolescentes del Colegio “Jambelí”, Santa Rosa 2023.

Instrucciones:

Se realiza una encuesta basada en la escala de Likert, utilizada para poder medir actitudes y opiniones indicando su grado de acuerdo y desacuerdo con una serie de afirmaciones, para poder resolver seleccione un literal correspondiente a cada pregunta planteada.

Genero

- Masculino
- Femenino
- Otro

Edad

- 15
- 16
- 17
- 18
- 19

1. ¿Cómo es la relación que tiene usted con los docentes?

Mala Regular Buena Muy buena Excelente

2. ¿Con qué frecuencia recurren usted como estudiante hacia los profesores ante alguna duda o situación delicada?

Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre

3. ¿Cómo calificaría usted el desempeño de los profesores ante cualquier situación?

Excelente Buena Regular Mala Muy mala

4. ¿Cómo es la comunicación con sus compañeros de curso?

Mala Regular Buena Muy buena
Excelente

5. ¿Siente que los docentes lo motivan a participar activamente en clases y expresar sus opiniones?

Siempre Casi siempre Regularmente Casi nada
Nada

6. ¿Cree que los docentes y autoridades están suficientemente capacitados para abordar temas emocionales y afectivos?

Si están capacitados No están capacitados Son pocos profesores los capacitados

7. ¿Ha experimentado o presenciado casos de favoritismo por parte de los docentes hacia ciertos estudiantes?

Siempre Casi siempre Algunas veces Casi nunca
Nunca

8. ¿Considera que las relaciones entre estudiantes-docentes influyen en su rendimiento académico?

Si No Tal vez

9. ¿Califica como se siente compartiendo sus inquietudes y problemas personales con sus docentes?

Con Confianza Bien Regular Mal Desconfianza

10. ¿Cree que sus docentes reconocen su esfuerzo y logro académicos?

Siempre Casi siempre Pocas veces Casi nunca Nunca

Anexo2: Formato de protocolo.



PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN EDUCATIVA PARA EL COLEGIO DE BACHILLERATO DE "JAMBELÍ" (2024)



Objetivo:

El objetivo principal de este protocolo es establecer una comunicación efectiva entre los docentes, los estudiantes y los padres de familia en el Colegio de Bachillerato de "Jambelí", con el fin de mejorar el rendimiento académico de los estudiantes durante el periodo 2024.

Destinatarios:

- Docentes
- Estudiantes
- Padres de familia
- Directivos

ACCIONES A SEGUIR PARA UNA COMUNICACIÓN EDUCATIVA DE CALIDAD Y MEJORAR EN EL RENDIMIENTO ACADÉMICO.

a) Comunicación entre docentes y estudiantes:

Clases Interactivas: Los docentes deberán fomentar la participación activa de los estudiantes en clase mediante actividades interactivas, discusiones grupales y preguntas abiertas que promuevan el pensamiento crítico.

Retroalimentación Constructiva: Se establecerán momentos específicos para brindar retroalimentación a los estudiantes sobre su desempeño académico, destacando sus fortalezas y señalando áreas de mejora de manera constructiva.

Horario de Consultas: Los docentes ofrecerán horarios de consultas tanto presenciales como virtuales para que los estudiantes puedan aclarar dudas, recibir apoyo adicional y profundizar en los temas impartidos en clase.

b) Comunicación entre Docentes y Padres de Familia:

Reuniones Periódicas: Se organizarán reuniones periódicas entre los docentes y los padres de familia para informar sobre el progreso académico de los estudiantes, compartir estrategias de apoyo y establecer metas educativas conjuntas.

Boletines Informativos: Se enviarán boletines informativos trimestrales a los padres de familia con detalles sobre el desempeño académico, la asistencia y el comportamiento de los estudiantes, así como recomendaciones para su mejora.

Plataforma Virtual: Se implementará una plataforma virtual donde los padres de familia puedan acceder a información relevante sobre el proceso educativo de sus hijos, incluyendo calificaciones, tareas asignadas y comunicaciones con los docentes.

c) Comunicación entre Estudiantes y Padres de Familia:

Agenda Escolar: Se recomendará a los estudiantes utilizar una agenda escolar para registrar las tareas, fechas de exámenes y eventos importantes, facilitando la comunicación con sus padres sobre sus responsabilidades académicas.

Sesiones Informativas: Se organizarán sesiones informativas dirigidas a los padres de familia y los estudiantes para proporcionarles herramientas y estrategias efectivas para mejorar el rendimiento académico, gestionar el tiempo de estudio y manejar el estrés.

Canales de Comunicación Directa: Se facilitarán canales de comunicación directa entre los estudiantes y sus padres, como correos electrónicos o aplicaciones de mensajería, para que puedan compartir información relevante sobre el proceso educativo de manera oportuna.

IMPLEMENTACIÓN Y EVALUACIÓN

Este protocolo de comunicación educativa será implementado al inicio del periodo escolar 2024 en el Colegio de Bachillerato de "Jambelí". Se designará un comité encargado de supervisar su ejecución y realizar evaluaciones periódicas para identificar áreas de mejora y ajustar el protocolo según sea necesario.

Con este protocolo, se busca promover una comunicación efectiva entre todos los actores involucrados en el proceso educativo, con el fin de impulsar el rendimiento académico de los estudiantes y contribuir a su desarrollo integral.

INSTITUCIÓN EJECUTORA DE LA PROPUESTA

Universidad Técnica de Machala

RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA

- Gómez Guerrero Alex Israel
- Mendoza Tigreros Ariana Lisseth

CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA

Nº	Actividad	Fecha	Responsables
1	Planificación de la propuesta	4-5 de enero del 2024	Gómez Guerrero Alex Israel Mendoza Tigreros Ariana
2	Análisis de la propuesta	11-12 de enero del 2024	Gómez Guerrero Alex Israel Mendoza Tigreros Ariana
3	Realización de la propuesta	18-19 de enero del 2024	Gómez Guerrero Alex Israel Mendoza Tigreros Ariana
4	Revisión y aprobación de la propuesta	1-2 de febrero del 2024	Gómez Guerrero Alex Israel Mendoza Tigreros Ariana
5	Entrega del protocolo en físico y digital a las autoridades del plantel.	8-9 de febrero del 2024	Gómez Guerrero Alex Israel Mendoza Tigreros Ariana
6	Socialización de la propuesta	15-16 de febrero del 2024	Gómez Guerrero Alex Israel Mendoza Tigreros Ariana

RECURSOS LOGÍSTICOS

Descripción	Recursos materiales		
	Costo	Unidad	Total
Hojas	0,10	2	0,20
Laptops	0	1	0
Lapiceros	0,30	3	0,90
Carpeta	0,25	2	0,50
Recursos financieros			
Descripción	Costo	Unidad	Total
Movilización	3	3	9
Alimentación	2,50	2	5
Gastos Varios	3	2	6
TOTAL			21,60
Recursos Humanos			
Gómez Guerrero Alex Israel			
Mendoza Tigreros Ariana			

Estudiantes responsables

Estudiantes responsables

Instituto de Bachillerato

Anexo3: Fotografías.

