



Dinámica Virtual de Introspección como alternativa en la construcción de un clima
profesional

Yineth Stefany Ortiz Ortiz

Silvia Dayanna Rios Navarro

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Cundinamarca

Sede Zipaquirá (Cundinamarca)

Programa Licenciatura en Educación Infantil

26 de mayo de 2021

DINÁMICA VIRTUAL DE INTROSPECCIÓN

Dinámica Virtual de Introspección como alternativa en la construcción de un clima
profesional

Yineth Stefany Ortiz Ortiz

Silvia Dayanna Rios Navarro

Monografía presentada como requisito para optar al título de Licenciado en Educación
Infantil

Asesor(a)

Angela Rocío Moncada Rojas

Magister en Educación

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Cundinamarca

Sede Zipaquirá (Cundinamarca)

Programa Licenciatura en Educación Infantil

26 de mayo de 2021

Dedicatoria

Esta monografía está dedicada en primer lugar a Dios, quien ha sido mi guía y me ha brindado seguridad, sabiduría y fortaleza. A mis padres Yannethe y Julio, por el amor, las enseñanzas, los consejos y los valores que me han brindado a lo largo de la vida y me han apoyado en este camino de formación inculcando el esfuerzo, compromiso y dedicación. A mi hermana Natali por su motivación, por creer en mí y estar siempre con palabras de ánimo. Finalmente, a mi compañera de trabajo y amiga incondicional Silvia, por ser parte de este proceso, por su serenidad y carisma y por caminar de la mano en este sueño.

Stefany Ortiz

Esta monografía está dedicada principalmente a Dios por darme la fortaleza y sabiduría a lo largo de mi carrera universitaria y poder hacer realidad este sueño, a la mano de mi madre que me guía y me sostiene en todo momento, en cada paso que doy, ella me ha ayudado a construir lo que soy, mi más grande motivación y lo que me inspira cada día a ir por lo que sueño y aspirar a más. A mi amiga incondicional Stefany Ortiz por acompañarme en este proceso e inspirarme siempre a fortalecer mis capacidades, para ser mejor persona cada día, su paciencia y compromiso que me llenan de fuerza, por su apoyo y amor para finalizar este sueño que hoy se hace realidad.

Silvia Ríos

Agradecimientos

Mi eterna gratitud a Dios, por sus bendiciones, por ser la paz y refugio de mi corazón. Mi profundo agradecimiento a mi amiga Silvia por gestionar el desarrollo del proyecto en la institución educativa, por confiar en mis capacidades, por su paciencia y compromiso. Agradezco a UNIMINUTO, a la coordinación de LEIN, al Semillero MAP y a mis docentes, en especial al profesor Wilder Banoy, un ser humano intachable que nos dejó las mejores enseñanzas y siempre impulsó nuestra vocación. A mis profesoras Martha González y Angela Moncada, quienes orientaron y motivaron la investigación con paciencia, dedicación y colaboración, lo que permitió el desarrollo de este trabajo.

Stefany Ortiz

Mi gratitud siempre a Dios, por cada una de las pruebas que me ayuda a afrontar, por ser esa luz que guía mi camino. Mi eterno agradecimiento a mi amiga Stefany Ortiz, puesto que ha sido esa persona que cree en mí y en mis capacidades, ella me encamina siempre a crecer como persona. Agradezco a UNIMINUTO, al semillero MAP, a todos los docentes que acompañaron mi proceso, en especial al docente Wilder Banoy, gracias a sus sabios consejos y palabras que quedaron grabadas en mi mente y me inspiran a ser un ejemplo para mis futuros estudiantes. A las docentes Martha González y Angela Moncada, quienes guiaron la investigación con la mayor paciencia y compromiso, lo que permitió llegar a desarrollar este trabajo.

Silvia Rios

Por último, agradecemos a las personas que voluntariamente participaron de este proyecto y a la institución educativa en la que se desarrolló la investigación.

Hoja de aprobación

Contenido

Lista de tablas	8
Lista de figuras	9
Resumen	10
Abstract	11
Introducción	12
Capítulo I	13
1 Marco referencial	13
1.1 Marco institucional	13
1.2 Marco contextual	14
1.3 Marco teórico	15
1.4 Marco conceptual	17
1.5 Marco legal	19
Capítulo II	20
2 Justificación	20
2.1 Planteamiento del problema	23
2.2 Antecedentes	24
2.3 Objetivos	26
2.3.1 Objetivo general	26
2.3.2 Objetivos específicos	26

DINÁMICA VIRTUAL DE INTROSPECCIÓN

Capítulo III.....	27
3 Metodología.....	27
3.1 Diseño comprobatorio	30
3.2 Variables e indicadores	31
3.3 Procesos y procedimientos	32
Capítulo IV	34
4 Resultados y discusión.....	34
4.1 Instrumentos de recolección de información	34
4.2 Análisis de resultados	36
Capítulo V	52
5 Conclusiones.....	52
5.1 Recomendaciones.....	54
Referencias	56
Anexos	61

Lista de tablas

Tabla 1	29
Tabla 2	37
Tabla 3	38
Tabla 4	42
Tabla 5	45
Tabla 6	49

Lista de figuras

Figura 1.	23
Figura 2.	31
Figura 3.	32
Figura 4.	33
Figura 5.	40
Figura 6.	40
Figura 7.	41
Figura 8.	41
Figura 9.	43
Figura 10.	44
Figura 11.	44
Figura 12.	46
Figura 13.	47
Figura 14.	47
Figura 15.	50
Figura 16.	51

Resumen

Esta investigación parte de la observación adquirida por la práctica pedagógica y la experiencia en una institución educativa de Bogotá, donde se puede asegurar que la falta de comunicación asertiva ha sido una constante entre algunos miembros administrativos, docentes y colaboradores. Se tiene como objetivo principal proponer una dinámica de introspección que permita el fortalecimiento de sus relaciones interpersonales, lo que se realizó mediante una metodología cualitativa y cuantitativa con la aplicación de entrevistas y encuestas virtuales que permitieron el diagnóstico del clima laboral, así como la interpretación y análisis de la perspectiva de los trabajadores sobre su ambiente institucional, a partir de la reflexión propia de aspectos a mejorar en la comunicación, el relacionamiento y la integración con sus compañeros. Se logró identificar oportunidades de mejora en el ambiente laboral, como implementar estrategias de comunicación asertiva, promover el trabajo en equipo y la colaboración con otros departamentos, generar más espacios de integración y afianzar la toma de decisiones con orientación hacia la mediación en situaciones de conflicto.

Palabras Clave: Ambiente educativo, asertividad, clima laboral, introspección, relaciones interpersonales.

Abstract

This research starts from the observation acquired by the pedagogical practice and the experience in an educational institution in Bogotá, where it can be assured that the lack of assertive communication has been a constant among some administrative members, teachers and collaborators. The main objective is to propose a dynamic of introspection that allows the strengthening of their interpersonal relationships, which was carried out through a qualitative and quantitative methodology with the application of virtual interviews and surveys that allowed the diagnosis of the work environment, as well as the interpretation and analysis of the workers' perspective on their institutional environment, based on their own reflection on aspects to improve in communication, relationships and integration with their colleagues. Opportunities for improvement in the work environment were achieved, such as implementing assertive communication strategies, promoting teamwork and collaboration with other departments, generating more spaces for integration and strengthening decision-making oriented towards mediation in conflict situations.

Keywords: Educational environment, assertiveness, work environment, introspection, interpersonal relationships.

Introducción

Esta investigación tiene como propósito el fortalecimiento de las relaciones interpersonales entre el equipo docente, administrativo y colaboradores de una institución educativa de Bogotá, a partir de una dinámica de introspección que permita la interpretación y análisis de la perspectiva de los empleados sobre su ambiente de trabajo. Se tiene como categoría base el ambiente laboral y por ende las relaciones interpersonales, al incluir características de tipo socioemocional como la comunicación asertiva, el buen trato y la empatía. Se han realizado diversos estudios organizacionales orientados a mejorar las relaciones humanas, para así aumentar el rendimiento y la productividad, estos hallazgos han sido de tipo empresarial y de igual manera aplicables en el sector educativo, donde las investigaciones relacionadas a este ámbito se han basado en el análisis de la actividad docente. Como herramienta principal para el desarrollo de esta dinámica se propone la introspección, la cual se entiende como la reflexión individual que hace cada sujeto de forma voluntaria sobre sus actitudes y comportamientos en escenarios que confronten su realidad. El artículo incluye el planteamiento y justificación de la investigación, el marco referencial, el desarrollo metodológico, el análisis de resultados y las conclusiones.

Capítulo I

1 Marco referencial

1.1 Marco institucional

La institución educativa donde se lleva a cabo el proceso investigativo está localizada en el norte de Bogotá, se reserva su nombre por solicitud de la misma por respeto a la confidencialidad. El colegio inició sus actividades en febrero de 1965 con las secciones de preescolar, primaria y primer curso de básica secundaria, congregando un número aproximado de 60 estudiantes. En 1966 se abrieron los cursos de segundo y tercero de básica secundaria; en 1967 el curso cuarto y en 1968 el quinto de bachillerato. Desde 1973 funciona en instalaciones adaptadas a las necesidades y objetivos de la comunidad educativa, con características como amplias aulas, salas de cómputo, aula virtual de matemáticas, aulas especializadas de tecnología, teatro, música y danzas, bibliotecas, laboratorios por área, dos campos de fútbol con medidas reglamentarias, canchas de baloncesto y voleibol, multicancha cubierta, extensas zonas verdes y apropiadas áreas administrativas.

En 1969 egresó la primera promoción integrada por 21 bachilleres. Hasta la fecha han salido de su claustro 49 promociones para un número aproximado de 4.450 egresados con muy alto nivel de conocimientos en el idioma inglés, calificados hoy como excelentes profesionales y motivo de orgullo para la Institución. Desde sus inicios, se ha trazado como norte trabajar en busca de la excelencia educativa, dando un máximo de importancia a la formación de valores y al nivel académico con especial énfasis en el idioma inglés. En el año de 1997, la Secretaría de Educación del Distrito le otorgó el premio al mejor Proyecto Educativo Institucional. Es administrada por una institución sin ánimo de lucro para destinar la totalidad de sus excedentes

DINÁMICA VIRTUAL DE INTROSPECCIÓN

en la construcción de viviendas para familias en extrema pobreza y su proyecto pedagógico está orientado a la formación de ciudadanos ejemplares (PEI CAA, 2020).

1.2 Marco contextual

La investigación se desarrolla en una institución educativa privada de Bogotá, que cuenta con niveles de preescolar, primaria y bachillerato, su comunidad educativa se conforma en su mayoría de estudiantes de estrato socioeconómico alto provenientes de Cajicá, Chía y la capital y su planta docente, administrativos y colaboradores se encuentran en estratos medios y altos y a su vez provienen de Bogotá y ciudades aledañas. Bogotá, D.C. es la ciudad capital de la República de Colombia y se constituye en el principal centro geográfico, político, industrial, económico y cultural del país.

Está ubicada a una altura de 2.630 metros sobre el nivel del mar, y con un área de 1587 Kms², es sede del Gobierno y la más extensa de las ciudades de Colombia. Aquí se concentra el 17% de la población total de la nación (6.4 millones de habitantes), con la característica de poseer los más altos índices educativos. Bogotá es una ciudad de contrastes que combina fastuosamente la historia de Colombia, conservando el legado de otras épocas tanto en su arquitectura colonial y republicana como en la riqueza cultural de sus iglesias, teatros, museos y galerías de arte, con la modernidad de una ciudad que se proyecta hacia el mundo. Su condición de capital de la República ha hecho que se haya extendido cada vez más para dar cabida a los miles de habitantes provenientes de todos los rincones del país y a extranjeros que encuentran en la ciudad un buen clima, gente amable y amplias posibilidades de negocios (FNPI, s.f.)

DINÁMICA VIRTUAL DE INTROSPECCIÓN

El norte de la ciudad, comprende las localidades de Suba, Usaquén y Chapinero, con alrededor de 23% de los habitantes de Bogotá. En Suba y Usaquén se registra el segundo y tercer mayor crecimiento de predios de uso residencial en la ciudad, donde el mayor aumento se dio en el estrato 4 hacia el año 2017, lo que ha denotado un crecimiento poblacional en esta área. (Oróstegui, s.f.)

1.3 Marco teórico

Esta investigación se fundamenta en componentes teóricos relacionados con el ambiente laboral y las relaciones interpersonales asertivas. De acuerdo con Arias, Montiel y Osorio (2019) que citan a la Organización Mundial de Salud, se define un ambiente de trabajo saludable como “aquel en el que los trabajadores y jefes colaboran en un proceso de mejora continua para promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y la sustentabilidad del ambiente de trabajo” (p.14). Como lo afirma Astudillo y Cárdenas (2017) se resaltan las teorías de Sullivan sobre las relaciones interpersonales y Likert en el clima organizacional, quienes aseguran que las interacciones entre grupos, al promover la iniciativa y el progreso tanto individual como grupal, son fundamentales en la construcción de una organización en la cual los directivos y colaboradores tengan un trato amable y se valore la opinión de cada persona. Es así como se denota la importancia de las buenas relaciones interpersonales, en la construcción de un ambiente de trabajo sano y favorable para los miembros de una organización, donde se deben resaltar actitudes de amabilidad, escucha, motivación y velar por el progreso tanto individual como grupal.

Otro componente clave es la comunicación asertiva, en esta ocasión se relaciona con la inteligencia emocional, donde uno de los autores más relevantes en este ámbito es Goleman (2004), quien afirma que “Los seres humanos asertivos se desenvuelven en un contexto amplio

DINÁMICA VIRTUAL DE INTROSPECCIÓN

de conocidos y son poseedores de habilidades para lograr obtener intereses afines con individuos de toda clase social” (Citado por Lachira et al., 2020, p.75). Además, hace referencia a la inteligencia intrapersonal, como la capacidad de establecer contacto con los propios sentimientos, discernir entre ellos y aprovechar este conocimiento para orientar nuestra conducta” (como se cita en Borja y Luzuriaga, 2010, p.25), lo cual invita a la propia introspección. De esta manera, se destaca la importancia de la construcción de buenas relaciones interpersonales ya que son claves para generar una sana convivencia.

Se hace énfasis en la introspección como una herramienta inteligente para la reflexión propia sobre actos y comportamientos de la vida cotidiana, tomando como referencia el modelo de autoobservación experimental de Wundt (1896) quien pretendía entrenar a las personas para analizar el contenido de sus propios pensamientos, de forma que describieran sus experiencias y así llegar a la comprensión de las sensaciones y sentimientos de cada sujeto. Sin embargo, hay dos grandes concepciones desde la psicología, que son la autorreflexión y la autorumiación. Para efectos de esta investigación, se acoge la definición de autorreflexión, definida como “la forma positiva de introspección a través de la cual atribuimos significados e importancia a los pensamientos y acciones, aceptando y aprendiendo de los errores y aumentando la autoconciencia” (Menéndez, 2018, p.3). Se puede resaltar que el ser humano necesita espacios de autoevaluación y análisis acerca de su diario actuar y vivir, que le permitan ser consciente de las conductas, decisiones y forma de afrontar las situaciones a las que se pueda enfrentar en los diversos contextos que se desenvuelve, en este caso se guía hacia la autoevaluación de los trabajadores en el colegio.

1.4 Marco conceptual

Las categorías conceptuales utilizadas como base de esta investigación son el clima organizacional y las relaciones interpersonales de acuerdo a las teorías de Harry Sullivan y Rensis Likert, así como la comunicación asertiva y la inteligencia intrapersonal desde la perspectiva de Daniel Goleman. El ambiente laboral en el cual se desenvuelven los trabajadores debe ser un espacio de interacción y tranquilidad para todo el equipo, se entiende como clima laboral la actividad motivacional de los miembros de un equipo de trabajo, donde se debe tener en cuenta el buen trato, la comunicación asertiva y la integración de funciones para el logro de objetivos comunes por el bien de la organización, que en este caso sería la institución educativa.

Desde otro punto de vista, se denomina ambiente laboral a los comportamientos que comparten los individuos en las empresas e instituciones, que se evidencia en las relaciones laborales a través de diversos signos o señales los cuales pueden reflejar autoritarismo, participación, ser consultivo o ser paternalista; tipos de ambiente que a su vez pueden tener sus pros y contras. Para que haya un buen ambiente laboral se puede practicar el tener en cuenta la opinión de cada funcionario o colaborador, motivar al equipo de trabajo, comunicarse de forma clara, directa y asertiva, evitar el favoritismo y facilitar las condiciones de trabajo (Ethics Global, 2019). También se define el clima organizacional como “el conjunto de las sensaciones e impresiones de los colaboradores de una empresa sobre el ambiente laboral” (Rock Content, 2019), donde se contempla el recurso humano teniendo en cuenta las necesidades, valores, ideales y comportamientos de las personas, para promover un ambiente más agradable, favorable para la productividad, innovación y buenos resultados dentro de la organización.

DINÁMICA VIRTUAL DE INTROSPECCIÓN

Como concepto clave además se tiene la introspección, vinculada con la autoestima, la capacidad de relacionarse y la iniciativa. Esta es un método que nos da acceso al interior de los sujetos en su afectividad, conducta y habilidades sociales, que como lo indica Mateu-Mollá (s.f.):

Sugiere una observación que se aparta del curso externo de los sucesos para depositarse sobre el modo en que son percibidos, así como en los sutiles matices de la emoción que emerge como resultado de todo este proceso.

Supone una deliberada pausa sobre el flujo natural de lo que sucede fuera, con el fin de fortalecer la conciencia sobre hechos internos que suelen pasar inadvertidos. (p.1)

Lo anterior nos permite dar un acercamiento a la dinámica propuesta, donde se pretende fortalecer la conciencia sobre el actuar y los pensamientos internos que emergen del lugar de trabajo. Además, se resalta la concepción fenomenológica de Brentano (1874) quien estudió el análisis de los procesos internos que desencadenan en la resolución de problemas, centrándose en la percepción humana, donde además el sujeto quien hace la introspección debe realizar una acción retrospectiva de su reflexión, sobre cómo resolvió ciertas situaciones complejas (como se citó en Mateu-Mollá, s.f.).

Ahora bien, a partir de las teorías psicológicas actuales, se toma como referencia el modelo de reestructuración cognitiva, en el cual el principal recurso es la introspección. Este modelo pretende que los individuos comprendan que el papel fundamental de lo que piensan, sienten y hacen, está asociado con la identificación de aquellas causas de su molestia, orientado a una actitud crítica que se encamina a la modificación del pensamiento por uno más racional. Este proceso autoevaluativo utiliza ciertas variables como la situación, la emoción y la

DINÁMICA VIRTUAL DE INTROSPECCIÓN

conducta, aumentando el nivel de conciencia frente a las experiencias del sujeto. Esa reestructuración estimula el autoconocimiento y lleva al descubrimiento de dichas situaciones que no son de su agrado y el cómo aprender a manejarlas, adquiriendo un control emocional de dichas experiencias (Mateu-Mollá, s.f.).

1.5 Marco legal

Desde el ámbito legal, se tendrá en cuenta la Ley General de Educación (1994) que señala en el artículo 25 la formación ética y moral que implica “el comportamiento honesto de directivos, educadores, y personal administrativo, de la aplicación recta y justa de las normas de la institución, y demás mecanismos que contemple el Proyecto Educativo Institucional” (p.9). Las anteriores disposiciones llevan a la premisa de brindar un servicio educativo de calidad que se sustente en los derechos y deberes de las personas como ciudadanos y como parte de una comunidad, en este caso la educativa, siendo así importante la promoción de buenas relaciones con principios éticos que generen ambientes laborales propicios para el correcto desarrollo de la actividad educativa.

Por otra parte, se vincula con las políticas de gestión de calidad del colegio, que apuntan a los estándares de ISO 9001:2015 con el objetivo de mejorar continuamente los procesos, mediante evaluación y retroalimentación constantes.

Capítulo II

2 Justificación

El desarrollo de esta investigación permitirá abordar ciertas falencias de comunicación que se presentan en el equipo de trabajo del colegio en estudio, con el objetivo de proponer espacios de reflexión intrapersonal sobre el propio quehacer, bien sea administrativo, pedagógico o de colaborador, de manera que promuevan la construcción de relaciones profesionales asertivas. Lo anterior, debido a que se tiene conocimiento de la realidad vivencial que hace varios años se ha reconocido en escenarios laborales y de interacción con los departamentos, lo que ha permitido tener un acercamiento hacia la forma en que se desenvuelven socialmente y ha generado cierta inquietud sobre la mejora del clima institucional. Partiendo de este diagnóstico y teniendo como base los componentes estratégicos de gestión educativa descritos por Olivarez (2009) que se centran en el liderazgo directivo, el trabajo en equipo y la colaboración, las prácticas docentes flexibles, la libertad en la toma de decisiones, la planeación participativa y la evaluación para la mejora continua (p.12) y sabiendo que la institución establece en su política de calidad el formar integralmente personas con sólida estructura ética y moral y un ambiente escolar adecuado con un equipo competente (CAA, 2020), se hace vital que se mantenga un ambiente laboral positivo, armónico y guiado a la asertividad, ya que esta es un pilar fundamental para la buena comunicación en cualquier ámbito social que integra al ser humano, que da acceso al diálogo y al buen trato.

La asertividad se considera como la habilidad y aptitud comunicativa, en función a la capacidad se puede resolver situaciones y conflictos de una forma acertada, manifestar sentimientos, pensamientos y emociones sin perturbar o atropellar los

DINÁMICA VIRTUAL DE INTROSPECCIÓN

derechos del otro, teniendo en cuenta que la misma sitúa en una actitud de escucha para así ser escuchado. (Lesmes, Barrientos y Cordero, 2020, p.149)

De manera que, tener en cuenta las opiniones y perspectivas de los demás facilitará al equipo de trabajo la toma de decisiones y la resolución de conflictos, mejorará la comunicación y fortalecerá las relaciones interpersonales, además de crear vínculos para un desarrollo humano y personal satisfactorio. Al hablar de ambiente laboral y relaciones interpersonales, se incluyen habilidades sociales como la comunicación asertiva, el buen trato y la empatía. De acuerdo con Arias, Montiel y Osorio (2019) que citan a la OMS, se define un ambiente de trabajo saludable como “aquel en el que los trabajadores y jefes colaboran en un proceso de mejora continua para promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y la sustentabilidad del ambiente de trabajo” (p.14), así también Astudillo y Cárdenas (2017) resaltan las teorías de Sullivan sobre las relaciones interpersonales y Likert en el clima organizacional, quienes aseguran que las interacciones entre grupos, al promover la iniciativa y el progreso tanto individual como grupal, son fundamentales en la construcción de una organización en la cual los directivos y colaboradores tengan un trato amable y se valore la opinión de cada persona.

Es así como se resalta el método introspectivo, como herramienta para guiar este estudio, pues permite al individuo llegar a la autorreflexión sobre los actos individuales y los que involucran a los demás, en este caso llevando a los trabajadores a reconocer las situaciones que hacen del ambiente un lugar favorable o desfavorable para entablar relaciones laborales sanas, como plantea Menéndez (2018) “Se trata del proceso que implica examinar de manera informal nuestros propios sentimientos y pensamientos internos. Cuando reflexionamos sobre nuestros pensamientos, emociones y recuerdos y examinamos lo que significan, estamos haciendo introspección” (p.1). Si el individuo posee autorreflexión, analiza sus actos y la visión

DINÁMICA VIRTUAL DE INTROSPECCIÓN

ante ciertas situaciones, logrará entonces que estas conductas negativas que irrumpen el clima laboral sano mejoren, “la introspección es un acto de autoconciencia que implica pensar y analizar tus propios pensamientos y conductas, siendo una de las características definitorias del ser humano” (Menéndez, 2018, p.1). Por tanto, se denota la importancia de promover las buenas relaciones interpersonales, en la construcción de un ambiente de trabajo sano y favorable para los miembros de una organización, que favorezca el progreso de todo el equipo. Crear estos espacios de introspección, incentivará al equipo de trabajo a reconocer sus fortalezas y/o debilidades en la comunicación, descubrir las fallas que limitan el buen desarrollo del ambiente laboral y orientar hacia el trato asertivo y la inteligencia emocional como factores significativos en el logro de objetivos institucionales.

De manera que la investigación permitirá un trabajo pedagógico introspectivo, abriendo puertas al crecimiento de la institución, no sólo en la excelencia académica sino también en el fortalecimiento de la calidad humana, del mismo modo aportará a nuestra formación profesional y de igual forma a la innovación en el campo investigativo de nuestro programa académico, puesto que no se ha tratado esta problemática con anterioridad. Lo que generará un impacto, en tanto se reconozca el ambiente laboral como un tema de mejora continua dentro de los objetivos educativos.

2.1 Planteamiento del problema

Se parte del diagnóstico experiencial y el abordado desde los resultados de una encuesta inicial (Ver anexos) relacionada con la perspectiva de los trabajadores sobre su ambiente de trabajo, con el cual se evidencia la inestabilidad en las relaciones entabladas en el equipo de trabajo, donde la falta de comunicación asertiva es una constante entre algunos miembros administrativos, docentes y colaboradores, puesto que la interacción entre departamentos es limitada, lo cual ha limitado la construcción de buenas relaciones interpersonales. Como se observa en la Figura 1, en ocasiones, se generan conflictos en el trato con los demás, se presenta inequidad, actitudes negativas, mala convivencia, hace falta empatía, liderazgo y habilidades sociales que permitan el fomento de un clima laboral cooperativo y armónico.

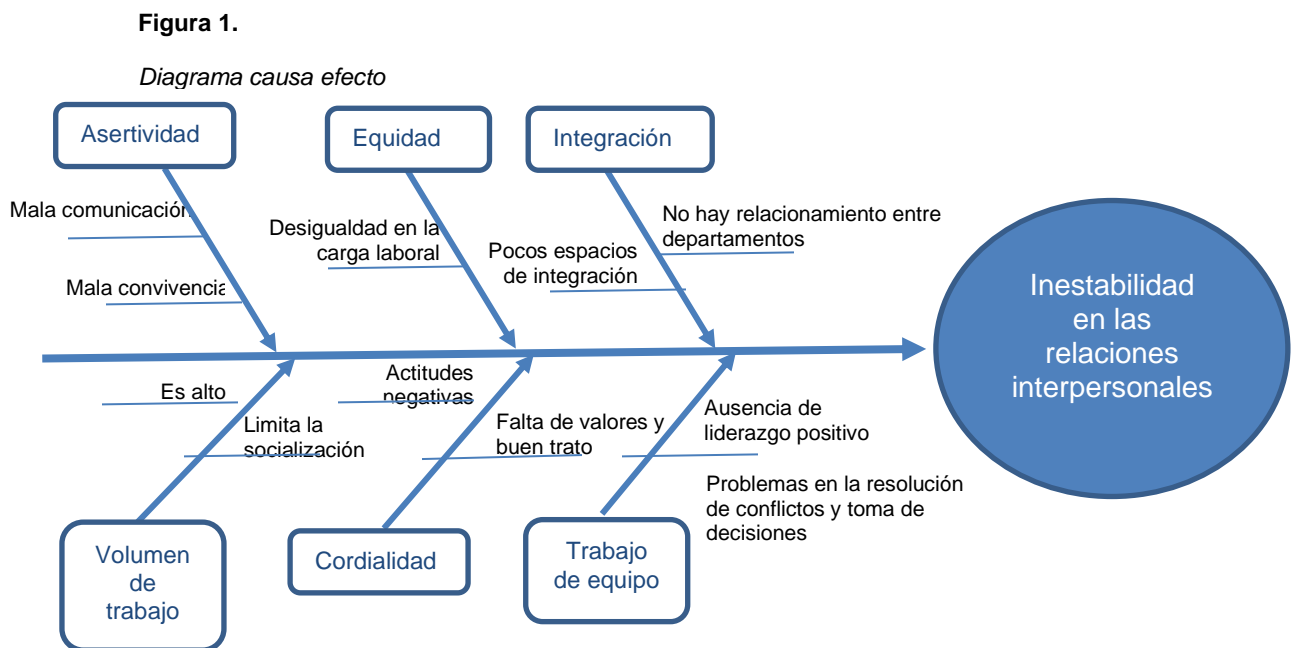


Figura 1. Causas observadas en la institución educativa que han generado inestabilidad en las relaciones interpersonales. Autoría propia (2021).

DINÁMICA VIRTUAL DE INTROSPECCIÓN

Por lo anterior, y debido a la situación actual de la pandemia, se plantea una metodología de trabajo virtual, guiada hacia el fortalecimiento del ambiente laboral, que le permita a la población docente, administrativa y colaboradores del colegio hacer una reflexión desde su labor y su conducta en el trabajo. Es así, como se plantea el interrogante ¿Cómo contribuir al fortalecimiento de las relaciones interpersonales entre los miembros del equipo de trabajo de una institución educativa de Bogotá para la mejora del ambiente laboral en un escenario educativo virtual?

2.2 Antecedentes

Se han realizado diversos estudios relacionados con la importancia del mejoramiento del clima laboral y las relaciones interpersonales, orientando el interés por obtener un clima que mejore las relaciones de los trabajadores y consiga el rendimiento laboral. En la Universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba, Moreno (2018) realizó un trabajo investigativo en el que analiza la importancia de las relaciones interpersonales que influyen en el desarrollo humano, tomando como punto de partida y de análisis el clima laboral de la Universidad para contribuir en el mejoramiento del desempeño de los empleados, donde se concluye que entre las dimensiones trabajadas, la comunicación es la que incide de manera directa, pues se incrementa la productividad de toda la institución al tener buenas relaciones interpersonales. Se denota un enfoque empresarial en búsqueda del aumento de la productividad y el desempeño de los trabajadores, logrado a través de la buena comunicación, el análisis del ambiente laboral y el fortalecimiento de las relaciones.

Bolaños (2015) realizó una investigación sobre las relaciones interpersonales docentes y manejo de conflictos administrativos educativos, en la que se evidencia que aclarando las discrepancias entre los miembros el equipo de trabajo mediante una buena comunicación, esta

DINÁMICA VIRTUAL DE INTROSPECCIÓN

se debe conservar continuamente en la búsqueda de estas interacciones sociales. A su vez, Olmo y Jesús (2018) realizan una investigación cualitativa para conocer qué factores de resiliencia llevan a cabo en la comunidad escolar a partir de las relaciones profesionales, en la gestión y organización, y en el enfrentamiento y superación de desafíos. Se hace a partir del estudio de casos mediante investigación comunicativa dialógica, con entrevistas a docentes, coordinadores y gestores de tres centros educativos donde expresaban libremente sus experiencias en el trabajo y cómo es su vida cotidiana. Los centros estudiados presentaron relaciones que favorecen el desarrollo de la resiliencia como constructo del ser, con relaciones fuertes de apoyo, confianza, pasión, empatía y motivación, donde interactúan a través del diálogo y además con compromiso social. De manera que, las relaciones profesionales estaban influenciadas por la comunicación y la cohesión que generaba satisfacción en el trabajo.

Así mismo, Mendieta (2015) hace una investigación que se enfoca en observar la actividad docente como éxito de la empresa educativa, la relación que existe entre docentes y directivos, ya que el clima laboral afecta el desempeño de sus trabajadores; concluyendo que lidera el comportamiento individual. Se centra el interés en promover la motivación y la satisfacción, pero a través del análisis de las investigaciones se demuestra que los docentes y directivos no tienen la capacidad de entablar relaciones interpersonales sanas, desconociendo las implicaciones negativas que esto tiene en su desempeño laboral.

Es así como, en estas investigaciones se ha dado relevancia al estudio de la actividad docente, el manejo de conflictos y la superación de desafíos alrededor de una comunidad educativa, donde se establecen factores como la resiliencia, la comunicación dialógica, el compromiso social y la relación que hay entre los directivos y el equipo de trabajo; lo que permite destacar que hay consecuencias negativas cuando no hay un ambiente sano.

2.3 Objetivos

2.3.1 Objetivo general

Proponer una dinámica de introspección para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales en el equipo de trabajo de una institución educativa de Bogotá para la mejora del ambiente laboral en un escenario educativo virtual.

2.3.2 Objetivos específicos

- ✓ Examinar los componentes teóricos relacionados con el ambiente laboral en instituciones educativas.
- ✓ Entrevistar a población administrativa, docente y colaboradores de una institución educativa de Bogotá con preguntas reflexivas sobre su ambiente de trabajo.
- ✓ Identificar las oportunidades de mejora en el ambiente laboral de una institución educativa de Bogotá que resulten de la aplicación de los instrumentos de investigación.

Capítulo III

3 Metodología

Se seleccionó un enfoque metodológico cualitativo y cuantitativo, para esto primero es necesario comprender el concepto de investigación, según Otero (2018) debe ser un proceso organizado y sistematizado en el cual se busca resolver alguna dificultad o problemática, lo que brinda nuevos conocimientos y experiencias durante el proceso, que tiene diversos enfoques que direccionen al logro de resultados de acuerdo a las necesidades. De igual forma, Otero (2014) considera “el conocimiento, como una creación compartida entre la interacción del sujeto investigador y el objeto investigado, produciendo así un nuevo paradigma” (como se citó en Otero, 2018, p.1)., de manera que el mundo investigativo permite abrir el paso a la interacción e indagación en diversos ambientes y campos de estudio.

Ahora bien, el enfoque cualitativo, que para Hernández, Fernández y Baptista (2010) “utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación” (p.7) y para Blasco y Pérez (s.f.) “estudia la realidad en su contexto natural y tal como sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con los objetos implicados” (p.17) refieren a la recolección de datos y análisis de la información mediante la implementación de diversos instrumentos como la observación entrevistas, testimonios de vida, rutinas, entre otros, que sean útiles en la comprensión de situaciones cotidianas y en la interpretación de los hechos. Se resalta además la definición dada por Vargas (2011) donde señala que:

La metodología cualitativa es aquella cuyos métodos, observables, técnicas, estrategias e instrumentos concretos se encuentran en lógica de observar

DINÁMICA VIRTUAL DE INTROSPECCIÓN

necesariamente de manera suijetiva algún aspecto de la realidad. Su unidad de análisis fundamental es la cualidad (o característica), de ahí su nombre: cualitativa. Esta metodología produce como resultados categorías (patrones, nodos, ejes, etc.) y una relación estructural y/o sistémica entre las partes y el todo de la realidad estudiada (p.21).

Por lo que, a través de métodos cualitativos en la investigación educativa, se pueden integrar fenómenos y experiencias de actividades cotidianas desde el campo de práctica, donde se logre obtener la percepción de los participantes desde una mirada más empática y humana, con comprensión del contexto y la particularidad situacional. Luego, está el enfoque cuantitativo que, según Hernández, et. al. (2010) “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p.4) este representa además un conjunto de procesos secuenciales. Un aspecto a resaltar es la explicación de este enfoque a partir de las realidades sociales, que según Grinnell (1997) y Creswell (1997) sucede en dos realidades, la interna que refiere a las creencias, presuposiciones y experiencias subjetivas de las personas y la externa que es objetiva, así:

Se necesita comprender o tener la mayor cantidad de información sobre la realidad objetiva. Conocemos la realidad del fenómeno y los eventos que la rodean a través de sus manifestaciones, y para entender cada realidad (el porqué de las cosas) es necesario registrar y analizar dichos eventos. Desde luego, en el *enfoque cuantitativo* lo subjetivo existe y posee un valor para los investigadores; pero de alguna manera este enfoque se aboca a demostrar qué tan bien se adecua el conocimiento a la realidad objetiva. Documentar esta

DINÁMICA VIRTUAL DE INTROSPECCIÓN

coincidencia constituye un propósito central de muchos estudios cuantitativos.

(como se citó en Hernández et al., 2010, p.6)

Por lo anterior, al relacionar los componentes cualitativos y cuantitativos se logra una mejor comprensión y análisis de las realidades sociales, teniendo la interpretación de las experiencias subjetivas de los sujetos como también la comprobación de dichas perspectivas e hipótesis con datos cuantitativos que se registren como evidencia objetiva. De esta forma, para el desarrollo de esta investigación se trabajó con la población administrativa, docentes y colaboradores de la institución educativa, con una muestra de 25 trabajadores que luego de la presentación general de la propuesta a los distintos departamentos del colegio, decidieron participar de forma voluntaria en el desarrollo de la dinámica de introspección. En la tabla 1, se hace una relación de la muestra final obtenida a la cual se aplicaron como instrumentos de recolección seis entrevistas abiertas y semiestructuradas y dos encuestas, una al inicio de la investigación como parte del diagnóstico y otra al final de la dinámica para conocer la percepción de los participantes sobre el desarrollo de esta.

Tabla 1.

Población de muestra

Departamento	Área	Población Total	Muestra final
Administración	Administrativa	50 (bachillerato y primaria)	5
Docencia	Preescolar	20 docentes y 14 auxiliares	8
	Primaria	30 docentes	3
	Bachillerato	32 docentes	3
Colaboradores	Mantenimiento	15	1
	Cocina	45	2
	Monitoras	35	3
Muestra final:			25 voluntarios

DINÁMICA VIRTUAL DE INTROSPECCIÓN

Tabla 1. Se muestra la población total que corresponde a cada departamento de la institución educativa, así como la muestra de los voluntarios que participaron en la dinámica de introspección. Autoría propia (2021).

3.1 Diseño comprobatorio

Se llevaron a cabo las fases metodológicas (Ver Figura 2) dispuestas a continuación.

- ✓ Revisión teórica del tema y diseño de material (vídeos informativos y de reflexión, entrevistas y encuestas semiestructuradas y abiertas).
- ✓ Presentación de la propuesta a la institución para autorización.
- ✓ Selección de la población de muestra.
- ✓ Presentación del proyecto y la temática al equipo de trabajo de muestra.
- ✓ Firma de consentimiento informado por parte de los voluntarios a participar.
- ✓ Desarrollo de la dinámica virtual, presentación de un vídeo por semana (5 vídeos en total, uno por categoría).
- ✓ Recolección de información mediante aplicación de entrevistas.
- ✓ Análisis de respuestas obtenidas y conclusiones.
- ✓ Organización del escrito final (artículo).

Figura 2.

Fases metodológicas



Figura 2. Fases metodológicas de la investigación. Autoría propia (2021).

3.2 Variables e indicadores

Las variables principales a analizar, se desglosan del ambiente educativo y son el clima laboral, las relaciones interpersonales, la resolución de conflictos, y la integración del equipo (Ver Figura 3). De las cuales surgen indicadores como el buen trato, la asertividad, la toma de decisiones, el trabajo en equipo y el liderazgo.

Figura 3.

Variables principales

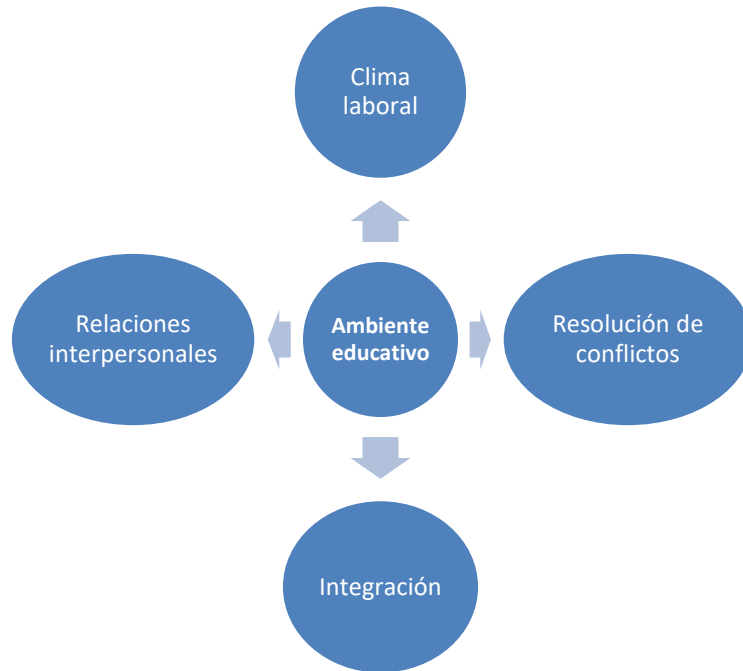


Figura 3. Variables y/o categorías de estudio, desglosadas del ambiente educativo. Autoría propia (2021).

3.3 Procesos y procedimientos

Se relacionan las actividades realizadas (Ver figura 4) desde la presentación de la propuesta a la institución educativa y el desarrollo de la dinámica virtual de introspección diseñada, hasta finalizar con la encuesta de percepción sobre el proyecto.

DINÁMICA VIRTUAL DE INTROSPECCIÓN

Figura 4.

Diagrama de Gantt

AÑO 2021	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO			
SEMANAS	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
ACTIVIDADES	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Presentación de la propuesta																				
Autorización y consentimientos																				
Socialización video de presentación																				
Aplicación de entrevista #1 y encuesta inicial																				
Socialización video sobre ideas para el mejoramiento de las relaciones interpersonales																				
Aplicación de entrevistas #2 y #3																				
Socialización video sobre resolución de conflictos																				
Aplicación de entrevista #4																				
Socialización video sobre integración del equipo de trabajo																				
Aplicación de entrevistas #5 y #6																				
Aplicación de encuesta final sobre percepción del proyecto																				

Figura 4. Actividades realizadas para el desarrollo de la dinámica virtual de introspección

semana a semana. Autoría propia (2021).

Capítulo IV

4 Resultados y discusión

4.1 Instrumentos de recolección de información

Inicialmente se construye la idea de una entrevista como el puente conversacional entre un entrevistador y un entrevistado que además de transmitir un conocimiento, lleva al procesamiento y elaboración de respuestas, esto a través de la concepción dada por Wengraf (2012) donde afirma que “la entrevista tiene la finalidad de mejorar el conocimiento, siendo en cierto modo un tipo de interacción conversacional con rasgos particulares que necesitan ser bien entendidos, es un tipo de interacción conversacional cara a cara” (como se citó en Hernández, 2014, p.204). Por lo cual, se busca esa interacción, en cierto modo de una forma más compleja mediante un escenario virtual, donde se propendió por estructurar los mensajes y preguntas para los entrevistados con un lenguaje amable, cordial y cercano que pudiera transmitir esa actitud dialogante. También es oportuno, seguir el modelo sugerido por Kvale (2011) como una metáfora del entrevistador como viajero y como minero, de la siguiente manera:

El investigador sería el viajero que tras volver de su singladura va a contar lo que ha visto, construyendo su propia teoría sobre los sucesos en base a su modelo de percibir la realidad, que procederá de la experiencia y de la interacción con los entrevistados. Contrario sensu desde una perspectiva más positivista, y continuando con la metáfora de Kvale (2011), el entrevistador sería un minero que extraería los datos del entrevistado a través de la entrevista de un modo quirúrgico, seleccionando aquella información que considera más

DINÁMICA VIRTUAL DE INTROSPECCIÓN

relevante para su investigación. De este modo trataría de validar sus teorías e hipótesis previas sobre el problema objeto de estudio centrándose en la comprobación de las mismas. (como se citó en Hernández, 2014, p.207)

De acuerdo a lo anterior se hizo pertinente el uso de entrevistas tanto semiestructuradas (investigador minero) como abiertas (investigador viajero), de modo que se pueda extraer la información relevante asociada a las categorías de investigación. La construcción de estos instrumentos se orienta a partir del enfoque de Kvale (1996) quien propone iniciar con preguntas generales para luego terminar con preguntas más específicas con la idea de recolectar respuestas espontáneas (como se citó en Pomposo, 2015, p.102). Es así, como se obtuvo información acerca de la perspectiva de los trabajadores sobre su ambiente de trabajo, a partir del diligenciamiento virtual de seis entrevistas (Ver anexos) que contenían no más de cinco preguntas, tanto abiertas como de selección múltiple y con escala de Likert.

De igual manera, se utilizaron encuestas como instrumentos de recolección de información, bajo la concepción dada por Feria et al. (2020) “como método de empírica que utiliza un instrumento o formulario impreso o digital, destinado a obtener respuestas sobre el problema en estudio, y que los sujetos que aportan la información, llenan por sí mismos” (p.72) y que además asegura un mejor modo de obtener opiniones y facilita la tabulación de respuestas. Por lo que se aplicaron dos encuestas (Ver anexos) diseñadas para el diagnóstico inicial del ambiente laboral y la percepción final de los participantes acerca del desarrollo del estudio respectivamente, que a su vez contenían de 10 a 15 preguntas cerradas y con escala de Likert, arrojando gráficas estadísticas.

4.2 Análisis de resultados

Para el análisis de la información cualitativa se sigue el proceso establecido por Vargas (2015) para la categorización, que refiere la síntesis de información por medio de dos atributos, la construcción de categorías y las relaciones entre ellas, para lograr la estructura de la realidad de forma esquemática. El autor define una categoría como “un conjunto de interpretaciones que constituyen un patrón común, son elementos ya interpretados que se pueden conjuntar porque todos tienen características similares” así, la interpretación le da sentido a cada categoría y de estas pueden surgir meso-categorías y micro-categorías. Al momento de analizar o discutir los resultados, es primordial resaltar los componentes claves que permitan tener un acercamiento directo a los objetivos y el planteamiento del problema, para la interpretación de los datos que orienten a resultados. Además, como lo plantean Arbeláez y Onrubia (2014), el objeto del análisis de contenido cualitativo es “verificar la presencia de temas, palabras o de conceptos en un contenido y su sentido dentro de un texto en un contexto” (como se citó en Díaz, 2018, p.126), de esta manera, cada una de las muestras de análisis juega un papel fundamental en la factibilidad e interpretación de los resultados. Por otra parte, el análisis cuantitativo según Hernández (2014) se puede realizar de forma computacional mediante la matriz de datos que se ha generado o guardado, para la interpretación de los resultados, mediante la exploración y organización de datos (p.278).

Las entrevistas realizadas estuvieron dirigidas a la obtención de información sobre el ambiente de trabajo del colegio desde la experiencia de los trabajadores, la manera de relacionarse entre ellos, con énfasis en el trato y la comunicación; los elementos que consideran se necesitan fortalecer en la institución, su opinión acerca de los espacios de integración y la forma en que solucionan los conflictos. En primer lugar, para conocer la percepción de los trabajadores sobre el ambiente de trabajo, se preguntó el cómo podrían

DINÁMICA VIRTUAL DE INTROSPECCIÓN

definirlo, de qué manera consideraban que influían las relaciones interpersonales, cómo estas podrían contribuir al logro de objetivos institucionales, qué elementos consideran claves para la construcción de buenas relaciones y qué temas creían oportunos para fortalecer el clima laboral. En la tabla 2 se consolidan las respuestas de la entrevista 1, donde se manifiesta que el desarrollo de buenas o malas relaciones interpersonales entre trabajadores tiene gran influencia en cómo se desenvuelven en el ambiente laboral y se expresa la necesidad por fortalecer la comunicación, el respeto y el trabajo en equipo.

Tabla 2

Resultados entrevista 1. Categoría: Ambiente laboral

Subcategoría	Significado	Resultado
Percepción general	Se refiere a la percepción que tiene los trabajadores del colegio sobre la definición del ambiente laboral.	Los trabajadores definen el ambiente laboral como el espacio donde se realiza una actividad laboral, enmarcado en las relaciones interpersonales y donde se conocen las emociones y motivación para el trabajo.
Influencia de las relaciones interpersonales	Indica la influencia que los trabajadores creen que las relaciones interpersonales tienen en el ambiente laboral.	Entre los trabajadores hay dos perspectivas, la influencia positiva cuando existen relaciones buenas y asertivas donde el clima laboral se torna agradable y propicio para desarrollar las actividades requeridas o por el contrario cuando no son buenas, debilitan el desempeño laboral y hacen del ambiente un espacio difícil y estresante. Manifiestan que es una influencia directa y de fuerte impacto en el bienestar, la motivación, la confianza y el desempeño. De esta manera, indican que las buenas relaciones interpersonales dan paso a la buena comunicación y pueden contribuir en el

		cumplimiento de metas comunes con resultados efectivos y positivos, el trabajo en equipo y la eficiencia.
Elementos clave para construir buenas relaciones	Muestra los elementos que los trabajadores consideran claves en la construcción de buenas relaciones.	Consideran como elementos claves la comunicación asertiva, el respeto, la colaboración, la escucha, la empatía y el trabajo en equipo.
Temas oportunos para fortalecer el clima laboral	Hace referencia a las temáticas que los trabajadores consideran son oportunas para el fortalecimiento del clima laboral.	Proponen como temas oportunos a tratar la comunicación asertiva, la integración, el liderazgo y la resolución de conflictos.

Tabla 2. Categorización de entrevista sobre el ambiente de trabajo. Análisis y discusión de resultados. Autoría propia (2021).

Tabla 3

Resultados entrevista 2 y 3 Categoría: Relaciones interpersonales.

Subcategoría	Significado	Resultado
Actitud y desempeño laboral	Disposición que posee cada individuo frente al desarrollo de sus actividades y el trato con sus pares dentro de la organización.	Los trabajadores resaltan que tratan de generar una buena actitud para el fomento de un buen clima laboral de forma que les permita llevar a cabo sus tareas sin ninguna dificultad.
Clima laboral	Percepción que tienen los trabajadores por mantener las sanas relaciones en su ámbito laboral.	Se resalta que los trabajadores consideran importante la realización de actividades lúdicas para la integración y el mantener una sana convivencia ya que estos espacios de socialización les permiten conocerse y mantener una comunicación asertiva, elementos que consideran hacen falta en la institución.
Fortalecimiento del ambiente laboral	Muestra las estrategias que permitan alcanzar el éxito en las relaciones interpersonales.	Entre las estrategias se consideran primordiales el diálogo, promover la igualdad entre pares, el trato asertivo, equidad en la toma de decisiones, más espacios de

		esparcimiento, incentivos y confianza con el equipo, que por su parte en la institución hace falta que los trabajadores sean motivados y reconocidos por sus labores.
Interacción con los demás	Se refiere a los espacios que permiten la interacción entre compañeros de trabajo.	Los trabajadores piensan que el volumen de trabajo hace que el trato con los demás sea limitado por las labores a cumplir en la jornada, la mayoría de las veces solo se puede relacionar por departamentos y hace falta una integración general del todo el equipo institucional.
Confianza con el equipo de trabajo	Nivel de confianza al momento de relacionarse y llevar a cabo las labores en la institución.	Se demuestra que la mayoría de veces los trabajadores no sienten esa confianza con sus compañeros de trabajo ante labores a realizar y prefieren el trabajo individual.

Tabla 3. Categorización de entrevistas sobre las relaciones interpersonales. Análisis y discusión de resultados. Autoría propia (2021).

En la tabla 3, se muestran las respuestas sobre la percepción del equipo de trabajo del colegio frente a la necesidad del fortalecimiento de sus relaciones interpersonales (Ver Figura 5), los elementos que consideran hacen falta en su institución en términos de clima laboral (Ver Figura 6), la confianza en los demás para lograr un buen desempeño (Ver Figura 7), la influencia del volumen de trabajo (Ver Figura 8) y la forma en que se relacionan.

Figura 5.

Respuestas de Entrevista 2

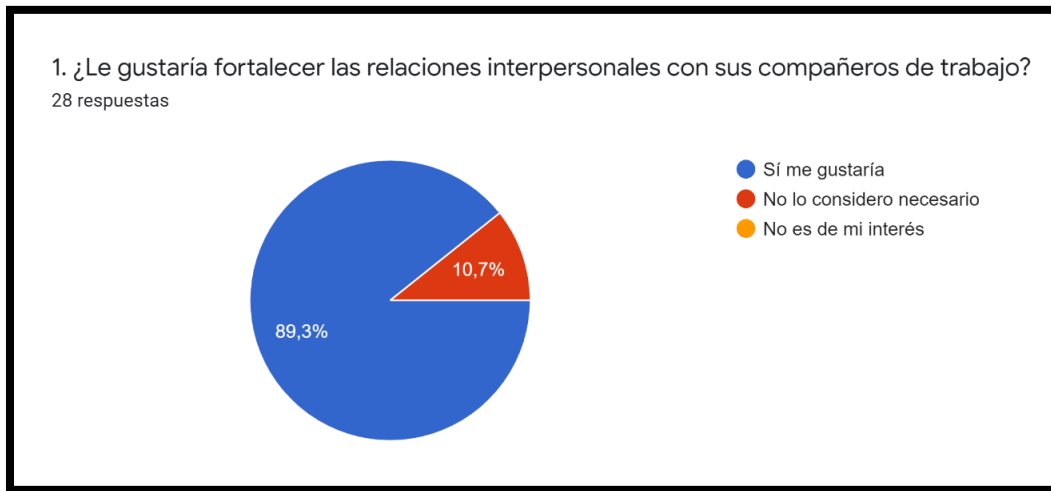


Figura 5. Análisis y discusión de resultados. Entrevista #2. Autoría propia (2021).

Figura 6.

Respuestas de entrevista 3



Figura 6. Los elementos que los trabajadores del colegio indican hacen falta en su institución están: la motivación y reconocimiento a su labor (57,7%), la comunicación

DINÁMICA VIRTUAL DE INTROSPECCIÓN

asertiva (42,3%), la colaboración entre departamentos (23,1%) y un espacio de trabajo óptimo (19,2%). Análisis y discusión de resultados. Entrevista #3. Autoría propia (2021).

Figura 7.

Respuestas de entrevista 3.



Figura 7. Análisis y discusión de resultados. Entrevista #3. Autoría propia (2021).

Figura 8.

Respuestas entrevista 3.

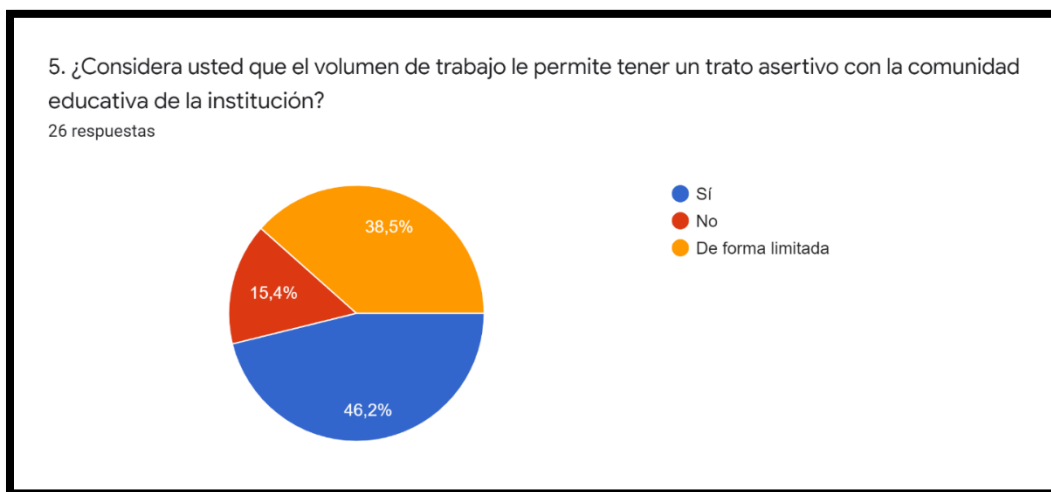


Figura 8. Análisis y discusión de resultados. Entrevista #3. Autoría propia (2021).

DINÁMICA VIRTUAL DE INTROSPECCIÓN

Con respecto a la interacción y relacionamiento, los participantes proponen el diálogo, la mejora en la comunicación y asertividad, el respeto y cordialidad, la equidad, y el desarrollo de actividades constantes con los grupos de trabajo. A su vez se resalta el énfasis en la igualdad en el trato y la equidad en cargas y exigencias, así como el compartir conocimientos y espacios con otros departamentos. También se habla de la influencia que desde cada quehacer se genera en el ambiente educativo y en la población estudiantil, se destaca que el comportamiento, estado emocional y actitud es observado en todo momento por los niños, niñas y adolescentes y ellos aprenden y observan estas actitudes. Además de que si estas son positivas van a transmitir una buena actitud, habrá mayor eficiencia y será más agradable el ambiente. En la Tabla 4 se muestran los resultados relacionados a la categoría de resolución de conflictos, donde se evidencia que la mayoría de la población de muestra ha tenido conflictos con sus compañeros (Ver Figura 9) y los factores más relevantes fueron la mala comunicación y la toma de decisiones (Ver Figura 10).

Tabla 4

Resultados entrevista 4. Categoría: Resolución de conflictos.

Subcategoría	Significado	Resultado
Situación de conflicto	Se refiere a las diversas situaciones que generan conflicto dentro del ámbito laboral y si los trabajadores se han visto involucrados en ellas.	Los trabajadores resaltan que se han encontrado en varias ocasiones en situaciones de conflicto entre compañeros y que para solucionarlo en ocasiones implementan el diálogo.
Factores que generan conflicto	Factores que generan las diversas situaciones de conflicto.	La falta de comunicación es el factor predominante, luego las ofensas y malos tratos entre colaboradores y al momento de tomar ciertas decisiones también se encuentra dificultad.
Papeles dentro las situaciones de conflicto	Se refiere al papel que adquiere cada trabajador al verse involucrado dentro de alguna	La mayoría de los trabajadores adquieren un papel de observador, puesto que

	situación que implica algún tipo de conflicto.	prefieren no involucrarse en conflictos ni intervenir o buscar solución.
Resolución de conflicto	Hace referencia al pensamiento que tiene cada individuo para llegar a la asertividad y dar solución a cualquier situación que involucre conflictos.	Manifiestan que en lo posible tratar de actuar pacientes y comprensivos, encontrar la forma de ser asertivos y dar soluciones para ambas partes, reflejando tranquilidad a los demás.

Tabla 4. Categorización de entrevista 4 sobre la resolución de conflictos. Autoría propia (2021).

Figura 9.

Respuestas de entrevista 4



Figura 9. Análisis y discusión de resultados. Entrevista #4 de autoría propia (2021).

DINÁMICA VIRTUAL DE INTROSPECCIÓN

Figura 10.

Respuestas de entrevista 4

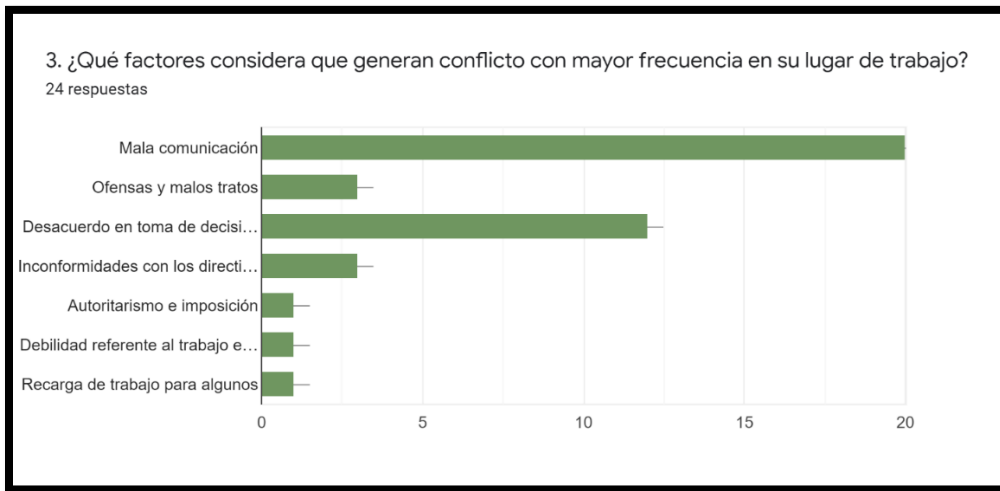


Figura 10. Predominancia de la mala comunicación (83,3%) y el desacuerdo en la toma de decisiones (50 %) como factores que generan conflicto. Análisis y discusión de resultados. Entrevista #4. Autoría propia (2021).

Figura 11.

Respuestas de entrevista 4

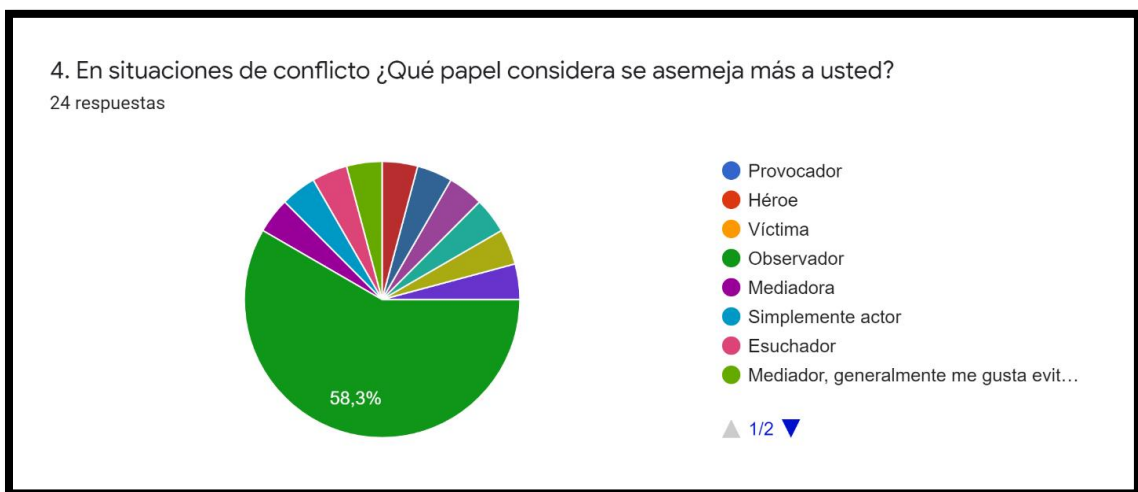


Figura 11. El 58,3% de la población de muestra se considera “observador” en

DINÁMICA VIRTUAL DE INTROSPECCIÓN

situaciones de conflicto, es decir, no interviene ni propone soluciones. Análisis y discusión de resultados. Entrevista #4 de autoría propia (2021).

Tabla 5

Resultados de entrevistas 5 y 6 Categoría: Espacios de integración y señales de alerta.

Subcategoría	Significado	Resultado
Importancia de los espacios de integración.	Resaltar la importancia de generar espacios de integración en el ámbito laboral.	Los trabajadores apoyan la importancia de promover estos espacios de integración donde se permite la interacción con sus pares.
Actividades que motivan a los empleados.	Reconocer cuáles son esas actividades que permiten la interacción que los trabajadores prefieren.	Se resaltan algunas actividades que fomentan la participación de los trabajadores y el trato entre colaboradores.
Encargados del equipo de trabajo.	Se refiere a el personal encargado de fomentar las buenas relaciones laborales.	Entre el personal se reconoce quienes son los encargados de mantener activas estas relaciones interpersonales para mantener la sana convivencia.
Situaciones de alerta	Señalar esas situaciones que malgastan y hacen que las relaciones no sean tan favorables.	Los trabajadores asemejan que la falta de comunicación es una de las principales señales de alerta que afectan el clima organizacional, que a su vez las situaciones donde se evidencia la falta de respeto y la intolerancia.
Actitud y comportamiento	Reflexión en cuanto al comportamiento que se tiene hacia los demás y como se puede mejorar.	Se evidencia que haciendo una reflexión se puede denotar la intención de actuar de una forma diferente, con una buena actitud, basándose en el respeto y el dialogo.
Señales de alerta	Se refiere a esas situaciones o experiencia que pueden dañar el clima organizacional.	Se reconoce que esas señales de alerta son en las cuales la actitud de las personas no es la más favorable, se nota un cambio en el comportamiento de los individuos y se genera la

Tabla 5. Categorización de entrevistas sobre los *Espacios de integración* y señales de alerta.

Autoría propia (2021).

En la tabla 5, se muestran las respuestas sobre la percepción del equipo de trabajo del colegio en cuanto a los espacios que consideran les permiten fortalecer las interacciones y relaciones interpersonales y las posibles señales de alerta que dañan la convivencia en el trabajo. Los tipos de actividades que los trabajadores señalan para favorecer la integración y los responsables de esta (Ver Figuras 12 y 14), la importancia que tienen esos espacios para el equipo (Ver Figura 13), así como la confianza que tienen en los demás para lograr un buen desempeño y la influencia del volumen de trabajo en el relacionamiento con los demás.

Figura 12.

Respuestas de entrevista 5

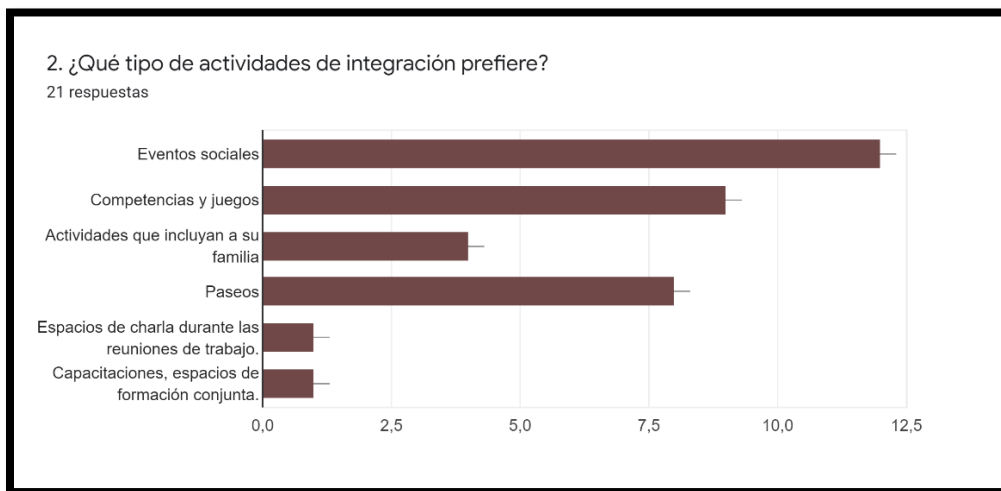


Figura 12. El 57,1% de la población de muestra prefieren los eventos sociales, el 42,9% las competencias y juegos y el 38,1% los paseos como actividades de integración del

DINÁMICA VIRTUAL DE INTROSPECCIÓN

equipo de trabajo. Análisis y discusión de resultados. Entrevista #5. Autoría propia (2021).

Figura 13.

Respuestas de entrevista 5

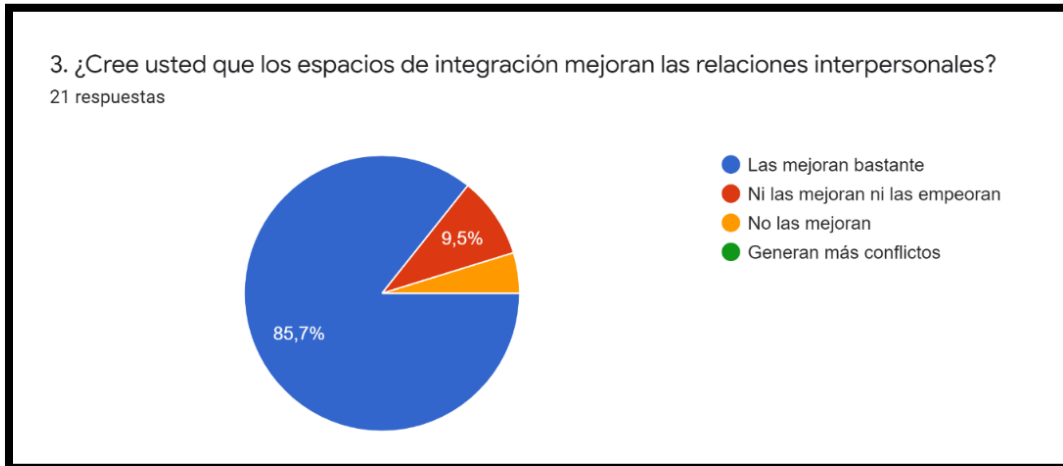
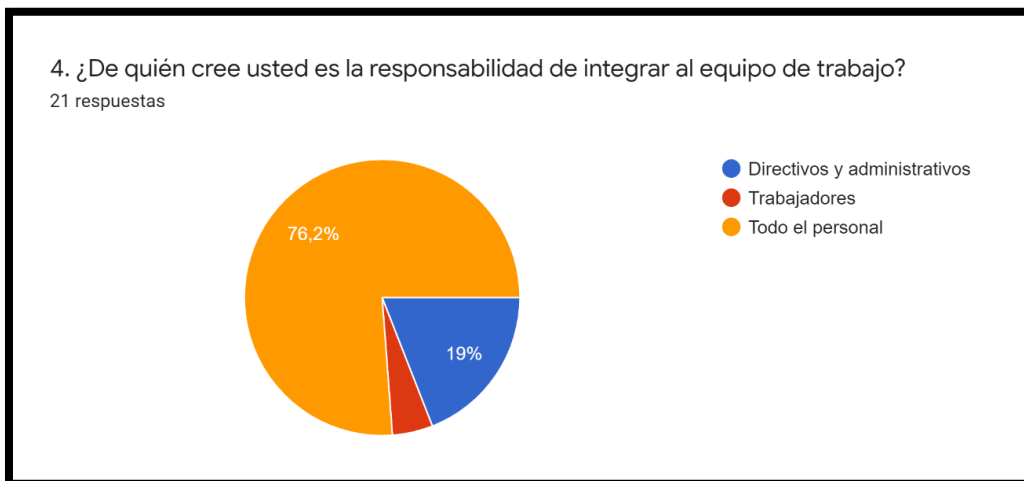


Figura 13. El 85,7% de la población de muestra considera que los espacios de integración mejoran bastante las relaciones interpersonales. Análisis y discusión de resultados. Entrevista #5. Autoría propia (2021).

Figura 14.

Respuestas de entrevista 5



DINÁMICA VIRTUAL DE INTROSPECCIÓN

Figura 14. El 76,2% de la población resalta que todo el personal de la institución es responsable de mantener la integración del equipo de trabajo y el 19% que recae la responsabilidad en los directivos. Análisis y discusión de resultados. Entrevista #5. Autoría propia (2021).

Los trabajadores del colegio encuentran en los espacios de integración una oportunidad propicia para incentivar las relaciones interpersonales entre los distintos departamentos y como motivación a su trabajo diario. Además de esto, se recalca que la falta de comunicación y empatía, el autoritarismo y la falta de tolerancia son detonantes en la generación de situaciones que afectarán directamente ese relacionamiento. De esta manera, de las respuestas plasmadas en la entrevista 6 (Ver tabla 5), se hace un análisis desde las habilidades sociales y actitudes que necesitan de refuerzo entre los compañeros de trabajo. Se evidencia que hay diversidad de opiniones en lo que respecta a la autorreflexión y autoevaluación del comportamiento frente a los demás, así como algunos expresan que a diario se evalúan y buscan la asertividad, otros lo hacen sólo cuando hay un conflicto e incluso no se han detenido a pensar en esto.

Entre las fortalezas que encuentran en sí mismos, se resaltan la sinceridad, la actitud constructiva, la paciencia, y el esfuerzo por una buena comunicación. Así también las oportunidades de mejora individual, como el reconocer los errores, abrirse al diálogo, y la toma de decisiones en grupo. Se concluye con algunas señales de alerta que ayudan a identificar la mala convivencia y el posible quiebre de las relaciones entre trabajadores, como la actitud negativa o el cambio repentino de actitud sin motivo, el irrespeto y superioridad y la comparación.

DINÁMICA VIRTUAL DE INTROSPECCIÓN

Tabla 6

Resultados de encuesta final.

Ítem a evaluar	Significado	Resultado
Percepción final	Se refiere a la percepción que tiene el trabajador de acuerdo a lo que aportó el proyecto.	La investigación brindó un espacio para la reflexión introspectiva a los trabajadores permitiendo fortalecer esa percepción en cuanto a la relación y comportamiento que se tiene con sus pares.
Reflexión sobre el tema	El trabajador plasma si el desarrollo del proyecto le permitió reflexionar sobre el tema	Los trabajadores plasman que el tema de investigación fue oportuno de acuerdo a las dificultades que se presentan dentro del clima organizacional.
Apropiación de la información	El trabajador considera pertinente llevar a la práctica acciones que le permitan acercarse a la comunicación asertiva.	Consideran importante llevar a cabo los aprendizajes brindados dentro de esta investigación, puesto que promueven y fortalecen el clima laboral.
Cambios frente al pensamiento del trabajador	Permite analizar si hubo o no un cambio en la forma de percibir el clima organizacional y las relaciones interpersonales de los trabajadores.	Los trabajadores consideran que el clima organizacional es un tema de importancia dentro de la institución para encaminarse hacia el éxito y el logro de los objetivos institucionales.
¿Se pueden fortalecer o no las relaciones interpersonales?	Hace referencia a la consideración individual que tiene cada trabajador frente al fortalecimiento de las relaciones dentro de la institución	Cada trabajador resalta que se puede llegar a mejoras futuras en cuanto a las relaciones y el clima saludable de la institución y que la organización requiere fomentar estrategias que hagan favorable las relaciones interpersonales.

Tabla 6. Resumen de la percepción de los trabajadores sobre el desarrollo de la dinámica de introspección. Autoría propia (2021).

DINÁMICA VIRTUAL DE INTROSPECCIÓN

De acuerdo a las respuestas plasmadas en la encuesta final (ver tabla 6), se puede analizar que la investigación aportó de forma positiva y significativa en cada trabajador, más del 90% de la población de muestra asegura que la temática de la dinámica fue oportuna, les permitió reflexionar y motivó a llevar a la práctica acciones asertivas para fortalecer su ambiente de trabajo y al cambio de actitud positivo en sus relaciones profesionales futuras (Ver Figura 15). Así también, la mayoría de la población de muestra hace una valoración del ambiente laboral de la institución entre 3 y 4 en una escala del 1 al 5, donde uno indica un ambiente desfavorable y cinco un ambiente de trabajo excelente (Ver Figura 16).

Figura 15.

Respuestas de encuesta final

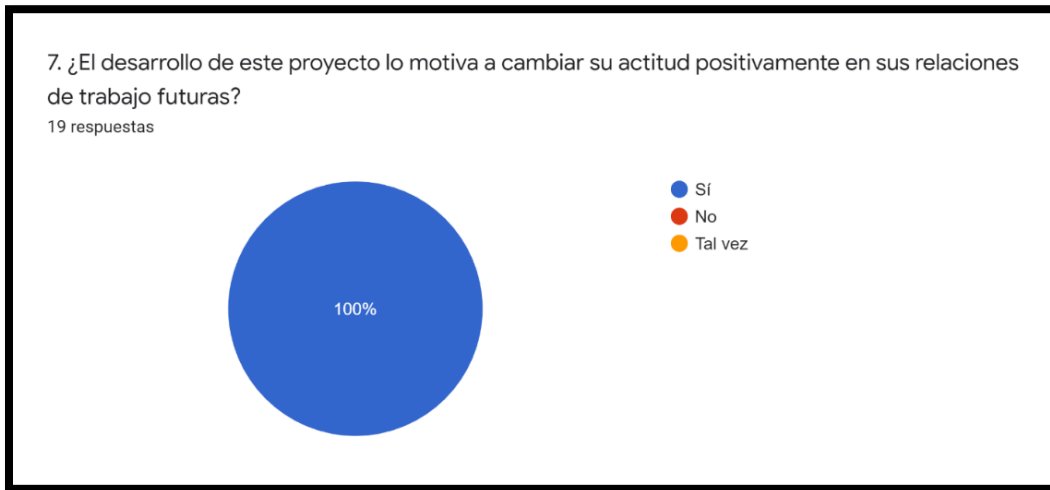


Figura 15. Análisis y discusión de resultados. Encuesta de percepción de autoría propia (2021).

Figura 16.

Respuestas de encuesta final



Figura 16. Análisis y discusión de resultados. Encuesta de percepción. Autoría propia (2021).

Capítulo V

5 Conclusiones

La indagación teórica planteada permitió el análisis de componentes relacionados con el ambiente educativo, con hallazgos direccionados ampliamente a la cultura organizacional o empresarial, más que a las propias instituciones educativas, por esto la necesidad de hacer visible la reflexión sobre el tema en el ámbito de la gestión educativa. Se destacaron dos grandes teorías, la interpersonal propuesta por Sullivan (1953) quien hace un énfasis en el componente social y define las relaciones interpersonales “como un patrón relativamente persistente de situaciones interpersonales recurrentes que caracterizan la vida humana” (como se citó en Cornejo y Tapia, 2012, p. 224) y la organizacional propuesta por Likert (1968) quien clasifica tipos de clima con distintas características, donde es claro que al ser desfavorable “presenta una estructura rígida en la cual los empleados tienden a experimentar insatisfacciones frente a sus labores y a la misma empresa, teniendo que generar un conjunto de estrategias orientadas a optimizar su clima laboral” (como se citó en Rodríguez, 2016, p.17). Es así, como se reconoce que la interacción interpersonal es de vital importancia en el desarrollo social humano y así mismo en su entorno organizacional y que mediante esta se construye la personalidad de cada individuo, se estimula la comunicación y se aprende a convivir, lo que permite aportar desde las fortalezas y capacidades de cada sujeto en la ejecución de determinados objetivos. Por tanto, si existe un ambiente de trabajo que genera insatisfacción, se deben plantear estrategias que fortalezcan las relaciones y favorezcan la motivación de sus empleados.

La aplicación de las entrevistas y encuestas hizo posible la comprobación de la insatisfacción de algunos trabajadores frente a ciertas situaciones presentadas en dicha

DINÁMICA VIRTUAL DE INTROSPECCIÓN

institución, en específico las relacionadas con la falta de comunicación asertiva, el buen trato y el relacionamiento entre departamentos, lo que confirmó la hipótesis de un ambiente de trabajo desfavorable. A partir de la interpretación de dichas respuestas, se evidenció la necesidad de fortalecer sus relaciones interpersonales y la disposición a la autorreflexión sobre las actitudes y comportamientos compartidos con sus compañeros, se hizo énfasis en la mejora del trabajo en equipo y la forma de intervenir en la solución de conflictos entre pares. La dinámica propuesta fue oportuna e incentivó a la introspección desde el ámbito laboral, motivó a llevar a la práctica actitudes positivas en su ambiente de trabajo y al interés en crear relaciones asertivas a futuro en sus actividades profesionales. Se invita a la búsqueda de un clima profesional que fomente un ambiente de trabajo asertivo desde la inteligencia emocional, que como Goleman (1995) lo indica “determina la capacidad potencial de que dispondremos para el aprendizaje de habilidades prácticas basadas en uno de los siguientes cinco elementos: la conciencia de uno mismo, la motivación, el autocontrol, la empatía y la capacidad de relación” por esto, la relevancia de iniciar desde el interior de cada individuo un cambio positivo que aporte en la construcción de espacios de trabajo satisfactorios.

Finalmente, de acuerdo al objetivo planteado se logró identificar las siguientes oportunidades de mejora para el fortalecimiento del ambiente de trabajo del colegio: implementar estrategias de comunicación asertiva y buen trato, promover y potenciar el trabajo en equipo y la colaboración con otros departamentos, generar más espacios de integración y afianzar la toma de decisiones orientada a la mediación e intervención positiva en situaciones de conflicto. Desde esta perspectiva, cabe asegurar que al fomentar un clima laboral saludable el rendimiento de los trabajadores será exitoso, por ende, se puede incrementar la efectividad y desempeño; además se hace ineludible, visualizar la importancia de un ambiente educativo

DINÁMICA VIRTUAL DE INTROSPECCIÓN

asertivo, ya que este trasciende en la población estudiantil al permitir espacios de interacción agradables, abiertos al aprendizaje y la buena comunicación.

5.1 Recomendaciones

De acuerdo con las conclusiones obtenidas en esta investigación, se sugieren algunas recomendaciones relacionadas con el ambiente educativo.

- ✓ Desde las directivas, pensar en cada uno de sus trabajadores como un ser de gran valor en el crecimiento de la institución. Generar espacios de socialización y escucha sobre cómo se sienten en el desarrollo de sus tareas y dar paso a la opinión y proposición de ideas, así como brindar reconocimiento a sus labores.
- ✓ Buscar la motivación del equipo, a partir de la implementación de estrategias para el fortalecimiento de las relaciones interpersonales, parte importante de esta interacción es la identificación de capacidades y fortalezas de cada uno para aplicar a roles específicos en situaciones de toma de decisiones o de resolución de conflictos.
- ✓ Analizar con mayor detenimiento los motivos que generen desconfianza o desacuerdos permanentes entre miembros del equipo de trabajo y realizar seguimiento continuo a estos casos, con incentivo en el diálogo, la empatía, el respeto y la tolerancia.
- ✓ Ser promotores de la inteligencia emocional, esta es una herramienta clave en el afianzamiento y dominio de las habilidades sociales.
- ✓ Se considera vital que en las instituciones educativas se dirija parte de la gestión estratégica hacia el fomento de relaciones laborales sólidas y la edificación de un clima favorable para todos.

DINÁMICA VIRTUAL DE INTROSPECCIÓN

- ✓ La problemática de este proyecto se puede seguir estudiando de forma transversal junto con otros programas académicos, ya que está ligada a los riesgos psicosociales y la seguridad y salud en el trabajo.

Referencias

Arias, J., Montiel, Y. & Osorio, A. (2019). Estrategia de intervención para un ambiente laboral saludable. [Trabajo final de diplomado]. Universidad Cooperativa de Colombia, Bogotá.

<https://n9.cl/xivan>

Astudillo, L. & Cárdenas, K. (2017, septiembre 1). Relaciones interpersonales como factor del clima laboral. [Trabajo de pregrado]. Universidad estatal del milagro, Milagro.

<https://n9.cl/9m149>

Blasco Mira, J. y Pérez Turpín, J. (s.f.). *Metodologías de investigación cualitativas en educación física y deportes*. RUA. <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/12270/1/blasco.pdf>

Bolaños, J. (2015, agosto 17). Relaciones interpersonales docentes y manejo de conflictos administrativos educativos [Tesis de pregrado]. Universidad Rafael Landívar, Quetzal Tenango. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/09/Bolanos-Jose.pdf>

Borja, D., & Luzuriaga, D. (2010). *Importancia de considerar las inteligencias intrapersonal e interpersonal en el desarrollo integral de los niños y niñas en etapa escolar*. [Tesis de pregrado]. Universidad de Cuenca, Cuenca.

<http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/2306>

CAA. (2020). *Historia*. Inicio. <https://www.angloamericanobogota.edu.co/historia.php>

CAA. (2017). *Sistema de Gestión de Calidad*. Gestión de calidad.

<https://www.angloamericanobogota.edu.co/calidad.pdf>

Canals, C. (19 de octubre, 2019). *Cinco aprendizajes de Daniel Goleman sobre la inteligencia emocional*. La Universidad en internet. <https://n9.cl/bxp0e>

DINÁMICA VIRTUAL DE INTROSPECCIÓN

Carranza, C. T. (2019). *Propuesta de un plan de mejora en el clima laboral que favorezca la productividad de la empresa Sicobra S.A. del Cantón Guayaquil*. [Trabajo de grado, Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología]. Repositorio ITB.

<https://n9.cl/grxvi>

Cornejo, Marqueza, & Tapia, María Lourdes (2011). Redes sociales y relaciones interpersonales en internet. *Fundamentos en Humanidades*, XII(24),219-229. ISSN:

1515-4467. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18426920010>

Díaz Herrera, C. (2018). Investigación cualitativa y análisis de contenido temático. Orientación intelectual de revista Universum. *Revista General De Información Y Documentación*, 28(1), 119-142. <https://doi.org/10.5209/RGID.60813>

Ethics Global. (2019). ¿Qué es el ambiente laboral? Blog de línea ética. [Blog].

<https://blog.ethicsglobal.com/que-es-el-ambiente-laboral/>

Feria Avila, H., Matilla González, M. ., & Mantecón Licea, S. . (2020). LA ENTREVISTA Y LA ENCUESTA: ¿MÉTODOS O TÉCNICAS DE INDAGACIÓN EMPÍRICA?. *Didasc@lia: Didáctica Y Educación* ISSN 2224-2643, 11(3), 62-79.

<http://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/992>

FNPI. (s.f.). Información general sobre Bogotá. *Seminario futuro del periodismo en internet*.

<https://n9.cl/vdba>

Hernández, R. (2014). La investigación cualitativa a través de entrevistas: su análisis mediante la teoría fundamentada. *Cuestiones Pedagógicas*, 23, 187-210.

<https://core.ac.uk/download/pdf/51399004.pdf>

DINÁMICA VIRTUAL DE INTROSPECCIÓN

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill.

Lachira, D., Luján, P., Mogollón, M., & Silva, R. (2020). La comunicación asertiva: una estrategia para desarrollar las relaciones interpersonales. *Revista Latinoamericana De Difusión Científica // ISSN 2711-0494 (En Linea)*, 2(3), 72-82.

<https://doi.org/10.38186/difcie.23.06>

Ley 115 de 1994. Por la cual se expide la Ley General de Educación. Febrero 8 de 1994.

https://www.mineducacion.gov.co/1621/articles-85906_archivo_pdf.pdf

Lesmes, A., Barrientos, E. y Cordero, M. (2020). Comunicación asertiva ¿estrategia de competitividad empresarial? *Revista de investigación, administración e ingeniería*, 8(1), 147-153. <https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/1657/1847>

Mateu-Mollá, J. (s.f.). *Introspección: ¿qué es y cómo se usa en Psicología?* Psicología Clínica y Mente. <https://psicologiaymente.com/psicologia/introspeccion-en-psicologia>

Mendieta, A. (2015, agosto 14). El mejoramiento de las relaciones interpersonales como estrategia para mejorar el clima escolar y el desempeño docente [Tesis de posgrado]. Universidad Pedagógica Nacional, México D. F.

<http://xplora.ajusco.upn.mx:8080/jspui/handle/123456789/1259>

Menéndez, M (22 de junio, 2018). *Introspección en psicología: qué es y tipos*. Psicología-Online. <https://www.psicologia-online.com/introspeccion-en-psicologia-que-es-y-tipos-3909.html>

DINÁMICA VIRTUAL DE INTROSPECCIÓN

Moreno, S.I (2018, junio). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad Tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. Revista CES Derecho, (9), 1, pp. 13-33.

<http://www.scielo.org.co/pdf/cesd/v9n1/2145-7719-cesd-9-01-13.pdf>

Olmo-Extremera, M., & Jesús, D. S. (2018). LA RESILIENCIA A PARTIR DE LAS RELACIONES PROFESIONALES EN CENTROS EDUCATIVOS DESAFIANTES. *Educação & Formação*, 3(9), 3-19.

doi:<http://dx.doi.org.ezproxy.uniminuto.edu/10.25053/redufor.v3i9.864>

Olivarez, J., Cruz, J., Mejía, J., Villa, M., Aranda, M. y Gallegos, M. (2009). Modelo de Gestión Educativa Estratégica. SEP. <https://n9.cl/2ii0>

Oróstegui, R. O. (s.f.). *Cómo va el norte de Bogotá*. Bogotá cómo vamos.

<https://bogotacomovamos.org/como-va-el-norte-de-bogota/>

Otero, O. A. (2018). Enfoques de investigación. En Otero (Ed.), *Métodos para el diseño del proyecto de Investigación* (pp. 1-32).

https://www.researchgate.net/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION

Pomposo Yanes, M. (2015). *Análisis de necesidades y propuesta de evaluación en línea de la competencia oral en inglés en el mundo empresarial* [Tesis doctoral, Universidad Nacional de Educación a Distancia]. Espacio UNED. <https://n9.cl/k52w>

Rock Content. (2019). Clima organizacional ¿Qué es y por qué es importante evaluarlo en las empresas? [Blog]. <https://rockcontent.com/es/blog/que-es-clima-organizacional/>

DINÁMICA VIRTUAL DE INTROSPECCIÓN

Rodríguez, D. A. C., & Pacheco, S. L. (2019). Propuesta pedagógica para el mejoramiento del clima organizacional. *Encuentros*, 17(1), 145-161.

doi:<http://dx.doi.org.ezproxy.uniminuto.edu/10.15665/encuent.v17i01.1674>

Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista Educación en Valores*, 1(25), 3 – 18.

<http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>

Vargas Beal, X. (2011). *¿Cómo hacer investigación cualitativa?* ETXETA.

Xavier Vargas Beal. (2015). *INV CUALITATIVA Paso 43: Construcción de Categorías*. Dr.

Xavier Vargas Beal. [Video]. YouTube. <https://youtu.be/JDoCyU8dxZ8>

Anexos

- ✓ Consentimientos: <https://drive.google.com/drive/folders/11UT9Ff8ASOuD87O5ExEgHEHhUVLnuP-PM?usp=sharing>
- ✓ Video de presentación: <https://www.youtube.com/watch?v=15xn48wxtw0&t=2s>
- ✓ Video de ideas para el mejoramiento del ambiente laboral: <https://www.youtube.com/watch?v=wAl3zlr4KJo>
- ✓ Video sobre la resolución de conflictos: https://www.youtube.com/watch?v=4kUosr3nZ_c&t=21s
- ✓ Video sobre la integración del equipo de trabajo y posibles señales de alerta: <https://youtu.be/GNOjYAm1Q6w>
- ✓ Encuesta inicial: <https://forms.gle/56LQ1XWkJDP3WXnV8>
- ✓ Entrevista No. 1: <https://forms.gle/b2ur7rbSsdzXF9Bb7>
- ✓ Entrevista No. 2: <https://forms.gle/iLjXa5vH7viuVVJD7>
- ✓ Entrevista No. 3: <https://forms.gle/VtM9DS9KJos9czvt8>
- ✓ Entrevista No. 4: <https://forms.gle/7mhGJaMGX1AXdqRX6>
- ✓ Entrevista No. 5: <https://forms.gle/8aA7wpRYHbdAMoGF9>
- ✓ Entrevista No. 6: <https://forms.gle/ztoB3wLky7JS9Sq19>
- ✓ Encuesta Final: <https://forms.gle/GGUA4vxqFUDsQ6Pw6>