



Revista
Académica

Comité Editorial

Dr. Anselmo Torres Arismendi
Dra. Olga María Salinas Ávila
Dra. Hortencia Flores Sánchez
Dr. Luis Alberto Rodríguez Torres
Dra. Meslany Puentes Suárez
Dra. Ofmara Zúñiga Hernández.
Dra. María Alejandra Terrazas Meraz
Dr. Rafael Campos Hernández



Editorial

La educación superior se encuentra inmersa en un contexto globalizado y en constante evolución, caracterizado por una creciente complejidad y diversidad. Las instituciones educativas enfrentan desafíos sin precedentes que exigen una reflexión crítica sobre sus prácticas y modelos pedagógicos. En este escenario, la investigación y el intercambio de conocimientos se convierten en herramientas fundamentales para abordar los retos actuales y construir un futuro educativo más justo y equitativo. La presente revista tiene como objetivo ofrecer un espacio de análisis y debate sobre los temas más relevantes en el ámbito de la educación superior. A través de los trabajos que se presentan en sus páginas, se busca contribuir al enriquecimiento del campo y estimular la generación de nuevas ideas y propuestas.

A continuación, se presentan los temas que serán abordados en esta edición:

La percepción de violencia en el nivel superior: Se analizarán las manifestaciones de violencia en las instituciones educativas, sus causas y consecuencias, así como las estrategias para prevenirla y erradicarla. Se destacará la importancia de crear entornos seguros y respetuosos para todos los miembros de la comunidad universitaria.

La alta dirección y la gestión democrática: Se explorarán los desafíos y oportunidades que enfrentan los líderes educativos en la gestión de instituciones complejas. Se enfatizará la importancia de la participación democrática, la transparencia y la rendición de cuentas en la toma de decisiones.

La motivación y el rendimiento académico en bachillerato: Se analizarán los factores que influyen en la motivación de los estudiantes de bachillerato y su relación con el rendimiento académico. Se propondrán estrategias para fomentar el interés y el compromiso de los estudiantes con sus estudios.

Universidad Yaan. Año 2, Número 5, Especial agosto de 2024, es una revista electrónica semestral editada por SIGE-Soluciones de Innovación y Gestión Educativa SC., Calle Primera 319, Col. Lomas Oriente, C.P. 79084, universidadyaan.mx, Editor responsable: SIGE-Soluciones de Innovación y Gestión Educativa SC. Reserva de Derechos al Uso Exclusivo: No. 04-2023-061614432800-102, por ser otorgado por el Instituto Nacional de Derechos de Autor, ISSN: 2992-7323. Las opiniones expresadas por quienes colaboran en los trabajos publicados no reflejan necesariamente la postura de la institución.

La productividad personal en instituciones de salud: Se explorarán las diferentes dimensiones de la productividad en el ámbito de la salud, así como las estrategias para optimizar el desempeño de los profesionales y mejorar la calidad de los servicios.

La resolución de problemas matemáticos y el desarrollo docente: Se analizará la importancia de la resolución de problemas matemáticos para el desarrollo de habilidades cognitivas superiores y se discutirán las implicaciones para la formación de docentes.

Las competencias digitales en el bachillerato: Se abordará la necesidad de desarrollar competencias digitales en los estudiantes de bachillerato para que puedan participar de manera activa en la sociedad del conocimiento. Se presentarán propuestas para integrar las tecnologías digitales en los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Invitamos a los lectores a explorar los contenidos de esta revista y a participar en el debate sobre los temas que se presentan. Esperamos que esta publicación sea una fuente de inspiración y conocimiento para todos aquellos interesados en mejorar la calidad de la educación. Los invitamos a poner en práctica los conocimientos adquiridos y a contribuir a la transformación de nuestras instituciones educativas.

Rafael Campos Hernández



Contenido

Percepción de violencia escolar en el nivel superior

6

La gestión escolar entre la alta dirección y la gestión democrática

23

Influencia de la motivación escolar en el rendimiento académico de los alumnos de bachillerato general.

39

Desempeño laboral en la productividad del personal administrativo en las instituciones públicas de salud

53

Análisis de la satisfacción del cliente en las empresas de alimentos y bebidas siguiendo el modelo SERVQUAL

65

Resolución de problemas matemáticos: un reto para el desarrollo profesional docente

79

“La cultura digital: evaluación de competencias digitales y el logro educativo en Media Superior”.

94

Percepción de violencia escolar en el nivel superior

Autor: Sergio Antonio Rivera Rascón

Resumen

La investigación tiene como objetivo analizar la percepción de violencia escolar de los estudiantes de licenciatura de una institución de nivel superior en el ciclo escolar 2023-2024. Se llevó a cabo bajo un paradigma positivista y un enfoque cuantitativo mediante el Cuestionario sobre tipos de violencia de Treviño y Chávez aplicado a 313 estudiantes. Se analizaron los resultados mediante estadística descriptiva. Los principales hallazgos arrojan que los tipos de violencia que mayormente perciben los estudiantes son rechazo social, la ofensa verbal y las intimidaciones, los menos perciben que son la violencia física directa, la institucional y el acoso sexual.

Palabras clave: violencia, violencia escolar, percepción, nivel superior, estudiantes.

Introducción

Durante el trayecto escolar de una persona, es posible que se vea inmersa en diversas dificultades que se pueden vivir dentro del contexto o fuera de este. Uno de los obstáculos, puede tratarse de la violencia, por lo que es importante identificar aquellos comportamientos, reconocerlos como algo preocupante y fuera de lo ordinario, en donde se establezcan posibles soluciones para que el problema no se propague, avance o se arrastre durante todo el crecimiento educativo y en la vida personal de quienes la viven.

Al mencionar el concepto de violencia escolar, se debe tener claro que es aquella que se vive dentro de los centros educativos, la violencia que se vive dentro de las instituciones de nivel superior es un problema del cual no se debe de ser ajeno y considerar que al ser una escuela en la que se encuentran individuos adultos que son miembros de una sociedad, que actúan y viven conforme a sus creencias, ideologías y percepciones de lo que acontece en su día a día, es importante reconocer que no están exentas de problemáticas que generan consecuencias negativas de quienes las sufren.

La violencia escolar es una problemática que puede generar graves consecuencias en el sujeto y en las relaciones de los individuos involucrados, afectando la salud en diversos ámbitos. Con lo que respecta a nivel superior, el contenido de investigaciones de este tema, se ve escaso, tomando como criterio que no se llevan a cabo las prácticas de implementación de herramientas para la valoración de violencia en las escuelas y dedicarse a la tarea de producir estudios conforme a los datos obtenidos. Por lo que,

al ser una escuela que se establece por sujetos que conforman una sociedad, no queda exenta de que se viva la violencia, es pertinente las percepciones de los estudiantes respecto al tema, atender las fallas y disminuirlas o erradicarlas.

Es importante no dejar de lado el espacio en donde el educando está más próximo y vive el día a día tal como es la escuela formadora de maestros, brindarles atención y conocer su percepción referente a la violencia escolar que pueda existir dentro de esta. Por tanto, se abre la interrogante: ¿Perciben violencia escolar los estudiantes de licenciatura de una institución formadora de docentes en Chihuahua?

Este trabajo aborda una metodología de tipo cuantitativo, se busca estadísticamente analizar datos objetivos y exactos, se recolectan resultados numéricos por medio de encuestas, tiene como objetivo general analizar la violencia escolar desde la percepción de los estudiantes de licenciatura de una institución formadora de docentes en la ciudad de Chihuahua y como objetivo específico, identificar los tipos de violencia con índices más elevados dentro de las aulas, definir las puntuaciones a partir de las posiciones de víctima, agresor y testigo que se tiene desde la percepción de violencia en la institución educativa.

Se plantea como hipótesis de trabajo que los estudiantes de licenciatura de una institución formadora de docentes en Chihuahua perciben la violencia escolar dentro del centro educativo debido a que, en investigaciones recientes, México ha enfrentado un aumento alarmante de incidentes de violencia en diversas áreas,

incluyendo las instituciones educativas. Según datos de la Secretaría de Educación Pública (2021) se reportaron más de 11,000 incidentes de violencia en escuelas de nivel medio superior y superior. Un estudio del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2022) revela que el 35% de los estudiantes de educación superior se han sentido inseguros en sus campus debido a la violencia.

Estudios previos indican que el 60% de los estudiantes ha presenciado alguna forma de violencia en el campus, siendo el acoso verbal y la intimidación las manifestaciones más comunes. El 45% de los encuestados indicó que la violencia afectó su rendimiento académico, citando distracciones y ansiedad como principales consecuencias. Además, se identificó que las mujeres perciben la violencia de manera más intensa que los hombres, reportando mayores niveles de temor y estrés. Un 70% de las mujeres entrevistadas expresó que la violencia sexual en el entorno escolar es una preocupación constante. (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2022)

La investigación sobre la violencia en escuelas de nivel superior permite comprender mejor este fenómeno y diseñar estrategias de prevención e intervención efectiva al lograr una clasificación detallada de los tipos de violencia presentes en las instituciones educativas. Además de identificar los factores de riesgo y protección asociados a la violencia escolar, tanto a nivel individual, relacional como contextual.

El aporte significativo de la investigación es la evaluación del impacto de la violencia en la comunidad educativa, ya que se ha demostrado que la violencia tiene

consecuencias negativas tanto a nivel individual como institucional. En cuanto a la prevención e intervención, la investigación permite además evaluar la eficacia de los programas existentes y generar propuestas para nuevas estrategias basadas en evidencia científica.

El estudio cuantitativo que utiliza cuestionarios sobre la violencia escolar puede tener limitaciones debido al sesgo de deseabilidad social, la sensibilidad y los desafíos de precisión de la respuesta, especialmente cuando se miden temas delicados como la violencia sexual.

MARCO TEÓRICO

Las instituciones de nivel superior son las encargadas de regir y construir los futuros profesionistas de nuestro país, brindan de conocimientos académicos y científicos necesarios para el desempeño su labor. En ocasiones se presentan conductas que afectan, a una formación eficiente, de tal forma que se pueden generar actos violentos que ocasionan daños al individuo y a aquellos que están involucrados.

Conforme al concepto, en el informe mundial sobre la violencia y la salud, la Organización Mundial de la Salud (OMS) define la violencia como como la aplicación intencional de la fuerza o la autoridad corporal, ya sea mediante la intimidación o con resultados exitosos, dirigida hacia uno mismo, otra persona o una entidad colectiva, que produce o tiene una alta probabilidad de provocar daño, muerte, angustia mental, problemas del desarrollo o falta de artículos de primera necesidad. (Chávez Villanueva, 2021)

VIOLENCIA ESCOLAR

La violencia escolar ocurre cuando una persona o una entidad colectiva que está en el centro de un sistema es objeto de abuso verbal, agresión física, alienación social, aislamiento, acoso, intimidación o miedo por parte de uno o más agresores que participan en tales acciones y mentalidades sin enfrentarse a ninguna consecuencia. (García Palacios, 2020)

Por otro lado, Nieves Gutiérrez (2019) conceptualiza la violencia escolar como una conducta aprendida y formada por el contexto en donde se vive. Afirman que la violencia escolar se origina en la violencia social, los desafíos económicos y los conflictos entre los componentes de todo el sistema, así como en el impacto que estos componentes tienen en las personas.

En cuanto a los tipos de violencia, se debe de reconocer que existiendo diversas clasificaciones, de acuerdo a las características que se manifiestan, los actores que la presencian o que están involucrados en ella, por las consecuencias y los daños que generan en los individuos, entre otros factores.

VIOLENCIA FÍSICA

La violencia física, se puede apreciar como un comportamiento dirigido intencionalmente hacia una víctima, de la cual en ocasiones se puede observar como una respuesta inmediata a la problemática, en la que está explícito el daño. (Rodríguez Baca (2020) menciona que la violencia física abarca un amplio espectro de conductas agresivas, que van desde actos menores como empujar o pellizcar hasta resultados graves como consecuencias físicas duraderas o incluso la

muerte.

VIOLENCIA SEXUAL

Burgara Medina (2022) retoma una definición de la OMS, el concepto va más allá de la violación, definida como la penetración sexual coercitiva, y abarca el embarazo forzado, la interrupción forzada del embarazo, el uso obligatorio de anticonceptivos, la esclavitud con fines sexuales, la exposición obligatoria, la explotación con fines sexuales y la participación forzada en la prostitución.

VIOLENCIA PSICOLÓGICA

La violencia de tipo psicológica, es aquella que no deja dolor físico o se pueda observar una marca de manera inmediata, sino que va más allá de lo que se pudiera captar a simple vista. Molinar Muñoz (2022) hace referencia a algunos actos que abarca esta violencia, como lo es el abandono, los celos, insultos, desvalorización, infidelidades, el rechazo, las amenazas, entre otras; que perjudican al individuo emocionalmente y lo conducen a un bajo autoestima, aislamiento, depresión e incluso recurrir a actos que no tienen solución, como la muerte.

EXCLUSIÓN SOCIAL

La exclusión social, tiene por finalidad aislar a las víctimas mediante la exclusión y el rechazo de la misma institución, dentro de este tipo de violencia se encuentran dos subtipos, referidos al acoso relacional y acoso social. En los que, mientras que, en el primer tipo, el agresor actúa de manera directa en el segundo, el agresor puede actuar de manera directa o a través de terceras personas. (Molinar Muñoz, 2022)

REDES SOCIALES

Diversos autores le asignan nombre a tal tipo de violencia de las redes sociales como se muestra estas manifestaciones van acompañadas de lo que se conoce como ciberacoso, que se identifica por los actos de intimidación que implican la utilización intencional de tecnologías de la información; como Internet, las plataformas de redes sociales, los dispositivos móviles y los videojuegos en línea, para perpetrar un maltrato psicológico y sostenido. (Rodríguez Rodríguez, 2024)

VIOLENCIA VERBAL

Cuando se discute el fenómeno de la agresión verbal en el ámbito de la educación, se refiere a una constelación de comportamientos perjudiciales que involucran a varias partes interesadas; en consecuencia, es imperativo que los administradores y educadores de las instituciones educativas diseñen planes estratégicos que abarquen iniciativas destinadas a mejorar el entorno académico, mitigando así el riesgo de sufrir consecuencias adversas en el desarrollo de los alumnos. (Zambrano-Macías, 2022)

AGENTES PARTICIPANTES

Al hacer mención de las personas involucradas, se reconocen algunas de las que se destacan el agresor, la víctima y el testigo. Se define a la víctima como un individuo incapaz de erradicar por sí mismo el daño que se le genera, ya que, progresivamente se ve más inmerso a las consecuencias que dejan este tipo de conductas. La naturaleza continua de estos comportamientos tiene como resultado evidentes impactos adversos en

las personas: disminución de la autoestima, sentimientos de inquietud y posiblemente indicios depresivos, entre otros, lo que impide su asimilación en el entorno educativo y la progresión típica del crecimiento académico. (García Palacios, 2020)

Los espectadores son individuos que, aunque no participan directamente en el acto de intimidación, lo presencian y, de alguna manera, forman parte del mismo. Para que exista la violencia dentro un grupo social, es necesario que en éste se encuentre presente aquel individuo que muestre actitudes negativas para poder lograr una sana convivencia, es el caso del agresor, en el que destaca el deseo de querer tener el dominio y ser superior a los demás miembros, o en su caso tener represalias con uno en específico, en donde se reconozca como un sujeto fuerte y con autoridad. (Acevedo Alemán y Cuellar Fermín, 2020)

Carrasco (2019) realizó una investigación centrada en la prevalencia de la violencia de género en las instituciones de educación superior. Esta investigación utilizó un enfoque cuantitativo caracterizado por un marco analítico descriptivo-explicativo, compuesto por una muestra de 117 estudiantes de pregrado, con una distribución por género de un 38% de participantes masculinos y un 62% de mujeres.

Para recopilar los datos, se utilizó un cuestionario estructurado, que constaba 35 elementos clasificados en varias dimensiones: violencia entre estudiantes, violencia entre estudiantes y profesores, violencia en las relaciones íntimas y violencia institucional. Las respuestas se midieron mediante una escala de Likert, que incluía

opciones que iban desde nunca, casi nunca, a veces, hasta casi siempre.

Los resultados revelan que la agresión verbal constituía la forma predominante de violencia, y las respuestas a preguntas clave arrojaron conclusiones específicas: en cuanto a la cuestión de si en el aula se producen comentarios despectivos dirigidos a las mujeres, el 52% de las encuestadas reconoció que sus compañeros varones se comportan de esa manera, mientras que el 48% de las estudiantes también informaron haber hecho comentarios despectivos hacia sus compañeros. El 60% de las personas encuestadas confirmó la existencia de tales comportamientos. En respuesta a la pregunta sobre la prevalencia de insinuaciones inapropiadas dirigidas a las mujeres, el 26% de los participantes percibió que sus compañeros hacían sugerencias para menospreciar a las alumnas, y el 22% de los encuestados admitió haber incurrido ellos mismos en insinuaciones despectivas de este tipo. En respuesta a la pregunta sobre la aceptación de prácticas que perpetúan los estereotipos, el 26% de los estudiantes afirmó que las mujeres deberían dedicarse a las responsabilidades domésticas, y el 17% de los compañeros varones apoyaron esta idea.

Otra dimensión examinada fue la violencia sufrida entre estudiantes y profesores, y se observó que, aunque con poca frecuencia, algunos educadores pronuncian ocasionalmente comentarios denigrantes hacia los estudiantes. Concretamente, el 43% del profesorado informó haber hecho comentarios inapropiados hacia los estudiantes, mientras que el 22% indicó que casi o a veces hacía esos comentarios, y el 26% afirmó que casi nunca participaba en

este comportamiento; sin embargo, cabe destacar la presencia de esos porcentajes.

Por último, se evaluó la violencia institucional, centrándose en las interacciones entre el personal administrativo y el profesorado, donde el 9% de los encuestados indicó que este tipo de comportamiento casi nunca ocurría, y el 12% informó que lo había experimentado en ocasiones. Por el contrario, al abordar la misma variable dirigida a los estudiantes, los resultados revelaron que el 19% de los encuestados sentía que el personal administrativo los trataba de manera autoritaria, y otro 19% informó que esas experiencias se producían en ocasiones.

Por su parte Gutiérrez Ángel (2019) realiza una investigación en la cual el propósito fue definir e identificar los tipos de violencia escolar que los educadores en formación perciben de manera más prominente en el entorno escolar. El objetivo es determinar las posibles diferencias en estos tipos de violencia en función del género, la experiencia o los antecedentes educativos.

Clasifica a los participantes en grupos según sus diferentes niveles de experiencia, que van desde ninguna experiencia hasta más de un año de experiencia, para comprender la prevalencia de la violencia en diferentes contextos.

La metodología de investigación empleada en el estudio es correlacional y utiliza un diseño *ex post facto* que es retrospectivo y comparativo. Implica comparar dos o más grupos en función de características específicas con una variable dependiente relacionada con las puntuaciones obtenidas en los diferentes tipos de violencia escolar.

Los participantes en el estudio son 759 educadores en formación seleccionados mediante un muestreo aleatorio simple. Estos participantes se clasifican en función de sus antecedentes educativos, su distribución por género, su edad y el tipo de instituciones educativas en las que realizaron sus prácticas.

El instrumento utilizado en la investigación fue el Cuestionario de Violencia Escolar Revisado, los participantes completaron el cuestionario en el aula y proporcionaron una breve explicación sobre su propósito, la confidencialidad de los datos y la importancia de su participación.

Los docentes en formación identificaron el tipo de violencia más prevalente como la violencia de los profesores contra los estudiantes, seguida de la violencia a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y la violencia verbal entre los estudiantes.

El estudio reveló diferencias significativas en la percepción de la violencia en función, los resultados indicaron que el nivel de experiencia de los educadores influyó en su percepción de la violencia. Los educadores con diferentes niveles de experiencia mostraron diferencias en sus puntuaciones medias para los tipos de violencia, lo que puso de relieve el impacto de la experiencia en sus percepciones, hubo una correlación positiva entre la edad de los educadores y la violencia hacia los estudiantes, así como entre la violencia verbal de los estudiantes hacia los educadores. Por el contrario, se encontró una correlación negativa entre la edad y la violencia física, la violencia verbal entre compañeros, la exclusión social, los trastornos en el aula y la violencia a través de

las TIC.

Dentro de los resultados, se reveló una correlación significativa entre la duración de la formación y la percepción de la violencia. Los participantes con más de un año de formación mostraron diferencias estadísticamente significativas en su percepción de la violencia verbal entre los estudiantes en comparación con aquellos con períodos de entrenamiento más cortos.

Martínez Saucedo (2023) presenta una investigación en la que el objetivo principal fue investigar la prevalencia y la percepción de la violencia en los entornos educativos, centrándose en los roles de los educadores y los estudiantes, otro objetivo del estudio era explorar el impacto de la formación y la experiencia en las percepciones de los educadores sobre la violencia en las escuelas, además, la investigación tuvo como objetivo analizar la correlación entre la edad, la duración de la formación y los diferentes tipos de violencia sufridos o presenciados en los entornos educativos.

El estudio empleó un enfoque de métodos mixtos, que combinó encuestas cuantitativas y entrevistas cualitativas para recopilar datos sobre la prevalencia y la percepción de la violencia en los entornos educativos, se llevó a cabo una encuesta cuantitativa entre educadores y estudiantes para recopilar datos numéricos sobre la frecuencia y los tipos de violencia sufridos o presenciados en las escuelas.

Tras la encuesta, se realizaron entrevistas cualitativas para profundizar en las percepciones, experiencias y actitudes de los participantes hacia la violencia en los

entornos educativos, la investigación utilizó un instrumento de encuesta cuantitativa para recopilar datos sobre la prevalencia y los tipos de violencia sufridos o presenciados en la institución.

Los sujetos del estudio incluyeron a educadores y estudiantes de varios niveles educativos, desde el preescolar hasta la universidad, para obtener una comprensión integral de la violencia en las escuelas, la encuesta cuantitativa reveló una alta prevalencia de la violencia en todos los niveles, incluidos el preescolar, la primaria, la secundaria y la universidad.

Los datos indican que un número significativo de educadores y estudiantes declararon haber sufrido o presenciado diversas formas de violencia, lo que pone de manifiesto la naturaleza generalizada del problema en las escuelas, los tipos específicos de violencia denunciados en la encuesta incluían el acoso, la discriminación, el abuso físico y el acoso verbal, lo que subraya las diversas formas de violencia presentes en los entornos educativos.

Los datos de la encuesta indicaron que el 65% de los educadores y el 72% de los estudiantes declararon haber sufrido o presenciado acoso en entornos educativos, el 45% de los encuestados informó de casos de discriminación por diversos factores, como el género, la edad y el nivel socioeconómico, además, el 30% de los participantes denunciaron incidentes de abuso físico, lo que puso de relieve la preocupante prevalencia de la violencia en las escuelas.

Finalmente, Arguello Hernández (2020) presenta una investigación que consistió

en abordar el fenómeno del acoso escolar, también conocido como bullying, en una Escuela Secundaria, la intención principal era investigar las acciones implementadas por esta institución educativa para abordar el acoso escolar, considerando que es una manifestación de la violencia entre adolescentes que puede tener consecuencias emocionales y académicas en los estudiantes. Se buscaba comprender cómo las acciones contra el acoso se alinean con los reglamentos y protocolos establecidos por la Secretaría de Educación Pública a nivel federal y estatal, así como con la normativa vigente en el Estado de Coahuila. Además de aportar al conocimiento existente sobre el acoso escolar mediante un enfoque cualitativo, descriptivo y empírico, utilizando cuestionarios, entrevistas y observaciones in situ para recopilar información y analizarla.

Los objetivos de la fueron Investigar las acciones implementadas por una Escuela Secundaria para abordar el acoso escolar, con el fin de prevenir posibles daños emocionales y académicos en los estudiantes, analizar cómo las acciones contra el acoso escolar se relacionan y cumplen con los reglamentos y protocolos establecidos y contribuir al conocimiento existente sobre el acoso escolar, utilizando un enfoque cualitativo, descriptivo y empírico a través de la aplicación de cuestionarios, entrevistas y observaciones en el contexto escolar para recopilar información y analizarla.

Para llevar a cabo el estudio, se aplicaron cuestionarios, entrevistas y observaciones en el contexto escolar con el propósito de recopilar información detallada y analizarla, se empleó el escalamiento multidimensional para conceptos relacionados con la calidad

académica y se evaluaron las actitudes respecto a la institución mediante escalas de Likert. El cuestionario utilizado incluyó preguntas cerradas y algunas abiertas, a las cuales se agregaron componentes cualitativos como tres preguntas abiertas codificadas cualitativa y cuantitativamente. También se llevaron a cabo tres sesiones de grupo con padres de familia para recopilar información relevante.

Se recopiló información de los estudiantes considerando aspectos como su promedio general, nivel socioeconómico, estatus respecto a la beca, tipo de beca, monto de la beca, estatus académico, semestre que cursaban, género, y edad, entre otros datos relevantes. Se tomó en cuenta información de los últimos cinco años escolares, lo que permitió construir una base de datos con más de medio millón de registros para su posterior análisis.

En cuanto a los instrumentos utilizados, se aplicaron cuestionarios que incluían preguntas cerradas y algunas abiertas. Estos cuestionarios también contaron con componentes cualitativos adicionales, como tres preguntas abiertas relacionadas con aspectos positivos y negativos de la institución, así como sugerencias. Estas respuestas fueron codificadas tanto cualitativa como cuantitativamente.

Los resultados revelan que la exclusión social es una de las formas más comunes de acoso escolar. Un 46.6% de los estudiantes indicó haberla experimentado “pocas veces”, mientras que un 9% señaló que la ha sufrido “muchas veces”, y un 1.4% afirmó que ocurre “siempre”. En cuanto al acoso verbal, un 42.2% de los encuestados reportó haberlo

sufrido “pocas veces”, seguido de un 9.4% que lo ha vivido “muchas veces”, y un 5.6% que mencionó que ocurre “siempre”.

En lo referente a la agresión física directa, los datos muestran que un 13.1% de los estudiantes indicó haberla experimentado “pocas veces”, mientras que un 0.7% mencionó que ha sido víctima “muchas veces”. Respecto al acoso sexual, un 5.1% de los encuestados manifestó haber sido acosado “pocas veces”, un 0.3% reportó que ha sucedido “muchas veces”, y un 1.4% afirmó que ocurre “siempre”.

Estos porcentajes indican que las formas de maltrato más frecuentes en la escuela secundaria son el acoso verbal y la exclusión social, seguidas de la agresión física y el acoso sexual, aunque estos últimos ocurren con menor frecuencia.

METODOLOGÍA

Para el logro de los objetivos de la investigación, se establece un paradigma positivista, en donde se debe de dar respuesta y seguimiento a las preguntas de investigación y a la hipótesis planteada, utilizando instrumentos adecuados para la obtención de datos y elaborar su respectivo análisis estadístico, el paradigma positivista apoyará la investigación cuyo propósito sea verificar una hipótesis utilizando métodos estadísticos o establecer los parámetros de una variable específica a través de expresiones numéricas.

Puesto que, se habla de un paradigma positivista, corresponde a una metodología de tipo cuantitativo, por el cual se busca estadísticamente analizar datos objetivos y exactos, se recolectan resultados numéricos

por medio de encuestas u otros instrumentos. (Rodríguez Rodríguez, 2024)

Se plantea como Hipótesis de trabajo que; Los estudiantes de licenciatura de una institución formadora de docentes en Chihuahua perciben la violencia escolar dentro del centro educativo.

Y como Hipótesis nula: En la institución de nivel superior en donde se lleva a cabo la investigación, los estudiantes de licenciatura no perciben la violencia escolar dentro del centro educativo.

Para el análisis de los resultados, los ítems de violencia entre compañeros estudiantes o iguales; se clasificaron en cinco categorías o variables correspondientes a los diferentes tipos de acoso escolar. La primera categoría corresponde a conductas relacionadas con exclusión social como son ignorar y excluir o no permitir participar a un compañero. La segunda categoría es la relacionada con acoso verbal, comprende acciones tales como insultar, poner sobrenombres ofensivos y hablar mal a sus espaldas o difundir rumores falsos sobre un compañero.

Una tercera categoría es la agresión física indirecta a través de conductas contra las pertenencias de un compañero como son esconder objetos, destruir cosas o robar bienes. La cuarta categoría es agresión física directa verificable a través de la conducta golpear. Una quinta categoría corresponde a acciones relacionadas con amenazar y chantajear como son amenazar para intimidar, chantajear u obligar a hacer cosas en contra de su voluntad y amenazar con algún tipo de arma, de igual forma, como sexta categoría las conductas como acosar

sexualmente de forma verbal y acosar sexualmente de forma física corresponden a la categoría de acoso sexual y finalmente la relacionada con la violencia institucional.

El instrumento utilizado para la obtención de datos en un cuestionario diseñado por las doctoras María Concepción Treviño Tijerina y Guadalupe Chávez González utilizado en el trabajo de Violencia Entre Iguales en el Campus del Área Médica de la Universidad Autónoma de Nuevo León (Arguello Hernández, 2020). Consta de 120 preguntas de tipo Likert de respuesta estructurada. Se recaban además datos relevantes de los estudiantes como edad, género, semestre, tipo de agresión, orientación y rol de la violencia. Fue distribuido por medio de un Formulario de Google a los correos electrónicos institucionales a toda la población estudiantil.

El contexto que presenta institución pública de nivel superior formadora de maestros, establecida hace 118 años, ubicada en municipio de Chihuahua. Cuenta con las licenciaturas de Educación Preescolar, Educación Primaria e Inclusión Educativa. Actualmente atiende a 1025 alumnos, de los cuales sólo 88 de alumnos son hombres, siendo así una escuela integrada en su mayoría por mujeres con un 94%.

Se envió el formulario a la población que compone la institución de nivel superior a todas las licenciaturas de los semestres de segundo, cuarto, sexto y octavo; en el periodo 2023-2024, de los cuales 313 completaron la encuesta, por lo que respecta a una muestra estadística representativa, que logra reflejar con precisión el número total de la población para elaborar el documento.

El instrumento aplicado se denomina Cuestionario sobre tipos de violencia, fue diseñado para estudiantes universitarios, se consideró necesario hacer adecuaciones para ser aplicado en una institución formadora de docentes, además para verificar su confiabilidad se recurrió a determinar su coeficiente alfa de Cronbach, el cual fue de 0.936.

Para su análisis y lograr datos numéricos, en el programa Microsoft Excel, se hizo la conversión de los cuatro tipos de respuestas por números del 0 al 3, en donde se señala nunca=0, pocas veces=1, muchas veces=2 y siempre=3. Una vez elaborada la traducción y datos, se procedió a la ubicación de categorías o variables para su análisis. Se clasificaron los ítems, conforme al tipo de violencia; rechazo social, ofensa verbal, violencia física indirecta, violencia física directa, intimidaciones, acoso sexual, redes sociales y por último la institucional. A lo que concierne a la postura de víctima, testigo o agresor, se colocaron los ítems como corresponden con su respectiva posición.

Una vez establecido lo anterior, para obtener resultados numéricos, se procedió a la utilización de medidas de tendencia central; la media, la moda y la mediana, así como, la desviación estándar. Finalmente, se utilizó lo anterior de manera general en cada categoría o variable.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

De la información obtenida, los resultados se describen variables por tipo de violencia: rechazo social, ofensa verbal, violencia física indirecta, violencia directa, intimidaciones, acoso sexual, por redes sociales e

institucional; así mismo, se clasifican por posición de quienes la perciben: víctima, agresor y testigo.

Acerca de los resultados obtenidos de manera general por parte de la percepción de violencia de los estudiantes del nivel superior, se destaca que el 4.5 % de los estudiantes que no perciben ningún tipo de violencia escolar dentro de la institución, a diferencia del 95.5% de los demás participantes, que la percibe en mayor o menor medida. Por lo que el promedio general de resultados, recordando que nunca=0, pocas veces=1, muchas veces=2 y siempre=3; es de 0.20, en la que la respuesta con mayor frecuencia es cero, siendo esta la moda y con desviación estándar de 0.51, que se refiere a la posición que se encuentran los datos o su dispersión conforme al promedio, con valoraciones en donde la violencia se da de manera intermitente.

Al hacer mención sobre los datos de cada uno de los tipos de violencia, a lo que concierne al rechazo social, con un total de 16 ítems para esta categoría, los resultados arrojan una media de 0.41 puntos, con desviación estándar de 0.64. En donde 32 alumnos correspondientes al 43.7% de la muestra no perciben que exista violencia de este tipo en la institución. Por tanto, al considerar al resto de los alumnos y los resultados que mostraron conforme al análisis por ítems, se destaca con mayor puntuación tres preguntas: te ignoran, con una media de 0.76, seguido de los excluyen o no los dejan participar, con un promedio de 0.81 y la que obtiene la mayor cifra es el ítem 15: Ignoran a ciertos compañeros(as), con 0.96. la mediana corresponde con la misma frecuencia en las tres preguntas igual a 1=pocas veces.

En relación con la ofensa verbal, a los que competen 25 ítems del cuestionario, obtuvo un promedio de 0.28, con una desviación estándar de 0.58, del cual, lo que pertenece al 36.8% de los estudiantes no perciben este tipo de violencia. Por otro lado, al explorar la media de las preguntas, se destacan tres de ellas: los insultan o les hablan de forma grosera con 0.67, seguido de hablan mal a tus espaldas o difunden rumores falsos sobre ti con 0.68 y por último, que supera a los anteriores con el resultado más alto, se encuentra hablan mal de algunos de tus compañeros(as) a sus espaldas con 1.29 y desviación estándar de 0.93.

En cuanto a violencia física directa, de la cual se le designan 15 ítems respecto a los 106 de la encuesta, obtiene un promedio menor a los tipos anteriormente mencionados, con 0.05 y una desviación estándar de 0.25. Con lo que respecta al número de alumnos que no perciben este tipo de violencia, aumenta en gran medida con un porcentaje de 65%. De acuerdo al promedio de las preguntas realizadas para la valoración de este apartado, se observa el total de respuestas en cero de has dañado el automóvil de algún maestro(a), por lo que los 313 estudiantes nunca han realizado tal acción.

Con respecto a la variable de tipo física directa, cuenta con cinco preguntas de esta categoría en el cuestionario, en donde arroja como promedio un 0.015 y sólo un 6% del alumnado percibe esta violencia. A pesar de que un 94% de la muestra no la percibe, los resultados respecto a cada ítem no se encuentran en ceros. Con el que corresponde al más alto con un promedio de 0.04 y una moda de 0, es la pregunta 23 los golpean, a lo que se refiere desde la posición

de testigo con respecto a la violencia entre compañeros.

Por otro parte, con respecto a intimidaciones, de los que le asignan 24 ítems, el resultado establecen un 0.24 como media, con una desviación estándar de 0.57. De esta categoría, un 71.5%, la han observado o presenciado. Conforme a los datos que arrojan mayor promedio, a lo que se refiere del trato de los profesores, se encuentra el número 59 te sobrecarga de trabajos con 0.67 de promedio. Por el contrario, con 0.009 se sitúa: amenazas para intimidarlos; como violencia entre compañeros, respecto al papel de agresor.

Acerca de acoso sexual, a lo que corresponden 10 ítems, se observa un promedio de 0.03, con una desviación estándar de 0.22. Del que un 83% de la muestra, con cifras en ceros, señala que no percibe este tipo de violencia, pero el resto de los estudiantes que es el 17% logran presenciarla.

En lo que corresponde a violencia en redes sociales, con tan sólo cinco preguntas, se arroja una media de 0.21 y una desviación estándar de 0.50, en donde casi la mitad, el 43.5% de la muestra, indica que percibe esta problemática.

La siguiente y última categoría es la de tipo institucional, con la que corresponden 6 preguntas del cuestionario. En cuanto al promedio total, se obtiene un 0.017, con una desviación estándar de 0.13. En este apartado, sólo 23 alumnos que equivalen al 7.3% de la población, reconocen dentro de la institución este tipo de violencia, y se establece como la segunda con menor cantidad de estudiantes que la presencian. Así mismo, conforme a

los resultados de la media, se observan dos de ellas con resultados en ceros, a lo que concierne a pintar o dañar las paredes de la escuela y ha roto los cristales de las ventanas de la escuela.

Con base a lo analizado los tipos de violencia que más perciben los alumnos dentro de la institución educativa son las intimidaciones, ofensa verbal y rechazo social, en donde en este última se contrasta con el resto, por su mayor promedio total. Las que se ven por muy debajo del promedio total, son violencia física directa, hacia la institución y acosos sexual.

CONCLUSIONES

Es importante reconocer que las instituciones de nivel superior son centros educativos en donde la violencia se hace presente, ya que al momento de enfrentarse a otros individuos que tienen características diferentes, tanto en sus creencias, como en la forma de expresarse o en sí su forma de actuar, se pueden crear ciertas conductas que generen problemáticas que afectan el desarrollo tanto personal, como social, emocional y educativo.

Al momento de llevar a cabo el análisis de datos y explorar los resultados, es importante reconocer que todos los tipos de violencia que se establecen en el cuestionario, se viven dentro del centro educativo, aunque las cifras que arrojan sean mínimos, se logran percibir problemáticas de este tipo y ese debe de ser motivo suficiente para actuar ante el problema.

Un punto importante a resaltar, es el hecho de que, en cada una de las categorías, la

violencia que mayor valor obtuvo fue la de rechazo social, lo que implica que al estar inmersos en un contexto en donde se trabaja con la inclusión, y al tratarse de una institución formadora de maestros, no se tiene muy bien establecido lo que pudiera significar esta problemática. Por otro lado, como segundo puesto se observa la ofensa verbal y las intimidaciones, obteniendo datos similares. Aunque no arrojan focos de peligro, cabe resaltar, que de igual manera hay casos presentes, como lo son en todas las categorías.

De lo anterior, aunque en cada uno de los tipos de violencia se establecen cifras que demuestran que se viven dentro del centro educativo, no todos los alumnos las perciben, al poner a prueba la hipótesis de la investigación la cual refiere a que los estudiantes de las licenciaturas de una institución formadora de docentes en Chihuahua perciben la violencia escolar dentro del centro educativo, queda rechazada, sin embargo, se reconoce que una mayor parte con 96% lo hace y queda claro que existe violencia dentro de la institución de nivel superior.

En cuanto a cada una de las licenciaturas, la de Inclusión Educativa, se establece con la que menos tipos de violencia se perciben, eliminado a la física directa y el acoso sexual, por obtener cifras en cero. Para realizar un criterio es necesario conocer el contexto en donde este se sitúa, ya que los alumnos que están inmersos en los grupos o aulas de trabajo de esta licenciatura son pocos.

Por otro lado, al momento de posicionarse por semestres, se tuvo una mayor participación por parte de segundo y una menor cantidad

en cuanto a sexto. Aunque se tenga en cuenta lo anterior, los que resultaron con cifras más elevadas referente a la percepción de los tipos de violencia, se vio en esta posición el octavo semestre, que como criterio ante este resultado se puede mencionar que son los que llevan un proceso de más tiempo en la institución de nivel superior, por lo que puede generar cierto cansancio o roces entre compañero, que no se han afrontado o superado de manera correcta.

En relación con el género, como se plantea en el análisis, no se obtuvo una muestra representativa con respecto a los varones. Se comprende porque es una escuela en la que predominan las mujeres con un 90%, se registraron los datos y se procedieron a su análisis, aunque esto conlleva modificaciones a la realidad de acuerdo a la percepción que enfrentan los hombres dentro de la institución. Como primer punto se encuentra que los hombres tienen una mayor percepción de la violencia que se vive dentro de las aulas educativas, aunque se dejan de lado algunos tipos de violencia, con valores en ceros, como lo es la física directa y la institucional y se reconoce que no han sido testigos, víctimas o agresores ante tales conductas.

Con respecto a las posiciones en las que se pueda encontrar el individuo, como lo es víctima, testigo o agresor, se obtienen datos en los que el testigo obtiene la mayor posición con respecto a los valores que arroja la muestra. De lo anterior se plantea que, por el hecho de no verse inmerso ante la situación, no dar testimonio de lo que percibe con lo que vive de manera directa o ponerse en evidencia, es preferencial colocarse en una postura de la cual es ajeno al problema

y es más fácil atribuir las conductas violentas a otras personas.

Por otro lado, el nivel más bajo de acuerdo al promedio fue la postura de agresor, que, al darse un criterio, puede ser así el resultado, por el hecho de que es difícil aceptarse como parte del obstáculo a una sana convivencia o una persona que ocasiona este tipo de conductas perjudiciales que dañan y tienen consecuencias negativas hacia las personas que las viven y dentro de la institución, por lo que se evade el problema y no se pone en evidencia con las acciones que este realiza.

Por lo que se refiere a algunos criterios con respecto a todos los datos establecidos, la descripción de estos y la relación que tienen respecto a la percepción de los alumnos, es importante mencionar que aunque no se trate de picos altos o sean alarmantes, la violencia se percibe y al momento de existir violencia, se originan consecuencias que pueden romper con la sana convivencia o el desarrollo de los futuros profesionistas, de esto es esencial que no se dejen de lado las instituciones de nivel superior cuando se habla de violencia escolar, ya que por el hecho de trabajar con adultos, en cierta manera se tiene la idea de que ellos son los que se deben de adaptar a las situaciones que acontecen, sean positivas o negativas.

Al poner a prueba la hipótesis de la investigación la cual refiere a que los estudiantes de las licenciaturas de una institución formadora de docentes en Chihuahua perciben la violencia escolar dentro del centro educativo, queda rechazada, sin embargo, se reconoce que una mayor parte con 96% lo hace y queda claro que existe violencia dentro de la institución

de nivel superior.

Las conclusiones de este estudio revelan hallazgos significativos que aportan nuevo conocimiento a la ciencia y plantean importantes reflexiones sobre la problemática abordada, se destaca que la violencia escolar es un fenómeno complejo que involucra diversos factores, como la influencia de otras personas, razones personales y características de la institución educativa. Estos resultados contribuyen a profundizar en la comprensión de cómo los estudiantes de una institución formadora de docentes perciben y experimentan la violencia en el contexto escolar.

El estudio aporta nuevo conocimiento al campo de la violencia escolar al proporcionar información detallada sobre las percepciones y factores que influyen en la toma de decisiones de los estudiantes de nivel superior, asimismo, contribuye a visibilizar la importancia de abordar la violencia escolar desde una perspectiva integral que considere no solo los aspectos individuales, sino también el entorno educativo en su totalidad.

Es importante señalar que el estudio presenta posibles limitaciones, como el tamaño de la muestra y la selección de la institución educativa específica, lo cual podría limitar la generalización de los resultados a otros contextos escolares, además, la naturaleza autoinformada de las percepciones de los participantes podría influir en la precisión de los datos recopilados.

Para avanzar en la investigación sobre la violencia escolar en escuelas de nivel superior, se proponen nuevas rutas de investigación

que incluyan un enfoque longitudinal para analizar la evolución de las percepciones de violencia a lo largo del tiempo, se sugiere explorar la implementación de intervenciones preventivas y de apoyo psicosocial para abordar eficazmente la violencia escolar y promover entornos educativos seguros y saludables.

Referencias

- Acevedo Alemán, J., & Cuellar Fermín, K. C. (2020). El lado oculto del bullying: los expectadores. Retos del trabajo social. Comunitania. Revista Internacional de Trabajo Social y Ciencias Sociales, 19(1), 1-21. <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7244669.pdf>
- Arguello Hernández, O. (2020). El acoso escolar: su detección y su atención en la escuela secundaria. Nuevo León, México. <http://eprints.uanl.mx/20174/>
- Burgara Medina, R. N. (2022). Percepción de la violencia escolar en alumnos de primaria [Tesis de Licenciatura no publicada]. "Institución Benemérita y Centenaria" Escuela Normal del Estado de Chihuahua profesor Luis Urias Belderráin.
- Carrasco Lozano, M. E. (2019). La violencia de género en la diaria convivencia, un estudio para identificar su presencia en las aulas universitarias. Congreso Nacional de Investigación Educativa, Acapulco, págs. 1-10. <http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v15/doc/3483.pdf>
- Chávez Villanueva, L. C. (2021). Detección y canalización de niños con violencia familiar en preescolar [Tesis de licenciatura no publicada]. "Institución Benemérita y Centenaria" Escuela Normal del Estado de Chihuahua Profesor Luis Urias Belderráin.
- García Palacios, R. (2020). Percepción de violencia escolar en estudiantes de una institución formadora de docentes [Tesis de licenciatura no publicada]. "Institución Benemérita y Centenaria" Escuela Normal del Estado de Chihuahua Profesor Luis Urias Belderráin.
- Gutiérrez Ángel, N. (2019). Aproximación al estudio de los tipos de violencia escolar percibidos por el alumnado. Revista de Psicología y Ciencias del comportamiento de la Unidad Académica de Ciencias Jurídicas y Sociales, 10(1), 103-114. <https://doi.org/10.29059/rpcc.20190602-84>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2022). Estudio sobre la seguridad en escuelas de educación superior. INEGI.
- Martínez Saucedo, A. (2023). EL BULLYING EN LAS ESCUELAS MEXICANAS . Secretaría General de Gobierno Dirección General de Desarrollo Político, 10(157/31-12-2023), 1-14. <https://doi.org/https://dgdg.edomex.gob.mx/sites/dgdg.edomex.gob.mx/files/files/dgps/157%20EL%20BULLYING%20EN%20LAS%20ESCUELAS%20MEXICANAS.pdf>
- Molinar Muñoz, L. G. (2022). Percepción de violencia escolar en alumnos de 4º, 5º y 6º de primaria [Tesis de Licenciatura No publicada]. "Institución Benemérita y Centenaria" Escuela Normal del Estado de Chihuahua Profesor Luis Urias Belderráin.
- Nieves Gutiérrez, Á. (2019). Tipos de violencia escolar percibidos por futuros educadores y la relación de las dimensiones de Inteligencia Emocional. INTERACCIONES Revista de Avances de Psicología, 5(1), 1-7. <https://doi.org/https://ojs.revistainteracciones.com/index.php/rin>
- Rodríguez Baca, J. (2020). Percepción de violencia escolar en alumnos de tercer ciclo de primaria [Tesis de Licenciatura

no publicada]. “Institución Benemérita y Centenaria” Escuela Normal del Estado de Chihuahua Profesor Luis Urias Belderráin.

Rodríguez Rodríguez, Á. G. (2024). Percepción de violencia escolar en niños de sexto año de primaria. {Tesis de Licenciatura No publicada}. “Institución Benemérita y Centenaria” Escuela Normal del Estado de Chihuahua profesor Luis Urias Belderráin.

Secretaría de Educación Pública. (2021). Informe sobre violencia en instituciones educativas. SEP.

Zambrano-Macías, J. M. (2022). La violencia verbal y las relaciones sociales en los estudiantes de básica media. *Revista Científica Dominio de las ciencias*, 8(3), 588-600. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i3>

La gestión escolar entre la alta dirección y la gestión democrática

Autora: Miriam Elizabeth Palomo González.

Resumen

El objetivo fue analizar la literatura nacional e internacional sobre la vinculación de alta dirección y la gestión democrática para contribuir en la gestión escolar en los Colegios de Bachilleres del Estado de San Luis Potosí. La metodología fue documental descriptivo, mediante una revisión bibliográfica sistemática de 2019 a 2024, en: Ebscoshost, Proquest Central, Research Library, etc. Los resultados fueron 13 artículos vinculados, uno en 2019; dos en 2020, 2021 y 2022; respectivamente cinco en 2023 y uno en 2024. Conclusión: la gestión escolar debe alcanzar los objetivos derivados de la alta dirección y la gestión democrática.

Palabras clave: Alta dirección, gestión escolar, gestión democrática, reforma educativa, educación.

INTRODUCCIÓN

El proceso de democratización en México empujó al sistema educativo hacia transformaciones significativas en la institucionalidad para la gestión escolar. Y mediante con la Reforma Integral de la Educación Media Superior, desde 2008, se han priorizado los siguientes ejes: a) enfoque programático, buscando reemplazar el acceso universal a los derechos sociales y bienes públicos por el acceso selectivo; b) descentralización que posibilita el uso de estrategias para promover la democratización del Estado y la búsqueda de una mayor justicia social; c) desregulación cuyo objetivo es crear un nuevo marco legal con miras a reducir la interferencia de las autoridades públicas en los planteles educativos (Sáenz y Holguín, 2020).

A raíz de la propuesta del proceso de gestión democrática en las escuelas de educación media superior en México, se ha identificado de manera significativa la importancia de la gestión escolar como un mecanismo fundamental para democratizar las relaciones dentro del ámbito educativo. Este enfoque busca no solo fomentar un ambiente colaborativo y participativo, sino también asegurar que las mejoras en la calidad educativa y la alta dirección se orienten hacia una inclusión real de todos los actores involucrados. Al promover la toma de decisiones compartida y el respeto por la voz de cada miembro de la comunidad educativa, se establece un contexto propicio para el desarrollo de una cultura que valore la diversidad y potencie el aprendizaje, contribuyendo así a la formación integral de los estudiantes y al fortalecimiento de la institución como un todo. (Lule, et al 2023).

Este artículo surge de una profunda reflexión sobre la gestión escolar en los Colegios de Bachillerato de San Luis Potosí, en la que se analiza el formato que adopta esta gestión en contextos particulares, al mismo tiempo que se preservan las especificidades que le son propias. A través de esta exploración, se destacan los elementos constitutivos del escenario sociopolítico y económico que influyen y moldean el entorno educativo, permitiendo una comprensión más integral de los desafíos y oportunidades que enfrenta la gestión escolar en esta región.

Por lo tanto, el presente artículo tiene como objetivo analizar la literatura nacional e internacional sobre la vinculación de alta dirección con la gestión democrática con el fin de contribuir a la gestión escolar en los Colegios de Bachilleres del Estado de San Luis Potosí.

El marco teórico se fundamenta en la alta dirección y su influencia en el campo de la gestión escolar; la descentralización como un modelo gestión y la gestión democrática, donde se analiza la organización de las instituciones escolares referidas. En ese sentido esta temática no se agota, trae contextos, escenas y actos que necesariamente implican repensar los fundamentos de la acción de la gestión escolar, reconociendo ésta como una de las dimensiones del trabajo institucional. Este es el medio que se pretende lograr con el artículo aquí presentado un de los mecanismos para el desarrollo de gestión escolar.

El enfoque metodológico fue una investigación de tipo documental, que parte del análisis de difusiones y aportaciones

especializadas con la alta dirección, gestión democrática, y gestión escolar localizadas en los las diversas de las fuentes bibliográficas de información digitales e impresas de alto impacto científico, mediante el método documental sistemático que implicó sintetizar y rescatar las contribuciones sobre el tema de estudio.

El análisis de la literatura nacional e internacional sobre la vinculación de la alta dirección y la gestión democrática en los Colegios de Bachilleres del Estado de San Luis Potosí, llevado a cabo mediante una metodología documental descriptiva con una revisión sistemática de 13 artículos publicados entre 2019 y 2024 en bases de datos como EBSCOhost y ProQuest Central, proporciona un aporte significativo al campo de la gestión escolar al evidenciar que la implementación efectiva de principios de alta dirección, combinados con prácticas democráticas, puede optimizar el desempeño administrativo y pedagógico de las instituciones educativas. Los hallazgos sugieren que, a pesar de la limitada producción académica reciente sobre este tema, especialmente en los últimos años, es fundamental que la gestión escolar integre estos enfoques para lograr un alineamiento estratégico que favorezca el cumplimiento de objetivos institucionales.

Este enfoque no solo promueve un ambiente colaborativo y participativo en la toma de decisiones, sino que también establece un claro vínculo entre el liderazgo efectivo del cuerpo directivo y el fortalecimiento de una cultura organizacional centrada en la inclusión y la eficacia, aspectos cruciales para el desarrollo educativo en el contexto de los Colegios de Bachilleres.

MARCO TEÓRICO

Este modelo de alta dirección está en línea con los principios de la nueva gestión pública, cuyo eje es la mejora del desempeño del gobierno y apunta a reconstruir el Estado sobre nuevas bases, siendo necesario definir sus funciones y formas de actuar, además de incrementar la gobernabilidad estatal (gobernanza), a través de la profesionalización de la burocracia pública, el fortalecimiento de sus instrumentos de gestión y la mejora de su desempeño administrativo. (Galdames y González, 2019)

Para Rodríguez, et al. (2020), las principales recomendaciones contenidas en la planificación de la nueva alta dirección construyen diversas alternativas a los modelos tradicionales de gestión escolar, son:

- a.** Reducción del tamaño del sector público en cuanto a su tamaño y ámbito de actuación, sus recursos y su grado de influencia responden claramente a este imperativo y se plasmaron en el proceso de privatización.
- b.** Reducción de jerarquías, que consiste en la descentralización de funciones y la eliminación de la abundancia de escalones jerárquicos.
- c.** Ruptura con el monolitismo y la especialización, a partir de la idea de acabar con las grandes organizaciones administrativas, creando, en su lugar, organizaciones más pequeñas y más adaptadas a su entorno.
- d.** Clientelización, que trae una nueva visión del usuario del servicio público. En esta nueva mirada, es importante

entender que el cliente no es alguien sobre quien se ejerce autoridad; más bien, debe ser alguien a quien sirves y se ofrece un servicio.

La lógica del gerencialismo, a juicio de los autores Galdames y González (2019), está en consonancia con el modelo empresario-estado, cuyo objetivo principal es promover las condiciones adecuadas para fomentar la competencia entre los servicios públicos.

Particularmente en lo que se refiere a la descentralización que es un aspecto relevante en el modelo de gestión que brinda condiciones favorables para hacer más efectivas las políticas educativas; acerca a los consumidores el centro de decisión de los servicios educativos, asegurándose el derecho a elegir los equipamientos sociales que ofrezcan la mejor calidad; permite a los ciudadanos participar en las decisiones que afectan sus vidas (Miranda y Rojas, 2022).

La gestión escolar, está en cumplimiento de estos nuevos requerimientos, pasó a organizarse con el fin de optimizar los diversos recursos y para asegurar la productividad de la escuela, utilizando, para ello, un discurso de participación y autonomía. Para ello se requieren de habilidades y creatividad de los cuerpos directivos para encontrar nuevas soluciones, sobre todo, para aumentar la eficiencia, utilizando, entre otros mecanismos, modelos de evaluación del desempeño laboral (Dávila, et al, 2022).

En el ámbito educativo, son perceptibles los cambios ocurridos en la gestión escolar, a partir del nuevo modelo de gestión adoptado para los servicios públicos. La propia legislación educativa se encargó

de estandarizar las acciones de gestión escolar, para posibilitar una gestión más descentralizada, más ágil y más participativa y eficiente.

Para Guerrero, et al. (2022), la reestructuración del Estado y las medicaciones asumidas por la nueva gestión pública impactaron directamente en toda la organización de los servicios públicos, trayendo también cambios en la gestión educativa. Este modificó la cultura organizacional de la escuela y en las funciones directivas, invitando no sólo a gestionar los servicios escolares, sino también a recaudar fondos, establecer alianzas y ser responsable por el éxito y el fracaso educativo.

Se observa, en el escenario educativo mexicano, la existencia de un proceso contradictorio en el que, al mismo tiempo, se descentralizan algunas acciones relacionadas con la ejecución y se centralizan, otras de carácter más estratégico, relacionadas con la toma de decisiones, evidenciando así una dinámica en la que el eje del proceso no es la promoción del principio de la gestión democrática, sino, sobre todo, la búsqueda de una nueva racionalidad centrada en la gestión de los recursos.

La gestión democrática ha tomado relevancia en la agenda política y académica. Su defensa se centra en el principio de que el mejoramiento de los sistemas escolares en todos los niveles requiere necesariamente la ampliación de espacios de participación de la sociedad en la definición e implementación de políticas (de la Cruz, 2020). La realización de principio requiere cambios sustanciales en las organizaciones escolares y en las personas que trabajan en ellas, considerando

que lo que históricamente ha prevalecido en las instituciones educativas, en general, son prácticas de gestión con características centralizadoras, resultado de una cultura de autoritarismo, moldeada en la realidad mexicana.

Para Salas y Moreno (2020), es una situación que se va reconstruyendo en el país, pues se han dado pasos iniciales para construir nuevas prácticas que buscan superar relaciones plagadas de autoritarismo, transitando caminos que pueden representar un proceso en construcción de la gestión democrática.

Es pertinente señalar la defensa Echegaray y Expósito (2021), para quien la gestión democrática es un principio de Estado en las políticas educativas que refleja el propio Estado Democrático de Derecho, postulando la presencia de los ciudadanos en el proceso y en el producto de las políticas gubernamentales. El autor también recuerda que los ciudadanos quieren más que ser ejecutores de políticas, quieren ser escuchados y tener presencia en los espacios de elaboración política y en los momentos de toma de decisiones.

La gestión democrática en la educación media superior es, una necesidad urgente para promover la mejora de la calidad de la educación y fomentar el ejercicio efectivo de la ciudadanía. Según Belavi, y Torrecilla (2020), es en este aspecto que radica uno de los desafíos que enfrentan los educadores: la democracia, como la ciudadanía, se basa en la autonomía. Una educación emancipadora es una condición esencial para la gestión democrática. Las escuelas y los ciudadanos privados de autonomía no podrán ejercer la gestión democrática, para educar para la

ciudadanía.

En este sentido, de Moraes (2020), afirma que la gestión democrática de la educación es hoy un valor ya consagrado en México y en el mundo, aunque todavía no plenamente comprendido e incorporado a la práctica social global y a la práctica educativa mexicana y mundial. Su importancia como recurso para la participación humana y la formación de ciudadanos es indudable.

METODOLOGÍA

Se trabajó sobre una metodología documental, el cual no requirió de la comprobación de una hipótesis y solo fue parte del análisis de las difusiones y aportaciones especializadas, resultados, metodologías, conclusiones, entre otras características, referente con el objeto de estudio. Con esto se apreciaron las actualidades de la vinculación entre la gestión escolar, la alta dirección y la gestión democrática, encontrados en diversas de las fuentes bibliográficas de información digitales e impresas de alto impacto científico, permitiendo analizar la literatura actualizada y relacionada con dicha temática

Esto posibilitó una representación documental de las características del tema de estudio, sus cualidades que contribuyeron al avance investigativo sobre la gestión escolar, la alta dirección y la gestión democrática. Se sustentó en supuestos diferentes y tendrá reglas y formas básicas de acción establecidas y compartidas por la propia comunidad científica, no fue una metodología excluyente; por el contrario, estuvo complementada de otros enfoques. La realidad de la metodología documental

en el área de estudios finales evidenció el enfoque descriptivo, ya que los procesos implicaron elementos tanto simbólicos como medibles (Latorre, del Rincón y Arnal, 2021).

La metodología documental, Según Peña (2022), utiliza la literatura sobre un tema determinado como fuente de datos y que proporciona un resumen de la evidencia relacionada con una estrategia de intervención específica, mediante la aplicación de proceso definidos y sistematizado, en la información seleccionada. Su utilidad consistió en integrar información de varios estudios realizados por separado para presentar resultados que pueden estar en conflicto o coincidir, además de identificar temas de futuras investigaciones.

La elección del método específico fue uno de los pasos más importantes y decisivos; indicó el camino a seguir para obtener resultados válidos que respondan al objetivo. Es decir, la elección del método determinó la forma de trabajo, la adquisición de la información, el análisis bibliográfico realizado y, por consiguiente, el tipo de resultados obtenidos.

Este estudio documental, se realizó mediante método documental sistemático, el cual implicó seguir una metodología que buscó sintetizar y traducir las contribuciones sobre un objeto de estudio específico (Arias y Covinos, 2021), en este caso la conjugación entre la gestión escolar, la alta dirección y la gestión democrática.

Se realizaron nuevas opciones de estudio con el fin de interpretar las diversas contribuciones del tema y fortalecer su aplicabilidad a la temática. Mencionan

Fernández, King y Enríquez (2020), que su utilidad radicó en sintetizar los resultados de estudios previos para aplicarlos en un contexto específico. En el campo de la gestión escolar, la alta dirección y la gestión democrática, el método documental sistemático se empleó de manera general para referirse a una revisión bibliográfica que reflexiona sobre contribuciones operativas con el fin de ofrecer un análisis de la literatura reciente.

Asimismo, el método documental sistemático adoptó un enfoque descriptivo y sistémico, ya que se describieron los indicadores relacionados con el tema de estudio (Galarza, 2019). Dado que el objetivo de este artículo fue describir el objeto de estudio, y considerando que al recolectar datos sobre una nueva área sin ideas preconcebidas y con apertura tienden a ser más bien descriptivos, la descripción se generó a partir de la información recopilada, esto permitió presentar los resultados documentales.

Se realizó el proceso de selección de los estudios considerando aquellas investigaciones que trataron la vinculación entre la gestión escolar, la alta dirección y la gestión. Para la recolección de datos, se establecieron los siguientes criterios de inclusión: investigaciones cuantitativas y cualitativas, estudios relacionados en español y enfocados al escenario educativo, artículos disponibles en línea y con acceso gratuito a la publicación completa, publicados del 1 de enero de 2019 al 31 de agosto de 2024, en las bases de Ebscoshost, Proquest Central, Research Library: Social Science, BibTeX, EndNote, RefMan, y, RefWorks.

Los criterios de exclusión fueron: artículos en

idioma extranjero, repetidos, publicados fuera del rango temporal y espacial estipulado, informes técnico-científicos, y tesis, a que no precisaran datos con el tema de estudio. La población consistió en 65 artículos científicos nacionales e internacional sobre la temática. La muestra radicó en 10 estudios relacionados publicados de 2019 a 2024.

Se efectuó una revisión bibliográfica sistemática, durante el periodo de tiempo de 1 de enero de 2019 al 31 de enero de 2024, de las principales fuentes y bases de datos: Ebscoshost, Proquet Central, Research Library: Social Science, BibTeX, EndNote, RefMan, y, RefWorks, referente a los estudios relacionados y más relevantes publicados en los últimos años, todos relacionados con el objeto de estudio. Las palabras clave utilizadas son: Alta dirección, gestión escolar, gestión democrática, reforma educativa, educación.

Se combinaron las palabras clave con los conectores para poder encontrar estudios relacionados para el alcance del objetivo. Para ello no se utilizaron demasiado los conectores, para evitar confusiones en el buscador de base de datos, en el conector se utilizaron las palabras escritas entre paréntesis, y el conector “y” se empelaron entre todas las palabras para poder dar una mayor sensibilidad y especificidad de la búsqueda (Fernández, King y Enríquez, 2020).

Por lo anterior, esta investigación optó por utilizar la categoría “gestión” en su título para reconocer, Asimismo, para no excluir investigaciones que abordaran la categoría “gestión”, también se utilizaron como estrategia para la obtención de publicaciones

los siguientes descriptores: Alta dirección, gestión escolar, gestión democrática, reforma educativa, educación.

Derivado de la búsqueda, se localizaron un total de 10 publicaciones, correspondieron a la mayoría a difusiones de revistas indexadas. Por lo tanto, el campo de estudio se delimitó a artículos similares con el objeto de estudio que se abordó en el presente artículo.

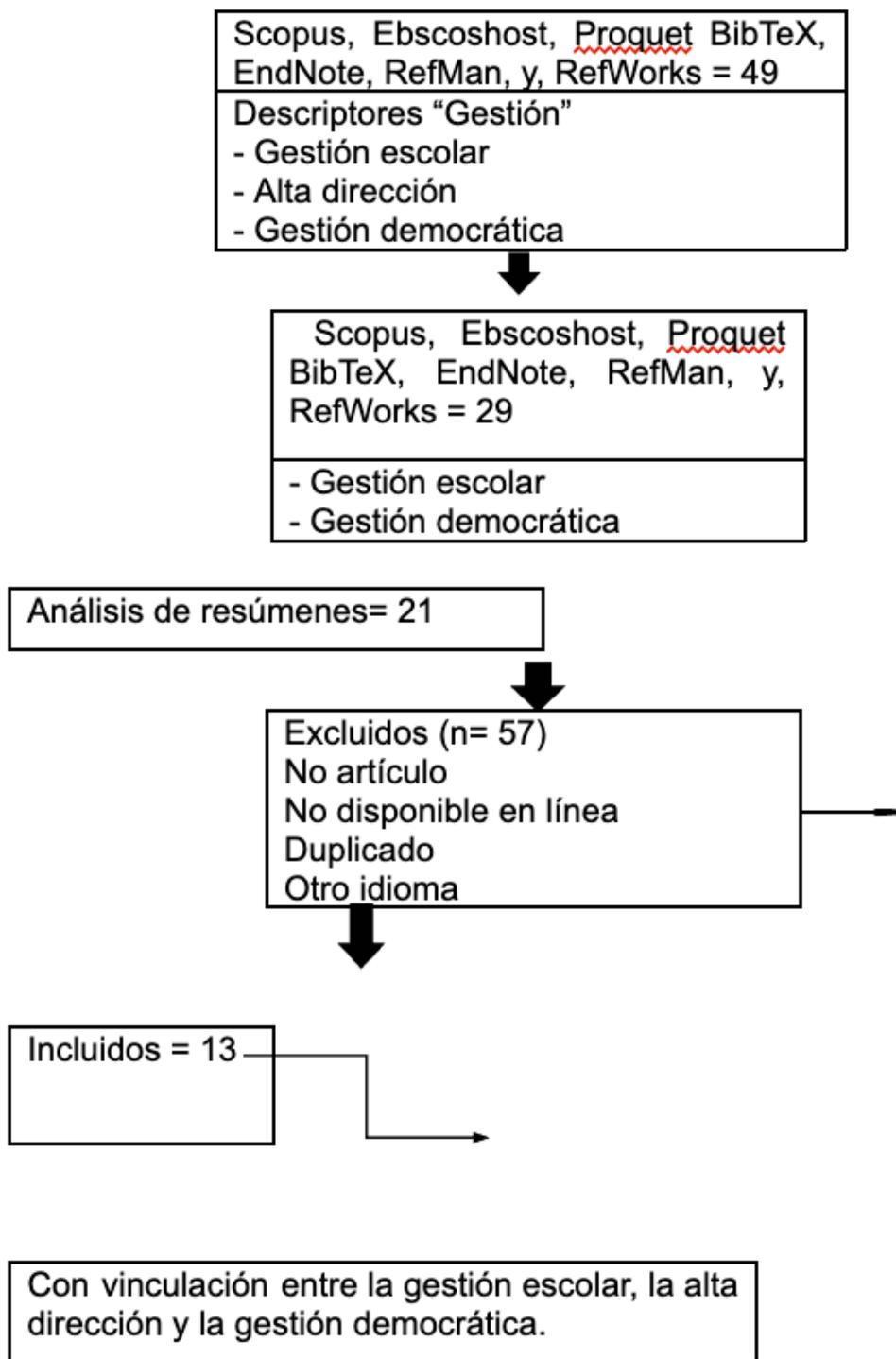
El material fue analizado y sintetizado por: año de publicación, autor(es), título del estudio, revista y categoría de gestión. Posteriormente la información referente con la alta dirección, gestión escolar y gestión democrática, fue agrupados en categorías de gestión, descritas y analizadas según el aporte de la literatura que dialoga con este tema (Latorre, del Rincón y Arnal, 2021). Con la finalidad de sistematizar y organizar de manera específica la recopilación bibliográfica.

ANALISIS DE LOS RESULTADOS

El cuadro 1 ilustra el proceso de selección de artículos, fueron incluidos en la revisión final 13 artículos, que presentaron vinculación entre la gestión escolar, la alta dirección y/o la gestión democrática.

Cuadro 1.

Selección de artículos para revisión sistemática documental.



Nota: Este flujo se elaboró con base a Fernández, King y Enríquez, (2020).

La revisión sistemática documental, permitió justificar que al interior del escenario educativo, la vinculación entre la gestión escolar, la alta dirección y/o la gestión democrática, está prevista en la legislación, en su proceso de implementación es paulatino y bastante prolongado, ya que, en el ámbito de Colegios de Bachillerato de San Luis Potosí, prevalece tensión permanente entre la gestión escolar para trasladarla a una gestión democrática, creando obstáculos para avances más significativos en las prácticas directivas. También otros factores contribuyen a la resistencia de la gestión democrática, entre ellos las precarias condiciones de trabajo en la escuela y la cultura centralizadora que dificulta la distribución del poder entre los diferentes segmentos de los Colegios referidos.

Por otro lado, también se ha presentado una limitación en el sentido de imputar un modelo de gestión homogéneo en los Colegios de Bachillerato de San Luis Potosí. La imposición legal trasciende los espacios escolares, no siendo, casi siempre, el resultado de un deseo de la comunidad escolar; es resultado de políticas desarrolladas a nivel central sin la debida participación de los actores escolares, quienes se restringen a su ejecución, desvirtuando así el espacio escolar como lugar de concepción de la práctica educativa.

Existe una tendencia del equipo directivo para considerar la determinación jurídica como un acto de autoritarismo, puede resultar en la posición de no considerar el legado normativo como algo importante para definir las normas del juego democrático. Esta posición es recurrente en la información manifestada por los integrantes del equipo directivo que están asentadas en las actas correspondientes, al considerarla como una imposición del nivel central a la escuela, limitando su autonomía en la definición de su propuesta pedagógica.

En la tabla 2, se detallan los enfoques de los artículos seleccionados de la revisión sistemática documental. En su totalidad se identificaron 10 artículos científicos vinculados entre la gestión escolar, la alta dirección y/o la gestión democrática. Se clasificaron por año publicación los artículos seleccionados, uno en 2019; dos en 2020, 2021 y 2022; respectivamente cinco en 2023 y uno en 2024.

Tabla 2
Resultados de la revisión sistemática documental

Año	Autor	Título	Revista	Enfoque
2019	Mora, et al.	El Buyer Persona como factor clave entre las tendencias en Gestión Empresarial.	Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento	Alta dirección educativa y gestión escolar
2020	Montecinos y Contreras	Participación ciudadana en la gestión pública: Una revisión sobre el estado actual.	Revista venezolana de Gerencia	Gestión de democrática y gestión escolar
2020	Salas, et al.	Estrategias de gestión empresarial: un acercamiento a la planeación sistemática.	Universidad Ciencia y Tecnología	Gestión de democrática y alta dirección
2021	Ferreira	El liderazgo directivo en la gestión escolar	Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar	Alta dirección educativa y gestión escolar
2021	Miranda y Vadivieso	Gestión escolar y liderazgo del directivo: Aporte para la calidad educativa.	Educare	Alta dirección educativa y gestión escolar
2022	Dávila, et al.	Desempeño docente en la gestión escolar en instituciones educativas de educación básica regular.	Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar	Alta dirección educativa y gestión escolar
2022	Chen	Liderazgo pedagógico en la gestión educativa.	Humanitas	Alta dirección educativa y gestión escolar
2023	Gonzales y Alarcón.	Liderazgo directivo y gestión educativa en el ámbito educativo.	Revista Estudios Psicológicos	Alta dirección educativa y gestión escolar
2023	Lule, et al.	La gestión educativa: factor clave en la calidad educacional.	UISRAEL	Alta dirección educativa y gestión escolar
1. 2023	Alves	Gestión democrática en la reglamentación educacional en Brasil: avances y estancamientos	Cuadernos de Investigación Educativa	Alta dirección educativa, gestión escolar y gestión democrática
2. 2023	Buelvas	La gestión educativa: una oportunidad para dinamizar la paz en las comunidades académicas de las IE rurales	Latina Revista Científica Multidisciplinar	Alta dirección educativa, gestión escolar y gestión democrática
3. 2023	Pinto	La gestión educativa y la calidad del servicio educativo.	Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores	
4. 2024	Torres, et al.	Repensando la gestión educativa de la escuela mapuche	Revista electrónica de investigación educativa	Alta dirección educativa y gestión escolar

Nota. Producción científica seleccionada con base a King y Enríquez (2020).

Los resultados, facilitaron la exposición de la vinculación entre la gestión escolar, la alta dirección y/o la gestión democrática estudiada a nivel internacional; en el escenario nacional se localizó solo un artículo vinculado.

Por lo expresado, se pueden tomar las experiencias que refieren los autores analizados y permitiría una acción administrativa en los colegios de Bachillerato de San Luis Potosí con miras a la construcción práctica de la vinculación señalada, que requiere de la participación de toda la comunidad escolar en las decisiones del proceso educativo, lo que redundará en la gestión democrática de las relaciones que se desarrollan en los colegios, contribuyendo a la mejora administrativa y pedagógica.

Se tienen un largo camino por recorrer para lograr sus objetivos, considerando que la relación asimétrica que se establece entre los miembros que los componen puede actuar como un elemento inhibitorio de estas funciones, para que se materialicen, necesitan, de conocimientos técnicos que puedan proponer o estandarizar acciones dentro de los Colegios de Bachillerato de San Luis Potosí (Miranda y Rojas, 2022; de Moraes, 2020; Aristizábal, 2019).

Con base a Salas y Moreno (2020), los gestores escolares de los colegios deben retomar el enfoque de alta dirección como una estrategia vinculativa para la democratización de la gestión escolar y la democrática, para que sus miembros tengan una participación directa y efectiva en la concepción, ejecución y evaluación de los proyectos escolares, permitiendo la ampliación democrática de las personas y

grupos.

CONCLUSIONES

Derivado de los resultados de la revisión sistemática documental, se facilitó la vinculación entre la gestión escolar, la alta dirección y/o la gestión democrática está en la agenda de política educativa del gobierno mexicano, notablemente desde las últimas décadas del siglo XX y se expandió en el transcurso de los años del siglo XXI. Este mismo mecanismo se ha presentado como una demanda de los sectores docentes que, históricamente, presionaron al poder público para crear estrategias de gestión democrática para la administración de los planteles escolares, tal componente está, hoy, asegurado en los principales instrumentos legales y de planificación que componen la política educativa concebida por el gobierno mexicano.

Sin embargo, en los Colegios de Bachillerato de San Luis Potosí, en cuanto a su gestión, contradictoriamente, vivió en los últimos años, una situación de perplejidad, ya que coexisten, en un mismo espacio, dos acciones de gestión diferentes: el proyecto político-pedagógico – concebido en el ámbito de la escuela, aunque con limitaciones, y que sería, por sus características, teóricamente, más alineadas a un aspecto de gestión democrática a partir de reglas y lineamientos elaborados por agentes externos a la escuela y que deben ser seguidos, sin mucho espacio, para una actuación de materias escolares. (Pinto, 2023; Guerrero, et al., 2022).

La alta dirección destacado puede influir en el modo de gestión de las unidades administrativas. Esto se deriva de una serie de

factores, entre los que se pueden mencionar la asignación de recursos específicos para la realización de actividades, el control ejercido por organismos externos para asegurar el cumplimiento de los objetivos y los procesos internos de organización y seguimiento de las acciones. Este hecho puede contribuir a que el equipo directivo se dedique más a actividades de carácter administrativo, dejando poco tiempo para ocuparse de los aspectos pedagógicos, inherentes a su trabajo.

Se considera al mecanismo de la gestión democrática el más adecuado para gestión escolar en el espacio público mediante la ejecución de la alta dirección. Teóricamente, por lo tanto, no hay argumento en contra de la necesidad e importancia de la gestión democrática para imprimir una gestión más adecuada de las unidades escolares. La cultura de la gestión democrática está así (al menos, a nivel de discurso) presente en la vida de los colegios y su defensa, como forma de mejorar la calidad educativa pública, es fuertemente defendida por los gestores escolares, lo que puede representar también una cierta contradicción entre el discurso y las prácticas desarrolladas al interior de las instituciones.

Los Colegios de Bachillerato de San Luis Potosí, pueden dar pasos importantes para proporcionar las bases institucionales, con miras a construir un proceso de gestión democrática. Estas operaciones institucionales les proporcionarían conquistas importantes en el sentido de concebir y experimentar nuevos mecanismos de gestión democrática en un espacio, dominado por prácticas autoritarias y adversas a la participación de los agentes

escolares y de la comunidad.

Se han dado avances iniciales para la gestión democrática dentro de los colegios, prevalecen una serie de debilidades que son necesario considerar y superar para mejorar este proceso en el ámbito administrativo. Debido que la alta dirección imprimiría un carácter cualitativo a la gestión democrática, para ellos se deben asumir rol de directivo democrático, por una serie de problemas; la falta de conciencia y comprensión sobre la importancia del proyecto político-pedagógico para la dinámica interna de los colegios se traduce en la limitada participación de los actores escolares en todas sus fases (preparación, ejecución y evaluación); condiciones de trabajo que limitan la acción más eficaz de los agentes educativos en la organización y funcionamiento de la gestión escolar; poca inversión por parte de las agencias gubernamentales.

Es importante que los Colegios de Bachillerato de San Luis Potosí, ejecuten estrategias para la participación, la autonomía y la representatividad, como una de las posibilidades para consolidar la democracia dentro de sus planteles educativos, y este concepto práctico de gestión democrática y de alta dirección establezcan una organización escolar horizontal, basada en el principio de participación escolar en el proceso de toma de decisiones y en la planificación de decisiones compartidas institucionales.

La alta dirección puede consolidar a naturaleza administrativa de los consejos escolares en los Colegios de Bachillerato de San Luis Potosí. La prioridad atribuida por el equipo directivo en la función consultiva

del consejo puede dejar de apuntar al carácter formalista de la constitución de los consejos, lo que no dificultaría su correcto funcionamiento. El carácter consultivo administrativo que estos se atribuyen al consejo determina su posición secundaria en el proceso de gestión escolar. Los problemas de gestoría escolar surgen de la concepción centralizadora, enfatizando la presencia, en ocasiones, de un solo líder: el director de la escuela. Cuando se mantiene implícita la jerarquización de las relaciones de poder en los colegios, entre directores y dirigidos, se creará una ilusión desvirtuada de las decisiones colectivas, sin que éstas se produzcan realmente.

Sin embargo, el desempeño de los consejos escolares en los Colegios de Bachillerato de San Luis Potosí, en su rol deliberativo, puede representar un avance importante en su organización. Esta es una función de la alta dirección en vinculación con la gestoría democrática ya que, entre sus atribuciones, está el propósito de asegurar el control y supervisión por parte de sus beneficiarios de las acciones que se realizan en la escuela. Sin embargo, varios factores han contribuido a entorpecer estas acciones en las unidades escolares, entre ellos: prácticas tradicionales y gestión clientelista, capacidad organizativa reducida, dependencia financiera de los colegios e incapacidad político-institucional para transformar las prácticas administrativas de acuerdo con una nueva perspectiva de gestión democrática y de la alta dirección.

Los Colegios de Bachillerato de San Luis Potosí tienen gran camino por recorrer para lograr sus objetivos derivados de la alta dirección y la gestión democrática, considerando que la relación asimétrica que

se establece entre los miembros que los componen puede actuar como un elemento inhibitorio de estas funciones, pues, para que se materialicen, necesitan que especialistas, de conocimientos técnicos para que puedan proponer o estandarizar acciones dentro de los colegios.

BIBLIOGRAFÍA

Alves, A. V. (2023). Gestión democrática en la reglamentación educacional en Brasil: avances y estancamientos. Cuadernos de Investigación Educativa, 14(3), 1-16. <http://www.scielo.edu.uy/pdf/cie/v14nspe/1688-9304-cie-14-spe-e203.pdf>

Arias G. J., y Covinos, G. M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. Enfoques Consulting EIRL, 1(1), 66-78. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf

Aristizábal, J. A. (2019). La inteligencia de negocios y la analítica del aprendizaje como sistemas integrados de gestión escolar. Revista Estudios en Educación, 2(2), 49-75. <http://ojs.umc.cl/index.php/estudioseneducacion/article/view/51>

Belavi, G., y Torrecilla, F. J. M. (2020). Democracia y justicia social en las escuelas: Dimensiones para pensar y mejorar la práctica educativa. REICE: Revista Iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en educación, 18(3), 5-28. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7463929>

Buelvas, I. F. D. H. (2023). La Gestión Educativa: una oportunidad para dinamizar la paz en las comunidades académicas de las IE rurales. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 7(4), 5247-5264. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7345>

Chen, Q. E. (2022). Liderazgo pedagógico en la gestión educativa. Humanitas, 19(19), 78-105. <https://revistahumanitas.ucatolica.ac.cr/index.php/humanitas/article/view/489>

Dávila, F. M., Roque, N. U., y Begazo, A. E. (2022). Desempeño docente en la gestión escolar en instituciones educativas de educación básica regular. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(6), 5030-5048. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3796>

de la Cruz, F. M. Á. (2020). La gestión escolar y la calidad educativa en las instituciones educativas de nivel básico. Ciencia y educación, 1(1), 44-55. <https://cienciayeducom.com/index.php/journal/article/view/6>

de Moraes, J. N. (2020). La Gestión Democrática de la Educación y sus Contradicciones una Mirada Desde América Latina. Editora Appris. <https://books.google.com.mx/books?hl=esylr=yid=PqvaDwAAQBAJ-yoi=fndypg=PT9ydq=gestion+democratica+en+la+escuelayots=oNvZv9AKUSysig=04sAR6tMVbH8fuiVAbVLDIzmUac>

Echegaray, C. D., y Expósito, C. D. (2021). El paradigma de la convivencia en la gestión escolar: políticas educativas y marco legal. Espacios en blanco. Serie indagaciones, 31(1), 51-66. http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1515-94852021000100051yscript=sci_arttextytlng=en

Fernández, S. H., King, K., y Enríquez, H. C. (2020). Revisiones Sistemáticas Exploratorias como metodología para la síntesis del conocimiento científico. Enfermería universitaria, 17(1), 87-94. <https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1665-70632020000100087yscrip>

Ferreira, R. I. (2021). El liderazgo directivo en la gestión escolar. Comparación de casos. Ciencia Latina Revista Científica Mul-

- tidisciplinar, 5(5), 7219-7238. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/841>
- Galarza, M. C. (2019). El problema metodológico de la investigación contable: Una fundamentación basada en los enfoques positivista e interpretativo. *Prospectivas UTC* "Revista de Ciencias Administrativas y Económicas", 2(2), 142-151. <http://investigacion.utc.edu.ec/index.php/prospectivasutc/article/view/273>
- Galdames, S., y González, Á. (2019). Directores fantásticos y dónde encontrarlos: lecciones sobre la promoción interna de directivos elegidos por alta dirección pública en Chile. *Calidad en la educación*, (51), 131-163. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-45652019000200131yscript=sci_abstract
- Gonzales, F., y Alarcón, E. M. (2023). Liderazgo directivo y gestión educativa en el ámbito educativo. *Revista Estudios Psicológicos*, 3(4), 21-29. <http://estudiospsicologicos.com/index.php/rep/article/view/154>
- Guerrero, R. E. A., Guerrero, B. E. C., Carrasco, J. C. B., y Gonzáles, K. E. B. (2022). La nueva gestión pública: la respuesta para un estado eficiente y eficaz. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 5648-5658. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3724>
- Latorre, A., Del Rincón, D., y Arnal, J. (2021). Bases metodológicas de la investigación educativa. Ediciones experiencia. <https://books.google.com.mx/books?hl=esylr=yid=ZF4wEAAAQ-BAJyoi=fndypg=PR5ydq=Latorre,+del+Rinc%C3%B3n+y+Arnal,+2021yots=wQiVcN-YLcDysig=PAiWiov7K47QXAdsk4OuY4q4l7w>
- Lule U. M., Serrano, M. M. y Montenegro, Cruz, N. Y. (2023). La gestión educativa: factor clave en la calidad educacional. *Revista Científica UISRAEL*, 10(3), 57-71. http://scielo.senescyt.gov.ec/scielo.php?pid=S2631-27862023000300057yscript=sci_arttext
- Miranda, L. C., y Vadivieso, K. E. (2021). Gestión escolar y liderazgo del directivo: Aporte para la calidad educativa. *Revista EDUCARE-UPEL-IPB-Segunda Nueva Etapa 2.0*, 25(1), 284-309. <https://revistas.investigacion-upelipb.com/index.php/educare/article/view/1462>
- Miranda, R. Z., y Rojas, O. M. (2022). La gestión escolar: una revisión de las investigaciones. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 3002-3029. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2809>
- Montecinos, E., y Contreras, P. (2019). Participación ciudadana en la gestión pública: Una revisión sobre el estado actual. *Revista venezolana de Gerencia*, 24(86), 341-362. <https://www.redalyc.org/journal/290/29059356004/29059356004.pdf>
- Mora, M. N., Carvajal, V. M., y Álvarez, G. D. (2019). El Buyer Persona como factor clave entre las tendencias en Gestión Empresarial. *RECIMUNDO: Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento*, 3(3), 659-681. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7402241>
- Peña V. T. (2022). Etapas del análisis de la información documental. *Revista Intera-*

mericana de Bibliotecología, 45(3), 1-18. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-09762022000300004yscript=sci_arttext

Pinto, F. D. (2023). La gestión educativa y la calidad del servicio educativo. Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores. 11(1), 1-17. <https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/3697/3639>

Rodríguez, G. M., Sierra, R. O., y López, M. A. (2020). La dirección escolar: Liderazgo pedagógico y mejora escolar. Revista de Investigación Educativa, 38(1), 275-292. <https://revistas.um.es/rie/article/view/364581>

Sáenz, M. G., y Holguín, J. A. (2020). La construcción de procesos de identidad en las comunidades educativas, el caso del Colegio de Bachilleres del Estado de Chihuahua. Debates por la Historia, 8(1), 243-266. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7989942>

Salas, M., Jijon, C., y Moreno, K. (2020). Estrategias De Gestión Empresarial: Un Acercamiento a La Planeación Sistemática. Universidad Ciencia y Tecnología, 24(107), 12-21. <https://uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/409>

Torres C. H., Quilaqueo R. D., Baronnet, B., y Muñoz T. G. (2024). Repensando la gestión educativa de la escuela mapuche. Revista electrónica de investigación educativa, 26 (1), 1-15. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412024000100101yIng=esynrm=iso

Influencia de la motivación escolar en el rendimiento académico de los alumnos de bachillerato general.

Autoras: Beatriz Adriana Barrios Santos, Sagrario Otero Meraz.

Resumen

Alcanzar el aprendizaje es una de las grandes prioridades que tienen los docentes en los distintos niveles educativos, para lograrlo es importante contar con alumnos que muestren un interés verdadero en su proceso formativo. Ante esto, se realiza un estudio que permite identificar el nivel de motivación escolar en los alumnos de bachillerato general y la relación de esta con su desempeño académico para brindar la relevancia que la motivación escolar tiene dentro del ámbito educativo.

Palabras clave: Motivación, motivación extrínseca, motivación intrínseca, rendimiento académico, motivación escolar.

INTRODUCCIÓN

La motivación ha sido objeto de estudio desde distintos ámbitos, tanto laboral como educativo, dentro del plano educativo las investigaciones de Salmón, E. S. S., & Parra, M. J. S.(2022) establecen la importancia de la motivación en el proceso del aprendizaje y afirman que una persona altamente motivada disfruta el poder aprender y logra un conocimiento más profundo, en este sentido, se puede entender que cuando hay niveles altos de motivación hay una mayor adquisición de aprendizaje, en caso contrario cuando los niveles de motivación son muy bajos o se presenta amotivación el aprendizaje no se logra de manera eficaz.

La presente investigación está dirigida a estudiar a la motivación escolar como uno de los factores que incide de manera determinante en los resultados del rendimiento académico en los alumnos de primer semestre del Colegio de Bachilleres del Estado de San Luis Potosí plantel 16 de San Vicente Tancuayalab (COBACH 16) y es motivada por el compromiso ético que como docente se tiene ante la sociedad, para contribuir en la formación de jóvenes con conocimientos, habilidades y actitudes que les permitan mejorar los aspectos económicos, políticos, ambientales y sociales del municipio, estado y país; por lo tanto, se debe asegurar el logro del aprendizaje en los educandos para dar cumplimiento a esta encomienda. Los resultados de esta investigación contribuyen a que los docentes de la institución muestren un mayor interés en fomentar y desarrollar la motivación escolar entre los estudiantes, para mejorar su disposición en la realización y participación de las actividades académicas, propiciando

con ello elevar el rendimiento académico y favorecer la ruta de mejora institucional.

En la institución durante los colegiados, al analizar el indicador del rendimiento académico de manera constante se externa por parte de los docentes que hay alumnos que muestran poca o nula disposición en la realización y participación de las actividades académicas, en consecuencia, estas actitudes no contribuyen a mejorar el rendimiento académico y el desarrollo del aprendizaje autónomo se ve afectado. En el contexto de la investigación se pueden plantear dos hipótesis. La primera, de carácter positiva, sugiere que la motivación escolar ejerce una influencia favorable en el rendimiento académico; es decir, se postula que, a mayor nivel de motivación escolar, mejor será el rendimiento académico de los estudiantes. Por otro lado, se formula una hipótesis nula que sostiene que la motivación escolar no tiene un efecto significativo en el rendimiento académico, lo que implica que no se evidencia una relación entre el nivel de motivación y el rendimiento de los alumnos. Estas hipótesis establecen un marco de referencia para la investigación, orientada a buscar evidencias que respalden o refuten la relación propuesta entre las variables de motivación escolar y rendimiento académico.

Esta investigación aporta significativamente a la comprensión de los factores que inciden en el desempeño educativo. Al identificar cómo diferentes tipos de motivación, ya sea intrínseca o extrínseca, afectan el esfuerzo, la dedicación y los resultados académicos de los estudiantes, además, contribuirá al desarrollo de intervenciones que busquen mejorar la motivación de los estudiantes, lo cual podría disminuir las tasas de deserción

escolar y optimizar el aprendizaje a lo largo de la vida. En un contexto educativo en constante evolución, este conocimiento puede ser clave para formar políticas educativas más inclusivas y adaptadas a las necesidades de los estudiantes.

Ante este desafío, se presenta varias limitantes que podrían afectar su desarrollo y resultados como es la subjetividad inherente a la medición de la motivación, que puede variar ampliamente entre individuos y ser influenciada por factores externos como el contexto familiar, socioeconómico y cultural, dificulta establecer una conexión directa y cuantificable con el rendimiento académico; la variabilidad en los métodos de enseñanza y evaluación utilizados por diferentes instituciones puede introducir sesgos en la recopilación de datos; falta de acceso a una muestra representativa, lo que podría limitar la generalización de los hallazgos y la influencia de factores externos a la escuela, como la salud mental, las relaciones interpersonales y las actividades extracurriculares, también puede afectar el rendimiento académico, complicando aún más la identificación de la motivación escolar como un factor aislado.

MARCO TEÓRICO

La motivación en palabras concretas se entiende como aquello que mueve al ser humano para ejecutar y alcanzar un objetivo o meta planteada por sí mismo, pues no olvidemos que surge desde nuestro interior, favorecida por elementos externos generados en las interacciones sociales que tenemos. Ésta de acuerdo a diversas investigaciones, puede emanar desde distintas concepciones que el hombre crea sobre sí mismo; siendo

las más concurrentes las de tipo académicas, de autodeterminación, de expectativas y de atribución social, pero todas generando el mismo impulso motivacional que marca la diferencia en su actuar Lopez Calymayor (2021).

Este término proviene del latín “motus” o “motivus” y cuyo significado es “causa del movimiento” por ello, se entiende que la motivación es algo que ocasiona el impulso o el movimiento de un individuo para realizar una acción, la cual se relaciona con aquello que mueve a una persona para ejecutar una determinada actividad; Ruiz Martin (2020) define a la motivación como un estado emocional que predispone a un individuo para la acción. Existen tres perspectivas mediante las cuales se estudia el fenómeno de la motivación, según Santrock, la primera desde una perspectiva conductual, en la que se establece que la motivación de una persona es el soporte de su comportamiento, y de alguna manera es condicionado (citado por Weinzettel, 2020), y Trechera (citado por Weinzettel, 2020) indica que el comportamiento de algunas personas radica en la obtención de algún beneficio, razón por la cual evitan conductas que no representan ningún beneficio para ellos. Como segunda perspectiva está la humanista, en la cual Naranjo refiere que se genera cuando la persona posee una determinada capacidad para lograr su crecimiento propio, sus características positivas y la libertad de elegir su destino (citado por Weinzettel, 2020), en ella también encontramos la teoría de las necesidades de Maslow, quien las organiza de manera gradual en cinco niveles, las cuales van desde las fisiológicas, seguidas por las de seguridad, de afiliación, de reconocimiento, y se concreta el quinto

nivel con la autorrealización. Por último, la perspectiva cognitiva en la que Ajello establece que todo lo que la persona piensa que puede suceder, es importante para determinar lo que realmente sucede (citado en Barrantes Pereira y Castro Pérez, 2022); dentro de esta perspectiva de la motivación encontramos las teorías de las expectativas de Vroom y la teoría de la equidad de Stacey Adams.

Una de las teorías más aceptadas en el campo de estudio sobre la motivación en el ámbito académico es la de teoría de la autodeterminación de Deci y Ryan (citado por Galindo Cuervo y Vela Palacios, 2020), en la cual se reconoce tres tipos de motivación que pueden generarse en la persona: motivación intrínseca, motivación extrínseca y amotivación. Para el interés de esta investigación se consideran a los dos principales tipos de motivación, la motivación extrínseca y la motivación intrínseca; de acuerdo con Guerri, M. (2024) la motivación extrínseca se asocia directamente con el contexto o medio que influye en el ser humano para ejecutar alguna acción que generalmente está vinculada con la obtención de alguna recompensa; y la motivación intrínseca que surge desde el interior de la persona, lo que provoca la ejecución de alguna acción por voluntad propia y que le produce satisfacción o placer sin necesidad de un estímulo externo. De acuerdo a lo anteriormente expresado se refiere a la motivación escolar como el interés que el alumnado muestre por la educación, y la disposición que se tendrá para aprender, ocasionando un impacto positivo o negativo en el rendimiento académico. Así mismo no se puede dejar de lado la concepción de que la motivación escolar se fragmenta en

dos ámbitos entendiendo el primero como un proceso de estímulo - respuesta al que responde el alumno, y el segundo asociado con la ejecución de acciones que obedecen específicamente al ámbito académico diseñadas por el docente pero que ambos conducen al mismo fin Duran Fonseca y Acle Tomasini (2022).

El rendimiento académico es un concepto complejo que comprende variadas definiciones, algunas que se mencionan es la de Gutiérrez-Monsalve, Garzón y Segura-Cardona (2021) quienes lo expresan como un valor asignado al resultado de un aprendizaje en una determinada Unidad Académica Curricular (UAC); mientras que para Romero, Hernández y Carrascal (2020) este implica la evaluación de conocimientos, habilidades y actitudes que un estudiante desarrolla ante una situación académica diseñada por el docente y permite inferir el logro o no de una competencia. Por lo tanto, el rendimiento académico se convierte en un indicador de los procesos educativos que permite evaluar la eficacia y la calidad de la oferta educativa en una institución, y acorde a los resultados obtenidos de este se realiza la toma de decisiones que contribuyan a la ruta de mejora continua de la institución. Al interior de las instituciones y aulas educativas es necesario reconocer que existen otros elementos que influyen directamente en la generación de motivación escolar, siendo el liderazgo del docente uno de los principales, el cual puede impactar de manera positiva o negativa según su actuar, pues la figura docente se refleja más allá de la selección y aplicación de estrategias y métodos que motiven para hacer efectiva la concreción de un conocimiento.

De manera simultánea éste incentiva la generación de expectativas personales que le permitan un crecimiento integral, el cual será sustento para una vida futura, puntualizando que el desempeño del educador es el elemento medular en la generación de motivación en cualquier nivel educativo en el que se desenvuelva; es importante considerar que dentro del liderazgo que ejerce el docente, la experiencia y las emociones contribuyen significativamente al proceso, pues es a través de ellas que de manera inmediata los conduce a la reflexión, el análisis y las posibles alternativas de solución de manera individual y colectivamente, lo que se traduce en el logro de educar para la vida, a través de las vivencias y los efectos que se generan en los contextos inmediatos, provocando en ellos así, una motivación para seguir preparándose académicamente y la necesidad de toma de decisiones asertivas Romero, Hernández, y Carrascal (2020). Con referencia a la vinculación de la motivación escolar y el rendimiento académico, si bien es cierto como se describe en líneas anteriores el liderazgo es fundamental en ello, pero no se puede dejar de lado la atribución causal que puede dar el alumno a cierto proceso de enseñanza, y de ello dependerá el incentivo positivo o negativo para la apropiación del conocimiento, considerando que la percepción de cada uno es diferente con respecto a su vida futura, pues las metas e intereses varían según la personalidad, contextos familiares y/o sociales en los que se desenvuelve, pero sí es relevante señalar que pueden ser modificadas según el grado de motivación que se genere al alumno.

METODOLOGÍA

La investigación se aborda desde un enfoque cuantitativo, que se centra en la recolección y análisis de datos numéricos para identificar patrones y tendencias que puedan ser cuantificables. Este enfoque permite realizar análisis estadísticos que ofrecen resultados precisos y objetivos. Para llevar a cabo la recolección de datos, se utilizan herramientas como cuestionarios y encuestas, que están diseñados para obtener información de manera sistemática y confiable. Estas técnicas permiten captar una gran cantidad de datos de una población específica, lo que facilita la generalización de los resultados obtenidos. En la investigación se busca establecer cómo la motivación escolar (variable independiente) tiene un impacto sobre el rendimiento académico (variable dependiente) en los alumnos de bachillerato general, considerando factores de control que puedan influir en esta relación. Esta estructura permite un análisis más claro y detallado del fenómeno que se estudia, facilitando la recolección de datos y su interpretación.

Los participantes son alumnos que actualmente cursan el bachillerato general dentro del subsistema de COBACHSLP en el plantel 16 de San Vicente Tancuayalab, están inscritos en el primer semestre y es una generación conformada por 59 estudiantes, jóvenes cuyas edades oscilan entre los 15 y 16 años de edad, provenientes de diversas colonias de la cabecera municipal así como también de ejidos aledaños a la misma, en una minoría se encuentran alumnos que provienen de zonas indígenas en las que su lengua materna es el náhuatl. La formación educativa en el nivel básico de los alumnos

se encuentra diversificada, porque, aunque la mayoría es proveniente de la única escuela secundaria con modalidad técnica del municipio, el resto de ellos egresan de telesecundarias ubicadas en distintos ejidos y una situada en la cabecera municipal. El muestreo que se empleó para efectuar este estudio corresponde al método probabilístico, debido a que la investigación realiza una correlación entre la motivación escolar y el rendimiento académico de los alumnos, los participantes seleccionados son estudiantes desde un rendimiento escolar alto hasta un nivel bajo.

El tamaño de muestra empleado, se obtiene al utilizar una calculadora virtual de muestra de la plataforma Netquest en la cual se ingresan los datos para los siguientes conceptos:

- ▶ **Tamaño del universo:** Se refiere al número total que representa a los individuos que son objeto de estudio, en este caso el total de alumnos inscritos en primer semestre en la institución corresponde a 59.
- ▶ **Heterogeneidad:** Correspondiente a la diversidad o variabilidad del universo de estudio, se elige 50% el cual es uno de valores más habituales a utilizarse.
- ▶ **Margen de error:** Normalmente suele situarse entre el 3% y el 8, para este estudio se decide seleccionar el 5%.
- ▶ **Nivel de confianza:** Establece el grado de confiabilidad de los datos a recolectar, se determina que esta se encuentre en un 95%. ya que guarda una relación con el margen de error seleccionado anteriormente.

Finalmente, el tamaño de la muestra

para efectuar esta investigación se determinó en 52 alumnos, a quienes se les aplicó la escala de motivación escolar seleccionada. El tipo de muestreo empleado fue aleatorio, con el fin de que toda la población investigada contará con las mismas posibilidades de ser seleccionada, brindando con ello veracidad al proceso y sin que el investigador incidiera en un resultado determinado. Para la selección de la muestra de los alumnos participantes, se empleó una tómbola en la que se colocaron los nombres de los 59 estudiantes que conformaron el universo, posteriormente se procedió a extraer de la tómbola uno por uno los 52 papelitos con el nombre de los alumnos seleccionados para integrar el listado de la muestra la cual quedó conformada por 30 mujeres y 22 hombres.

El instrumento que se empleó para la recolección de datos es la escala EME-E, creada por Vallerand, Blais, Brière y Pelletier para medir la motivación hacia la educación dentro del continuo de la autodeterminación. Posteriormente la EME-E fue adaptada y validada en México para estudiantes de bachillerato por Becerra y Morales el cual es un instrumento que cuenta con un valor de consistencia , comprendida por 28 ítems que son subdivididos en seis áreas:

- ▶ **Amotivación:** Mide la falta de motivación en la realización de las actividades escolares por parte de los alumnos y se integra por 4 ítems.
- ▶ **Motivación de logro extrínseca, regulación externa:** Mide el nivel en el que el alumno realiza y/o participa en las actividades escolares bajo la presión del entorno mediante premios o castigos, conformada por 4 ítems.

- ▶ Motivación de logro extrínseca, regulación introyectada: Mide la realización de actividades escolares en las que el alumno ejerce una presión para regular el comportamiento; pero sin dejar de considerar el control externo, integrada por 4 ítems.
- ▶ Motivación de logro extrínseca, regulación identificada: Mide el nivel de cómo el alumno realiza las actividades escolares, aunque no le agraden, pero reconoce los beneficios que cumplir le otorgan, está conformada por 4 ítems.
- ▶ Motivación de logro intrínseca al conocimiento: Mide la relevancia y autonomía de la elección de permanecer en la escuela e involucrarse de manera más creativa realizando sus actividades escolares con mayor facilidad, se encuentra integrada por 6 ítems.
- ▶ Motivación de logro intrínseca a las metas: Mide el valor otorgado al aprendizaje ya que invierten mayor tiempo a las actividades de aprendizaje, buscan perfeccionar su proceso porque ven en si la meta establecida, está conformada por 6 ítems.

En el diseño de la escala EME-E para la valoración de cada ítem se emplea la escala de Likert como un instrumento psicométrico que permite al encuestado indicar su acuerdo o desacuerdo con la afirmación que se indica en cada uno de los 28 ítems que la integran. Las afirmaciones tienen los siguientes valores numéricos establecidos:

- ▶ Totalmente de desacuerdo....1
- ▶ Casi en desacuerdo.....2

- ▶ Casi de acuerdo.....3
- ▶ Totalmente de acuerdo.....4

Para poder realizar la aplicación de la escala EME-E se contó con la autorización del director del plantel, quien estuvo totalmente de acuerdo en que se efectúe la investigación, ya que los resultados que se obtengan en ella, podrán contribuir al Plan de Mejora Continua (PMC) diseñado por la institución educativa y en el cual se establecen acciones a implementar para el alcance de metas académicas, desarrollo socioemocional, infraestructura, entre otras.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Como resultado general de la aplicación de la escala de motivación EME-E se ha identificada entre la muestra un alto nivel de motivación, en donde 17 alumnos (33%) presentan un alto grado de motivación, 19 (37%) un grado medio alto de motivación, 9 (17%) un grado medio de motivación, 3 (6%) un grado medio bajo, y una coincidencia de 2 alumnos con los grados de bajo y alerta correspondiente al 4% cada uno de la muestra. De acuerdo a estos resultados se reconoce la presencia de la motivación como un factor constante que incide en el rendimiento académico de los estudiantes de bachillerato, sin ser relevante el tipo y origen, esta impacta de alguna manera en el desempeño del alumno.

Por lo tanto, y para el propósito de esta investigación se realiza el análisis de resultados con base a los rendimientos académicos generados durante el tercer corte, y correspondiente al primer semestre de los 52 alumnos tomados como muestra, esto con el objetivo de relacionar el

rendimiento individual con los resultados obtenidos por cada alumno en la escala de motivación escolar aplicada; así mismo, para un mejor manejo e interpretación de los datos, se organiza en cuatro grupos a la muestra; el principal aspecto a considerar para la conformación de los grupos es el rendimiento académico, como resultado se obtienen grupos con diferente cantidad de integrantes y están organizados del promedio más alto al más bajo de la muestra; en cada uno de estos grupos se determina la media aritmética de los seis niveles de amotivación y motivación que conforman a la escala EME-E. Como

Tabla 1
Alumnos con rendimiento académico de 9.5 a 10

Grupo 1 resultados obtenidos en la escala EME-E	Media
Amotivación	1.1
Motivación de logro extrínseca, regulación externa	3.76
Motivación de logro extrínseca, regulación introyectada	3.33
Motivación de logro extrínseca, regulación identificada	3.61
Motivación de logro intrínseca al conocimiento	3.36
Motivación de logro intrínseca a las metas	3.45

Autoría propia.

En este grupo se presenta el nivel más bajo de amotivación de todos los grupos y predomina la motivación de logro extrínseca, regulación externa, sin perder de vista que los factores restantes reflejan una media elevada. Al considerar el tipo de motivación que prevalece, da pauta para reconocer la presencia de un excelente desempeño académico con factores del contexto que lo condicionan, asociados con la obtención de una consecuencia, que puede ser positiva o negativa.

Al interior de la tabla 2, en la que se expone el segundo grupo de análisis y la otra parte de la muestra tomada, se agrupan 18 alumnos, de los cuales 8 son hombres y 10 mujeres, según los resultados se posiciona de acuerdo a sus niveles de desempeño académico en el segundo peldaño, es un grupo en el que se puede corroborar la presencia de las cinco motivaciones de la escala EME-E en niveles óptimos que los conduce al logro de un rendimiento académico elevado y que se refleja principalmente en la estadística al concluir cada semestre, a su vez, contribuye a garantizar que esté indicador aumente o se mantenga de acuerdo al PMC establecido por la institución.

Tabla 2
Alumnos con rendimiento académico de 8.6 a 9.4

Grupo 2 resultados obtenidos en la escala EME-E	Media
Amotivación	1.35
Motivación de logro extrínseca, regulación externa	3.83
Motivación de logro extrínseca, regulación introyectada	3.36
Motivación de logro extrínseca, regulación identificada	3.54
Motivación de logro intrínseca al conocimiento	3.29
Motivación de logro intrínseca a las metas	3.19

Como se menciona en líneas anteriores, este grupo logra una media aritmética de amotivación más elevada con respecto a los otros grupos, así mismo en los demás factores la media contempla valores óptimos de motivación, por lo tanto, se denota cómo la presencia de ella influye de una forma positiva en el rendimiento académico de los alumnos, el tipo de motivación detectada como predominante en este grupo es la motivación de logro extrínseca, regulación externa, coincidiendo con el grupo 1. Es importante hacer notar los valores bajos de dos niveles de motivación intrínseca que presenta este grupo, ya que al predominar la extrínseca pone en disyuntiva el placer por el aprendizaje que tiene este grupo de alumnos, ya que la motivación intrínseca siempre será un factor de mucho mayor relevancia porque es mediante ella en la que el alumno actúa y atiende de manera más eficiente las encomiendas académicas para el desarrollo del conocimiento y que esté sea trascendental para la toma de decisiones de manera crítica, reflexiva y autónoma.

A continuación se presenta la tabla 3, en la cual se expresan los resultados obtenidos por el tercer grupo, en el que se observa un rendimiento académico de regular a bueno, es un grupo que se integra por tan solo 7 alumnos, de los cuales, 5 son mujeres y 2 hombres.

Tabla 3
Alumnos con rendimiento académico de 7.5 a 8.5

Grupo 3 resultados obtenidos en la escala EME-E	Media
Amotivación	1.21
Motivación de logro extrínseca, regulación externa	3.67
Motivación de logro extrínseca, regulación introyectada	3.54
Motivación de logro extrínseca, regulación identificada	3.75
Motivación de logro intrínseca al conocimiento	3.17
Motivación de logro intrínseca a las metas	3.19

se puede observar en la tabla 1 se ubica al primer grupo al cual pertenecen los promedios más altos con respecto al rendimiento escolar de la muestra, éste se encuentra conformado por 21 alumnos de los cuales 12 son hombres y 9 son mujeres.

Este grupo presenta una media aritmética de amotivación baja, ocupa el tercer lugar dentro de los 4 grupos; la motivación sigue teniendo altos valores de la media, guarda una relación similar en la motivación de logro intrínseca a las metas con el grupo 2, predomina la motivación de logro extrínseca, regulación identificada, la cual se caracteriza por dar significado personal a la ejecución de la acción, pero sigue siendo el motor principal para realizarla un factor externo contextual propiciando indirectamente un condicionamiento. El grupo 3 presenta los niveles de motivación intrínseca más bajos por lo que su empeño y dedicación en las actividades escolares no denotan satisfacción total en la ejecución de las actividades escolares.

Por último, se tiene la tabla 4 en la que se presentan los resultados del cuarto grupo de la muestra, esta agrupación es la más pequeña y está conformada por 5 alumnos, de los

Tabla 4
Alumnos con rendimiento académico de 6.0 a 7.4

Grupo 4 resultados obtenidos en la escala EME-E	Media
Amotivación	1.30
Motivación de logro extrínseca, regulación externa	3.73
Motivación de logro extrínseca, regulación introyectada	3.7
Motivación de logro extrínseca, regulación identificada	3.8
Motivación de logro intrínseca al conocimiento	3.53
Motivación de logro intrínseca a las metas	3.37

cuales 2 son hombres y 3 mujeres, ostenta los promedios de rendimiento académico más bajos de toda la muestra, pero al compararlos con los valores de la media de otros grupos guarda una gran similitud que permite generar una reflexión importante. Presenta una media aritmética de amotivación que se posiciona como el segundo valor más alto obtenido dentro de los cuatro grupos, sin embargo, la motivación sigue obteniendo valores adecuados, predominando la motivación de logro extrínseca, regulación identificada coincidiendo con el grupo 3 con respecto a la escala de motivación aplicada, así como en presentar los promedios con menor rendimiento académico de la totalidad de la muestra. Los resultados permiten reflexionar sobre qué otros factores influyen en el aprendizaje de estos alumnos, ya que su rendimiento académico es bajo y los niveles de motivación son adecuados para un mejor aprovechamiento escolar.

CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos en la muestra subrayan que la motivación extrínseca, a través de regulaciones externas e identificadas, juega un papel fundamental en el rendimiento académico de los estudiantes. A pesar de que esta motivación proviene de factores externos más que de un impulso interno, su presencia está positivamente correlacionada con el rendimiento, validando nuestra hipótesis inicial. En este sentido, no se puede perder de enfoque que los contextos en los que se desenvuelve un alumno de nivel bachillerato y asociado con su edad cronológica, son muy vulnerables a las opiniones, estereotipos o exigencias que deben de cubrir para ser aceptados, razón

por la cual suelen desenfocar su interés en el aspecto escolar, al no considerarlo como algo relevante en ese momento de su vida que le garantice esa tan anhelada inserción social, encontrando de esta manera quizá una posible explicación por la cual la motivación extrínseca es predominante en esta investigación.

Es relevante mencionar que de los 52 alumnos participantes solo 7 muestran un nivel de medio bajo a un nivel de alerta, esto permite comprender que los rendimientos académicos vayan de regular a excelente y la mayor parte de la muestra se encuentren en el nivel de bueno a excelente además de no presentar rendimientos por debajo del 6.0. lo que sustenta la influencia de la motivación escolar en el rendimiento académico. Se evidencia que un mayor nivel de motivación escolar, especialmente motivación extrínseca, se asocia con altos índices de rendimiento académico. Esto refuerza la idea de que la motivación es un determinante clave en el éxito educativo de los alumnos, independientemente de su origen.

Los hallazgos destacan la importancia de los contextos familiares, sociales y escolares como fuentes de motivación. Las interacciones en estos entornos son cruciales para fomentar un nivel suficiente de motivación que, aunque no sea intrínseca, resulta esencial para mejorar el rendimiento académico. A pesar de la adecuada motivación observada, se señala que el rendimiento académico de ciertos alumnos sigue siendo bajo. Esto sugiere que es necesario considerar otros factores que puedan estar afectando su aprendizaje, lo que plantea la importancia de realizar un análisis más profundo que incluya

aspectos como métodos de enseñanza, recursos educativos, apoyo emocional y estilos de aprendizaje.

Estos resultados invitan a educadores y responsables políticos a crear estrategias que potencien no solo la motivación extrínseca, sino también fomenten la motivación intrínseca en los estudiantes. La implementación de programas que integren diferentes tipos de motivación puede ser efectiva para mejorar no solo el rendimiento académico, sino también un aprendizaje más significativo y duradero. La relación positiva entre motivación escolar y rendimiento académico se confirma, resaltando la necesidad de un enfoque multidimensional en el análisis del aprendizaje que contemple tanto la motivación como otros factores circunscritos al contexto del alumno.

Por lo tanto, la investigación arroja la necesidad de ser ampliada y dar continuidad para poder reconocer cuáles son los factores o causas extrínsecas que más influyen como impulso en el rendimiento escolar de los alumnos de bachillerato, considerando que esta hace acto de presencia significativamente en los cuatro grupos integrados de la muestra, sin distinguir que ostenten promedios académicos altos o bajos, así mismo, se observa el hecho de que en los dos grupos con los menores promedios dan significación personal a la acción ejecutada interpretándose esto como un aprendizaje voluntario hasta cierto punto, mientras que en los dos más altos la omiten y solo los mueve el alcance de una consecuencia positiva o negativa, la cual puede ser desde la obtención de una máxima calificación requerida hasta el temor a la reprobación.

Se concluye que si bien la motivación es un factor que está presente e influye de manera positiva en los rendimientos académicos del grupo 1 con rendimiento académico de 9.5 al 10, esta no refleja la misma influencia en el último grupo en el que se agrupan los promedios más bajos; situación que ratifica la necesidad de explorar ¿Qué otros factores del contexto son determinantes para el rendimiento académico de los alumnos?, pues a pesar de que existe motivación se puede reconocer la presencia de otros elementos con mayor influencia, que de alguna manera limitan el impacto de esta, imposibilitando a que el alumno alcance altos niveles de rendimiento académico.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Durán Fonseca, T. D. D. y Acle Tomasini, G. (2022). Escala de motivación escolar para alumnos de primaria: evidencias de validez y confiabilidad. *Estudios pedagógicos (Valdivia)*, 48(1), 343-365. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07052022000100343>

Barrantes Pereira R. y Castro Pérez M. (2022). La mirada estudiantil acerca de la motivación por aprender: el derecho a una educación de calidad. *Revista Latinoamericana De Derechos Humanos*, 33(2), 225-254.

Galindo Cuervo, N. F. y Vela Palacios, J.F., (2020). Motivación académica en tiempos de COVID - 19, de estudiantes vinculados a Universidades de Villavicencio: A partir de la Teoría de Deci y Ryan. pp. 43 - 45.

Guerri, M. (19 de abril de 2024). Las diferencias entre la motivación intrínseca y la motivación extrínseca. *Psicoactiva*. <https://www.psicoactiva.com/blog/las-diferencias-la-motivacion-intrinseca-la-motivacion-extrinseca/>

Gutiérrez-Monsalve, J. A., Garzón, J. y Segura-Cardona, A.M. (2021). Factores asociados al rendimiento académico en estudiantes universitarios. *Formación universitaria*, 14(1), 13-24.

Lopez Calymayor, L. (2021). Motivación escolar y autoconcepto en estudiantes de educación media superior. *Universidad Autónoma del Estado de México*.

Romero, K. L. O., Hernández, J. C., & Carrascal, A. A. (2020). Actitud, motivación y rendimiento académico de estudiantes

universitarios hacia el aprendizaje del inglés. *Revista Electrónica Entrevista Académica (REEA)*, 2(5), 133-150.

Ruiz Martín, H. (2020). ¿Cómo aprendemos? Una aproximación científica al aprendizaje y la enseñanza (1. ed.). Graó. *En Líneas Generales*, 6(006), 174-177.

Salmon, E. S. S. y Parra, M. J. S. (2022). Importancia de la motivación en el proceso de aprendizaje. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 4095-4106.

Weinzettel, J. A. (2020). Motivación educativa y estudio a distancia. *Pontificia Universidad Católica Argentina*

Desempeño laboral en la **productividad del personal administrativo en las instituciones públicas de salud**

Autora: Elma Nora Navarro Barrón

Resumen

Este artículo tiene como objetivo principal el estudio de los factores probables en el desempeño laboral del personal administrativo en las Instituciones de Salud Pública, centrado en la motivación, capacitación, comportamiento, productividad, clima organizacional y desempeño laboral. Se presentan los conceptos y modelos teóricos del comportamiento humano y organizacional, las aportaciones de algunos autores como French y Bell, las lineaciones de Patrick Willians, Marvin R. Weisbord entre otros, son clave para el proceso de esta investigación, En las organizaciones de salud existe un ambiente de transformación pero se observa una escasez de talento especializado en sus diversas áreas, se requiere mejorar y planificar para obtener resultados.

Palabras clave: Comportamiento, Productividad, Clima Organizacional, Motivación y Desempeño Laboral

INTRODUCCIÓN

El presente estudio tiene como objetivo principal el de analizar y determinar la influencia de factores como la motivación, capacitación, comportamiento, productividad y clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo en las Instituciones de Salud Pública, que responde a la problemática de investigación: ¿Cómo influyen la motivación, la capacitación, el comportamiento y el clima organizacional en la productividad y el desempeño laboral del personal administrativo en las Instituciones de Salud Pública? Este enfoque permitirá investigar de manera integral cómo distintos factores psicológicos y organizacionales afectan el rendimiento del personal administrativo, y a su vez proporcionará recomendaciones para fortalecer la gestión en estas instituciones, mejorando así no solo el ambiente laboral, sino también la calidad de los servicios de salud pública. Así como analizar ¿Qué relación existe entre los niveles de motivación y capacitación del personal administrativo en las Instituciones de Salud Pública y su percepción del clima organizacional, y cómo estos factores impactan en su productividad y desempeño laboral?

La satisfacción laboral forma parte ineludible de la gestión de los recursos humanos, ambos tienen un factor en común: el factor humano razón de ser de cualquier sistema de recursos humanos y en la actualidad se conceptualiza al hombre como escalafón base para el progreso por lo que el logro de su satisfacción se vincula con el logro de los objetivos organizacionales. La satisfacción laboral forma parte importante en el desempeño laboral ya que los servidores

perciben de una manera diferente su ambiente de trabajo y las acciones que acomete la empresa u organización a la que pertenece a favor de su bienestar constituyendo acciones que determinan su actuar, transmitiendo a terceras personas de fuera del ambiente del trabajo que lo rodea, influyendo de una manera involuntaria de forma positiva y negativa Mora Romero, (2019).

Hay varios factores que pueden afectar al personal en sus relaciones laborales entre los que se encuentran la multiplicidad de roles, integración personal, la motivación, los factores políticos, socioculturales, la comunicación, su comportamiento puede influir ciertos factores internos como su personalidad. Centrando el tema de investigación, en el caso concreto del personal administrativo que labora en las instituciones públicas de salud, los cuales son etiquetados dentro de las Instituciones con poco compromiso hacia las actividades que se le encomiendan.

Para facilitar el estudio de esta investigación las tareas a identificar son: exploración bibliográfica para identificar los fundamentos teóricos y empíricos relacionados con las instituciones públicas, muestra de variables, diseño y realización de encuestas y entrevistas, análisis de resultados e implementación de estrategias para la mejora continua y productividad de los empleados, así como la evaluación de la estrategia propuesta.

El estudio propuesto tiene un significativo aporte científico al proporcionar una comprensión integral de cómo factores interrelacionados, como la motivación,

la capacitación, el comportamiento, la productividad y el clima organizacional, impactan directamente en el desempeño laboral del personal administrativo en Instituciones de Salud Pública. Al analizar la influencia de factores como la motivación, capacitación, comportamiento, productividad y clima organizacional en el desempeño laboral del personal administrativo en las instituciones de salud pública enfrenta varias limitantes. la heterogeneidad del personal y de las instituciones puede dificultar la obtención de datos representativos y comparables, ya que cada entidad puede tener características y contextos diferentes.

La recopilación de información subjetiva, como la percepción de motivación y clima organizacional, puede verse afectada por sesgos personales, lo que compromete la validez de los resultados. También existe el reto de operar en un entorno con cambios constantes y factores externos que pueden influir en el desempeño laboral, como las políticas de salud pública y las condiciones económicas.

MARCO TEÓRICO

El comportamiento del individuo en una organización pública o privada depende de los factores internos como la capacidad de aprendizaje, motivación, actitudes, emociones, valores, etc., y de factores externos, los sistemas de recompensa, castigos, factores sociales, políticos grupales, aquí también se incluyen las presiones de los superiores, los mismos compañeros de trabajo, cambios de tecnología utilizada dentro de las organizaciones, las demandas y la presión de las familias. Para Castro Mori

(2020) “el desempeño laboral es el principal elemento de la organización a cumplir en cuanto a las posibles necesidades que esta requiere: la consecución de objetivos institucionales, competitividad (habilidades y capacidad laboral), personal con alto nivel de motivación y capacitado, calidad de vida, políticas, éticas y comportamientos”, con respecto a la importancia del trámite de la habilidad humana.

El comportamiento humano dentro de una organización, es un área del conocimiento, que estudia la manera de como los individuos y grupos actúan dentro de las organizaciones, J. Clifton Williams define el comportamiento humano como el estudio individual y grupal dentro de los sistemas organizacionales , mediante un análisis de sus contingencias y la comprensión de sus procesos, utilizando conocimientos derivados de la sociología, la psicología, economía y antropología, estos conocimientos se integran sistemáticamente y contribuyen el logro de la efectividad y del desarrollo humano y organizacional para su continuidad y supervivencia.

Otro factor en el desempeño laboral del individuo es la productividad del personal dentro de cualquier organización es fundamental para los resultados que se quieren obtener. Ortiz (2019), señala que el desarrollo de un buen clima organizacional puede tener efectos positivos como: productividad laboral alta, buen nivel de satisfacción, baja rotación del personal y aumento de la creatividad, de esta manera se tiene una organización más competitiva, lo cual beneficiara el desarrollo y evolución de la misma. Es importante mencionar que, la productividad se define como la correspondencia entre la cantidad producida

y la cantidad de insumos empleados en el proceso productivo. Es por tanto que la productividad laboral, se evalúa por medio de la relación entre la producción alcanzada y la cantidad de labor aportada al proceso en un tiempo determinado.

Para Koontz citado en Jiménez (2021) en años recientes las organizaciones gubernamentales de países como EE.UU. y México se han enfrentado a severas críticas ya que consideran que hace falta mayor flexibilidad y maniobrabilidad para responder a las nuevas condiciones laborales ya que están en proceso de cambio en el caso de EE.UU. la creciente demanda de servicios del sector público y el proceso anti fiscal presionan a que sean más competitivos e innovadores, en México se busca un crecimiento económico y de modernización y que al mismo tiempo se satisfaga las necesidades de una población variada y que va en aumento, por lo que es necesaria una administración creativa y flexible. En los tres niveles de gobierno (municipal, estatal y federal) la productividad no se refleja en los niveles de calidad y el personal que labora en estas instituciones no puede o no quiere orientarse al contexto al que debe de servir a la vez que se refleja el poco interés, cambios de actitud y poca productividad en las actividades encomendadas.

Para Mendoza (2023) El desempeño en un puesto, es el comportamiento de la persona que lo ocupa, es situacional, varía de una persona a otra y depende de los innumerables factores condicionantes que influyen en él, es una apreciación sistemática de cómo se desempeña una persona en un puesto y de su presencial desarrollo, cuando se le realiza una evaluación para ver qué

tan competente es en el desarrollo de sus actividades, este proceso estimula o juzga el valor, excelencia y cualidades de una persona. La falta de atención a los recursos humanos en el sector salud, explica parte de los problemas de gestión de recursos y de limitado desempeño de los sistemas de salud, la fuga de talentos, la desigualdad. Algunos países como Nicaragua, México entre otros han formulado propuestas para hacer frente a estos retos, entre ellos ajustar los salarios a la productividad laboral, mejorar los procesos de contratación y selección del personal, aplicar supervisiones basadas en el rendimiento, un sistema de recompensas, mejorar la calidad en la formación académica y entrenamiento continuo del personal.

Otro factor dentro del desempeño laboral es la de la relación de la inteligencia emocional, la actividad laboral y la salud mental incluyen un estado de satisfacción interior acompañado de un quehacer también satisfactorio y productivo dentro y fuera de las instituciones y organizaciones sociales, las organizaciones humanas creadas para la producción de bienes y servicios, valoran el alto grado de productividad, pero esta es importante para el individuo trabajador siempre y cuando conlleve a la satisfacción profesional o laboral, actualmente se considera que el principal activo que tiene una organización está constituido por el talento y la personalidad de sus colaboradores.

La inteligencia para el trabajo dentro de las organizaciones es la capacidad para reasignar significaciones transformando materias primas o desarrollando productos de valor para el mejoramiento de la vida colectiva. Las organizaciones se han enfrentado a varios factores que influyen con el comportamiento

humano y el desempeño laboral: Factor económico (cambio en los incentivos y castigos que lo determinen) Ciencias administrativas (modificar las funciones básicas), Factor teórico (analizar los aspectos psicosociales del comportamiento dentro de las organizaciones, se considera el más importante ya que abarca tres conceptos fundamentales, el clima organizacional, la motivación y la actitud), el rendimiento se diferencia entre la eficacia y la productividad del trabajador. La Competencia profesional, habilidades, la familia como factor externo (fuera de la organización y/o institución) y la actualización permanente en los conocimientos profesionales que el personal desarrolla dentro de las organizaciones.

METODOLOGÍA

Es importante destacar la importancia del comportamiento humano dentro de las instituciones públicas, que es lo que conlleva al personal a no darle la importancia adecuada a las actividades que realiza, que factores determinan su comportamiento ante la sociedad que requiere de sus servicios. Los métodos aplicados en esta investigación son: Métodos empíricos, para estudiar los procesos internos, mediante técnicas de observación, encuestas y entrevista a profundidad; Técnicas de análisis y rediseño de procesos; Métodos teóricos, abstracción, inducción, deducción, análisis-síntesis; Técnica Delphi, consulta de expertos sobre el tema; Enfoque cualitativo y el aporte práctico es elaborar una estrategia basada en un modelo de trabajo para que el personal administrativo de las instituciones públicas de salud, analice la productividad y mejore el desempeño de las actividades que desarrolla.

Los métodos y técnicas aplicadas a la investigación realizada dentro de las instituciones públicas de salud identifican las causas que existen en relación a la productividad del personal, en esta investigación se toma a 7 empleados entre personal de confianza y sindicalizados como muestra de la población. Dentro de los antecedentes más relevantes de estos trabajadores, el personal se clasifica en dos categorías asignadas por la Institución, sindicalizados y de confianza, en ambos casos se les asigna como personal administrativo en salud y profesional administrativo en salud a partir del 2007 y por decreto presidencial para cubrir cualquiera de estas categorías todo servidor público deberá contar como mínimo con una licenciatura para poder ser candidato a ocupar puestos administrativos.

Es de importancia destacar que el personal sindicalizado dentro de las Instituciones dentro de las condiciones de Trabajo que establece el Sindicato es el de poder concursar a las diferentes categorías que se manejan, para obtener alguna de estas el personal debe de presentar la documentación que avalen los estudios realizados, así como la antigüedad, el contar con algún familiar directo (papá o mamá trabajador de la Institución), se manejan dos tipos de plaza la de 6 hora y media y turno opcional 9 horas esto conlleva a que el trabajador que obtenga la categoría más alta su percepción salarial será más beneficiada, contando también con los incentivos logrados por el sindicato, en el caso del personal de confianza, este desempeñara las actividades de acuerdo al área que será asignado, debe validar la profesión y estudios terminados dentro de una Institución educativa (Título y cédula profesional).

Para esta investigación se consideraron variables dependiente e independiente, Estrada(2023), considera una variable es cualquier acontecimiento, situación, conducta o característica individual que cambia, estas deben definirse operacionalmente para que el estudio sea de manera empírica, lo que obliga a los científicos a hablar de conceptos abstractos en términos concretos lo que da como resultado que el proceso que en algunas ocasiones sea considerado como vaga para ser estudiado no es que carezca de significado, si no que una investigación sistemática no es posible hasta que el concepto se defina operacionalmente.

La variable dependiente dentro de esta investigación es el desempeño laboral y como variables independientes se consideraron la capacitación, clima laboral, motivación, la productividad y el incentivo económico, este último no se considera dentro de la muestra ya que por ser Instituciones públicas los salarios son establecidos por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, así como la Ley del Trabajo de cada Institución, los cuales varían de acuerdo a la categoría de los empleados ya sean sindicalizados o de confianza.

Se menciona que toda investigación cualitativa se aplica un instrumento para medir las variables contenidas en una hipótesis y preguntas científicas, esta medición es efectiva cuando el instrumento de recolección de datos en realidad representa a las variables que se tienen en mente, de lo contrario la medición es deficiente, por lo que la investigación no debe tomarse en cuenta. Un instrumento de recolección implica elaborar un plan detallado de

procedimientos que conduzcan a reunir datos con un propósito específico, por lo que se determina, las fuentes para obtención de datos, localizar dichas fuentes, métodos de recolección y análisis y planteamiento del problema.

En este caso las fuentes para obtener los datos y su localización son los 7 trabajadores que laboran en las diferentes Instituciones de Salud, los métodos empleados para la recolección de datos es a través de las técnicas de: la encuesta, la entrevista y la observación, para Hernández Sampieri (2019) los requisitos indispensables para una medición de recolección de datos son: la confiabilidad, es el grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales, es un instrumento que se determina mediante diversas técnicas; la validez en términos generales se refiere al grado en que el instrumento realmente mide la variable que se pretende medir y puede tener diferentes tipos de evidencia, la relacionada con el contenido y la relacionada con el criterio.

Entre la confiabilidad y la validez hay tres factores que afectan estos instrumentos y son la improvisación, los instrumentos desarrollados en el extranjero, que no son validados en nuestro contexto, la cultura y el tiempo es el tercer factor en que el instrumento resulta inadecuado para las personas a quienes se aplica. El último requisito es la objetividad el cual se refiere al grado en que es permeable a la influencia de las tendencias del investigador, se refuerza mediante la estandarización en la aplicación del instrumento y en la evaluación de los resultados, así como emplear personal capacitado y experimentado en el

instrumento. Para esta investigación se aplica una encuesta con el objetivo de conocer los factores que lleva al empleado a tener una baja productividad en las actividades que desarrolla, y un desempeño laboral carente de calidad, eficiencia y eficacia se realizó una entrevista a profundidad y la aplicación de un proceso de observación.

Medina, Rojas, Bustamante, Loaiza, Martel y Castillo (2023) mencionan que la investigación con encuestas emplea cuestionarios y entrevistas para pedir a las personas que proporcionen información sobre ellas, tales como la actitud y creencias, datos demográficos y hechos como comportamiento pasado o futuro, es de importancia conocer el tipo de preguntas que se implementaran de manera que se puedan aplicar las más adecuadas al cuestionario, tales como las preguntas abiertas, preguntas cerradas, de opción múltiples y con respuesta a escala. Para el cuestionario de esta encuesta se eligieron preguntas abiertas y cerradas, en la que el entrevistado indica sus reacciones generales.

Otro de los instrumentos utilizados en esta investigación son las entrevistas, para Estrada (2023) son herramientas que recolectan datos cualitativos, son empleadas cuando el problema no se puede observar, permite obtener información detallada, existen tres métodos que son indispensables para la entrevista la de cara a cara, telefónica y grupos de enfoque. Para obtener los resultados se aplicó la de cara a cara, de los 7 empleados se realizó una entrevista para tener un panorama amplio del porque fueron enviados a realizar actividades que no están dentro de su perfil por problemas de comportamiento y no

cumplir con los requerimientos solicitados, en los resultados de la entrevista se conoce cuando y donde iniciaron sus actividades se incluye el formato de la entrevista, las preguntas realizadas se enfocan principalmente al tiempo que llevan en las Instituciones, sus actividades principales, motivo por lo que fueron comisionados, como consideran el ambiente laboral y relación con jefes o autoridades superiores. Se realizó una entrevista a funcionarios de las Instituciones, a los responsables de las áreas de Selección y Reclutamiento de Personal y a secretarios generales de los sindicatos de las Instituciones, los cuales explican los lineamientos de selección del personal el cual está establecido dentro de las condiciones de trabajo de cada Institución.

El último instrumento utilizado es el de Diseño de Entrevista (Check List), Medina, Rojas, Bustamante, Loaiza, Martel y Castillo (2023) consideran que la observación puede ser naturalista y sistemática, en la primera se considera determinar cuál es el papel que va a desempeñar en el ambiente el cual puede ser complejo y debe limitarse el ámbito de sus observaciones, el investigador es meramente espectador y la sistemática es la observación cuidadosa de una o más conductas específicas en un ambiente particular, las observaciones son cuantificables y es común que se realizan hipótesis previas con respecto a sus conductas. Para la recolección de datos se tomó de la muestra a los 7 empleados, en la cual se aplicó la observación sistemática donde se analiza el comportamiento y la actitud hacia el demás personal. La validación de los resultados fue apoyada por un experto en el tema, en la que se realizó una revisión a las preguntas de la encuesta, donde se observa que una

encuesta debe de ser importante el diseño de las preguntas esto con la finalidad de no incomodar al encuestado, las entrevistas al personal de selección de personal y secretario general del Sindicato, así como a los responsables de las áreas de Recursos Humanos de dos Instituciones del Sector Privado, las entrevistas fueron enfocadas a la selección del personal, perfil de puestos para el desempeño de sus actividades.

Las tareas o actividades que se realizaron en esta investigación para conocer la situación actual del desempeño laboral, dan como resultado que no se tiene por parte de los empleados conocimiento de un organigrama definido, aunque se tenga un perfil de puestos el personal no tiene las bases de conocimiento para poder desempeñar las actividades que se encomiendan, no conoce la misión, visión y valores establecidos por la Institución a pesar que es personal que tiene entre 10 y 20 años de servicio, los procesos de reconocimiento laboral por parte de las autoridades, no hay un seguimiento en la capacitación del personal aunque de manera continua la Institución realice convenios con instituciones educativas para la realización de cursos dependiendo el puesto o actividad que desempeña.

El principal problema de la baja de productividad del personal comienza desde el proceso de selección y reclutamiento ya que no hay proceso conciliador ni estrategia de contratación entre las autoridades y los sindicatos, es importante establecer un proceso que permita el involucramiento del personal en las actividades que realiza, así como un compromiso por ambas partes para llevarlas a cabo con el objetivo de brindar un mejor servicio a los derechohabientes de la

Institución.

ANALISIS DE RESULTADOS

Los resultados de la encuesta son bajo la interpretación de los tres factores o variables independientes (desempeño, clima laboral, motivación), mediante graficas de barras, fueron interpretadas de manera individual y se realizó una síntesis integrando el grupo de preguntas a cada sector; los resultados de las entrevistas se hizo un análisis comparativo de las respuestas y se sintetizo resaltando los aspectos más comunes. El checklist se interpretó de acuerdo al estado que guarda cada uno de los aspectos que fueron observados en cada uno de los empleados elegidos. El desempeño dentro de las Instituciones es un apoyo entre los directivos, jefes de organización ya que se tiene el conocimiento y habilidad del trabajador será de importancia en las actividades que se le asignen al asumir nuevas responsabilidades y a su vez adaptarse a los cambios que estas generen para una mayor productividad.

En el factor desempeño los resultados se interpretan de la siguiente manera: “Se Considera que el desempeño que se tiene dentro de las instituciones es debido a la falta de capacitación que recibe ya que no está enfocada a las actividades que realiza”. “El espacio donde realiza las actividades es el adecuado, pero no hay suficiente apoyo por parte de los jefes para capacitación en el desempeño de sus funciones”. “No se brinda por parte de la institución el reconocimiento adecuado en las actividades que desempeña”. “Se considera en el análisis de resultado del factor de desempeño un 70% ya que la falta de atención al personal para la ejecución de sus actividades y el nulo involucramiento

se refleja como un problema de actitud negativa hacia el trabajo.”

El clima laboral en las organizaciones no se puede ver de manera directa, debe hacerse una fijación en los indicadores y manifestaciones que la caracterizan, en el sector público el proceso de modernización se ha destacado como un elemento central e indispensable para una gestión eficiente, el personal es quien debe efectuar el cambio en los objetivos, estructuras, procesos y cambios organizacionales y lo principal el saber trabajar en las nuevas condiciones del entorno y la Institución, el clima laboral está compuesto por las interpretaciones que un grupo o comunidad hace y por las actividades y artefactos que las reflejan, se comparten de una manera colectiva como el resultado de un proceso social, consiste en normas que gobiernan la actividad de individuos y grupos determinando sus comportamientos.

Factor Clima Laboral, los resultados son los siguientes: “Las actividades que desempeña el personal dentro del área de trabajo, algunos lo consideran motivantes y con retos para cumplir metas establecidas”. El 80% del personal realiza sus actividades en su totalidad por las metas establecidas, según lo marcan los programas anuales”. “El horario de trabajo es el adecuado no interfiere con sus actividades personales”. “Para la mitad del personal, el trabajo ha afectado su estado de Salud”. Dentro de la investigación la motivación se define como una variable intermedia el cual significa que es un proceso psicológico interno, ya que no se puede ver, oír, sentir y solo se puede deducir a partir de la conducta, se define observando a la persona, su comportamiento,

sus necesidades, y el resultado que obtiene en las metas y objetivos logrados dentro de la organización. Un sistema adecuado de motivación se basa en los principios sociológicos, las prácticas de una empresa o institución y en las convicciones acerca de los fines del ser humano. En las Instituciones públicas el sistema de motivación toma en cuenta lo siguiente: satisface necesidades de los empleados, pueden ser básicas o sociales, las de relación de grupos, ser productivos, competitivos en algunos casos conflictivos y destructivos.

Factor Motivación, los resultados son los siguientes:

“No hay una comunicación adecuada entre algunos de los empleados y el jefe superior”. “La flexibilidad en el desempeño de las actividades con otros compañeros no es el adecuado ya que estos consideran que si alguien realiza sus actividades este será destituido de su área de trabajo, más sin embargo el trabajador algunas veces se niega a realizar las actividades encomendadas por el jefe superior”. “El 85% del personal se siente desplazado por los mismos compañeros en la realización de actividades”. “El 92 % consideran que el no realizar juntas de trabajo desconocen las actividades de los demás compañeros”. “El 62% del personal considera que las actividades no están repartidas equitativamente”. Es importante considerar que el dinero puede ser un gran estímulo para una mayor productividad, siempre que el empleado perciba que el aumento de su esfuerzo lleva a un hecho al aumento de su recompensa monetaria.

En esta investigación la variable del incentivo monetario no se consideró en la encuesta ya

que por ser Institución Pública los salarios son establecidos por la SHCP (Secretaría de Hacienda y Crédito Público, así como la Ley de Trabajo de las diferentes Instituciones de Salud Públicas, se menciona que varía de acuerdo a la categoría de puesto de los empleados (en el caso del personal sindicalizado) y en el personal de confianza según el puesto asignado.

En los resultados de la interpretación de la entrevista realizada a 7 empleados son los siguientes: “No se otorgó capacitación para la realización de sus actividades. Consideran que las actividades que desempeñan son asignadas para ocupar su tiempo y evitar el ausentismo del personal”. “Acepta el personal que no tiene la capacidad de atención al derechohabiente y dependiendo su estado de ánimo puede llegar a confrontarse”. En la entrevista a funcionarios de la Institución los resultados son: “En la selección de personal se aplica exámenes psicométricos, de conocimiento, salud”. Uno de los requisitos para ingresar a bolsa de trabajo además de tener un perfil para ocupar puestos en las áreas administrativas o de salud es necesario ser pariente directo o indirecto de trabajador de la Institución. Se debe considerar el nivel académico del personal para la realización de sus funciones.

En la entrevista a expertos de Recursos humanos de instituciones privadas además de los resultados en los exámenes previos, la actitud y motivación es un factor importante que debe contar el personal seleccionado para la obtención de mejores resultados y una productividad adecuada que es lo que desea la Institución. El resultado en el análisis de la observación es el siguiente: “Problemas de actitud ante sus demás compañeros”. “El

estado de ánimo que maneja el personal es por problemas personales, de salud, falta de interés en lo que realiza”. “Actitud negativa ante los demás compañeros y actividades que desempeña”. “Se les convoca a participar en capacitaciones, pero por falta de interés no asisten, lo consideran como obligación o castigo”. “Consideran poco atractivo las actividades que realizan”.

CONCLUSIONES

Para mejorar el clima laboral en las Instituciones Públicas es de suma importancia formular estrategias que permitan implementar modelos integrales para el comportamiento del personal, así como la actitud, la capacitación y la motivación, el cual permitirá un mayor rendimiento en las actividades desarrolladas con la finalidad de incrementar la eficacia y eficiencia en la ejecución de los procesos, así como mejorar los niveles de competencia y servicios. Es necesario e importante el involucramiento de las autoridades, supervisores o personal de alta dirección para implementar estrategias de productividad para la obtención de resultados y metas en un tiempo determinado.

En la estructura organizacional, se cuenta con un organigrama establecido, pero se desconoce, lo que conlleva, aunque se tiene un perfil de puestos de trabajo, no se establece como tal en el área, por parte del personal no se conoce la Misión. Visión y Valores lo que genera un distanciamiento entre el trabajador y la Institución. Como no existe un proceso de reconocimiento formal por parte de las autoridades hacia el personal no hay interés para desempeñar las actividades que se le encomiendan,

aun a pesar de que se conocen las responsabilidades y obligaciones. El servidor público desconoce la capacitación que debe recibir para mejorar sus actitudes y relaciones laborales. En lo referente a desempeño laboral no existe comunicación entre el personal de las Instituciones Públicas de Salud con las autoridades superiores por lo que impide una relación afectiva con sus demás compañeros.

El mejorar el desempeño laboral dentro de las Instituciones Públicas es necesario formular estrategias que nos permitan implementar modelos integrales para el comportamiento del personal, así como la actitud, para que permita que su rendimiento en las actividades que desarrolla incremente la eficacia y eficiencia, así como mejorar los niveles de competencia y servicios. La capacitación formal para el empleado no se ha dado la importancia que este requiere ya que es necesario que las autoridades y los jefes de Departamento generen un plan de capacitación formal a largo plazo, así como un programa de seguimiento, así el personal se sentirá motivado para realizar las actividades encomendadas.

Las emociones del personal dentro de las instituciones juegan un papel fundamental en nuestras reacciones ante situaciones que se nos presentan, ya que no se pueden desvincular, por lo que es importante y primordial tener conocimiento de estas para aceptarlas de tal forma que resulten beneficiosas para el individuo y la organización. El problema de productividad del personal comienza desde el proceso de selección y reclutamiento, se requiere una estrategia conciliadora entre los sindicatos y la autoridad.

Es considerable contar con la descripción de puestos y claridad en las funciones que desempeña el personal. Es importante establecer procesos que permita al personal que se involucre en las actividades que desempeña y establecer objetivos de compromiso para llevarlas a cabo. Es de suma importancia que el personal que labora dentro de estas Instituciones conozca el organigrama, descripción de puestos, visión, misión, lo cual aumentará el sentido de responsabilidad y las actividades que desempeña.

Para la alta administración de las Instituciones el conocer las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que se presentan en las actividades que se realizan, esto con la finalidad que los resultados que se pretenden obtener sean relevantes en el mejoramiento constante, así como la oportunidad de crecimiento laboral. Establecer procesos que permitan el involucramiento del personal en las áreas de las Instituciones, así como dar la oportunidad de que estos puedan ocupar puestos claves de acuerdo a sus conocimientos y desarrollo profesional.

BIBLIOGRAFIA

CASTRO MORI, KAREN OLINDA (2020). Gestión del talento humano en El desempeño laboral. Proyecto especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. México: Revista Ciencia Latina, Revista Científica Multidisciplinar, Vol. 4 No. 220 p.

ESTRADA ESQUIVEL, ANA LUISA (2023). Clasificación de las variables. México: CISA. VOL. 4 No. 4 pp. 43-53

JIMENEZ LOYZA, DIANA (2021). Papelería Amazonas, propuesta de mejoramiento Del desempeño y desarrollo administrativo utilizando la metodología de Excelencia organizacional de Heinz Wehrich y Harold Koontz. Ecuador: Universidad Católica Pontificia. 63 p.

MEDINA ROMERO, MIGUEL; ROSAS LEÓN, ROMULO; BUSTAMANTE, WILDER, LOAIZA CARRASCO, RAQUEL; MOREL CARRANZA, CHRISTIAN; CASTILLO ACOBO, ROXANA (2023). Metodología de la investigación, técnica e instrumentos de investigación. Perú: Instituto de Innovación Científica y Tecnológica Inudi Perú S.A.C. 58 p.

MENDOZA MENA, ANAMEY; PLUA PARRALES, NINIVE VICTORIA; CHIQUITO TIGUA; GLORIA PASCUALA (2023). Rol del talento humano en las organizaciones públicas. Ecuador: Avances, Vol. 25 No. 1 pp. 20-34

MORA ROMERO, JESSICA LEONELA; MARISCAL ROSADO, ZOILA MIRELLA (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral. México: Revista Dilemas Contemporáneas: Educación, Política y

Valores Año VII No, Edición Especial Art. 100. 11p.

ORTIZ CAMPILLO, LAURA (2019). Incidencia del clima organizacional en la Productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS): un estudio correlacional. Colombia: Revista Latinoamericana de Hipertensión. Vol. 14 No, 22 7 p.

Análisis de la satisfacción del cliente en las empresas de alimentos y bebidas siguiendo el modelo SERVQUAL

Autor: Rogelio Sánchez Luna

Resumen

La satisfacción del cliente es esencial para la permanencia y desarrollo de una empresa de alimentos y bebidas. La calidad objetiva tiene que ser medida por la emoción de quien la experimenta: el cliente. Medir esta satisfacción, vital para la competitividad empresarial, se realiza con el modelo Servqual, que evalúa las expectativas y las percepciones de quien va a entrar en contacto con la prestación del servicio en un restaurante. Servqual mide 5 dimensiones que ayudan a descubrir el grado de satisfacción que tiene un comensal. Su aplicación promete revelar áreas de oportunidad clave para el desarrollo del mercado.

Palabras clave: Servqual, expectativas, percepciones, satisfacción, calidad.

INTRODUCCIÓN

La satisfacción del cliente, en el ramo de alimentos y bebidas, de la cual se ha hablado mucho como experiencia subjetiva, se convierte en un constructo importante en el ámbito del marketing, y sin lugar a duda, constituye el resultado de la calidad experimentada y de esas expectativas formadas con anterioridad en relación con un proceso de consumo, según Pine y Gilmore, citado por Martín, Cerezo y Retamosa (2023). Para la realización de esta investigación nos basamos en la siguiente pregunta científica, para la cual daremos respuesta en el marco investigativo: ¿Cuáles son los principales factores del modelo SERVQUAL que influyen en la satisfacción del cliente en las empresas de alimentos y bebidas, y cómo varían entre diferentes segmentos de consumidores? El objetivo de esta investigación es identificar y analizar los principales factores del modelo SERVQUAL que impactan en la satisfacción del cliente dentro del sector de alimentos y bebidas, y examinar cómo estos factores varían entre diferentes segmentos de consumidores, considerando variables como edad, género, nivel socioeconómico y preferencias de consumo. A través de un enfoque cuantitativo y cualitativo, se busca proporcionar una comprensión profunda de cómo las percepciones de servicio afectan la satisfacción del cliente en este sector y, en consecuencia, ofrecer recomendaciones que optimicen la calidad del servicio y mejoren la experiencia del cliente en distintas demografías.

Hablar de la vivencia de experiencias al adentrarse en un establecimiento denominado como restaurante, fonda, merendero, taquería o establecimiento de

distribución de alimentos y bebidas, marca el grado y tipo de satisfacción que las personas pueden llevarse a su historia personal, convirtiéndolas así en una experiencia vivencial, en donde las emociones inundan la experiencia presente de un comensal, ya sea satisfecho o insatisfecho. En este aspecto, de lo primero que hay que hablar es lo que espera un cliente y esta expectativa se define como la creencia que tiene una persona en relación con el resultado o rendimiento que obtendrá del uso y consumo de un producto o servicio concreto, Méndez (2019).

Cuando se evidencia la calidad a nivel objetivo, el individuo experimenta distintos resultados a distintos niveles: cognitivo, sensorial, emocional, así como afectivo, los cuales le traen una experiencia ya sea positiva o negativa, cuando no encuentra esa evidencia de calidad en el producto o servicio consumido, experiencia que lo lleva a repetirla o a alejarse de ella en un establecimiento que le ha ayudado a obtener dicha sensación. Medir esta satisfacción, basada en la calidad, es elemental en las empresas para su permanencia, competitividad y desarrollo en el mercado, ya que de ahí arroja las áreas de oportunidad que tengan para mejorarlas. Por tanto, el objetivo de este estudio es utilizar la herramienta del modelo Servqual para obtener los resultados que mostrará el análisis de la calidad esperada y percibida del cliente al utilizar los servicios en restaurantes, logrando, o no, su satisfacción.

Dicho modelo de medición de la calidad permite detectar esas expectativas generales de los clientes a partir de cinco dimensiones: confiabilidad, sensibilidad en la respuesta, seguridad, empatía y observación de los elementos tangibles (según Sánchez y

Sánchez, 2016 citado por Márquez-Ortiz, Luis Enrique, Useche-Castro, Lelly María, Alcívar-Delgado, Steffani Genith, & Vaca-Chávez, Génessis Gema. (2023), con la finalidad de buscar áreas de mejora en el proceso de servicio de las empresas dedicadas al mundo de alimentos y bebidas. Se hará la aplicación de la herramienta Servqual a clientes de un establecimiento concreto, buscando obtener resultados numéricos que nos permitan obtener un diagnóstico objetivo, real y que nos proporcionará una información muy valiosa, que nos lleve a observar una situación concreta cual arroje una realidad que pueda ser mejorada, buscando estrategias basadas en la información obtenida. Así, con datos reales y objetivos, será más viable, el poder presentar estrategias de intervención asertivas que apoyen a la mejora del servicio y la calidad, con la finalidad de lograr la fidelización de los clientes y así la rentabilidad y utilidad de un establecimiento. El análisis de los principales factores del modelo SERVQUAL, que incluyen elementos como la tangibilidad, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la empatía y la seguridad, ofrece valiosos aportes para entender la satisfacción del cliente en el sector de alimentos y bebida, se pueden identificar tendencias y patrones generales que vinculan el servicio con las expectativas de diferentes segmentos de consumidores. Sin embargo, también existen limitaciones, la heterogeneidad de los consumidores y sus diversas expectativas puede dificultar la obtención de conclusiones generalizables, así también, los factores culturales y contextuales pueden influir en las percepciones de servicio de manera que no siempre se capturan adecuadamente en estudios cuantitativos.

MARCO TEÓRICO

El estudio, se enfoca en lo que es la satisfacción al cliente, las expectativas y percepciones que tienen los clientes frente al servicio que recibirán al visitar un restaurante en general. Siguiendo a Lush y Vargo mencionado por Carvalho, M.P., Díaz-Méndez, M., Quero-Gervilla, M.J. and Saren, M. (2023), hablan de experiencia del cliente como una experiencia vital que integra varias dimensiones mencionadas con anterioridad, que vive un comensal en su interacción con una empresa de alimentos y bebidas, donde no sólo se busca el consumo hedónico, sino también el consumo utilitario y de satisfacción. Para Pine y Gilmore citado por Martín, Cerezo y Retamosa (2023), esto corresponde a eventos que involucran a los individuos de una manera personal, tanto los prestadores de servicios como los mismos consumidores. Se ve así, cómo las emociones se convierten en experiencias y sensaciones. Y esta es la parte central de las expectativas de las personas que buscan satisfacer estas experiencias que los conducen a la satisfacción. Igualmente, se ha escuchado en satisfacción al cliente la expresión como efecto wow o momento wow o momento de verdad, como una experiencia que sobrepasa todo lo esperado, así lo declaran Tokman, Davis y Lemon, -citados por Liu, W., Guo, K. y Gao, BW (2024), por términos que se habían comenzado a acuñar desde la prestación del servicio al estilo de Disney, ya hace algunas décadas, donde esa experiencia se convierte en plena satisfacción y recuerdos memorables. Para ver la importancia del rubro del que se aborda se exponen algunos datos que pueden ubicarnos. La cantidad de establecimientos restauranteros y cafeterías a nivel nacional para el cierre 2020 registrados

en la Secretaría de Turismo, era de 64,381 y en el estado de San Luis Potosí 749. Lo que lleva a pensar en el impacto que tienen dentro del mundo de la prestación de servicios. Y esto sin contar la infinidad de establecimientos que no están registrados formalmente ante gobernación. Sin embargo, para este empeño, se hará referencia a los establecimientos que cuentan con una formalidad, tanto en la Secretaría de Turismo, como en la Secretaría de Gobernación.

El reporte de 2018 en el impacto en el valor del PIB en los diferentes sectores se estima de la siguiente forma: un 5.22% en el sector 31-33 “Industrias manufactureras” como actividades secundarias (Bienes); un 11.62% en el total de actividades terciarias (Servicios), y de este 11.62% tenemos que 78.58% en el sector 72 de “Servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas” (100% en alojamiento temporal y 67% en preparación de alimentos y bebidas). Lo que arroja la importancia que constituye para el PIB, la prestación del servicio en los Restaurantes establecidos. El caso que se aborda está tocando ámbitos subjetivos y objetivos, y esto complica una estandarización en la vivencia de experiencias del cliente. Al hablar de satisfacción del cliente, se hace referencia a la consecución o cumplimiento de las expectativas que puede tener una persona antes de recibir un servicio en un restaurante, comparándolo con el valor que percibe después de haber recibido el servicio. Es de importancia comprender la orientación que se tenga hacia el mercado, esto es, tener una capacidad distintiva que parte desde fuera de la empresa a su interior y va a conectar a la empresa con su entorno a través de la generación de sensibilidad con el mercado, las relaciones que tenga con el

cliente y los lazos con el canal que utilice para poder hacer la transacción, según Fuentes, citado por Diego, M. C. (2023). Como se observa, la importancia del tema registrado en América Latina con varios antecedentes, para hacer mención de algunos países como Ecuador, Colombia y México, en donde se encuentra que ya los clientes no buscan de manera primordial el precio, sino buena atención, trato personalizado, rapidez en el servicio y calidad de los productos, así como la comodidad y la seguridad que puede ofrecer el establecimiento, esto según la experiencia de López citado por Nina Calle Elizabeth, (2021), en Ecuador, Betancourt, Aldana y Gómez, citador por Rojas León, C. V. y Calderón Fernández, P. C. (2022) en Colombia y varios autores en México entre ellos: Vargas (2020), Trujillo, citado por Cárcamo, M. de L., Arroyo López, P. E., Alvarado Méndez, M. C., León-Sánchez, M. M., & Guzman, J. B. (2021) y Aguirre Acosta citado por Marquéz, K. A. (2020). Satisfacción de la calidad del servicio en restaurantes de hoteles 5 estrellas de Trujillo - 2019 (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <https://hdl.handle.net/11537/24920>

Hay una situación que se puede señalar y que está sucediendo en la actualidad, esta es la pérdida de clientes y baja en la rentabilidad de la empresa por no satisfacer los requerimientos del cliente en el ofrecimiento de un producto que no cumple sus expectativas. Sabemos que la calidad del servicio es relativa, la determina el cliente, la percepción de la calidad es del cliente y la empresa debe reducir la brecha entre el valor percibido y el esperado. Por lo tanto, se debe centrar la atención en el análisis (describir, sintetizar, analizar) de la situación

del proceso productivo en el Restaurante, utilizando el modelo Servqual, validado y probado, el cual da respuestas claras para objetivar dicha satisfacción. El modelo Servqual ayuda a ver el impacto que tienen en la satisfacción del cliente, midiendo las expectativas y las percepciones que tiene de la calidad que le oferta la empresa. Así, se focaliza el punto de mejora en el proceso de servicio y producción, evitando como consecuencia la pérdida de clientes y la baja en la rentabilidad de la empresa.

El modelo Servqual ayuda a ver el impacto que tienen en la satisfacción del cliente, midiendo las expectativas y las percepciones que tiene de la calidad que le oferta la empresa. Cuando se hace referencia a la calidad en el servicio se entiende que se busca producir un bien o servicio bueno, esto es, realizar los procesos de manera correcta, produciendo lo que el consumidor desea como afirma Matsumoto, citado por Huizache-Santos, M., Hernández-García, T. J., Duana-Ávila, D., & Martínez-García, M. D. (2024). Las expectativas son dinámicas y variantes en un mercado muy competitivo. En tanto las percepciones son valoraciones que hacen los clientes a los servicios recibidos observando características como la confiabilidad, seguridad, sensibilidad, empatía y los elementos tangibles que pueden observar. Así, se tiene como resultado, según Stefano, Guidek, Pellegrin y Pentiado, citado por Ruiz, M. D. (2023), clientes muy satisfechos si las percepciones son mayores a las expectativas, clientes satisfechos si coinciden las percepciones y las expectativas y clientes insatisfechos si las percepciones son menores que las expectativas.

METODOLOGÍA

Después de sustentar el por qué se elige este tema para poder obtener información necesaria, se pasa al método que se usará para la implementación de la encuesta. Se aplica a una población que tenga la experiencia de haber consumido alimentos y bebidas dentro del establecimiento, ya sea en su visita por primera vez o considerarse como cliente de este. La dinámica de la entrevista es acompañada, para hacer la explicación del objetivo de esta, para que pueda servir tanto al objetivo de la publicación, como apoyo para que la marca tenga información necesaria y pueda así implementar estrategias de mejora, que es lo que más le interesa al comensal y a la empresa. Acerca de la cantidad, se aplican a 60 encuestados, para poder ingresar los datos en la herramienta SPSS y hacer así su análisis y que pueda arrojar resultados que den luces para poder llegar a determinaciones conclusivas, las cuales apoyen para buscar estrategias de intervención y mejorar el servicio y experiencia que reciben los comensales cuando se acercan a esta marca.

El modelo Servqual, se comenzó a utilizar en 1988 por Parasuraman y colaboradores en Estados Unidos, los cuales vieron la necesidad de contar con una escala que permitiera medir en general, la calidad de los servicios. Hablar de Servqual, apoyados en las aportaciones de Villacis Zambrano, L., Macías Barberán, J. R., Meneses Pantoja, W. R., & Espinoza Arauz, M. (2021), es hacer una medición y análisis cuantitativo descriptivo del nivel de satisfacción de los clientes. Buscando determinar esas dos variantes a las que se ha hecho mención:

las expectativas de los clientes respecto al nivel de servicio que debieran recibir en un Restaurante y su percepción de lo que reciben verdaderamente. Como se comenta al inicio del artículo, la descripción de las 5 dimensiones que mide se puede expresar de la siguiente manera:

- ▶ **Confiabilidad:** en la entrega del servicio de manera segura, confiable y precisa, además de contar con el personal competente, lo cual ayudará a atender las necesidades del cliente de manera expedita y eficiente, desde su primera intervención. Ítems 1-5.
- ▶ **Sensibilidad en la respuesta:** mostrando por parte de los colaboradores un alto grado de sentido común y de sensibilidad, mostrando además disposición, comunicación y rapidez para la entrega del servicio. Ítems 6-9.
- ▶ **Seguridad:** conocimiento, cortesía y aptitud para transmitir confianza y seguridad en las transacciones que se lleven a cabo en el establecimiento, atrapando al cliente en la magia del servicio. Ítems 10-13.
- ▶ **Empatía:** personalización del servicio al cliente, buscando rebasar las expectativas de las necesidades del cliente, hasta en los mínimos detalles. Ítems 14-18.
- ▶ **Elementos tangibles,** elemento visual que el cliente detecta inmediatamente al entrar en contacto con la empresa, asimismo fortalecer la apariencia visual de las instalaciones, el equipo con que cuentan, tanto material como humano, moderno y pulcro. Ítems 19-22.

Estos 5 niveles integran un número determinado de ítems, 22 para medir las expectativas y 22 para medir la percepción, el resultado que se obtiene es un diagnóstico que ayuda a tener la información necesaria de los aciertos y las áreas de oportunidad, y así tomar de decisiones asertivas de mejora dentro de un establecimiento de alimentos y bebidas. Igualmente, en el seguimiento del modelo Servqual se sigue un proceso lógico para la obtención de los datos. Este modelo utiliza, para la aplicación de la encuesta, la valoración en una escala de Likert de 5 apartados, en donde el número más alto será estar en total acuerdo, hasta la escala menor que muestra el total desacuerdo. El modelo Servqual implica el cálculo del Alfa de Cronbach, que expone el valor que demuestran las encuestas se encuentren libres de errores aleatorios, por lo tanto, se permite cuantificar la fiabilidad de las preguntas en una encuesta, teniendo como valores cuantitativos inferiores a 0.6 como baja fiabilidad y para valores entre 0.6 y 1 como ítems de alta fiabilidad, acercándose la más alta fiabilidad al valor 1.

Dentro de las estadísticas de fiabilidad, se muestra la fiabilidad del instrumento con un alfa de Cronbach de 0.967 para las expectativas y de 0.935 para las percepciones. Igualmente encontramos en la encuesta de Matsumoto como análisis de fiabilidad general para las expectativas de 0.893 y para las percepciones de 0.955. Y en el caso de la encuesta aplicada para este proyecto fue de 0.933 para las expectativas y 0.942 para las percepciones. Teniendo un Alfa de Cronbach para las 2 encuestas de 0.936 para los 44 ítems. Lo que nos indica que el instrumento aplicado cuenta con la fiabilidad adecuada y alta. Con estos resultados podemos hacer

un comparativo de la fiabilidad que nos proporciona estas preguntas en la aplicación de la encuesta.

Análisis de las diferencias o brechas entre Expectativas y Percepciones según SPSS
Tabla 1

Dimensión	Ítem	Expectativa	Percepción	Brecha
Fiabilidad	Promesa de cumplir en el tiempo acordado	4.63	4.48	-0.15
	Interés en resolver el problema del comensal	4.57	4.38	-0.19
	Desempeñar bien el servicio por 1ª. Vez	4.50	4.37	-0.13
	Proporcionar el servicio en el momento que promete hacerlo	4.48	4.35	-0.13
	Registros libres de error	4.42	4.42	0
Sensibilidad	Información de la ejecución del servicio	4.33	3.97	-0.36
	Servicio expedito y rápido	4.48	4.15	-0.33
	Disposición de ayudar a los comensales	4.53	4.37	-0.16
	Los colaboradores no deben estar ocupados para ayudar a los comensales	4.15	3.98	-0.17
Seguridad	El comportamiento de los colaboradores debe infundir confianza	4.58	4.47	-0.11
	Seguridad en las transacciones	4.70	4.58	-0.12
	Cortesía de los empleados	4.53	4.53	0
	Conocimiento de los colaboradores para resolver a sus preguntas	4.45	4.38	-0.07
Empatía	Atención individualizada a los comensales	4.38	4.20	-0.18
	Colaboradores que dan atención personal	4.07	3.98	-0.09
	Preocuparse de los intereses de los comensales	4.33	4.15	-0.18
	Los colaboradores deben entender las necesidades específicas del comensal	4.22	4.12	-0.1
	Horarios de atención convenientes	4.33	4.33	0
Elementos Tangibles	Equipos de aspecto moderno	4.38	4.80	0.42
	Instalaciones físicas atractivas	4.62	4.90	0.28
	Empleados pulcros	4.65	4.78	0.13
	Materiales asociados al servicio	4.62	4.88	0.26

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Con la finalidad de descubrir cómo se llega a la satisfacción de un cliente en el ramo de alimentos y bebidas, se realizaron las encuestas a una población de 60 personas, aplicando 2 encuestas a cada una de ellas, una donde se mide las expectativas con 22 ítems y otra donde se mide la percepción con igual número de ítems. De dicha encuesta realizada y trabajada en SPSS se obtuvieron los siguientes resultados.

Presentación de Datos Descriptivos.

El rango de edad se dividió por grupos 5 años a partir de los 15 años, obteniendo que el porcentual en el rango mínimo, esto es de 15 a 20 años, fue de un 6.7% del total del universo encuestado y el rango máximo de 80 a 85 años con un 1.7%, teniendo mayor porcentual el rango de 40 a 45 años con un 15% y los mínimos con 1.7% de los rangos de 65 a 85 años, con una desviación estándar de 2.99. El 58.3% de la población encuestada pertenece al sexo femenino y el cliente cautivo representa el 86.7% del universo encuestado.

Presentación de Resultados por Dimensiones.

En general se observa brecha negativa entre lo que se espera y lo que se recibe en el servicio de alimentos y bebidas, sin embargo, no es muy significativa la brecha, mostrando un comportamiento mínimo de -0.07 a -0.36, mostrando 3 ítems con brecha 0, y cuatro ítems todos en la dimensión de elementos tangibles, con brecha positiva de 0.13 a 0.42.

Fiabilidad.

Según los resultados, hay oportunidades de mejora en el 80% de los resultados, siendo el interés por resolver el problema al comensal el más alto, esto habla de la sensibilidad que deben tener los colaboradores al momento de prestar el servicio. Además de cuidar los tiempos adecuados para la prestación del servicio, así como hacer las cosas bien desde la primera vez, como cumplir la promesa de proporcionar el servicio en tiempo y forma. En esta dimensión se dice que los registros libres de error, se tuvieron los resultados que se esperaba. En general se observa que hay que trabajar con la sensibilidad y la calidad que deben tener los colaboradores en su servicio al comensal.

Sensibilidad.

En esta dimensión se observa la tendencia negativa en que no se les informa a los comensales sobre la ejecución del servicio, mostrando puntos de mejora en el servicio expedito y rápido. Así mismo, el comensal espera que los colaboradores estén disponibles para prestarles el servicio, mostrando más disponibilidad de parte de los colaboradores. Un punto de oportunidad es ver la cantidad de personas que laboran en el restaurante y ver si es el número adecuado para la mejor atención y a la vez cuidar la actitud de servicio que deben tener los colaboradores en la prestación del servicio, así como la motivación que reciben de la empresa para mantenerse en sensibles y atentos al objetivo del restaurante: calidad en el servicio.

Seguridad.

Esta dimensión muestra igualmente una

brecha negativa, pero poco significativa, se puede mejorar que siempre exista la seguridad en las transacciones, esto es, que el cliente sienta que se está cobrando lo justo y en el momento pertinente, el colaborador puede brindar más confianza al comensal y mostrar más seguridad en la explicación de los productos que se ofertan en el restaurante. Acerca de la cortesía del colaborador los comensales recibieron lo que esperaban. Como se nota, hay áreas de oportunidad a realizar con los colaboradores, esto es, más conocimiento técnico del menú y la preparación de los platillos y por otro lado fortalecer el humanismo, para que el colaborador haga nacer la confianza que el comensal requiere.

Empatía.

La dimensión de la empatía habla del interés que debe tener el colaborador con el comensal, entendiendo sus necesidades, y el buscar una atención individualizada y personalizada en el momento de entrar a buscar el servicio en el restaurante. Los comensales están de acuerdo en los horarios de prestación del servicio en el restaurante. Nuevamente surge el área de oportunidad en la sensibilidad y el sentido común que deben tener los colaboradores, así como aprender más de la lectura e interpretación de la personalidad y necesidades del comensal.

Elementos tangibles.

Esta dimensión fue la más favorecida, ya que en general el cliente fue sorprendido por las instalaciones del restaurante, el cual ha sido remodelado en un pasado reciente. Encontrando equipos de aspecto

moderno, en unas instalaciones antiguas pero agradables a la vista, igualmente notan que los colaboradores lucen de manera pulcra sus uniformes de trabajo y son favorecidos con las herramientas de trabajo que son de muy buen gusto. Como podemos observar, el hacer remodelaciones físicas de manera adecuada en los edificios o espacios donde se encuentre la empresa, hacen que el comensal sea sorprendido al sentirse cómodo y relajado en las instalaciones adecuadas. Haciendo análisis de la información obtenida, hay que poner atención en varios factores que se arrojan en la aplicación de herramienta Servqual, por un lado, el rango de edad de 40 a 45 años, mostrando una asistencia mayoritaria de mujeres en el restaurante, esto nos ayuda a ubicar en donde poner atención para la prestación de un mejor servicio. De las dimensiones, en la que más hay que poner atención es en la sensibilidad, ya que tiene puntos un poco más elevados negativos que las otras dimensiones.

Con la finalidad de ir logrando la sensibilidad, sería valioso dar a conocer esta información a los colaboradores de la empresa con las adecuadas estrategias de intervención, para lograr una mejora continua en el restaurante. Un punto para comentar del restaurante en estudio es que cuenta con una certificación ISO 9001-2015, esto es lo que ha ayudado a que la brecha no se muestre con resultados muy altos en el nivel negativo. Sin embargo, siempre van a existir áreas de mejora que hay que cuidar, ya que la presencia del ser humano en las empresas siempre estará expuesto a la comisión de errores o a la falta de sensibilidad o indiferencia por la constitución misma de la condición humana.

CONCLUSIONES

De acuerdo con la herramienta implementada y a los resultados obtenidos se puede concluir de manera general:

- ▶ La herramienta Servqual permitió evaluar la calidad en la prestación de servicios en un establecimiento de alimentos y bebidas.
- ▶ Conocer de manera clara el índice de satisfacción que muestran los comensales cuando ingresan a un restaurante siguiendo un esquema de cinco dimensiones.
- ▶ Con la información obtenida, se pueden hacer propuestas asertivas para la mejora continua dentro de la prestación de servicios en los restaurantes.
- ▶ Entender que el comensal busca experiencias vividas del servicio por medio de la atención individualizada y personalizada, hecha con calidez y humanismo.
- ▶ Se revela la importancia de los colaboradores en el logro de la satisfacción del cliente.
- ▶ Se deja ver la importancia que tiene la utilización de herramientas que ayuden de manera consciente y constante al descubrimiento de la situación formal que está viviendo una empresa.

Por tanto, la aplicación del modelo Servqual en el sector de alimentos y bebidas permite a las empresas no solo medir la calidad percibida por los clientes, sino también mejorar continuamente sus procesos y servicios para satisfacer las expectativas del mercado. La satisfacción del cliente

se convierte así en un pilar fundamental para la rentabilidad y sostenibilidad de las empresas en un entorno empresarial cada vez más competitivo y exigente. Igualmente, el diagnóstico que se pueda realizar en las empresas se puede llegar a descubrir los elementos que les hace falta dentro de su desarrollo organizacional, como pueden ser procesos, falta de inducción, falta de organización, poca motivación, un bajo sistema de beneficios, los cuales, al quedar descubiertos, son más fácilmente susceptibles de reorientarlos, eliminarlos, desarrollarlos o mejorarlos, según sea el caso.

Una evaluación diagnóstica de este tipo, real y objetiva, aunque el principio será el punto subjetivo del cliente, comenzada por Parasuraman y aplicada en muchas áreas y momentos de la historia actual, ayudará a tener información importante y relevante a tomar en cuenta. Este tipo de evaluaciones, deben mantener una permanencia de aplicación, según mi punto de vista de no más de 6 meses, con la finalidad de actualizar y profundizar, así como enfocar los resultados que se obtengan para estar al día en las expectativas del cliente.

La satisfacción del cliente en el sector de alimentos y bebidas es un punto muy importante para la competitividad y el logro del éxito de las empresas en un mercado que se nota cada vez más exigente, dinámico y conocedor. Es así como, según el contexto del que se habla, el modelo Servqual propuesto emerge como una herramienta muy valiosa, objetiva y fundamental para poder comprender y mejorar la calidad que los clientes perciben, así como llegar a identificar áreas de oportunidad y mejora que impulsen de manera contundente la

excelencia en la calidad y el servicio. Uno de los puntos que se pueden destacar en este estudio es la importancia de reducir la brecha entre las expectativas y percepciones del cliente, ya que, como se pudo observar, la calidad del servicio es determinada por la percepción del cliente y esto lo convierte en algo subjetivo. Por tanto, la empresa debe alinear sus esfuerzos para superar esas expectativas y garantizar la experiencia por demás satisfactoria.

Asimismo, se resalta la relevancia de medir la calidad a través de la diferencia entre las expectativas y percepciones del cliente, lo cual permite identificar áreas de mejora y potenciar de esta manera la fidelización de los clientes, que es lo que las empresas de alimentos y bebidas buscan y a lo cual le dedican estrategias diversas para poder lograrlo, así teniendo información obtenida del modelo Servqual, se enfocarán mejor y se harán propuestas más asertivas.

Para abordar la pregunta científica planteada, abordaremos calidad del servicio, que se refiere a la percepción que tienen los comensales sobre el servicio ofrecido en el restaurante. Esta calidad se evalúa a través de las dimensiones clave de la herramienta Servqual, que incluye aspectos como Tangibles (la presentación física del personal y el ambiente), Fiabilidad (la consistencia y la capacidad de cumplir promesas), Capacidad de respuesta (la prontitud y disposición del personal para ayudar), Seguridad (la confianza y la credibilidad que generan los empleados) y Empatía (la atención personalizada hacia los clientes) y por otro lado, la satisfacción del Cliente, que mide el grado en el cual las expectativas de los comensales sobre su experiencia en el

restaurante han sido cumplidas o superadas.

Esta satisfacción se puede evaluar mediante encuestas y valoraciones que capturan la percepción de los comensales sobre varios aspectos de su experiencia, incluyendo la calidad de la comida, el ambiente, la atención y el servicio en general. Analizar cómo la evaluación de la calidad del servicio influye en la satisfacción del cliente permitirá obtener insights valiosos para mejorar la experiencia del comensal en el restaurante.

La experiencia del cliente en un restaurante y su consecuente satisfacción, no solo se basa en la calidad objetiva de los productos ofrecidos, sino también de diversos aspectos subjetivos como la percepción de la atención personalizada, la rapidez en el servicio, el ambiente y la comodidad del establecimiento. Bajo esta lupa, la satisfacción del cliente se convierte en un factor para la permanencia y competitividad de las empresas en un entorno, como ya se mencionó, cada vez más exigente y competitivo.

El modelo Servqual, al centrarse en cinco dimensiones (confiabilidad, seguridad, sensibilidad, empatía y elementos tangibles), proporciona una estructura robusta y sólida para evaluar la calidad del servicio y detectar áreas de mejora en el proceso de atención al cliente. Al analizar las expectativas y percepciones de los clientes de este modelo, las empresas pueden identificar oportunidades de crecimiento y diferenciación en un mercado saturado de opciones. En este sentido, se recomienda a las empresas de este sector que utilicen el modelo Servqual como una herramienta estratégica para reconocer, comprender, medir y mejorar la calidad del servicio

ofrecido, con el único objetivo de garantizar la satisfacción y fidelización de los clientes, así como para mantenerse a la vanguardia en un mercado en constante evolución.

Es importante mencionar que la utilización de la herramienta Servqual para diagnosticar una empresa es el primer momento, ya que esta nos ofrece una información muy cercana al comensal, que es el que le da subsistencia a la empresa. Sin embargo, en donde está el punto neurálgico de del logro de la satisfacción del cliente es en quien está prestando el servicio, los colaboradores. Es por eso por lo que, teniendo la información de esta herramienta, el siguiente paso y fundamental, será la sensibilización, adecuación, humanización y profesionalización de los colaboradores para lograr dos objetivos fundamentales dentro de la operación del servicio en un restaurante, por un lado la satisfacción del comensal, pero por otro lado e igualmente importante la satisfacción del colaborador, esto hará la magia del logro total de la permanencia de una empresa en el mercado y el equilibrio que debe existir entre ambos actores. No se puede entender la una sin la otra y viceversa, es por eso, que el papel de la dirección o gerencia es de vital importancia para la subsistencia de las empresas. Cada persona dentro de la empresa, como los instrumentos que se utilicen son de vital importancia.

BIBLIOGRAFÍA

Cárcamo, M. de L., Arroyo López, P. E., Alvarado Méndez, M. C., León-Sánchez, M. M., & Guzman, J. B. (2021). Análisis del diferencial entre expectativas y percepción de la calidad en el servicio: Un caso estudio del servicio restaurantero. *Administración Y Organizaciones*, 24(46), 69–87. <https://rayo.xoc.uam.mx/index.php/Rayo/article/view/433>

Carvalho, M.P., Díaz-Méndez, M., Quero-Gervilla, M.J. and Saren, M. (2023). Una aproximación conceptual a la co-creación de valor turístico: Dimensiones, antecedentes y consecuencias. *Revista Europea de Investigación Turística*, 34, 3407. <https://doi.org/10.54055/ejtr.v34i.2647>

Diego, M. C. (2023). Centro de Estudios de Técnicas de Dirección. Plan de mejora de la orientación al mercado y la efectividad de la Empresa Taxis-Cuba. [https://fototeca.uh.cu/files/original/2131741/Michel_Concepcion_Diego_\[28-02-2023\].pdf](https://fototeca.uh.cu/files/original/2131741/Michel_Concepcion_Diego_[28-02-2023].pdf)

Huizache-Santos, M., Hernández-García, T. J., Duana-Ávila, D., & Martínez-García, M. D. (2024). Medición de la calidad del servicio a través del modelo Servqual en una empresa del sector automotriz. *TEPEXI Boletín Científico De La Escuela Superior Tepeji Del Río*, 11(22), 1-10. <https://doi.org/10.29057/estr.v11i22.11245>

Liu, W., Guo, K. y Gao, BW (2024), El impacto de las políticas de puntos en los huéspedes “dormidos” de los hoteles: construcción de un modelo de despertar, *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, vol. ahead-of-print N.º ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/JHTI-04-2024-0303>

Marquéz, K. A. (2020). Satisfacción de la calidad del servicio en restaurantes de hoteles 5 estrellas de Trujillo - 2019 (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <https://hdl.handle.net/11537/24920>

Márquez-Ortiz, Luis Enrique, Useche-Castro, Lelly María, Alcívar-Delgado, Steffani Genith, & Vaca-Chávez, Génessis Gema. (2023). Calidad del servicio y satisfacción del cliente en restaurantes del terminal Portoviejo. *Ingeniería Industrial*, 44(1), 23-42. Epub 04 de abril de 2023. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362023000100023&lng=es&lng=es.

Martín Martín, V., Galmes Cerezo, M., & Retamosa Ferreiro, M. (2023). La comunicación experiencial como estrategia creativa para promocionar los eventos turísticos españoles. *Revista De Ciencias De La Comunicación E Información*, 28, 77–98. <https://doi.org/10.35742/rcci.2023.28.e283>

Méndez Aparicio, M. D. (2019). Determinantes y consecuencias de la experiencia de cliente y la satisfacción en el ámbito digital: un análisis del uso de áreas privadas. [Tesis de doctorado, Universidad de Burgos] <https://riubu.ubu.es/handle/10259/5145>

Nina Calle Elizabeth, (2021). Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en el restaurant chifa El Huarochirano Lima 2020. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66100/Nina_CE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rojas León, C. V. y Calderón Fernández, P. C.

(2022). Manejo adecuado de la atención al cliente para lograr satisfacción y fidelidad. <https://core.ac.uk/download/pdf/479742479.pdf>

Ruiz, M. D. (2023). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la escuela de conductores Líder Car E. I. R. L., Trujillo 2022 [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/33979>

Vargas Hernández, P. G. (2020). Diagnóstico y recomendaciones para la innovación de productos, en pequeñas empresas del sector restauranero de la Ciudad de México [Tesis de maestría, Universidad Iberoamericana, Ciudad de México] <http://ri.iberomx.mx/handle/iberomx/3586>

Villacis Zambrano, L., Macías Barberán, J. R., Meneses Pantoja, W. R., & Espinoza Arauz, M. (2021). Análisis de la calidad de servicios hoteleros en el cantón Sucre. *Journal of business and entrepreneurial studies*, 5(2), 74-84. <https://www.redalyc.org/journal/5736/573666758007/573666758007.pdf>

Resolución de problemas matemáticos: un reto para el desarrollo profesional docente

Autora: Yadira Gómez Ruiz

Resumen

El presente artículo es un reporte de investigación con el objetivo de reflexionar acerca del desarrollo profesional docente ante la resolución de problemas matemáticos para abatir óbices de desempeño académico en alumnos de cuarto grado de una escuela primaria ubicada en Nuevo Casas Grandes, Chihuahua. Los hallazgos son atinentes al paradigma sociocrítico, con enfoque cualitativo y el método de investigación- acción, encontrando incidencias en el desarrollo profesional docente y en la resolución de problemas, por lo que se propone un proyecto de intervención basado en el método lúdico- estratégico con liderazgo compartido para optimizar los procesos de enseñanza y aprendizaje.

Palabras clave: desempeño académico, método lúdico, docente, enseñanza, aprendizaje.

INTRODUCCIÓN

Las investigaciones sobre el desarrollo profesional docente ante la resolución de problemas matemáticos en alumnos de educación básica se conciben desde años arcaicos, con distintas producciones que enfatizan la importancia de los desafíos que se suscitan en torno al campo formativo de Saberes y Pensamiento Científico. Incluso, enraizada en discernir la solución a un óbice matemático que implica la elaboración de la propia ciencia. Por ende, el desarrollo profesional docente es esencial, para conllevar los procesos que conducirán a los estudiantes a construir sus saberes. Por lo que, las Matemáticas son factibles de indagación al ser una experiencia que no se desconecta de la vida, permite responder a cuestiones prácticas, en el sentido de la contribución ante su entorno y la organización de la misma, al implicar el razonamiento y aportar en el pensamiento lógico, la abstracción y la rigurosidad analítica, siendo el fundamento de la mayoría de las disciplinas científicas.

En estas líneas, se desarrolla un reporte de investigación atinente a una problemática de una institución de Nuevo Casas Grandes, Chihuahua, referente a la necesidad de innovación en las estrategias para mejorar los procesos de enseñanza y aprendizaje en la resolución de problemas matemáticos en el nivel de educación primaria. Teniendo como objetivo general reflexionar sobre el desarrollo profesional docente ante la resolución de problemas matemáticos para abatir los óbices de desempeño académico en alumnos de educación primaria, del cual se deriva el planteamiento del problema. ¿Cómo reflexionar acerca del desarrollo profesional docente ante la resolución de

problemas matemáticos en alumnos de educación primaria? Está dirigida a tres objetivos específicos: (1) caracterizar los desafíos en el desempeño docente para favorecer la resolución de problemas en estudiantes de educación primaria. (2) comprender la incidencia del desarrollo profesional docente en el desempeño académico enfocado en la resolución de problemas matemáticos para mejorar los procesos de enseñanza y aprendizaje en el nivel de educación primaria. Y (3) diseñar una propuesta de solución que permita el mejoramiento del desarrollo profesional docente y el desempeño académico en la resolución de problemas matemáticos.

Las problemáticas que aquejan a la educación pueden ser múltiples, sin embargo, es necesario dar solución a las más emblemáticas y prioritarias para mejorar los procesos educativos. Para ello, en el presente texto se describen los siguientes apartados. El marco teórico enfocado en el diálogo con los autores, para que den sustento a la indagación. La metodología que se centra en el paradigma sociocrítico, con enfoque cualitativo y el método de investigación- acción, postulando en el diseño de una propuesta de intervención a través de talleres abocados al método lúdico-estratégico con liderazgo compartido, centrado el estudio en veintiún alumnos de cuarto grado. Por ende, se integra el análisis de resultados postulado en dos categorías: desarrollo profesional docente y resolución de problemas matemáticos, así como las conclusiones propias de una reflexión ante la investigación desarrollada. Dentro de la indagación se encontraron limitantes como el tiempo, puesto que se tenía contemplado un mayor número de instrumentos por

aplicar y actividades previstas para el taller, no obstante, se puntualizó en desarrollar las más significativas para lograr el objetivo planteado.

MARCO TEÓRICO

La asignatura de matemáticas reside desde tiempos remotos, de acuerdo con Gentilezza (2021), surgieron desde la prehistoria con el número y la forma, por lo que en el siglo XVII se comprendió la aritmética, el álgebra y la geometría, para unirse y crear un caudal del análisis matemático. Los egipcios practicaban el empirismo de la asignatura y los griegos la geometría en el siglo VI a. C., visualizando que desde hace muchos años ha estado presente en la utilidad del ser humano. De acuerdo con la SEP (2022), actualmente las matemáticas se enlazan en el campo formativo llamado Saberes y Pensamiento Científico, atribuyéndole a que se dé significado a los contenidos, se vincule con otras asignaturas y pueda poner en práctica sus conocimientos a través de situaciones, generando la necesidad de resolver problemas matemáticos que sean parte de la vida de los estudiantes.

Para tener un panorama más amplio se consideraron investigaciones de índole internacional, nacional y local. En base a las investigaciones internacionales, Barrera (2021), dedujo que la resolución de problemas matemáticos implica la comprensión de la lectura desde el aspecto lingüístico, por lo que sugiere que el docente se encuentre en constante búsqueda de estrategias funcionales para incentivar al educando. Verdugo- Hernández et al. (2023), plantea una metodología basada en la necesidad de motivación ante la resolución de problemas

matemáticos para contribuir en los procesos educacionales. En lo concerniente a las investigaciones nacionales, García et al. (2021), indaga sobre la viabilidad de la auto eficiencia matemática para alumnos de educación primaria en los grados de quinto y sexto grado, al aplicar un instrumento de escala de auto eficiencia lógico- matemática que accede a identificar la experiencia de dominio, persuasión social y estados fisiológicos, al tener una importancia radical de las matemáticas en el desempeño académico.

De acuerdo a los resultados de MEJOREDU (2023), la asignatura de matemáticas ponderó a ser uno de los focos de atención por el reto de mejorar la situación del aprendizaje, ya que los resultados obtenidos fueron bajos y se analizaron los grados de mayor nivel de prioridad, por lo que en primaria destacaron cuarto grado con un 54.3% y quinto grado con un 76.4% a nivel nacional, teniendo un 86.6% de participación por parte de los estudiantes. En relación a la investigación local, Bojórquez (2021), en su tesis realizada en Ciudad Chihuahua, menciona que existe relación entre el estudiante y sus emociones siendo incidentes que trastocan en su formación, además establece que la ansiedad matemática refleja niveles bajos de pensamiento, por lo que hace necesario idear estrategias que disminuyan la tensión para poder enfrentar situaciones que involucren el uso de las matemáticas. Rivera (2020), hace alusión a la importancia de considerar la ineficiencia de los estudiantes a la hora de desarrollar el aprendizaje, por lo que es influida por su propia construcción de la identidad matemática, considerando su contexto social, sus creencias, actitudes, emociones, historias de vida y las capacidades

cognitivas que lo inducen a su formación estudiantil en lo referente a la asignatura de matemáticas.

Resolución de problemas matemáticos

La resolución de un óbice matemático implica procesos de largo aliento, donde se juega una tarea compleja, puesto que requiere de un amplio conjunto de habilidades ante una orientación persistente por parte del educador, haciendo que la estrategia sea una etapa complicada porque se requiere de la claridad de la situación, para identificar la información y llegar a su solución. De acuerdo con Patiño et al. (2021), la resolución de problemas involucra el logro de un objetivo establecido a raíz de la indagación de una acción apropiada, pero, dicho alcance no se da inmediatamente, envuelve un reto para los estudiantes, pues integra una tarea práctica, con habilidades mentales de mayor exigencia, llevando al estudiante a la construcción de sus propios conocimientos. La resolución de problemas matemáticos se considera un proceso que busca llegar a la solución de óbices a través de métodos eficaces y modelos prácticos (Díaz y Coreaga, 2021). Para encontrar la solución a una problemática converge la reflexión, el razonamiento y la abstracción para idear las formas de solución, con implicaciones y variables que pudieran contraer al error, sin embargo, se busca la ideología sustancial que promueva la forma más eficaz para llegar a lo cometido.

Desarrollo profesional docente

La influencia del docente en el aprendizaje de los alumnos, es una temática que actualmente se estudia en el sentido de

verificar las aportaciones y la guía que otorga ante las necesidades educativas, por ende, el autor Ccoto (2023) narra que el desarrollo profesional docente en las prácticas en el aula influye como una herramienta clave en la contribución a la calidad educativa. Pólya, citado por (Vila y Callejo, 2023), consideraba que el profesor de matemáticas al estimular la curiosidad podía despertar el gusto por el pensamiento, puesto que al emplear operaciones rutinarias mataría su interés. La educación requiere de un buen desarrollo profesional para que el estudiante pueda construir sus saberes, siendo un factor determinante, aunado a las condiciones del alumno, no obstante, para que fluya el conocimiento requiere de procesos eficaces, que pueda desarrollar el docente, referente a que constantemente mejore su forma de pensar, actuar, percibir y guiar las situaciones de enseñanza, junto con las condiciones sociales, instituciones, históricas y culturales, lo que emite una constante interacción entre el estudiantado, el docente y la propia comunidad. La construcción de conocimiento converge en los procesos de enseñanza y aprendizaje, siendo fundamental la forma en la que se puede motivar al educando de una manera atractiva, siendo una opción óptima, el juego, una técnica sustancial que atrae detenidamente la atención de los estudiantes, por la participación interactiva y organizada de conjuntar entretenimiento de una forma razonada e inclusiva, para llevar a los educandos a representar su vida cotidiana en una dinámica ficticia pero con un objetivo en común (Quintanilla, 2020).

Entre los métodos existentes para la solución de problemas con técnicas del juego, concurre el método lúdico-estratégico, de acuerdo a Chamorro (2022), permite actividades que

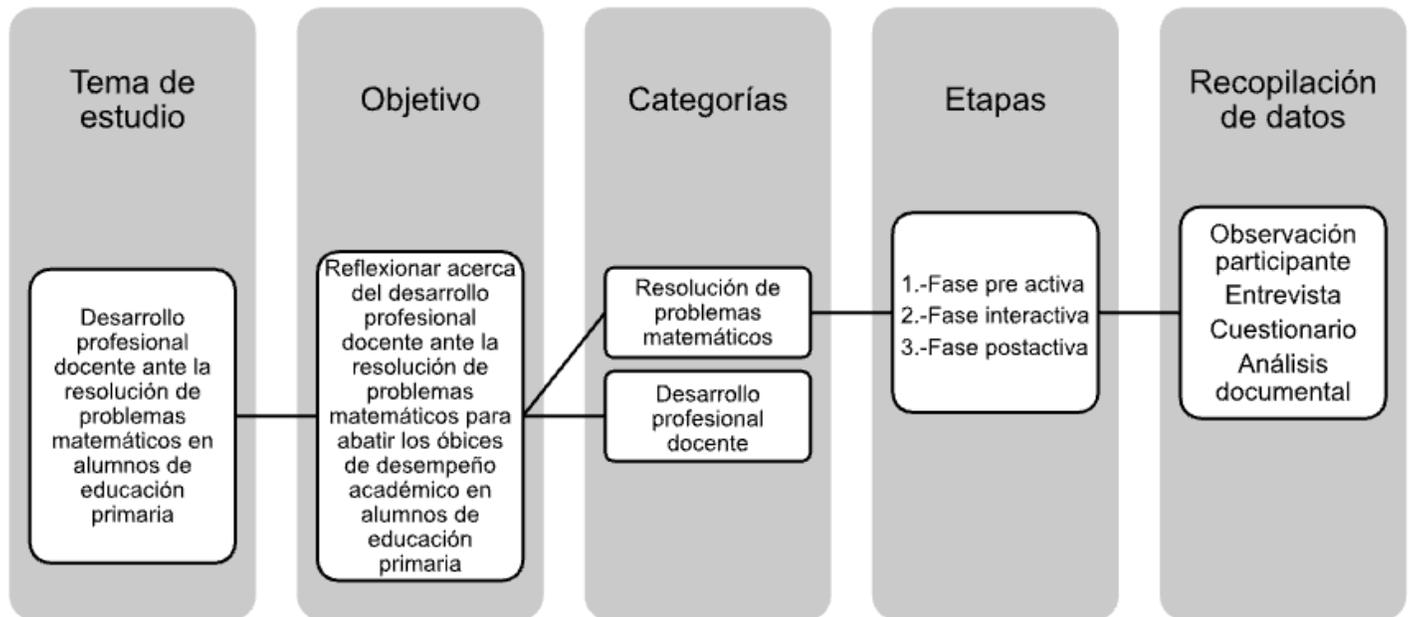
integran la convivencia social que facilita la enseñanza de las matemáticas a través de la innovación, fortalece los procesos cognitivos, desarrolla los aspectos críticos y creativos haciendo que el estudiante sea activo, propiciando que él mismo descubra el aprendizaje significativo, a través de la vinculación entre el método lúdico y los contenidos pragmáticos del campo formativo. Reichel et al. (2022) clarifica que el juego fortalece la indagación y el ingenio tanto en colectivo como individualmente en la resolución de problemas matemáticos de su propia cotidianeidad, adjuntando la curiosidad y la motivación por el aprendizaje. Conjugado a ello se postula el método multisensorial que en base a lo que menciona Aranda et al. (2022), es una estrategia de enseñanza que permite el uso de los sentidos con la intención de adquirir un aprendizaje significativo, atinente a la proyección y entendimiento del mismo, con ímpetu en formar estudiantes críticos ante la solución de problemáticas.

METODOLOGÍA

La investigación involucra procesos que permiten el estudio del objeto de la ciencia, implicando paradigmas que acceden a interpretaciones científicas que guían las acciones en las investigaciones. De conformidad con Tomas Kuhn, los paradigmas definen lo que se pretende estudiar, requiriendo de preguntas que solicitan respuestas, siendo necesario interpretar lo analizado, dando pie a modelos de problemas y soluciones a una sociedad científica (Stubbs, 2021). La indagación (véase en la figura 1), se sitió en el paradigma sociocrítico, ante el enfoque cualitativo, al emplear una metodología atinente a la

investigación-acción y la pretensión hacia la transformación, siendo conducente a la modificación de prácticas y maneras de construir el aprendizaje. El enfoque en el cual se instaura la investigación es el cualitativo, con el método de la investigación – acción por propiciar el cambio social, ante la construcción del conocimiento en función a la práctica (Hernández- Sampieri y Mendoza , 2020).

Figura 1. Tema de estudio



Fuente: Construcción propia (2023).

La indagación se centró en el objetivo de reflexionar sobre el desarrollo profesional docente ante la resolución de problemas matemáticos para abatir los óbices de desempeño académico en alumnos de educación primaria. Fue realizada en una escuela primaria estatal del municipio de Nuevo Casas Grandes, Chihuahua, de organización completa y con un total de 166 alumnos, no obstante, para la investigación se consideró centrar el estudio en 21 estudiantes de cuarto grado de nueve años de edad, dos docentes; de tercero y segundo grado, y dos autoridades educativas; un directivo y un Asesor Técnico Pedagógico, para ello, se estructuró en tres fases; pre activa, la interactiva y la postactiva.

Fase 1. Pre activa. En un primer instante se delimitó el tema para obtener la problemática, en base a un diagnóstico desarrollado, adjuntando sus objetivos y las preguntas de investigación, para precisar su justificación. Posteriormente se introdujo en la teoría para analizar los conceptos atinentes a ellos. Luego se atendió a desarrollar un plan de acción para su implementación. Se solicitó el permiso a la institución con la intención de aplicar los instrumentos y técnicas diseñadas y se prosiguió a la recolección de datos convergentes a la investigación en cuestión.

Fase 2. Interactiva. En función al objetivo general, se derivaron los objetivos específicos,

el primer objetivo; caracterizar los desafíos en el desempeño docente para favorecer la resolución de problemas en estudiantes de educación primaria, con la pregunta de investigación: ¿Qué desafíos se encuentran implícitos y explícitos en el desempeño docente ante la resolución de problemas matemáticos?, implicó la realización de un diagnóstico a través de un análisis FODA, para los docentes y los alumnos de cuarto grado, por ende, se aplicó un cuestionario abierto sobre las características generales de los maestros, y un cuestionario de opinión sobre los desafíos y retos del desempeño docente, en dichos aspectos se contempló la categoría de análisis del desarrollo profesional docente. Los instrumentos se aplicaron del seis al veinticuatro de noviembre de 2023. En lo referente al segundo objetivo de comprender la incidencia del desarrollo profesional docente en el desempeño académico enfocado en la resolución de problemas matemáticos para mejorar los procesos de enseñanza y aprendizaje en el nivel de educación primaria, y responder a la pregunta de ¿Cómo incide el desarrollo profesional docente en el desempeño académico de los estudiantes, enfatizado en la resolución de problemas matemáticos?, se emplearon las técnicas de recolección; la observación como recogida de datos para los docentes y alumnos, se aplicó la entrevista semiestructurada a dos docentes, una entrevista individualizada para el directivo y un cuestionario de opinión a la Asesora Técnica Pedagógica a través de un formulario de Google, esto enfatizada en la categoría de análisis del desarrollo profesional docente. Dicha aplicación se desarrolló del veintinueve de enero al dieciséis de febrero de 2024.

Fase 3. Postactiva. Se determinó el objetivo

específico de diseñar una propuesta de solución que permita el mejoramiento del desarrollo profesional docente y el desempeño académico en la resolución de problemas matemáticos, con la pregunta de investigación de ¿Cómo diseñar una propuesta de solución al mejoramiento del desarrollo profesional docente ante la resolución de problemas matemáticos en el desempeño académico de los estudiantes de educación primaria?, por lo que, en base a las técnicas de recolección de datos se desarrolló la encuesta de opinión a los alumnos de cuarto grado y el análisis documental, conjugando la categoría de análisis de resolución de problemas matemáticos, dicha aplicación se llevó a cabo del diecinueve de febrero al veintinueve de marzo de 2024.

La estrategia desarrollada referente al plan de acción fue una propuesta didáctica abocada a un proyecto de intervención a través de talleres para los alumnos de cuarto grado, enfocados en el método lúdico-estratégico con liderazgo compartido. Se desarrolló en tres fases, la primera fue; la fase de socialización y aplicación del método multisensorial, consistiendo en que los estudiantes resolvieran diversos problemas matemáticos con ayuda de sus sentidos y de material concreto, tanto de manera individual como grupal. En la segunda fase se llevó a cabo la construcción de habilidades de razonamiento y comprensión de problemas matemáticos, donde se implementaron dos proyectos, primeramente, el proyecto de “la tiendita”, permitiendo que los estudiantes realizarán una compra con responsabilidad, en base a la reflexión del consumo responsable y sustentable, se realizó una tienda, con la intención de desarrollar una situación ficticia donde podían resolver problemas

de índole matemático. El segundo proyecto fue “el restaurante”, donde se reflexionó acerca de la importancia del consumo de alimentos saludable, para luego desarrollar un restaurante, donde elaboraron el menú con precios reales, se dividió el grupo entre el personal del comedor y los comensales, se llevaron a cabo las operaciones pertinentes para obtener el precio total de lo que se consumía y se mantuvo una interacción de un restaurante real.

La tercera fase fue el programa de intervención con el método lúdico-estratégico con liderazgo compartido, en el proyecto de “la cabaña”, donde los estudiantes determinaron los precios de construcción de una cabaña, se desarrolló una ferretería ficticia para comprar los materiales, posteriormente, los alumnos construyeron sus cabañas con palitos de madera y obtuvieron el área, perímetro, el volumen, el plano y el precio real del costo de construcción. Luego, se invitó al grupo de tercer grado para que realizarán el mismo proyecto, siendo guiados por los alumnos de cuarto grado. Las diversas actividades del taller se valoraron a través de una encuesta de satisfacción, la observación participante y el análisis a través de categorías. Dicho proyecto de intervención se desarrolló del veintiséis de enero al veinticinco de abril de 2024.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

La investigación arrojó resultados convergentes al objetivo general: reflexionar acerca del desarrollo profesional docente ante la resolución de problemas matemáticos para abatir los óbices del desempeño académico de alumnos de educación primaria, en

función a los objetivos específicos de; caracterizar los desafíos en el desempeño docente para favorecer la resolución de problemas en estudiantes de educación primaria, el segundo; comprender la incidencia del desarrollo profesional docente en el desempeño académico enfocado en la resolución de problemas matemáticos para mejorar los procesos de enseñanza y aprendizaje en el nivel de educación primaria, el tercero; diseñar una propuesta de solución que permita el mejoramiento del desarrollo profesional docente y el desempeño académico en la resolución de problemas matemáticos, en relación a las categorías de análisis descritas en el marco metodológico, ya que la indagación tiene un diseño de investigación- acción.

Desarrollo profesional docente

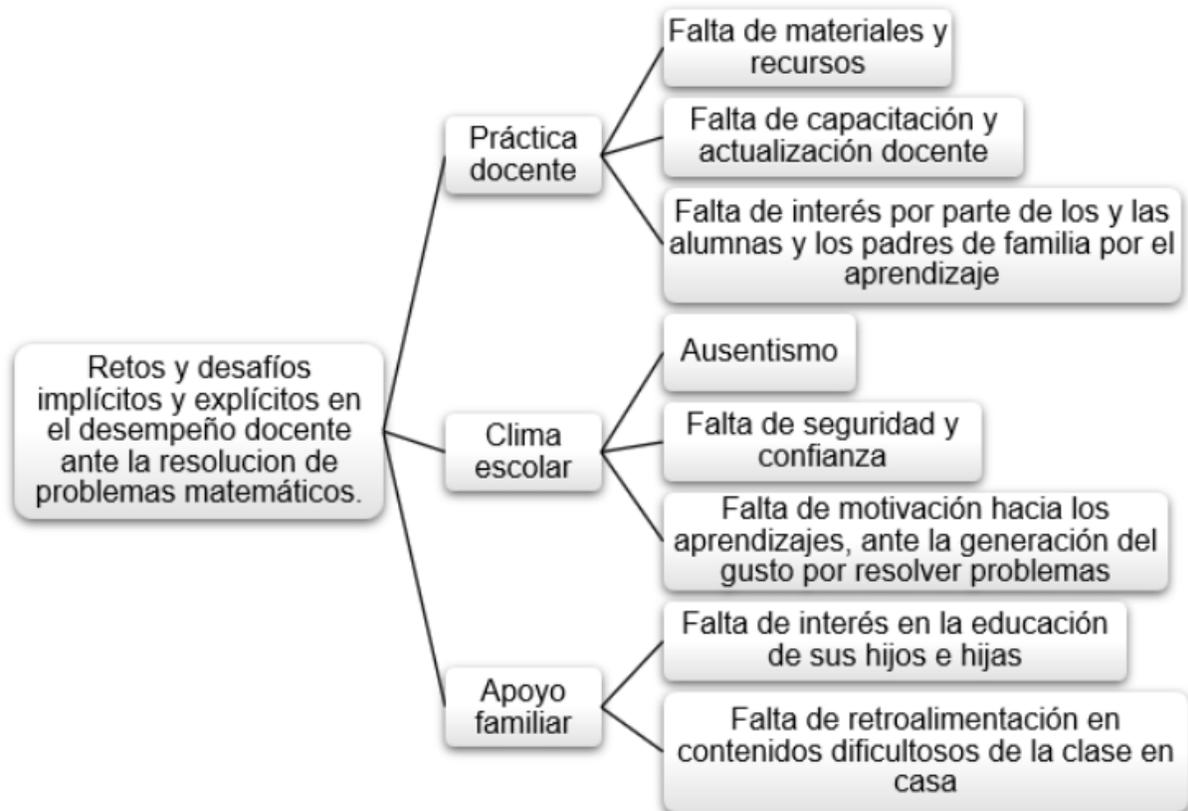
En función a la categoría de análisis del desarrollo profesional docente que hace alusión al primer y segundo de los objetivos específicos, se basó en los instrumentos de; el análisis FODA, el cuestionario abierto y de opinión, deduciendo que los desafíos de los docentes perjudican la construcción de saberes, por lo que, en la resolución de problemas matemáticos se hace hincapié en tres aspectos básicos; la práctica docente, el clima escolar y el apoyo familiar.

Los diversos instrumentos derivaron que en la práctica docente se encuentran los desafíos de la falta de materiales y recursos, la falta de capacitación, la carencia de interés por parte de los estudiantes y los padres de familia por el aprendizaje. Para tener un desarrollo profesional en el profesorado, se requieren de principios de efectividad en función a contenidos y procesos priorizando

el aprendizaje de los estudiantes, junto con los principios metodológicos que el docente ponga en funcionamiento (Ramos-Rodríguez y Vásquez, 2020). En lo referente al clima escolar se encontró el ausentismo de los estudiantes, la falta de motivación hacia los aprendizajes, de seguridad y confianza. Según Encalada (2021), existen numerosas investigaciones que demuestran que el aprendizaje influye de manera más amena cuando se encuentra una influencia de motivación, por que al estar disfrutando lo que están realizando, invierten mayor esfuerzo y es más constructivo el aprendizaje.

En base al apoyo familiar existen los retos de la falta de interés en la educación de sus hijos e hijas y la carencia de retroalimentación en contenidos difíciles de la clase en casa (Véase en la figura 2). De acuerdo a lo que menciona IIDEAC (s/f), la UNESCO dice que existen tres dimensiones de factores que de alguna manera influyen en el logro académico de los estudiantes; el contexto social, económico y cultural, dirigido al clima escolar, la gestión del directivo y el desempeño docente, además influyen los insumos, el acceso a los servicios básicos, la infraestructura y la asistencia.

Figura 2. Desarrollo profesional docente



Fuente: Construcción propia (2024).

En relación al segundo objetivo y considerando los instrumentos de la observación, la entrevista a los docentes y al directivo, y el cuestionario de opinión a un Asesor Técnico Pedagógico, se recabaron opiniones que se centraron en que la motivación hacía los estudiantes es de real importancia, sin embargo, se requieren de estrategias contextualizadas e interesantes para los estudiantes. En base a los autores González y Jurado (2022), es primordial despertar el interés motivacional para que en consecuencia se mejore el desempeño académico. En cuanto a los factores familiares y personales, se encontró el desinterés de los padres de familia y el desconocimiento de los temas para poder apoyar a sus hijos, no obstante, los docentes externaron que se sienten comprometidos a respetar los procesos de aprendizaje y proveer herramientas para generar procesos de enseñanza eficaces.

Resolución de problemas matemáticos

La categoría de resolución de problemas se enlaza en los tres objetivos específicos, pero se plantea de manera más específica en el tercer objetivo, haciendo alusión a la aplicación del proyecto de intervención. La información recabada en relación a los informantes fue; para que fluya el aprendizaje es necesario diversificar con múltiples estrategias los procesos, fusionar el trabajo colaborativo, con monitores de ayuda e implementar actividades lúdicas en torno a problemáticas reales. De acuerdo con Montero y Mahecha (2021), no hay axiomas únicos para la resolución de problemas matemáticos, existen múltiples estrategias que contribuyen al óptimo desarrollo, siendo importante el análisis, comprensión,

ejecución y valoración.

En base a la opinión de los educandos; el 100% piensa que las matemáticas son útiles para la vida de los seres humanos, el 76% las emplea fuera de la escuela. A un 90% les gustan las matemáticas y solo un 10% argumentó que son difíciles, el 80% hizo hincapié en que se podía aprender a través del juego, pero un 38% externó que se ha sentido inseguro en clase de matemáticas, además un 42% no recibe apoyo en casa para la realización de tareas. En consideración a los resultados se desarrolló una propuesta de intervención para mejorar el aprendizaje en torno a la resolución de problemas matemáticos.

Propuesta de intervención

La propuesta didáctica se desarrolló en tres fases; la fase de socialización y aplicación del método multisensorial, donde los alumnos se mostraron atraídos y motivados en el aprendizaje. La segunda fase; la construcción de habilidades de razonamiento y comprensión de problemas matemáticos, con el proyecto de la tiendita y el restaurant, donde los estudiantes interactuaron en una dinámica lo más parecido a la realidad, mostraron su gusto por lo ejecutado, así como sus procesos fueron más significativos y atractivos. En relación a la tercera fase de elaboración del programa de intervención a través de talleres con el método lúdico-estratégico con liderazgo compartido, se desarrolló el proyecto de "la cabaña", los estudiantes se mostraron atentos en todo momento y existió una dinámica muy enriquecedora, donde aportaron y guiaron a los estudiantes de tercer grado, teniendo resultados óptimos en un clima favorable ante la construcción de los aprendizajes.

Para la evaluación de las actividades se implementó una encuesta de satisfacción para los estudiantes, donde se obtuvieron los siguientes resultados; el 85% mencionaron que se sintieron interesados en las actividades del taller, el 76% externó que aprendió y puede resolver problemas de mejor manera y el 76% se sintió satisfecho con su participación y el resultado de la actividad. Con ello, da cuenta de la necesidad de la inventiva de estrategias motivacionales, con métodos lúdicos que atraigan a los estudiantes a una enseñanza fructífera y eficaz.

CONCLUSIONES

La investigación obtuvo resultados formidables y enriquecedores, ya que permitió distinguir los desafíos y retos prominentes de las prácticas docentes, abonando en las necesidades que presentan los educandos para construir sus aprendizajes, abriendo un panorama de situaciones desde el desinterés de los padres de familia por la formación de sus hijos, siendo un punto focal para que el estudiante florezca en sus procesos, mantener un clima de confianza que motive a los alumnos a querer conocer más allá de lo que tienen a su alcance, de conllevar prácticas docentes que sean óptimas y con enfoque a la mejora, para idear estrategias innovadoras que atrapen al estudiante y lo conduzca a su propia realidad en la necesidad de que pueda resolver sus propios óbices, en este caso de índole matemático.

La investigación dio pie a reconocer que la práctica docente incide de manera directa a los educandos en tanto que se ve reflejado en el desempeño académico, siendo necesario contextualizar los saberes, con la intención de tener un desarrollo académico

significativo y que puedan acatar en la indagación de soluciones en su acontecer, para proveer de conocimientos prácticos en la vida cotidiana, mediante guías eficaces para lograr construir saberes que aporten a la sociedad.

La educación no sólo implica realizar actividades en un cuaderno y seguir respondiendo libros con problemas que demarcan un contenido impuesto, plantea que se busque el interés del educando, que se innove a través del juego lúdico y estratégico, que tenga un objetivo en común, que diseñe actividades que motiven a los estudiantes en su aprendizaje, ya que, sí se genera una temática que sea atrayente y formidable en su actuar, tendrá mayor impacto en su aprendizaje, haciéndolo significativo y permanente, por otra parte, el involucrar métodos que permitan el uso del cerebro de una forma amigable e incitando a indagar más, admite una mayor atención y concentración en lo que se está desarrollando, ya que mantienen en movimiento las neuronas que conllevan a que se construyan saberes que se emplearán de manera futura, por ende, se esboza en el uso del método multisensorial, siendo una de las estrategias que permiten el uso de los sentidos, que mantiene a los alumnos atentos con el empleo de su cuerpo ante diversas situaciones, conjugándolo con la enseñanza de las matemáticas se buscan grandes logros que de acuerdo a esta investigación es funcional y atractiva para los estudiantes.

El uso del juego en la enseñanza de la resolución de problemas matemáticos es una manera que permite la toma de decisiones, provee la identificación de sus fortalezas y desafíos, a través de un cambio

agradable de desarrollar actividades que fortifiquen la confianza, y sobre todo desarrollar habilidades que ayudarán en su día a día, como es el razonamiento lógico, la memoria, el manejo de dinero y recursos, el conteo, la identificación de medidas, la conciencia espacial, el uso de la aritmética, existen múltiples temáticas que pueden emplearse a través del juego, puesto que son estrategias útiles que de acuerdo al grado de dificultad adecuado en función a los educandos, proporcionan grandes beneficios en la educación del ser humano, puesto que al emplear la innovación y la creatividad pueden rendir frutos muy sustanciales, ya que no solo es para generar un conocimiento, si no tiene la mirada a que lo pueda poner en práctica y que ayude a mejorar la sociedad existente.

Emplear estrategias lúdicas e innovadoras no es una tarea fácil, implica formación docente, creatividad y responsabilidad ante lo que se desea construir, por lo que existen maestros que optan por conllevar prácticas rudimentarias, con poco interés para los educandos, por ende, la investigación exhorta a los docentes a implementar estrategias con metodologías lúdicas, no obstante, para que el aprendizaje sea más formidable es necesario ponerlo en práctica enfatizado en el liderazgo compartido, ya que al intentar enseñar un alumno a otro estudiante con la edad similar plantea una reafirmación de conocimientos, implicando la retroalimentación, valoración y además conjuntar saberes para rendir mayores porvenires.

La investigación abundó en resultados muy convincentes y logró el cometido de cumplir con el objetivo, puesto que dio pie a

la reflexión acerca del desarrollo profesional docente ante la resolución de problemas matemáticos y tuvo la intención de diseñar una propuesta de intervención que ayudará abatir las problemáticas de desempeño académico en alumnos de educación primaria, en este caso con estudiantes de cuarto grado, por lo que es formidable discernir en los resultados y valorar la información recabada ante la necesidad de transformación de la educación que aporte innovaciones ante sus prácticas docentes y lleve a la sociedad a rendir frutos en el futuro prominente.

La enseñanza es un desafío, ante el cambio constante de la sociedad y lo que demanda el propio mundo, no obstante, la práctica docente requiere ser cambiante en base a las necesidades de los educandos y los contextos en los que suscriben, es por ello, que con la propuesta anteriormente expuesta se caracteriza por dejar un poco el tradicionalismo, buscando idear estrategias creativas, motivadoras y significativas, donde los estudiantes puedan crear sus saberes, que sean autónomos, críticos, que den solución a sus propias barreras y busquen estrategias necesarias para resolver problemáticas de su propia vida enfatizado en el entorno matemático. El docente debe procurar la iniciativa pedagógica, para que el alumno razone, emplee su conocimiento abstracto y dé solución a lo que se le solicita en función a desenvolverse en su ámbito académico, profesional y social, para contribuir en la educación y buscar socavar los métodos que ya no son funcionales e idear nuevas formas de acrecentar la formación y enfocarse en una educación hacia la excelencia.

BIBLIOGRAFÍA

Aranda, A., Chávez, E., Moreno, N., Ramos, M., y Ventura, A. (enero- junio de 2022). Análisis del método multisensorial de Gardner en el pensamiento matemático en el entorno educativo de niños preescolares. *Diálogos abiertos*, 1(1). Recuperado de <https://www.revistamultidisciplinariadiálogosabiertos.edu.pe/ojs/index.php/rmda/article/view/16/30>

Barrera, H. (2021). Resolución de problemas, pensamiento numérico y variacional en Básica Primaria: Una revisión. *Educación y Ciencia*(25). Recuperado de https://revistas.uptc.edu.co/index.php/educacion_y_ciencia/article/view/12594/10963

Bojórquez, K. (junio de 2021). Correlación entre ansiedad matemática, pensamiento matemático y razonamiento covariacional en estudiantes de ingeniería. Obtenido de Universidad Autónoma de Chihuahua: https://repositorio.uach.mx/352/1/TESIS_KARLA_BOJ%C3%93RQUEZ.pdf

Ccoto, T. (abril- junio de 2023). Desempeño docente en la calidad educativa. *Horizontes. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 7(29), págs. 1361- 1373. Obtenido de <http://www.scielo.org.bo/pdf/hrce/v7n29/a23-1361-1373.pdf>

Chamorro, L. (Mayo de 2022). Aprendiendo con el matijuego: estrategia pedagógica para el trabajo de las operaciones matemáticas básicas. Obtenido de <https://repository.libertadores.edu.co/server/api/core/bitstreams/448fae70-316f-4d8e-b6ba-0f13dbd0148d/content>

Díaz, L., y Coreaga, M. (2021). Análisis

acerca de la resolución de problemas matemáticos en contexto: estado del arte y reflexiones prospectivas. *Revista Espacios*, 42(1), págs. 131-145. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Careaga-Marcelo/publication/348711365_Analisis_acerca_de_la_resolucion_de_problemas_matematicos_en_contexto_estado_del_arte_y_reflexiones_prospectivas/links/603f93254585154e8c7430bc/Analisis-acerca-de-la-resolucion-de-

Encalada, I. (marzo de 2021). Aprendizaje en las matemáticas. La gamificación como nueva herramienta pedagógica. *Horizontes. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 5(17), págs. 311- 326. Obtenido de <http://www.scielo.org.bo/pdf/hrce/v5n17/2616-7964-hrce-5-17-311.pdf>

García, J., Sánchez, M., & Muñiz, M. (2021). Validación y adaptación de la escala de autoeficiencia matemática para niños del noroeste de México. *Revista de investigación educativa a la Rediech*, 12. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8628310>

Gentilezza, M. (marzo de 2021). Las Matemáticas en Egipto y en Mesopotamia. Obtenido de <https://dspaceapi.uai.edu.ar/server/api/core/bitstreams/8d719f82-ce5e-4bfd-87d0-0408463a561a/content>

González, N., y Jurado, C. (2022). Programa de estrategias motivacionales para mejorar el desempeño académico de estudiantes de primaria de la escuela Ángel Felicísimo Rojas 2021. *Revista científico- profesional*, 7(10). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9401615>

Hernández- Sampieri , R., y Mendoza , C. (2020). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta. México : McGRAN-HILL, INTERAMERICANA. Recuperado de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/64591365/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n._Rutas_cuantitativa_cualitativa_y_mixta-libre.pdf?1601784484=&response-content-

IIDEAC. (s/f). ¿Qué factores influyen en la educación de una persona? Recuperado de <https://iideac.edu.mx/2023/06/20/que-factores-influyen-en-la-educacion-de-una-persona/#:~:text=Contexto%20social%2C%20econ%C3%B3mico%20y%20cultural,de%20escuela%3A%20p%C3%ABlica%20o%20privada>)

MEJOREDU(2023).Evaluación diagnóstica del aprendizaje de las y los alumnos de educación básica 2022-2023. México: Informe ejecutivo. Obtenido de https://www.mejoredu.gob.mx/images/EjecutivoInforme_diagnostica.pdf

Montero , L., y Mahecha, J. (25 de febrero de 2021). Comprensión y resolución de problemas matemáticos desde la macroestructura del texto. Praxis y Saber, 11(26). Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S2216-01592020000200211&script=sci_arttext

Patiño, K., Prada, R., y Hernández, C. (septiembre de 2021). La resolución de problemas matemáticos y los factores que intervienen en su enseñanza y aprendizaje. Revista boletín REDIPE, págs. 459-471. Obtenido de [file:///C:/Users/yadir/Downloads/Dialnet-LaResolucionDeProblemasMatematicosYLosFactoresQueI-8114577%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/yadir/Downloads/Dialnet-LaResolucionDeProblemasMatematicosYLosFactoresQueI-8114577%20(1).pdf)

Quintanilla, N. (2020). Estrategias lúdicas dirigidas a la enseñanza de la matemática a nivel de Educación Primaria. Revista de Educación, 2(6). Recuperado de <https://revistamerito.org/index.php/merito/article/view/261/779>

Ramos- Rodríguez, E., y Vásquez, C. (2020). Un modelo de programas efectivos para el desarrollo profesional docente de profesores de matemáticas. PNA, 15(1), págs. 27- 49. Obtenido de <https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/64993/11559-48211-2-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Reichel , R., Luis , P., Michael , P., Corrales , A., y Wendel , B. (2022). Aprendizaje a través de estrategias lúdicas: una herramienta para la Educación Ambiental. Revista de Ciencias Ambientales, 56(1), págs. 209-228. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/6650/665070679010/html/#:~:text=El%20aprendizaje%20a%20trav%C3%A9s%20de,cient%C3%ADfica%20y%20ha%20resultado%20positiva>

Rivera , H. (enero de 2020). La construcción de la identidad en el aprendizaje matemático en estudiantes de secundaria. Recuperado de <http://erecursos.uacj.mx/handle/20.500.11961/5695>

SEP (2022). Programas de estudio para la educación preescolar, primaria y secundaria: Programas sintéticos de las fases 2 a la 6. Recuperado de https://www.dof.gob.mx/2023/SEP/ANEXO_ACUERDO_080823_FASES_2_A_6.pdf

Stubbs, E. (Octubre de 2021). La descripción bibliográfica y el modelo epistemológico

de Thomas Kuhn . Obtenido de <https://rephip.unr.edu.ar/server/api/core/bitstreams/c0973081-113a-4060-874f-3a6cab6fbdbd/content>

Verdugo- Hernández , P., y Espinoza-Vásquez, G. (Enero de 2023). El desarrollo de habilidades en el trabajo matemático: el caso de Lucas, un futuro profesor de matemática, en su práctica profesional. *Uniciencia*, págs. 1-23. Recuperado de <https://www.scielo.sa.cr/pdf/uniciencia/v37n1/1011-0275-uniciencia-37-01-170.pdf>

Vila , A., y Callejo , M. (2023). *Matemáticas para aprender a aprender*. Narcea. Recuperado de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=N4HLEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=IA2&dq=resolucion+de+problemas+maticos+&ots=2RLo_Scixw&sig=E4NV0piv4rjHUMvPvJK9iUpSWul#v=onepage&q&f=false

“La cultura digital: evaluación de competencias digitales y el logro educativo en Media Superior”.

Autor: Rosa Esther Acosta Rueda

Resumen

Este estudio presenta cómo la cultura digital influye en la evaluación de competencias digitales dentro del nuevo modelo educativo de educación media superior. A través de una investigación-acción realizada en un plantel de Educación Media Superior (EMS) al noroeste del estado de Chihuahua, en esta investigación integral se recopiló algunos datos cualitativos y cuantitativos durante el ciclo escolar 2022–2023. Los resultados demuestran que el nuevo marco curricular común afecta de manera significativa la implementación del nuevo marco curricular común del modelo educativo denominado “La nueva escuela mexicana”, revelando tanto oportunidades valiosas como diversos desafíos para los docentes y alumnos.

Palabras clave: Enseñanza, Tecnología, Interculturalidad, Actualización, Formación.

INTRODUCCIÓN

La evolución de la educación en la era digital ha llevado a un enfoque renovado en la enseñanza a todos los niveles. En particular, la implementación del Nuevo Marco Curricular Común en la Educación Media Superior demanda un profundo ajuste en la forma en que se abordan las asignaturas. Esto es especialmente relevante en la materia de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), donde se busca una transformación integral que incorpore la Cultura Digital como un eje central en el aprendizaje de los estudiantes. En este contexto, surge la pregunta fundamental: ¿cómo pueden educadores y alumnos realizar esta transición de manera efectiva, pasando de un enfoque tradicional que prioriza la enseñanza de habilidades tecnológicas a uno más dinámico centrado en el desarrollo de la Cultura Digital?

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación funcionan como un puente que conecta personas, instituciones y diversas plataformas, facilitando la socialización y la digitalización del conocimiento, como indican Annessi y Demirta (2019). Este fenómeno es particularmente relevante para aquellos que han crecido inmersos en un mundo digital. Autores como Jesús Alfredo Trujillo subrayan que “la vida cotidiana de esta generación ha sido marcada por la rapidez de las TIC, que van más allá de ser herramientas, convirtiéndose en elementos fundamentales de interacción, aprendizaje y vida social”. Esta integración de la tecnología en todos los aspectos de la vida implica que las instituciones educativas deben adaptarse y evolucionar para cumplir con estas nuevas exigencias.

Desde 2019, la Educación Media Superior en México se encuentra en un proceso de transformación que busca alinearse con estos nuevos tiempos. La implementación del nuevo currículo, que comenzó a desarrollarse en el semestre de agosto 2023 a enero 2024, fue formalizada a través del acuerdo 17/08/22. Este nuevo marco curricular está diseñado con la intención de reorientar la educación hacia un modelo más acorde con las necesidades actuales de los estudiantes, promoviendo la inclusión de competencias digitales y la Cultura Digital en todos los ámbitos de aprendizaje. Así, el objetivo no es solo formar estudiantes con conocimiento técnico, sino también individuos capaces de desenvolverse activamente en entornos digitales y participar en una sociedad interconectada.

La incorporación de la Cultura Digital no sólo implica una enseñanza más interactiva, sino que también tiene implicaciones para la formación de competencias digitales que preparen a los jóvenes para los desafíos futuros. Según Echeita (2019), “la incorporación de la Cultura Digital en el ámbito de la educación media superior ha generado un escenario donde los estudiantes interactúan en entornos digitales y utilizan herramientas tecnológicas cotidianamente”. Este enfoque permite a los estudiantes interactuar y aplicar sus conocimientos en situaciones reales, habilitándolos para ser competentes en un mundo en constante cambio. Por todo esto, el presente estudio tiene como objetivo evaluar el desarrollo de competencias digitales en estudiantes de Educación Media Superior y su relación con el logro educativo. Se busca también identificar los desafíos y oportunidades que la incorporación de la Cultura Digital

representa para el aprendizaje. Al final, la educación media superior tiene el potencial de ser un marco propicio para cultivar estas competencias, preparándolos para ser participantes activos en la sociedad del futuro.

Marco Teórico

El presente artículo se enfoca en examinar la transformación de la Educación Media Superior hacia la Cultura Digital, este estudio busca analizar las competencias digitales y su influencia en el aprendizaje de los estudiantes, en este contexto, es crucial comprender cómo la Cultura Digital ha modificado las dinámicas educativas, permitiendo el acceso a una amplia gama de recursos e información en tiempo real a través de plataformas digitales, redes sociales y aplicaciones. También se pretende “identificar los desafíos y oportunidades que esta transformación plantea a los sistemas educativos existentes, garantizando una educación inclusiva” (Echeita, 2019). Como conceptos clave, una de las ideas centrales que emergen de esta transformación es la necesidad de que “el currículo actual incorpore de manera transversal las tecnologías de la información, comunicación, conocimiento, aprendizaje y desarrollo” (TIC-CAD-CAM-IA). Este enfoque debe mantenerse fiel a la esencia de la construcción del conocimiento por parte de los estudiantes. Es imperativo que los contenidos se adapten para facilitar un aprendizaje significativo en todos los contextos.

Trujillo (2019) destaca que es esencial equipar a los estudiantes de educación media superior con “los conocimientos y experiencias necesarios para enfrentar

las demandas presentes y futuras de esta revolución globalizadora”. Asimismo, se debe formar en ellos “habilidades tecnológicas y el uso de herramientas digitales que faciliten el acceso y la transmisión de conocimientos”, lo que incluye la comunicación, la divulgación, la creación y la investigación (Sánchez M.2021). Fomentar la Cultura Digital entre los estudiantes contribuirá al “fortalecimiento de su pensamiento crítico y reflexivo, así como al desarrollo de habilidades de búsqueda y selección de información en diferentes formatos y lenguajes” (Casillas, et al., 2020). La comunicación digital ha transformado no solamente el espacio y el tiempo, sino también los medios a través de los cuales intercambiamos ideas e información. Arzola (2023) subraya la importancia de este enfoque integral en la formación académica de los jóvenes, enfatizando que el aprendizaje en la era digital debe equipar a los estudiantes con las habilidades necesarias para interactuar y relacionarse en un contexto social cada vez más complejo.

Incorporar la “cultura digital como un recurso sociocognitivo” en el Marco Curricular Común de la Educación Media Superior (MCCEMS) representa un enfoque transversal que debe integrarse tanto en el currículo fundamental como en el ampliado. Esta integración apunta hacia una nueva generación de conocimiento, como se advierte en el análisis de la propuesta de la Secretaría de Educación Media Superior (SEMS) para el rediseño del MCC (Marco Curricular Común) por parte de la red nacional de instituciones de EMS (Educación Media Superior) de la ANUIES “Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior”. Este enfoque digital busca fomentar en los estudiantes

la capacidad de reflexionar y pensar críticamente sobre las aplicaciones y efectos de la tecnología en su entorno. Además, se orienta a desarrollar una conciencia sobre la influencia que la tecnología ejerce en diversos aspectos de la sociedad y en sus propias vidas. La Cultura Digital promueve la adaptabilidad de los estudiantes a la variedad de contextos y circunstancias, esto implica que los estudiantes deben adquirir habilidades para utilizar la tecnología de manera eficiente y efectiva, y estar preparados para adaptarse a los constantes cambios en el entorno digital. Al fomentar la Cultura Digital, se busca que los estudiantes no sean meros consumidores pasivos de la tecnología, sino que se conviertan en “capaces de aprovecharla como una herramienta para aprender, comunicarse, resolver problemas y participar activamente en la sociedad” (Fullan, 2019). Este enfoque es fundamental en las progresiones que dirigen el aprendizaje dentro de esta nueva UAC.

Como recurso sociocognitivo, la Cultura Digital promueve en el estudiantado una reflexión crítica sobre la tecnología y la adaptabilidad a diversos contextos, también se centra en el desarrollo de habilidades y competencias necesarias para utilizar la tecnología de manera efectiva y responsable en múltiples aspectos de la vida. El objetivo aquí es “evaluar el desarrollo de competencias digitales para identificar el logro educativo en los estudiantes de Educación Media Superior”. La generación de estudiantes del siglo XXI se caracteriza por su plena participación en la Cultura Digital, habiendo crecido inmersos en tecnología y dispositivos digitales (Casillas et al., 2020). La Nueva Escuela Mexicana

(NEM) hace hincapié, en la necesidad de “desarrollar una Cultura Digital que abarque tanto los saberes digitales informáticos de orden operativo e instrumental como los saberes digitales informacionales”. Estos saberes son esenciales para un desempeño disciplinario efectivo en las comunidades académicas, fomentando así habilidades de comunicación y colaboración, capacidad creativa, pensamiento algorítmico y conciencia del mundo actual.

La UNESCO subraya que “recibir una educación de calidad a lo largo de toda la vida es un derecho congénito de cada niña, niño, mujer u hombre”, y destaca que la educación, en especial la que se imparte a las niñas y mujeres, contribuye a la consecución de todos los objetivos de desarrollo por este motivo la NEM busca cultivar un entendimiento de la diversidad cultural entre los estudiantes, promoviendo relaciones basadas en la equidad y el diálogo, lo que lleva a una comprensión mutua. Esto se traduce en brindar apoyo a los jóvenes para ampliar sus perspectivas, ofreciendo opciones y elecciones en todos los aspectos de su vida, motivándolos a construir proyectos de vida de mayor calidad. Aquellos que son formados en “la interculturalidad” desarrollan competencias en el intercambio de ideas y en la empatía, y no se sienten amenazados por las diferencias que encuentran en otros, lo que aumenta sus capacidades de comprensión y adaptabilidad, así lo destaca Casillas, A. et al. (2020). Los estudiantes, al poseer una “alta autoestima”, adoptan una visión abierta y universal que se fundamenta en el respeto a las identidades personales, cívicas y culturales de México. El sentido de pertenencia es una necesidad humana crucial, ubicándose justo

después de las necesidades fisiológicas y de seguridad. Contar con este sentido de pertenencia genera bienestar mental y facilita un desarrollo propicio dentro de la sociedad para nuestros jóvenes. La formación en un ambiente que promueve la Cultura Digital no solo proporciona las herramientas necesarias para un aprendizaje efectivo, sino que también contribuye al bienestar emocional y social de los estudiantes, permitiéndoles navegar con éxito en un mundo intrínsecamente digital y diversificado.

Es fundamental que la Educación Media Superior adopte e integre la Cultura Digital no solo como un componente curricular, sino como una filosofía educativa que fomente la inclusión, el pensamiento crítico y la colaboración. A medida que avanzamos hacia un futuro cada vez más interconectado y digital, los educadores y estudiantes deben trabajar de la mano para “construir un entorno educativo que respete y valore la diversidad cultural, promoviendo un sentido de pertenencia y equipando a los jóvenes para afrontar los retos del siglo XXI con confianza y competencia” Hechavarría, Y. et al.(2018).

Metodología

La metodología de investigación adoptada para este estudio tiene como objetivo centrarse en el contexto de la transición hacia la Cultura Digital dentro del nuevo marco curricular común en la Educación Media Superior (EMS). En su proceso investigativo, se ha consultado una amplia literatura académica y científica sobre esta temática, que ha ofrecido diversas perspectivas teóricas y marcos conceptuales. No obstante, lo más

enriquecedor ha sido escuchar de cerca las historias de los docentes y estudiantes que viven esta transición día a día. La evolución del diseño de investigación estuvo marcada por conversaciones continuas con docentes de diversas materias y por el Acuerdo 17/08/22 de la Secretaría de Educación Pública (SEP). Este acuerdo generó inquietud y curiosidad sobre su implementación, motivando la elaboración de este artículo doctoral, titulado “La cultura digital: evaluación de competencias digitales y el logro educativo en Educación Media Superior”.

El objetivo principal de este estudio es evaluar el modelo de investigación-acción participativa en un proyecto de innovación docente de la EMS, en el marco de la Nueva Escuela Mexicana (NEM). Este método no solo busca comprender, sino también dar voz y protagonismo a los participantes, creando espacios donde sus experiencias y perspectivas puedan ser escuchadas. La investigación-acción participativa resulta ser un enfoque que favorece la formación continua del profesorado y apoya la educación inclusiva, resaltando el valor de la Cultura Digital en este cambio de paradigma. El cumplimiento de este objetivo se orienta a proporcionar un análisis significativo del Acuerdo 17/08/22 de la SEP, donde se menciona un cambio en las asignaturas, incluyendo la introducción de la Unidad de Aprendizaje Curricular (UAC) Cultura Digital 1 a partir del semestre agosto 2023-enero 2024. Este proceso se refleja en los siguientes objetivos específicos:

- ▶ Reconocer las competencias digitales requeridas para favorecer el logro educativo.
- ▶ Analizar las estrategias didácticas que

permitan integrar de manera efectiva la cultura digital en el aprendizaje.

- ▶ Fortalecer el desarrollo de competencias digitales en alumnos y docentes.

El objetivo general de esta investigación es evaluar el desarrollo de competencias digitales para identificar el logro educativo en los estudiantes de Educación Media Superior. En este contexto, la pregunta que guía esta investigación es: ¿Cómo evaluar el desarrollo de competencias digitales para identificar el logro educativo en los estudiantes de Educación Media Superior? Esta interrogante orienta el análisis, y cada respuesta se convierte en una pieza del rompecabezas que compone las prácticas educativas. Para abordar esta pregunta, se optó por definir la investigación como cualitativa, adoptando un enfoque sociocrítico y el método de investigación-acción participativa. Este método tiene un valor especial, ya que permite no solo profundizar en las bases científicas del estudio, sino también entender la realidad cambiante de las aulas.

Este enfoque implica umbrales de estudio en escenarios naturales, favoreciendo la comprensión de los significados que la comunidad educativa atribuye a sus vivencias (Navarra, 2019). Se busca, por tanto, no solo conocer, sino también empatizar profundamente con el proceso formativo que representa la Cultura Digital en la vida diaria de los docentes y estudiantes, recogiendo sus voces e interpretaciones sobre su práctica actual en un plantel del noroeste de Chihuahua. Motivada por el deseo de explorar las experiencias de quienes están inmersos en este proceso, planteando

preguntas como: ¿Cuáles son sus retos? ¿Qué aprendizajes han encontrado en esta nueva realidad? ¿Cómo se sienten respecto a la implementación de esta Cultura digital? Estas preguntas no son meras formalidades, sino puertas abiertas a un entendimiento más profundo y humano.

El diseño de la investigación se ha orientado hacia una investigación cualitativa lo cual permite una comprensión de las experiencias y contextos de los actores implicados. Según Cancino (2019), es “una investigación dirigida a la comprensión e interpretación de las personas y los fenómenos dentro de su propio marco de referencia”. Esta afirmación resuena con la intención de dar sentido a la pluralidad de voces dentro y fuera del aula. Durante la recolección de información, se emplearon diversas técnicas cualitativas como entrevistas, grupos focales y observaciones. Estas metodologías no solo proporcionan datos, sino que crean un espacio en el que los participantes se sienten valorados y escuchados, generando un entorno propicio para compartir sus vivencias de los cambios en la práctica docente. La validez de esta investigación se evaluó a través de varios criterios, primero asegurar de que el diseño correspondiera adecuadamente a las preguntas de investigación y objetivos planteados. Es importante recordar que la relevancia de estos hallazgos no radica sólo en su precisión, sino en el impacto que pueden tener en las vidas y prácticas de los estudiantes y docentes. Asimismo, se implementó un proceso de triangulación de datos que consistió en reunir información de diferentes fuentes: desde documentos oficiales hasta relatos de los participantes. Este enfoque permitió contrastar y validar los hallazgos

desde múltiples perspectivas, aumentando la credibilidad de los resultados, valorar lo que cada voz aporta es esencial para construir un conocimiento más sólido y auténtico. Por otro lado, los criterios de confiabilidad se establecieron mediante la repetibilidad de las prácticas de recolección y análisis de datos, se documentaron cuidadosamente los métodos y procedimientos utilizados, la reflexividad se convierte en un pilar fundamental para garantizar que la interpretación se mantenga alineada con las experiencias de los participantes. Finalmente integran las consideraciones éticas en cada fase de la investigación, la transparencia en la presentación de resultados y el respeto por las voces de los participantes fueron esenciales, contribuyendo de esta manera a un conocimiento que sea realmente transformador y significativo.

La metodología adoptada para este estudio no se limita a evaluar el logro educativo a través del desarrollo de competencias digitales. También busca entender y reflexionar sobre el proceso formativo que supone la Cultura Digital para los docentes y estudiantes en la Educación Media Superior. A través de un enfoque cualitativo y sociocrítico, se pretende captar las experiencias y significados de quienes están inmersos en este camino, favoreciendo así una narrativa rica y profunda sobre la implementación del nuevo modelo educativo, al combinar la investigación-acción participativa, se brinda la oportunidad de crear lazos de colaboración entre docentes y alumnos, promoviendo un ambiente de aprendizaje inclusivo y adaptativo (Hernández S., 2017). Por lo tanto, se valora cada experiencia y cada historia, y se comprende que la participación activa de los involucrados en este proceso no solo

enriquece la investigación, sino que también impulsa su propio desarrollo profesional y personal". Al final de este viaje, "el objetivo no es solo encontrar respuestas a las preguntas, sino también abrir un diálogo continuo que permita reflejar la realidad educativa en constante evolución" (Hernández, S., 2017). Las experiencias compartidas de los docentes y estudiantes son fundamentales para comprender cómo se transforma el aprendizaje en un mundo digital y cómo cada uno de ellos aporta a este cambio. Este trabajo es un paso hacia un reconocimiento más profundo de la Cultura Digital como pilar esencial en la educación actual. Al escuchar y narrar las historias de los involucrados, se acerca un poco más a una educación que respete y valore la diversidad de voces que la componen, haciendo posible un futuro más inclusivo y colaborativo.

Análisis de Resultados

A continuación se presentan los resultados obtenidos en la investigación después de que se aplicaron los instrumentos de recolección de información definidos en el diseño metodológico y se realizaron los análisis estadísticos pertinentes. Los resultados se presentan por fase, la primera de ellas denominada diagnóstica se abordan los apartados de la infraestructura tecnológica (E1: encuesta 1) que apoya el proceso de enseñanza aprendizaje; percepción de habilidades digitales de los profesores (E2: encuesta 2); y el apoyo en cuanto a capacitación y actualización del docente mediante plataformas digitales (E3: encuesta 3).

Para identificar la infraestructura tecnológica que apoya en el proceso de enseñanza y así

poder evaluar las competencias digitales de los docentes así como las incidencias del inexistente manejo de tecnología que presentan los docentes. De 47 que contaban con un dispositivo, 8.5% de los docentes tienen computadora personal en casa, 12.8% de los docentes tienen una laptop y 12.8% de los docentes maneja una tableta. Los problemas principales de infraestructura tecnológica dentro de la institución son: No contar con un dispositivo que apoye al buen funcionamiento por ejemplo en 10.0%, 16.7% y 23.3% respectivamente, siendo el servidor o proveedor de internet el que más problemas presentó, seguido de los cañones y las conexiones de energía eléctrica adecuados. Se aclara que dos docentes no proporcionaron esta información. Asimismo, se encontró que 79.6% de los profesores de primer semestre contaban con una tableta y 20.4% no cuentan con ningún dispositivo electrónico para el manejo e impartición de sus clases. Uruñuela (2019) plantea que: “El conocimiento no crece de forma natural e inexorable. Crece por las investigaciones de los estudiosos (empíricos, teóricos, prácticos) y es por tanto una función de los tipos de preguntas formuladas, problemas planteados y cuestiones estructuradas por aquellos que investigan”.

En la metodología de investigación-acción, los instrumentos se seleccionan para entender un fenómeno específico y guiar los cambios basados en ella. Esta investigación incluye algunos instrumentos comunes, observaciones participativas, diarios de campo y registros de sesiones. En el contexto de la investigación sobre la Cultura Digital con el fin de entender las competencias digitales de los docentes y su impacto en el logro educativo, aquí se emplearon

diversas herramientas. Las observaciones participativas fueron útiles para registrar cómo los docentes integran la tecnología en sus clases, anotando detalles sobre su uso, la interacción con los estudiantes y los resultados obtenidos.

Este es el concentrado de respuestas a las preguntas de la E1 dirigida a la comunidad educativa en general, donde fueron 80 involucrados (entre los que se encuentran: 8 directivos, 29 padres de familia, 30 alumnos, 3 administrativos, 10 docentes del plantel), las preguntas fueron:

C1 ¿Cómo describirías tu nivel de familiaridad con el nuevo modelo educativo UAC de Cultura Digital 1? En donde 42 personas mencionan estar bastante familiarizados, 30 más o menos familiarizados y 8 mencionan no estar familiarizados.

C2 ¿Qué aspectos del modelo educativo digital encuentras más beneficiosos para el aprendizaje de los estudiantes? Donde a 23 personas se les facilita el desarrollo de habilidades informáticas, 12 de ellos argumentan que se promueve autonomía en el aprendizaje y 45 describen que es más beneficioso el nuevo modelo ya que fomenta la colaboración entre sus pares.

C3 ¿Cuáles son los principales desafíos que has enfrentado al implementar el modelo digital en tus clases? Son 66 personas quienes responden que el principal desafío es la adaptación a las nuevas plataformas y herramientas digitales y 14 de ellos comentan como desafío primordial las dificultades con la conectividad a internet. C 4 ¿Cómo evalúas tu competencia digital en relación con las demandas del nuevo modelo educativo? 53

docentes dicen tener una competencia digital adecuada para las necesidades actuales y 27 de ellos comentan estar en el proceso de mejora. C5 ¿Qué recursos digitales encuentras más útiles en el contexto de la enseñanza digital? 56 personas argumentan que las aplicaciones interactivas les parecen más útiles y 24 de ellos responden que los recursos multimedia son muy útiles para explicar conceptos. Estas respuestas son representativas de una variedad de niveles de familiaridad, percepciones de beneficios y desafíos, evaluaciones personales de competencia digital y preferencias de recursos dentro de la comunidad educativa en un plantel de EMS.

De acuerdo al objetivo general de esta investigación de “Evaluar el desarrollo de competencias digitales para identificar el logro educativo en los estudiantes de Educación Media Superior” y el objetivo específico de “Reconocer las competencias digitales requeridas para favorecer el logro educativo”, se tomaron en cuenta las siguientes categorías con el fin de llegar al análisis respectivo de los resultados.

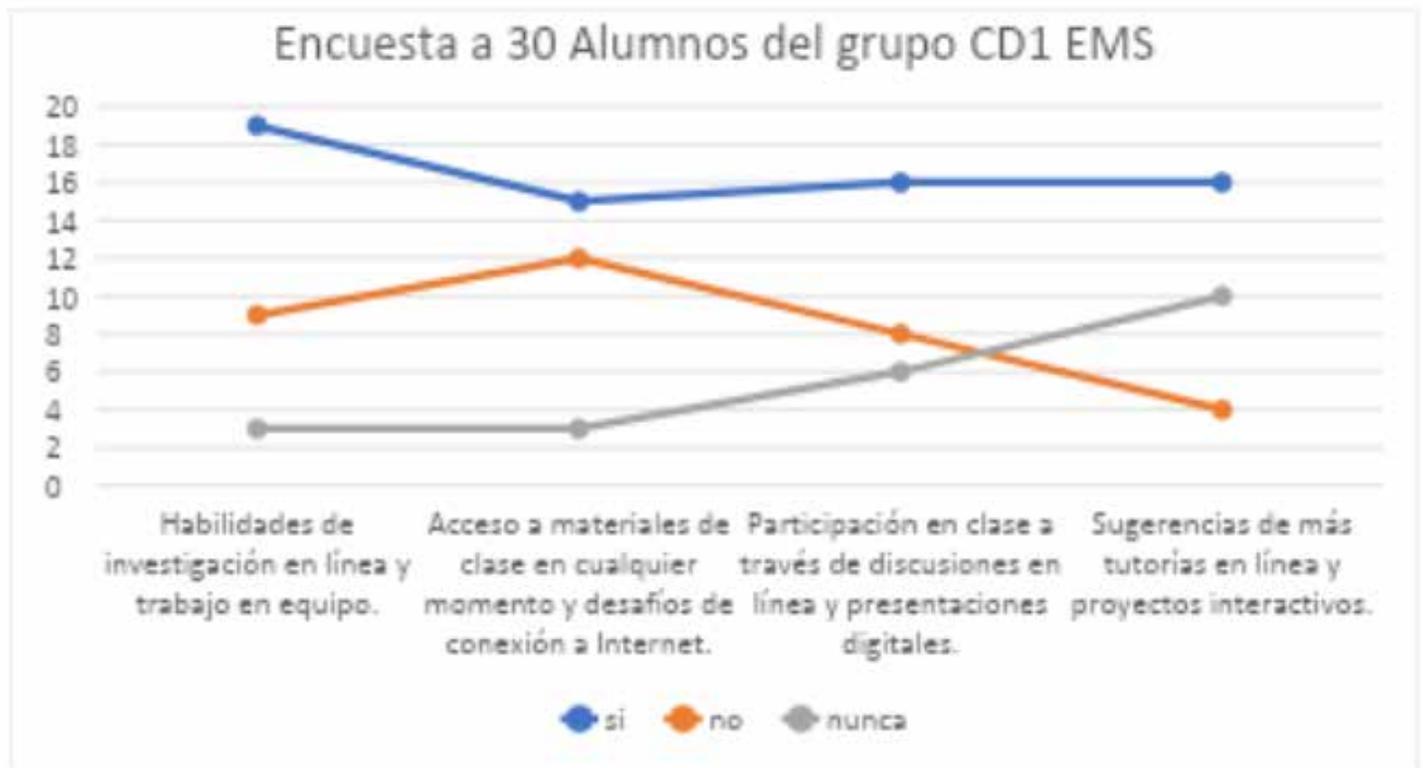
Encuesta	Cuestionamientos	Respuestas	Gráfica	Observaciones
E1	C1, C2, C3, C4, C5	R1, R2, R3, R4, R5	G1	n/a
E2	C1, C2, C3, C4	R1, R2, R3, R4	G2	n/a
E3	C1, C2, C3, C4, C5, C6	R1, R2, R3, R4, R5, R6	n/a	n/a

Tabla 1. Categorías. Creación propia.

- Encuesta E2 para 30 alumnos del grupo de Cultura Digital 1 de Educación Media Superior:
 C1 ¿Qué habilidades digitales crees que has desarrollado gracias a este modelo educativo?
 C2 ¿Cuáles son las principales ventajas y desafíos que percibes en el uso de la tecnología en el aula?
 C3 ¿En qué medida sientes que el modelo digital ha mejorado tu participación y compromiso en clase?
 C4 ¿Qué sugerencias tienes para mejorar la integración de la cultura digital en tu educación?

El concentrado de respuestas por el alumnado fue el siguiente:

- R1 El nuevo modelo ha hecho que las clases sean más interesantes, ya que incorpora videos y actividades en línea.
 R2 Desarrollé habilidades de investigación en línea y aprendí a trabajar en equipo utilizando herramientas digitales.
 R3 La principal ventaja es, que puedo acceder a los materiales de clase en cualquier momento, pero a veces la conexión a internet es un desafío.
 R4 Siento que he participado más en clase gracias a las discusiones en línea y las presentaciones digitales.



Gráfica 1 Creación propia.

Encuesta E3 para 10 docentes de un plantel de Educación Media Superior:

C1 ¿Cómo describirías tu nivel de familiaridad con el nuevo modelo educativo UAC de Cultura Digital 1?

C2 ¿Qué aspectos del modelo educativo digital encuentras más beneficiosos para el aprendizaje de tus estudiantes?

C3 ¿Cuáles son los principales desafíos que has enfrentado al implementar el modelo digital en tus clases?

C4 ¿Cómo evalúas tu competencia digital en relación con las demandas del nuevo modelo educativo?

C5 ¿Qué recursos digitales encuentras más útiles en el contexto de la enseñanza digital?

C6 ¿Cómo ha influido el nuevo modelo educativo UAC de Cultura Digital 1 en tu experiencia de aprendizaje?

Respuestas de los docentes sobre la evaluación de competencias digital:

R1 Me siento seguro/a en mi competencia digital y puedo presentarla efectivamente en mis clases.

R2 Aunque tengo habilidades digitales, estoy trabajando para mejorar mi competencia en áreas específicas.

R3 Necesito mejorar mis habilidades digitales para aprovechar al máximo el nuevo modelo educativo.

R4 Mi competencia digital es adecuada, pero siempre estoy abierto/a aprender nuevas herramientas y técnicas.

R5 Estoy seguro/a de que mi competencia digital es un activo para la implementación exitosa del modelo educativo.

R6 Sugiero más tutorías en línea para aclarar dudas y más proyectos interactivos.

Encuesta E2 para 27 padres de familia de un

plantel de Educación Media Superior:

C1 ¿Cómo perciben ustedes la influencia del nuevo modelo educativo UAC de Cultura Digital 1 en el aprendizaje de sus hijos?

C2 ¿Han notado algún cambio en el nivel de interés de sus hijos hacia la educación debido a la implementación de este modelo?

C3 ¿Cómo se han adaptado ustedes como padres al uso de la tecnología en el proceso educativo de sus hijos?

C4 ¿Tienen alguna preocupación específica sobre la implementación de la cultura digital en la educación de sus hijos?

C5 ¿Cómo creen que podrían contribuir mejor a la educación digital de sus hijos en casa?

Respuestas de los padres de familia de un plantel de Educación Media Superior:

R1 Hemos notado que nuestros hijos están más motivados para aprender con el nuevo modelo educativo.

R2 La implementación de la tecnología ha despertado el interés de nuestros hijos en temas antes considerados menos atractivos.

R3 Nos hemos adaptado ayudando a nuestros hijos a encontrar recursos en línea y estableciendo límites de tiempo de pantalla.

R4 Nos preocupa que nuestros hijos puedan distraerse fácilmente con dispositivos electrónicos durante las clases.

R5 Creemos que podríamos contribuir mejor, estableciendo un ambiente propicio para el aprendizaje digital en casa y supervisando el uso de dispositivos.

Las entrevistas fueron realizadas para indagar sobre las percepciones de la comunidad educativa acerca de sus habilidades digitales y cómo afectan el aprendizaje de los estudiantes. También se utilizaron

encuestas para recopilar datos cuantitativos sobre el nivel de competencia digital de los docentes, así como su percepción sobre la relación entre las competencias digitales y el rendimiento estudiantil.

Se muestran algunos datos de la encuesta E3, y la pregunta C1 (competencia 1: uso de herramientas digitales).- “¿Considera que los docentes realizan el uso de herramientas digitales de manera efectiva con sus estudiantes? los resultados fueron que el 75% de los docentes informó que utiliza las herramientas digitales de manera efectiva, y el 25% restante indicó que hay margen de mejora en este aspecto. E3, C2 (competencia 2: adaptabilidad al aula) “¿Cómo calificaría la capacidad de los docentes para adaptarse a diferentes situaciones en el aula?” El 68% de los docentes demostró una alta adaptabilidad. El 32% restante mostró dificultades para adaptarse a situaciones inesperadas. E3, C3 (competencia 3: Habilidades Tecnológicas) “¿En qué medida cree que los docentes utilizan eficazmente la tecnología en su enseñanza?” El 82% de los docentes se siente cómodo utilizando herramientas tecnológicas. El 18% restante expresó la necesidad de capacitación adicional en este ámbito.

CONCLUSIONES

El desarrollo de competencias digitales en los docentes de Educación Media Superior (EMS) es un aspecto crucial para garantizar una educación de calidad en un entorno cada vez más digitalizado. Esta investigación ha subrayado la necesidad de crear instrumentos de evaluación diseñados específicamente para medir estas competencias, los cuales deben incluir indicadores claros y objetivos

que aborden elementos esenciales como el dominio de herramientas tecnológicas, la capacidad para integrar la tecnología en la enseñanza y el aprendizaje, así como la habilidad para adaptarse a nuevas metodologías educativas.

Los datos obtenidos a través de las diversas encuestas y entrevistas revelaron que, aunque los docentes presentan un buen nivel de competencias digitales, existen áreas de oportunidad que requieren atención. La actualización y capacitación continua de los docentes son fundamentales para maximizar su capacidad de aprovechar el potencial transformador de la tecnología en el proceso de enseñanza-aprendizaje. Esto se alinea con las recomendaciones de organismos como la UNESCO y la OECD, que destacan la creciente relevancia de estas competencias en el contexto educativo actual y futuro. Dentro de la academia técnico pedagógica del plantel de EMS al noroeste del estado de Chihuahua se propuso, que los docentes proporcionen evidencia de su desempeño en relación con las competencias digitales, lo que podría incluir muestras de trabajo, como planes de lecciones que integren tecnología o proyectos multimedia creados por los estudiantes. Esta práctica no solo permite una evaluación más completa, sino que también promueve un ambiente de colaboración y aprendizaje entre los educadores. La implementación de autoevaluaciones y evaluaciones entre pares se presenta como una estrategia efectiva para fomentar la reflexión y la mejora continua, creando un espacio donde los docentes puedan identificarse y trabajar en sus áreas de mejora.

Un aspecto significativo que se destacó en

el estudio fue la necesidad de vincular la evaluación de las competencias digitales de los docentes con los resultados educativos de los estudiantes. Analizar datos de rendimiento académico, tasas de retención escolar y otros indicadores de éxito estudiantil, que permitirán determinar si el uso efectivo de la tecnología por parte de los docentes contribuye al logro educativo en la EMS. Esta conexión es vital para asegurar que las inversiones en formación y recursos tecnológicos se traduzcan en mejoras tangibles en el aprendizaje de los estudiantes. Sin embargo, este estudio también presenta limitaciones. La investigación se centró en un único plantel educativo del noroeste de Chihuahua, lo que restringe la generalización de los resultados a contextos educativos distintos. Además, la duración del estudio fue relativamente breve, lo que limita la capacidad de observar cambios a lo largo del tiempo en el desarrollo de competencias digitales y su impacto en el logro educativo. Es importante considerar que, entre cada reforma educativa y durante los períodos de transición, se producen cambios y adecuaciones significativas, las cuales a menudo, carecen de variables que han sido planteadas en investigaciones previas, lo que dificulta la comparación y el análisis de los resultados en contextos más amplios. Estas limitaciones sugieren que futuras investigaciones deberían adoptar un enfoque más diverso y longitudinal, explorando cómo las competencias digitales se desarrollan y se manifiestan en diferentes entornos a lo largo del tiempo.

A partir de los hallazgos, se proponen dos líneas de investigación futuras, la primera línea podría centrarse en la implementación de programas de formación continua para

docentes, específicamente en el uso de herramientas digitales. Esta investigación podría examinar cómo el acceso a capacitación impacta en la práctica docente y, en consecuencia, en el logro educativo de los estudiantes. El desarrollo de habilidades específicas, como la comunicación y el uso de tecnología en el aula, podría ser clave para mejorar la calidad educativa. La segunda línea de investigación podría explorar la relación entre las competencias digitales y el desarrollo de habilidades críticas entre los estudiantes. Al investigar cómo los jóvenes utilizan y reflexionan sobre la tecnología, se podría obtener una visión más clara de la alfabetización digital y su relevancia en el contexto educativo y social. Este enfoque permitiría comprender si el desarrollo de competencias digitales está vinculado al empoderamiento de los estudiantes como ciudadanos críticos y activos en la sociedad digital. En resumen, la evaluación de las competencias digitales en la EMS debe ser integral y multifacética. Utilizando una variedad de métodos y enfoques, las instituciones educativas pueden obtener una imagen completa del nivel de preparación tecnológica de los educadores y su impacto en el aprendizaje de los estudiantes. Al implementar estrategias de evaluación efectivas, se pueden identificar áreas de fortaleza y oportunidad en el desarrollo profesional de los docentes, trabajando hacia la mejora continua de la enseñanza y el aprendizaje en la era digital.

Finalmente, es fundamental que los programas educativos en la EMS incorporen las habilidades y conocimientos emergentes en cultura digital, asegurando que los estudiantes estén bien preparados para enfrentar los desafíos y aprovechar las

oportunidades en un mundo laboral cada vez más digitalizado. Las tendencias observadas en esta investigación reflejan la creciente importancia de la cultura digital, no solo en la formación académica, sino también en la vida cotidiana de los estudiantes, preparándolos para ser ciudadanos competentes y responsables en la era digital.

BIBLIOGRAFÍA

Annessi, G. y Demirta, P. (2019). La enseñanza de las ciencias sociales en escuelas primarias. Análisis de los gestos profesionales en clases con el uso de las aulas digitales móviles. *Praxis Educativa*, 23(1), 1-13. Recuperado de <https://cerac.unlpam.edu.ar/index.php/praxis/article/view/2114>.

Cancino, R. (2019). Aprender en la red: Las tecnologías de la información y la comunicación en la educación. Fondo de Cultura Económica.

Casillas, A., Ramírez Martinell, A., & Morales, L. (2020). Disposiciones culturales y afinidades tecnológicas de los jóvenes nacidos en el año 2000. *Revista Electrónica Actualidades Investigativas en Educación*, pp. 1-24.

Echeita, G. (2019), Educación Inclusiva “El sueño de una noche de verano”. Editorial Octahedro.

Fullan, M. (2019). Aprendizaje Profundo. El Matiz. Editorial Morata.

Hechavarría, Y., Tamayo, C., y de la Cruz, V. (2018). Las tecnologías educativas en el contexto de la escuela primaria. *Opuntia Brava*, 10(2), 219-231. <https://doi.org/https://doi.org/10.35195/ob.v10i2.100>.

Hernández Sampieri, et al. (2017). Metodología de la investigación. Editorial McGraw Hill

Jesús Adolfo Trujillo, Guillermo Hernández Orozco, Alberto Pérez Piñón, (2019). La educación en Chihuahua.

Navarra, A. (2019). Devaluación Continua.

Editores Tus Quets.

Sánchez Mendiola, Melchor (2021) Innovación Educativa En Educación Superior: Una Mirada 360, editorial Red de Innovación Educativa.

