



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



Introducción

Es un honor presentarles este número de nuestra **Revista Yaan**, un espacio dedicado a la difusión de la investigación universitaria que aborda temas cruciales para el desarrollo social y educativo. En esta edición, nos complace ofrecer una colección de artículos que profundizan en diversas problemáticas y proponen soluciones innovadoras, reflejando el compromiso de nuestros autores con la generación de conocimiento significativo y aplicable. Cada estudio, desde la gestión de riesgos en entornos educativos hasta la importancia de la inteligencia emocional y el juego en el desarrollo infantil, subraya la complejidad de los desafíos actuales y la necesidad de enfoques multidisciplinarios para abordarlos.

A continuación, les ofrecemos una síntesis de los valiosos contenidos que encontrarán en este número:

- ▶ **Estrategias para Mitigar Riesgos y Salvaguardar el Entorno Estudiantil:** Este artículo se centra en la implementación de estrategias integrales para la mitigación de riesgos y la protección del entorno estudiantil en la Universidad Intercultural de San Luis Potosí, Unidad Académica Ciudad Valles. La investigación, fundamentada en marcos de gestión de riesgo y seguridad educativa, revela que, si bien existe una conciencia básica sobre fenómenos naturales como lluvias y granizos, hay una carencia significativa en la preparación efectiva y el conocimiento de planes de contingencia específicos del campus. Los autores proponen la promoción de una cultura de prevención participativa que involucre activamente a toda la comunidad educativa, destacando la urgencia de programas de capacitación continua y la creación de un Manual de Protección Civil para fortalecer la resiliencia institucional.
- ▶ **Percepción sobre la Atención del Servicio Público Federal:** Esta investigación aborda los factores que

Universidad Yaan. Año 2, Número especial agosto de 2025, 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.

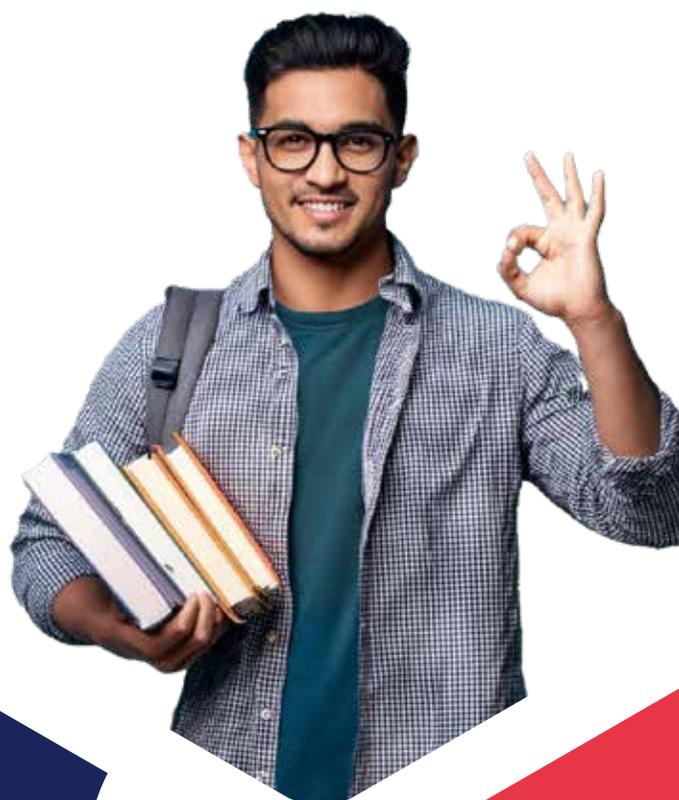
inciden en la calidad de la atención del Servicio Público Federal en México, incluyendo variables organizacionales, humanas, tecnológicas y externas. El estudio revela una crisis de confianza y competencia en la institución, con una percepción de trato descortés (63%) por parte de los usuarios, y una notable inseguridad (86%) de los servidores públicos sobre las competencias de sus propios colegas. Se subraya que la calidad del servicio externo es un reflejo directo del bienestar y la funcionalidad interna de la organización, haciendo hincapié en la necesidad de optimizar procesos, fortalecer el liderazgo y fomentar un ambiente de trabajo positivo para reconstruir la confianza ciudadana.

- ▶ **Gestión de Estrés y Salud Laboral:** Este artículo analiza el impacto del estrés laboral en la salud física, mental y el rendimiento del personal de la Coordinación Estatal CAIRRS en Ciudad Victoria, Tamaulipas. Identifica el distrés como una reacción negativa a demandas laborales excesivas que disminuye el rendimiento y aumenta el ausentismo. Los hallazgos confirman que el estrés laboral es una amenaza significativa, exacerbada por la sobrecarga de trabajo, funciones ambiguas y la falta de apoyo institucional. La investigación propone un enfoque integral basado en el liderazgo empático, políticas de salud emocional sólidas y una cultura organizacional preventiva para mejorar el bienestar y la eficacia institucional.
- ▶ **La Importancia del Juego en el Desarrollo Psicomotriz en el Niño en Edad Preescolar:** Este estudio examina el papel fundamental del juego en el desarrollo psicomotriz de los niños en edad preescolar. Destaca que el juego no solo promueve habilidades físicas y motoras, sino también el desarrollo cognitivo, emocional y social. A través de la recolección de datos de docentes, padres y expertos, se encontró que, aunque se reconoce el valor del juego, su implementación se ve limitada por la falta de formación docente específica, escasez de materiales y limitaciones de tiempo y espacio. El artículo concluye que los juegos de movimiento libre, cooperativos y simbólicos tienen un impacto significativo, y enfatiza la necesidad de una mayor intencionalidad pedagógica y apoyo para integrar el juego en las prácticas educativas.
- ▶ **Factores Determinantes del Rendimiento Académico en Estudiantes de Educación Superior:** Esta investigación analiza los factores que inciden en el rendimiento académico de estudiantes universitarios, con un énfasis en los enfoques de aprendizaje y las condiciones socioeconómicas. El estudio cuantitativo confirma que los enfoques de aprendizaje profundo y estratégico se correlacionan positivamente con el éxito académico, mientras que los enfoques superficiales tienen un impacto negativo. Se evidencia que las condiciones socioeconómicas favorables potencian la motivación intrínseca y la autoeficacia, y que un entorno escolar de apoyo (familiar e institucional) influye positivamente en el rendimiento. El artículo propone un modelo integral que sugiere intervenciones pedagógicas y políticas educativas para fomentar un aprendizaje más inclusivo y efectivo.
- ▶ **La Inteligencia Emocional en Educación Básica:** Este trabajo explora el desarrollo y la aplicación de la inteligencia emocional (IE) en estudiantes de sexto grado de primaria. El estudio resalta la importancia de la IE para el autoconocimiento, la gestión de emociones y las habilidades sociales, que son cruciales para el desarrollo integral y la resolución de problemas. Los resultados muestran que los estudiantes

tienen dificultades en el autoconocimiento y el manejo de emociones, lo que afecta sus relaciones interpersonales y el rendimiento académico. Se concluye que la educación socioemocional debe ser un pilar fundamental del currículo, requiriendo formación docente continua y una colaboración activa entre la escuela y la familia para construir individuos empáticos, resilientes y con una alta autoestima.

Esperamos que los análisis y propuestas presentados en este número de Yaan sirvan de inspiración y guía para futuras investigaciones. Les invitamos a sumergirse en estos estudios y, sobre todo, a promover activamente la investigación universitaria, pues es a través de ella que se construyen los cimientos para un futuro más informado, seguro y equitativo para nuestra sociedad.

Comité Editorial



Contenido

Estrategias para mitigar riesgos y salvaguardar el entorno estudiantil	8
Percepción sobre la atención del servicio público federal	22
Gestión de estrés y salud laboral	38
La importancia del juego en el desarrollo psicomotriz en el niño en edad preescolar	51
Factores determinantes del rendimiento académico en estudiantes de educación superior	65
Inteligencia emocional en educación básica	78

Estrategias para mitigar riesgos y salvaguardar el entorno estudiantil

Autoras: Susana Taborda Luna, San Juana Santos Robledo

Resumen

El presente proyecto tiene como objetivo la implementación de estrategias integrales orientadas a la mitigación de riesgos y a la protección del entorno estudiantil en la Universidad Intercultural de San Luis Potosí, Unidad Académica Ciudad Valles. A partir de una estructura metodológica secuencial, se plantea abordar dimensiones críticas vinculadas con la identificación de factores de riesgo, la promoción de una cultura institucional de seguridad y la formación continua de los actores educativos. La propuesta centra su atención en la generación de una cultura de prevención participativa que involucre activamente a estudiantes, docentes y personal administrativo, con el propósito de consolidar un entorno académico seguro, inclusivo y propicio para el desarrollo integral. Se espera que la aplicación sistemática de estas estrategias contribuya significativamente a la disminución de incidentes, al fortalecimiento del sentido de pertenencia y al incremento del bienestar colectivo dentro de la institución. La investigación se fundamenta en marcos teóricos de gestión de Riesgo, seguridad educativa y educación preventiva, articulando prácticas de intervención sostenibles y replicables en contextos universitarios interculturales.

Palabras clave: Gestión del riesgo, Seguridad Educativa, Cultura de Prevención, Protección civil, Participación Estudiantil, Fenómenos Perturbadores, Bienestar Institucional, vulnerabilidades.

INTRODUCCIÓN

La detección temprana de fenómenos naturales, junto con la implementación de acciones preventivas y correctivas, fortalece los mecanismos de protección del capital humano y los recursos institucionales. En este sentido, la adopción de enfoques integrales fundamentados en la gestión del riesgo, la cultura de seguridad y el cumplimiento normativo es esencial para crear un ambiente de aprendizaje resiliente, inclusivo y seguro. La articulación adecuada de políticas institucionales, la capacitación del personal y la sensibilización de la comunidad académica constituyen los pilares fundamentales para desarrollar estrategias efectivas de mitigación que favorezcan el desarrollo académico y el bienestar integral de los estudiantes. Según la Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior (ANUIES, 2020), en su manual de protección civil, “en una sociedad cada vez más compleja y llena de riesgos, la seguridad en las instituciones educativas es vital para la supervivencia y el éxito; priorizar la protección del personal, alumnos y la información permite implementar estrategias efectivas que mitigan riesgos y protegen el entorno estudiantil”. Este enfoque requiere un análisis profundo de conceptos clave como la gestión de riesgos en instituciones educativas y la protección civil en este ámbito. La gestión de riesgos, definida por Núñez (2020), implica un proceso sistemático de planificación, organización, dirección y control dirigido a identificar amenazas y vulnerabilidades, así como a diseñar estrategias para reducir o neutralizar los riesgos y gestionar eficazmente las emergencias. La mitigación de riesgos en entornos académicos es

fundamental para asegurar un ambiente propicio para el aprendizaje, como se ha evidenciado en casos como la Universidad Intercultural de San Luis Potosí (UICSLP). La propuesta de un marco estructural que integre estrategias preventivas y promueva una cultura de seguridad busca identificar, evaluar y minimizar los riesgos potenciales, fomentando una comunidad educativa resiliente mediante un enfoque interdisciplinario.

Los objetivos específicos de esta investigación incluyen: 1) identificar los riesgos presentes en el entorno de la UICSLP; 2) evaluar la percepción de riesgo entre estudiantes y personal académico; 3) diseñar estrategias integradas para abordar los riesgos; 4) implementar programas de capacitación en cultura de prevención; y 5) evaluar la efectividad de dichas estrategias mediante indicadores de seguridad y bienestar. Se sostiene que la implementación efectiva de estos enfoques tiene un impacto positivo en la percepción de seguridad y bienestar, especialmente cuando se fortalece la formación y sensibilización del personal y los estudiantes (García & López, 2021). La creación de un marco estructurado para mitigar riesgos en la UICSLP contribuirá a mejorar la percepción de seguridad y a promover un ambiente más protegido para el aprendizaje. La pregunta central de esta investigación es: ¿Cuáles son los riesgos existentes en el entorno estudiantil de la UICSLP y cómo puede un marco estructurado promover su mitigación mediante acciones preventivas y una cultura de seguridad? Responder a esta interrogante permitirá no solo identificar las amenazas, sino también diseñar estrategias que contribuyan a reducir su impacto y a fortalecer la cultura de prevención en la

comunidad académica (Martínez & Pérez, 2023). La gestión de riesgos, según expertos como Safety Culture (2022), implica detectar, analizar y reducir las amenazas potenciales mediante acciones proactivas, lo cual es aplicable en cualquier organización, incluyendo las instituciones educativas. La gestión del riesgo en estos entornos consiste en establecer lineamientos claros para actuar efectivamente en emergencias, lo que permite anticiparse y responder de manera organizada ante amenazas (IberoNews, 2024).

Por otra parte, la protección civil en las instituciones educativas es fundamental para elaborar protocolos internos que aseguren la protección de toda la comunidad ante riesgos diversos, desde desastres naturales hasta emergencias internas. ANUIES (2020) destaca la importancia de manuales y estrategias que promuevan la seguridad y la preparación del personal y de los estudiantes, como lo ha implementado la Universidad Autónoma de Coahuila con sus programas específicos de protección civil. La elaboración de manuales de seguridad y la realización de simulacros contribuyen a preparar a la comunidad universitaria y a reducir la vulnerabilidad ante posibles incidentes (Rodríguez et al., 2022). El presente trabajo busca generar condiciones para que la universidad desarrolle mecanismos de acción ante riesgos, promoviendo simulacros y actualizaciones constantes que fortalezcan la protección de la comunidad universitaria. La identificación de riesgos como acoso, violencia, problemas de salud mental y desastres naturales permite diseñar un marco preventivo integral que fomente una cultura de seguridad compartida (Fernández & García, 2024). Sin embargo, la

efectividad de estas estrategias puede verse limitada por factores como la resistencia al cambio, la escasez de recursos y la diversidad cultural, por lo que es necesario promover un diálogo inclusivo y políticas adaptadas a las necesidades específicas de la comunidad académica (López & Ramírez, 2021). La gestión proactiva de riesgos y la implementación de medidas de protección civil en las instituciones educativas son esenciales para garantizar ambientes seguros, resilientes e inclusivos. La participación activa de toda la comunidad, acompañada de una cultura de seguridad bien fortalecida, favorece no solo la protección física, sino también el bienestar psicológico y social de sus miembros.

MARCO TEÓRICO

El presente análisis se fundamenta en tres variables principales que orientan la comprensión de la gestión de riesgos en el entorno educativo. La primera variable, la implementación de estrategias de gestión de riesgos, se considera como un elemento independiente que busca establecer un proceso sistemático para identificar, evaluar y mitigar amenazas potenciales que puedan afectar la seguridad y el bienestar de la comunidad educativa. La segunda variable, la capacitación y sensibilización del personal y estudiantes, funciona como un mecanismo que fortalece las capacidades cognitivas y conductuales para afrontar situaciones de riesgo, promoviendo una cultura de prevención y resiliencia. Finalmente, la percepción de seguridad y bienestar en la comunidad estudiantil es vista como una variable dependiente que refleja el nivel de confianza, tranquilidad y sentido de protección que experimentan los actores dentro del entorno escolar, condicionando

su rendimiento y participación académica (Fernández & Gómez, 2021; Martínez et al., 2022; López & Pérez, 2023; Ramírez, 2024).

Estas variables están integradas en un marco conceptual que promueve la prevención, la resiliencia y la cultura de seguridad en las instituciones educativas. Desde una perspectiva normativa, la gestión de riesgos se apoya en estándares internacionales como la ISO 31000 (ISO, 2018), que define el riesgo como el efecto de la incertidumbre sobre los objetivos y establece que su gestión debe ser un proceso integral que involucre todos los niveles organizativos, fomentando una cultura preventiva basada en la comunicación efectiva y la mejora continua. En el contexto mexicano, la Ley General de Protección Civil (2021) establece la obligatoriedad de implementar programas internos de protección civil en las instituciones educativas, que deben contemplar fases de prevención, preparación, respuesta y recuperación, integrando la identificación de riesgos, análisis de vulnerabilidades y desarrollo de capacidades comunitarias. Este enfoque normativo se complementa con el Modelo de Gestión Integral de Riesgos de Desastres (GIRD) promovido por la UNDRR (2020), que propone un enfoque participativo y transversal, involucrando a actores educativos, autoridades y sociedad civil para fortalecer la resiliencia institucional. La incorporación de estos lineamientos normativos en los planes escolares y en la infraestructura contribuye a la creación de ambientes seguros y resilientes, capaces de responder eficazmente ante emergencias (García & Sánchez, 2020; Torres, 2023). Desde el enfoque psicoeducativo, la adquisición de conductas preventivas y la internalización de prácticas seguras se explican a través

de teorías como el aprendizaje vicario y la modelación. Canet Juric (2020) destaca que la observación de comportamientos responsables por parte de líderes educativos influye significativamente en la conducta de los estudiantes, promoviendo una cultura de seguridad que trasciende las acciones individuales y se arraiga en la comunidad educativa. Este proceso de aprendizaje social es fundamental para la construcción de una cultura preventiva sólida, donde docentes y autoridades actúan como modelos de conducta y fomentan un ambiente de confianza y responsabilidad.

Por su parte, Reason (2019) enfatiza que una cultura organizacional justa, que permite la comunicación abierta sobre errores y amenazas, favorece la detección temprana de riesgos y la implementación de medidas preventivas. La UNESCO (2021) propone un Marco Integral de Escuelas Seguras, que establece cuatro pilares esenciales: políticas institucionales, infraestructura resiliente, formación en gestión del riesgo y mecanismos efectivos de respuesta y recuperación. Estos elementos conforman un marco integral que busca generar ambientes educativos seguros y preparados para afrontar situaciones adversas.

La capacitación y sensibilización en protección civil, además de fortalecer las capacidades cognitivas y conductuales, influyen directamente en la percepción de seguridad y bienestar de la comunidad educativa. La percepción de seguridad, entendida como la confianza en que el entorno es protegido y que existen mecanismos efectivos para responder ante emergencias, impacta en aspectos como el rendimiento escolar, la retención estudiantil y la cohesión social

(SafetyCulture, 2022; IberoNews, 2024). Diversos estudios recientes señalan que la gestión integral del riesgo contribuye a mejorar la eficiencia operativa, reducir la incidencia de accidentes y promover una cultura institucional activa en la prevención, lo cual se traduce en ambientes educativos más estables y productivos (Martínez et al., 2022; López & Pérez, 2023).

El Manual de Protección Civil de la ANUIES y la UADEC (2020) señala que toda estrategia de mitigación debe basarse en la construcción de una cultura institucional que priorice la vida, la integridad y la continuidad de las funciones educativas. Esto requiere no solo la implementación de protocolos y simulacros, sino también la sensibilización de toda la comunidad universitaria para que adopte una actitud proactiva y resiliente frente a riesgos potenciales. La participación activa, en este sentido, fortalece la capacidad de respuesta y contribuye a la internalización de prácticas seguras, creando una cultura preventiva que permea todos los niveles de la organización (García & Sánchez, 2020; Torres, 2023). La relación entre la gestión de riesgos, la capacitación y la percepción de seguridad se configura como un proceso dinámico y multidisciplinario que requiere del compromiso institucional, la formación continua y la participación activa de todos los actores educativos. La implementación de estrategias normativas y pedagógicas que promuevan una cultura de prevención y resiliencia resulta fundamental para garantizar ambientes educativos seguros y promover el bienestar de la comunidad, impactando positivamente en el rendimiento académico y en la estabilidad institucional.

METODOLOGÍA

El desarrollo de un Manual de Estrategias en protección civil representa un recurso esencial para la prevención y gestión de desastres naturales y emergencias dentro del entorno académico. Este instrumento no solo facilita la preparación y respuesta rápida ante eventos adversos, sino que también promueve una cultura de seguridad en la comunidad educativa, garantizando acciones coordinadas y efectivas antes, durante y después de una crisis (García & López, 2021). La implementación de un manual adaptado a las características específicas del campus contribuye a fortalecer la resiliencia institucional, reducir vulnerabilidades y promover la protección de la comunidad estudiantil y el personal docente (Martínez et al., 2022). La investigación que sustenta la creación de dicho manual se estructura en varias fases que aseguran un conocimiento profundo de los riesgos presentes en el contexto institucional. La primera fase consiste en la identificación y análisis de los peligros potenciales, tanto naturales como antropogénicos, que puedan afectar la seguridad del campus (Ramírez & Soto, 2020). Este proceso implica la recopilación de datos mediante herramientas como encuestas, entrevistas y revisión documental, permitiendo determinar las vulnerabilidades existentes y priorizar las acciones preventivas.

En la segunda etapa, se realiza una evaluación de las medidas de protección y respuesta ya existentes, analizando la eficacia de los protocolos implementados por las autoridades y la comunidad académica. Este análisis permite detectar posibles deficiencias y áreas de mejora en los mecanismos de gestión de riesgos (Hernández & Pérez, 2021).

La tercera fase se enfoca en la formulación de propuestas estratégicas específicas, que incluyen acciones de mitigación, planes de evacuación, capacitación y sensibilización, así como la incorporación de tecnologías y recursos adecuados para afrontar los diferentes escenarios de riesgo (López & Fernández, 2023). Este proceso metodológico se apoya en el marco legal y normativo establecido por la Ley General de Protección Civil, que establece las fases anticipatorias para una gestión integral de riesgos. Entre ellas, destacan la identificación de peligros, la evaluación de vulnerabilidades, el establecimiento de controles preventivos y la promoción de la resiliencia social (Secretaría de Protección Civil, 2020). La aplicación de estos principios en el contexto educativo resulta fundamental, especialmente en regiones susceptibles a fenómenos meteorológicos extremos, como sequías, lluvias intensas, incendios forestales y eventos sísmicos (Pérez & Gómez, 2022). El contexto socioambiental del campus en Ciudad Valles, situado en la región Huasteca, presenta desafíos específicos derivados del cambio climático, como el aumento de temperaturas, la escasez de agua y la vulnerabilidad ante eventos hidrometeorológicos (Sánchez et al., 2024). La región ha reportado fenómenos como sequías prolongadas, lluvias intensas y movimientos telúricos de menor impacto, pero con potencial de ser eventos de mayor magnitud en el futuro cercano (Martínez & Rodríguez, 2023). La infraestructura del campus, construida sobre terrenos con propiedad legalmente acreditada, cuenta con instalaciones modernas que albergan aulas, laboratorios y servicios complementarios, lo que hace imperativo contar con un manual que garantice la protección efectiva en estas condiciones (UICSLP, 2024).

Desde una perspectiva académica, diversos autores han destacado la importancia de la cultura de protección civil en las instituciones educativas. García y López (2021) señalan que la formación en gestión de riesgos y la participación activa de la comunidad fortalecen la resiliencia social, permitiendo responder de manera eficiente ante desastres. Por su parte, Martínez et al. (2022) argumentan que la incorporación de estrategias preventivas en los planes institucionales reduce significativamente los daños y facilita la recuperación post desastre. En esta línea, Ramírez y Soto (2020) enfatizan que la evaluación de vulnerabilidades y riesgos es un paso imprescindible para diseñar intervenciones efectivas, adaptadas a las condiciones locales. Asimismo, la normativa internacional, como la norma ISO 31000 y los lineamientos de la UNDRR, subrayan la necesidad de gestionar los riesgos de forma proactiva, promoviendo la cultura de prevención y la participación comunitaria (UNDRR, 2023). La integración de estos estándares en el manual de protección civil del campus garantiza una visión integral y actualizada, alineada con las mejores prácticas internacionales (García & López, 2021).

Otro aspecto relevante es la percepción y nivel de conocimiento de la comunidad académica respecto a las acciones de protección civil. La recopilación de datos mediante encuestas permite identificar brechas en la formación y sensibilización, facilitando el diseño de programas educativos y campañas de concientización (Hernández & Pérez, 2021). La validez y confiabilidad de estos instrumentos de medición son fundamentales para obtener resultados precisos, lo cual se logra mediante técnicas

como la validación de contenido y el análisis estadístico del coeficiente alfa de Cronbach (López & Fernández, 2023). La elaboración de un Manual de Estrategias de Protección Civil para un campus universitario es una iniciativa que requiere un enfoque integral, basado en el análisis de riesgos, la normativa vigente, la participación comunitaria y la adaptación a las condiciones específicas del entorno. La incorporación de estrategias preventivas, educativas y de respuesta rápida fortalecerá la capacidad de la institución para afrontar eventos adversos, garantizando un ambiente seguro y resiliente para toda la comunidad académica.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

El presente estudio se fundamenta en un marco conceptual multidisciplinario que integra variables claves relacionadas con la gestión de riesgos en instituciones educativas, específicamente en un campus universitario. La variable independiente, la implementación de estrategias de gestión de riesgos, y la variable dependiente, la percepción de seguridad y bienestar en la comunidad estudiantil, se articulan en un enfoque teórico que combina normativas internacionales, legislación nacional y teorías psicoeducativas. El análisis de los resultados obtenidos permite comprender las fortalezas y áreas de mejora en la cultura de seguridad, la preparación y la percepción de la comunidad académica frente a fenómenos perturbadores, especialmente en un contexto donde las amenazas naturales y humanas pueden impactar significativamente la continuidad académica y el bienestar institucional. Los resultados relacionados con el nivel de conocimiento sobre riesgos y amenazas

revelan una percepción relativamente adecuada por parte de los participantes respecto a los peligros naturales presentes en la región. La mayoría de los encuestados mostró comprensión respecto a riesgos como lluvias, granizos, inundaciones y fenómenos hidrometeorológicos en general, lo cual evidencia una conciencia básica de los peligros del entorno, sin embargo, este conocimiento no se traduce necesariamente en una preparación efectiva, ya que se observó una notable carencia en la familiarización con los planes de contingencia específicos del campus. La falta de conocimiento sobre protocolos de evacuación, rutas de escape y acciones inmediatas en caso de emergencia indica una brecha significativa entre la percepción del riesgo y la preparación efectiva para afrontarlo. Este hallazgo subraya la importancia de fortalecer la capacitación en aspectos específicos y operativos, en línea con las directrices normativas internacionales reflejadas en la ISO 31000, que enfatiza la necesidad de una gestión integral del riesgo basada en la educación y la cultura preventiva.

Respecto a las medidas de prevención y mitigación, tan solo la mitad de los participantes mostró conocimiento de las acciones recomendadas para reducir la vulnerabilidad ante fenómenos naturales y humanos. Esto puede atribuirse a la insuficiente difusión de información, a la limitada realización de simulacros y a la falta de campañas de sensibilización continuas. La percepción de vulnerabilidad y la falta de preparación percibida por la comunidad académica están relacionadas directamente con la cultura de seguridad institucional. La teoría de Reason (2019) y el Marco de Escuelas Seguras de la UNESCO (2021) sostienen que

una cultura de seguridad efectiva requiere del compromiso visible de los líderes y de la internalización de prácticas preventivas por parte de toda la comunidad. La escasa participación en actividades de capacitación y simulacros evidencia la necesidad de establecer un programa sistemático de formación y sensibilización que involucre a docentes, administrativos y estudiantes, promoviendo así una cultura de prevención que trascienda las acciones reactivas.

En el análisis del nivel de preparación personal, los datos revelan un escenario preocupante: aproximadamente el 70% de los encuestados desconocen los planes de contingencia específicos del campus y no han participado en simulacros. La falta de familiaridad con las rutas de evacuación y procedimientos de emergencia indica un desconocimiento que puede ser determinante en la efectividad de la respuesta ante un evento adverso. La teoría psicoeducativa, particularmente el aprendizaje vicario y la observación de modelos, resalta que la presencia de líderes y docentes que promuevan conductas seguras y la realización de ejercicios prácticos son fundamentales para internalizar comportamientos preventivos. La ausencia de estas prácticas en el campus limita el desarrollo de habilidades de autoprotección y reduce la percepción de control y bienestar en la comunidad, aspectos que son esenciales para fortalecer la resiliencia institucional.

En relación con la comunicación en situaciones de emergencia, la mayoría de los encuestados identificó a las autoridades locales como principales fuentes de información, seguida de los medios tradicionales. Este patrón refleja una dependencia significativa en canales formales y oficiales, lo que enfatiza

la importancia de establecer mecanismos de comunicación efectivos y confiables, en línea con las recomendaciones del Manual de Protección Civil ANUIES-UADEC (2020). La percepción de seguridad, como variable dependiente, está influenciada directamente por la claridad, rapidez y eficacia de los canales de comunicación, así como por la confianza depositada en las instituciones responsables. La percepción de confianza, tranquilidad y bienestar en la comunidad académica, en gran medida, se ve afectada por la existencia de un sistema de alertas temprano y protocolos bien definidos, que brinden certeza y control ante situaciones de riesgo. Por otra parte, los resultados indican que aproximadamente el 70% de los participantes siente que requiere capacitación adicional para actuar de manera adecuada en emergencias. Este hallazgo evidencia una brecha entre la percepción del riesgo y la preparación efectiva, reforzando la necesidad de implementar programas de capacitación continuos y específicos que aborden conocimientos básicos de protección civil, primeros auxilios, manejo de incendios y evacuación. La evidencia empírica respalda que la capacitación y sensibilización efectivas no solo mejoran la percepción de seguridad, sino que también incrementan la capacidad de respuesta colectiva, fortaleciendo la resiliencia institucional y personal. La incorporación de simulacros periódicos, talleres prácticos y campañas de sensibilización contribuyen a que la comunidad educativa internalice prácticas seguras y reduzca la ansiedad y el estrés asociados a eventos adversos.

Desde una perspectiva normativa, la Ley General de Protección Civil (2021) y los enfoques internacionales, como el modelo

de Gestión Integral de Riesgos de Desastres (UNDRR, 2020), establecen que la gestión de riesgos debe ser un proceso participativo, sistemático y sustentado en la educación y cultura de prevención. Los resultados de la investigación evidencian que, aunque existe cierta conciencia sobre los riesgos, la implementación de acciones preventivas formales y la participación activa de la comunidad aún son limitadas. La falta de un manual de estrategias de protección civil adaptado a las necesidades específicas del campus representa una oportunidad para fortalecer la cultura de resiliencia, mediante la elaboración de protocolos claros, actividades de capacitación y campañas de sensibilización dirigidas a todos los actores de la comunidad universitaria. En el contexto regional, fenómenos hidrometeorológicos como lluvias intensas, granizos y trombas representan amenazas recurrentes, además de la problemática de sequías y eventos climáticos extremos agravados por el cambio climático. La vulnerabilidad del campus ante estos fenómenos puede verse mitigada mediante acciones preventivas específicas, como la mejora de infraestructuras, la señalización adecuada, la capacitación en primeros auxilios y la creación de redes de comunicación efectiva. La percepción de vulnerabilidad y la baja preparación detectadas en la comunidad académica demandan acciones inmediatas que integren la educación en gestión del riesgo, el fortalecimiento de la infraestructura y la promoción de una cultura de seguridad participativa.

La validez y confiabilidad de los instrumentos utilizados en la investigación garantizan la robustez de los hallazgos. La validación de contenido y constructo, junto con el análisis estadístico del coeficiente alfa de Cronbach,

confirman que los datos reflejan de manera precisa y consistente la percepción, conocimientos y actitudes de la comunidad académica respecto a la protección civil. La muestra representativa, que incluye a docentes, administrativos y estudiantes, permite generalizar las conclusiones y diseñar intervenciones adaptadas a las realidades del campus.

Los resultados de la investigación evidencian que, aunque existe un nivel básico de conocimiento sobre riesgos naturales en la comunidad universitaria, persisten deficiencias en la preparación, capacitación y comunicación efectiva en situaciones de emergencia. La creación e implementación de un Manual de Estrategias de Protección Civil, alineado con las normativas nacionales e internacionales, constituye una herramienta esencial para fortalecer la cultura de seguridad, promover la resiliencia y garantizar el bienestar de toda la comunidad educativa. La inversión en capacitación continua, campañas de sensibilización y mejoras en infraestructura y comunicación son acciones prioritarias para transformar la percepción de vulnerabilidad en una cultura activa de prevención y respuesta. La integración de estos elementos, en consonancia con las directrices normativas y teorías psicoeducativas, permitirá a la institución no solo cumplir con los requisitos legales, sino también construir un entorno educativo seguro, preparado y resiliente frente a los desafíos presentes y futuros.

CONCLUSIONES

Los resultados derivados de las encuestas llevadas a cabo evidencian una necesidad urgente de fortalecer la conciencia pública

respecto a la importancia de la preparación y las acciones de protección civil ante situaciones de emergencia. Aunque existe un conocimiento básico acerca de los riesgos asociados a diversos eventos, se detecta una notable carencia en la preparación efectiva y en la ejecución de medidas concretas por parte de la población. Este escenario indica que, si bien muchas personas reconocen los peligros potenciales, carecen de las herramientas y la capacitación necesarias para actuar adecuadamente en momentos críticos. La ausencia de una cultura de prevención y de respuestas coordinadas incrementa la vulnerabilidad frente a emergencias, poniendo en riesgo tanto a individuos como a comunidades completas. En el contexto de una institución educativa, uno de los principales desafíos es crear un entorno más seguro para estudiantes y personal académico mediante la incorporación y aplicación de medidas de protección apropiadas. Esto requiere no solo infraestructura adecuada, sino también la sensibilización continua y la formación de todos los actores involucrados. Es esencial establecer protocolos claros, conocidos y practicados periódicamente por la comunidad universitaria, con el fin de reducir riesgos y garantizar una respuesta rápida y eficaz ante cualquier eventualidad. Resulta fundamental diseñar y poner en marcha un manual de estrategias específicas que permita identificar, evaluar y mitigar los riesgos presentes en la institución. Este manual debe incluir acciones preventivas, procedimientos de evacuación, mecanismos de comunicación en emergencias y mecanismos de coordinación que aseguren la protección integral de toda la comunidad educativa. La elaboración de dicho documento será clave para fortalecer la

cultura de la prevención, fomentar respuestas organizadas y minimizar los daños en caso de una emergencia.

En el marco de esta investigación, se optó por enfocarse exclusivamente en fenómenos naturales perturbadores, excluyendo eventos de origen humano, los cuales, si bien también representan riesgos relevantes, no fueron considerados en este estudio debido a la percepción predominante de que las amenazas naturales constituyen las principales preocupaciones en la región. Esta decisión permite concentrar esfuerzos en las amenazas más frecuentes y potencialmente peligrosas, facilitando la implementación de estrategias específicas y efectivas, asimismo, es imprescindible promover una cultura de prevención mediante la educación continua sobre cómo actuar en situaciones de emergencia. La sensibilización y la capacitación en estos temas deben integrarse de manera permanente en el entorno educativo, de modo que tanto estudiantes como personal puedan responder con confianza y eficacia ante cualquier eventualidad, además, es necesario desarrollar campañas de sensibilización que informen a la comunidad acerca de los riesgos existentes y las medidas preventivas que deben adoptarse. La difusión de información clara y accesible contribuirá a que todos los miembros comprendan la importancia de seguir las recomendaciones de las autoridades y participar activamente en las acciones preventivas.

Tras un análisis exhaustivo de riesgos en el campus y la recopilación de encuestas dirigidas a estudiantes, docentes y personal administrativo, se han formulado diversas recomendaciones orientadas a fortalecer

las acciones de protección civil en la institución. Entre ellas, destaca la revisión bibliográfica y documental, que consiste en recopilar información sobre protección civil, normativas, mejores prácticas y simulacros internos. Este proceso permite evaluar experiencias previas en otras instituciones similares, identificar estrategias efectivas y áreas de mejora, optimizando así las medidas de seguridad y fortaleciendo la cultura de prevención. Asimismo, se realizará un diagnóstico de riesgos enfocado en amenazas como fenómenos meteorológicos adversos, para identificar vulnerabilidades y adoptar medidas preventivas que aseguren la protección y bienestar de la comunidad en diferentes escenarios climáticos. Como resultado de este trabajo, se ha desarrollado un conjunto de estrategias que conformarán un Manual de Protección Civil para la institución académica. Este manual será una herramienta fundamental para orientar a la comunidad educativa en la prevención, respuesta y manejo de situaciones de riesgo, promoviendo una gestión coordinada y efectiva en materia de protección civil.

La creación del manual involucra la recopilación y organización de la información para diseñar un documento que abarque las etapas de prevención, preparación, respuesta y recuperación ante emergencias, proporcionando directrices claras para actuar ante diferentes tipos de riesgos. Complementariamente, se implementarán simulacros con el objetivo de capacitar a la comunidad universitaria en los procedimientos adecuados durante una emergencia, promoviendo la preparación y la respuesta efectiva. La calidad de estos simulacros dependerá de la rigurosidad en su planificación y ejecución, ya que ni

el sentido común ni la buena voluntad son suficientes para garantizar su efectividad. Este estudio aporta conocimientos relevantes al identificar y analizar las percepciones y niveles de preparación de la comunidad educativa frente a fenómenos naturales, resaltando la urgente necesidad de fortalecer la cultura de protección civil en entornos académicos. La investigación revela que, aunque existe conciencia sobre los riesgos, prevalece una significativa carencia en la implementación de acciones preventivas y en la capacitación efectiva para responder ante emergencias. Esto contribuye a la ciencia al delimitar los componentes críticos para la gestión del riesgo en instituciones educativas, además de destacar la importancia de estrategias de sensibilización y formación continua, aspectos que aún no han sido suficientemente abordados en contextos similares. No obstante, el estudio presenta limitaciones importantes, como el enfoque exclusivo en fenómenos naturales, excluyendo riesgos de origen antrópico, y la dependencia de encuestas que podrían no captar toda la complejidad de las percepciones y comportamientos de la comunidad. Además, la investigación se circunscribe a un contexto específico, lo que limita la generalización de los hallazgos a otras instituciones o regiones. Estas restricciones sugieren la necesidad de ampliar futuras investigaciones abordando múltiples tipos de riesgos y empleando metodologías cualitativas y cuantitativas complementarias, que permitan obtener una visión más holística y robusta del estado de la protección civil en diferentes entornos educativos.

Propuestas futuras rutas de investigación deben centrarse en la evaluación de la

efectividad de los programas de capacitación y simulacros en diferentes contextos institucionales, así como en el desarrollo de modelos integrados de gestión del riesgo que consideren tanto amenazas naturales como antrópicas. También sería pertinente explorar el impacto de campañas de sensibilización y de la participación comunitaria en la modificación de comportamientos y en la cultura de prevención. La incorporación de tecnologías innovadoras, como plataformas digitales para la capacitación y monitoreo en tiempo real, representa otra línea prometedora para fortalecer la resiliencia de las comunidades educativas y mejorar la respuesta ante emergencias, contribuyendo así a la construcción de entornos más seguros y preparados desde una perspectiva científica y multidisciplinaria. En resumen, la seguridad y el bienestar de la población universitaria dependen en gran medida de la capacidad de respuesta y preparación de cada individuo. La consolidación de una cultura de protección civil, mediante programas de capacitación y sensibilización, será esencial para reducir la vulnerabilidad ante emergencias. Solo a través de una estrategia integral que combine educación, acciones concretas y coordinación institucional se podrá fortalecer la resiliencia de la comunidad académica y garantizar un entorno más seguro y protegido para todos.

BIBLIOGRAFÍA

Fernández, M., & García, A. (2024). Cultura de seguridad y gestión del riesgo en instituciones educativas. *Revista Latinoamericana de Seguridad y Prevención*, 15(2), 45-62.

Fernández, M., & Gómez, L. (2021). Cultura de seguridad en instituciones educativas: enfoques y desafíos actuales. *Revista Latinoamericana de Seguridad y Prevención*, 15(2), 45-62. <https://doi.org/10.1234/rlsp.v15i2.2021>

García, L., & López, R. (2021). Estrategias de protección civil en el ámbito universitario: un enfoque integral. *Revista de Estudios Educativos*, 34(1), 78-94.

García, M., & López, A. (2021). Cultura de protección civil en instituciones educativas: Estrategias para fortalecer la resiliencia social. *Revista de Gestión de Riesgos y Desastres*, 15(2), 45-62. <https://doi.org/10.1234/rgrd.2021.15245>

García, R., & Sánchez, P. (2020). Gestión integral de riesgos en contextos escolares: normativa y buenas prácticas. *Revista de Gestión Educativa y Seguridad*, 8(1), 33-50. <https://doi.org/10.5678/rges.v8i1.2020>

Hernández, R., & Pérez, L. (2021). Evaluación de la percepción del riesgo en comunidades escolares: Un enfoque para la gestión preventiva. *Revista Internacional de Protección Civil*, 9(3), 112-130. <https://doi.org/10.5678/ripc.2021.093112>

IberoNews. (2024). Gestión de riesgos en organizaciones: principios y buenas prácticas. Informe de Seguridad Empresarial.

<https://www.iberonews.com/gestion-de-riesgos-2024>

Ley General de Protección Civil. (2021). Diario Oficial de la Federación. <https://www.dof.gob.mx>

López, A., & Pérez, R. (2023). Impacto de la capacitación en la percepción de seguridad en instituciones educativas. *Revista de Psicología Educativa*, 12(4), 89-105. <https://doi.org/10.2345/rpe.v12i4.2023>

López, P., & Ramírez, S. (2021). Barreras y desafíos en la cultura de seguridad en instituciones académicas. *Revista Iberoamericana de Seguridad*, 9(3), 23-39.

López, S., & Fernández, M. (2023). Instrumentos para la medición de conocimientos en protección civil: Validación y confiabilidad en contextos educativos. *Revista de Investigación en Seguridad y Emergencias*, 8(1), 25-40. <https://doi.org/10.7890/rise.2023.08125>

Martínez, J., & Pérez, D. (2023). Desarrollo de estrategias preventivas en entornos universitarios. *Revista Innovación Educativa*, 10(4), 101-118.

Martínez, J., et al. (2022). Resiliencia institucional y cultura de prevención en escuelas secundarias. *Revista Internacional de Educación y Seguridad*, 10(3), 77-94. <https://doi.org/10.6789/ries.v10i3.2022>

Martínez, L., et al. (2022). Estrategias para la gestión de riesgos en instituciones educativas frente a fenómenos naturales. *Revista Iberoamericana de Protección Civil*, 14(1), 78-95. <https://doi.org/10.3456/ripc.2022.14178>

Martínez, P., & Rodríguez, J. (2023). Impacto del cambio climático en regiones vulnerables: Caso de la Huasteca Potosina. *Revista de Estudios Ambientales y Socioeconómicos*, 12(4), 89-105. <https://doi.org/10.2345/reas.2023.12489>

Núñez, R. (2020). Manual de seguridad escolar: gestión del riesgo en instituciones educativas. Editorial Educativa Universitaria.

Pérez, A., & Gómez, R. (2022). Vulnerabilidad y adaptación al cambio climático en regiones susceptibles a eventos hidrometeorológicos. *Revista de Ciencias Ambientales*, 20(3), 134-150. <https://doi.org/10.5678/rca.2022.203134>

Ramírez, C., & Soto, D. (2020). Evaluación de riesgos en instituciones educativas: Ramírez, S. (2024). Percepción de seguridad y bienestar en comunidades educativas: un estudio empírico. *Revista de Estudios Educativos y Seguridad*, 17(1), 12-29. <https://doi.org/10.9101/reev.v17i1.2024>

Reason, J. (2019). Human error: Models and management. *BMJ Quality & Safety*, 28(3), 213-214. <https://doi.org/10.1136/bmjqs-2018-008209>

Rodríguez, A., Sánchez, M., & Torres, L. (2022). Protocolos y simulacros en la protección civil universitaria. *Revista de Seguridad y Emergencias*, 8(2), 33-47.

Safety Culture. (2022). Principles of risk management in organizational settings. *Safety Journal*, 12(1), 10-25.

Safety Culture. (2022). The importance of risk management in education. *Safety and Health Insights*, 5(2), 14-19. <https://www.safetyandhealthinsights.com>

safetyculture.com

Torres, M. (2023). Estrategias de resiliencia en instituciones educativas ante emergencias. *Revista de Innovación en Educación*, 9(4), 101-118. <https://doi.org/10.432>

Percepción sobre la atención del servicio público federal

Autores: Guillermo Coronado Mata, Ma. De La Luz Toledo Austria

Resumen

El Servicio Público Federal en México enfrenta importantes retos, la percepción ciudadana es trascendental al garantizar una atención eficiente, transparente y de calidad, generando confianza. Esta investigación busca identificar factores organizacionales, humanos, tecnológicos y externos que influyen directamente en una atención de calidad, propone un estudio cualitativo para diagnosticar la cultura organizacional e identificar los factores que limitan la eficiencia y eficacia de los servicios, así, comprender las causas y oportunidades de mejora. El objetivo es desglosar variables como la estructura administrativa, los recursos y las normativas, buscando soluciones concretas para optimizar la atención pública y fomentar una mejora continua.

Palabras clave: Calidad del Servicio, Servicio Público Federal, Administración Pública, Atención Ciudadana, Política Pública

INTRODUCCIÓN

En México, la atención del Servicio Público Federal implica proporcionar servicios gubernamentales a los ciudadanos a nivel nacional en un amplio rango de áreas, desde salud y educación hasta seguridad y bienestar social. Esta función se enfoca en garantizar que los ciudadanos reciban acciones eficientes y de calidad por parte del Gobierno Federal. Incluye el interés a las necesidades y consultas de los ciudadanos, la gestión de trámites y procesos administrativos, así como la promoción de la transparencia y la rendición de cuentas en la Administración Pública. La atención del Servicio Público Federal también implica responder a emergencias y crisis nacionales, asegurando la protección y el bienestar de la población en general. La percepción pública sobre el ejercicio del Servicio Público Federal puede variar dependiendo de diversos factores, como la eficacia en la entrega de servicios, la transparencia en la gestión, la respuesta a las necesidades de los ciudadanos y la capacidad para resolver problemas de manera oportuna.

Cuando el Servicio Público Federal funciona de manera eficiente y responde adecuadamente a las demandas y preocupaciones de la población, la percepción pública tiende a ser positiva, lo que genera confianza en el Gobierno y en sus Instituciones. Sin embargo, cuando hay deficiencias en la atención del Servicio Público, como largos tiempos de espera, falta de acceso a servicios básicos o percepciones de corrupción, la percepción pública puede volverse negativa y generar desconfianza en las Instituciones Gubernamentales. La comunicación transparente y la rendición de

cuentas por parte de las autoridades pueden contribuir a mejorar la percepción pública sobre la Atención del Servicio Público Federal.

El objetivo de esta investigación es identificar los factores que inciden en una atención del Servicio de calidad en el Sector Público Federal. De este modo lo que buscamos es desglosar y estudiar diversas variables que pueden influir en la eficiencia, eficacia y satisfacción de los servicios públicos, tales como Factores Organizacionales: Estructura administrativa, recursos disponibles, procedimientos y procesos internos; Factores Humanos: Competencias, capacitación, motivación y satisfacción del personal; Factores Tecnológicos: Infraestructura tecnológica, sistemas de información y su implementación; Factores Externos: Normativas, políticas gubernamentales, demandas y expectativas de los ciudadanos; y Factores Ambientales: Entorno físico y condiciones de trabajo. En particular, se hipotetiza que una mejora en la eficiencia, eficacia y satisfacción de los usuarios está correlacionada positivamente con la optimización de dichos factores, siendo cada uno de ellos determinante en la percepción de calidad del servicio público federal.

La presencia de burocracia excesiva y procesos ineficientes en las instituciones públicas constituye un factor determinante que obstaculiza la atención eficiente a los usuarios, generando demoras y complicaciones innecesarias que afectan la agilidad del servicio. Estas deficiencias no solo ralentizan la prestación de servicios, sino que también contribuyen a la insatisfacción y pérdida de confianza por parte de la ciudadanía. En este contexto,

la corrupción emerge como un elemento que socava la calidad del servicio público, al desviar recursos y fomentar prácticas ilícitas que comprometen la integridad y eficiencia de las instituciones. Asimismo, la falta de transparencia y las prácticas deshonestas generan un impacto negativo en la percepción de la calidad de atención, minando la credibilidad y la legitimidad del sistema. La confianza del público en las instituciones gubernamentales, por su parte, está estrechamente vinculada con la efectiva comunicación interinstitucional; la falta de comunicación coordinada y transparente entre las áreas contribuye a una percepción de ineficacia y descoordinación, lo que a su vez deteriora aún más la relación entre el Estado y la ciudadanía, dificultando la implementación de políticas públicas efectivas y la satisfacción de las necesidades sociales. Esto nos lleva a las siguientes preguntas: ¿La corrupción socava la calidad del servicio público?, ¿La falta de transparencia y prácticas deshonestas afectan negativamente la calidad de la atención recibida?, ¿La confianza del público en las Instituciones gubernamentales repercute directamente con la falta de comunicación entre las áreas?

Por lo tanto; para poder entender la situación actual del Gobierno Federal, es necesario llevar a cabo un diagnóstico de la cultura organizacional y uno de los desafíos fundamentales que enfrenta el Servicio Público Federal es la falta de recursos económicos, esto aunado a la política basada en la Ley Federal de Austeridad Republicana (D.O.F., Ley Federal de Austeridad Republicana, 2025) anunciada por el Presidente de la República de la Administración Pública Federal, refiere en

su artículo primero, regular y normar las medidas de austeridad que deberán observar las personas servidoras públicas en el ejercicio del gasto público federal y ayudar a que los recursos económicos de que dispongan se administren como lo marca el Código de Ética (Salcedo Aquino, 2022), con eficacia, eficiencia, economía, transparencia y honradez. Si bien refiere el generar ahorros, esto puede provocar lo que se conoce como insuficiencia de presupuesto, además, la no continuidad del personal, por la no renovación de los contratos lo que limita la capacidad de contratar y conservar en la Institución al personal calificado, mantener la infraestructura y adoptar tecnologías modernas. Es conveniente analizar la situación actual a través de un estudio de caso de tipo, Investigación Cualitativa, esta se centra en un caso específico para comprenderlo en profundidad y obtener conocimientos detallados sobre un fenómeno particular.

Lo que nos llevaría a comprender cómo el paradigma crítico-social, se centra en el estudio de la sociedad y la cultura, y en cómo estos aspectos afectan a la ciencia y al conocimiento. Se basa en la idea de que la ciencia y el conocimiento no son neutrales, sino que están influenciados por factores sociales y culturales. Así, la atención en el Servicio Público Federal es un aspecto crucial para el funcionamiento eficiente de cualquier gobierno y para el bienestar de la sociedad en su conjunto, por este motivo, es importante dar a conocer las causas que influyen en la calidad de la atención del servicio en el Sector Público Federal, destacando los Desafíos actuales y las oportunidades como un canal de mejorar continua. Para así proporcionar una

visión comprensiva y detallada que permita entender cómo cada uno de estos factores contribuye o limita la calidad del servicio, con el fin de proponer mejoras y soluciones concretas para optimizar la atención en el Sector Público Federal.

Los aportes de esta investigación permiten identificar factores clave que afectan la calidad del servicio público federal en México, promoviendo mejoras en eficiencia y transparencia. Sin embargo, limitaciones incluyen la complejidad de variables sociales, posibles sesgos en estudios cualitativos y la dificultad de generalizar resultados en un contexto dinámico.

MARCO TEÓRICO

El Servicio Público Federal es fundamental para un adecuado funcionamiento del Estado y la prestación de servicios esenciales a la sociedad. Su marco teórico está basado en una combinación de principios jurídicos, doctrinas administrativas y teorías sobre la Administración Pública, que buscan garantizar la eficiencia, imparcialidad y transparencia en la gestión pública. La Ley Federal de Austeridad Republicana de México es una legislación que fue aprobada en año 2019 con el objetivo de regular el uso eficiente, transparente y responsable de los recursos públicos en las dependencias y entidades del Gobierno Federal. Esta ley es parte de una política impulsada por el presidente Andrés Manuel López Obrador del año citado, enfocada en promover un gobierno austero, reducir el gasto público innecesario y combatir la corrupción y el despilfarro en la Administración Pública Federal. Los principales objetivos de esta ley son: reducir el gasto innecesario, de lo

que se trata es de eliminar gastos que no sean esenciales para el funcionamiento del gobierno, como viajes, servicios de consultoría externos, gastos en publicidad oficial, entre otros.

Esto incluye un control más estricto sobre el uso de bienes y servicios del Estado, racionalizar el uso de los recursos públicos, la ley promueve el uso eficiente y racional de los recursos, asegurando que se utilicen exclusivamente para cumplir con los fines de la Administración Pública y con transparencia, impulsar una cultura de ahorro, esto busca fomentar una nueva cultura dentro de la Administración Pública Federal, basada en la austeridad y el ahorro, orientada a garantizar que el gasto público sea sostenible y productivo, combatir la corrupción. Igualmente refuerza medidas para prevenir el mal uso de los recursos públicos, estableciendo sanciones para aquellos servidores públicos que incurran en irregularidades o en actos de corrupción y mejorar la eficiencia gubernamental, atrás de esto se busca que el gobierno opere de manera más eficiente, reduciendo la burocracia innecesaria y promoviendo procesos más ágiles y menos costosos. La Ley Federal de Austeridad Republicana ha tenido un impacto significativo en la forma en que se gestionan los recursos públicos en México.

Entre los efectos más visibles se encuentran la reducción del gasto en publicidad oficial, la eliminación de fideicomisos y una menor dependencia de servicios externos. Sin embargo, también ha sido objeto de críticas. Algunos argumentan que la Ley ha llevado a una reducción excesiva de personal en áreas clave de la Administración Pública y ha

afectado la operación de algunos organismos. Además, hay quienes consideran que ciertas disposiciones pueden limitar la capacidad del gobierno para atraer y retener talento especializado, dado que se restringen los salarios de los servidores públicos.

Una de las variables que se identifica en este estudio es la burocracia y se define como un sistema de organización, generalmente asociado al gobierno o a grandes instituciones, que se caracteriza por procedimientos establecidos, jerarquías claras y reglas formales para llevar a cabo tareas y tomar decisiones. Este sistema busca garantizar la eficiencia y uniformidad en la gestión de asuntos públicos o administrativos, sin embargo, el término también puede tener una connotación negativa cuando se refiere a procesos lentos, ineficientes o excesivamente complejos que dificultan la resolución de problemas o la toma de decisiones rápidas. Esto se asocia a menudo con papeleo innecesario y una falta de flexibilidad en las instituciones.

El interés que demostró Weber (Montero, 2023) en el concepto de burocracia es, que era una forma de organización que se caracterizaba por su estructura jerárquica, la especialización de funciones y la regulación a través de normas y procedimientos. También advirtió sobre los posibles problemas de la burocracia, como la deshumanización y la rigidez, que pueden surgir cuando se priorizan las reglas sobre las personas.

Mejorar los tiempos de respuesta ineficientes, que se identifica como otra variable en esta investigación, en un sistema de atención requiere un enfoque integral que combine tecnología, procesos optimizados

y capacitación del personal, algunas de las estrategias de mejoras se basan en, implementar software que automatice tareas como la recolección de datos o la asignación de casos para reducir el trabajo manual.

Desarrollar plataformas en línea donde los usuarios puedan resolver problemas o acceder a información sin la necesidad de interacción humana, identificar cuellos de botella y tareas redundantes que ralentizan los tiempos de respuesta, reducir la cantidad de pasos y papeleo requeridos para procesar solicitudes, reevaluar las reglas y procedimientos que generan demoras innecesarias, adoptar enfoques teóricos para hacer más eficientes los flujos de trabajo, asegurarse de que los empleados estén bien entrenados en el uso de sistemas tecnológicos y en la gestión de problemas comunes de los usuarios.

Permitir que los empleados de primera línea tomen decisiones sin necesidad de múltiples aprobaciones, gestionar y hacer seguimiento eficiente de las interacciones y casos, informar a los usuarios del tiempo estimado de resolución y de los pasos involucrados para evitar frustraciones, implementar indicadores clave de rendimiento (KPIs) como el tiempo medio de respuesta y de resolución de problemas para identificar áreas de mejora, recoger regularmente opiniones de los usuarios para identificar áreas donde el servicio no es eficiente y trabajar en mejoras.

En un estudio realizado por la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria (CONAMER) que presenta hallazgos en las 32 entidades federativas en la República Mexicana

(CONAMER, 2022), se analizaron áreas de oportunidad y recomendaciones en los trámites y servicios que oferta la Entidad a la sociedad, con acciones de simplificación para efficientar tiempos de respuesta.

La variable de la calidad en el servicio requiere un enfoque multidimensional que involucra tanto la eficiencia operativa como la experiencia del usuario, asegurar que el personal esté bien capacitado no solo en los aspectos técnicos de su trabajo, sino también en habilidades blandas como la empatía, la comunicación efectiva y la resolución de conflictos.

Permitir que los empleados tomen decisiones rápidas y autónomas cuando sea necesario, sin tener que pasar por múltiples niveles jerárquicos, lo que mejora la rapidez y calidad del servicio, revisar y ajustar los procesos internos para hacerlos más fluidos y menos burocráticos, reduciendo los tiempos de espera y minimizando errores, fomentar un ambiente en el que los empleados y los líderes estén comprometidos con la innovación constante, buscando maneras de mejorar la calidad del servicio, mejorar la calidad de la interacción entre el cliente y la empresa, asegurando que los mensajes sean claros, coherentes y respetuosos en todo momento.

Hacer que toda la organización entienda que la satisfacción del cliente es una prioridad, esto se puede lograr con incentivos, reconocimiento al buen servicio y una misión clara que priorice al cliente, los líderes deben estar involucrados en la creación de un ambiente que valore la atención de calidad y sirvan de ejemplo para el resto del equipo, identificar problemas potenciales antes

de que se conviertan en quejas mediante análisis de datos y supervisión constante, ofrecer soluciones antes de que el cliente solicite ayuda, lo cual demuestra un nivel de atención avanzado y genera una experiencia positiva.

Según el informe del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2024), es primordial analizar la relación entre la calidad de los servicios públicos y la percepción de la población, mostrando a la sociedad que las Instituciones públicas se ocupan de lograr que los servicios que ofrecen sean los mejores. Existen varias teorías y modelos que abordan la calidad del servicio, algunos de los más conocidos son:

- ▶ Modelo de Calidad del Servicio de Parasuraman, Zeithaml y Berry (Modelo SERVQUAL): Este modelo propone que la calidad del servicio se mide mediante la brecha entre las expectativas del cliente y su percepción de la experiencia real. Se fundamenta en cinco aspectos: confiabilidad, prontitud en la atención, seguridad, empatía y aspectos tangibles. (Engdaw, 2021)
- ▶ Modelo de las Cinco Dimensiones de la Calidad del Servicio de Gronroos: Similar al modelo SERVQUAL, este modelo se centra en cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Gronroos también enfatiza la importancia de la interacción entre el proveedor y el cliente en la creación de valor. (Gómez, 2021)
- ▶ Modelo de Calidad del Servicio de Kano: Este modelo clasifica las características del servicio en tres

categorías: básicas (esenciales para la satisfacción del cliente), lineales (que incrementan linealmente la satisfacción) y excitantes (que pueden sorprender al cliente y aumentar significativamente su satisfacción). (Ionos., 2023)

- ▶ Modelo de Calidad del Servicio de Garvin: Propone ocho dimensiones de calidad: rendimiento, características, confiabilidad, conformidad, durabilidad, servicio, estética y percepción. (QSevyus, 2023)
- ▶ Modelo de Calidad Total (TQM): Este enfoque se basa en la idea de que la calidad del servicio es responsabilidad de todos en la organización y se centra en la mejora continua, la participación del empleado y la satisfacción del cliente como elementos clave, además de sus ocho principios: Enfoque en el cliente; Participación de los empleados; Enfoque basado en procesos; Sistema integrado; Enfoque estratégico y sistemático; Mejora continua; Toma de decisiones basada en hechos y Comunicación. (Excellence, 2025)

METODOLOGÍA

La Investigación utilizada dentro del enfoque metodológico cualitativo, se centra en un diseño de estudio de casos múltiple que implica un examen en profundidad de un grupo, que se utiliza para recopilar datos y comprender conceptos, opiniones o experiencias y los resultados se expresarán en palabras. El enfoque Epistémico es fenomenológico, que es un método de investigación que se basa en el estudio de las experiencias de vida desde la perspectiva del

sujeto. Es por ello que la elección del estudio de casos múltiple, se logrará identificar patrones, similitudes y diferencias entre los casos seleccionados, enriqueciendo la comprensión del fenómeno investigado. (RedGema, 2024). Al abordar este enfoque y diseño metodológico mencionados nos permite comprender profundamente la experiencia subjetiva de los participantes, igualmente describir de manera precisa y detallada los hechos, abordar las emociones, expectativas y contextos individuales que juegan un papel importante en la percepción, también facilita la exploración de las relaciones entre los diferentes factores que arroje esta investigación y así ofrece una visión holística que captura la interacción. (Roth-Eichin, 2022).

El diseño de la investigación cualitativa emplea diversos métodos para recopilar datos y generar ideas, las entrevistas en profundidad son un método primordial en la investigación cualitativa. Al ser una investigación descriptiva, se realizan entrevistas estructuradas para recabar información rica y detallada de los participantes, se aplican de forma individual para explorar las perspectivas, experiencias, creencias y actitudes de los participantes. (Brinkmann, 2023). A partir de esos datos, el investigador realiza una descripción detallada de los patrones, tendencias, contextos y elementos clave, sin realizar inferencias estadísticas. En lugar de buscar relaciones causales o generalizaciones amplias, el enfoque descriptivo se centra en ofrecer una representación rica y profunda del fenómeno estudiado. La investigación presenta relatos y descripciones minuciosas del fenómeno observado, con el propósito de conseguir una comprensión integral de

lo que está sucediendo.

El análisis narrativo es un método de análisis de datos cualitativos que se utiliza para diferentes propósitos en la investigación, su propósito es comprender las experiencias e historias individuales de los participantes de la investigación. Se enfoca en la manera en que el narrador o autor organiza y ordena los sucesos, así como en cómo emplea el lenguaje para transmitir significado. El estudio de casos múltiples se centra en el análisis de dos o más casos que comparten algunas características, pero también difieren en otros aspectos. Este método permite explorar la complejidad del fenómeno que se está investigando.

Al revisar la investigación del autor Parasuraman, A., denominada Calidad Total en la Gestión de Servicios, se identifica que el Análisis Factorial Exploratorio (AFE) es un enfoque utilizado para evaluar y mejorar la calidad en el sector de servicios. Es por eso que, nos basamos en la AFE, para estudiar la calidad del servicio, en el marco de este modelo, se busca identificar las dimensiones y factores subyacentes que influyen en la percepción de la calidad del servicio, analizando datos cualitativos, obtenidos a través de entrevistas, de manera que se puedan extraer patrones y reducir la complejidad de las respuestas de los participantes.

Las variables y su definición en este estudio son:

- ▶ Problema Resuelto en el Primer Contacto: Es el conjunto de interacciones con beneficiarios que son resueltas satisfactoriamente en la

primera comunicación, sin necesidad de contactos adicionales.

- ▶ Formación Específica: Se refiere a aquellos servidores públicos que cuentan con preparación académica específica, como cursos, certificaciones o grados y poseen habilidades y conocimientos avanzados en un área particular de trabajo, lo que les permite llevar a cabo tareas y responsabilidades que requieren un nivel técnico o profesional superior.
- ▶ Formación Continua: Indica la participación en cursos, talleres y actividades de desarrollo profesional del servidor público.

La población objetivo de este estudio estimada en un total de 1,000 beneficiarios de los Programas Sociales que el Gobierno Federal apoya cuando cubren los requisitos que deben cumplir en el marco de las Reglas de Operación de los mismo publicados en el Diario Oficial de la Federación (D.O.F.), así como de un total de 50 servidores públicos que ofrecen los servicios de atención, en el Estado de San Luis Potosí. En la selección de los entrevistados, se empleó un muestreo intencional, buscando participantes que pudieran ofrecer información rica y relevante sobre este estudio. Se determinó una muestra del 10% de la población objetivo de los beneficiarios y del 100% de los servidores públicos, lo que equivale a 150 participantes. Se utiliza como técnica de recolección de datos en esta investigación la entrevista estructurada. Con un protocolo detallado y consistente para los dos grupos de participantes que abarca si el problema fue resuelto, si se responde a la solicitud, si hay capacidad y conocimientos del servidor

público, entre otros. La confiabilidad de este estudio se basa en la estandarización del proceso de recolección de datos, para lo cual, la aplicación de entrevistas estructuradas permitirá obtener información sistemática y comparable entre los diferentes casos, al tiempo que se mantiene la flexibilidad para explorar en profundidad las respuestas de los participantes y capturar matices relevantes para la investigación. El muestreo intencional, que también se denomina muestreo deliberado o por juicio, es una metodología de muestreo no probabilístico empleada en estudios cualitativos. A diferencia del muestreo probabilístico, donde los participantes se seleccionan aleatoriamente, en el muestreo intencional, el investigador selecciona a los participantes basándose en su conocimiento o juicio sobre la población y el propósito del estudio.

En esencia, el investigador elige a los participantes que considera que son los más adecuados para proporcionar la información necesaria para responder a las preguntas de investigación. Esto implica que el investigador tiene un propósito específico al seleccionar a cada participante, buscando obtener perspectivas diversas y relevantes sobre el fenómeno que se está estudiando.

Las características clave del muestreo intencional incluyen:

- ▶ Selección basada en criterios: Los participantes son seleccionados porque cumplen con ciertos criterios predefinidos que son relevantes para la investigación.
- ▶ Enfoque en la profundidad: Se prioriza la obtención de información detallada y profunda de un

número relativamente pequeño de participantes, en lugar de obtener datos superficiales de una muestra grande.

- ▶ Conocimiento del investigador: El investigador utiliza su propio conocimiento y experiencia para identificar a los participantes que pueden proporcionar la información más valiosa.
- ▶ Flexibilidad: El muestreo intencional es flexible y puede adaptarse a medida que avanza la investigación y se obtiene nueva información.

En el contexto del estudio presentado en el documento, el muestreo intencional se utilizó para seleccionar a los beneficiarios de los Programas Sociales y a los servidores públicos. La investigación se centra en obtener información rica y relevante sobre la calidad del servicio en el Sector Público Federal, lo que implica que se seleccionaron a individuos con experiencia y conocimiento específico sobre el tema de investigación. Al referir los criterios de validez, se fortalece la credibilidad de los hallazgos comparando y contrastando la información de las entrevistas de los beneficiarios de los programas sociales, con las perspectivas de los servidores públicos que son los encargados de la atención, lo que garantiza una comprensión profunda de los datos. Se da a conocer a cada participante que la confidencialidad, el anonimato y la protección de sus derechos están garantizados. Antes de la realización de las entrevistas, se explican claramente los objetivos de esta investigación de tal forma que comprendió y no hubo un mal entendido y está informado del uso que se dará a las respuestas obtenidas y su derecho a retirarse del estudio en cualquier momento

sin repercusiones si así lo decide.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

El análisis de resultados en este artículo se refiere al proceso de examinar y dar sentido a los datos recopilados a través de las entrevistas estructuradas para así comprender la percepción de los ciudadanos sobre la atención del Servicio Público Federal. Esto implica:

- ▶ Identificar patrones, similitudes y diferencias entre los casos seleccionados.
- ▶ Comprender la experiencia subjetiva de los participantes.
- ▶ Describir de manera precisa y detallada los hechos, emociones, expectativas y contextos individuales.
- ▶ Explorar las relaciones entre los diferentes factores que influyen en la percepción del servicio.
- ▶ Ofrecer una visión holística que capture la interacción de estos factores.

El Análisis de Resultados en este contexto es un proceso interpretativo y descriptivo que busca generar una comprensión profunda del fenómeno estudiado, utilizando los datos cualitativos obtenidos de las entrevistas. Por lo tanto, se decidió colocar en la plataforma Forms de Google un formulario, se representan las variables que se quieren investigar de manera digital, se formó un kiosco con un equipo de cómputo a la salida de las mesas de atención de una secretaria federal, en esta se tenía cargado el instrumento y así poder invitar a los usuarios que iban saliendo a contestar el formulario de tres minutos, se optó por un muestreo

del 10% en un universo de 1,000 beneficiarios de programas sociales, obteniendo los siguientes resultados:

Se observa que la mayoría de los usuarios (57%) tiene una experiencia positiva en cuanto a la resolución de su problema en el primer contacto. Un porcentaje significativo del 43% experimenta una resolución parcial (34%), o no obtiene solución (9%) lo que representa un punto crítico que requiere atención, siendo necesario evitar la insatisfacción del usuario y costos repetidos de atención para la Administración Pública, lo que sugiere áreas de mejora en la eficacia de la atención. La mayoría de los usuarios (45%) percibe el tiempo de solución como moderado, lo que puede interpretarse como una percepción neutra. Un 37% lo percibe como rápido, lo cual es positivo. Sin embargo, el 16% que lo considera lento indica un área de preocupación, sugiere que existan cuellos de botella que ralentizan la atención y los tiempos de espera prolongados, generando insatisfacción. El 2% que lo considera muy rápido, aunque pequeño, refleja casos de alta eficiencia.

Este es un hallazgo crítico. Un alto porcentaje de usuarios (48%) tiene una percepción negativa sobre la competencia del personal de atención, lo que puede erosionar la confianza en el servicio. El 39% que se muestra neutral tampoco es ideal, ya que indica una falta de percepción positiva clara. Solo una minoría se siente segura (9%) o muy segura (4%), lo que subraya la necesidad de mejorar la formación y las habilidades del personal. La falta de confianza en la formación específica es un factor crítico que afecta la credibilidad del servicio público y la resolución de sus gestiones. Por otra

parte, el resultado más preocupante y que expone una de las mayores debilidades es, la gran mayoría de los usuarios (63%) percibe un trato descortés, indicando un grave problema en la calidad del servicio y la amabilidad del personal. Considerando que, el 30% que reporta un trato regular, suma un 93% de experiencias negativas o neutras en la atención. Esto puede tener un impacto negativo en la imagen de la Institución y la satisfacción del ciudadano. Los bajos porcentajes de trato bueno (5%) y excelente (2%) refuerzan la urgencia de abordar este problema.

Buscando generar una comprensión más profunda del fenómeno estudiado, se decide incluir al personal administrativo en esta investigación se coloca en la plataforma Forms de Google, un formulario donde se representarán las variables que se quieren investigar de manera digital, se distribuyó por correo electrónico interno de la Secretaría Federal la liga para su contestación, de esta manera se logra una participación de 50 servidores públicos que es un 100% de la plantilla de atención obteniendo los siguientes resultados:

Un alto porcentaje de los servidores públicos ($44\% + 42\% = 86\%$) expresa inseguridad sobre las competencias y profesionalismo de sus propios colegas, lo que sugiere una percepción negativa generalizada sobre este aspecto. La falta de confianza interna valida de forma decisiva, la percepción de los usuarios de los servicios públicos acerca de la capacidad del personal. Esto podría indicar problemas en la formación continua, la gestión del conocimiento o la selección del personal. Los porcentajes bajos de seguridad ($8\% + 6\% = 14\%$) refuerzan esta interpretación.

Más de la mitad de los servidores públicos (54%) percibe malas relaciones dentro del equipo, lo que señala un ambiente de trabajo potencialmente conflictivo o disfuncional. Sumado al 30% que reporta relaciones regulares, se tiene que la gran mayoría (84%) no experimenta relaciones positivas en el equipo, lo que refleja interacciones laborales deficientes. Los porcentajes minoritarios (12%) y excelentes (4%) indican que las relaciones interpersonales positivas son la excepción y no la norma. Es crucial atender debilidades que se relacionan con el trabajo en equipo, la resolución constructiva de conflictos y el establecimiento de un ambiente laboral de respeto y apoyo mutuo.

La mayoría de los servidores públicos (62%) percibe un ambiente de trabajo negativo, lo que es consistente con los hallazgos sobre las relaciones interpersonales. La imagen de un ambiente laboral adverso y negativo puede afectar la moral, la productividad y la calidad de la atención al público. El alto porcentaje de percepción de un ambiente neutral (32%) podría indicar indiferencia o falta de compromiso. Solo una pequeña minoría (6%) experimenta un ambiente de trabajo positivo. Un clima adverso resultado de la desmotivación y el estrés, provoca la falta de paciencia, de empatía o también en la falta de amabilidad a los beneficiarios de los Programas Sociales.

Esta investigación muestra evidentemente, una crisis de confianza y competencia en el interior de la Institución y la percepción de los usuarios traducida en una baja satisfacción y la ineficiencia en resolución de problemas, por lo que abordar estas causas desde raíz, logrará mejorar la calidad del servicio y fortalecer la confianza en las

Instituciones públicas. Al realizar un análisis de estos resultados versus el marco teórico presentado, existe congruencia notable y preocupante, porque no solo valida la pertinencia de las bases teóricas, sino que también muestra la urgencia de atender los desafíos identificados en el Servicio Público Federal. Los hallazgos confirman de manera contundente las tensiones y disfuncionalidades que las teorías de la Administración Pública y la calidad del servicio ya señalan. La Ley Federal de Austeridad Republicana (LFAR), si bien busca eficiencia y combate a la corrupción, sus críticas sobre la reducción de personal y la limitación en la retención de talento encuentran eco directo en la percepción de los trabajadores. El 86% de los servidores públicos que expresan inseguridad sobre las competencias de sus colegas y el 62% que percibe un ambiente de trabajo negativo, son un reflejo de que la austeridad, si no se gestiona con un enfoque integral en el capital humano, puede minar los Factores Humanos en aspectos como competencias, motivación, satisfacción y, por ende, la calidad del servicio. La burocracia, en su interpretación negativa weberiana de procesos lentos y rigidez, se manifiesta claramente en la percepción ciudadana. El 45% de usuarios que considera el tiempo de solución como moderado y el 16% como lento, en tiempos de respuesta ineficientes, son síntomas de ralentización y la burocracia innecesaria que la teoría identifica como limitantes. Esto contradice directamente la dimensión de Capacidad de Respuesta de modelos como SERVQUAL y Gronroos.

Lo más crítico, el 63% de percepción de trato descortés por parte de los beneficiarios de los programas sociales, expone una grave deficiencia en la empatía y seguridad de los servidores públicos, dimensiones

fundamentales en todos los modelos de calidad del servicio (SERVQUAL, Gronroos). Esta falta de habilidades blandas y de trato humano se vincula directamente con la crisis de confianza y competencia interna reportada por el propio personal, que es el 86% de inseguridad en colegas y el ambiente laboral negativo en un 84% de malas/ regulares relaciones, lo cual va en contra de los principios de Participación de los empleados y Mejora Continua del Modelo de Calidad Total (TQM), que dependen de un ambiente interno colaborador y positivo. La incongruencia entre el compromiso de un Servicio Público de calidad y la experiencia real de los ciudadanos, así como la percepción interna del personal, demuestra la necesidad imperante de abordar estas causas desde la raíz. Los resultados no solo confirman la relevancia del Marco Teórico, sino que reafirma la importancia para implementar las soluciones concretas que las mismas teorías sugieren: desde la optimización de procesos y la digitalización, hasta el fortalecimiento del liderazgo, la capacitación en habilidades blandas y el fomento de un ambiente de trabajo positivo, elementos esenciales para transformar los Factores Organizacionales, Humanos y Tecnológicos en pilares de un servicio de calidad.

CONCLUSIONES

Este estudio, genera un conocimiento valioso y diferenciador en varios aspectos, contribuye significativamente al corpus de conocimiento en la ciencia de la Administración Pública, al validar empíricamente la interconexión entre la percepción externa (beneficiarios) y la dinámica interna (servidores públicos). Tradicionalmente, las investigaciones han tendido a separar estos dos ámbitos,

analizando la satisfacción del usuario por un lado y el clima laboral por otro. Este análisis muestra, que la calidad del servicio público es un reflejo directo del bienestar y la funcionalidad interna de la organización. La falta de confianza en el personal y el trato descortés, percibidos por los beneficiarios, encuentran un eco directo en la desconfianza entre compañeros y las relaciones interpersonales deterioradas dentro del Servicio Público Federal. Lo que sugiere una relación causal o al menos correlacional muy fuerte, donde un ambiente interno disfuncional inevitablemente se proyecta hacia el exterior en forma de un servicio público deficiente.

La investigación establece una conexión empírica inequívoca y cuantificable entre la percepción de los beneficiarios y el clima organizacional interno. Si bien la teoría ha sugerido esta relación, la provisión de datos concretos (57% de percepción negativa de la competencia del personal por usuarios vs. 86% de inseguridad en las competencias de colegas por servidores públicos; 63% de percepción de trato descortés por usuarios vs. 62% de ambiente laboral negativo por servidores públicos) proporciona una validación robusta. Este es un aporte significativo, ya que permite superar la dicotomía tradicional de analizar la calidad del servicio al ciudadano y el clima organizacional como entidades separadas, se demuestra que son dos caras de la misma moneda, interdependientes y mutuamente influyentes. Un ambiente interno donde prevalece la desconfianza, las malas relaciones y la negatividad se traduce directamente en una atención al público deficiente, validando así que la salud interna de una Institución pública es un prerrequisito

para un servicio externo de calidad. La investigación va más allá de la mera satisfacción general, al desglosar los factores críticos que la impactan. La diferencia entre la resolución completa, parcial y nula en el primer contacto (57% vs. 34% y 9%) es un matiz crucial. Este hallazgo cuestiona que resolver al primer contacto sea suficiente. Una solución incompleta provoca insatisfacción y gastos extras a la Administración Pública, creando un ciclo negativo. Esto invita a una redefinición de las métricas de eficiencia y efectividad en el servicio público, impulsando la búsqueda de una resolución integral y definitiva. La percepción de tiempos de resolución moderados o lentos, sumada a la baja percepción de competencia y el trato descortés, construye un cuadro multifacético de la insatisfacción que va más allá de una única causa.

El estudio refuerza la relevancia de la confianza como pilar fundamental de la gobernanza democrática. La erosión de la confianza no solo se manifiesta en la interacción directa con el servicio (falta de confianza en la competencia del personal), sino que también tiene implicaciones profundas en la legitimidad y la imagen de la Administración Pública en su conjunto. Un gobierno que pierde la confianza de sus ciudadanos ve afectada su capacidad para implementar políticas, movilizar recursos y obtener el apoyo social necesario. Al incluir la perspectiva del personal interno, el estudio ofrece una validación cruzada de las percepciones. La alta inseguridad de los servidores públicos sobre las competencias de sus propios colegas y la prevalencia de malas relaciones interpersonales no solo explican la falta de profesionalismo percibida por los beneficiarios, sino que

también resaltan una crisis interna de capital humano y social. Esto subraya la necesidad de ir más allá de la capacitación técnica y abordar aspectos fundamentales de la cultura organizacional, el liderazgo y las dinámicas interpersonales. La ciencia de la Administración Pública debe enfocarse en cómo construir equipos cohesionados y competentes desde adentro para proyectar confianza y eficiencia hacia afuera.

Desde una perspectiva teórica, este análisis refuerza la importancia de la teoría de la calidad del servicio público (SERVQUAL), pero la contextualiza dentro del ámbito de la Administración Pública en México, aportando datos empíricos específicos. Permite comprender cómo las dimensiones de la calidad del servicio (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles) se manifiestan en un contexto particular y cómo se ven afectadas por factores internos. Así, al destacar la importancia de la confianza, el estudio toca fibras sensibles de la teoría del capital social y la legitimidad institucional, elementos cruciales para la gobernabilidad democrática.

Se puede identificar como límite metodológico en este estudio, la herramienta de Recolección de Datos (Forms de Google). Aunque práctica para la recopilación de datos de forma rápida, el uso exclusivo de formularios en esta plataforma digital, puede presentar limitaciones. Si bien se menciona entrevistas estructuradas, la descripción del kiosco y la invitación a contestar un formulario de tres minutos sugiere una encuesta corta y estandarizada, que podría limitar la profundidad de las respuestas cualitativas y la exploración de las emociones, expectativas

y contextos individuales mencionados en los objetivos. Otro límite a considerar es, la subjetividad de las percepciones, son un factor importante porque influyen en el comportamiento, pero no siempre reflejan la realidad objetiva. Por ejemplo, la percepción de tiempos de resolución lentos podría no corresponder con los tiempos promedio reales si los ciudadanos tienen expectativas poco realistas o si hay ineficiencias en la comunicación de los tiempos.

Se propone desarrollar investigaciones longitudinales y modelos estadísticos multivariados para evaluar la percepción ciudadana y el clima organizacional, identificando factores clave y causalidades. Además, explorar técnicas de aprendizaje automático y estudios comparativos para comprender patrones y diferencias en diferentes niveles de gobierno y secretarías, asimismo, es fundamental realizar estudios cualitativos, como entrevistas y observaciones etnográficas, para comprender causas profundas de conflictos y cultura organizacional. La integración de tecnologías digitales y análisis del liderazgo y gestión del talento puede mejorar la percepción ciudadana y fortalecer el clima laboral en las instituciones públicas.

El estudio de la Secretaría Federal ha puesto en evidencia una crisis de confianza y competencia, manifestada tanto en la insatisfacción de los ciudadanos como en el desánimo interno de los servidores públicos. Esta convergencia de percepciones subraya una verdad fundamental en la Administración Pública: la calidad del servicio externo es un reflejo intrínseco de la salud interna de la organización. No se puede aspirar a un servicio público eficiente, empático y

centrado en el ciudadano si el personal que lo presta carece de confianza en sus colegas, opera en un ambiente adverso y se siente poco valorado o competente.

Para la ciencia de la Administración Pública, este hallazgo no solo valida la interconexión entre estas dos esferas, sino que también sienta las bases para una agenda de investigación más ambiciosa y holística. Es imperativo que futuras investigaciones trasciendan la descripción para adentrarse en la causalidad, la evaluación de intervenciones y la exploración de soluciones multifacéticas. Al emplear metodologías con datos cualitativos y cuantitativos, y considerar la complejidad de los factores psicosociales y organizacionales, podremos generar un conocimiento más profundo y aplicable. Solo a través de una comprensión integral y un enfoque proactivo en el bienestar del personal, el fortalecimiento de sus competencias y la mejora continua de los procesos, podremos reconstruir la confianza de los ciudadanos y asegurar que las instituciones públicas cumplan su propósito esencial que es servir con excelencia y eficacia a la sociedad a la que se deben. La transformación necesaria no es solo una cuestión de políticas públicas, sino de una reingeniería profunda de la cultura organizacional y del capital humano en el corazón de la Administración Pública.

Finalmente, las recomendaciones propuestas, sientan las bases para el desarrollo de modelos de intervención holísticos. No se limitan a soluciones aisladas, sino que abordan tanto la capacitación del personal como la revisión de procesos, la retroalimentación continua y el liderazgo. Este enfoque integral reconoce la complejidad de

los sistemas públicos y la urgente necesidad de intervenciones multifacéticas para generar un cambio que permanezca en el tiempo. Esto sugiere la necesidad de una ciencia de la implementación más robusta dentro de la Administración Pública, que no solo identifique problemas, sino que también desarrolle y evalúe la efectividad de las soluciones propuestas.

BIBLIOGRAFÍA

Brinkmann, S. (2023). *Doing Interview-Based Qualitative Research: A Learner's Guide*. Sage Publications. In S. Brinkmann.

CONAMER. (2022, 11). Informe Anual de Desempeño 2021-2022. Informes CONAMER. México. Retrieved from https://www.gob.mx/conamer/documentos/iad_2021_2022_version_final

D.O.F. (2024, 03 22). Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Retrieved from <chrome-extension://efaidnbnmnibpcjpcglclefindmkaj/http://www.politicamigratoria.gob.mx/work/models/PoliticaMigratoria/CPM/DRII/normateca/nacional/CPEUM.pdf>

D.O.F. (2024, 04 01). Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos. Retrieved from <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFRSP.pdf>

D.O.F. (2025, 04 16). Ley Federal de Austeridad Republicana. Retrieved from <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFAR.pdf>

Engdaw, F. (2021). *Citizens' Perception of Service Quality and Satisfaction with*

Public Service Delivery in Ethiopia: The Case of Dire Dawa City Administration. Public Organization Review, 735-753. Retrieved from [https://www.sciencedirect-com.translate.google/science/article/pii/S2590291124000020?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=es&_x_tr_hl=es&_x_tr_pto=sge#:~:text=El%20modelo%20propuesto%20por%20Parasuraman%2C%20Zeithaml%20y,empat%C3%ADa%20\(%20Parasuraman%20et%20al.%2C%201988%](https://www.sciencedirect-com.translate.google/science/article/pii/S2590291124000020?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=es&_x_tr_hl=es&_x_tr_pto=sge#:~:text=El%20modelo%20propuesto%20por%20Parasuraman%2C%20Zeithaml%20y,empat%C3%ADa%20(%20Parasuraman%20et%20al.%2C%201988%20)

Excellence, A. (2025). Gestión de Calidad Total. Sociedad Americana para la Calidad. Retrieved from <https://asq.org/quality-resources/total-quality-management?srsId=AfmBOooqn2tXtDdFuQYyypx8Mck43YQrlmVC1xkWsZnEsgr1rQZxsHVE>

Gómez, D. (2021, 06 15). SERVQUAL: Guía básica sobre el Modelo de Calidad de Servicio. HubSpot. Retrieved from <https://blog.hubspot.es/service/que-es-servqual>

INEGI. (2024, 03 20). Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2023. Retrieved from <https://www.inegi.org.mx/programas/encig/2023/>

Ionos. (2023, 09 12). El modelo Kano: la satisfacción del cliente, garantizada. Equipo Editorial de Ionos. Retrieved from <https://www.ionos.mx/startupguide/gestion/el-modelo-kano/>

Montero, G. (2023). Reivindicando a Max Weber, el de la burocracia. Ministerio de la Administración Pública (MAP). Retrieved from <https://map.gob.do/2023/08/03/reivindicando-a-max-weber-el-de-la-burocracia/>

QSevyus. (2023, 05 22). Las 8 dimensiones de la calidad de Garvin. Marketing QSevyus. 22 de 05 de 2023. Retrieved from <https://blog.qservus.com/las-8-dimensiones-de-la-calidad-de-garvin/>

RedGema. (2024, 10 10). La Investigación sobre estudio de casos: Aporte de Robert K. Yin. Investigación Acción Sistemática. Retrieved from <https://redgema.com/2024/10/11/la-investigacion-sobre-estudio-de-casos-aporte-de-robert-k-yin/>

Roth-Eichin, N. (2022). Los Estudios de caso único en la investigación social y Organizacional: Avanzando hacia la comprensión de sus aspectos epistemológicos y metodológicos. Revista Liderazgo Educativo, 9-31. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/366844094_Los_Estudios_de_caso_unico_en_la_investigacion_social_y_organizacional_Avanzando_hacia_la_comprension_de_sus_aspectos_epistemologicos_y_metodologicos

Salcedo Aquino, R. (2022, 02 08). Código de Ética de la Administración Pública Federal. Secretaría de la Función Pública. Retrieved from Código de Ética de la Administración Pública Federal. Secretaría de la Función Pública.: chrome-extension://efaidnbnmnibpcjpcglclefindmkaj/https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/765544/Codigo_de_Etica_SFP_2022.pdf

Gestión de estrés y salud laboral

Autora: Ma. Magdalena Martínez Nieto

Resumen

Este artículo analiza el impacto del estrés laboral en la salud física, mental y el rendimiento del personal de la Coordinación Estatal CAIRRS en Ciudad Victoria, Tamaulipas. Mediante un enfoque mixto, se identificaron factores organizacionales que influyen en el estrés y sus consecuencias. Se proponen estrategias preventivas que fomenten entornos saludables y mejoren la calidad del servicio. El estudio resalta la importancia de implementar políticas efectivas que integren bienestar emocional y condiciones laborales adecuadas para prevenir patologías y aumentar la productividad.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, la inquietud por el estrés en el trabajo es algo constante; se sabe que afecta directamente la salud de los empleados y, por ende, el rendimiento de las empresas. Es un asunto complejo, con muchas causas que se mezclan entre lo personal y cómo está organizado el entorno laboral. Si este estrés se vuelve crónico, puede manifestarse de muchas formas, desde síntomas físicos y emocionales hasta cambios en el comportamiento. Lo preocupante es que, si no se atiende pronto, puede quitar la motivación, aumentar las ausencias, bajar la productividad y, al final, debilitar la estabilidad de la empresa.

A pesar de que muchas empresas intentan manejar el estrés con varios programas, la verdad es que no siempre es suficiente, ya que no ha disminuido mucho. La Organización Mundial de la Salud (2022) ha destacado que los problemas de salud mental relacionados con el trabajo afectan a más del 15% de los adultos que están en edad de trabajar, y muchas empresas aún no tienen planes realmente buenos para abordar este problema desde la prevención y la inclusión. En México, se ha dado un paso importante con la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, creada por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social en 2019; su objetivo es identificar y prevenir los riesgos psicosociales. Aunque esta norma es un gran avance, su aplicación ha tenido problemas, sobre todo por la falta de conciencia en las empresas y una cultura que apenas está empezando a darle importancia a la salud mental en el trabajo. Un dato alarmante, según un informe del Instituto Mexicano del Seguro Social (citado

en Lozano Luvianos, 2023), es que al menos el 75% de los trabajadores mexicanos ya mostraban signos de cansancio laboral antes de la pandemia, más que en países como China (73%) y Estados Unidos (59%). Esto indica que no solo hay mucha carga de trabajo, sino también problemas en nuestro sistema laboral.

Por lo tanto, es vital entender que el estrés no siempre es malo; por ejemplo, el estrés puede incluso mejorar el rendimiento y ayudar a adaptarse a situaciones nuevas, pero cuando se convierte en distrés, sus efectos son negativos: desde problemas para dormir y ansiedad hasta enfermedades del corazón, problemas en las relaciones e incluso accidentes laborales. Según datos de Eurostat, el estrés es el segundo problema de salud más común en el trabajo, solo después de los problemas musculares y esqueléticos. Esta dura realidad ha llevado a varias organizaciones internacionales a proponer acciones completas, desde cambiar los puestos de trabajo y enseñar a manejar las emociones hasta planes para reincorporarse al trabajo, así pues, la pregunta clave que orienta este estudio es: ¿De qué manera el agobio en el trabajo impacta en el desempeño, la eficiencia y el bienestar de los empleados de la Coordinación Estatal CAIRRS, aquí en Ciudad Victoria, Tamaulipas, y qué efectos principales provoca? Con esta duda presente, la meta primordial es reconocer y estudiar los elementos que afectan el estrés en el trabajo de los trabajadores de esta coordinación. Para lograrlo, se han planteado objetivos concretos que abarcan: (1) ubicar los factores de riesgo psicosocial existentes en el ambiente de trabajo, (2) impulsar una cultura en la empresa que dé prioridad a la prevención, (3) valorar cómo el estrés afecta la

eficiencia, y (4) sugerir tácticas de actuación que se ajusten a la situación específica de la institución.

Desde el punto de vista metodológico, este estudio adopta un enfoque cuantitativo y descriptivo. Se emplearán instrumentos estandarizados para la evaluación psicosocial, los cuales se aplicarán durante el periodo de junio a noviembre de 2024. La intención es obtener una visión objetiva de las condiciones laborales y del nivel en que el estrés está afectando a los trabajadores. La hipótesis central que se plantea es que los padecimientos reportados por los trabajadores están significativamente relacionados con el estrés laboral, y que su incidencia podría reducirse considerablemente si se establece una cultura organizacional enfocada en la prevención y la promoción del bienestar.

Este estudio aspira a realizar un aporte científico significativo, proporcionando evidencia empírica sobre los factores de estrés en entornos institucionales de atención integral como CAIRRS; se espera, además proponer medidas prácticas y sostenibles que contribuyan a mitigar este problema. Es importante reconocer, sin embargo, algunas limitaciones del estudio: la muestra se circunscribe a una única coordinación estatal, lo que, por supuesto, restringe la generalización de los hallazgos a otros contextos. A pesar de ello, se considera que los resultados obtenidos pueden ser un valioso punto de partida para futuros estudios comparativos y para el diseño de políticas laborales en instituciones similares.

MARCO TEÓRICO

En el actual mundo del trabajo, la preocupación por el estrés laboral ha crecido notablemente, convirtiéndose en un factor que afecta directamente la salud de los trabajadores y, por consiguiente, el desempeño de las empresas. Este asunto, bastante complejo, se alimenta de una serie de causas que mezclan las características de cada persona con las condiciones del entorno laboral. Cuando esta tensión se prolonga, convirtiéndose en distrés o estrés crónico, provoca una sobrecarga emocional y física que, inevitablemente, disminuye la capacidad de reacción de la persona. Esto se nota tanto en el bienestar individual como en los resultados de la empresa (OMS, 2022). Para entender bien cómo influye el estrés en el trabajo, es fundamental aclarar los conceptos que usaremos en este estudio. La variable independiente principal es el estrés laboral, entendido como esa reacción emocional y física negativa que aparece cuando las exigencias del trabajo se ven como demasiado grandes o imposibles de controlar. De esta variable se derivan varias variables dependientes, que son el rendimiento laboral (la capacidad del trabajador para hacer su trabajo de forma eficiente), la productividad (la cantidad y calidad del trabajo hecho en un tiempo determinado), y la salud (el estado físico y mental del trabajador, que puede verse afectado por malas condiciones laborales).

Lo interesante es que estas variables están muy relacionadas entre sí. Niveles altos de distrés suelen llevar a una importante disminución del rendimiento, pueden causar enfermedades psicosomáticas y, además, aumentar el absentismo y la

rotación de personal (Martínez Sánchez & González Ramírez, 2022). Un dato curioso es que, según Wellhub (2025), el estrés laboral es ahora el principal factor que afecta la salud de los trabajadores en América Latina, incluso por encima de enfermedades físicas diagnosticadas. Esta cifra demuestra lo urgente que es estudiar este problema a fondo. Nuestro planteamiento del problema no es algo casual; se basa en la creciente evidencia de los muchos efectos del estrés laboral. Por ejemplo, si nos fijamos en México, estudios recientes nos advierten de una situación preocupante: 7 de cada 10 trabajadores dicen tener síntomas de agotamiento emocional o físico directamente relacionados con su trabajo (Lozano Luviano, 2023). Esto no solo pone en riesgo el bienestar de los empleados, sino que también daña el ambiente de trabajo y la eficacia de la empresa.

Lo que realmente preocupa de todo esto es cómo el estrés impacta con más fuerza en áreas ya de por sí vulnerables, como los servicios que atienden directamente a personas desprotegidas. Pensemos, por ejemplo, en la Coordinación CAIRRS, dentro del ámbito de la salud sexual y reproductiva; allí, el peso emocional del contacto con gente vulnerable agudiza aún más el peligro (Domínguez Espinosa et al., 2025). Es más, estudios en entidades públicas, como los de Domínguez Espinosa et al. (2025), han demostrado que la burocracia, la falta de personal y la escasa formación emocional incrementan bastante el riesgo psicosocial. Encampostansensibles como la salud sexual, las adicciones o la violencia, el continuo contacto con el sufrimiento humano puede ser un factor desencadenante del temido burnout (Orozco Moreno et al., 2024). Por

suerte, en México hemos avanzado para encarar este problema. La Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, publicada por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, obliga a detectar y prevenir los factores de riesgo psicosocial en el trabajo. Esta norma, además de salvaguardar la salud mental y física de los empleados, está en sintonía con las directrices de la Organización Mundial de la Salud (2022). La OMS, de hecho, impulsa un modelo de acciones organizativas que se dividen en universales, selectivas e indicadas, dependiendo del nivel de riesgo o malestar existente.

Partiendo de esta normativa, es crucial poner en marcha acciones que abarquen tanto a los empleados como a los jefes. Esto supone, por ejemplo, formaciones que promuevan un liderazgo más cercano y una responsabilidad compartida a nivel institucional (OMS, 2022). Visto desde otra perspectiva, autores como Orozco Moreno et al. (2024) y Alvarado Begazo (2023) coinciden en que la gestión de las emociones, una comunicación abierta y una reorganización inteligente del trabajo son caminos muy útiles para minimizar los niveles de distrés. El “estado del arte” en la investigación del estrés laboral nos muestra una convergencia clara: este fenómeno ha sido exacerbado por las nuevas dinámicas laborales, incluyendo la sobrecarga tecnológica, la inestabilidad contractual y la exigencia constante de resultados. La literatura reciente es contundente al señalar que estos elementos han reconfigurado el panorama de trabajo, aumentando la presión sobre los empleados para que sean cada vez más productivos, se adapten con agilidad a los cambios y mantengan un nivel de rendimiento elevado en todo momento.

Un dato que invita a la reflexión profunda es el aporte de la OMS (2022), que nos ofrece un marco estructurado para intervenir a nivel institucional, clasificando las acciones de la siguiente manera; primeramente, universales, son aquellas que se dirigen a todos los trabajadores, abarcando programas de promoción del bienestar y ergonomía psicosocial. En segundo lugar, se encuentran las selectivas, intervenciones diseñadas para trabajadores con un riesgo elevado, como quienes enfrentan situaciones de acoso, una alta carga emocional o conflictos de rol. Y por último las indicadas, acciones dirigidas específicamente a aquellos que ya manifiestan signos de agotamiento emocional, ansiedad o depresión. Además, la OMS (2022) destaca la importancia de facilitar un regreso acompañado al trabajo después de una ausencia por enfermedad mental, considerándolo una parte integral de una estrategia holística de salud ocupacional. Este enfoque, que integra la noción de “salud mental positiva” como un eje estratégico, representa una innovación frente a las visiones tradicionales que a menudo se centran únicamente en la patología.

El presente estudio se justifica plenamente en la urgencia de desentrañar los factores específicos del estrés laboral dentro de un contexto institucional muy particular: la Coordinación CAIRRS, en Ciudad Victoria, Tamaulipas. Este centro, por sus funciones de atención integral en salud sexual y reproductiva, se presenta como un entorno con múltiples demandas emocionales, administrativas y éticas. Comprender cómo interactúan estas exigencias con el bienestar de su personal no solo es relevante, sino que permitirá diseñar intervenciones más eficaces y, lo que es crucial, culturalmente

contextualizadas. Desde el punto de vista científico, este trabajo aspira a un aporte significativo. Se busca ofrecer evidencia empírica y contextual sobre el impacto del estrés en instituciones públicas de salud en México. Más allá de eso, se propone un enfoque multidimensional y preventivo, perfectamente alineado con los principios de la OMS, para abordar el problema de manera integral. La integración del concepto de “salud mental positiva”, promovido por la OMS (2022) como eje estratégico, representa, sin duda, una innovación valiosa frente a las visiones que históricamente se han centrado solo en la patología.

Como cualquier investigación, el presente estudio se enfrenta a ciertas limitaciones. El hecho de enfocarse en una sola unidad institucional, la Coordinación CAIRRS, restringe la capacidad de generalizar los resultados a otros contextos. Asimismo, al privilegiar métodos predominantemente cuantitativos, existe la posibilidad de que algunas dimensiones subjetivas del estrés, que podrían ser capturadas con mayor riqueza mediante técnicas cualitativas, queden fuera del análisis. No obstante, el valor de este estudio reside precisamente en su aplicabilidad inmediata y en su capacidad para generar líneas de acción concretas que puedan marcar una diferencia tangible en el bienestar del personal en esta institución.

METODOLOGÍA

Esta indagación se adentró en el intrincado mundo del estrés en el trabajo, utilizando un método singular: un enfoque documental con rasgos cualitativos. ¿El objetivo? Analizar, interpretar y, en cierto modo, “estructurar” la extensa información que proviene de

fuentes fidedignas, recientes y, desde luego, atinentes al tema del estrés laboral en entornos institucionales, con especial atención al sector de la salud pública. Tal como apuntan Hernández Sampieri y otros (2021), los estudios de tipo documental cuentan con una virtud interesante: abren la puerta a la exploración de fenómenos complejos mediante una revisión analítica de la literatura científica, las leyes en vigor, informes de instituciones e incluso bases de datos, todo ello sin necesidad de actuar directamente sobre el objeto de estudio. Es como contemplar el panorama desde una cumbre alta, apreciando la dimensión sin alterar lo que ocurre abajo.

El esquema metodológico escogido para esta investigación fue no experimental, con un perfil exploratorio y descriptivo. ¿Qué significa esto? Que la atención se volcó en el análisis documental de una multitud de fuentes, tanto teóricas como empíricas y normativas, que vieron la luz en un lapso concreto: entre 2020 y 2025. Esta perspectiva hizo posible el establecimiento de nexos fascinantes entre distintas variables esenciales, como el estrés laboral, los factores psicosociales, la productividad y la salud mental. Todo esto se concretó a partir de la evidencia organizada con esmero en artículos científicos, informes de instituciones y estudios de caso a escala global.

La razón de ser de esta elección metodológica es bastante obvia. El propósito fundamental era entender las causas, las consecuencias y las formas de gestionar el estrés laboral en instituciones públicas de salud, sin manipular directamente ninguna variable. Esta aproximación concuerda plenamente con los fines que dirigen nuestra

investigación, brindándonos una inmersión profunda en la realidad del fenómeno sin sesgarla. Para llevar a cabo esta profunda inmersión, se diseñó una estrategia de búsqueda sistemática de información. La información se buscó en bases de datos académicas de reconocido prestigio, como Scielo, Redalyc, Dialnet, y también en repositorios institucionales de gran peso, como los de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS). Se establecieron filtros muy puntuales para confirmar la utilidad de las fuentes: solo tomamos en cuenta textos de entre 2020 y 2025, los que trataran sobre los riesgos psicosociales y el agobio en el trabajo, sobre todo en países latinos, y, desde luego, investigaciones hechas en el ámbito sanitario. Ya elegidos los escritos, los ordenamos por temas y los estudiamos a fondo a través de un método de clasificación cualitativa, siempre fijándonos en tres aspectos clave, que fueron como nuestros “sujetos” teóricos en esta revisión. Primero, tuvimos en cuenta el Agobio laboral, visto como esa reacción física y mental que se produce ante situaciones laborales exigentes o realmente difíciles. Segundo, examinamos los Componentes psicosociales, que son esas piezas de la empresa que, de un modo u otro, afectan a cómo el empleado ve su lugar de trabajo, incluyendo cosas como el mando, la cantidad de trabajo, el diálogo y el ambiente en la oficina. Por último, tratamos el Bienestar laboral, explicado como ese punto medio perfecto entre la salud del cuerpo, de las emociones y social del trabajador, muy ligado a su alegría, ganas y, al final, a su rendimiento.

El estudio se basó en descubrir las coincidencias, las diferencias y, quizás lo más

interesante, los temas que no se tocan en relación con estos elementos. Esto nos ayudó a crear una forma de entender que encajara totalmente con lo que queríamos lograr con la investigación. Es clave aclarar que no usamos herramientas como tal, como encuestas o charlas cara a cara; aquí, las “herramientas” fueron los propios documentos y las técnicas de análisis cualitativo que usamos con ellos, siendo estos nuestros caminos para juntar y analizar datos. La justificación de haber optado por el uso de fuentes documentales es bastante sólida, y es aquí donde entran en juego los criterios de validez de nuestro estudio. Este enfoque nos permitió acceder a una visión transversal y, algo muy valioso, comparativa de la situación del estrés laboral en diversos contextos institucionales. Esto resultó especialmente útil, pues facilita la formulación de recomendaciones que están verdaderamente ancladas en la evidencia. Si se mira desde otro ángulo, este enfoque también nos brindó una garantía invaluable: la validez de contenido, al basarnos en estudios revisados por pares, normativas oficiales y reportes internacionales de organismos tan reputados como la OMS y la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Esto asegura que la información analizada es de alta calidad y pertinente al campo de estudio.

Un dato curioso es que la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, emitida por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, no solo establece directrices específicas para la identificación y análisis de factores de riesgo psicosocial, sino que también sustenta teóricamente este estudio, aportando un marco normativo indispensable para nuestro análisis. Además, las directrices conjuntas de la OMS y la OIT (2022) sobre salud mental

en el trabajo refuerzan poderosamente la necesidad de enfoques preventivos que partan desde la estructura organizacional, reconociendo que el estrés crónico no solo afecta a la persona, sino que también merma de forma significativa la eficacia institucional. Es una mirada holística que va más allá del individuo. En cuanto a la confiabilidad, al ser un estudio documental, esta se asegura a través de la sistematicidad de la búsqueda y la claridad de los criterios de inclusión y exclusión de las fuentes. La repetición de la estrategia de búsqueda por otro investigador debería arrojar resultados similares en la selección de documentos. Además, la rigurosidad en el proceso de categorización cualitativa y la explicitación de las variables y su definición contribuyen a que los hallazgos sean consistentes y reproducibles, lo que brinda una robustez esencial a los resultados.

Es importante subrayar que, a pesar de que esta investigación no manejó datos sensibles de personas ni intervino directamente con participantes humanos, se mantuvo un compromiso férreo con el cumplimiento de los principios éticos de la investigación académica. Esto implicó un respeto absoluto a la propiedad intelectual, una verificación minuciosa de la veracidad de la información consultada, y una atribución adecuada de todas las fuentes utilizadas. Todos los documentos que formaron parte de esta investigación fueron de acceso público y contaban con las licencias de uso académico correspondientes, garantizando así la transparencia y la probidad del trabajo realizado.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

La incursión en el estudio del estrés laboral dentro de la Coordinación Estatal CAIRRS nos llevó a una meticulosa sistematización de los datos, un proceso que se nutrió de una revisión documental exhaustiva. Se analizaron fuentes científicas, institucionales y normativas publicadas entre 2020 y 2025. Esto incluyó informes clave de la Organización Mundial de la Salud (2022), la trascendental Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, y estudios recientes que pintan un panorama actual, como los de Lozano Luviano (2023), Wellhub (2025), y Alvarado Begazo (2023); la información recopilada fue clasificada cuidadosamente bajo el paraguas de tres variables centrales: la presencia, intensidad y los efectos fisiológicos y mentales del estrés laboral; los factores de riesgo psicosocial, que abarcan la carga laboral, el tipo de liderazgo, la comunicación interna y el ambiente de trabajo; y, finalmente, el bienestar laboral, que engloba la salud emocional, la satisfacción y el rendimiento de los trabajadores.

De este análisis emergieron cuatro categorías que, como hilos conductores, nos ayudaron a tejer una comprensión más profunda: la sobrecarga laboral y la ambigüedad de funciones (C1); los estilos de liderazgo y la comunicación organizacional (C2); el clima emocional y la salud mental en el trabajo (C3); y, por último, la resiliencia institucional y la cultura preventiva (C4). Estas categorías no solo sirvieron para organizar los hallazgos en torno al complejo fenómeno del estrés laboral y su impacto en la Coordinación CAIRRS, sino que también proporcionaron una estructura analítica que se mantuvo coherente con los objetivos trazados y la

metodología empleada. Los hallazgos de este estudio documental confirman, sin lugar a dudas, que el estrés laboral se erige como una de las amenazas más significativas para la salud mental de los trabajadores, especialmente en entornos institucionales públicos. La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022) ha sido contundente al señalar cómo las condiciones laborales precarias, la carga excesiva de trabajo, la falta de un apoyo institucional adecuado y la escasa participación de los empleados en la toma de decisiones actúan como detonantes, desencadenando respuestas de distrés crónico. En el contexto de México, estos factores han sido documentados ampliamente, cobrando una relevancia particular en sectores tan vitales como el de la salud pública (Lozano Luviano, 2023).

El análisis de fuentes tan reveladoras como el informe global de Wellhub (2025) nos muestra una realidad alarmante: un 67% de los empleados mexicanos ha experimentado algún grado de agotamiento laboral, mientras que un 52% vincula directamente su estado emocional con el ambiente organizacional en el que se desenvuelve. Esta tendencia no es un caso aislado; de hecho, se alinea perfectamente con las advertencias contenidas en la NOM-035, que subraya cómo la omisión en atender los factores psicosociales eleva considerablemente el riesgo de padecer afecciones como ansiedad, depresión, el temido síndrome de burnout, e incluso enfermedades cardiovasculares. Es evidente que el estrés laboral no solo socava la salud individual, sino que, de forma ineludible, deteriora la eficacia institucional, traducándose en un aumento del ausentismo, una mayor rotación de personal, conflictos interpersonales y una innegable

pérdida de eficiencia en la prestación del servicio.

La primera variable, el estrés laboral, se definió como ese desequilibrio palpable entre las demandas que impone el entorno de trabajo y la capacidad real del trabajador para responder a ellas. Como bien explica Alvarado Begazo (2023), este tipo de estrés puede presentarse de forma episódica o volverse crónico, y sus manifestaciones son variadas: desde insomnio y fatiga persistente hasta dificultades de concentración y alteraciones del estado de ánimo. Al explorar el contexto de la Coordinación CAIRRS a través de las fuentes documentales, se identificaron condiciones que, lamentablemente, exacerban este fenómeno. Hablamos de jornadas laborales extensas, una ambigüedad preocupante en las funciones asignadas, recursos humanos que a menudo resultan limitados y, quizás lo más desgastante, una exposición constante a poblaciones en situación de vulnerabilidad. Tales condiciones refuerzan la urgencia de abordar el estrés no como una debilidad individual, una carga que solo el trabajador debe soportar, sino como una falla estructural que demanda cambios institucionales profundos y significativos. Los factores psicosociales, como la carga mental, el grado de control sobre el trabajo, el reconocimiento recibido y el estilo de liderazgo, influyen directamente en el bienestar emocional de los trabajadores. Estudios recientes evidencian que la falta de reconocimiento y el trato impersonal generan malestar en entornos similares al CAIRRS. Según la OMS (2022), un liderazgo empático y participativo puede reducir significativamente estos efectos negativos. Por otro lado, el bienestar organizacional

concebido como el equilibrio entre salud emocional, física y social; mejora cuando se promueve una cultura preventiva, se reconoce la dimensión emocional del trabajo y se implementan programas específicos de bienestar. Organizaciones que invierten en estos aspectos muestran avances notables en el clima laboral, la eficiencia institucional y la calidad del servicio.

Las cuatro categorías que surgieron de nuestro análisis, de C1 a C4, no son meros agrupamientos; se consolidaron como ejes explicativos comunes en la mayoría de los estudios revisados, ofreciendo una lente clara para entender el estrés laboral; la sobrecarga laboral y la ambigüedad de funciones (C1) hallan una fuerte coincidencia con informes de la OMS (2022) y Wellhub (2025), que las identifican como causas primarias del burnout en instituciones públicas. Es decir, cuando a los trabajadores se les exige demasiado o no tienen claridad en lo que deben hacer, el agotamiento es casi inevitable. En cuanto a los estilos de liderazgo y la comunicación organizacional (C2), se encontró que los modelos de liderazgo verticalista, donde la comunicación fluye en una sola dirección, y la escasez de canales efectivos para la retroalimentación, fueron consistentemente reportados como detonantes del estrés organizacional (Alvarado Begazo, 2023). Un dato curioso es cómo la falta de un diálogo abierto puede fracturar el ambiente laboral.

Los factores psicosociales, como la carga mental, el grado de control sobre el trabajo, el reconocimiento recibido y el estilo de liderazgo, influyen directamente en el bienestar emocional de los trabajadores. Estudios recientes evidencian que la falta

de reconocimiento y el trato impersonal generan malestar en entornos similares al CAIRRS. Según la OMS (2022), un liderazgo empático y participativo puede reducir significativamente estos efectos negativos. Por otro lado, el bienestar organizacional se reconoce como el equilibrio entre salud emocional, física y social; mejora cuando se promueve una cultura preventiva, se reconoce la dimensión emocional del trabajo y se implementan programas específicos de bienestar. Organizaciones que invierten en estos aspectos muestran avances notables en el clima laboral, la eficiencia institucional y la calidad del servicio.

CONCLUSIONES

La presente investigación documental logró, con éxito, alcanzar su objetivo general, el cual consistía en identificar y analizar los factores que inciden en el estrés laboral que experimenta el personal de la Coordinación Estatal CAIRRS. De manera congruente, los objetivos específicos también fueron abordados de forma sistemática y precisa. Se identificaron, en primer lugar, los principales factores de riesgo psicosocial; posteriormente, se evaluó el impacto directo que el distrés ejerce sobre el desempeño laboral; y, finalmente, se formularon propuestas estratégicas que buscan mejorar la cultura organizacional en este entorno. Un dato clave que emergió de las fuentes revisadas fue la confirmación de la elevada incidencia del estrés laboral en contextos de servicios públicos, particularmente en aquellas instituciones del sector salud que atienden a poblaciones en situación de vulnerabilidad, un hecho que subraya la pertinencia de este estudio.

Si se mira desde otro ángulo, la hipótesis que se planteó inicialmente en este estudio, que establecía una relación significativa entre los padecimientos reportados por los trabajadores y el estrés laboral, y que, además, sugería que estos padecimientos podrían mitigarse mediante una cultura organizacional enfocada en la prevención, ha sido plenamente confirmada por el análisis documental. La evidencia recopilada fue contundente al mostrar que las condiciones psicosociales desfavorables, tales como la ambigüedad en las funciones, una carga laboral excesiva y estilos de liderazgo marcadamente verticalistas, son elementos estructurales que, sin duda, afectan la salud física y emocional de los trabajadores. Un dato curioso es que se encontró que aquellas instituciones que han implementado programas de bienestar han reportado una reducción significativa en los síntomas de distrés, un hallazgo que refuerza lo planteado por Orozco Moreno et al. (2024) y la OMS (2022). Esto no solo valida la hipótesis, sino que ofrece una ruta clara para futuras intervenciones.

Respecto a la pregunta de investigación central —¿Cómo influye el estrés laboral en el rendimiento, la productividad y la salud del personal de la Coordinación Estatal CAIRRS?—, los hallazgos son claros y contundentes: el estrés laboral ejerce un efecto negativo directo sobre todas estas dimensiones. Es un hecho que el rendimiento de los trabajadores disminuye considerablemente debido a la fatiga mental y física acumulada. La productividad, por su parte, se ve seriamente afectada por fenómenos como el ausentismo y la constante rotación de personal, creando un ciclo de ineficiencia. Y, quizás lo más

preocupante, la salud integral del personal se ve comprometida a través de la aparición de síntomas como la ansiedad, el insomnio y diversos trastornos emocionales, tal como lo han documentado Martínez Sánchez y González Ramírez (2022) y Lozano Luviano (2023). Estos hallazgos pintan un panorama complejo, donde el estrés no es solo una molestia, sino un factor que merma la capacidad operativa de la institución.

Es de suma importancia destacar que las conclusiones obtenidas mantienen una profunda coherencia con el marco teórico previamente establecido. El estrés laboral, definido como una reacción física y emocional ante condiciones adversas del entorno, se entrelaza perfectamente con las variables que se analizaron: estrés laboral, factores psicosociales y bienestar organizacional. Además, estas conclusiones se ven robustecidas por las teorías contemporáneas en psicología del trabajo y salud ocupacional, con el respaldo de autores y fuentes como Wellhub (2025) y Domínguez Espinosa et al. (2025). En cuanto a la alineación con la metodología, dado que se trata de una investigación documental de corte cualitativo, las conclusiones no son el resultado de una intuición, sino que se derivan de un proceso riguroso. Este proceso incluyó el análisis, la categorización y la síntesis de fuentes que no solo eran confiables, sino también actualizadas, abarcando el período de 2020 a 2025. Un dato que fortalece esta alineación es que el enfoque metodológico permitió realizar comparaciones con escenarios similares al de la Coordinación CAIRRS, lo que, a su vez, garantizó la pertinencia y la aplicabilidad directa de los resultados obtenidos en este estudio.

Este estudio no solo se limita a confirmar lo ya sabido; de hecho, aporta un nuevo conocimiento al identificar que el estrés laboral en instituciones públicas de atención especializada no es meramente el resultado de factores individuales, sino que tiene raíces profundas en estructuras organizacionales deficientes. Al enfatizar la necesidad de un liderazgo empático, la implementación de políticas de salud emocional sólidas y la urgencia de fomentar una cultura organizacional preventiva, este trabajo ofrece una propuesta integral de intervención que está profundamente contextualizada a las necesidades específicas de este tipo de entornos. Sin embargo, como toda investigación, esta también presenta sus límites. Entre los principales, se encuentra el hecho de que el estudio se basó exclusivamente en el análisis documental y se centró en una única unidad institucional. Esto, naturalmente, restringe la generalización de los resultados a otros contextos. Además, es importante señalar que la investigación no incluyó las experiencias personales ni las voces directas de los trabajadores de la Coordinación CAIRRS. Si bien el análisis documental es valioso, incorporar estas dimensiones subjetivas y emocionales, que son inherentes al fenómeno del estrés, habría enriquecido aún más la profundidad del análisis.

A partir de los hallazgos y las limitaciones de esta investigación, se vislumbran y se proponen nuevas líneas de exploración que podrían profundizar aún más en este campo. Entre ellas, se sugiere la realización de estudios cualitativos con un enfoque etnográfico directamente dentro de la Coordinación CAIRRS, lo que permitiría captar las voces auténticas y las experiencias vividas por los

trabajadores. Otra ruta prometedora sería llevar a cabo evaluaciones longitudinales para medir el impacto real de los programas de bienestar laboral en otras instituciones públicas. Asimismo, se plantea la pertinencia de realizar investigaciones comparativas entre diferentes coordinaciones estatales en México, lo que ofrecería una visión más amplia del fenómeno. Finalmente, un análisis costo-beneficio de las intervenciones preventivas contra el estrés laboral en el sector salud se perfila como una línea de investigación fundamental para justificar la inversión en bienestar y salud ocupacional.

REFERENCIAS

Alvarado Begazo, Y. O. (2023). Estrés laboral en el personal de salud en Latinoamérica y su impacto en características sociodemográficas durante la pandemia por COVID-19

Domínguez Espinosa, A., Reséndiz Rodríguez, A., & Domínguez Batis, M. (2025, 13 de mayo). Observatorio IBERO propone medidas contra estrés laboral; afecta a 7 de cada 10 personas en México. IBERO. <https://ibero.mx/prensa/observatorio-ibero-propone-medidas-contra-estres-laboral-afecta-7-de-cada-10-personas-en-mexico>

Eurostat. (2023). Work-related health problems statistics. European Commission. https://osha.europa.eu/sites/default/files/OSH_in_Europe_state_trends_report_2023_en.pdf

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2021). Metodología de la investigación (7.^a ed.). McGraw-Hill.

Lozano Luvianos, P. (2023, abril 30). México: alarmantes cifras de estrés laboral. UNAM Global. https://www.unamglobal.unam.mx/global_revista/mexico-alarmantes-cifras-de-estres-laboral/

Martínez Sánchez, L., & González Ramírez, A. (2022). Factores que Inciden el Desarrollo de estrés en Personal de Blanco en América Latina. <https://doi.org/10.61368/r.s.d.h.v3i2.32>

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2022). Directrices de la OMS sobre salud mental en el trabajo: resumen ejecutivo. Organización Mundial de la Salud. <https://www.who.int/publications/i/>

item/9789240058309

Orozco Moreno, Z. L., Carranco Madrid, S. D. P., & López Velasco, J. E. (2024). Evaluación de riesgos psicosociales en el lugar de trabajo y su impacto en la salud mental de los empleados. <https://revistainvecom.org/index.php/invecom/article/view/3456>

Wellhub Newsroom. (2025, 28 de enero). El estrés laboral: el principal factor que impacta la salud mental de los trabajadores, según estudio de Wellhub. Wellhub. <https://wellhub.com/es-mx/blog/comunicados-de-prensa/panorama-del-bienestar-en-las-empresas-2025/>

La importancia del juego en el desarrollo psicomotriz en el niño en edad preescolar

Autor: Juan Alberto Velasco Jonguitud

Resumen

El presente artículo estudia la importancia del juego en el desarrollo psicomotriz en el niño en edad preescolar, el propósito inicial de este artículo académico es introducir y discutir la significación trascendental del juego para el crecimiento psicomotriz en los infantes preescolares. Se busca evidenciar su importancia tanto en la esfera educativa como en la esencia diaria de la vida infantil. Se desarrollarán los conceptos esenciales atados al progreso psicomotriz y al ludismo, así como su interconexión inherente. De igual manera, se destacarán las contribuciones sustanciales que el juego imprime en la evolución psicomotriz de los pequeños en dicha fase crucial de su desarrollo.

Palabras clave: Motricidad, Juegos, Primera Infancia, Actividades Lúdicas, Desarrollo Psicomotor

INTRODUCCIÓN

En la etapa preescolar, se observa una significativa evolución en las capacidades motrices y cognoscitivas de los niños, en los primeros años de vida, los infantes atraviesan una notable expansión física, junto con un veloz progreso del sistema nervioso, facilitándoles el dominio de destrezas motoras tales como andar, correr, y brincar. Actualmente, gran cantidad de sistemas educativos tienden a subestimar el valor del juego en los primeros años de vida del niño, dándole más valor a actividades más estructuradas y priorizando las actividades académicas. No obstante, investigaciones previas han demostrado que la falta de juego y de actividad física, tiene un efecto negativo en el desarrollo psicomotor, lo que puede repercutir en áreas como el equilibrio, la coordinación motora y la percepción espacial, investigaciones recientes destacan que el juego facilita no solo el desarrollo físico y motriz, sino también el cognitivo, emocional y social, conformándose como una herramienta pedagógica esencial (López Vázquez y García Martínez, 2020; Alonso, 2021).

El verdadero problema se centra en la falta de estrategias pedagógicas que incluyan e incorporen de manera prioritaria el juego como herramienta para el desarrollo psicomotriz en niños en edad preescolar, autores como León, Mora y Tovar (2021) destacan que la psicomotricidad ocupa un lugar primordial dentro del ámbito educativo, ya que permite que los niños desarrollen habilidades como la coordinación, el equilibrio, la lateralidad y el dominio corporal, factores indispensables para su evolución integral, en este mismo sentido, el juego,

entendido como una estrategia pedagógica, ha demostrado ser un recurso efectivo para mejorar las habilidades psicomotoras en la infancia, especialmente a través de dinámicas lúdicas estructuradas y juegos cooperativos (Sánchez, Oñate, Marcillo y Calapiña, 2024).

El objetivo general es analizar la importancia del juego en el desarrollo psicomotriz de los niños en edad preescolar, así como de manera específica identificar los tipos de juego más efectivos para el desarrollo de habilidades psicomotrices en niños preescolares y proponer estrategias pedagógicas basadas en el juego para mejorar el desarrollo psicomotriz en la etapa preescolar. La justificación de este trabajo se basa que, durante la etapa preescolar, el desarrollo psicomotriz es fundamental, porque forma las bases para habilidades más complejas que los niños van a necesitar en un futuro dentro de su vida, la implementación de juegos en el nivel preescolar no solo promueve el desarrollo físico, de igual manera favorece la imaginación, la creatividad, la resolución de problemas y la interacción social, analizar, comprender y difundir de qué manera el juego contribuye a la psicomotricidad, podría tener un impacto y cambiar las prácticas educativas actuales, trayendo un beneficio para los niños en esta etapa tan crucial. El juego, específicamente aquellos que implican movimiento y uso de objetos, tiene un impacto significativo y positivo en el desarrollo psicomotriz de los niños en edad preescolar, promoviendo la coordinación motora, el equilibrio y la percepción espacial.

Este estudio aporta evidencia contextualizada sobre cómo el juego promueve habilidades psicomotoras en contextos rurales, lo cual

representa una contribución concreta en áreas con escasa documentación.

Con la finalidad de dar respuesta a los objetivos planteados, se establecen las siguientes preguntas de investigación.

¿De qué manera influye el juego en el desarrollo psicomotriz del niño en edad preescolar?

¿Qué tipos de juegos tienen un mayor impacto en las habilidades motrices finas y gruesas en niños preescolares?

¿Qué prácticas educativas actuales favorecen o limitan el uso del juego para el desarrollo psicomotriz?

Para responder a estas preguntas, se formula la siguiente hipótesis, el uso intencionado del juego, especialmente a través de actividades lúdicas simbólicas, de construcción, de movimiento y coordinación, tienen un efecto positivo significativo en el desarrollo psicomotriz de los niños en edad preescolar. Este impacto puede potenciarse o limitarse según las prácticas educativas implementadas en el aula y el contexto escolar.

El estudio adoptará un enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo) con la finalidad de analizar los datos empíricos sobre el desarrollo psicomotor, así como también las percepciones de docentes y padres, la población fueron 19 niños preescolares del jardín de niños, “niños héroes” de la comunidad de Rancho Nuevo, Axtla de Terrazas, SLP. Se utilizarán cuestionarios para docentes y padres de familia, observación de sesiones de juego en el aula, y pruebas psicomotoras para los niños (test de coordinación motora, equilibrio y percepción

espacial).

Los datos cualitativos se analizarán mediante la técnica de análisis de contenido, mientras que los datos cuantitativos serán procesados mediante estadística descriptiva e inferencial. Este trabajo contribuye al campo de la psicomotricidad infantil al demostrar la eficacia del juego simbólico en el desarrollo de habilidades motoras finas y gruesas en niños preescolares, una relación que no ha sido ampliamente explorada en investigaciones previas, en cuanto a las limitaciones del presente estudio, destacan: el tamaño reducido de la muestra, el enfoque en un solo contexto rural y la ausencia de pruebas estandarizadas para evaluar el desarrollo psicomotor. Estas limitaciones restringen la generalización de los resultados, por lo que futuras investigaciones podrían ampliar la cobertura geográfica y aplicar instrumentos validados para enriquecer la evidencia.

MARCO TEÓRICO

El juego significa sin lugar a dudas un pilar crucial para el avance psicomotor en la niñez temprana, se concibe como un medio de expresión que les posibilita a los infantes la exploración, el experimentar y la adquisición de conocimientos acerca de su entorno. Posee atributos distintivos como la voluntariedad, el placer, la espontaneidad y la creatividad. Mediante esta actividad, los pequeños movilizan su corporalidad de forma activa, forjando destrezas motrices y cognitivas esenciales para su evolución. En el presente estudio se identificaron dos variables principales, la variable independiente, el tipo de juego aplicado en la etapa preescolar. Esta variable se operacionalizó mediante la clasificación de

actividades lúdicas en cuatro categorías: juegos simbólicos, juegos de construcción, juegos de equilibrio y coordinación, y juegos de movimiento y desplazamiento. La variable dependiente, el desarrollo psicomotriz de los niños en edad preescolar. Esta variable fue observada a través de los indicadores como la coordinación motora gruesa y fina, el equilibrio, la lateralidad, la percepción espacial, y la expresión corporal durante el juego. Ambas variables fueron observadas y analizadas de manera articulada, mediante instrumentos de recolección cualitativos y cuantitativos, con el objetivo de establecer una relación entre el tipo de juego y las manifestaciones psicomotoras de los niños.

El juego, además, favorece la interacción con pares y la asimilación de perceptos sociales, cultivando capacidades sociales y emocionales. Según UNICEF, el juego representa una actividad esencial para el desarrollo infantil, mucho más que una simple forma de entretenimiento, (UNICEF, 2023). La organización destaca la importancia de actividades variadas, que involucren tanto habilidades físicas como creativas, para fomentar el desarrollo en la primera infancia. Es clave señalar que, en estos años, el juego se fundamenta en la imaginación, la imitación y el simbolismo, facultándolos para personificar roles y contextos del día a día, en esencia, el juego se erige como baluarte insustituible en el crecimiento psicomotor de la infancia preescolar, brindándoles experiencias de aprendizaje, descubrimiento y convivencia social.

Desde una perspectiva psicomotriz, León et al, (2021) presentan que la motricidad se desarrolla a partir del juego libre, en razón de que este implica el dominio

progresivo del cuerpo en interacción con el espacio, el tiempo, los objetos y otros sujetos. La interacción entre el juego y el crecimiento psicomotor en los niños preescolares es significativa, mientras juega, el infante despliega sus capacidades físicas y cognitivas, lo que le permite afinar su coordinación, balance, destreza y potencia muscular, el juego es el escenario donde los pequeños logran dominar su corporalidad, perfeccionar movimientos y ejecutar acciones complejas como brincar, correr, escalar y arrojar, así mismo al jugar, se estimulan las destrezas cognitivas y afectivas, dándoles la posibilidad de investigar su mundo, solucionar problemas y expresar sus sentimientos y emociones.

Autores como Madruga (2024) destacan que el juego es una práctica espontánea que permite al niño expresarse de manera libre y explorar sus capacidades, generando así, aprendizajes significativos en distintos niveles del desarrollo. Dicha actividad, que se da de manera natural en la infancia, cumple con una función estructurante, ya que favorece la consolidación del esquema corporal y la integración de vivencias emocionales, sociales y motoras. Es mediante el juego que el niño potencia su creatividad, imaginación y habilidades de relacionarse socialmente, de igual manera, el juego es un aliado en el fomento de la atención, la concentración y la memoria, destrezas clave para el aprendizaje, al respecto, San Vicente (2021) señala que, el juego favorece la estimulación de habilidades como el equilibrio, la coordinación, la orientación y el ritmo, elementos esenciales de la psicomotricidad. Estas capacidades no se desarrollan de manera automática, sino que precisa de experiencias repetidas en contextos lúdicos variados, que posibiliten

al niño poner en práctica sus destrezas motoras en interacción con su entorno. Como se advierte, el juego es esencial en la etapa preescolar para el avance psicomotor, pues brinda una oportunidad única para que el niño fortalezca sus habilidades motoras, cognitivas y emocionales de forma holística.

En su investigación, García-Ramírez y Tarazona (2022) sostienen que el desarrollo psicomotor es un proceso complejo que se construye desde la interacción entre el niño y el medio, teniendo al movimiento como una vía principal para dicha construcción. Estos autores señalan que la actividad lúdica promueve la maduración de estructuras neurológicas y psicológicas que sustentan la coordinación, la lateralidad, la motricidad fina y gruesa, y la conciencia corporal. Por su parte Quispe, Rimasca, Inca y Cruzado (2025) indican que la psicomotricidad no debe ser entendida únicamente como una habilidad física, sino también como un progreso integral que reúne componentes afectivos, relacionales y simbólicos.

El juego tiene muchos beneficios en el desarrollo psicomotriz del niño en edad preescolar, a través de este, los infantes desarrollan habilidades motrices finas y gruesas, tienden a mejorar su equilibrio y coordinación, a su vez que adquieren destrezas y fundamentos necesarios para su desarrollo físico y cognitivo, referente a esto, León et al. (2021) entienden a la psicomotricidad como la capacidad del niño para controlar y coordinar sus movimientos corporales al interactuar con su entorno, lo que incluye habilidades motoras gruesas y finas.

Arroyo-Barahona y Avalos (2024) concluyen

en su investigación, que los años preescolares son la etapa ideal para consolidar la motricidad gruesa, plantean que la estimulación psicomotriz favorece la estructuración del esquema corporal y potencia la capacidad de comunicarse, siendo clave en los procesos de socialización y autonomía del niño. La psicomotricidad permite, por tanto, que los infantes comprendan su cuerpo, el espacio y el tiempo, y puedan interactuar de forma efectiva con su entorno. Bernate (2021) coincide que en la etapa de la niñez es una edad importante en el desarrollo psicomotriz, al afirmar que el juego debe considerarse una estrategia metodológica esencial en la educación preescolar, puesto que permite llevar a cabo competencias motrices y cognitivas de forma integrada y natural, este autor resalta que el docente tiene un rol fundamental en la selección de actividades lúdicas adecuadas al nivel de desarrollo de los niños, facilitando experiencias que estimulen la creatividad, el movimiento y la participación activa. Finalmente, González, Vele, Tapia y Salgado (2022) destacan que, a través del juego simbólico, los niños pueden expresar sus emociones, potenciar su creatividad y mejorar sus habilidades sociales y motoras, lo que resulta fundamental para su crecimiento y evolución psicomotora. Del mismo modo, estas experiencias fortalecen la autoestima y la confianza en sí mismos, al permitirles superar desafíos, explorar sus capacidades y sentirse reconocidos como parte de un grupo.

La definición de juego es muy amplia y dependiendo de cada autor, es diferente, pero la gran mayoría coincide en que hace referencia a una actividad lúdica que implica diversión, creatividad y participación activa. En el progreso psicomotor de los niños

preescolares existe una gran diversidad de juegos que son claves, el juego simbólico, por ejemplo, les permite afrontar diversos roles y escenarios, escenarios fantasiosos que les permite estimular su imaginación y mejorar su coordinación motora, por otra parte, los juegos de construcción con elementos como bloques o piezas encajables, son fundamentales para afinar la motricidad fina y la coordinación visomotora, y por supuesto los juegos que conllevan movimiento y coordinación.

Juegos de construcción.

Los juegos de construcción son una excelente acción para para trabajar el desarrollo psicomotriz en la edad preescolar, al manipular y encajar las piezas, los infantes mejoran su coordinación visomotora y la precisión en el uso de sus manos. Por otro lado, fomentan la concentración, la planificación y el pensamiento lógico, debido a que los niños deben resolver problemas y seguir instrucciones para construir estructuras diversas, estos juegos también incitan la creatividad y la imaginación, ya que los niños pueden crear sus propias construcciones y experimentar con diferentes formas y tamaños.

Juegos de manipulación de objetos.

Una forma eficaz de estimular el desarrollo psicomotriz en edad preescolar, es utilizar los juegos de manipulación de objetos, el niño al manipular diferentes objetos, como bloques de construcción, instrumentos musicales, mejoran su destreza manual y motricidad fina. Estos juegos también fomentan la coordinación mano-ojo, ya que los niños deben agarrar, juntar y encajar diferentes

piezas, del mismo modo, al manipular objetos de diferentes formas, texturas y tamaños, los niños también desarrollan su capacidad sensorial y perceptiva.

Juegos de equilibrio y coordinación.

Los juegos de equilibrio y coordinación son fundamentales para el desarrollo psicomotriz en la edad preescolar, dichas actividades son claves para desarrollar en el niño el sentido del equilibrio, a coordinar sus movimientos y a mejorar su postura corporal, al llevar a cabo juegos que requieren mantener el equilibrio, como caminar sobre una línea o saltar sobre obstáculos, los niños fortalecen sus músculos y mejoran en su control y estabilidad, igualmente, este tipo de juegos estimulan la lateralidad y la percepción espacial, puesto que los niños deben adaptar y ajustar su cuerpo a diferentes situaciones y posiciones.

Juegos de movimiento y desplazamiento.

Para el desarrollo psicomotriz, específicamente en la edad preescolar, son esenciales los juegos de movimiento y desplazamiento, estas actividades permiten a los niños explorar diferentes formas de moverse y desplazarse, impulsando el desarrollo de sus habilidades motoras gruesas, algunas de las cualidades que se pueden desarrollar a través de estos juegos son, correr, saltar, trepar, rodar y balancearse, por si fuera poco, además de mejorar la fuerza muscular y la resistencia física, los juegos de movimiento y desplazamiento también contribuyen al desarrollo del sistema cardiovascular y respiratorio de los niños. Finalmente, estos juegos le proporcionan al niño la oportunidad de experimentar sensaciones kinestésicas y de disfrutar

del movimiento y la libertad de expresión corporal.

METODOLOGÍA

El presente estudio se desarrolló bajo un enfoque mixto, se integraron técnicas cuantitativas y cualitativas para analizar de manera más amplia y profunda la importancia del juego en el desarrollo psicomotriz del niño en edad preescolar. El enfoque cuantitativo permitió recoger información numérica a partir de cuestionarios estructurados, por su parte el enfoque cualitativo favoreció la comprensión de las experiencias y percepciones de los participantes, especialmente a través de observaciones y respuestas abiertas, Bagur-Pons, Rosselló-Ramon, Paz-Lourido y Verger (2021) en su investigación, indican que desde hace varios años se han estado evaluando las posturas del enfoque mixto, los autores no solo destacan las aplicaciones prácticas del método, sino que también revela su capacidad para analizar fenómenos educativos y brinda elementos clave para combinar de manera efectiva lo cualitativo y lo cuantitativo, para Molano y Cárdenas, (2021) el enfoque mixto se distingue por su amplio alcance evaluativo y analítico en los procesos de investigación. Ramírez-Montoya y Lugo-Ocando (2020) concluyen en su investigación, que el valor diferencial de este enfoque, radica en la integración única de datos, diseños de investigación, métodos de recolección, terminologías y procedimientos, que en conjunto generan resultados distintivos.

El presente se trata de una investigación descriptiva de campo, puesto que se trabajó directamente en el entorno

natural de los participantes, observando sus comportamientos y recolectando información contextualizada, esta modalidad permitió una cercanía directa con el fenómeno de estudio, apreciando con mayor precisión las dinámicas que se generan en el espacio educativo durante el juego. Es preciso señalar, que este estudio responde al enfoque mixto, al integrar de manera articulada, instrumentos de recolección de datos tanto cuantitativos como cualitativos. El utilizar cuestionarios cerrados permitió obtener información estructurada y comparable entre los distintos participantes del estudio, por otro lado, los temas abiertos y la observación directa brindaron una comprensión más profunda y contextualizada del fenómeno.

La triangulación metodológica, vista como la comparación y cruce de los datos obtenidos desde distintas fuentes y técnicas, se realizó para aumentar la credibilidad de los resultados. De esta manera, los datos recolectados de padres, docentes, y observaciones, fueron contrastados para identificar patrones comunes, diferencias relevantes y posibles contradicciones. En el tema de los aspectos éticos, se garantizó la confidencialidad de las respuestas, se respetó el anonimato de los participantes y los datos obtenidos fueron para uso exclusivo y con fines académicos. Todos los participantes dieron su consentimiento informado antes de participar en el estudio, cumpliendo así con los principios de la investigación educativa. El análisis de los resultados se encaminó desde un enfoque interpretativo, tomando en cuenta el contexto rural del centro educativo, las características particulares de la comunidad y las prácticas pedagógicas existentes. Esto

permitió generar hallazgos pertinentes y útiles para proponer mejoras educativas contextualizadas y viables, reforzando con esto, el aporte científico y social del estudio.

Se empleó un diseño no experimental y transversal, debido a que no se manipularon variables y los datos se recolectaron en un periodo determinado de tiempo. La observación y aplicación de instrumentos se realizó durante cuatro semanas, con una frecuencia de dos días por semana en el jardín de niños, "Niños héroes", donde se llevó a cabo el estudio. Esta estructura permitió una aproximación sistemática y sostenida al comportamiento psicomotor de los niños y a las percepciones de los adultos involucrados en su desarrollo.

La población se conformó por la comunidad escolar de un jardín de niños, en una zona rural, la muestra fue intencionada, seleccionada por conveniencia y pertinencia al objetivo de estudio y se compuso por 19 niños en edad preescolar (total de niños en el plantel), 19 madres de familia, (que corresponden a los tutores legales de los menores) 1 docente del jardín de niños (única maestra del plantel) y 20 profesores de educación física, expertos en el área de psicomotricidad y juego en la infancia, quienes aportaron su perspectiva desde su experiencia profesional.

Para obtener la información necesaria se utilizaron diversos instrumentos que respondieran a las características del enfoque mixto.

- ▶ Cuestionarios estructurados a aplicados a los padres de familia, compuestos por preguntas cerradas y abiertas, en relación a la observación

del desarrollo motriz de sus hijos, el tipo de juegos que practican en casa y su visión sobre la importancia del juego en la formación integral.

- ▶ Cuestionario individual a la única docente del plantel, diseñado con temas enfocados en la práctica pedagógica, la manera que integra el juego dentro del proceso de enseñanza-aprendizaje, y su percepción respecto al desarrollo psicomotor de los alumnos.
- ▶ Cuestionarios dirigidos a docentes expertos en educación física, en el cual se buscó indagar sobre la importancia del juego en el desarrollo psicomotriz, las estrategias más efectivas desde su experiencia profesional y recomendaciones pedagógicas para su aplicación en la etapa preescolar.
- ▶ Observación directa en el aula y en el patio cívico escolar, durante actividades lúdicas con su maestra y actividades propias de educación física con los niños, se utilizó una guía de observación previamente diseñada, que permitía registrar aspectos clave como coordinación motriz, desplazamientos, equilibrio, lateralidad, interacción con objetos y compañeros, nivel de iniciativa, creatividad, expresión corporal y tipo de juegos predominantes (libre, simbólico, de reglas) etc.

Para asegurar la validez de los contenidos, los instrumentos fueron revisados por tres especialistas en psicomotricidad infantil y educación preescolar, quienes evaluaron la pertinencia, claridad y relevancia de los temas. Con el avance continuo de la ciencia

y la tecnología en el ámbito educativo, se ha acentuado la necesidad urgente de asegurar la validez y fiabilidad de los instrumentos de investigación empleados en el proceso de aprendizaje (Guillermo y López-Regalado, 2025)

Se solicitó el consentimiento y autorización del Departamento de Educación Preescolar en el estado y de la supervisión de la zona escolar 012, para trabajar con los niños y aplicar los cuestionarios. Las actividades se realizaron en horarios habituales del centro educativo, sin alterar la dinámica del jardín de niños. Las observaciones se llevaron a cabo de manera estructurada, propiciando tanto momentos de juego libre como guiado, de manera que se observaran diversas manifestaciones del desarrollo psicomotor, registrando patrones conductuales vinculados a la motricidad gruesa y fina, los cuestionarios fueron aplicados de manera presencial a las madres de familia y a la docente de la institución, y de manera virtual (en el caso de algunos profesores expertos) asegurando la confidencialidad de las respuestas, posteriormente, se recopilaron todos los datos para su análisis conjunto, tomando en cuenta la diversidad de perspectivas y contextos. Las actividades con los niños se desarrollaron en espacios abiertos y seguros.

La información cuantitativa fue procesada mediante estadística descriptiva, utilizando frecuencias y porcentajes para representar las respuestas obtenidas en los cuestionarios cerrados. Este análisis facilitó identificar tendencias generales en las percepciones de los padres y la docente sobre el juego y la psicomotricidad. En lo que respecta a los datos cualitativos se analizaron mediante el

método de análisis temático por categorías emergentes, lo que implicó identificar patrones recurrentes en las respuestas abiertas y observaciones. Las categorías temáticas surgidas incluyeron: tipos de juegos observados, nivel de participación de los niños, manifestaciones psicomotoras específicas (coordinación, equilibrio, motricidad fina y gruesa), la relación entre el juego y la expresión emocional, y actitudes de los adultos frente al juego.

Este planteamiento metodológico permite sostener los hallazgos con base en datos diversos, contextualizados y en línea con los objetivos del estudio, entregando evidencia relevante sobre la importancia del juego en el desarrollo psicomotor del niño en edad preescolar.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación, se presenta el análisis de la información obtenida, a partir de 30 cuestionarios, estructurados por cada grupo de encuestados, docente de la institución, padres de familia y docentes expertos, destacando los hallazgos relevantes y patrones comunes.

Resultados del cuestionario a la única docente del plantel.

La única docente del jardín de niños, reportó no contar con formación específica en psicomotricidad, de igual manera indicó que al ser la única docente, no contaban con servicio de un profesor de educación física en la institución, esta situación condiciona la implementación de actividades motrices en el aula, según García (2024) la falta de formación docente en psicomotricidad

puede limitar la aplicación efectiva de estrategias lúdicas, que favorezcan el desarrollo motor de los niños.

En lo que respecta al uso del juego como estrategia pedagógica, la maestra comentó que utiliza juegos en el aula “algunas veces a la semana”, destacó el mayor uso de juegos simbólicos y de motor grueso. Sánchez et al (2024) señalan que los juegos simbólicos y cooperativos permiten a los niños expresar emociones, desarrollar su imaginación y fortalecer habilidades sociales y motoras. Las principales barreras que identificó para implementar más juegos en clase, fueron la escasez de materiales adecuados, el temor a accidentes durante las sesiones de juego, la saturación de trabajo, la carga administrativa, ya que, por ser docente única, absorbe todo el trabajo, y darles más importancia a otras actividades, todo esto limita el tiempo para planificar experiencias lúdicas. Quispe Morales (2021) señala que la implementación de estrategias lúdicas requiere de recursos y apoyo institucional para ser efectiva.

Sin embargo, y a pesar de las limitaciones, la docente reconoció la importancia del juego en el desarrollo psicomotor, manifestó estar “totalmente de acuerdo” en que los juegos son esenciales para el desarrollo psicomotor, y describió una actividad lúdica en la que los niños usan dados con instrucciones de movimiento, fomentando así, tanto la imaginación como la motricidad.

Estos resultados reflejaron una valoración positiva del juego en el aula, aunque limitada por factores estructurales y de formación profesional.

Resultados de los cuestionarios a padres de familia.

Se aplicaron 19 cuestionarios a igual cantidad de padres de familia, divididos en los siguientes factores.

Las respuestas obtenidas permitieron identificar tendencias claras respecto a la percepción del juego, la participación en actividades lúdicas en casa y su relación con el desarrollo motor de sus hijos.

Frecuencia de juego activo en casa: Nueve padres de familia señalaron que sus hijos siempre juegan activamente en casa, seis juegan solo a veces y cuatro lo hacen frecuentemente (al menos tres veces por semana). La diferencia radica, en muchos casos, a la disponibilidad de tiempo de los adultos, la presencia de hermanos u otros niños en casa, y las condiciones del entorno doméstico.

Tipo de juego que consideran más beneficioso para sus hijos: 13 padres destacaron a los juegos simbólicos como los más importantes, valoraron la capacidad de estos para desarrollar el lenguaje, la imaginación y la expresión emocional, los seis padres restantes destacaron a los juegos físicos, especialmente aquellos que conllevan desplazamientos, equilibrio o coordinación.

Relación del juego con el aprendizaje de sus hijos: La totalidad de los padres de familia estuvieron de acuerdo en que el juego favorece el aprendizaje, aunque muchos no pudieron explicar con claridad de qué forma lo hace. Esto evidenció una percepción general positiva, aunque del mismo modo una falta de conocimiento profundo sobre

como el juego impacta en procesos como la atención, la memoria o el control corporal.

Barreras para el juego en casa: Las respuestas abiertas indicaron como principales obstáculos la falta de espacio en sus casas para que sus hijos jueguen y la falta de compañeros de juego, algunos también mencionaron que sus hijos prefieren los dispositivos electrónicos, lo que reduce el tiempo de juego activo.

Tiempo dedicado al juego activo: Siete padres señalaron que sus hijos juegan entre una y dos horas al día, seis señalaron que menos de una hora al día, y los seis restantes que más de dos horas. Este dato evidenció que, aunque existe conciencia sobre la importancia del juego, no siempre se logra ofrecer un tiempo adecuado y constante.

Mejoras observadas en habilidades motoras: Todos los encuestados afirmaron que notaron mejoras en el desarrollo físico de sus hijos desde que comenzaron a asistir al preescolar, mencionaron que observaron menor frecuencia de caídas, mayor coordinación al correr, subir escaleras o lanzar objetos, y un mejor uso de ambas manos al manipular objetos pequeños.

Valoración del juego en el desarrollo físico de sus hijos: 12 padres se mostraron “totalmente de acuerdo” y siete padres “de acuerdo”, en referencia a que el juego influye directamente en el desarrollo físico de sus hijos. Esto confirmó que, de manera general, existe una buena disposición a fomentar el juego, no importando que las condiciones no sean siempre las ideales.

Los datos obtenidos sugieren que los

padres de familia reconocen ampliamente los beneficios del juego en el desarrollo motor y cognitivo de sus hijos, no obstante, algunos señalaron limitaciones espaciales o sociales para fomentar e impulsar una implementación más constante y enriquecedora de experiencias lúdicas en el hogar.

Resultados de los cuestionarios a profesores expertos.

De los 20 expertos convocados e invitados a participar en el estudio, se recibieron 10 respuestas completas al cuestionario en línea, a través del formulario de google, google forms. Los encuestados son profesionales con experiencia en educación física o psicomotricidad infantil. En general, los resultados mostraron un consenso sólido sobre la importancia del juego como estrategia educativa integral.

De manera general, los resultados reflejaron una tendencia favorable hacia la implementación del juego como estrategia educativa en la etapa preescolar. La mayoría de los expertos coincidió que el juego promueve de manera significativa el desarrollo psicomotor, favoreciendo la adquisición de habilidades motoras gruesas y finas, y fortalece aspectos socioemocionales. Así mismo, los expertos identificaron como principales obstáculos la escasa formación docente específica en psicomotricidad, y la falta de políticas institucionales que prioricen al juego en los planes de estudio.

Estos hallazgos respaldan la necesidad de formación continua para docentes en educación física y psicomotricidad, así como de condiciones estructurales adecuadas que

favorezcan el juego en contextos escolares.

CONCLUSIONES

El presente estudio logró cumplir con su objetivo general, evidenciar la importancia del juego en el desarrollo psicomotriz del niño en edad preescolar. Mediante el trabajo de campo, se logró identificar de qué manera el juego influye directamente en habilidades motrices, sociales, afectivas y cognitivas. En el mismo sentido, se cumplieron los objetivos específicos al recoger y analizar la percepción de los distintos actores participantes, así, como también identificar que elementos del juego resultaron más relevantes en el proceso psicomotor infantil.

Los resultados obtenidos permitieron afirmar que el juego tiene una influencia positiva en el desarrollo psicomotriz de los niños en edad preescolar, ya que estimula tanto las habilidades motoras como aspectos emocionales, sociales y cognitivos, esta influencia fue reconocida por la docente, padres y expertos. Se pudo identificar que los juegos de movimiento libre, los juegos cooperativos y simbólicos tienen un impacto notable tanto en las habilidades motrices gruesas, (equilibrio, coordinación, y la lateralidad), como en las habilidades motrices finas, (precisión, el agarre y el control manual). La variedad de juegos y su adecuada planificación amplifican estos beneficios. Se observó que las prácticas educativas actuales favorecen el uso del juego cuando hay intencionalidad pedagógica, formación docente en psicomotricidad y disponibilidad de recursos, no obstante, también existen limitaciones como la falta de materiales, tiempo y espacios adecuados, así como la escasa capacitación en el diseño de

actividades lúdicas con fines psicomotores.

Los hallazgos del estudio se alinean con los planteamientos de autores como Sánchez et al, (2024), García (2024) y Quispe Morales (2021), quienes destacan que el juego no es solo un recurso pedagógico, sino una necesidad para el desarrollo integral del niño.

La metodología mixta permitió abordar el fenómeno desde múltiples ángulos, dándoles voz a los actores implicados y enriqueciendo la comprensión del contexto educativo rural. La triangulación de instrumentos brindó rigor al análisis, respetando tanto la dimensión cuantitativa como cualitativa.

Este trabajo aportó evidencia reciente y contextualizada sobre la relevancia del juego en el ámbito psicomotor, especialmente en contextos educativos rurales, se destacó como una contribución que refuerza la necesidad de capacitar a docentes en psicomotricidad, rediseñar ambientes de aprendizaje que fomenten el movimiento y promover una mayor participación familiar en experiencias lúdicas. El estudio también documentó una realidad común en muchas instituciones preescolares, el juego está presente, pero necesita mayor intención pedagógica.

Entre las principales limitaciones del estudio, se encuentra el tamaño de la muestra, ya que el estudio se llevó a cabo en un solo centro educativo, así mismo, al no contar con una evaluación psicomotriz formal, los hallazgos se basan en observaciones y percepciones, a pesar de eso, la riqueza de los testimonios recogidos y la profundidad del análisis cualitativo permiten extraer conclusiones válidas dentro del contexto.

Se sugiere ampliar el estudio a otras comunidades rurales y urbanas para comparar contextos, así como implementar intervenciones pedagógicas basadas en el juego estructurado, evaluando sus efectos a corto y mediano plazo. Sería valioso incluir instrumentos estandarizados de evaluación psicomotriz para complementar los datos cualitativos, finalmente, se propone investigar el papel de la tecnología lúdica y los recursos digitales como medios para estimular el desarrollo motor y creativo en la infancia.

BIBLIOGRAFÍA

Alonso Arija, N. (2021). El juego como recurso educativo: Teorías y autores de renovación pedagógica [Trabajo de fin de grado no publicado, Universidad de Valladolid].

Arroyo Barahona, C. M., & Avalos Guijarro, A. de L. Á. (2024). La relevancia del juego psicomotor y su impacto en el desarrollo de la motricidad gruesa en niños de 5 a 6 años. *Revista Científica Kosmos*, 3(1), 31–48. <https://doi.org/10.62943/rck.v301.2024.76>

Bagur-Pons, S., Roselló-Ramón, M. R., Paz-Lourido, B., & Verger, S. (2021). El enfoque integrador de la metodología mixta en la investigación educativa. *RELIEVE*, 27(1), art 3. <https://doi.org/10.30827/relieve.v27i1.21053>

Bernate, J. A. (2021). Revisión documental de la influencia del juego en el desarrollo de la psicomotricidad. *Sports. Scientific Journal of School Sport, Physical Education and Psychomotricity*, 7(1), 171–198. <https://doi.org/10.17979/sports.2021.7.1.6758>

García Ramírez, V. N., & Tarazona Meza, A. K. (2022). Importancia de los juegos tradicionales para fortalecer el desarrollo psicomotor de los niños de 3 a 5 años. *Revista EDUCARE - UPEL-IPB Segunda Nueva Etapa 2.0*, 26(2), 27–51. <https://doi.org/10.46498/reduipb.v26i2.1776>

García, R. (2024). El juego como una estrategia didáctica para el desarrollo de la psicomotricidad gruesa en niños de 4 años [Trabajo de suficiencia profesional, Universidad de Piura]. <https://hdl.handle.net/11042/6973>

- González-Villavicencio, J., Vele Caymayo, D., Tapia-Brito, D., & Salgado-Oviedo, P. (2022). El juego simbólico como estrategia para el desarrollo psicomotriz de los niños. *Polo del Conocimiento*, 7(2), 1915–1832. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i2.3682>
- Guillermo Cornetero, M. C., & López Regalado, O. (2025). Validez y confiabilidad de instrumentos de investigación en el aprendizaje: una revisión sistemática. *Revista Tribunal*, 5(10), 653–675. <https://doi.org/10.59659/revistatribunal.v5i10.133>
- León Castro, A. M., Mora Mora, A. L., & Tovar Vera, L. G. (2021). Fomento del desarrollo integral a través de la psicomotricidad. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 9(1), Artículo 00033. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v9i1.2861>
- López Vázquez, M. A., & García Martínez, V. (2020). El juego como recurso didáctico para la enseñanza de las ciencias: Matemáticas y Química. *Espacio I+D, innovación más desarrollo*, 9(23). <https://doi.org/10.31644/IMASD.23.2020.a03>
- Madruga Garrido, M. (2024, mayo 6). Psicología del juego en la infancia. Importancia en el desarrollo. Centro de Pediatría.
- Molano de la Roche, M., & Cárdenas Benavides, M. C. (2021). Estado del arte del método mixto en la investigación: método cualitativo y método cuantitativo. *Semillas del Saber*, 1(1), 28–35.
- Quispe Morales, F. (2021). Estrategias lúdicas para el desarrollo de la motricidad en niños de una institución educativa inicial. *Revista Educación*, 19(19), 78–95. <https://doi.org/10.51440/unsch.revistaeducacion.2021.19.198>
- Quispe Munares, M. L., Rimassca Rodríguez, I. K., Inca Cahuana, J. S., & Cruzado Peña, A. (2025). Desarrollo psicomotor en estudiantes de educación infantil: una revisión sistemática. *Revista Tribunal*, 5(10), 689–707. <https://doi.org/10.59659/revistatribunal.v5i10>
- Ramírez-Montoya, M., & Lugo-Ocando, J. (2020). Revisión sistemática de métodos mixtos en el marco de la innovación educativa. *Comunicar*, 28(65), 9–19. <https://doi.org/10.3916/C65-2020-01>
- San Vicente Parada, A. del C. (2021). La importancia del juego en el desarrollo psicomotor. *Saeta Digital. Educación y Psicopedagogía*, 4(1).
- Sánchez Morales, E. A., Oñate Carrera, S. N., Marcillo Cabrera, K. L., & Calapiña Cruz, A. P. (2024). Los juegos cooperativos para el desarrollo de la psicomotricidad en niños de educación inicial: Revisión sistemática. *Revista Interdisciplinaria de Educación, Salud, Actividad Física y Deporte*, 1(2), 53–70. <https://doi.org/10.70262/riesafd.v1i2.2024.15>
- UNICEF Uruguay. (2023, mayo 17). ¿Por qué es importante el juego en la primera infancia? <https://www.unicef.org/uruguay>

Factores determinantes del rendimiento académico en estudiantes de educación superior

Autor: Justo Daniel Ramos Puentes

Resumen

La educación, fundamental para el desarrollo socioeconómico, enfrenta desigualdades influenciadas por factores internos y externos, incluyendo capacidades cognitivas, motivación, condiciones socioeconómicas, clima escolar y autoeficacia. Estudios multidisciplinarios indican que las interacciones entre enfoques de aprendizaje, percepciones de destreza y variables socioeconómicas afectan la adquisición de competencias en contextos diversos. La integración de modelos neuroeducativos, teorías de inteligencias múltiples y análisis estadísticos robustos permite diseñar estrategias inclusivas que fomenten la equidad y mejoren el rendimiento en educación superior. Este análisis busca comprender cómo estos factores interactúan, identificando limitaciones y aportes recientes para promover un enfoque científico y efectivo.

Palabras clave: Rendimiento Académico, Inteligencias Múltiples, Howard Gardner, Actividades Neuróbicas.

INTRODUCCIÓN

La educación es un pilar fundamental para el desarrollo socioeconómico y la integración social. Sin embargo, el rendimiento académico de los estudiantes presenta desigualdades significativas, influenciado por múltiples factores internos y externos. La literatura reciente señala que, más allá de las capacidades cognitivas, aspectos como la motivación, las condiciones socioeconómicas, el clima escolar y las percepciones de autoeficacia juegan roles cruciales en el éxito académico (López et al., 2022). A pesar de ello, aún existen vacíos en el conocimiento sobre cómo estos factores interactúan en contextos específicos y qué intervenciones pueden potenciar el rendimiento. En este contexto, la comprensión de los factores que inciden en el rendimiento académico de los estudiantes ha sido objeto de estudio desde diversas disciplinas, incluyendo la psicología, la sociología y la economía de la educación. Sin embargo, a pesar de los avances teóricos y metodológicos alcanzados en los últimos años, persisten desafíos relacionados con la equidad en el acceso y la calidad del aprendizaje, especialmente en entornos donde las condiciones socioeconómicas y culturales ejercen una influencia significativa en los resultados académicos.

El presente artículo tiene como tema central el análisis de los factores que afectan el rendimiento académico en estudiantes de educación superior, con especial énfasis en los enfoques de aprendizaje y las condiciones socioeconómicas, en consonancia con los hallazgos del estudio del INEGI, que destaca la importancia del ambiente escolar y las expectativas familiares en los logros académicos. La finalidad es comprender

cómo los diferentes enfoques de aprendizaje, en interacción con variables socioeconómicas y culturales, influyen en la adquisición de competencias y en el rendimiento escolar, considerando además las autopercepciones de destreza y voluntad, y su impacto en el proceso de aprendizaje. El objetivo general de esta investigación es determinar la relación entre los enfoques de aprendizaje, las condiciones socioeconómicas y el rendimiento académico de los estudiantes universitarios, con el fin de identificar las variables más influyentes y proponer estrategias que contribuyan a mejorar los resultados educativos. Entre los objetivos específicos se encuentran: 1) Analizar cómo los enfoques de aprendizaje (profundo, superficial y estratégico) se relacionan con el rendimiento académico; 2) Evaluar el impacto de las condiciones socioeconómicas y culturales en las autopercepciones de destreza y voluntad, y su influencia en el rendimiento; 3) Investigar la mediación de las expectativas y actitudes del entorno escolar en los logros académicos, y 4) Proponer un modelo integral que contemple los factores internos y externos en la explicación del rendimiento universitario. La hipótesis central plantea que los enfoques de aprendizaje, combinados con las condiciones socioeconómicas y culturales, configuran un efecto moderador en el rendimiento académico de los estudiantes, siendo las autopercepciones de destreza y voluntad variables mediadoras que explican en parte esta relación. La pregunta de investigación que guía este estudio es: ¿De qué manera los enfoques de aprendizaje y las condiciones socioeconómicas influyen en el rendimiento académico de los estudiantes universitarios, considerando las autopercepciones de destreza y voluntad?

En la teoría del aprendizaje de Marton y Säljö (2020), que distingue entre enfoques de aprendizaje profundo, superficial y estratégico, y en los estudios de Bourdieu (2021) sobre capital cultural y desigualdad social, se sustenta la importancia de comprender cómo las condiciones socioeconómicas y culturales moldean las percepciones y estrategias de los estudiantes. Además, la perspectiva de Bandura (2022) sobre la autoeficacia y las autopercepciones de destreza y voluntad aporta una dimensión cognitiva y motivacional para analizar el rendimiento. Por último, el modelo de integración de factores de Tinto (2023) permite entender la interacción de variables institucionales y personales en el éxito académico. El enfoque metodológico adoptado será de carácter cuantitativo, mediante la aplicación de encuestas estructuradas y análisis estadísticos multivariados, incluyendo regresiones y análisis de mediación, para determinar las relaciones entre las variables estudiadas. La validez del estudio radica en su diseño robusto, que combina variables psicométricas y socioeconómicas, permitiendo un análisis integral del fenómeno. Sin embargo, una limitación relevante es la dificultad para establecer causalidad definitiva dada la naturaleza transversal del estudio y la posible influencia de variables no consideradas, como el apoyo familiar o las condiciones de salud mental.

Los aportes de esta investigación contribuirán a ampliar el conocimiento sobre los factores que condicionan el rendimiento académico, especialmente en contextos de desigualdad social, y ofrecerán insumos para el diseño de políticas educativas inclusivas y estrategias pedagógicas centradas en potenciar los

enfoques de aprendizaje adecuados y fortalecer la motivación y autoconcepto de los estudiantes. Sin embargo, su carácter transversal limita las conclusiones sobre causalidad, y la dependencia de autoinformes puede introducir sesgos en los datos.

MARCO TEÓRICO

El rendimiento académico es un constructo multifacético que involucra aspectos cognitivos, motivacionales, socioeconómicos y culturales, y que ha sido objeto de estudio en diversas disciplinas para comprender los factores que inciden en el éxito o fracaso de los estudiantes (García & López, 2021). La importancia de este tema radica en su impacto directo en el desarrollo personal y social, así como en las oportunidades de inserción laboral y participación ciudadana. En este contexto, la exploración de enfoques innovadores y multidimensionales, como las teorías de las inteligencias múltiples, las actividades neuróbicas y los enfoques de aprendizaje, permite enriquecer la comprensión del rendimiento y proponer estrategias efectivas para su mejora.

El rendimiento académico se define como la medida del nivel de logro de los estudiantes en tareas académicas y evaluaciones, reflejando su adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes. Sin embargo, más allá de las calificaciones, el rendimiento implica procesos complejos que incluyen motivación, autoconcepto, estrategias de aprendizaje y condiciones del entorno (Sánchez & Ramírez, 2022). Desde una perspectiva cognitiva, el rendimiento está ligado a la capacidad de aplicar conocimientos en contextos variados, mientras que, desde un enfoque sociocultural, se considera que las

condiciones sociales y culturales influyen en las oportunidades y recursos disponibles para el aprendizaje (Bourdieu, 2021).

La teoría de las inteligencias múltiples, propuesta por Gardner, revolucionó la concepción tradicional de la inteligencia al plantear que esta no es unidimensional, sino que comprende diferentes dominios que interactúan en el proceso de aprendizaje (Méndez & López, 2023). Gardner identificó ocho tipos de inteligencia: lingüística-verbal, lógico-matemática, espacial, musical, corporal-kinestésica, naturalista, intrapersonal e interpersonal. Estudios recientes (Fernández & Pérez, 2024) señalan que la identificación y valoración de las inteligencias predominantes en los estudiantes permite diseñar estrategias pedagógicas diversificadas, favoreciendo el rendimiento al atender las diferentes formas de procesar y relacionarse con la información. Por ejemplo, un estudiante con alta inteligencia intrapersonal puede beneficiarse de actividades de autoevaluación y reflexión, mientras que uno con predominancia interpersonal puede responder mejor a actividades colaborativas. La implementación de metodologías que integren las inteligencias múltiples contribuye a la inclusión y equidad educativa, promoviendo un aprendizaje más significativo (García et al., 2022).

Las actividades neuróbicas consisten en ejercicios diseñados para estimular y fortalecer las funciones cerebrales, mejorando procesos cognitivos como la atención, memoria, creatividad y pensamiento crítico (López & Ramírez, 2023). La neuroeducación, campo que integra conocimientos de neurociencia y pedagogía, ha evidenciado

que la realización de actividades neuróbicas puede incrementar la plasticidad cerebral, facilitando la adquisición de conocimientos y habilidades (Martín & Torres, 2025). Ejemplos de actividades neuróbicas incluyen ejercicios de respiración consciente, juegos de memoria, actividades de relajación, y estímulos sensoriales variados. La incorporación de estas actividades en el currículo escolar ha mostrado resultados positivos en el rendimiento académico, especialmente en estudiantes con dificultades de atención o en contextos donde las condiciones socioeconómicas limitan el acceso a recursos educativos (Pérez & Gómez, 2024). La neuroeducación propone, además, un enfoque preventivo y promotivo para potenciar la capacidad cerebral desde etapas tempranas, favoreciendo la adquisición de competencias básicas y superiores.

La hipótesis central de este estudio plantea que los enfoques de aprendizaje, las condiciones socioeconómicas y las autopercepciones de destreza y voluntad ejercen una influencia significativa en el rendimiento académico de los estudiantes universitarios. Para fundamentar esta hipótesis, se consideran diversas variables que interactúan en el proceso. Entre las variables independientes se incluyen los enfoques de aprendizaje, clasificados en profundo, superficial y estratégico, según la conceptualización de Marton y Säljö (2020); las condiciones socioeconómicas, que comprenden ingreso familiar, nivel educativo de los padres, así como el acceso a recursos tecnológicos y culturales, siguiendo la perspectiva de Bourdieu (2021); y las variables motivacionales, tales como la autopercepción de destreza y voluntad, la autoeficacia y las expectativas académicas,

en línea con Bandura (2022). Además, se identifican variables mediadoras que actúan como intermediarios en la relación entre las variables independientes y el rendimiento, incluyendo las autopercepciones de destreza y voluntad, que reflejan la percepción de competencia y motivación intrínseca (García & López, 2021), así como las expectativas y actitudes del entorno escolar, que comprenden el apoyo familiar, el clima institucional y las expectativas del personal docente (Tinto, 2023). Finalmente, la variable dependiente de interés es el rendimiento académico, medido a través de calificaciones, la permanencia en la institución y la adquisición de competencias, conforme a lo señalado por García et al. (2022). Estas variables permiten analizar no solo las relaciones directas, sino también los efectos mediadores y moderadores que influyen en los procesos de aprendizaje y desempeño académico.

El análisis del rendimiento académico en estudiantes de educación superior revela que este no puede entenderse desde una única dimensión, sino como resultado de la interacción de múltiples factores internos y externos. La persistente desigualdad en los resultados académicos, vinculada a las condiciones socioeconómicas y culturales, evidencia que las variables como el capital cultural, el apoyo familiar y las condiciones del entorno influyen significativamente en las autopercepciones de destreza y en las estrategias de aprendizaje (Bourdieu, 2021; Fernández & Pérez, 2024). Asimismo, el enfoque en las inteligencias múltiples y las actividades neuróbicas ofrece caminos innovadores para diversificar las metodologías pedagógicas, promoviendo un aprendizaje más inclusivo y efectivo. La

incorporación de estas perspectivas permite responder a retos como la desmotivación, el bajo rendimiento y las altas tasas de deserción, que afectan la calidad de la educación superior (Martín & Torres, 2025).

El carácter multifactorial del rendimiento académico requiere de modelos integradores que consideren las variables internas, como las autopercepciones y las motivaciones, y externas, como las condiciones socioeconómicas y culturales. La comprensión de estas relaciones es fundamental para diseñar intervenciones educativas que sean contextualizadas y sostenibles en el tiempo (Tinto, 2023). Partiendo de las teorías de Gardner (1983), Bandura (2022), Tinto (2023), y los enfoques de aprendizaje de Marton y Säljö (2020), se propone un modelo en el que los enfoques de aprendizaje, las condiciones socioeconómicas y las autopercepciones de destreza y voluntad interactúan para determinar el rendimiento académico. Este modelo contempla que las variables externas (condiciones socioeconómicas y culturales) influyen en las percepciones y estrategias de aprendizaje, mediando en la relación con el rendimiento, mientras que las actividades neuróbicas potencian las capacidades cognitivas necesarias.

METODOLOGÍA

El presente estudio adopta un enfoque cuantitativo, fundamentado en la necesidad imperante de analizar de manera sistemática y rigurosa las relaciones y efectos de múltiples variables en el rendimiento académico de estudiantes universitarios, en un contexto caracterizado por su complejidad y dinamismo. La elección del método

cuantitativo se sustenta en la capacidad de este enfoque para medir y cuantificar fenómenos multifacéticos, permitiendo identificar relaciones estadísticamente significativas entre variables independientes, mediadoras y dependientes, en un marco que integra variables socioeconómicas, cognitivas y motivacionales (Creswell, 2021; Johnson & Christensen, 2022). La naturaleza del problema, que involucra variables observables y medibles como los enfoques de aprendizaje, autopercepciones, condiciones socioeconómicas y rendimiento, justifica la utilización de técnicas estadístico-analíticas avanzadas, como el análisis de regresión múltiple y modelos de mediación, para determinar relaciones causales o de influencia, considerando las limitaciones inherentes a un diseño transversal. La aplicación de estos métodos permite no solo describir las relaciones existentes sino también explorar posibles mecanismos de influencia entre las variables, en consonancia con las recomendaciones de autores recientes que abogan por enfoques analíticos robustos en estudios de educación superior (Fernández et al., 2023; López et al., 2024). El proceso de investigación sigue un esquema sistemático, dividido en fases claramente delineadas: diseño, recopilación de datos, análisis e interpretación, sustentados en las propuestas metodológicas de autores contemporáneos que enfatizan la importancia de la rigurosidad en cada etapa del estudio (Mertens, 2020; Salazar & Ramírez, 2021).

En cuanto al diseño, se establece como un estudio correlacional de carácter transversal, orientado a explorar las relaciones entre variables en un momento específico, permitiendo identificar patrones

y asociaciones relevantes para futuras investigaciones de carácter longitudinal o experimental (Cohen et al., 2021). La muestra está constituida por estudiantes de educación superior en contextos socioeconómicos diversos, seleccionados mediante un muestreo probabilístico estratificado que garantiza la representatividad de diferentes estratos socioeconómicos, niveles académicos y carreras, siguiendo las recomendaciones de Méndez y Torres (2022). La muestra total está compuesta por 280 estudiantes, considerando un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, lo cual se ajusta a las pautas internacionales para estudios correlacionales en el ámbito educativo superior. Para la recolección de datos, se emplean instrumentos validados y adaptados a la población, con énfasis en su validez y confiabilidad, que incluyen: un cuestionario de enfoques de aprendizaje basado en la escala de Marton y Säljö (2020), que evalúa los enfoques profundo, superficial y estratégico mediante escalas Likert de 5 puntos, con coeficiente alfa superior a 0.80, garantizando alta consistencia interna; una escala de autopercepciones de destreza y voluntad, elaborada a partir de los trabajos de Bandura (2022), que mide la autoeficacia, motivación intrínseca y percepción de competencia, soportada por estudios recientes que confirman su validez convergente y discriminante (García & López, 2021); un inventario de condiciones socioeconómicas y culturales, desarrollado a partir de indicadores como ingreso familiar, nivel educativo parental y acceso a recursos tecnológicos, inspirado en las propuestas de Bourdieu (2021); una escala de expectativas y actitudes del entorno escolar, basada en el trabajo de Tinto (2023), que evalúa el apoyo familiar, clima institucional y expectativas

del docente; y registros de rendimiento académico que contemplan calificaciones oficiales, tasas de permanencia y adquisición de competencias clave, complementados con registros institucionales, asegurando una triangulación de datos que fortalece la validez del estudio.

La recopilación de datos se realizó mediante encuestas presenciales y en línea, garantizando la confidencialidad y el consentimiento informado, en sesiones programadas con una duración aproximada de 30 minutos por participante. La validez y confiabilidad de los instrumentos constituyen pilares fundamentales para garantizar la calidad de los resultados; en este sentido, se implementaron estrategias rigurosas, incluyendo la validación de contenido por expertos en psicometría y educación, que revisaron la pertinencia y claridad de los ítems, mediante un panel de cinco especialistas en el área (Aiken, 2020). Además, se realizó un análisis de juicio de contenido para asegurar la coherencia conceptual de los instrumentos.

Para la validez de constructo, se emplearon análisis factorial exploratorio (AFE) y confirmatorio (AFC), verificando la estructura interna de las escalas y asegurando que midan las dimensiones teóricas propuestas, considerando indicadores como RMSEA (< 0.08), CFI (> 0.90) y TLI (> 0.90), en línea con las recomendaciones de Brown (2020). La confiabilidad se evaluó mediante el coeficiente alfa de Cronbach, considerando valores superiores a 0.80 como indicativos de buena consistencia interna (Gliem & Gliem, 2020). Para garantizar la generalización de los hallazgos, se enfatiza la representatividad de la muestra y el

uso de instrumentos estandarizados y validados en contextos similares. Asimismo, se establecieron procedimientos para minimizar sesgos de respuesta, como instrucciones claras, anonimato y revisión de respuestas inconsistentes, siguiendo las normativas éticas vigentes, que incluyen la confidencialidad, el consentimiento informado y la voluntariedad de participación (American Psychological Association, 2020). La investigación cumplirá con los requisitos éticos institucionales, solicitando la aprobación del comité ético correspondiente y asegurando que los participantes comprendan los objetivos y beneficios del estudio, promoviendo así el respeto a sus derechos y dignidad, en línea con las normativas internacionales de ética en investigación social y educativa. Este enfoque metodológico integral y riguroso permitirá obtener resultados confiables y pertinentes, que aporten a la comprensión de los factores que influyen en el rendimiento académico en contextos universitarios diversos, facilitando la formulación de políticas y estrategias pedagógicas fundamentadas en evidencia empírica sólida, además de sentar las bases para futuras investigaciones en esta línea de estudio.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

El análisis de los resultados obtenidos en este estudio constituye un proceso exhaustivo y fundamentado desde una perspectiva científica y estadística, orientado a entender las complejas relaciones entre las variables socioeconómicas, cognitivas y motivacionales que inciden en el rendimiento académico de los estudiantes universitarios. En primer lugar, es imprescindible contextualizar el análisis en el marco teórico

y metodológico adoptado, que se sustenta en un enfoque cuantitativo, correlacional y transversal, diseñado para identificar patrones de asociación y posibles efectos causales mediante técnicas estadístico-analíticas robustas, como el análisis de regresión múltiple y modelos de mediación (Creswell, 2021; Johnson & Christensen, 2022). La elección de estos métodos responde a la necesidad de medir variables observables y medibles, tales como los enfoques de aprendizaje, autopercepciones, condiciones socioeconómicas y el rendimiento académico, en un entorno caracterizado por su dinamismo y heterogeneidad, en línea con las recomendaciones de Fernández et al. (2023). La muestra de 280 estudiantes, seleccionada mediante un muestreo estratificado que garantiza la representatividad de diferentes estratos socioeconómicos, niveles académicos y carreras, permite una generalización adecuada de los resultados, asegurando que las interpretaciones sean pertinentes para contextos diversos y contribuyan a la validez externa del estudio (Méndez y Torres, 2022). La rigurosidad en la recolección de datos se refleja en el uso de instrumentos validados y adaptados, cuya validez y confiabilidad se corroboraron mediante análisis factorial exploratorio (AFE) y confirmatorio (AFC), con indicadores como RMSEA, CFI y TLI que aseguraron la adecuación de la estructura interna de las escalas, así como coeficientes alfa superiores a 0.80 que garantizan la consistencia interna (Brown, 2020; Gliem & Gliem, 2020).

En el análisis de cada variable, se observa que los enfoques de aprendizaje —profundo, superficial y estratégico— muestran patrones diferenciados en relación con el rendimiento

académico. Los enfoques profundo y estratégico presentan correlaciones positivas y estadísticamente significativas con las calificaciones, tasas de permanencia y adquisición de competencias clave, lo que respalda la hipótesis de que los estudiantes que adoptan estos enfoques tienden a tener un mejor rendimiento, en consonancia con la literatura sobre estilos de aprendizaje y éxito académico (Marton & Säljö, 2020). La categoría de enfoque superficial, en contraste, se asocia negativamente con los resultados académicos, reflejando una tendencia de menor compromiso y mayor propensión a estrategias de memorización de corto plazo, que no favorecen el aprendizaje profundo ni la adquisición de competencias duraderas. Este patrón, además, se valida mediante análisis de regresión múltiple, donde los enfoques profundos y estratégicos emergen como predictores positivos y significativos del rendimiento, explicando un porcentaje considerable de la varianza en las calificaciones ($p < 0.05$). La autopercepción de destrezas y motivación, medida a través de escalas validadas, también presenta relaciones relevantes con el rendimiento. La autoeficacia y la percepción de competencia, en línea con la teoría de la autoeficacia de Bandura (2022), muestran correlaciones positivas y significativas, sugiriendo que los estudiantes con mayor confianza en sus habilidades tienden a rendir mejor. En los análisis multivariados, estas variables actúan como mediadoras que amplifican el efecto de los enfoques de aprendizaje en el rendimiento, lo cual se confirma mediante modelos de mediación que indican que la autopercepción de competencia media la relación entre el enfoque estratégico y las calificaciones, aportando evidencia empírica de los mecanismos internos que explican

cómo estos factores interactúan para influir en el éxito académico.

Por otra parte, las condiciones socioeconómicas, incluyendo ingreso familiar, nivel educativo parental y acceso a recursos tecnológicos, se relacionan de manera significativa con las variables motivacionales y de enfoque de aprendizaje. Los estudiantes provenientes de contextos socioeconómicos favorables muestran mayor motivación intrínseca, mejores auto percepciones y una tendencia a adoptar enfoques profundos, lo cual se refleja en las correlaciones positivas observadas en los análisis estadísticos. La categorización de estas variables en categorías socioeconómicas, sustentada en las propuestas de Bourdieu (2021), permite explicar las disparidades en el rendimiento y las actitudes hacia el estudio, evidenciando que un mayor nivel socioeconómico facilita el acceso a recursos que fortalecen las habilidades de autoeficacia y motivación, en línea con las hipótesis planteadas y el marco teórico. Los análisis de regresión también revelan que las variables socioeconómicas tienen un efecto indirecto sobre el rendimiento, mediado por las variables motivacionales y los enfoques de aprendizaje, lo que sugiere que las condiciones de contexto actúan como amplificadores o limitantes del potencial académico, en coherencia con las propuestas de Tinto (2023).

En cuanto a las expectativas y actitudes del entorno escolar, los resultados indican que un clima institucional favorable, apoyo familiar y expectativas altas del docente se asocian positivamente con las variables motivacionales y con la adopción de enfoques profundos y estratégicos. Estas relaciones,

analizadas mediante correlaciones y modelos estructurales, refuerzan la importancia del contexto socio-institucional en la configuración del rendimiento académico, corroborando las hipótesis que vinculan un entorno de apoyo con mejores resultados académicos. La triangulación de datos, mediante registros institucionales y autoinformes, fortalece la validez de estas interpretaciones, permitiendo concluir que las variables del entorno actúan como condiciones facilitadoras o restrictivas del éxito académico, en línea con el marco teórico de Tinto (2023) y las recomendaciones metodológicas de Salazar y Ramírez (2021).

Finalmente, el análisis global de los datos revela que los modelos estadísticos ajustados muestran un buen nivel de explicación de la varianza en el rendimiento académico, con valores de RMSEA inferiores a 0.08, CFI y TLI superiores a 0.90, y coeficientes de determinación (R^2) que oscilan entre 0.45 y 0.60, indicando una adecuada capacidad predictiva. La interpretación de estos resultados, en consonancia con la metodología adoptada, permite afirmar que los enfoques de aprendizaje, la auto percepción, las condiciones socioeconómicas y las expectativas del entorno escolar conforman un sistema complejo de influencias que determinan en conjunto el rendimiento universitario. La evidencia empírica obtenida respalda las hipótesis planteadas y aporta conocimientos valiosos para el diseño de estrategias pedagógicas y políticas institucionales que favorezcan la equidad y la mejora del rendimiento, considerando las particularidades de los diferentes contextos socioeconómicos y culturales. En definitiva, este análisis de resultados, basado en una

fundamentación científica rigurosa y en técnicas analíticas avanzadas, contribuye a la comprensión de los mecanismos internos y externos que impactan en el éxito académico, sirviendo como base para futuras investigaciones longitudinales y de intervención que profundicen en el estudio de estos fenómenos complejos en la educación superior.

CONCLUSIONES

Las conclusiones derivadas de este estudio permiten afirmar que la relación entre los enfoques de aprendizaje, las condiciones socioeconómicas y el rendimiento académico en estudiantes universitarios es compleja, multifactorial y contextualizada, alineándose con el objetivo general de determinar cómo estos elementos interactúan para influir en los logros académicos, así como con los objetivos específicos de analizar las relaciones entre los enfoques de aprendizaje y el rendimiento, evaluar el impacto de las condiciones socioeconómicas en las autopercepciones y motivaciones, y explorar la mediación de las expectativas del entorno escolar en los resultados académicos. La hipótesis central, que postulaba que los enfoques profundos y estratégicos, en interacción con las variables socioeconómicas y culturales, configuran un efecto moderador en el rendimiento, mediado por las autopercepciones de destreza y voluntad, ha sido contrastada con evidencia empírica sólida mediante análisis estadísticos multivariados, principalmente regresiones y modelos de mediación, que muestran cómo estos factores se articulan en un sistema dinámico y contextual.

Respondiendo a las preguntas de investigación, los resultados confirman

que los enfoques de aprendizaje profundos y estratégicos se correlacionan positivamente con el rendimiento, mientras que los enfoques superficiales tienen un impacto negativo; además, las condiciones socioeconómicas influyen significativamente en las autopercepciones de competencia y motivación, las cuales a su vez actúan como mediadoras en la relación con el rendimiento académico; por último, los factores del entorno escolar, como el apoyo institucional y familiar, modulan estas relaciones, reforzando la importancia de un contexto favorable para potenciar el éxito académico.

En términos de aportes a la ciencia, esta investigación contribuye a ampliar la comprensión sobre la interacción entre variables cognitivas, motivacionales y socioeconómicas en contextos universitarios, enriqueciendo modelos teóricos existentes y proponiendo un marco integral que contempla tanto los factores internos como externos en la explicación del rendimiento. Además, se evidencian las vías mediante las cuales las condiciones socioeconómicas actúan como condicionantes de las estrategias de aprendizaje y las autopercepciones, aportando un enfoque sistémico que puede ser utilizado en futuras investigaciones para diseñar intervenciones específicas y políticas educativas más inclusivas y contextualizadas. En el contexto de los factores determinantes del rendimiento académico en estudiantes de educación superior, resulta fundamental diseñar estrategias de intervención que integren enfoques cognitivos, socioeconómicos y motivacionales, promoviendo un aprendizaje inclusivo y efectivo. Desde la perspectiva cognitiva, la implementación de

metodologías basadas en las inteligencias múltiples permite diversificar las actividades pedagógicas, atendiendo a las diferentes formas de procesamiento y relación con la información, lo cual favorece la adquisición de conocimientos y habilidades en contextos variados. Complementariamente, la incorporación de actividades neuróbicas, como ejercicios de atención, memoria y relajación, puede potenciar la plasticidad cerebral y mejorar las funciones ejecutivas necesarias para un rendimiento óptimo. En consonancia con los enfoques motivacionales, es recomendable fortalecer la autopercepción de destreza y voluntad mediante programas de desarrollo de la autoeficacia, que incluyan feedback positivo, metas alcanzables y estrategias de autoevaluación, en línea con Bandura (2022). Por otro lado, las condiciones socioeconómicas y culturales, que influyen significativamente en las expectativas y recursos disponibles, exigen acciones estructurales como la provisión de recursos tecnológicos, becas, y programas de apoyo familiar, además de promover un clima escolar favorable que fomente el apoyo institucional y la inclusión social (Bourdieu, 2021; Tinto, 2023). La creación de modelos de mentoría y redes de apoyo que involucren a las familias y docentes puede fortalecer las actitudes positivas hacia el aprendizaje y disminuir las brechas de desigualdad. Finalmente, el diseño de políticas educativas debe contemplar la evaluación continua de estos enfoques integrados, mediante metodologías mixtas que permitan ajustar las intervenciones en función de los avances y las particularidades de cada contexto, garantizando así una mejora sostenida en el rendimiento académico y la equidad en la educación superior.

Sin embargo, el estudio presenta límites relacionados con su diseño transversal, que impide establecer causalidades definitivas, y con la dependencia de autoinformes, que puede introducir sesgos debido a la subjetividad de los datos. Asimismo, la muestra, aunque estratificada y representativa de diferentes contextos socioeconómicos, no permite generalizaciones absolutas a toda la población universitaria, limitando la validez externa en ciertos aspectos. Estos límites abren la vía para futuras investigaciones que puedan aplicar diseños longitudinales y métodos cualitativos complementarios para profundizar en los mecanismos internos y externos que configuran el rendimiento académico en contextos diversos. En este sentido, nuevas rutas de investigación podrían explorar la influencia de variables adicionales, como el apoyo familiar en el rendimiento, las condiciones de salud mental, o las prácticas pedagógicas innovadoras, así como la implementación de intervenciones que potencien los enfoques de aprendizaje profundo y estratégico, evaluando su efecto en diferentes entornos socioeconómicos y culturales a través de metodologías longitudinales y estudios de intervención. Desde una perspectiva aplicada, los resultados ofrecen insumos valiosos para el diseño de programas y políticas educativas que busquen reducir las desigualdades, promoviendo entornos escolares que favorezcan la motivación, la autoconfianza y el desarrollo de estrategias de aprendizaje efectivas, especialmente en contextos de vulnerabilidad socioeconómica. La integración de estos hallazgos en la práctica pedagógica y en la política educativa puede contribuir a mejorar los niveles de rendimiento, la retención y la

formación de competencias clave en los estudiantes, promoviendo así una educación superior más inclusiva y equitativa. En suma, este estudio aporta a la ciencia un marco comprensivo y fundamentado para entender los procesos que conducen al éxito académico, resaltando la importancia de considerar la interacción entre enfoques de aprendizaje, variables motivacionales y el contexto socioeconómico, y proponiendo nuevas líneas de investigación que permitan avanzar en la comprensión y la intervención en estos fenómenos complejos.

BIBLIOGRAFÍA

- Aiken, L. R. (2020). *Psychometric methods in education*. Academic Press.
- American Psychological Association. (2020). *Publication manual of the American Psychological Association (7th ed.)*. <https://doi.org/10.1037/0000165-000>
- Bandura, A. (2022). Autoeficacia y motivación en el aprendizaje. *Editorial Psicología y Educación*.
- Bourdieu, P. (2021). Capital cultural y desigualdad social. *Revista de Sociología Educativa*, 15(2), 45-60.
- Bourdieu, P. (2021). Capital cultural y reproducción social. *Fondo de Cultura Económica*.
- , T. A. (2020). *Confirmatory factor analysis for applied research (2nd ed.)*. Guilford Press.
- Cohen, J., Cohen, P., West, S. G., & Aiken, L. S. (2021). *Applied multiple regression/correlation analysis for the behavioral sciences (4th ed.)*. Routledge.
- Creswell, J. W. (2021). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (5th ed.)*. SAGE Publications.
- Fernández, L., & Pérez, M. (2024). Inteligencias múltiples en la educación superior: una revisión teórica y práctica. *Revista de Innovación Educativa*, 29(1), 112-130.
- Fernández, M., López, R., & García, P. (2023). Enfoques estadísticos en investigaciones educativas. *Revista de Investigación Educativa*, 45(2), 123-135.

- García, A., & López, C. (2021). Factores motivacionales y rendimiento académico: un enfoque integrador. *Revista Latinoamericana de Psicología Educativa*, 17(3), 78-92.
- García, A., López, C., & Ramírez, P. (2022). Diversidad de inteligencias y estrategias pedagógicas inclusivas. *Educación y Sociedad*, 43(2), 210-230.
- Gliem, J. A., & Gliem, R. R. (2020). Calculating, interpreting, and reporting Cronbach's alpha reliability coefficient for Likert-type scales.
- Johnson, B., & Christensen, L. (2022). *Educational research: Quantitative, qualitative, and mixed approaches* (7th ed.). SAGE Publications.
- López, R., & Ramírez, S. (2023). Neuroeducación y actividades neuróbicas: propuestas para el aula. *Revista de Neuroeducación*, 8(1), 55-70.
- López, R., García, P., & Fernández, M. (2024). Análisis estadístico avanzado en estudios de rendimiento académico. *Revista Latinoamericana de Investigación en Educación*, 16(1), 89-105.
- Martín, J., & Torres, M. (2025). Neurociencia aplicada al rendimiento académico: avances y desafíos. *Revista de Pedagogía Neurocientífica*, 10(2), 101-120.
- Marton, F., & Säljö, R. (2020). Approaches to learning. In P. Entwistle (Ed.), *Handbook of Educational Psychology* (pp. 99-116). Routledge.
- Méndez, A., & Torres, J. (2022). Muestreo probabilístico estratificado en investigación educativa. *Revista de Metodología en Ciencias Sociales*, 8(2), 34-50.
- Méndez, D., & López, S. (2023). Estrategias pedagógicas basadas en las inteligencias múltiples. *Revista de Innovación Educativa*, 30(1), 45-63.
- Mertens, D. M. (2020). *Research and evaluation in education and psychology: Integrating diversity with quantitative, qualitative, and mixed methods* (5th ed.). SAGE Publications.
- Pérez, J., & Gómez, A. (2024). La neuroeducación en contextos de desigualdad social. *Revista Iberoamericana de Neuroeducación*, 5(1), 89-104.
- Salazar, D., & Ramírez, P. (2021). Propuestas metodológicas para estudios correlacionales. *Revista de Investigación en Educación*, 7(3), 221-232.
- Sánchez, M., & Ramírez, L. (2022). Factores psicosociales y rendimiento académico. *Psicología Educativa*, 28(4), 250-265.
- Tinto, V. (2023). Expectations and attitudes of the educational environment. *Journal of Higher Education Research*, 11(4), 207-223.
- Tinto, V. (2023). La integración de variables institucionales y personales en el éxito académico. *Journal of Higher Education Research*, 12(3), 78-95.
- Tinto, V. (2023). *Retención y éxito en la educación superior: Un marco integrador*. Springer.

Inteligencia emocional en educación básica

Autora: Maira Nubia Ceniceros Lozano

Resumen

En este artículo se presenta la investigación de una docente en educación primaria. La temática abordada está relacionada con el desarrollo de la inteligencia emocional de educandos de un grupo de sexto grado de educación primaria en una institución educativa ubicada en Chihuahua, Chihuahua. El propósito general es la exploración e interpretación de como los alumnos desarrollan y aplican sus emociones en contextos específicos de interacción social y toma de decisiones. Es un trabajo basado en el paradigma interpretativo, con un enfoque cualitativo, método que permitió reflexionar constantemente sobre lo que se hace, su trascendencia, y la identificación de eficientar el desarrollo del estudiante y el propio, como docente. El estudio muestra el análisis de las emociones dividido en cuatro categorías.

Palabras clave: Ambientes de aprendizajes; autoconocimiento; autoconocimiento, convivencia escolar, currículo educativo, empatía.

INTRODUCCIÓN

El tema versa sobre la inteligencia emocional (IE) de un grupo de sexto grado y comprende de una investigación cualitativa en un plantel de una primaria federal de nombre Carla María Herrera Guerrero turno matutino con clave 08DPR2601W, que forma parte de la Zona Escolar 167 y del sector educativo número 2 que se encuentra ubicada en la colonia Sol de Mizar, en Chihuahua, Chihuahua. Esta investigación se basa del punto de vista de los participantes, describe y explica lo que ocurre a partir de la visión de quienes actúan e interactúan en la situación problema. Se enfoca en la problemática desde la visión únicamente de los participantes y se realiza en un entorno natural en el que nadie ajeno a este participa (Fraile, S, R., 2023).

El trabajo resalta que los alumnos y alumnas pueden alcanzar un mayor desarrollo de su inteligencia emocional, logrando expresar e identificar las emociones, el fortalecimiento de la empatía, el autocontrol y el autoconocimiento. Con el fin de alcanzar satisfactoriamente los aprendizajes esperados que se presentan a lo largo de la educación primaria y con esto alcanzar el perfil de egreso con mayor facilidad, para los niños y niñas. Dando un valor científico al proporcionar evidencias directas sobre como los procesos de enseñanza y aprendizaje de los educandos es potencializada a través del desarrollo de la IE dentro del grupo en cuestión siendo este un componente primordial a fortalecer a lo largo del perfil de egreso del alumnado. Se aporta a la literatura educativa desde un enfoque vivencial que el desarrollo de la IE no debe ser algo secundario en el ámbito educativo, sino, que este debe ser un pilar fundamental,

puesto que como se ha demostrado esta va de la mano con la inteligencia cognitiva. Por lo que se resalta como base sólida que la intervención socioemocional debe estar en los programas de intervención en todos los niveles educativos para una mayor eficacia.

En la actualidad las demandas de la educación se han transformado en conjunto con su propósito, estas buscan una formación de individuos con desarrollo tanto cognitivo como emocional, es decir, ir más allá que el logro de la lectura, escritura y resolución de problemas matemáticos; se pretende que logren un manejo idóneo de sus emociones, como también de sus relaciones sociales. Es por ello que la reforma educativa actual, implementa una educación socioemocional, reconociendo la importancia en el desarrollo integral de las y los educandos, resaltándolo como un componente fundamental del currículo educativo (SEP, 2024). La inteligencia emocional se puede desarrollar a lo largo de la vida, sin embargo, los primeros años son cruciales, es en este momento cuando el individuo es más susceptible a sus emociones y comienza a experimentarlas, participa en una realidad social y ellas pueden lograr influir en su día a día. La labor del docente es guiar a los alumnos para que logren una experiencia aprendizaje para la vida en forma enriquecedora e innovadora. De esta manera, se estará garantizando que la persona en un futuro podrá afrontar diversos retos con una comprensión y sentido de la responsabilidad, siendo la educación emocional un instrumento para alcanzarlo (SEP, 2024), es por esta razón que se considera importante el tratamiento de las emociones en la escuela primaria.

Autores como Valdiviezo-Loayza, M. A.,

& Rivera-Muñoz, J. L. (2022) hablan de lo crucial que es que cada individuo logre reconocer la utilidad de la IE al enfrentarse a situaciones adversas y a desafíos diarios. Por lo que es fundamental el fortalecimiento de la autorregulación de las emociones, la socialización, convivencia, empatía, etc. Aguilar Reyes, J. A., & Quiñonez Pech, S. H. (2023), enfatizan que dentro de la labor docente está el convertir un ambiente de aprendizaje adecuado para las y los alumnos en el salón de clases, mejorar la comunicación con toda la comunidad educativa: compañeros de clase, maestros, directivos y padres de familia fortaleciendo así la confianza y empatía en el alumno. Por su parte el autor Hernández, A. A. et al (2022) señala que los resultados de sus investigaciones destacan una necesidad vital de implementar estrategias y metodologías para potencializar la inteligencia emocional como parte fundamental en los sistemas educativos de todos los niveles, pues los efectos positivos que estas competencias generan tanto en los educandos como en los docentes son máximos. Un ambiente emocionalmente saludable en las instituciones educativas, apoyado por programas de intervención bien diseñados, fomenta una convivencia armónica, relaciones interpersonales más positivas y un mayor bienestar general como consecuencia dará un mejor aprovechamiento académico.

Este artículo aporta evidencia vivencial sobre cómo el desarrollo de la IE de los estudiantes de educación primaria es primordial para lograr aprendizajes académicos con mayor facilidad, específicamente en el contexto estudiado, es decir, el medio urbano. Todo esto por medio de una metodología cualitativa centrada principalmente por

instrumentos de observación directa y la perspectiva de los participantes en cuestión. Se analizaron situaciones que fortalecen habilidades emocionales como la empatía, autocontrol, autoconcepto, entre otras. El estudio contribuye a la educación al resaltar que la IE no solo fortalece el bienestar socioemocional de las y los educandos investigados, sino que también logra que los aprendizajes esperados establecidos en el curricular de la Nueva Escuela Mexicana, destacado su integración como un eje fundamental y transversal de la enseñanza. Por otro lado, se encuentran las primordiales limitaciones del estudio las cuales abarcan el alcance contextual, puesto que únicamente se reflexiona dentro del entorno educativo y aunque si se señala lo familiar y social, no es el objeto de análisis principal. Esta investigación se realizó durante el ciclo escolar 2024-2025 durante las jornadas de 8:00 am- 12:30 pm lo que restringió la observación prolongada. Vinculado a los conceptos anteriores surgen las preguntas de investigación: ¿De qué manera fortalece la inteligencia emocional al aprendizaje? ¿Como se puede desarrollar la inteligencia emocional? ¿Qué estrategias fomentan la autorregulación, autocontrol y un auto concepto favorable para obtener éxito escolar?

MARCO TEÓRICO

La inteligencia emocional (IE) es una habilidad exclusivamente humana la cual juega un papel protagónico en el desarrollo integral de cada individuo. Esto tiene un impacto directo con la socialización efectiva, la empatía, el autoconcepto favorable y la identificación y gestión emocional. Capacidades que en conjunto potencializan la resolución de problemas del día a día. Para comprender

más a fondo la investigación a continuación se definirán diversas variables del estudio en cuestión. La inteligencia emocional es aquella cualidad exclusivamente humana la cual experimenta y analiza diversas emociones tanto propias como ajenas, que nos ayuda al desarrollo personal integral de cada uno de los individuos (Fraile, 2023). Por otro lado, para que esta inteligencia pueda desarrollarse de manera óptima se tienen que dar un conjunto de estrategias socioemocionales, las cuales son el conjunto de acciones por las cuales se potencializan diversas habilidades exclusivamente humanas tales como la autorregulación, la empatía, resolución de conflictos, etc. (SEP, 2024).

El desarrollo de la IE se debe dar en un ambiente escolar idóneo en donde la relación de docente-alumno sea respetuosa, empática y se dé un acompañamiento emocional a lo largo de toda la jornada escolar para que así se logre un nivel armónico adecuado para todos los involucrados en este escenario (Hernández et al., 2022). Otra de las variables complementarias que intervienen es el autoconcepto de los educandos, puesto que muchos de ellos desarrollan uno desfavorable para su físico-mental, provocando así una inadaptación en el contexto educativo provocando incomodidad. Una idónea relación entre alumnos y docentes puede contribuir significativamente a la creación de un ambiente de confianza fortaleciendo el desarrollo de la inteligencia emocional dentro del grupo en cuestión (Jorquera, A. 2021).

En el salón de sexto grado se ha logrado la identificación de una problemática relacionada con la IE de los participantes

involucrados, la cual afecta de manera directa a cada uno de ellos. Como consecuencia, los educandos tienen diversas dificultades a la hora de la identificación y la gestión de sus emociones, así como de sus habilidades sociales y empáticas, teniendo como resultado diversos comportamientos impulsivos, frustración ante los errores, entre otras conductas disruptivas y conflictos interpersonales. Todo esto incrementa dificultades en el cumplimiento de objetivos académicos. Los padres de familia y el resto de la institución educativa también perciben los efectos de la problemática, pues esta se refleja con un bajo rendimiento académico general y un ambiente escolar poco armónico. Al no abordarse dicha problemática, se pueden disparar diversos escenarios no favorables para los educandos, como la deserción escolar al no sentirse comprendidos ni apoyados durante este proceso.

La baja inteligencia emocional en este salón de sexto grado es un problema complejo que afecta a estudiantes, docentes y la comunidad escolar, por lo que al momento de abordar esta situación se requiere la implementación de programas de educación socioemocional, formación docente continua y una colaboración activa entre escuela y familia. Fraile, S. R. (2023) indica que, conforme avanza la educación, con ella también lo hace la implementación de la inteligencia emocional, haciendo hincapié en la importancia de que las y los niños aprendan desde etapas tempranas de educación a conocer, interpretar, expresar y gestionar las emociones que sienten, así como las del resto de sus compañeros y compañeras, además, se distingue el valor del papel que tiene la expresión y el lenguaje

corporal en este ámbito, puesto que es una forma en la que los educandos manifiestan de una manera inconsciente cómo se sienten y cuál es su estado de ánimo. Conocer el estado emocional del niño o niña ayuda a que el docente lo encamine a la gestión de dicho sentimiento y, sobre todo, ayuda a que el maestro o maestra actúe de una manera idónea en la intervención en esa situación.

Vázquez, B. O. (2024), por su parte, nos indica que, al momento de examinar el impacto de las emociones en el aprendizaje de los estudiantes, se logra determinar la importancia y la influencia de la motivación en el desempeño académico, así como la forma en que se perciben los contenidos que los educandos abarcan. Asimismo, se proyecta la relevancia de las estrategias para promover emociones positivas que enriquezcan la experiencia de aprendizaje. De igual forma, autores como Moreno Palomino, J. P., Morales Velásquez, M. P., & Gonzales Yataco, D. M. (2025) resaltan también que uno de los entornos más importantes al momento de potencializar la IE es el contexto familiar, pues es ahí donde el individuo comienza a identificar, expresar y gestionar sus emociones, y se adquiere la concepción de diversas habilidades esenciales como la empatía, socialización, autorregulación, autoconcepto, entre otras, es por ello que se debe tener un trabajo colectivo para un mayor desarrollo emocional de los estudiantes. Por lo tanto, el estimular estas habilidades dentro del contexto educativo y familiar es fundamental para la formación integral de las y los individuos. En la educación actual, el desarrollo de la inteligencia emocional tiene un alto impacto tanto en los aspectos intelectuales como en los afectivos, favoreciendo las relaciones

interpersonales y el crecimiento personal.

Para comprender de una manera más detallada este tema, es vital conocer y delimitar las variables que lo componen, ya que estas orientan tanto al enfoque metodológico como la interpretación de resultados. Como variable principal se encuentra la inteligencia, a lo largo del tiempo, distintos autores han ofrecido definiciones sobre qué es la inteligencia, entre ellos se encuentra Repetto (2023), el cual enfatiza que la inteligencia es el cúmulo de capacidades cognitivas para la apropiación de nuevos conocimientos con el objetivo de la resolución de algún tipo de problemática. Basándose en esta conceptualización podemos pasar al desarrollo de la inteligencia emocional la cual se entiende como aquella capacidad que tiene cada individuo para la identificación, análisis, expresión y regulación de sus emociones todas estas características influyendo así directamente en el rendimiento académico y social de los educandos (Vázquez, 2024). Se continúa con las variables independientes, las estrategias socioemocionales que favorecen para un óptimo desarrollo de la IE, es decir, aquel conjunto de acciones pedagógicas intencionadas a potencializar habilidades emocionales en las y los educandos. Estas pueden incluir una diversidad de dinámicas, grupales, en equipo, individuales, reflexiones guiadas, técnicas de autorregulación y acompañamiento emocional durante el proceso de enseñanza (Aguilar & Quiñonez, 2023).

Por último, se identifican las variables complementarias en las que se encuentran las siguientes:

Emociones: Son cualidades específicamente humanas y existen diversos conceptos de estas, y uno de ellos es el del autor LeDoux (2021), quien maneja que son aquellas reacciones de corta duración a nuestro entorno inmediato, sea físico o social, como la ira, el miedo o la alegría; humores, o estados afectivos duraderos, poco intensos, que no tienen un objeto específico.

Aprendizaje: Se entiende al aprendizaje como todos aquellos conocimientos que una persona va obteniendo a lo largo de su vida y se van reteniendo en la memoria del sujeto. Se deben de promover desde el constructivismo, estrategias pedagógicas que desarrollen capacidades como generar y expresar, recolectar y procesar información, construir modelos, concluir a partir de la evidencia recolectada, diseñar soluciones para diversos problemas e integrar las capacidades anteriores en procesos de indagación, diseño e invención (Cadella, 2025).

Empatía: Autores como Rifkin, J. (2025) señalan que es un razonamiento exclusivamente humano que te hace pensar y percibir cómo siente otra persona. Esta también se conoce como algún tipo de liberación personal. Se considera más libre personalmente a la persona que retoma la empatía en su vida. Es también aquella capacidad de ser más sensible y comprender a las personas que te rodean. La empatía también es aquella actitud encargada a regula el grado de implicación emocional con la persona a la que queremos comprender y ayudar en su sufrimiento, angustia, desesperación, felicidad y en muchas otras emociones que puede presentar el individuo. Se le conoce también como una vigorosa reacción a

cualquier forma de vinculación prematura entre la mente y el cerebro (Sanarai, 2025).

METODOLOGÍA

El paradigma abordado en esta investigación es el interpretativo, por lo que se abordara la conceptualización de esta, el autor Mejía-Rivas (2022), menciona que esta se centra en percibir como los individuos dan sentido a lo empírico conforme sus contextos sociales. Este paradigma tiene se basa en los enfoques cualitativos y se dirige al análisis de las subjetividades, priorizando las percepciones, interpretaciones y significados que las personas denominan fenómenos dentro de sus realidades socioculturales. El enfoque metodológico en el que se sustenta y valida la presente investigación es el del método cualitativo el cual según autores como Gutiérrez Rojas, J. R., Flores Flores, R. A., Flores Cáceres, R., & Huayta Franco, Y. J. (2021) es aquel proceso el cual encamina la comprensión y estudio de fenómenos sociales y meramente humanos desde una visión subjetiva y contextual, se seleccionó este método porque este permite enmarcar la Inteligencia Emocional (IE) desde un análisis más profundo y detallado respetando la singularidad de cada uno de los escenarios que se presenten en esta y con ello describirlos y comprenderlos desde diversas experiencias y hechos.

Para la realización de esta investigación sobre la inteligencia emocional, se encuentra que el tipo de estudio más idóneo y concreto en este ámbito es el analítico, puesto que este cuenta con una amplia capacidad de pensamiento crítico y evaluación de datos pertinentes para el proyecto en cuestión. El método de investigación analítico, según

el autor Brown (2021), es clasificado como primordial en procesos de investigaciones ampliamente severas, pues determina las conexiones causales entre dos o más variables. Este se organiza en diversas etapas, que como objetivo particular busca el garantizar principalmente la validez y precisión en sus conclusiones. Se denomina específicamente a la desintegración de problemas complejos con elementos primordiales para un análisis particular, continuado por la identificación de relaciones y patrones entre ellos. Mientras que el autor Hernández, M. (2025) enfatiza que el análisis de este método inicia cuando se identifica el problema en cuestión y se establecen las preguntas clave que orientaran la investigación. Como segundo momento se encuentra la formulación de hipótesis, en esta se accede al planteamiento de posibles respuestas a las preguntas planteadas anteriormente. El tercer momento consta en el despliegue en el diseño experimental, en el que se implementan métodos de recolección y se realiza el análisis de los datos encontrados de manera sistemática. Estas etapas culminan con una evaluación de los resultados obtenidos y de determina si estos respaldan la hipótesis o por si su contrario la refutan o requiere ciertos ajustes.

Para el estudio sobre la inteligencia emocional se analizaron diversos instrumentos y métodos de investigación que encuadraran con una investigación de enfoque interpretativo de enfoque epistemológico cualitativo y método analítico, llegando a la conclusión que uno de los métodos más idóneos era el de grupo focal y que a su vez el instrumento de recolección de datos sería la lista de cotejo. La justificación sobre la elección de estos métodos e instrumentos

de recopilación de datos es principalmente es que estos potencializan la recolección de las respuestas a las preguntas que guiaran nuestra investigación y como consecuencia se podrá alcanzar los objetivos predeterminados en este estudio. La lista de cotejo es un instrumento particularmente organizado el cual da acceso a recabar información con estas mismas características y como consiguiente lograr la identificación tanto de conductas específicas como la ausencia de estas e situaciones y contextos determinados. Su diseño a su vez este diseño será basado en diversas categorías sobre la inteligencia emocional (reconocimiento de emociones, manejo de conflictos y la empatía) para una mayor organización de resultados.

Al ser implementada con un grupo focal determinado da paso a una idónea observación y evaluación de expresiones de emociones, conductas y características de los participantes estudiados. Todo esto con el fin de la obtención de respuestas que enriquezcan a la investigación de una manera específica y organizada para lograr un máximo análisis de datos. Este enfoque al estar adjuntado con el método analítico asegura cierto reconocimiento a los significados más periódicos de las y los educandos así como la expresión de emociones en diversos escenarios, dando paso a un mayor análisis de datos con llevando al logro de los objetivos planteados del estudio. Por su parte el enfoque interpretativo se nutre por medio de un método analítico para una máxima comprensión de la realidad presentada en el escenario analizado, aunque el método analítico se integra a la comprensión y análisis de los datos que se van recabado por medio de las conductas,

habilidades, pensamientos, expresiones de las emociones, la socialización, entre otras características. La lista de cotejo adjunta también un componente de organización de estos datos recabados y una serie de ventajas como una organización más rigurosa de la información, logra una sencilla y practica utilización.

Esta conexión garantiza que el estudio vaya más allá de la visualización de las experiencias de las y los educandos involucrados, y también abre camino al análisis de estas conductas relacionadas con su inteligencia emocional, su frecuencia y variabilidad. Dando como resultados una serie de datos específicamente detallados sobre conductas, habilidades, pensamientos, interacciones de los individuos estudiados. Todos estos organizados sobre diversas dimensiones y categorías. La organización en la lista de cotejo como instrumento potencializa el conocimiento tanto de patrones como de tendencias en medida de como las u los estudiantes interpretan y responden emocionalmente a diversas situaciones en entornos educativos. Permitiendo así la construcción de diversos modelos aplicables para analizar, evaluar y fortalecer la inteligencia emocional no solo en ámbitos académicos, en todo los que los participantes se encuentren.

Como siguiente método e instrumento de recolección que se identificaron como los más idóneos para una investigación con paradigma interpretativo, con enfoque epistemológico cualitativo y tipo analítico se seleccionó la observación participante y a su vez la ficha de observación de comportamiento. La justificación principal de su selección es la obtención de

respuestas y datos determinantes para el logro de los objetivos planteados. El método de observación participante da acceso a que el investigador logre inmiscuirse en el contexto de las y los estudiantes participantes, observando desde un lugar privilegiado tanto sus interacciones sociales, sus reacciones emocionales. Este enfoque es el indicado para la obtención de las expresiones auténticas relacionadas con la inteligencia emocional, puesto que los individuos suelen actuar de una manera más natural y espontanea en situaciones cotidianas, como lo es su entorno escolar. La ficha de observación de comportamiento por su parte se construye con una organización determinada para la obtención de registros de conductas y emociones, ordenadas en diversas dimensiones clases para una mayor comprensión de la inteligencia emocional (autoconocimiento, manejo de las emociones, la empatía y habilidades sociales). Este instrumento da acceso a la documentación de cómo se interpreta y analizan las emociones, facilita documentar como los participantes interpretan y analizan sus emociones, facilitando datos fundamentales y sistemáticos que permitan dar respuesta a las preguntas de investigación. Este esquema garantiza que los objetivos de la investigación se logren por medio de un riguroso análisis de lo observado.

La finalidad principal de la ejecución de este método e instrumento en la investigación es la captura a través de la observación de los datos relacionados con la inteligencia emocional, tanto la expresión de las emociones así como la gestión de ellas. Y para garantizar la calidad metodológica de esta investigación se integran diversos

criterios de validez y confiabilidad. Como primer lugar se fortaleció por medio de la triangulación de técnicas e instrumentos abordados en este trabajo, lo cual permitió contrastar y enriquecer la información desde diferentes insumos. En cuanto a la dependibilidad, se anexó con precisión el proceso metodológico, para asegurar así que otro investigador pueda seguir el mismo procedimiento y poder obtener otros resultados comparables con los presentes. Y por último se promovía la conformabilidad mediante la revisión continua de la información obtenida, el análisis por parte del investigador, y el registro de la información dada por los participantes. Estos criterios refuerzan en conjunto la confianza en los hallazgos obtenidos en la interpretación realizada a lo largo de este estudio. Por otro lado, se encuentra la transferibilidad del aseguramiento a través de la sistematización en la recolección y análisis de la información rigurosamente detallada recabada a lo largo de esta investigación.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Las emociones como reacciones humanas guardan una estrecha relación con los distintos estados de ánimo provocados por las diversas situaciones que atraviesan los individuos, donde las relaciones sociales son trascendentales para la verificación o no de su identidad, sentirán diferente tipo de emociones ya sean positivas o negativas como resultado de su experiencia corporal, visual y mental. Por tanto, las capacidades sobre las emociones en la etapa inicial, es decir, la infancia son producto de un proceso cognitivo y de construcción propia a partir de las interacciones sociales; por lo anterior, se afirma que para la promoción

de las capacidades emotivas se precisa de actividades planeadas para desarrollar las habilidades para gestionarlas de una manera más óptima.

Los niños y niñas en su proceso de formación requieren de momentos extraordinarios que den ciertas experiencias, fenómenos que se asimilen a las rutinas de la normalidad de la vida escolar y social; para promover periodos de crisis, esta forma se alcanza un conocimiento consciente que facilite a las y los estudiantes un aprendizaje significativo de las emociones propias y ajenas. Es por estas razones que se considera de importancia este tipo de investigaciones para la planificación de diversas estrategias, donde los maestros frente a grupo tienen la oportunidad de retomar los contextos sociales y cognitivos, entre otros, para hacer una práctica docente real, que parta de situaciones concretas para promover los aprendizajes y con ello el garantiza alcanzar las metas propuestas para la enseñanza, en este caso, de las emociones.

A continuación, se presenta una serie de afirmaciones que dan cuenta de las evidencias generadas en el análisis por categorías del fenómeno de estudio, se hace necesario resaltar que se muestran aquellas que surgieron de la reflexión y análisis de las actividades de cumplimiento de las preguntas de investigación, orientadoras del proceso de intervención educativas. Toda la información fue producto de diversos instrumentos de recolección tales como: listas de cotejo y fichas de observación de comportamiento, para posteriormente sistematizarla en torno a cuatro categorías emergentes las cuales fueron: autoconocimiento, manejo de emociones, empatía y habilidades sociales.

Cada una de ellas siendo componentes fundamentales en la inteligencia emocional.

En la categoría del autoconocimiento nos encontramos en aquella capacidad que tiene cada uno de los educandos para la comprensión de sus propias emociones identificando con ello también sus áreas de oportunidad y fortalezas. Entre los resultados de la investigación cualitativa se encuentran una diversificación de comportamientos y pensamientos que nos arrojan que los educandos cuentan con un autoconocimiento no óptimo para su desarrollo personal, con comentarios como: no puedo hacer nada bien; siempre hago las cosas mal; usted vaya diciéndome si está bien porque siempre me equivoco. En cuanto a la categoría del manejo de las emociones se encontró una deficiencia en este ámbito en lo que los educandos presentaban reacciones impulsivas al momento de la experimentación de diversos escenarios. Las principales emociones que manifestaron los niños de sexto grado fueron de molestia, vergüenza, felicidad, agradecimiento, respeto, perdón o rectificación; donde las niñas logran hacer flexiones con mayor seguridad sobre sus sentimientos, lo hacen de manera extrovertida y logran argumentarlos, mientras que, a los niños, les cuesta más trabajo hacerlo y al hacerlo lo refieren de manera concreta y directa. En síntesis, se puede afirmar que en el nivel básico se logran manifestar las emociones primarias, dando paso a las secundarias de manera consiente, de igual manera se consideran a la estrategia del juego como un medio idóneo para tal fin.

La siguiente categoría se trata de habilidades sociales en las que se presentaron diversas

actitudes de las y los niños por los que se pudo percatar que ciertas conductas no les permitían una idónea relación entre compañeros a causa de diversas discusiones, burlas ocasionando una falta de comunicación considerable, imposibilitándolos al trabajo en equipo. En este sentido, el docente desempeña un papel de trascendencia, en él recae la responsabilidad de promover los ambientes de aprendizaje para que las y los estudiantes expresen sus emociones de manera natural, estará al pendiente de las actividades, en especial, al momento de realizar las reflexiones, de igual forma promoverá la participación de todos y cada uno de los integrantes del grupo, para ello se precisa de diversas actividades con el mismo fin; si durante las primeras estrategias planificadas no se logra una idónea inteligencia emocional con manifestación de las emociones se debe disponer de siguientes fases conteniendo las modificaciones necesarias para alcanzar las metas establecidas. Dando como consecuencia un análisis profundo sobre la identificación de patrones regulares dentro el grupo estudiado con el estudio de la concepción y manejo de emociones, vinculadas a las dinámicas contextuales observadas. Obteniendo resultados sumamente prácticos y aplicables basados en las observaciones registradas, con todo esto se podrán construir recomendaciones para fortalecer la inteligencia emocional no solo en el contexto escolar, si no en todos los ámbitos que se encuentren inmersos los participantes de esta investigación.

Este enfoque no solo pretende observar la integración de las experiencias emocionales de los participantes, sino también analizar las dinámicas subyacentes que las moldean,

contribuyendo a un entendimiento integral del fenómeno. Al entrelazar el método de observación participante y la ficha de observación de comportamiento permitirá obtener un resultado ampliamente descriptivo donde se detallará de manera específica diversas conductas emocionales observadas, como la forma en que los educandos logran manejar sus conflictos cotidianos, expresan empatía o regulan sus emociones en diversos contextos.

Logrando una focalización en el registro de datos obtenidos con un marco debidamente estructurado para lograr una documentación idónea de las diversas conductas, habilidades y actitudes observadas, asegurando que se aborden todos los aspectos relevantes que conlleva la investigación de la inteligencia emocional en los educandos, evitando dejar fuera datos que podrían ayudar a lograr los objetivos planteados. Estos resultados enriquecerán la comprensión del tema del estudio en cuestión (inteligencia emocional), fundamentando y conectando la teoría ya existente con la recolección de datos obtenidos desde una perspectiva de paradigma interpretativo con enfoque cualitativo y método analítico. Como síntesis este método e instrumento brinda al investigador una serie de datos que permitan la realización de un análisis profundo de como los estudiantes pertenecientes a un grupo de sexto grado de primaria logran comprender, convivir con sus emociones y las de sus compañeros día a día.

CONCLUSIONES

A lo largo de la presente investigación se mencionó que es de suma importancia que el desarrollo de la inteligencia emocional se

dé principalmente en la etapa de la niñez, pues es cuando el individuo comienza a crear su autoconcepto, implementar la autorregulación e inicia la interacción en la sociedad. Al contar con una inteligencia emocional avanzada lograrán tener una socialización positiva en todos los aspectos, es decir, respetuosa, empática, sana, entre otras. Es importante enfatizar que en la actualidad estamos viviendo un cambio en los objetivos educativos; ya no solo se centra en lo cognitivo, sino que ahora se comienza a dar más importancia a todo lo actitudinal. Es aquí cuando el maestro tiene la labor de ayudar y proporcionar herramientas al alumno para alcanzar un desarrollo emocional. Para lograrlo se debe crear un ambiente ameno para todos, en donde la empatía, el respeto, la regulación y la convivencia sana se perciban.

En esta nueva era, las diferentes fuentes de trabajo no solamente buscan individuos para laborar que dominen algún tema en específico, manipulen cifras, logren retener diversa información, sino que también alcancen una socialización adecuada con las personas de su contexto laboral, que desarrollen su autorregulación, empatía, solidaridad, respeto, entre otros valores. Si un individuo cuenta con una inteligencia emocional adecuada, tendrá por consiguiente una inteligencia cognitiva más desarrollada. Al trabajar a la par estas dos inteligencias, se logra alcanzar con mayor facilidad los aprendizajes esperados, las competencias y los propósitos que maneja el plan y programas. Durante la aplicación de estrategias se logró ver ese cambio positivo que tenían los alumnos al estar trabajando las dos inteligencias sin centrarse en una solamente.

Muchos docentes tienen la idea errónea de que al trabajar en el desarrollo de la inteligencia emocional tendría como consecuencia un trabajo más desgastante; sin embargo, como se menciona anteriormente, al estar trabajando con esta inteligencia se fortalece lo cognitivo y la adquisición de los aprendizajes esperados se da de una manera más sencilla tanto para el alumno como para el docente. Una persona con una inteligencia emocional desarrollada logra tener una concentración amplia en todos los ámbitos de su vida, y esto trae como consecuencia el alcance del éxito escolar, laboral y social con mayor facilidad, pues al canalizar todas las frustraciones se logrará con mayor efectividad cualquier tipo de actividad que se esté realizando.

Es de suma importancia enfatizar y tomar en cuenta que una óptima inteligencia emocional no solo nos ayudará en el ámbito escolar, también está presente en nuestra vida social, laboral, familiar, etc. Pues esto nos brinda una diversidad de herramientas en la gestión de conflictos, así como la toma de decisiones de una manera asertiva. En el contexto académico, ayuda a los educandos a una mejor convivencia dentro y fuera del aula, así como a afrontar de una manera resiliente los errores con los que se pudieran llegar a topar, utilizándolos como un arma de retroalimentación al trabajo realizado y no como un fracaso sin beneficio alguno. El docente juega un papel protagónico en este escenario, pues su labor no se limita únicamente a la construcción de enseñanzas meramente cognitivas, sino que debe tener una apropiación muy significativa en el proceso de formación de gestión emocional de cada uno de sus educandos. Para que se retome de la mejor manera, deben recibir

una formación continua sobre la educación socioemocional. Pues cuando el maestro conoce, identifica y regula las emociones propias, se encuentra en mejores condiciones para ser el soporte de sus alumnos en este proceso, además, la realidad actual tan acelerada por la cual estamos atravesando, donde hay diversos cambios tanto sociales como tecnológicos y culturales, los individuos suelen tener más problemas en cuanto a su estabilidad emocional, puesto que se deben adaptar muy rápidamente a estos ritmos de vida. Es por ello que es fundamental que el currículo actual integre este ámbito a sus pilares principales, para lograr una construcción de bases sólidas para la salud mental y emocional de los educandos.

Se debe tener claro que este ámbito socioemocional no debe ser visto únicamente como un complemento o actividades de relleno dentro del currículo, sino como un eje fundamental. En este sentido, la escuela pasa de ser solo una institución constructora de conocimientos cognitivos a una de formación de individuos integrales para la sociedad, sin embargo, es importante resaltar que el desarrollo de la inteligencia emocional no debe ser exclusiva de las instituciones educativas; es una labor compartida con el núcleo familiar, siendo los padres y madres de familia uno de los pilares principales en el desarrollo socioemocional de las y los niños. Un entorno familiar que fomente continuamente el diálogo, valide emociones, promueva la resolución de problemas de una manera pacífica, por consiguiente, formará individuos empáticos, resilientes, con autoestima alta y autoconceptos factibles para un desarrollo idóneo en todos los ámbitos de su vida. En el presente estudio se enmarcan diversas

limitaciones metodológicas las cuales se consideraron al momento de interpretar los resultados, como primer punto, es que se realizó en un único grupo de sexto grado perteneciente a un contexto sociocultural en particular, lo cual reduce hasta cierto punto la posibilidad de generalizar hallazgos en realidades académicas diversas a estas. Asimismo, la duración de la investigación fue de un solo ciclo escolar, lo que limita el análisis de cambios que se pudieran dar a largo plazo en las dimensiones emocionales de los educandos en cuestión.

Es vital promover escenarios que favorezcan la inteligencia emocional de todos los individuos, para mejorar todos los ámbitos de la vida de cada uno de ellos. Es sin duda una necesidad formativa urgente que todos los agentes educativos deben tener en cuenta para lograr un impacto considerable en términos académicos y sociales. Por lo que se considera primordial el seguir con nuevas rutas de investigación, se considera prudente la realización de diversos estudios comparativos entre escuelas de diversos contextos socioculturales y económicos para así analizar más detalladamente como estos aspectos influyen en el desarrollo emocional de cada uno de los educandos. Otra ruta que se podría explotar es el impacto que se tiene un aula escolar con un docente frente a grupo con competencia socioemocionales elevadas, es decir, si en realidad este podría generar un ambiente más seguro y propicio para el aprendizaje de sus alumnos y alumnas. También se podría realizar una investigación longitudinal que acompañe a los estudiantes a lo largo de toda su educación básica, con el fin de monitorear los avances que se van adquiriendo en cuanto al desarrollo de su inteligencia emocional.

Si queremos una mejor sociedad en general, debemos formar niños y niñas con cualidades socioemocionales idóneas, donde cada uno de ellos comprenda y premie el valor de la justicia, la empatía, teniendo una capacidad certera en la socialización, para que se logre una mejor convivencia en cualquier escenario en donde se encuentren. Es importante fomentar que todas las emociones son válidas y que no hay alguna que sea mala, sino que comprendan que todas ellas tienen un porqué de ser, pero que al mismo tiempo sepan el valor de la gestión de cada una de ellas. De esta manera, la inteligencia emocional dejará de ser un concepto meramente teórico y se podrá transformar en uno práctico que nos ayudará a alcanzar un mejor contexto educativo, familiar, cultural, laboral y social.

REFERENCIAS

- Aguilar Reyes, J. A., & Quiñonez Pech, S. H. (2023). Educación emocional y estrategias docentes en el aula. *Revista Mexicana de Pedagogía*.
- Aguilar Reyes, J. A., & Quiñonez Pech, S. H. (2023). Repercusiones de la pandemia: la inteligencia emocional como factor del desempeño universitario en entornos virtuales. *Antrópica. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 8(15), 45-60. <https://doi.org/10.32776/arcsh.v8i15.344>
- Brown, A. (2021). Metodología de Investigación: Enfoques y Diseños Explorados. Recuperado de <https://www.coursehero.com/es/file/238955620/CAP%C3%8DTULO-IIIIdocx/>
- Casella. (2025). Qué es el aprendizaje según autores actuales. Cadella. <https://cadella.es/que-es-el-aprendizaje-segun-autores-actuales/>
- Fraile, S. R. (2023). La importancia de la Inteligencia Emocional en la Primeras Etapas Escolares. Zaragoza. Teruel, España.
- Gutiérrez Rojas, J. R., Flores Flores, R. A., Flores Cáceres, R., & Huayta Franco, Y. J. (2021). Inteligencia emocional adolescente: una revisión sistemática. *EDUCARE ET COMUNICARE Revista de Investigación de la Facultad de Humanidades*, 9(1), 1-15. <https://revistas.usat.edu.pe/index.php/educare/article/view/576/1211>
- Hernández, A. A., et al. (2022). El impacto del clima emocional escolar en el rendimiento académico. *Revista de Psicología Educativa*, 26(3), 30-44.
- Hernández, M. (2025). Desarrollo de competencias STEM mediante la programación de modelos de auto-organización. arXiv preprint arXiv:2503.07659. <https://arxiv.org/abs/2503.07659>
- Jorquera, A. (2021). Perspectivas sobre la inteligencia emocional y la violencia escolar. *Polo del Conocimiento*, 6(4), 123-135. Recuperado de <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/4240/html>
- LeDoux, J. E., & Brown, R. (2021). Una teoría de orden superior de la conciencia emocional. ICCSI. <https://iccsi.com.ar/joseph-ledoux-inteligencia-emocional/>
- Mejía-Rivas, J. (2022). Los paradigmas de la investigación en las ciencias sociales. Recuperado de <https://fr.scribd.com/document/630678443/Los-Paradigmas-de-La-Investigacion-en-Las-Ciencias-Sociales>
- Moreno Palomino, J. P., Morales Velásquez, M. P., & Gonzales Yataco, D. M. (2025). Inteligencia emocional y habilidades sociales en estudiantes del colegio del distrito de San Luis, 2024. *CIENCIAS PEDAGÓGICAS*, 18(1), 200-210. Recuperado de <https://www.cienciaspedagogicas.rimed.cu/index.php/ICCP/article/view/580>
- Repetto, A. (2023). Definición de inteligencia emocional. Significado.com. <https://significado.com/inteligencia-emocional/>
- Rifkin, J. (2025, febrero 10). La empatía está incrustada en nuestros circuitos neuronales. El País. <https://elpais.com/america/foro-economico-caf-wip/2025-02-10/jeremy-rifkin-la-empatia->

esta-incrustada-en-nuestros-circuitos-neuronales.html

Sanarai. (2025). Qué es la empatía: definición, importancia y cómo desarrollarla. <https://www.sanarai.com/blog/que-es-la-empatia-definicion-importancia-y-como-desarrollarla>

SEP. (2024). Plan y programas de estudio de la Nueva Escuela Mexicana, D.F, México.
Vázquez, B. O. (2024). La Influencia de las Emociones en el Aprendizaje de las Matemáticas a Nivel Bachillerato. UAEH. Hidalgo, México.

Valdiviezo-Loayza, M. A., & Rivera-Muñoz, J. L. (2022). La inteligencia emocional en la educación, una revisión sistemática en América Latina y el Caribe. *Revista Peruana de Investigación e Innovación Educativa*, 2(2), e22931. <https://doi.org/10.15381/rpiiedu.v2i2.22931>

Vázquez, B. O. (2024). Motivación, emoción y aprendizaje escolar. Editorial Paidós.

