

**Universidad
Emiliano Zapata**



ser culto para ser libre

Año 5. No. 2

julio-diciembre de 2024

Vestigium. Apuntes universitarios

REVISTA MULTIDISCIPLINARIA DE LA
UNIVERSIDAD EMILIANO ZAPATA

EDUCACIÓN

RESILIENCIA

SALUD

TRABAJO SOCIAL

Editorial

MENSAJE EDITORIAL

Apreciable lector(a):

Se presenta el segundo número del año cinco de Vestigium. Apuntes universitarios, el cual reúne contribuciones relevantes en los campos de la educación y la salud.

La primera sección incluye un estudio sobre resiliencia en el ámbito educativo, en el que se analizan las estrategias implementadas por docentes durante el periodo de confinamiento derivado de la pandemia. Las autoras destacan diversas alternativas resilientes que permitieron afrontar los desafíos surgidos en dicho contexto.

A continuación, se incorpora una investigación centrada en la percepción de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en estudiantes de posgrado en Ingeniería de la Universidad Emiliano Zapata (UNEZ). El estudio examina las dimensiones de planificación, ejecución y evaluación, con el propósito de valorar la calidad del proceso formativo, así como su relación con el desarrollo académico y la proyección profesional del estudiantado.

En el ámbito de la salud, se presenta un proyecto orientado a la capacitación del personal del Hospital Regional Monterrey (ISSSTE) en materia de derechos y obligaciones de los derechohabientes. La propuesta busca mejorar la calidad de la atención y fortalecer el conocimiento institucional en torno a estos temas.

Finalmente, se incluye una investigación sobre los factores causales del bajo rendimiento académico en nivel secundaria en San Luis Potosí. La autora aborda esta problemática como un fenómeno social persistente, evidenciando cómo ha sido normalizado por la sociedad, lo cual ha contribuido a subestimar sus implicaciones y consecuencias.

Comité Editorial

Director:

Dr. Emmanuel Díaz del Ángel

Co-editora:

Dra. Laura Karina Castro Saucedo

Asistentes de edición:

Fermina Martínez Rivera

Ronaldo Hernández Tristán

Consejo Editorial

M.T.S. Fabiola Martínez Moreno.
Universidad de Nuevo León Emiliano Zapata. México.

Dra. Karla Salazar Serna.
Universidad Autónoma de Tamaulipas. México.

Dr. Luis Alberto Mendoza Rivas.
Universidad Autónoma de Tamaulipas. México.

Dr. Edgar Antonio Madrid.
CETYS Universidad. México.

Dr. José Luis Cisneros Arellano.
Universidad Autónoma de Nuevo León. México.

M.C. Yadira Elizabeth Arias Reyes. Universidad Autónoma de Nuevo León. México.

Vestigium. Apuntes universitarios, año 5, Número 2, julio-diciembre de 2024, es una revista electrónica semestral editada por el Departamento de Investigación de la Universidad de Nuevo León Emiliano Zapata, Av. Rodrigo Gómez S/N, cruz con Julio A. Roca, Col. Sector Heroico, C.P. 64260, tel. 8183012148, unez.edu.mx, revista.vestigium@unez.edu.mx Editor responsable: Emmanuel Díaz del Ángel. ISSN: 2954-3681. Responsable de última actualización: Fermina Martínez Rivera, Universidad Emiliano Zapata, Av. Rodrigo Gómez S/N, cruz con Julio A. Roca, Col. Sector Heroico, C.P. 64260, tel. 8183012148. Fecha de última modificación: febrero 2025. Las opiniones expresadas por quienes colaboran en los trabajos publicados no reflejan necesariamente la postura de la institución.

Información para colaboradores

Para enviar sus aportaciones a *Vestigium. Apuntes universitarios*, favor de seguir los siguientes lineamientos:

- Pueden ser documentos que entren en las siguientes categorías: a) investigaciones terminadas o en proceso; b) ensayo; c) reseña; d) artículo de opinión, e) entrevistas, así como colaboraciones similares o equivalentes.
- Todas las participaciones, para ser valoradas, deben cumplir con un nivel de redacción y ortografía adecuados para una revista de investigación universitaria.
- El Comité Editorial se reserva el derecho de realizar cambios en cuanto al estilo de las aportaciones.
- Cada colaboración es responsabilidad de quien la firma.
- Las referencias de las colaboraciones deben estar realizadas de acuerdo con el formato APA séptima edición.
- Se solicita que las colaboraciones sean enviadas en letra Times New Roman o Arial, tamaño 12, interlineado 1.5, de 6 a 15 cuartillas. Es requisito que los artículos propuestos no hayan sido publicados antes, ni estén siendo sometidos a juicio en otra revista. Se solicitará carta de sesión de derechos.
- Enviar sus colaboraciones a los siguientes correos, a los que también pueden dirigir sus dudas: revista.vestigium@unez.edu.mx
- Fecha límite de aportaciones para siguiente número: 28 de noviembre de 2025.

Índice

Caminos de resiliencia para afrontar las situaciones adversas durante la COVID-19. Experiencias de docentes de nivel básico de Ciudad Victoria, Tamaulipas.
Yennifer Paola Rodríguez Lucio, Rosa Isela Navarro Salinas y Gabriela Janeth Pérez Ríos..... 5

Percepción de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en las dimensiones de planificación, ejecución, evaluación en estudiantes de posgrado de la Universidad Emiliano Zapata.
Héctor Arturo Ayala García, Ileana Aidee Ramírez Vázquez y Vicente Flores Godínez..... 14

Proyecto de mejora: conocer los derechos y obligaciones de la derechohabencia por parte del personal de salud.
Wendy Lizeth Marrufo Rojas..... 24

Factores causales del bajo rendimiento académico a nivel secundaria en San Luis Potosí S.L.P.
Emilia Sarahi Gaona Uresti..... 31

CAMINOS DE RESILIENCIA PARA AFRONTAR LAS SITUACIONES ADVERSAS DURANTE LA COVID-19. EXPERIENCIAS DE DOCENTES DE NIVEL BÁSICO DE CIUDAD VICTORIA, TAMAULIPAS

*Lic. Yennifer Paola Rodríguez Lucio

**Dra. Rosa Isela Navarro Salinas

***Lic. Gabriela Janeth Pérez Ríos

Recibido: octubre de 2024.

Aceptado: diciembre de 2024.

Resumen

Comprender las alternativas resilientes que existieron para los docentes durante el tiempo de pandemia puede proporcionar relevantes herramientas para futuras situaciones adversas, por lo tanto, compartir investigaciones sobre procesos de resiliencia en docentes es pieza interesante para la generación del conocimiento y la implementación de prácticas en la educación. El propósito, es mostrar los resultados de una investigación realizada durante el confinamiento de la COVID-19 y los primeros meses del regreso a la "normalidad". Dicha investigación tuvo como objetivo indagar las alternativas de resiliencia del personal docente de nivel básico primaria en Ciudad Victoria, Tamaulipas, frente a las adversidades que se presentaron en su desarrollo pedagógico durante el cambio progresivo de la modalidad virtual a presencial en tiempos pandémicos. El estudio parte desde los fundamentos teóricos de la resiliencia y la metodología empleada fue de corte cualitativo. Entre los principales resultados se exponen las estrategias que se utilizaron para hacer frente a diferentes situaciones derivadas de la pandemia y el confinamiento: cambios en los métodos de enseñanza; creación de herramientas virtuales para la educación a distancia; mayor interacción emocional con los colegas y estudiantes

Palabras Clave: COVID-19. Educación. Docentes. Virtualidad. Resiliencia. Adversidad.

Abstract.

Understanding the resilient alternatives that existed for teachers during the pandemic can provide relevant tools for future adverse situations, therefore, sharing research on resilience processes in teachers is an interesting piece for the generation of knowledge and the implementation of practices in education. The purpose is to show the results of an investigation carried out during the COVID-19 confinement and the first months of the return to "normality". This research aimed to investigate the resilience alternatives of the basic elementary education teaching staff in Ciudad Victoria, Tamaulipas, in the face of the adversities that arose during their pedagogical development during the progressive change from virtual to face-to-face modality in pandemic times. The study starts from the theoretical foundations of resilience and the methodology used was qualitative. Among the main results, the strategies that were used to deal with different situations derived from the pandemic and confinement are presented: changes in teaching methods; creation of virtual tools for distance education; further emotional interaction with colleagues and students.

Keywords: COVID-19. Education. Teaching staff. Virtuality. Resilience. Adversity.

Introducción

La crisis sanitaria provocada por la pandemia, denominada COVID-19 tuvo un impacto importante a nivel global y desde el ámbito educativo ocurrieron transformaciones trascendentales lo que produjo un interés en particular para realizar esta investigación durante el tiempo de confinamiento y el regreso paulatino a las aulas.

La relación entre el confinamiento, los procesos de aprendizaje y enseñanza, así como también el papel que se tiene desde la docencia en este espacio son aspectos que requieren estudio. En este sentido, la investigación fue centrada a explorar las alternativas de resiliencia que se desarrollaron en la educación en Ciudad Victoria, Tamaulipas.

Bajo este orden de ideas la necesidad de tener que adaptarse a una nueva realidad llevó a las instancias educativas a buscar estrategias que les permitieran continuar con el proceso de enseñanza y aprendizaje a pesar de las dificultades impuestas por la pandemia.

El contexto vivido en la educación en tiempo de crisis, los docentes se enfrentaron a grandes desafíos al tener que adaptarse de manera imprevista a una realidad nueva en donde los alumnos son nativos de la tecnología, este tipo de cuestiones que más allá de dejar las aulas de clase requirió que los docentes tuvieran que capacitarse para poder usar las tecnologías y aprender al mismo tiempo que sus alumnos, en virtualidad. Lo anterior trajo consigo que desarrollaran nuevas habilidades para poder continuar con la labor educativa de su trabajo.

En México, las dinámicas provocadas por la COVID-19 tuvieron una incidencia relevante en el ámbito escolar, de forma tal, que existieron diferentes contextos de adversidad, tanto en estudiantes, familias y el personal docente. No obs-

tante, la adversidad ejerce un efecto oxímoron y da pauta a la generación de procesos de resiliencia (Salazar, 2020).

Además, los docentes se vieron en la obligación de coordinar las responsabilidades escolares con las personales, en su ámbito social y familiar, lo que da como resultado una mayor carga tanto física como mental, y mediante esto tuvieron que encontrar medios para manejar su estrés. Esto trae consigo la importancia de la resiliencia en los espacios educativos, es por eso por lo que no debe ser un tema de desinterés, si no, un tema de constante diálogo.

Analizar el tema por su incidencia en procesos de resiliencia y la importancia de profundizar las experiencias de los profesores, se consideró de relevancia, debido a que la propagación del virus llevó a que se tomaran medidas de confinamiento y muchos de los Gobiernos tomaron la decisión obligatoria del aislamiento social incluyendo el cerrar escuelas para prevenir el contagio, esto como bien se conoce, tuvo un acelerado movimiento en la educación en línea, tanto desde la docencia como desde el alumnado se enfrentaron a este tipo de desafíos en la adaptación veloz, todo esto sin contar que se requería un esfuerzo de ambas partes como lo es docencia/alumnos. Bajo estos contextos, la pandemia fue un desafío para los docentes de nivel primaria, ya que tuvieron que luchar con cambios en su trabajo.

La pandemia de la nueva cepa de coronavirus llamada COVID-19 transformó al mundo, la vida cotidiana tuvo cambios radicales en las diferentes sociedades. En concordancia con Salazar (2020) la COVID-19 generó incertidumbre y miedo en un mundo caracterizado por la estructura neoliberal. En consecuencia, se entiende que ante las diversas situaciones y escenarios de adversidad, los seres humanos podemos desarrollar procesos de resiliencia, tanto en una dimensión individual como en una forma grupal, incidiendo incluso en procesos comunitarios, sociales y políticos.

Dentro de los hallazgos de esta investigación, se encontró que las y los docentes afrontaron dificultades en la dimensión emocional y psicológica, esta crisis aumento el estrés, la ansiedad, la depresión y el agotamiento, además, su quehacer profesional era atravesada por la incertidumbre de la situación, así como también la sobrecarga laboral, el temor por su salud y sus seres queridos y la distancia con sus estudiantes, compañeras y compañeros de trabajo.

Durante el regreso a clases presenciales, las medidas de prevención, tal como el uso de cubrebocas, la aplicación de gel antibacterial, mantener un metro de distanciamiento social para reducir el riesgo de transmisión del virus y también la toma de temperatura en las instalaciones educativas centraron su principal atención.

Tanto los docentes como los estudiantes estuvieron expuestos a un momento de crisis o a la pérdida de algún ser querido. Sin embargo, se puede decir que la resiliencia permitió que las y los profesores no solo pudiesen recuperarse ante situaciones adversas, sino también a tener la habilidad para modificar las experiencias en algún tipo de oportunidad. A través de esta investigación se identifican sus procesos vinculados con la resiliencia, puntualizando en las estrategias principales para manejar el estrés. Ello incide en el conocimiento de las experiencias pandémicas en el contexto educativo.

Desarrollo

Relevancia de la resiliencia en los espacios educativos. La mirada al estado de la cuestión.

La resiliencia en los espacios educativos es de interés, especialmente en las adversidades. Por otro lado, diversos estudios han abordado las experiencias en la educación a distancia, donde la resiliencia desempeña un papel importante para controlar el estrés y la incertidumbre, es así como, estos hallazgos destacan que desde la educa-

ción se puede desarrollar habilidades resilientes y tener estrategias de enseñanza que permita tener un ambiente de aprendizaje exitoso a pesar de los problemas en la educación en línea. La resiliencia es fundamental tanto para los estudiantes, docentes y comunidad educativa en general en la preparación de herramientas para enfrentar los retos que surjan o puedan surgir.

Transitar de lo presencial a lo virtual parece ser algo que se ha asimilado junto a la necesidad de trabajar dicha modalidad de manera permanente e incluso posterior a la pandemia, a través de sistemas mixtos que permitan la inmersión del profesorado y el estudiantado en dichos ambientes. En este sentido, “la virtualización de la planificación curricular se ha mostrado como un reto que han superado de manera satisfactoria mostrando resiliencia y por ello una actitud positiva al cambio” (Acevedo-Duque et al., 2020, p.221).

Esta parte refiere que el desplazamiento tan espontáneo tuvo que ser digerido e integrado a la nueva modalidad que unía e interconectaba a las personas detrás de una pantalla. La capacidad que se tenía para poder adaptarse ante las nuevas circunstancias significó una pieza clave para tener una continuidad en la educación y también para actualizarse en un mundo globalizado tan complejo, dinámico y diverso. Este tipo de capacidades que se demostró desde la educación indica que ante escenarios poco favorecidos se puede avanzar.

Dentro de las modificaciones que trae consigo la pandemia, es la adaptación de los medios académicos en relación con el alumno, incluyendo una nueva modalidad virtual a su rutina diaria, para poder así recibir el aprendizaje por medio de aspectos tecnológicos. Lo cual conlleva a pensar y repensar desde la Neurociencia estos procesos, al respecto Perea y de la Fuente (2017 como se citó en Machado, et al.,2020) señalaron (desde la Neurociencia) que las personas más resilientes tienen mayor equilibrio emocional

frente a las situaciones de estrés, soportando mejor la presión. Esto les permite una sensación de control frente a los acontecimientos, mayor capacidad para afrontar las situaciones difíciles y estresantes. Por tanto, para la condición del maestro en la problemática actual sirve como base para afrontar activamente la acción pedagógica que debe realizar en función de sus estudiantes, padres, representantes y comunidad educativa.

Resulta destacable considerar que en momentos de crisis, como lo es la pandemia de la COVID 19, la resiliencia juega un papel importante en el ámbito educativo, esto permite a la comunidad de educadores poder enfrentar los retos y desafíos que esto conlleva. De igual manera, se busca y conoce todas aquellas aportaciones que resaltan la importancia de la resiliencia dentro de un margen educativo crucial durante la crisis sanitaria. En esta dirección, se comparten los hallazgos distribuidos de la forma siguiente: por una parte, se hace una sistematización puntual de algunas de las investigaciones revisadas para ampliar el conocimiento y por otra parte se enumeran, de forma más amplia, investigaciones que fueron revisadas de forma más dedicada por la pertinencia de sus hallazgos respecto a la investigación propuesta.

El camino cualitativo de un estudio encontrado, que se llevó a cabo a través de entrevistas telefónicas a docentes de educación básica en ocho estados de México, permite tener una comprensión más profunda de las experiencias vividas por ellos. Al indagar sobre las acciones resilientes de los docentes se puede conocer las labores que han utilizado en las dificultades de enseñanza a distancia y de igual manera las redes que sirvieron de apoyo.

Por la temática de resiliencia, emociones y experiencias de docentes en la educación a distancia en tiempos de la COVID-19, los autores Quijada y Gómez (2022) establecieron un estudio telefónico a una muestra de veinte docentes de educación básica ubicados en ocho estados de

la república mexicana. Dicho estudio está encaminado con el objetivo de medir las acciones en forma resiliente de los docentes de nivel básico, dicho corte de investigación es cualitativo, así como también para atender a las familias de los estudiantes y a los mismos alumnos en la distancia por el confinamiento por la pandemia. Esos resultados de la investigación; como estipula (Richards, 2018 y Román, 2020 como se citó en Quijada y Gómez, 2022) en el aprendizaje en esta nueva normalidad se promueve la resiliencia en los limitantes y obstáculos de la educación, es posible con la búsqueda y facilitación de redes de apoyos, atender todo lo que necesita, y concientizar, sobre las relaciones familiares para que sea mejor este medio para tener éxito.

La investigación sobre la resiliencia en el ámbito de la educación primaria durante la experimentada crisis sanitaria permite comprender como los estudiantes pueden enfrentar y superar situaciones de adversidad. El estudio, realizado en el municipio de Ixtlahuaca es centrado en la capacidad de los alumnos para que puedan adaptarse y superar los desafíos que dejó la pandemia.

Mediante esto, se puede decir que la resiliencia va más allá de la capacidad de superarse, sino que también a desarrollar habilidades de aprendizaje a partir de las experiencias, donde los alumnos puedan adquirir herramientas que les permitan ser eficaces ante un contexto en constante transformación:

En tal sentido, se considera el tema sobre el estudio de la resiliencia aplicada a la educación primaria el tiempo en que estaba presente la crisis sanitaria, considerando a Librado et al., (2023) sobre un estudio realizado al poniente del municipio de Ixtlahuaca, dicha investigación es de margen descriptivo en ámbitos de corte fenomenológico y metodología tipo cualitativa. Existen diversidad de instrumentos de recolección de datos, en este sentido dicho estudio como se menciona anteriormente, fue aplicado mediante

la entrevista desde un enfoque cualitativo, de todo esto se desprende que fue tomado una muestra de la comunidad escolar sobre veinte alumnos para medir la variable de frecuencia de la resiliencia de estos, esto tiene una finalidad dentro del marco de objetivos de la investigación que traen consigo determinar estrategias que faciliten la comprensión y propuestas de trabajo para que los alumnos tengan una actitud positiva y resiliente dentro de las labores educativas para que puedan sobresalir ante las situaciones de vulnerabilidad y conflicto que pueden vivir. Siguiendo con lo antes ya mencionado, dentro de las entrevistas se pudo detectar que los alumnos mantuvieron la fortaleza a pesar de la adversidad que tienen.

La indagación recopilada de un estudio realizado en Perú da conocimiento en que la crisis, fue un fenómeno a nivel global. Esto no solo se basa en cuestiones locales, si no internacionales, esto permite comprender la dimensión que se enfrentó desde la educación. De igual forma, este estudio da la virtud para poder identificar los retos que han surgido desde un aula de clases:

Actualmente existen diversas investigaciones que fundamentan el tema con el cual se está trabajando, una de ellas corresponde al autor González (2022), sobre el cual realizó un estudio geográficamente hablando en Perú en conformidad con la enfermedad mundial de la COVID-19, en esta investigación resalta los hechos importantes de índole nacional e internacional que resalta que estamos en un momento de incertidumbre. Ante esta crisis se deben de buscar alternativas de resiliencia que permitan subsistir ante la crisis, es por ello por lo que las instituciones educativas tienen la labor de desarrollar resiliencia organizacional. Dicha investigación tuvo como finalidad conocer la realidad de la educación en la selva de Perú, obteniendo la experiencia vivida, es así como para lograr esto se aplicó una entrevista no estructurada, semiestructurada y el análisis documental, con base a la metodología cuali-

tativa a la directora, subdirectora y una madre de familia.

Metodología

A través de este trabajo se busca conocer como los docentes han desarrollado y superado desafíos atribuidos a la pandemia, así como las estrategias que han implementado para adaptarse a las circunstancias.

El trabajo de campo fue desarrollado en dos escuelas primarias públicas, en Ciudad Victoria, Tamaulipas. Durante el proceso de indagación se recogió información para un mejor entendimiento de la experiencias y perspectivas de los participantes.

En cuanto al perfil de los participantes y los criterios de selección optados para el proceso de investigación, se tomó en cuenta por incluir a personas que cumplieran con la mayoría de edad, que fueran docentes que trabajaran en el nivel básico de educación primaria en Ciudad Victoria, Tamaulipas y que tuvieran un interés en participar en el estudio.

En total, se tuvo la participación de nueve docentes, de los cuales seis eran mujeres y tres hombres. A cada uno de ellos se les brindó una explicación detallada de los objetivos de la investigación y los temas que se deseaban abordar. El acceso a las personas participantes se llevó a cabo con el consentimiento de la dirección de las escuelas primarias que se encontraban implicadas. Las instituciones brindaron facilidad para que existiera la comunicación y el acercamiento a las y los docentes, todo esto permitió un ambiente de confianza y rapport entre investigadoras y participantes.

El desarrollo metodológico responde a las siguientes puntualizaciones:

Toda entrevista debe incluir un registro de cómo se recogieron los hechos, con detalles de tiempo y lugar. El investigador debe registrar impresiones de la disposición del entrevistado, la

actitud de este respecto de la investigación y, en general, respecto del investigador e inmediatamente después evasivas, áreas sensibles, puntos fuertes, etc. (Denzin y Woods, 1970, citado en Fernández, p.18).

Aunado a esto, Báez y De Tudela (2012) mencionan que:

El entrevistado es quien tiene la palabra, porque es el que sabe, posee la información buscada, lo que le da la potestad de llevar la entrevista a su voluntad. Ahora bien, es cierto que se guía por el entrevistador, que establece la finalidad de la entrevista y lo que quiere saber a partir de ella (Báez y De Tudela, 2012, p.96).

Para el desarrollo de la entrevista se consideraron las anteriores puntualizaciones.

En la clasificación de las categorías se consideraron:

Los aspectos sociodemográficos.

La resiliencia desde tres dimensiones: social, familiar y personal.

La organización y dinámica laboral, en donde tiene significado los entornos de trabajo de los participantes y es fundamental para comprender como las dinámicas vividas afectaron el bienestar.

Las dinámicas y vínculos familiares, que abarcan las interacciones en momentos de pandemia.

Aspectos económicos.

La salud, tanto a nivel personal como familiar por el tema de los contagios y repercusiones a nivel físico, mental y psicológico.

Sentimientos dentro del ámbito familiar.

Los aspectos éticos de la investigación contemplaron los siguiente: consentimiento informado; confidencialidad, anonimato, salvaguarda de participantes a través del cuidado y la sana distancia.

Para el análisis se hizo uso del software Atlas TI.

Resultados

Los hallazgos más relevantes de la investigación se dividen en dos dimensiones:

La primera hace referencia a la adversidad.

La segunda a la resiliencia.

Dichas dimensiones fueron elaboradas con base a las principales categorías identificadas en el estudio.

El aprendizaje bajo confinamiento. Experiencias de un proceso intermitente.

A través de las narrativas fue posible observar las dificultades entre las habilidades tecnológicas de los estudiantes y la preparación del profesorado. En algunos casos, las personas participantes compartieron sentirse rebasados por sus estudiantes en materia de conocimiento sobre las herramientas virtuales.

La falta de apoyo institucional y preparación durante los primeros meses generó desgaste físico y aumentaron las percepciones sobre envejecimiento, asimismo, el estrés se hizo presente y manifestaron que esto incidió en cambios en su cuerpo.

La pandemia de la COVID-19 generó complejas situaciones en los procesos educativos, donde se vieron interrumpidos los procesos de enseñanza personalizada, dando paso al mundo de la virtualidad, ante el cual los docentes y los alumnos no estaban preparados. En concordancia, Párraga y Escobar (2020), señalan que entre los retos más urgentes del cambio de modalidad de clases está el nuevo desempeño laboral que conllevó a un desgaste físico y mental en los docentes.

Respecto a las adversidades se encontró que el período pandémico cambió las cuestiones laborales, donde se sumaron diversos retos para los

docentes, quienes se vieron obligados a adaptarse a los nuevos métodos de enseñanza. Además, tuvieron que integrar una zona de trabajo en el hogar, en donde se pudiera cumplir con las exigencias curriculares y a su vez realizar tareas en el hogar, lo que resultó día con día en actividades dobles o hasta triples. En este sentido y según la información recopilada de las participantes mujeres, se encontró que la situación fue complicada y mediante las experiencias personales y de colegas reflejaron las dinámicas del trabajo doméstico y de cuidado, donde se llevaban la mayoría de labor, con o sin pareja. En este sentido se mencionó que la realidad no era tan equitativa en estas cuestiones y que debía analizarse de forma minuciosa desde una perspectiva de género.

En este segundo apartado se tocará la resiliencia, en cuestión a los hallazgos encontrados:

Dentro de esta rúbrica de nuevos procesos en la modalidad presencial/ línea, y en base a “Una enfermedad nueva, es un ambiente nuevo. Estrategias de resiliencia frente a la nueva modalidad”, los participantes mencionan lo siguiente.

Inicialmente, señalaron que al principio mostraban preocupación, pero después estaban más ocupados que ansiosos. La llegada de una enfermedad nueva es un ambiente nuevo, así lo expresaron, sumándole a la falta de conocimiento sobre cómo se cuida cada familia generó inquietud. Después algunos de los docentes encontraron tranquilidad porque empezaron a adaptarse a las nuevas dinámicas, y su ansiedad al ¿qué pasará? disminuyó porque encontraron apoyo tanto de amigos, familiares y colegas en todo este proceso.

La sociedad ha sufrido transformaciones espontáneas por una enfermedad que ha puesto en marcha cuidados para el resguardo de la salud. Según indican (Garay, et al., 2021, p. 203) que señalan que, para evitar el esparcimiento del COVID 19, se debían aislarse; para salvaguardar el bienestar de la población. El sector educativo es fundamental y sus profesores representan la pro-

ximidad para niñas, niños, adolescentes y sus familias.

En otro hallazgo importante resalta la fortaleza interna de los docentes, y se reconoce que tanto como los docentes pasan por situaciones difíciles, los estudiantes también. Las mujeres docentes llegaron a asumir roles diversos al del perfil profesional, tal como lo son “hacerla de psicóloga, payaso, mamá...de todo”, con tal de ayudar a los estudiantes a poder llevar su proceso académico, todo esto requirió esfuerzo y dedicación.

El ser humano por naturaleza tiende a adaptarse a ciertas situaciones y sobresalir, esta nueva enfermedad trajo consigo un nuevo ambiente para aprender a vivir y desarrollar nuevas habilidades de subsistencia. En sintonía con Talavera y Junior:

Por el nuevo contexto mundial generado por el COVID -19, el ámbito educativo se amoldó a un nuevo escenario formativo. Las escuelas han quedado vacías y las casas se ha transformado en un nuevo contexto, es así como se ha establecido el aprendizaje formal y, también, informal (Talavera, 2020 pp. 178).

De acuerdo con López et al. (2019), expresa que: “frente a un panorama poco alentador, surge también el optimismo por ver en este escenario la oportunidad para resignificar y reorientar los elementos educativos que giran en torno a los procesos de enseñanza y aprendizaje” (p. 333).

Otra de las cuestiones resilientes encontradas en una de las escuelas primarias, se disminuye a la percepción de las experiencias desfavorables. Todo ser humano es vulnerable a vivir adversidades, pero como docente siempre se tiende a buscar alternativas que permitan subsistir y superar, para dar el ejemplo a los estudiantes.

El subtema que lleva por nombre “Resiliencia. Una necesidad latente a desarrollar” se basa en conocer como desde los apoyos, tanto familiares, académicos o colaborativos se puede salir y afrontar algún acontecimiento. Esta línea presenta de una forma concisa lo indagado, los profesionales hicieron relevancia en la resi-

liencia, esto les sirve como la capacidad para superar condiciones traumáticas ante algún suceso o pérdida, en este caso en la pandemia.

Es importante resaltar que, la resiliencia le permite al ser humano buscar redes de apoyo, afrontar las necesidades y sobresalir, en este sentido se podría decir que los alumnos y los docentes son seres capaces que aplican día con día esté proceso para sacar adelante la educación mediante la utilización de herramientas y fuerza interna. Es así como (Narvay, 2022, citado en Gil, 2010, p. 1493), sostiene que “La resiliencia implica cambiar de mirada, es decir en lugar de mirar nuestros déficits, miremos las fortalezas y potencialidades para superar las adversidades destacando compromisos y cohesión con la comunidad educativa”.

El enfoque relacional de la resiliencia es fundamental para avanzar frente a situaciones adversas (Salazar, 2020). Además, los participantes especificaron que el ser humano es un ser social, por lo tanto, si se realiza un trabajo en red se puede llegar a avanzar más a comparación de hacerlo solo e inclusive los alumnos tienen la labor de apoyarse en redes y dar apoyo.

Conclusiones

En esta investigación se visualizó que en el contexto pandémico vivido en el 2019 tras el anuncio de un nuevo virus; las instituciones educativas se pusieron en marcha. Mediante esto, se suspendieron clases el 17 de marzo del 2020 y la educación dio un giro inesperado para migrar a redes tecnológicas desde la virtualidad. Se encontró que tanto los docentes como los alumnos y padres de familia fueron vulnerables al pasar por los tiempos que implicó esta crisis. Una de las alternativas que se consideraron adecuadas para los alumnos en su proceso de aprendizaje es que puedan fortalecer el conocimiento y desarrollo, donde los docentes puedan brindarles una enseñanza apropiada y adecuada brindándoles su

espacio, paciencia y tolerancia debido a que muchos de ellos no van al mismo borde de sintonía con los demás, así mismo que los docentes generen un lazo de confianza para un buen proceso resiliente.

Retomando los hallazgos relevantes de la investigación, se dividen en dos dimensiones: la primera hace referencia a la adversidad, y la segunda recae en la resiliencia, dichas áreas se elaboraron con base en las principales categorías en el estudio. Uno de los factores detectados según las dificultades fueron que, se enfrentaron al estrés, sobrecarga de actividades en sus rutinas diarias, mal manejo de las emociones, dificultad para adaptar modelos tecnológicos y familiares, y en la resiliencia se pudo corroborar que los individuos usaban sus herramientas para subsistir y salir adelante ante las situaciones presentes.

Es así como desde de la investigación se pudo detectar que el aislamiento para muchos fue una manera de pasar más tiempo con la familia, un espacio de protección y convivencia, pero desde una forma de no romanización de los hechos para otros no fue lo mejor, muchos preferían las clases presenciales porque había mejor comunicación e interacción entre docente y estudiantes.

El regreso a clases presenciales correspondió al 7 de junio del 2021, pero poco se ha hablado en el tema de la enseñanza relacionada con la resiliencia. La investigación puede retomarse para proyectos de intervención social de la mano profesional de Trabajo Social, orientados al ámbito educativo. La pandemia generó un impacto a nivel mundial y sus implicaciones aún requieren ser estudiadas, es por eso por lo que, la presente investigación es un punto de partida para que se desprendan más estudios, programas o políticas de interés que profundicen este tipo de temas.

Referencias

Acevedo-Duque, Á., Argüello, A. J., Pineda, B. G., y Turcios, P. W. (2020). Competencias del docente en educación online en tiempo de Covid-

- 19: Universidades Públicas de Honduras. *Revista De Ciencias Sociales*, (26), 206-224. <https://doi.org/10.31876/rcs.v26i0.34123>
- Báez, J. y P. De Tudela (2012). *Investigación cualitativa*. ESIC
- González Garrido, G. (2022). Resiliencia organizacional: Caso de estudio para una escuela peruana en el contexto de pandemia por el covid-19. *Revista EDUCA UMCH*, (20). <https://doi.org/10.35756/educaumch.202220.243>
- Fernández Carballo, R. (s/f). Entrevista en la investigación cualitativa. 18. *Revista Pensamiento actual*. <https://revistas.ucr.ac.cr>
- Hurtado Talavera, F. J. (2020). La educación en tiempos de pandemia: los desafíos de la escuela del siglo XXI. *Revista arbitrada del centro de investigación y estudios gerenciales*, 44, 176-187. <https://n9.cl/ym03z>
- López Guadarrama, E., Pedraza Morales, C., De León Olivares, D. (2019). Investigación y resiliencia en tiempos de pandemia. *Reencuentro. Análisis De Problemas Universitarios*, 31(78), 53-72. <https://reencuentro.xoc.uam.mx/index.php/reencuentro/article/view/1021>
- Librado, R. N., Chaparro, Salinas, E.M., y Álvarez, Botello, J. (2023). Estudio de la resiliencia aplicada a la educación primaria durante la pandemia de Covid 19. *Desarrollo sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación*, 5 (43). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8968984>
- Machado, M., Espina, K., Aguilar, G. (2020). Atributos de la resiliencia en el docente de educación básica ante la pandemia del COVID-19. *Revista Estudios en Educación*. <http://ojs.umc.cl/index.php/estudioseneducacion/article/view/147>
- Moreno Garay, F. O. M., Ochoa Tataje, F. A., Mutter Cuellar, K. J. y Vargas de Olgado, E. C. (2021). Estrategias pedagógicas en entornos virtuales de aprendizaje en tiempos de pandemia por covid-19. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(4), 202-213. <https://www.redalyc.org/journal/280/28069360015/html/>
- Narvay, J. H. (2022). Resiliencia y estrés laboral en docentes de nivel primaria en tiempos de pandemia por Covid-19, 2020. <https://revistahorizontes.org/index.php/revistahorizontes/article/view/333>
- Párraga Párraga, K.L., Escobar Delgado, G. R. (2020). Estrés laboral en docentes de educación básica por el cambio de modalidad de estudio presencial a virtual. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada Yachasun*, 4 (7), 142-155. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8377865>
- Quijada Lovatón, K. Y., Gómez, Nashiki, A. (2022). Resiliencia: convergencia de emociones y experiencias docentes en la educación a distancia en tiempos de la COVID-19 (59). https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-109X2022000200403
- Román, F., Forés, A., Calandri, I., Gautreaux, R., Antúnez, A(...) y Allegri, R. (2020). Resiliencia de docentes en distanciamiento social preventivo obligatorio durante la pandemia de COVID-19. *Journal of Neuroeducation*, 1(1), 76-87. <https://revistes.ub.edu/index.php/joned/article/view/31727>
- Salazar Serna, K. (2020) La resiliencia: una alternativa en tiempos de COVID-19. https://web.crim.unam.mx/sites/default/files/2020-05/crim_010_karla-salazar_la-resiliencia_06052020.pdf
- Salazar Serna, K., Cano Martínez, L. C., Salazar Mendivil, G. (2024). Mi cuaderno de Trabajo para la inclusión y la equidad. *Codex Sapientia*, 1(1), 88-101. <https://www.codexsapientiacuh.com.mx/index.php/cxs/article/view/12>

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE EN LAS DIMENSIONES DE PLANIFICACIÓN, EJECUCIÓN, EVALUACIÓN EN ESTUDIANTES DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD EMILIANO ZAPATA

*Héctor Arturo Ayala García

**Ileana Aidee Ramírez Vázquez

**Vicente Flores Godínez

*Licenciado en Relaciones Internacionales y Maestro en Relaciones Internacionales, por parte de la Facultad de Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales de la Universidad Autónoma de Nuevo León. Maestro en Logística y Cadena de Suministros por la Universidad de Altamira. Pasante de Doctorado en Educación y Doctorando en Administración por la Universidad IEXPRO. Docente de la Maestría en Ingeniería Industrial en Sistemas. Contacto: hector.ayala@unez.edu.mx, arbeitenfurdich@gmail.com

**Coautores. Alumnos de la Maestría en Ingeniería Industrial en Sistemas de Posgrado de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Emiliano Zapata.

Recibido: octubre 2024

Aceptado: febrero 2025

Resumen

La Universidad Emiliano Zapata, “tiene como política garantizar una enseñanza que destaque por el nivel académico y oportunidades para todos” (Universidad Emiliano Zapata, 2024). Por ello, se analizó la calidad del proceso enseñanza-aprendizaje en las dimensiones de planificación, ejecución y evaluación (Melgarejo Solís, Gianina, & Rivas Díaz, Luisa Hortensia, 2021), en estudiantes de posgrado de ingeniería. Se aplicó el instrumento a 37 estudiantes: 23 de la Maestría en Ingeniería Industrial en Sistemas (65 % masculino y 34 % femenino) y 14 de la Maestría en Gestión y Administración (72 % femenino y 28 % masculino). Se obtuvo que 32 alumnos son originarios del Estado de Nuevo León y 5 foráneos, residentes en siete municipios de la metrópoli regiomontana, siendo 18 del sexo femenino y 19 masculino, lo que muestra cierta equidad de género. En cuanto a la edad, se reconocieron cuatro grupos: 15 alumnos de 20 a 29 años; 12 de 30 a 39 años; 8 de 40 a 49 años, y 2 de 50 a 59 años. En la dimensión de calidad, se identificó que

65.2 % está muy de acuerdo; 31.8 %, de acuerdo; 2.8 %, ni de acuerdo ni en desacuerdo; y 0.2 %, en desacuerdo.

Palabras clave: Percepción de calidad. Enseñanza-aprendizaje. Planificación. Ejecución y evaluación.

Abstract

This At Emiliano Zapata University, “the policy is to guarantee teaching that stands out for its academic level and opportunities for all” (Universidad Emiliano Zapata, 2024). This study analyzed the quality of the teaching-learning process across the dimensions of planning, execution, and evaluation (Melgarejo Solís, Gianina, & Rivas Díaz, Luisa Hortensia, 2021), as well as academic and professional expectations among postgraduate engineering students. A total of 37 students participated: 23 from the Master's in Industrial Systems Engineering (65% male, 34% female) and 14 from the Master's in Management and Administration (72% female,

28% male). Of these, 32 students were originally from the state of Nuevo León and 5 from other regions, residing in seven municipalities of the Monterrey metropolitan area. The sample included 18 female and 19 male students, reflecting a relatively balanced gender distribution. Age was categorized into four groups: 15 students aged 20–29, 12 aged 30–39, 8 aged 40–49, and 2 aged 50–59. Regarding the quality dimension, 65.2% strongly agreed, 31.8% agreed, 2.8% neither agreed nor disagreed, and 0.2% disagreed.

Keywords: Quality perception. Teaching-learning process. Planning. Execution and evaluation

Introducción

El presente estudio se enfoca en la percepción de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en estudiantes de posgrado de Ingeniería de la Universidad Emiliano Zapata (UNEZ). Se busca investigar y analizar las dimensiones de planificación, ejecución y evaluación para valorar la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en el área de posgrado, así como la relación de los estudiantes con su crecimiento académico y su proyección laboral. Dado el enfoque académico-laboral que la Universidad plantea en sus planes de estudio, se requiere validar que la realidad académica propuesta a los estudiantes de posgrado esté relacionada con las condiciones laborales, a través de un análisis descriptivo, tal como lo aplican Melgarejo Solís y Rivas Díaz (2021), pero con el agregado de la percepción académica y laboral. Como se observa, existen investigaciones previas que han abordado este tema, pero es necesario profundizar en el contexto específico de la Universidad Emiliano Zapata, para implementar estrategias que permitan mejorar la calidad de la oferta educativa en el área de posgrado.

Percepción de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en las dimensiones de planificación, ejecución y evaluación en estudiantes de posgrado

La calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje es un tema fundamental en la formación de los estudiantes de posgrado, ya que de ella depende en gran medida su desarrollo académico y laboral. En este sentido, es importante analizar cómo los estudiantes de posgrado de Ingeniería de la Universidad Emiliano Zapata perciben la calidad de este proceso en las dimensiones de planificación, ejecución y evaluación, así como su perspectiva de proyección académica y laboral. La planificación del proceso de enseñanza-aprendizaje es crucial para asegurar que los contenidos sean relevantes, actualizados y de calidad. Es necesario que los estudiantes perciban que la planificación está orientada a su formación integral, que la ejecución se lleva a cabo de manera efectiva y motivadora, y que la evaluación refleja de forma justa sus conocimientos y habilidades. Asimismo, es esencial que la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje les brinde oportunidades de crecimiento y desarrollo tanto en el ámbito académico como laboral.

El estudio se llevará a cabo en la Universidad Emiliano Zapata, específicamente en el programa de posgrado de Ingeniería. El contexto del estudio se centrará en la percepción de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje por parte de los estudiantes de posgrado, considerando factores como el diseño curricular, la selección de contenidos, la organización de actividades, las metodologías de enseñanza utilizadas, la participación de los docentes, los recursos didácticos empleados, los instrumentos de evaluación aplicados, la retroalimentación recibida y los resultados de la evaluación. Esta información permitirá obtener una visión integral de la calidad educativa en el programa de posgrado de Ingeniería.

Los objetivos de esta investigación son:

- Analizar la percepción de los estudiantes de posgrado de Ingeniería sobre la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en las dimensiones de planificación, ejecución y evaluación.

- Identificar la percepción de las expectativas académicas y laborales de los alumnos de los programas de posgrado de Ingeniería.

Estos objetivos se lograrán mediante la aplicación de cuestionarios y el análisis de la información recolectada relacionada con el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Metodología.

El estudio se realizó con un enfoque cuantitativo, bajo un método descriptivo y diseño transversal, en los posgrados de Maestría en Ingeniería Industrial en Sistemas (grado 2°) y Maestría en Gestión y Administración (grado 1°), durante el mes de abril de 2024.

La población de estudio estuvo conformada por 23 estudiantes de la Maestría en Ingeniería Industrial en Sistemas (MIIS) y 14 estudiantes de la Maestría en Gestión y Administración (MGA), para un total de 37 alumnos. Se aplicó la técnica de encuesta; el instrumento fue un cuestionario con escala de Likert modificada, elaborado por Melgarejo Solís y Rivas Díaz (2021), constituido por 38 ítems que evalúan las siguientes dimensiones: dimensión 1, planificación (7 ítems); dimensión 2, ejecución (11 ítems); dimensión 3, evaluación (6 ítems); y dimensión 4. La confiabilidad del instrumento se verificó mediante prueba de alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0.951.

El tipo de investigación realizada fue descriptiva. Como elemento ético, se informó a los participantes que la aceptación del cuestionario sería voluntaria y anónima. Se aplicó únicamente a la población estudiantil de posgrado que aceptó participar. Adicionalmente, se explicó que los datos obtenidos tendrían un propósito exclusiva-

mente investigativo y serían resguardados de forma privada.

Como criterio de inclusión, se consideró a todos los estudiantes que aceptaran participar, sin distinción de sexo, edad, género o área académica. Se excluyó a quienes decidieron no aceptar la aplicación del cuestionario. Como limitación tecnológica, se requirió que los participantes tuvieran acceso a internet, ya que la encuesta se realizó mediante una aplicación de telefonía celular.

Respecto a la medición de cada uno de los ítems, se utilizó una escala que, según Pinedo (1982), es una manera para un criterio válido, fiable y preciso para medir fenómenos sociales. En este caso, se implementó la escala de Likert. Para asegurar la confiabilidad en la comprensión de las preguntas, y considerando la posible afectación de las propiedades psicométricas de este tipo de escala según el número de alternativas u opciones de respuesta, se anexó una última pregunta que verificaba si el encuestado había comprendido cada uno de los ítems del cuestionario. Esta pregunta fue de fácil comprensión, clara y entendible. Los resultados obtenidos fueron: muy de acuerdo, 62 %; de acuerdo, 32 %; ni de acuerdo ni en desacuerdo, 5 %; mientras que las opciones de en desacuerdo y muy en desacuerdo no fueron seleccionadas por ningún alumno.

De esta manera, la estrategia de agregar dicha pregunta evitó la necesidad de ampliar la escala a siete opciones de respuesta en los ítems aplicables. Aun cuando Cummins y Gullone (2000), y Dillman (2007), citados en Matas A. (2018), no encontraron diferencias significativas en medias, varianzas ni curtosis al comparar tres versiones de un mismo instrumento con escalas de cinco, siete y diez alternativas.

Matas (2018), señaló que existen evidencias de que la alternativa intermedia suele ser elegida entre 20 % y 50 % en este tipo de escalas. En un estudio más reciente, Baka y Figgou (2012) registraron hasta 88.65 % de respuestas intermedias en una muestra de 71 voluntarios, en una

escala sobre cuestiones políticas. Esta referencia contrasta con los resultados del presente estudio, en el que, de 1073 opciones posibles, solo 32 fueron elegidas como opción intermedia (0.03 %). De los 37 encuestados, únicamente 11 seleccionaron al menos una vez la opción intermedia, lo que representa el 30 %, muy por debajo de las referencias citadas. Esto indica que, en este cuestionario, la elección de opciones intermedias no fue una tendencia general.

Resultados y discusión

Respecto a la percepción de los estudiantes de posgrado, la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje se obtuvo mediante la construcción de variable, de la cual se muestra una correlación bivariada de Planificación con .902, Ejecución .968 y Evaluación .860, respecto a la Calidad (Tabla 1).

Tabla 1. Correlación bivariada de Planificación, Ejecución y Evaluación con respecto a la Calidad

	Planificación	Ejecución	Evaluación
Calidad	.902	.968	.860
(Planificación-Ejecución-Evaluación)	.000	.000	.000
	37	37	37

Fuente: Instrumento aplicado a estudiantes de Posgrado de la Universidad Emiliano Zapata en Abril de 2024

La confiabilidad de los ítems de las dimensiones de Planificación, Ejecución y Evaluación se obtuvo mediante alfa de Cronbach (0.951) (Tabla 2).

Tabla 2. Confiabilidad de la dimensión de Planificación, Ejecución y Evaluación valorado por alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.951	.955	24

Fuente: Instrumento aplicado a estudiantes de Posgrado de la Universidad Emiliano Zapata en Abril de 2024

Referente al resultado de la percepción de Calidad resultó que 65.2% está Muy de acuerdo, 31.8% De acuerdo, 2.8% Ni de acuerdo ni en desacuerdo y 0.2% En desacuerdo (Tabla 3).

Tabla 3. Distribución porcentual de estudiantes de Maestría según percepción de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Percepción de Calidad	Porcentaje
Muy de acuerdo	65.2%
De acuerdo	31.8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2.8%
En desacuerdo	0.2%
Total	100%

Fuente: Instrumento aplicado a estudiantes de Posgrado de la Universidad Emiliano Zapata en Abril de 2024

Tomando como referencia la aplicación de la fórmula de máximos y mínimos, respecto a la percepción de calidad el valor final fue: Desfavorable menor a 100.7, 16.2%; Medianamente favorable entre 100.7 y 110.4, 24.3%; y Favorable mayor a 110.4, 59.5 (Tabla 4) .

Tabla 4. Valor final de la percepción de Calidad mediante la aplicación de máximos y mínimos

Calidad	Cantidad	Porcentaje	Valor final
Menor a 100.7	6	16.2%	Desfavorable menor
De 100.7 a 110.4	9	24.3%	Medianamente favorable
Mayor a 110.4	22	59.5%	Favorable

Fuente: Instrumento aplicado a estudiantes de Posgrado de la Universidad Emiliano Zapata en Abril de 2024

De esta manera, la percepción de calidad respecto a sus dimensiones se identificó que en Planificación se obtuvo: Muy de acuerdo 57.1%, De acuerdo 38.6%, Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3.9% y En desacuerdo 0.4%; en Ejecución: Muy de acuerdo 65.8%, De acuerdo 30.7% y Ni de acuerdo ni en desacuerdo 3.2% y En desacuerdo 0.2%, y en Evaluación: Muy de acuerdo 72.5%, De acuerdo 26.1% y Ni de acuerdo y ni en desacuerdo 1.4%. (Tabla 5).

Tabla 5. Distribución porcentual según percepción de la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje por dimensiones a través de escala de Likert.

	Dimensiones		
	Planificación	Ejecución	Evaluación
Muy de acuerdo	57.1%	65.8%	72.5%
De acuerdo	38.6%	30.7%	26.1%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3.9%	3.2%	1.4%
En desacuerdo	0.4%	0.2%	0%
Total	100%	100%	100%

Fuente: Instrumento aplicado a estudiantes de Posgrado de la Universidad Emiliano Zapata en abril de 2024

Sobre la percepción de la dimensión de Planificación, por cada ítem, se obtuvieron los siguientes resultados (Tabla 6).

Tabla 6. Distribución porcentual por ítem de la dimensión de Planificación

Ítem	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Total
1.- Los componentes del temario favorecen la formación integral del estudiante	67.6%	27.0%	5.4%	0.0%	100.0%
2.- El temario permite delimitar y orientar los contenidos educativos (Objetividad en el contenido)	45.9%	43.2%	8.1%	2.7%	100.0%
3.- El temario responde al Plan de Estudios, es pertinente y claro	54.1%	40.5%	5.4%	0.0%	100.0%
4.- Los contenidos educativos están organizados, son secuenciales	59.5%	40.5%	0.0%	0.0%	100.0%
5.- Los contenidos guardan coherencia con los componentes especificados en los temarios	62.2%	37.8%	0.0%	0.0%	100.0%
6.- La metodología es activa e innovadora	54.1%	40.5%	5.4%	0.0%	100.0%
7.- Los materiales didácticos favorecen el logro de las competencias establecidas	56.8%	40.5%	2.7%	0.0%	100.0%

Fuente: Instrumento aplicado a estudiantes de Posgrado de la Universidad Emiliano Zapata en abril de 2024

Respecto a la percepción de los la dimensión de Ejecución, por cada ítem, se obtuvieron los siguientes resultados (Tabla 7).

Tabla 7. *Distribución porcentual por ítem de la dimensión Ejecución*

Ítem	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Total
1.- El material didáctico es innovador y vigente	59.5%	37.8%	2.7%	0.0%	100.0%
2.- El contenido del temario se adecua al tiempo de clase	54.1%	35.1%	10.8%	0.0%	100.0%
3.- Los contenidos temáticos responden a lo propuesto en el temario	59.5%	37.8%	2.7%	0.0%	100.0%
4.- Los temas se entregan oportunamente en la asignatura	64.9%	32.4%	2.7%	0.0%	100.0%
5.- Se cumple con el cronograma de actividades establecidas	59.5%	35.1%	2.7%	2.7%	100.0%
6.- El docente demuestra competencia para la enseñanza	75.7%	24.3%	0.0%	0.0%	100.0%
7.- Se hace uso de tecnologías de información y comunicación	67.6%	29.7%	2.7%	0.0%	100.0%
8.- Se Incentiva la revisión, el debate y la discusión de artículos científicos	62.2%	27.0%	10.8%	0.0%	100.0%
9.- El docente es facilitador y motivador	83.8%	16.2%	0.0%	0.0%	100.0%
10.- La sesión educativa refleja planificación, es comprensible y actualizada	64.9%	35.1%	0.0%	0.0%	100.0%
11.- El docente informa los objetivos y propósitos de la clase teórica	73.0%	27.0%	0.0%	0.0%	100.0%

Fuente: Instrumento aplicado a estudiantes de Posgrado de la Universidad Emiliano Zapata en abril de 2024

Respecto a la dimensión de Evaluación, por cada ítem, cabe recalcar que en esta dimensión fue en la que obtuvieron resultados más altos, así la percepción respecto al proceso de evaluación un nivel aceptable (Tabla 8), respecto a los siguientes datos:

Tabla 8. Distribución porcentual por ítem de la dimensión Evaluación

Ítem	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Total
1.- La evaluación hacia el estudiante es integral, objetiva e imparcial	78.4%	18.9%	2.7%	0.0%	100.0%
2.- El docente permite el razonamiento y la retroalimentación	78.4%	21.6%	0.0%	0.0%	100.0%
3.- Se hace uso de diversas técnicas e instrumentos para la evaluación	67.6%	29.7%	2.7%	0.0%	100.0%
4.- Las técnicas de enseñanza son permanentes y abarca diagnóstico, son formativas y sumativas	64.9%	32.4%	2.7%	0.0%	100.0%
5.- La evaluación hacia el estudiante corresponde a las competencias planteadas en el temario	70.3%	29.7%	0.0%	0.0%	100.0%
6.- Los criterios de evaluación se dan a conocer al inicio de las asignaturas	75.7%	24.3%	0.0%	0.0%	100.0%

Fuente: Instrumento aplicado a estudiantes de Posgrado de la Universidad Emiliano Zapata en Abril de 2024

El fomento a la equidad de género en la Universidad Emiliano Zapata (UNEZ) se refleja en los resultados obtenidos, ya que la tendencia se observa en lo siguiente: en el nivel posgrado, se registraron 19 alumnos y 18 alumnas, lo que representa 51 % de participación masculina y 49 % femenina. Aunque, como bien menciona Ordorika (2015), existe, según datos de la UNESCO, una disparidad en la distribución de la matrícula por disciplina académica o profesión, siendo las áreas de ingeniería, manufactura y construcción ampliamente dominadas por hombres en todos los países.

En este contexto, se observa una disparidad en la matrícula entre la Maestría en Ingeniería Industrial en Sistemas (MIIS) y la Maestría en Gestión y Administración (MGA), ya que la propor-

ción en la MIIS es de 65 % masculino y 35 % femenino, mientras que en la MGA es de 71 % femenino y 29 % masculino. No obstante, si se considera el universo conjunto de ambas maestrías (MIIS y MGA; véase Tabla 8), se evidencia en la UNEZ una equidad de género, al implementarse las mismas oportunidades tanto para hombres como para mujeres. Esto confirma que “algunas instituciones han planteado la equidad de género como parte de sus principios fundamentales, establecidos en sus estatutos y reglamentos; además, han formulado políticas y lineamientos para alcanzar la equidad, y han creado organismos diversos para desarrollar campañas, programas y políticas específicas con este mismo fin. En particular, en muchas universidades se empiezan a establecer protocolos e instancias para atender las denuncias de discriminación, acoso, hostigamiento y otras formas de violencia de género” (Ordorika, 2015, p.8).

En este sentido, se confirma la tendencia sostenida en la proporción de género en el nivel posgrado (véase Tabla 9), con 49 % de mujeres y 51 % de hombres, lo que corrobora la siguiente afirmación:

Con relación a la distribución y cuantificación de las variables por ciclo escolar y por género, se encontró que en la variable Alumnos el 52.10 % fue mujeres y el 47.89 % hombres; en la de Ingresos, el 52.88 % resultó mujeres y el 47.11 % hombres; en tanto, en la de Egresados, el 53.79 % fueron mujeres y el 46.20 % hombres; y en la de Titulados, el 53.11 % fueron mujeres y el 46.88 % hombres (Peinado Camacho, 2023, p.13).

Tabla 9. Distribución de alumnos de Posgrado por Maestría y por género

Género	MGA (Maestría en Gestión y Administración)		MIIS (Maestría en Ingeniería Industrial en Sistemas)		Total general	
	Alumnos	Porcentaje	Alumnos	Porcentaje	Alumnos	Porcentaje
Femenino	10	71%	8	35%	18	49%
Masculino	4	29%	15	65%	19	51%
Total	14	100%	23	100%	37	100%

Fuente: Instrumento aplicado a estudiantes de Posgrado de la Universidad Emiliano Zapata en Abril de 2024

Respecto al alcance que se propone la Universidad Emiliano Zapata, puede observarse (Tabla 10) que existe un extenso alcance geográfica, que es reflejada en la diversidad de matrícula de estudiantes de distintos municipios aledaños al Campus en el área metropolitana, lo cual muestra una distribución variada de origen de residencia de los alumnos.

Tabla 10. Distribución de alumnos por Municipio de residencia

Posgrado	Alumnos	Porcentaje
Escobedo	10	27%
García	5	14%
Guadalupe	1	3%
Monterrey	18	49%
San Nicolás	1	3%
San Pedro Garza García	1	3%
Apodaca	1	3%
Total	37	100%

Fuente: Instrumento aplicado a estudiantes de Posgrado de la Universidad Emiliano Zapata en Abril de 2024

Referente a equidad de oportunidades para todos, la UNEZ confirma la inclusión de todos los aspirantes que bien se observa al corroborar el origen de los estudiantes encuestados (Tabla 11):

Tabla 11. Distribución de alumnos por Estado de origen

Estado de origen	Cantidad de Alumnos	Porcentaje de Alumnos
Coahuila	1	3%
Nuevo León	32	86%
San Luis Potosí	1	3%
Veracruz	1	3%
Estado de México	1	3%
Tamaulipas	1	3%
Total	37	100%

Fuente: Instrumento aplicado a estudiantes de Posgrado de la Universidad Emiliano Zapata en Abril de 2024

Retomando la equidad de oportunidades para todos que propone la UNEZ, hay una variedad diversa de alumnos en la que tanto algunos no se encuentran laborando (4 alumnas), como de distintos niveles de ingresos, así como quienes se reservan el dato (2 alumnas), con ingresos de 10,000 pesos o menos (9 alumnos, ingresos de 10,001 a 20,000 (7 alumnos), ingresos de 20,001 a 30,000 (10 alumnos) y con ingresos de más de 30,000 (5 alumnos), de tal manera que no hay impedimento para que independientemente de si existe un ingreso o la diversidad de ingresos de los alumnos (Tabla 12)

Tabla 12. Ingresos de alumnos por género

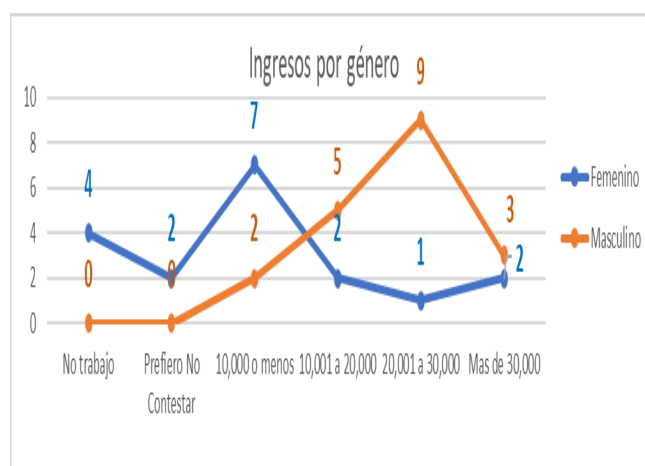
Género	No trabajo	Preferido No Contestar	10,000 o menos	10,001 a 20,000	20,001 a 30,000	Más de 30,000
Femenino	4	2	7	2	1	2
Masculino	0	0	2	5	9	3
Sub-total	4	2	9	7	10	5

Fuente: Instrumento aplicado a estudiantes de Posgrado de la Universidad Emiliano Zapata en Abril de 2024

En relación a la información de la tabla anterior (Tabla 12) referente a los ingresos de los alumnos de posgrado, en los alumnos que tienen ingresos, a partir de los 20,000 pesos, se identificó que las cantidad de mujeres tiende a disminuir y la de hombres a aumentar, observándose una

proporción inversa hasta que los alumnos llegan a un ingreso de más de 30,000 pesos (Gráfica 1).

Gráfica 1. *Ingresos de alumnos por género*



Fuente: Instrumento aplicado a estudiantes de Posgrado de la Universidad Emiliano Zapata en Abril de 2024

Conclusiones

La percepción de calidad por parte de los alumnos de posgrado de la Universidad Emiliano Zapata es aceptable, ya que, considerando los criterios de “muy de acuerdo” y “de acuerdo”, se obtuvo 97 %, frente a 3 % correspondiente a los criterios “ni de acuerdo ni en desacuerdo” y “en desacuerdo”. En paralelo, respecto a la aplicación de la fórmula de máximos y mínimos, se identificó 83.8 % en los criterios “medianamente favorable” y “favorable”, frente a 16.2 % en el criterio “desfavorable”. Estos elementos permiten concluir que los programas de posgrado en la Universidad presentan una percepción de calidad alta entre el alumnado matriculado.

De igual manera, la Universidad Emiliano Zapata permite el acceso a una matrícula diversa en cuanto al origen de los estudiantes: 86 % son originarios de Nuevo León y 14 % provienen de otros Estados. En cuanto a la residencia, considerando la ubicación geográfica de la UNEZ, 49 % de los alumnos residen en Monterrey y 51 % en otros municipios de la zona metropolitana. En relación con la equidad de género, se identificó una distribución de 49 % femenino y 51 % masculino. Como elemento adicional, se observa una

amplia diversidad de alumnos en cuanto a sus ingresos: hay estudiantes que no perciben ingresos por actividad laboral, otros que prefieren no declarar el dato, y también quienes presentan distintos niveles de ingreso. Esto confirma que en la UNEZ existe una diversidad significativa de alumnos en términos de origen, residencia, ingreso y género.

Como información complementaria, posiblemente útil para un futuro proyecto de investigación que incluya más variables o factores, se identificó una expectativa académica alta: 97.3 % de los estudiantes se ubicaron en los criterios “muy de acuerdo” y “de acuerdo”, frente a 2.7 % en “ni de acuerdo ni en desacuerdo”. De manera paralela, la expectativa laboral mostró el mismo patrón: 97.3 % en “muy de acuerdo” y “de acuerdo”, y 2.7 % en “ni de acuerdo ni en desacuerdo”. Esto proyecta una alta expectativa académica y laboral entre los estudiantes de posgrado.

Referencias

- Baka, A., Figgou, L., & Triga, V. (2012). Neither agree, nor disagree': A critical analysis of the middle answer category in Voting Advice Applications. *International Journal of Electronic Governance*, 5(3/4), 244–263. <https://doi.org/10.1504/IJEG.2012.051306>
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 20(1), 38–47. <https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1347>
- Melgarejo Solís, G. y Rivas Díaz, L. H. (2021). Percepción de la Calidad del Proceso enseñanza-aprendizaje según las dimensiones planificación, ejecución y evaluación en estudiantes de maestría de enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192021000100008&lng=es&tlng=
- Ordorika, I., (2015). Equidad de género en la Educación Superior. *Revista de la Educación Superior*, XLIV (2) (174), 7–17. <https://www.redalyc.org/pdf/604/60439229001.pdf>
- Peinado Camacho, J.J. (2023). Hacia la equidad de género en el posgrado en México. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América La-*

tina, 11(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322023000200036&lng=es&tlng=es.

NTP+15+Construcci%C3%B3n+de+una+escala+de+actitudes+tipo+Likert. pdf/f5eee915-e80d-4c50-8f9f-5783e64f4449

Pinedo, I. F. (1982). *NTP 15: Construcción de una escala de actitudes tipo Likert*. <https://www.insst.es/documents/94886/195574/>

Universidad Emiliano Zapata. (2024). UNEZ. <https://unez.edu.mx/>

TRABAJO SOCIAL

DERECHO A LA SALUD

PROYECTO DE MEJORA: CONOCER LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES A LA DERECHOHABIENCIA POR PARTE DEL PERSONAL DE SALUD

*Wendy Lizeth Marrufo Rojas

*Lic. en Trabajo Social por parte de la Universidad Emiliano Zapata. Maestra en Administración con Acentuación en Planeación Estratégica por parte de la Universidad Ciudadana. Actualmente estudia el Doctorado en Administración y Políticas Públicas en el Centro de Estudios Superiores en Ciencias Jurídicas y Criminológicas. Asimismo, actualmente es supervisora de Trabajo Social en el Hospital Regional ISSSTE Monterrey. Contacto: lic.marrufo.rojas@gmail.com

Recibido: octubre de 2024.

Aceptado: febrero de 2025.

Resumen

Este proyecto propone capacitar al personal del Hospital Regional Monterrey (ISSSTE) en derechos y obligaciones de los derechohabientes, con el objetivo de mejorar la calidad de atención y fortalecer el conocimiento institucional. La iniciativa incluyó a trabajadores con contacto directo con la derechohabiencia, promoviendo la participación interdepartamental y la difusión del programa en otras unidades. La capacitación se fundamenta en principios del derecho a la salud establecidos por la OMS, el Plan Nacional de Desarrollo 2019–2024 y el artículo 4º constitucional. Se realizó una evaluación ex ante y ex post para medir el impacto del aprendizaje, revelando desconocimiento previo sobre normativas institucionales. La intervención logró sensibilizar al personal sobre la importancia de orientar adecuadamente al usuario, destacando que conocer tanto derechos como obligaciones permite una atención más eficiente, equitativa y conforme a los estándares del ISSSTE. El éxito del proyecto abre la posibilidad de replicarlo en otras instancias, fomentando una mejora continua en el servicio público de salud.

Palabras clave: Capacitación institucional. Derechohabiencia. ISSSTE. Derechos y obligaciones. Calidad en la atención.

Abstract

This project aims to train personnel at the Regional Hospital Monterrey (ISSSTE) on the rights and obligations of beneficiaries, with the objective of improving the quality of care and strengthening institutional knowledge. The initiative targeted staff with direct contact with beneficiaries, encouraging interdepartmental participation and promoting dissemination of the program across other units. The training was grounded in principles of the right to health established by the World Health Organization (WHO), the National Development Plan 2019–2024, and Article 4 of the Mexican Constitution. A pre- and post-training evaluation was conducted to assess learning outcomes, revealing prior gaps in knowledge regarding institutional regulations. The intervention successfully raised awareness among staff about the importance of properly guiding users, emphasizing that understanding both rights and obligations enables more efficient, equitable, and standardized care in accordance with ISSSTE guidelines. The project's success suggests its potential for replication in other institutional settings, contributing to continuous improvement in public health services.

Keywords: Institutional training. Beneficiaries.

ISSSTE. Rights and obligations. Quality of care.

Introducción

El presente trabajo tuvo como la finalidad una propuesta: que el personal que labora en la institución estén en pleno conocimiento de los derechos y las obligaciones a los que son acreedores todos los derechohabientes de la institución; dicho programa de capacitación está enfocado a todos los trabajadores del Hospital Regional Monterrey, perteneciente al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Para la elaboración del presente proyecto fue requerida la participación de diversos departamentos del hospital con contacto directo con la derechohabiente para que la capacitación pudiera ser considerada exitosa; el motivo de este requisito es el de incluir a la mayor cantidad de trabajadores de la institución y de ser posible, también invitar a personal de otras unidades a conocer el programa para que lo difundan y presenten en sus unidades hospitalarias de origen.

Lo anterior se considera un tema de relevancia tanto desde la perspectiva de la investigación como desde la propuesta de intervención, ya que, al ser el ISSSTE parte de una institución que vigila un aspecto del bienestar social, en este caso la salud, es menester que el personal se encuentre capacitado para realizar su trabajo de óptima manera, y con ello, dar un servicio de calidad al derechohabiente, sin descuidar que éste también debe cumplir con ciertos requisitos para ser atendido de la mejor manera.

Contenido

Ante el compromiso que tienen las distintas estancias gubernamentales con sus usuarios, en este caso el ISSSTE con los derechohabientes para otorgar un servicio que cumpla con ciertos estándares de eficacia y eficiencia, siempre es conveniente tener objetivos y metas que permitan

saber tanto el punto de arranque como la meta propuesta. A partir de esto, se iniciará comentando los propósitos de este documento.

Objetivo general

Capacitar a los trabajadores del Hospital Regional Monterrey que brindan atención directa a los derechohabientes en el área de consulta sobre el tema de derechos y obligaciones.

Objetivos específicos

Capacitar al personal para informar sobre las obligaciones que les compete a los derechohabientes.

Informar al personal trabajador del hospital los derechos y obligaciones que adquieren todos los derechohabientes del ISSSTE.

Sensibilizar al personal en el tema de derechos para que su atención sea más amena con el derechohabiente.

Desarrollo del tema

De acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022), todas las personas tienen la oportunidad de ejercer el derecho a la salud, libres de discriminación por motivos de edad, raza, grupo étnico o alguna otra condición. La OMS también nos dice que “el goce del grado máximo de salud que se pueda lograr es uno de los derechos fundamentales de todo ser humano” (párr. 1). Se menciona también que para tener un derecho a la salud más completo, es necesario tener acceso oportuno, aceptable y asequible a una atención de salud con calidad suficiente.

De acuerdo al Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, debe garantizarse a la derechohabiente un servicio que implique los valores de transparencia, equidad, honestidad, solidaridad e igualdad. Para llevar a cabo dicha participación

como institución, es importante que el personal del Hospital Regional del ISSSTE cuente con los conocimientos necesarios para brindar una atención adecuada.

El Sistema Nacional de Salud comenta que el derecho a la salud está conformado por:

Libertades: Las personas tienen que vigilar su salud y su cuerpo (derechos reproductivos y sexuales) sin injerencias (experimentos médicos no consensuados, torturas y tratamientos no autorizados).

Derechos: Tener acceso a un sistema de protección de la salud para todas las personas, para contar con las mismas oportunidades de disfrutar del grado máximo de salud que se pueda alcanzar.

En nuestro país, este derecho se encuentra garantizado ante la ley en el Artículo 4, párrafo 4 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Carta de los Derechos Generales de las y los Pacientes

- Recibir atención médica adecuada.
- Recibir trato digno y respetuoso.
- Recibir información suficiente, clara, oportuna y veraz.
- Decidir libremente sobre su atención.
- Otorgar o no su consentimiento válidamente informado.
- Ser tratado con confidencialidad.
- Contar con facilidades para obtener una segunda opinión.
- Recibir atención médica en caso de urgencia.
- Contar con un expediente clínico.
- Ser atendido cuando se encuentre inconforme por la atención medica recibida.

Obligaciones de las y los pacientes

- Adoptar conductas de promoción de la salud y prevención de enfermedades.
- Hacer uso de la credencial que los acredite como beneficiarios como documento de naturaleza personal e intransferible y presentarla siempre que se requieran servicios de salud.
- Informarse sobre los procedimientos que rigen el funcionamiento de los establecimientos para el acceso y servicios de atención médica.
- Colaborar con el equipo de salud, informando verazmente y con exactitud sobre sus antecedentes, necesidades y problemas de salud.
- Cumplir las recomendaciones, prescripciones, tratamiento o procedimiento general al que haya aceptado someterse.
- Informarse acerca de los riesgos y alternativas de los procedimientos terapéuticos y quirúrgicos que se le indiquen o apliquen, así como de los procedimientos de consultas y quejas.
- Cubrir oportunamente las cuotas familiares y reguladoras que, en su caso, se le fijen.
- Dar un trato respetuoso al personal médico, auxiliar y administrativo de los servicios de salud, así como a los otros usuarios y sus acompañantes.
- Cuidar las instalaciones de los establecimientos de salud y colaborar en su mantenimiento.
- Hacer uso responsable de los servicios de salud.
- Proporcionar de manera fidedigna la información necesaria para documentar su incorporación al Sistema de Protección Social..

Por último, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) se encarga de proporcionar seguridad social a aproximadamente 3 millones de personas las cuales se denominan servidores públicos,

quienes se encuentran relacionados al ámbito federal.

Dichos servidores y sus familias reciben atención, por lo que la asistencia se brinda a más de 13.5 millones de derechohabientes, quienes cuentan con 21 prestaciones, servicios y seguros. Todo esto es posible gracias a los más de 105 mil trabajadores que se encuentran laborando en la institución.

En el Hospital Regional Monterrey existen trabajadores de las áreas administrativas, finanzas, informática y recursos humanos que no tienen contacto con la derechohabiente, a diferencia de las áreas restantes (relaciones públicas, citas, consulta externa, archivo, trabajo social, etc.), lo que representa aproximadamente el 95% de los más de 1500 trabajadores que laboran en la unidad.

Para la implementación de este proyecto se planeó contar con la participación mínima de 30 personas que laboren en el área de consulta del turno matutino, además de incluir personal de otras unidades y servicios.

Planeación para el desarrollo de la actividad

A continuación, se mencionaran, las actividades realizadas para la aplicación del proyecto, las cuales fueron necesarias para realizar una correcta ejecución del mismo:

1. Identificación el problema.
2. Fundamentación de la solución del problema.
3. Diseñar el proyecto en apego a la normativa y condiciones del Instituto.
4. Planeación: Investigar, elaborar recursos materiales y de apoyo para la aplicación del proyecto.
5. Validar con Jefatura de Trabajo Social.
6. Elaborar ficha técnica para departamento de Capacitación.

7. Programar fecha para el proyecto.

8. Difusión y promoción de la sesión.

9. Evento.

10. Evaluación al inicio y al final de la ponencia.

11. Entrega de constancias a los participantes acreditados.

12. Analizar resultados obtenidos.

Como parte fundamental del proyecto se realizó una valoración que contiene las preguntas:

¿Sabe usted por cuáles organismos está conformada la Ley General de Salud?

¿Sabe qué es la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED)? Comente.

Mencione algunas de las obligaciones que tenemos como derechohabientes.

¿Considera usted que el trato que brinda a los derechohabientes es acorde a los valores del ISSSTE?

¿Considera usted que tiene el conocimiento necesario para orientar al derechohabiente con respecto a la información institucional que pueda solicitarle?

Dichas preguntas fueron elegidas debido a que brindaría la información necesaria para medir el conocimiento con el que los participantes cuentan sobre el tema principal. En ese sentido, la primera pregunta fue redactada debido a que es importante que el personal tenga pleno conocimiento de donde surgen las leyes por las que se rige la institución.

La segunda pregunta está dirigida para que el personal conozca en que organismos pueden acercarse para buscar una solución a los conflictos presentados para los derechohabientes y los prestadores de servicios médicos institucionales. Debido a que la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED) el cual es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Salud y que fue

publicado en el Diario Oficial de la Federación del 3 de junio de 1996, para auxiliar a tutelar el derecho a la protección de la salud así como a mejorar, la calidad en la prestación de los servicios médicos.

La tercera pregunta fue estratégicamente elegida para valorar como es el conocimiento del personal sobre las obligaciones de la derechohabencia. Asimismo, la cuarta pregunta sirve como medio para que el personal reflexione si su atención ofrecida en verdad está cumpliendo con los estándares de la instrucción al ofrecer un buen trato y atención de calidad.

Para finalizar la última pregunta es para indagar si el personal considera tener el conocimiento requerido para las situaciones que pudieran ocurrir en la jornada laboral con escenarios fuera de lo común en su jornada laboral.

Conclusiones

Como parte del proyecto para la derechohabencia sobre el conocimiento de los derechos y obligaciones, los procesos que presenten una mejora estarán relacionados a brindar una mejor atención para el paciente y mejorar la calidad de la atención proporcionada. Esa ha sido desde el principio la intención de la presente propuesta.

La mencionada optimización en el servicio se debe notar desde el proceso de internamiento, al conocer la importancia de portar la credencial y el lugar en el que deben realizarse los trámites. Asimismo, hay que tomar en cuenta que la agilización en la atención hospitalaria provocaría un recorte en los tiempos de atención al evitar dobles trámites o trámites extras al ser conocedor de sus obligaciones como derechohabientes.

La implementación abarcada en el presente proyecto fue lograda con éxito, ya que se logró captar el interés por parte del personal que labora en la institución, además de cumplir con lo planeado de contar por lo menos con treinta personas que laboran en el área de consulta de la uni-

dad. Hay que recordar que estos forman parte del personal que más acceso directo tiene con la derechohabencia.

Se logró la participación de diversos departamentos, entre ellos: a) Enfermería, b) Psicología, c) Cirugía, d) Atención al derechohabiente, e) Trabajo Social, f) Pediatría, g) Cirugía, h) Ginecología, i) Electrocardiogramas, j) Guardería, k) Personal administrativo, y l) Distinto personal de la Clínica Hospital Constitución.

Es de suma importancia que el personal trabajador, no sólo del Hospital Regional, sino de todas las instancias del ISSSTE, esté informado de los derechos y obligaciones a los que es acreedor al momento de formar parte de la institución; también es deber de todo el personal conocerlos, ya que es parte de nuestras responsabilidades como acreedores del servicio institucional.

Como se comentó antes, al haber participado personal de diversos departamentos, se considera que el proyecto fue exitoso al incluir a una cantidad considerable de personal perteneciente a otras áreas de atención, además de contar con la asistencia de personal de la Clínica Hospital Constitución. En ese sentido, lo anterior se considera que es otro punto de partida para la difusión de este proyecto.

Se realizó una evaluación ex ante y ex post tomando como referencia la implementación del proyecto, para poder evaluar los conocimientos que tenía del tema las personas asistentes, así como la cantidad de información de los contenidos; esto fue de utilidad para verificar si el personal después de la capacitación había logrado comprender los temas expuestos.

Gracias a las respuestas registradas fue posible identificar en que muchos no conocían las instancias en las que el ISSSTE basa su normativa, y tampoco conocían las obligaciones que tienen como derechohabientes, que por ende, si no las conocen, es imposible que le puedan brindar orientación adecuada al derechohabiente al que

le brindan atención.

Por ello, al recibir esta capacitación es posible garantizar que el conocimiento adquirido sea de utilidad para la labor diaria del personal participe de la capacitación y que, asimismo, el mismo conocimiento pueda ser compartido entre sus compañeros de área, fomentando la divulgación de información fidedigna y concreta.

Puede afirmarse que se logró fortalecer el conocimiento principalmente en las obligaciones como derechohabientes, ya que normalmente se hace hincapié en los derechos pero es imprescindible también conocer las obligaciones para recibir (y ofrecer) una atención integral y de calidad de acuerdo a las normativas por las que se rige el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

En cualquier tarea del ser humano, llegar a un punto ideal es complicado; sin embargo, el plantearse metas da un punto de referencia para saber qué tanto se ha mejorado en los propósitos propuestos. En ese sentido, si bien se sabe que hay mucho camino por recorrer, siempre hay una oportunidad de seguir en el proceso de una mejora continua.

Referencias

Cámara de diputados del H. Congreso de la unión (2023). *Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos*. Disponible en: <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>. Consultado: 26 de marzo de 2023, 20:00 p.m.

CONAMED. (s.f.) ¿Qué es la CONAMED? Disponible en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/240640/Preguntas_frecuentes_CONAMED.pdf. Consultado: 30 de marzo de 2023, 17:00 p.m.

OMS (2022). *Salud y derechos humanos*. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/human-rights-and-health> . Consultado: 26 de marzo de 2023, 18:00 p.m.

Secretaría de Hacienda y Crédito Público (2022) PRE-SUPUESTO DE EGRESOS DE LA FEDERACIÓN 2022 ESTRATEGIA PROGRAMÁTICA. Disponible en: <https://>

www.pef.hacienda.gob.mx/work/models/aVbnZty0/PEF2022/kgp8l9cM/docs/51/r51_gyn_ep.pdf. Consultado: 26 de julio de 2023, 20:00 p.m.

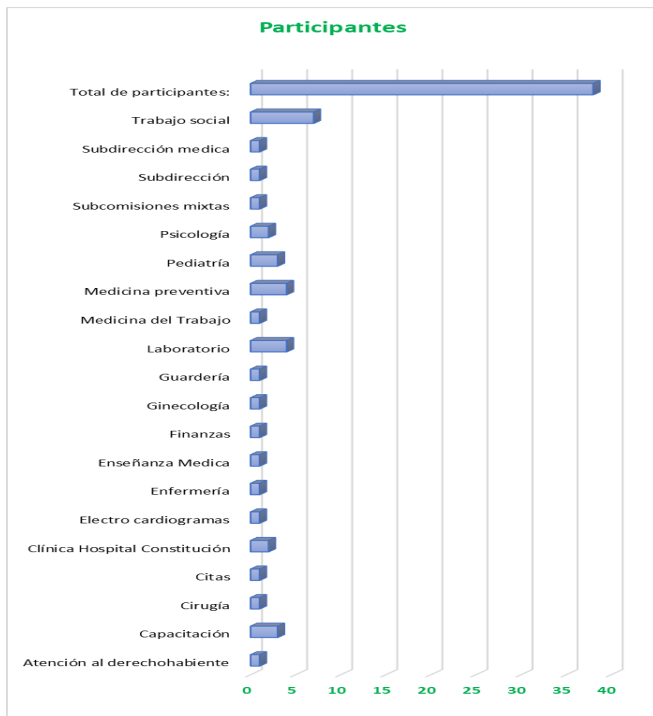
ANEXOS

Anexo 1. Tabla *Participantes por departamento*

Áreas de Adscripción	Participantes
Atención al derechohabiente	1
Capacitación	3
Cirugía	1
Citas	1
Clínica Hospital Constitución	2
Electro cardiogramas	1
Enfermería	1
Enseñanza Medica	1
Finanzas	1
Ginecología	1
Guardería	1
Laboratorio	4
Medicina del Trabajo	1
Medicina preventiva	4
Pediatría	3
Psicología	2
Subcomisiones mixtas	1
Subdirección	1
Subdirección medica	1
Trabajo social	7
Total de participantes:	38

Fuente: Elaboración propia..

Anexo 2. Gráfica Participantes por departamento



Fuente: elaboración propia.

Anexo 3. Figura Cartel invitando a asistir a la capacitación

Derechos y Obligaciones de las y los PACIENTES del ISSSTE

Jueves 20 de Abril 2023
Auditorio HRMTY
10:30 – 12:30 Hrs

Ponente:
Lic. Wendy Lizeth Marrufo Rojas

Invitan: Departamento de Capacitación y Servicios Educativos
 Departamento de Trabajo Social

Fuente: elaboración propia.

Anexo 4. Material de apoyo: Tríptico informativo

Contiene la información considerada como la más relevante de la capacitación a modo de acceder a ella de forma rápida.

Carta de los Derechos Generales de las y los Pacientes

1. Recibir atención médica adecuada.
2. Recibir trato digno y respetuoso.
3. Recibir información suficiente, clara, oportuna y veraz.
4. Decidir libremente sobre su atención.
5. Otorgar o no su consentimiento válidamente informado.
6. Ser tratado con confidencialidad.
7. Contar con facilidades para obtener una segunda opinión.
8. Recibir atención médica en caso de urgencia.
9. Contar con un expediente clínico.
10. Ser atendido cuando se encuentre inconforme por la atención médica recibida.

Sabías que?

La Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED) se creó, entre otros aspectos, para que los usuarios de los servicios de salud puedan presentar una queja por probables actos u omisiones derivados de la prestación de los servicios médicos y tanto el paciente como el prestador del servicio de salud puedan resolverla de manera pacífica, mediante acuerdos conciliatorios y el arbitraje.

Derechos y Obligaciones de las y los Pacientes

Hospital Regional Monterrey Trabajo Social
ISSSTE
 INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO

¿Sabes que es el derecho a la salud?

Es el derecho humano a gozar sin distinción alguna, del mas alto nivel de salud que permita a cada persona vivir dignamente.

¿En dónde se encuentra garantizado este derecho?

En el artículo 4°, del párrafo 4 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Obligaciones de las y los Pacientes

- Adoptar conductas de promoción de la salud y prevención de enfermedades.
- Hacer uso de la credencial que los acredite como beneficiarios como documento de naturaleza personal e intransferible y presentarla siempre que se requieran servicios de salud.
- Informarse sobre los procedimientos que rigen el funcionamiento de los establecimientos para el acceso y servicios de atención médica.
- Colaborar con el equipo de salud, informando verazmente y con exactitud sobre sus antecedentes, necesidades y problemas de salud.
- Cumplir las recomendaciones, prescripciones, tratamiento o procedimiento general al que haya aceptado someterse.

- Informarse acerca de los riesgos y alternativas de los procedimientos terapéuticos y quirúrgicos que se le indiquen o apliquen, así como de los procedimientos de consultas y quejas.
- Cubrir oportunamente las cuotas familiares y reguladoras que, en su caso, se le fijen.
- Dar un trato respetuoso al personal médico, auxiliar y administrativo de los servicios de salud, así como a los otros usuarios y sus acompañantes.
- Cuidar las instalaciones de los establecimientos de salud y colaborar en su mantenimiento.
- Hacer uso responsable de los servicios de salud.
- Proporcionar de manera fidedigna la información necesaria para documentar su incorporación al Sistema de Protección Social en Salud y para la definición del monto a pagar por concepto de cuota familiar.

Fuente: elaboración propia.

FACTORES CAUSALES DEL BAJO RENDIMIENTO ACADÉMICO A NIVEL SECUNDARIA EN SAN LUIS POTOSÍ, S.L.P.

*Emilia Sarahi Gaona Uresti

*Licenciada en Trabajo Social y Comunitario egresada de la Universidad Emiliano Zapata. Con experiencia en proyectos sociales dirigidos a adolescentes en el ámbito educativo. Si deseas visitar la tesis completa envía un mensaje al siguiente correo. Contacto: emilygaona384@gmail.com

Recibido: octubre 2024.

Aceptado: febrero 2025.

Resumen

En el presente artículo se expone una investigación realizada con alumnos del Colegio Alma Patria a nivel secundaria en San Luis Potosí, que tiene por objetivo general determinar los principales factores que pueden originar la problemática social del bajo rendimiento académico. Para ello, se hace uso de una investigación cuantitativa de alcance explicativo, con una muestra donde se asigna 95% de confiabilidad y 5% margen de error. Se establece un modelo de intervención acorde a la problemática y se procede con una propuesta de intervención.

Palabras clave: Bajo rendimiento académico. Nivel secundaria. Problemática social. Colegio, causas y consecuencias.

Abstract

This study investigates the primary factors contributing to the social issue of low academic performance among secondary-level students at Alma Patria School. Employing a quantitative research design with an explanatory scope, the study utilizes a sample calculated with 95% confidence level and a 5% margin of error. Based on the findings, an intervention model was developed to address the identified problem, followed by a proposed strategy for implementation. The

research aims to provide evidence-based insights that inform educational practices and support targeted interventions to improve student outcomes.

Keywords: Academic performance. Secondary education. Social factors. Educational analysis. Causal Analysis.

Introducción

El bajo rendimiento académico es una problemática social que siempre ha existido a lo largo de los años, se puede ver en etapas que van desde preescolar hasta un nivel universitario, afectando de esta forma no solo al alumno que lo posee, sino a la sociedad en su conjunto; el hecho de que dicho fenómeno esté presente todo el tiempo a lo largo de los años, ha causado que la gente lo haya ido normalizando hasta el punto de subestimar las consecuencias que puede ocasionar dicho fenómeno.

Es solo hasta que se conocen los alcances de la problemática, que se puede reflexionar sobre la misma, teniendo presente esto, se decide investigar acerca de las causas que son factor de riesgo. Cada contexto y población es diferente y por eso habrá causas distintas en diferentes ámbitos que se estudie la problemática, el objetivo de esta investigación es determinar los principales factores que pueden originar la problemática so-

cial del bajo rendimiento académico, específicamente en el Colegio Alma Patria que se encuentra en San Luis Potosí, S.L.P., a nivel secundaria.

Antecedentes

En Zinacantepec, Mendieta Hernández (2012) realizó una investigación cualitativa con el objetivo de identificar qué aspectos explican el bajo rendimiento académico y las características que intervienen en el fracaso escolar, así como, la relación entre el bajo rendimiento y la calidad educativa (pp. 6 y 10).

Como resultado de esa investigación, Mendieta Hernández (2012) encontró que parte de lo que interfiere en la calidad educativa es la falta de recursos materiales e infraestructura para la realización de actividades recreativas por parte de la institución; asimismo, se encontró que los aspectos familiares influyentes en el bajo rendimiento del alumno, son los problemas, las costumbres y los hábitos que tienen en casa (pp. 91-93).

En Villa de Ramos, S.L.P., Castro Vanegas (2020) realizó una investigación cualitativa con el objetivo de conocer los factores familiares que influyen en el rendimiento académico; para ello, la recolección de los datos se aplicó a los alumnos y a sus respectivos padres (pp. 3, 24 y 25).

Respecto a esa investigación, llegaron a la conclusión que el nivel económico influye en el rendimiento académico, ya que la mayoría de los participantes no contaban con recursos económicos para adquirir materiales; además, no tenían espacios adecuados para la realización y concentración de las tareas, por lo que las hacían en lugares compartidos donde había distracciones. Asimismo, la escolaridad de los padres era baja, lo cual impedía explicar y ayudar en las tareas escolares a sus hijos (Castro Vanegas, 2020, pp. 45-47).

Objetivo general

Determinar los principales factores que pueden originar la problemática social del bajo rendimiento académico en el Colegio Alma Patria a nivel secundaria, en San Luis Potosí, S.L.P.

Preguntas de investigación

1. ¿La situación familiar en la que se encuentran los alumnos constituye la causa principal a la problemática social del bajo rendimiento académico en el Colegio Alma Patria a nivel secundaria, en San Luis Potosí, S.L.P.?

2. ¿Los hábitos de estudio que tienen los alumnos del Colegio Alma Patria a nivel secundaria, en San Luis Potosí, S.L.P., constituyen la causa principal de su bajo rendimiento académico?

3. ¿El cuerpo docente son quienes constituyen la causa principal a la problemática social del bajo rendimiento académico en el Colegio Alma Patria a nivel secundaria, en San Luis Potosí, S.L.P.?

Hipótesis

1. El bajo rendimiento académico de los alumnos del Colegio Alma Patria a nivel secundaria, es causado por la situación familiar en la que se encuentran los alumnos.

2. El bajo rendimiento académico del Colegio Alma Patria a nivel secundaria, es causado por los hábitos de estudio que tienen los alumnos.

3. El bajo rendimiento académico de los alumnos del Colegio Alma Patria a nivel secundaria, es resultado de la falta de conocimiento y aplicación de estrategias orientadas en la atención y prevención de la problemática, por parte del cuerpo docente.

Metodología

En esta investigación se hace uso de la metodología cuantitativa, la cual, según Ortega (s.f.), consiste en recolectar y analizar datos numéricos

a través del uso de herramientas estadísticas para cuantificar el problema de investigación, es ideal para identificar tendencias, realizar predicciones, comprobar relaciones y obtener resultados generales (párr. 1 y 4).

Muestra

Para fines de esta investigación se optó por utilizar el muestreo probabilístico, utilizando el método por racimos, ya que la población se encontraba conglomerada en el plantel educativo.

Para cumplir con los requerimientos del tipo de muestra, en el proceso de selección se utilizó el programa estadístico Excel. Se toma en cuenta que la población o universo (N) es de 155 alumnos; se desconocen investigaciones previas en esta institución, por lo que se asigna una probabilidad de 50% de que sí ocurra el evento (p) y 50% de probabilidad de que no ocurra (q); se asigna un nivel de confianza (Z) de 95% y, por ende, un margen de error (e) de 5%; de esta forma, se calcula la muestra representativa (n) con un resultado de 110. 6451, redondeando a 111 alumnos del plantel educativo.

Asimismo, se establece que la muestra consiste de 111 alumnos y alumnas que se encuentran en edades de 12 a 16 años, en niveles de 1º, 2º y 3º de secundaria, conglomerados en el Colegio Alma Patria, ubicado en Lanzagorta #220, centro, C.P. 78000, en San Luis Potosí, S.L.P.

Diseño de investigación

Existen diferentes alcances en una investigación cuantitativa o cualitativa, para fines de ésta investigación se utiliza la explicativa. Por medio de la literatura consultada, se lograron definir variables que influyen en el rendimiento académico. Con base en ello, se pretende explicar cuál es la principal causante e influyente en el rendimiento de los alumnos del Colegio Alma Patria en nivel secundaria.

Hernández Sampieri et al. (2014) mencionan que el interés de éste diseño de investigación, “se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan dos o más variables” (p. 95).

Trabajo de campo

Para la realización del trabajo de campo en el Colegio Alma Patria de San Luis Potosí, S.L.P., se acudió al plantel con el fin de solicitar permiso para la respectiva recolección de los datos con los alumnos.

El instrumento aplicado incluía dos apartados, en el primero se hacía uso de la escala de Likert con cinco niveles, conformado por 22 preguntas las cuales se formularon a partir de tres variables que podían ser causa de la problemática según la literatura encontrada; la primer variable tiene que ver con preguntas enfocadas en conocer la incidencia de aspectos familiares en el rendimiento del alumno, la segunda tiene que ver con los hábitos de estudio del alumno, y la tercer variable está enfocada en averiguar el papel del docente en la problemática.

El segundo apartado del instrumento consta de cinco preguntas cerradas con el fin de conocer el contexto de la situación del alumno respecto a factores que podían incidir en la problemática, tales como el trabajo, tipo de familia, escolaridad de la misma, etc., cabe mencionar que al inicio se establecieron cuatro preguntas sociodemográficas.

Se establece que dicho instrumento tiene validez de contenido, ya que mide lo que realmente se pretende medir, es decir, las preguntas fueron creadas con base en las tres variables ya mencionadas que pueden provocar el bajo rendimiento académico de los alumnos; así como validez de constructo, ya que las variables de dicho instrumento concuerdan con las que fueron encontradas en la teoría, además de mostrar que se vinculan con el bajo rendimiento.

Tomando en cuenta su validez, se asignó de la misma manera un nivel de confianza de 95 %. Además, se cumple con la objetividad requerida, ya que el instrumento surgió de un conjunto de variables que fueron proporcionadas a raíz de la literatura y otros antecedentes relacionados con la problemática. En el análisis de los datos no se alteró ninguna respuesta, sino que se utilizó una herramienta estadística para el procesamiento de los mismos.

Al estar frente a grupo se les explicó a los alumnos que dicho instrumento era totalmente confidencial y que no existían respuestas equivocadas o correctas. A continuación, se muestra una descripción de los resultados obtenidos del instrumento aplicado.

Resultados obtenidos y análisis

Los datos sociodemográficos indican que la encuesta se aplicó a alumnos de nivel secundaria en edades de 12 a 16 años, donde fue más recurrente los de 13 y 14 años; en cuanto al grado escolar predominaron los de 2° grado; y en cuanto al sexo los resultados fueron equivalentes. Asimismo, se indicó que 63% de los encuestados vive en una familia nuclear.

Con el panorama de factores causales que proporcionó la literatura, se optó por englobarlas en tres aspectos, la cuestión familiar, del alumno y del docente; en la cuestión familiar se tomaron en cuenta variables como la supervisión, el acompañamiento, la comunicación y motivación; en la cuestión del alumno se tomó en cuenta los hábitos de estudio, los cuales comprenden el interés por la clase y el estudio, diligencia en las tareas, la lectura y la asistencia en las clases; para la cuestión docente se tomó en cuenta la explicación, claridad en los temas, clases atractivas, uso de herramientas didácticas y la preocupación por el alumno.

Respondiendo a la pregunta de investigación, ¿La situación familiar en la que se encuentran los

alumnos constituye la causa principal a la problemática social del bajo rendimiento académico en el Colegio Alma Patria en San Luis Potosí, S.L.P.? Con base en los resultados y el análisis que se describe a continuación, se establece que la situación familiar sí es la causa principal que incide en la problemática.

Puesto que, en el procesamiento de los datos se muestra que en solo 20% de los encuestados sus padres o tutor son constantes en dedicar el tiempo para ayudar y acompañar en las tareas o actividades del alumno, mientras que al resto solo los ayudan en ocasiones, casi nunca o nunca. En cuanto a la supervisión del cumplimiento de tareas y actividades se encontró que solo 18% son supervisados de forma constante por sus padres o tutores, incluso cuando 63% de los alumnos viven en una familia nuclear.

Aunado a ello, se les preguntó acerca de la comunicación de sus padres con los docentes para conocer qué tanto estaban al pendiente del proceso y los avances del hijo o si la comunicación era escasa, obteniendo que 31% menciona que sus padres tienen una constante comunicación, 44% menciona que solo a veces se tiene esa comunicación y 25% refiere que la comunicación sucede casi nunca o nunca; lo cual, muestra resultados muy equilibrados, sin embargo, esto se complementa con la información que los docentes proporcionaron de manera informal.

Al realizar la recolección de los datos, se les preguntó a cinco maestros que estaban disponibles en los seis salones totales, acerca del rendimiento de los alumnos y de la relación entre docente y padres de familia, en donde coincidieron que el rendimiento era como un “50 y 50”, es decir, que habían alumnos muy inteligentes, pero que la cifra se complementaba con alumnos “flojos” que era un gran porcentaje; asimismo, refirieron que la comunicación con los padres de familia era muy escasa, puesto que los veían solamente durante las juntas, y que en esos casos se retiraban rápidamente, ya que en su mayoría, los

padres siempre mostraban tener prisa.

Asimismo, se hicieron preguntas para identificar la motivación y comunicación de los padres con los hijos, dando como resultado que 60% de los encuestados se sienten motivados la mayoría del tiempo o siempre, y referente a la comunicación 71% refiere tener una comunicación cercana con sus padres o tutores, así también, 71% menciona que sus padres sí les han ofrecido opciones para mejorar su rendimiento.

Comparando los resultados de supervisión y acompañamiento con motivación y comunicación, se infiere que los padres de familia sí motivan a sus hijos en el estudio, les muestran opciones para mejorar su rendimiento, así como tienen una buena comunicación con ellos; sin embargo, al analizar la presencia del padre de familia en el proceso escolar, se obtiene que los niveles de acompañamiento y supervisión son escasos; con base en esto, se entiende que el interés de los padres hacia los hijos en el proceso académico es solo verbalizado, no presencial.

Cuando se hace sentir importante a otra persona y se le impulsa a seguir adelante, pero no existe un acompañamiento y preocupación real en todo el proceso, se suele ser ineficaz, puesto que no basta con solo verbalizarlo, ya que el ser humano no solo necesita sentirse motivado y alentado, ese estímulo debe ir acompañado por la demostración, con la presencia de la persona en el proceso; y en este caso, el deber ser es que los padres de familia no solo expresen verbalmente la preocupación, haciendo sentir al alumno motivado, sino que además, se demuestre estando presentes en el proceso escolar del mismo.

De acuerdo con esto, se expone al padre de familia como una figura ausente en acompañar y ayudar al alumno en las tareas o para el esclarecimiento de dudas, así como, en la supervisión y en mantener una comunicación constante con el docente para conocer los avances del alumno. De esa forma, la hipótesis planteada: “El bajo rendimiento académico de los alumnos del Colegio

Alma Patria es causado por la situación familiar en la que se encuentran los alumnos” tiene los elementos necesarios para quedar comprobada, ya que los padres de familia o tutores (situación familiar) se encuentran ausentes en el proceso académico del alumno.

Respondiendo a la siguiente pregunta de investigación, ¿Los hábitos de estudio que tienen los alumnos del Colegio Alma Patria, constituyen la principal causa de su bajo rendimiento académico? Con base en los resultados y el análisis que se describe a continuación, se establece que los hábitos de estudio del alumno influyen en cierta medida en el rendimiento del alumno, sin embargo, no se halló como la principal causa, ya que la mayoría de los encuestados refieren sí contar con dichos hábitos.

Puesto que, en el procesamiento de datos se muestra que 51% de los encuestados casi siempre o siempre asignan un espacio determinado para la realización de tareas y actividades, solo 15% casi nunca o nunca lo hacen, asimismo, 75% indican realizar las tareas en casa, no en el salón de forma improvisada, lo que mejora las posibilidades de entregar una tarea en buen estado, lo cual es señal de buenas prácticas por parte del alumno en cuanto a la asignación de tiempos y diligencia en las tareas.

Así también, se les preguntó con qué frecuencia faltaban a clases, ya que cuando un alumno se ausenta frecuentemente, significa que no tendrá los conocimientos necesarios para tener un buen aprovechamiento, sin embargo, este no es el caso, dado que 72% refirió nunca o casi nunca faltar a clases, lo que muestra a un alumno presente en la impartición de temas.

Junto a ello, se les preguntó sobre qué tan importante consideraban que era el rendimiento académico para sus vidas, dando como resultado que la mayoría de los encuestados, en este caso 76% de ellos, casi siempre o siempre lo consideran importante para sus vidas, lo cual favorece su interés por su rendimiento académico.

Además, se cuestionó sobre si algún familiar o maestro les ha ofrecido ayuda en las tareas, y en otra pregunta se interrogaba si los alumnos la han aceptado, esto con el fin de conocer si eran ellos quienes no querían aceptarla, pero que ésta sí era ofrecida. En cuanto a eso, resultó que a 63% de ellos sí les han ofrecido la ayuda frecuentemente, de los cuales, 60% la han tomado; lo que muestra que, sí existe un interés en aceptar la ayuda proporcionada; es necesario mencionar que, al resto del porcentaje de encuestados, nunca o casi nunca se les ha proporcionado ayuda y, por ende, no la aceptan, ya que ésta es inexistente.

En cuanto al interés por entender completamente los temas en clase, se encontraron resultados muy equivalentes, dado que, 31% indicaron que cuando no entendían algo en clases sí preguntaban al docente, mostrando preocupación por entender bien el tema, mientras que 42% indicaron hacerlo solo en ocasiones y 27% casi nunca o nunca. Como se logró percibir anteriormente, el alumno sí cuenta con buenos hábitos y está presente en clases, pero a la hora de tener dudas respecto al tema hay quienes sí externan sus dudas y quienes no.

Aquellos alumnos que no exponen sus dudas, corren el riesgo de no entender claramente lo que se quiere enseñar, lo cual, resulta en una falta de comprensión, y al momento de evaluar sus conocimientos estos resultarán bajos. La causa de éste aspecto puede deberse a dos opciones, que se trate de alumnos tímidos o alumnos desinteresados por la clase; en este caso, analizando todos los resultados en su conjunto, se infiere que el porcentaje de alumnos que no externan sus dudas es provocado por la timidez de los mismos, dado que solo se trata de 27% de los entrevistados y las demás variables estudiadas indican en su mayoría a un alumno presente e interesado por el estudio.

Con base en lo que refieren los alumnos, se deduce que el mayor porcentaje de los encuesta-

dos, sí tiene diligencia en las tareas, asignan un espacio adecuado para la realización de las mismas, hacen sus tareas en casa, así como, no se ausentan de clases, consideran que el estudio es importante para sus vidas y aceptan la ayuda que se les proporciona. No obstante, la mayoría de ellos no tiene el hábito de la lectura, ya que solo la minoría (25%) refieren leer siempre o casi siempre, lo cual indica un problema por parte de ellos, ya que la lectura es fundamental para el entendimiento y un mejor rendimiento académico.

Algo que puede influir mucho en cuanto a la formación de hábitos, es que en su mayoría (71%) de los encuestados no trabajan, por consiguiente, tienen el tiempo suficiente para administrarlo correctamente, así mismo, 93% de ellos tienen algún miembro de la familia que está cursando o ha finalizado una carrera profesional, por lo que las expectativas educativas hacia ellos, se vuelven altas, ya que están rodeados de personas que han avanzado académicamente y además, cuentan con una herramienta de motivación y apoyo para sus hábitos de estudio, agregando que 63% viven en una familia nuclear.

De esta forma, la hipótesis planteada: “El bajo rendimiento académico del Colegio Alma Patria es causado por los hábitos de estudio que tienen los alumnos” no acumula los elementos necesarios para comprobarse, dado que, en su mayoría, desde la perspectiva del alumno, sí cuentan con buenos hábitos de estudio, interés y preocupación por lo académico, a excepción del hábito de la lectura, la cual se pretende reforzar con una propuesta de intervención.

Respondiendo a la siguiente pregunta de investigación, ¿El cuerpo docente son quienes constituyen la causa principal a la problemática social del bajo rendimiento académico en el Colegio Alma Patria en San Luis Potosí, S.L.P.? Con base en los resultados y el análisis que se describe a continuación, se establece que el cuerpo docente no es la principal causa de este fenó-

meno, ya que la perspectiva del alumno hacia el docente, fue muy satisfactoria.

Puesto que, 75% de los encuestados coinciden en que los maestros son claros en comunicar y explicar el tema en cada clase, solo 1% refiere que no es así; y en cuanto a las herramientas didácticas y estrategias, 61% menciona que los docentes sí hace uso de ellas, solo 5% refiere que no; asimismo, se interrogó sobre la finalidad de las clases y la frecuencia con la que estaban aprendiendo los temas impartidos por los docentes, obteniendo que 66% refiere estar aprendiendo muy frecuentemente. Estas cifras muestran a un docente preparado, que hace uso de las tecnologías y herramientas para alcanzar los objetivos de la clase, así lo perciben los alumnos.

Cabe mencionar, que cuando se realizó la recolección de los datos se notó que en los salones se cuenta con un proyector instalado como parte de la infraestructura del salón, lo que permite las posibilidades del docente para hacer uso de las tecnologías y herramientas, algo que favorece el aprendizaje del alumno como se vio en la literatura; así también, se notó la existencia de buenas instalaciones y espacios, lo que permite un buen ambiente para el aprendizaje; además de contar con una sala de cómputo y otros talleres como danza y arte.

Estas condiciones de instalaciones y ambiente de la institución, mejoran las probabilidades de una buena enseñanza por parte del docente, ya que le proporciona las herramientas y espacios necesarios para la utilización de buenas estrategias que motiven el aprovechamiento del alumno, lo que disminuye de cierto modo, la responsabilidad del docente y directivos en cuanto al bajo rendimiento académico que exista en el plantel.

No obstante, cuando se preguntó si los docentes hacían un repaso de los temas que se vieron previamente para enlazar un nuevo tema, se obtuvo que 48% de los encuestados mencionan que lo hacen a veces y 34% que lo hacen casi siem-

pre o siempre, mientras que una minoría contestó que casi nunca, así también, cuando se les preguntó si los docentes hacían la clase atractiva e interesante, 40% refieren que sí, mientras que 47% refiere que solo a veces; aun así, los resultados resultan satisfactorios para los docentes, pero cabe señalar, que siempre hay áreas que mejorar, en el caso de los docentes serían estas dos variables (repaso del tema y clase atractiva).

Además de las herramientas didácticas, estrategias y claridad en impartir los temas en clase, se cuestionó sobre la empatía, preocupación y cercanía del docente hacia el alumno, en donde 76% de los encuestados, refieren que cuando un alumno no entiende bien el tema, los maestros lo vuelven a explicar de una forma pacientemente, para aclarar dudas.

Es sabido con base en la literatura y experiencia, que en algunas instituciones cuando un alumno no entiende bien un tema o le va mal en algún examen, los docentes se cansan, suelen humillar, burlarse o menospreciar, lo que provoca un desinterés en el aprendizaje del mismo, ya que perciben a un docente con malas expectativas hacia el alumno, por ello, se decidió preguntar la frecuencia con la que los docentes eran indiferentes o hacían comentarios negativos, teniendo como resultado que la mayoría, 66% coincidió que eso nunca sucede, 22% casi nunca y solo 3% que casi siempre; lo que muestra que en dicho plantel no se percibe a un docente indiferente, sino empático.

Así también, se preguntó si percibían a un maestro cercano que les brindara la confianza en acercarse cuando tuvieran dudas de un tema, resultando que 78% de los encuestados perciben de esa forma a todos o casi todos de los maestros, lo cual indica que, desde la perspectiva del alumno, cuentan con docentes cercanos y dispuestos a darse el tiempo en esclarecer dudas y ayudar, sin temor a que sean indiferentes o hagan comentarios negativos hacia ellos.

Aunado a ello, se les preguntó que, si cuando

sacaban malas notas los docentes se acercaban a ayudarles personal o académicamente, a lo que 51% contestó que todos o casi todos lo hacen, solo 17% contestó que casi ninguno o ningún maestro, mientras que el resto contestó que algunos maestros les ayudaban; lo cual, muestra a la mayoría de los docentes dispuestos a ofrecer ayuda para el beneficio del alumnado.

Es importante mencionar que, al realizar la encuesta esta se llevó a cabo en los salones del plantel, donde los docentes se encontraban presentes, aunque algunos no estaban atentos a la encuesta, se señala que puede existir un sesgo en cuanto a las respuestas de los alumnos, dado que se pudieran intimidar o persuadir en ciertas respuestas; sin embargo, los porcentajes de resultados en su gran mayoría son positivos hacia los docentes, ya que el mayor porcentaje de opinión negativa fue de 18%, o sea un valor mínimo de encuestados; aun así, es importante tomarlo en cuenta.

De esta forma, la hipótesis planteada: “El bajo rendimiento académico de los alumnos del Colegio Alma Patria es resultado de la falta de conocimiento y aplicación de estrategias orientadas en la atención y prevención de la problemática, por parte del cuerpo docente” no tiene los elementos necesarios para comprobarse; dado que, en su mayoría, los alumnos tienen una buena percepción hacia la labor docente, indicando que sí hacen uso de estrategias para atender el rendimiento del alumno, desde la parte operativa (uso de tecnologías, herramientas didácticas, claridad, etc.), hasta la parte emocional, con una figura empática, cercana y dispuesta a ayudar.

Con base en todo el análisis de cada una de las partes implicadas en el rendimiento del alumno (padres de familia, alumno y docentes), se concluye que, desde la perspectiva del alumno, la parte más influyente son los padres de familia (tomando en cuenta que la mayoría vive en una familia nuclear), dado que los mismos refieren sí tener hábitos de estudio y perciben a una correcta

figura docente.

Siendo esta investigación de alcance explicativo, no solo se pretende determinar el factor más influyente, sino agregar el grado de influencia que pudieran tener otros factores, siendo así, de acuerdo al procesamiento de los datos, se estipula que en mayor proporción, esta situación es causada por la falta de acompañamiento, supervisión, y la falta de comunicación constante con los docentes, por parte de los padres de familia; además, de la falta de lectura por parte del alumno; en menor proporción se establece la falta de exponer las dudas respecto a los temas de clase por parte del alumno, y la falta de clases más atractivas por parte del docente.

Modelo de intervención

De acuerdo al procesamiento y análisis de los datos obtenidos en la investigación, se destaca que, de los tres aspectos estudiados, los padres de familia son el principal factor de riesgo en la problemática del bajo rendimiento académico de los alumnos; por lo tanto, el modelo de intervención elegido para la propuesta de intervención, está orientado a los padres con el fin de contribuir a la disminución del problema.

De los distintos modelos existentes se opta por el modelo conductual, en el cual Viscarret Garro (2014) señala que, “el Trabajo Social conductista fija los objetivos de su intervención básicamente en obtener, suprimir, disminuir o reforzar de forma duradera ciertas conductas” (p. 309), se elige éste, dado que en la investigación se encontraron ciertas conductas desfavorables de los padres de familia, por ende, se pretende modificar la conducta y cambiarla por aquellas que sí favorezcan el buen rendimiento; tales como, el acompañamiento y supervisión en tareas; una mejor comunicación y cercanía con los docentes; y además, se incite a los alumnos en el hábito de la lectura.

Propuesta de intervención

Con base en lo antes expuesto, se propone el proyecto denominado: “Padres favoreciendo el éxito académico”. El cual se describe brevemente a continuación.

Fundamentación y justificación

A lo largo del proceso de investigación, se muestra que la problemática del bajo rendimiento académico es multicausal, no obstante, también se logró percibir que tiene una multitud de consecuencias, las cuales, radican no solo en la reprobación de asignaturas, tareas, exámenes o ciclo escolar, sino que conlleva consecuencias que se pueden percibir hasta en una edad adulta, de tal manera que el alumno se encuentre limitado en conocimiento y en cultura, además, resulta en tomar malas decisiones perjudiciales para la calidad de vida del propio alumno, de las personas que lo rodean, para la sociedad e incluso para el país.

Dentro de las consecuencias que pueden ocurrir si se tiene un bajo rendimiento académico y no se atiende la problemática en el Colegio Alma Patria, son la reprobación de asignaturas, reprobación del ciclo escolar, deserción o expulsión, rezago educativo, estar sin estudiar ni trabajar, uso de drogas, embarazo precoz, familia desestructurada, falta de empleo bien remunerado, sin oportunidades de crecimiento laboral, pobreza mental y económica, reducción del PIB en el país, traspaso de problemas generacionales y de vuelta la repetición de hábitos como un ciclo sin fin, hasta que alguien se detenga y aborde la problemática desde la raíz.

Por esta razón es importante la creación del proyecto “Padres favoreciendo el éxito académico”, el cual está orientado en atender la problemática exacta con la población exacta.

Como se puede observar, el problema radica en la falta de acompañamiento y supervisión de los padres de familia, puesto que se estudiaron

otras variables como motivación y comunicación, mismas que no fueron razón causal; es por eso que se decide proporcionar estrategias de acción a utilizar, complementando con hacer conscientes a los padres de familia sobre las causas y consecuencias que el bajo rendimiento académico conlleva.

Objetivo general

Contribuir a la disminución de la problemática del bajo rendimiento académico, por medio de un acompañamiento más cercano de los padres de familia en los alumnos pertenecientes al Colegio Alma Patria en nivel secundaria, de San Luis Potosí, S.L.P.

Objetivos específicos

Lograr que los padres de familia participantes, conozcan los factores que causan y los efectos que provocan el bajo rendimiento académico en el Colegio Alma Patria a nivel secundaria, de San Luis Potosí, S.L.P.

Lograr que los padres de familia participantes, comprendan los factores que causan y los efectos que tiene el bajo rendimiento académico en los alumnos del Colegio Alma Patria a nivel secundaria, de San Luis Potosí, S.L.P.

Lograr que todos los padres de familia y alumnos conozcan el programa dirigido a alumnos con bajo rendimiento académico que tiene el Colegio Alma Patria a nivel secundaria, de San Luis Potosí, S.L.P.

Conseguir que todos los padres de familia participantes, apliquen estrategias orientadas en la atención y prevención de la problemática del bajo rendimiento académico en Colegio Alma Patria a nivel secundaria, de San Luis Potosí, S.L.P.

Metas

Que 100% de la población que asiste al proyecto, conozcan los factores que causan y los efectos que provocan el bajo rendimiento académico

mico en el Colegio Alma Patria a nivel secundaria, ubicado en San Luis Potosí, S.L.P., en el periodo de un mes y tres semanas.

Que 80% de la población que asiste al proyecto, comprenda los factores que causan y los efectos que provocan el bajo rendimiento académico en el Colegio Alma Patria a nivel secundaria, ubicado en San Luis Potosí, S.L.P., en el periodo de un mes y tres semanas.

Que 100% de todos los padres de familia y alumnos del plantel, conozcan el programa SU-COTI, que tiene el Colegio Alma Patria a nivel secundaria, ubicado en San Luis Potosí, S.L.P., en el periodo de un mes y tres semanas.

Que 70% de la población que asiste al proyecto, apliquen estrategias orientadas en la atención y prevención de la problemática del bajo rendimiento académico en el Colegio Alma Patria a nivel secundaria, ubicado en San Luis Potosí, S.L.P., en el periodo de un mes y tres semanas.

Tipos de evaluación

Para la evaluación de dicho proyecto “Padres de familia favoreciendo el éxito académico”, se optó por aplicar la evaluación en todo momento, ex ante, durante y ex post, ya que los objetivos, metas y cronograma del proyecto, así lo requieren. Además, se agregó una evaluación de seguimiento, puesto que es recomendable para poder cerciorar el cumplimiento y seguimiento de estrategias proporcionadas a los padres de familia.

Instrumentos de evaluación

El instrumento a utilizar en la meta 1 y 3 para la evaluación ex ante y ex post, es un cuestionario con 12 preguntas abiertas que será aplicado a todos los participantes de manera individual, aplicándose en ambos momentos el mismo instrumento. El objetivo de este instrumento es medir el conocimiento inicial y el aprendizaje que se ha obtenido al finalizar el proyecto, con base

en los mismos criterios.

Para la meta 2, en la evaluación de proceso se crea una guía de observación que consta de 10 aspectos cualitativos a observar de manera grupal, dichos aspectos indican si la mayoría, la mitad o la minoría de los participantes muestran haber comprendido los alcances de la problemática.

La meta 4 consiste en proporcionar estrategias que los padres de familia puedan aplicar con sus hijos, para ello, y como parte de la evaluación de proceso, se crearon ciertos formatos que servirán como instrumento a la hora de evaluar, tales como, una bitácora de tareas y una hoja de reportes de lectura que serán proporcionadas de manera individual. Asimismo, se tendrá un registro de las estrategias cumplidas y no cumplidas, donde se lleve un control de las bitácoras, lecturas del alumno y grupos de *whatsapp* para la comunicación con docentes.

Para la evaluación de seguimiento se utiliza el instrumento de lista de cotejo, en la cual, se observan 6 aspectos a evaluar, pero ahora con un enfoque aplicado a los alumnos de cada grupo, ya que si bien, el proyecto es dirigido a los padres de familia, pero con la intención que se refleje un mejor rendimiento en los alumnos.

Esta lista de cotejo será llenada observando al grupo, al mismo tiempo que preguntando a los docentes, con el fin de obtener una información completa y registrar si los padres de familia han continuado con las estrategias proporcionadas y se ha visto una mejoría, o en el caso contrario, solo haya sido momentáneo y se requiera una modificación.

Conclusión

En la literatura y teoría se logró percibir que en la problemática influían diferentes variables, asimismo, en los antecedentes se encontró que ciertas variables influían más que otras, en unos casos eran la falta de preparación y estrategias

metodológicas por parte de los docentes, la falta de monitoreo por parte de los directivos, la escolaridad y el nivel ocupacional de los padres, así como su acompañamiento y demás.

Para fines de esta investigación, el objetivo general consistía en determinar los principales factores que pudieran originar la problemática social del bajo rendimiento académico en el Colegio Alma Patria a nivel secundaria, agregando que tiene un alcance explicativo y que las hipótesis de investigación son de tipo causal, siendo la variable dependiente (efecto) el bajo rendimiento académico y las variables independientes (causa) la situación familiar en la que se encuentran los alumnos, los malos hábitos de estudio del mismo y la falta de aplicación de estrategias por parte del docente.

En ese sentido se establece que, de las tres hipótesis planteadas en un inicio, las causas más significativas en el rendimiento del alumno vienen determinadas por la situación familiar; de esa forma, la hipótesis de investigación 1- “El bajo rendimiento académico de los alumnos del Colegio Alma Patria es causado por la situación familiar en la que se encuentran los alumnos” es apoyada de acuerdo a los datos obtenidos en esta investigación, lo cual, también se respalda por la evidencia de teorías a favor.

Toda investigación científica tiene un objetivo, el cual es aportar nuevos conocimientos respecto a la rama de estudio; en este caso, se aporta nuevo conocimiento, dado que previo a este trabajo se desconocían las causas de la problemática, y ahora se pudo detallar el principal factor de riesgo que recae en los padres de familia, así como las variables que influyen para que sean la causa principal. De acuerdo a la literatura, ya se conocían estas variables, así como otras más; pero gracias a esta investigación se pudo detallar y delimitar en un área específico, puesto que cada contexto es distinto y se debe de estudiar de acuerdo a sus particularidades.

Con base en ello, se concluye que los padres

de familia o tutores son el principal factor de riesgo de la problemática social del bajo rendimiento académico en el Colegio Alma Patria a nivel secundaria, ubicado en San Luis Potosí, S.L.P., influyendo variables como la falta de acompañamiento, la falta de supervisión y la falta de comunicación cercana entre docentes y padres, según la perspectiva de los propios alumnos.

Referencias bibliográficas

- Castro Vanegas, V. Y. (2020) *Factores familiares que afectan el rendimiento académico de alumnos de una telesecundaria rural* [Tesis de Maestría, Tecnológico de Monterrey]. https://repositorio.tec.mx/bitstream/handle/11285/636367/CastroVanegas_TesisdeMaestriaPDFA.pdf?sequence=5%23~:text=Dentro%20de%20los%20factores%20de,y%20el%20clima%20educativo%20familiar.#:~:text=Dentro%20de%20los%20factores%20de,y%20el%20clima%20educativo%20familiar
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill. https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Mendieta Hernández, M. L. (2012). *Calidad educativa y bajo rendimiento en escuelas primarias*. Instituto Superior de Ciencias de la Educación del Estado de México. https://ade.edugem.gob.mx/bitstream/handle/a_cervodigitaledu/59775/Calidad%20educativa%20y%20bajo%20rendimiento%20en%20escuelas%20primarias.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ortega, C. (s.f.). *Investigación cuantitativa qué es y cómo realizarla*. QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-investigacion-cuantitativa/>
- Viscarret Garro, J. (2014). Modelos de intervención en Trabajo Social. En T. Fernández García (Ed.), *Fundamentos del Trabajo Social* (pp. 293-344). Alianza editorial. <https://www.fhyce.edu.py/wp-content/uploads/2020/08/FUNDAMENTOS-DEL-TRABAJO-SOCIAL.pdf>

Vestigium.

Apuntes universitarios

Revista multidisciplinaria de la Universidad Emiliano Zapata

