



Año 2016 No. 9
San Francisco de Campeche, Cam.



GESTIÓN EDUCATIVA



DIRECTORIO

Dr. Fernando José Sandoval Castellanos
Rector

Lic. Ariadna Villarino Cervera
Secretaria General

Ing. Abdier Roberto Cetina León
Coordinador Administrativo

Mtro. Xicoténcatl Sahagún Arcila
Director General de Estudios de
Posgrado e Investigación

Mtra. Laura del C. Rodríguez Pacheco
Directora

Mtro. Damián Enrique Can Dzib
Coordinador Editorial

Mtra. Rocío Zac-Nicté Cupul Aguilar
Coordinadora de Redacción

L.T.S. María de los Angeles Paat Uc
Coordinadora de Difusión

L.I.D.G. Gabriela Gpe. Canabal Canul
Coordinadora de Diseño

Mtra. Karina Gabriela Magaña Valencia
Colaboradora Administrativa

Mtro. Fernando Antonio Chuc Canul
Mtra. Alexandra de Jesús Hernández Pantí
Mtro. Andrés Castro Villagrán
Mtro. Bernardo Roberto Cosgaya Barrera
Dr. Wadi Elim Sosa González
Mtro. Livio III Ceballos García
L.A.E. Sandy Omar Villamonte Saravia
Colaboradores

Mtra. Dulce María Cruz Mora
Traductora

IC INVESTIG@CIÓN, Año 5, No. 9, diciembre 2015-mayo 2016, es una publicación semestral editada por el Instituto Campechano, a través de la Dirección de Investigación Educativa del Instituto Campechano. Calle 10 No.357, Col. Centro, C.P. 24000, San Francisco de Campeche, Campeche, México. Tel: 8162480 ext.108.

instcamp.edu.mx ineducativa@instcamp.edu.mx

Editor responsable: Laura Rodríguez Pacheco, calle 10 No.357, Col. Centro, C.P. 24000, San Francisco de Campeche, Campeche, México. Reservas de Derechos al Uso Exclusivo: 04-2015-083110210500 e ISSN:2448-5500. Ambos otorgados por el Instituto Nacional del Derecho de Autor. Responsable de la última actualización de este número, Dirección de Informática del Instituto Campechano, Mtro. Manuel Alvarado Álvarez, calle 10 no. 357 Col. Centro, C.P. 24000, San Francisco de Campeche, Campeche, México; este número se terminó el 30 de mayo del 2016.

Las opiniones expresadas por los autores no necesariamente reflejan la postura del editor de la publicación. Queda estrictamente prohibida la reproducción total o parcial de los contenidos e imágenes de la publicación.

ÍNDICE

Presentación	2
La Gestión Documental y su necesidad de transición hacia un escenario diferente al del Sistema de Gestión de Calidad. Fernando Antonio Chuc-Canul	3
Tips del investigador.	18
La Intervención Pedagógica como estrategia para fortalecer la comprensión lectora en alumnos de Educación Primaria. Dificultades en el aprendizaje de la comprensión lectora. Alexandra de Jesús Hernández-Panti.	20
InterC@mbio Informativo.	34
Los estudiantes universitarios y el uso de las TIC como herramienta de aprendizaje. Una revisión de estudios realizados en México. Andrés Castro-Villagrán, Bernardo Roberto Cosgaya-Barrera, Wadi Elim Sosa-González, Livio III Ceballos-García	36
Imágenes con historia.	48
Lema, corrección y opinión.	49
Evaluación de la Calidad del Servicio: caso Instituto Campechano. Sandy Omar Villamonte-Saravia.	51
Te Recomendamos.	64

PRESENTACIÓN

El ISSN que corresponde al Número Internacional Normalizado para Publicaciones Periódicas, (**ISSN** por sus siglas en inglés, International Standard Serial Number); es un código numérico reconocido internacionalmente, el cual brinda un medio seguro e inequívoco para obtener, administrar y transferir información referente a las publicaciones periódicas a nivel nacional e internacional, evitando posibles errores de identificación del título o la información hemerográfica pertinente. De igual forma, es el dígito obligatorio y necesario que se requiere para indizar a sistemas que brindan puntajes en favor de los investigadores y sus instituciones (INDAUTOR, 2016),

Mientras que una revista arbitrada es aquella que somete sus artículos a la revisión de expertos en el tema que se está tratando. Cada artículo debe ser examinado al menos, por dos personajes que se les conoce como árbitros, generalmente son externos al comité editorial; poseen una honestidad, reconocimiento y credibilidad nacional o internacional; han publicado artículos referentes al tema en cuestión en revistas arbitradas y de alto impacto, por lo cual dominan bien los procesos de revisión y la responsabilidad que están desempeñando.

Inicio la presentación del **Número 9** de nuestra Revista IC INVESTIG@CCIÓN definiendo ISSN y que es una revista arbitrada, en virtud, de que este es nuestro primer número como revista de tiraje nacional por contar a partir del 29 de febrero de 2016, con dicho registro, y además como revista científica arbitrada, lo que abre un abanico de oportunidades a nuestros docentes e investigadores del IC y de la Península, por poder contar ya, con un medio que permita sociabilizar de manera formal los resultados de la investigación científica que generan día a día en sus respectivas instituciones.

Esta edición de la revista se enfoca a la Gestión Educativa, como un proceso orientado al fortalecimiento de los Proyectos Educativos, que permiten mantener la autonomía institucional, en el marco de las políticas públicas, y que enriquece los procesos pedagógicos con el fin de responder a las necesidades educativas tanto locales como nacionales. En este sentido el primer artículo “La Gestión documental y su necesidad de transición hacia un escenario diferente al del sistema de gestión de la calidad”, analiza la forma en que opera la gestión documental en un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), planteando perspectivas que permitan mejorar dicho proceso.

El segundo artículo, “La intervención pedagógica como estrategia para fortalecer la comprensión lectora en alumnos de educación primaria”, explora las bondades y deficiencias de la intervención pedagógica, en alumnos del último tercio de la educación primaria en la promoción de sus habilidades de comprensión con base en la implementación de estrategias didácticas específicas.

Posteriormente en el artículo “Los estudiantes universitarios y el uso de las TIC como herramienta de aprendizaje. Una revisión de estudios realizados en México”, se lleva a cabo una revisión analítica de los trabajos científicos publicados al respecto en nuestro país, identificando algunos de los factores que definen el uso eficiente de estas y proponen acciones para mejorar su uso.

Finalmente en la “Evaluación de la calidad del servicios educativo: Caso Instituto Campechano”, deja antecedentes sobre el SGC para instituciones educativas, en lo concerniente a la medición de la satisfacción del cliente, con la construcción de una herramienta que con dos insumos, permite procesar y analizar estadísticamente el desempeño y la importancia la calidad de los servicios acorde a la percepción de los usuarios.

Seguros de que este número coincide con nueva etapa del Instituto Campechano, en el que se vislumbra como una Institución en un proceso de cambios profundos forjando un presente de luz acorde a un pasado de gloria.

Xicoténcatl Sahagún Arcila
Director General de Estudios
de Posgrado e Investigación

La Gestión Documental y su necesidad de transición hacia un escenario diferente al del Sistema de Gestión de Calidad.

Fernando Antonio Chuc-Canul
Dirección de Control Escolar
Instituto Campechano
fernando.chuc@outlook.com

RESUMEN

En el presente trabajo se resume en gran medida el concepto dado por algunos autores sobre Gestión Documental, lo que sirve como punto de partida para abordarlo con un concepto amplio, contrario a la visión limitada y ambivalente que tienen las normas ISO *International Organization for Standardization* (Organización Internacional para la Estandarización).

Esta visión restringida hace que no se le otorgue la debida importancia como un soporte necesario que regula los procesos, que permite un control de la documentación y más aún, el no visualizarlo con un enfoque que contribuye a la elevación de la eficacia y eficiencia organizacional. Para ello, es obligado realizar un diagnóstico con el objetivo de determinar la realidad funcional de la Gestión Documental en cualquier organización tomando como guía la metodología DIRKS *Designing and Implementing Recordkeeping System* (Diseño e implementación de sistemas de gestión de registros).

Finalmente, destacando la importancia de identificar las deficiencias operacionales de la Gestión Documental en cualquier organización, se realiza un planteamiento de mejora apoyado en la norma UNE-ISO 15489 *Information and documentation - Records Management* (Información y documentación - Gestión Documental).

Palabras clave:

GESTIÓN DOCUMENTAL, DIAGNÓSTICO, PROCESO, SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

ABSTRACT

In the present work the concept given by some authors is transformed to a great extent on Document Management, which serves like starting point to approach it with an ample concept, in opposition to the limited and ambivalent view with they have norms ISO *Organización Internacional para la Estandarización* (International organization for Standardization).

This limited vision has he not given due importance as a necessary support regulating processes, which allows control of the documentation and further, the non-display it with an approach that contributes to the enhancement of the organizational effectiveness and efficiency. It is therefore obliged to make a diagnosis in order to determine the function al reality of Records Management in any organization taking as guide the methodology DIRKS *Diseño e implementación de sistemas de gestión de registros* (Design and implementation of records management systems).

Finally, emphasizing the importance of identifying the operational deficiencies of the Document Management in any organization, a supported exposition of improvement is realised in norm UNE-ISO15489 *Información y documentación - Gestión Documental* (Information and documentation - Records Management).

KEYWORDS: RECORDS MANAGEMENT, DIAGNOSIS, PROCESS, QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

INTRODUCCIÓN

La mayoría de las instituciones educativas promueven su gestión interna sistemática y ordenada, una cultura de mejoramiento continuo y autoevaluación que facilita la capacidad de operar con eficiencia, eficacia y efectividad¹, utilizando nociones de gestión empresarial moderna que requieren definir criterios comunes para la planeación estratégica, ejecución, evaluación de la gestión educativa y sistematización de las actividades y responsabilidades.

Esta necesidad lleva a la aplicación del Sistema de Gestión de la Calidad que con su particular gestión documental, elabora y mantiene el manual de calidad y los procedimientos documentados, el control de los documentos y el control de los registros, pero descuida una red mucho más amplia de documentos que deben gestionarse e integrarse en un todo operativo institucional.

Por ello, en éste artículo se pretende analizar la forma como opera la Gestión Documental en el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), clarificando el alcance que tiene en el interior y la necesidad de visualizarlo en un sentido amplio para que pueda cumplir necesidades, requerimientos generales y toma de decisiones, y no solamente como un soporte para el SGC en cuanto a la correcta operación de los procesos específicos.

¹ La eficacia, eficiencia y efectividad, son típicamente los tres indicadores para la evaluación de la gestión. Aunque en el castellano las palabras eficacia y efectividad son sinónimas, se debe utilizar la siguiente interpretación: la eficiencia se refiere al uso de recursos que se requieren para llevar a cabo los procesos; la eficacia alude a la entrega de los productos establecidos en los procesos, y la efectividad tiene que ver con el cumplimiento de la misión y satisfacción de necesidades de las partes interesadas (Atehortúa, 2008).

Y es, en este sentido que se hace el planteamiento de la problemática y necesidad de una gestión de documentos con otra perspectiva tomando en consideración aspectos teóricos de surgimiento, evolución y una norma de mejora apoyado en la UNE-ISO 15489; de manera paralela se presentan resultados de análisis de las normas ISO existentes que permite entender confusión en la interpretación de la Gestión Documental.

Consecuentemente, el objetivo del presente estudio pretende demostrar la necesidad de vislumbrar con una visión más amplia la Gestión Documental y no como actualmente se percibe al postergarla solamente a ser parte del Sistema de Gestión de la Calidad.

Un problema en las instituciones

Tras transitar por la etapa de la revolución industrial, en la que la tecnología se aplicó al diseño de herramientas, procesos y productos (1750-1850), devino la revolución de la productividad (1880-1945). Desde esa época hasta estos días, está presente la etapa de la revolución de la gestión (Drucker, 2004).

Diversas instituciones no se ha mantenido al margen de ésta dinámica cambiante propiciado por la revolución de la gestión, al implementar un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), basado en la norma ISO 9001, buscando mejorar el desempeño Institucional en la prestación de servicios, identificación y satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes y de dar respuestas oportunas y eficaces a las demandas del entorno institucional y social a partir del desarrollo de un proceso de calidad, claramente estipulado en los retos de la Educación Superior para el siglo XXI que plantean la necesidad de un nuevo proceso educativo, fundamentado en los principios de excelencia, calidad y pertinencia.

En este sentido, es claro que para la implementación del SGC, se elabora la

² Preliminarmente a cualquier tipo de formalización teórica, resulta imprescindible definir el término gestión puesto que todos los conceptos implicados en este trabajo hacen referencia a la gestión en sus diferentes prácticas y/o ámbitos de aplicación.

Arévalo (2003: 130) define gestión como "Acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto. //Administración.", mientras que el diccionario de la Real Academia Española la define como la acción y efecto de administrar. A la luz de esas definiciones, el término gestión parecería encontrarse equiparado al de administración, sin embargo y tal como se concibe actualmente la gestión dentro de la perspectiva de las prácticas organizativas, ésta comporta un conjunto de actividades de decisión que tienen lugar dentro de una organización mientras que la administración hace referencia a la capacidad de representar a la empresa ante tercer

Por tanto "gestionar es hacer que las decisiones se ejecuten, tramitar asuntos con vistas a la obtención de unos unos resultados, involucra el conjunto de proposiciones teóricas que explican el uso de unas reglas, procedimientos y modos operativos para (...) lograr los objetivos de una organización" (Gauchi, 2012: 534).

documentación como una etapa importante; más sin embargo, esta primera decisión de elaborar un soporte documental es parcialmente adecuada y de gran importancia, pero solamente para el SGC, más no para la operación administrativa de las diferentes áreas.

Con ello, se puede observar la confusión que genera todo este soporte documental ya que se concibe como parte importante para los procesos operativos y más delicado aún en el momento en que se acepta que los documentos anteriores constituyen todo el proceso de Gestión Documental (GD) en cada área que ayudará a cumplir cabalmente con los procesos operativos.

A esta ambivalencia sobre el alcance que debe tener la documentación, la norma ISO 9001 presenta una visión restringida de la gestión de documentos al limitarla exclusivamente como un simple soporte del SGC, dicho sea de paso, con una tendencia reducida a ofrecer algunos consejos para la elaboración de documentos (fundamentalmente del Manual de Calidad y los procedimientos), pues ella se aprecia solamente como un subproceso de la gestión de la calidad que tendrá por objeto la elaboración y mantenimiento del manual de calidad, el control de los documentos y el control de los registros que aseguren la eficaz planificación, operación y control de los procesos de la organización, sin embargo, esto es una visión corta de lo que en realidad debe ser la gestión de documentos.

Luego entonces, un problema principal es que con la GD que plantea la norma ISO 9001 se da por entendido que ya existe el soporte necesario en la operación de los procesos Institucionales. De hecho, muchas instituciones no la visualizan como un enfoque que contribuye a la elevación de la eficacia y eficiencia organizacional, así como en la toma de decisiones y por ello, no se le otorga la debida importancia.

El error se magnifica cuando se hace caso omiso a la GD en cada área y con ello se deja de plasmar, no sólo las formas de operar de la organización, sino toda la información que permite el desarrollo de los procesos y la toma de decisiones que se hace de manera vertical, impidiendo que la información fluya de manera horizontal y consecuentemente, cada una de las áreas funcione como un ente aislado.

Por otra parte, dentro de la operación existen programas informáticos que fortalecen la idea -errónea- que un sistema de gestión es lo mismo que comprar una solución de software que “*milagrosamente*” resolverá todos los problemas asociados con la información contenida en los documentos. Y es que existe confusión al respecto, pues “a las herramientas informáticas adecuadas genéricamente con el nombre de Sistemas de Gestión Documental (SGD) o, en inglés *Document Management³ Systems* (DMS), que entre otras funciones, ofrecen mecanismos para la identificación, almacenamiento, seguimiento, recuperación y presentación de los documentos” (Martínez e Hilera, 1997: 238), se ha vinculado a la GD.

Necesidad de la Gestión Documental

La GD del SGC es solamente un soporte para la correcta operación de sus procesos⁴, con esta premisa, es importante entonces identificar las formas de operar de la organización con toda la información y documentación que formaría parte de la gestión⁵ de documentos pero con otra perspectiva, toda vez que una Institución es igualmente generadora y receptora de documentos e información que sirven para conocer la evolución académica y administrativa de ésta, y que en

3 Entendiendo administración como *minister* (*minus*, menor, servidor) o como *administratio* (dirección, gobierno, manejo), *management* con ésta última función, sería la administración ejercida por los jefes o mandos. A medida que pasa el tiempo, la tendencia es ir hacia una colaboración de tipo participativo, involucrando a todos los empleados, en mayor medida, en las funciones de la administración. Esto hace utilizar la palabra Gestión equiparado a *management* ya que pasa a tener una dimensión más amplia. Esta dimensión indica que cualquier nivel de mando, o de cualquier departamento tiene que planificar, organizar, dirigir y controlar. Asimismo, en los sistemas de gestión participativos, los empleados sin mando realizan una o varias de estas funciones, a diferencia de la administración (Fernández, 2005). Razón para dejar de utilizar la palabra administración por *management*.

42 Proceso es “cualquier actividad, o conjunto de actividades secuenciales, que transforma elementos de entrada (*inputs*) en resultados (*outputs*)” (Sangüesa, Mateo e Iisarbe, 2006: 36). En otras palabras, la ISO 9000 (2005: 12) lo destaca como un “conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados” y confirmado por Arévalo (2003: 193) como “el camino ordenado que siguen los elementos de entrada en su interacción para transformarse en el producto esperado”.

5 Los procedimientos son descripciones o “formas especificadas para llevar a cabo una actividad o un proceso” (ISO 9000, 2005: 13). Los procesos son dinámicos, se diseñan para lograr objetivos definidos y son medidos, revisados y mejorados continuamente ya que reflejan básicamente las funciones de una organización. En cambio, los procedimientos son estáticos, simplemente ayudan a las personas a llevar a cabo una tarea. “El proceso está orientado a un fin, está impulsado por la consecución de unos resultados señala un por qué o un hacia qué; el procedimiento define la secuencia de pasos para ejecutar una tarea y se centra en el cumplimiento de unas reglas estipula un cómo” (Alonso, 2007: 3).

dependencia de su gestión, será su acceso y disponibilidad, consecuentemente, con la GD se garantiza la fuente de información que permite el desarrollo de los procesos y la toma de decisiones.

Es clara la norma ISO 9001 al señalar que no es su propósito el proporcionar uniformidad en las estructuras de los sistemas de gestión en la documentación, lo que de manera obligatoria induce a la institución a delimitar claramente su GD para determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse que tanto la operación como el control de los procesos sean eficaces implementando las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados.

Todo lo anterior hace prioritario una aplicación de GD que permita asegurar que la información y el conocimiento corporativo se comparten. Una herramienta que facilite que la información esté organizada y fluya convenientemente. Una metodología para integrar la gestión de documentos con el enfoque basado en procesos, esto, además, si se quiere cumplir con los requerimientos y necesidades de la norma ISO 9001 de sistema de gestión de la calidad.

Uno de los aspectos fundamentales en la GD es el desarrollo de la documentación. La Institución debe brindarle la debida importancia, visto también como un proceso adaptado a sus necesidades y a su manera de trabajar; sólo de esta forma podrá operar de forma eficaz todos sus procesos y beneficiarse de las múltiples oportunidades que éstos proporcionan recordando que los documentos de archivo contienen información que constituye un recurso valioso y un activo importante de la organización.

Se hace necesario destacar que el control, revisión, transmisión y aplicación de la información documental pase a ser una herramienta eficaz para la administración de los procesos, donde se privilegia de manera importante la interrelación y gestión de las diferentes actividades para la obtención de resultados que satisfagan a los clientes a través del cumplimiento de sus requerimientos.

Cuando no existe un sistema de gestión integral, se produce un mal uso y aprovechamiento de los recursos; se aplican prácticas de archivos que tienen como única base la intuición o el criterio personal, o, simplemente se siguen practicas heredadas, sin

plantearse su idoneidad, y siempre sujetos a las opiniones cambiantes de los responsables de cada área, en ocasiones con consecuencias irremediables.

La gestión de información y documentación, como disciplina reciente, asume sin duda alguna, los retos de llevar adelante las potencialidades de una organización que se hacen cada vez más exigentes, complejas y renovables que requiere de un buen sistema de administración de documentos que permita almacenar documentación y recuperar la información a favor de los objetivos de la organización.

Esto obliga a pensar en la importancia que representa la correcta operación de la GD en cada área. De hecho, la norma ISO 9001 establece la importancia de que existan en las empresas un Sistema de Calidad documentado como una manera de asegurar la implementación de un SGC. Otra razón más para otorgarle la importancia debida a la GD con una perspectiva amplia.

Es importante que cada organización desarrolle y gestione la documentación necesaria que demuestre la eficacia y garantice los resultados de sus diferentes procesos, identificando así cada grupo de documentación con las diferentes actividades a partir de un enfoque amplio en GD como una herramienta de apoyo eficaz y con un fundamento metodológico que permita operarlo.

Al considerar la GD, se garantiza la accesibilidad a los documentos, la organización, control y seguimiento, agiliza la tramitación administrativa, normaliza los documentos y sobre todo establece políticas de conservación en soporte papel y electrónico. Por otra parte, como una herramienta eficaz, permite una correcta articulación a los procesos estratégicos institucionales, permitirá que los documentos generados en cualquiera de sus formas, sean capturados, estructurados, salvaguardados, mantenidos y difundidos de una manera perenne y organizada.

Cabe destacar que la GD en general eleva los resultados organizacionales al permitir un desempeño en un orden superior, por ello, como recurso, si se quiere intangible, favorece tres acciones importantes:

1. Apoya la ejecución de los procesos: identifica los documentos necesarios para desarrollar los

procedimientos, ayuda a darles la estructura adecuada, determina el grado de relevancia para la organización, establece los criterios de preservación y disposición.

2.Revisa los procesos: efectúa una tarea de retroalimentación toda vez que permite identificar redundancias en la producción de documentos a escala corporativa.

3.Establece responsabilidades: aporta claridad en cuanto a la responsabilidad que cada agente tiene respecto a la documentación que recibe o genera y también sobre quién se hace responsable de la documentación una vez que el procedimiento ha finalizado.

No hay que olvidar que las operaciones de una Institución Educativa se modifican con la definición de responsabilidades y la creación de una cultura de uso, aplicación correcta y actualización documental y por sobre todo, de procedimientos claros y bien definidos, es por ello que Bustelo (2007) precise que “La necesidad de la adecuada gestión de (...) documentos (...) no es una cuestión nueva (...). Sin embargo, el cambio de los tiempos, de la tecnología y de los modos de gestión ha hecho que hoy en día la gestión de documentos tenga un importante componente estratégico.”

DESARROLLO

Los documentos se han considerado una especie de objeto portador de información que tiene una base textual, registrados en libros, manuscritos, diarios, revistas, entre otros. A partir de la segunda revolución industrial se producen múltiples formas informativas y se cambia la concepción de documento como

información que estaba fijada solo en impresos. Tomando en cuenta esta reconceptualización, Casas de Barrán (et al., 2003: 20) señala que “Los documentos son tales independientemente de la forma que tienen o del medio en el que fueron creados, recibidos, mantenidos y usados por una institución (...) o por un individuo en el cumplimiento de obligaciones (...) de los cuales (...) dan pruebas”.

Algo importante a destacar es que ese señalamiento apunta a los tres elementos que forman parte de los documentos archivísticos: soporte, medio e información. También, es un concepto de avanzada porque involucra a los nuevos soportes, no sólo al tradicional papel, y deja una posibilidad para integrar a otros que en un futuro la tecnología puede ofrecer.

Desde un punto de vista amplio, el término documento ha sido abordado por varias disciplinas que lo tienen por objeto, pero que en todas, coinciden que la palabra documento procede del término latín *documentum*, derivado a su vez, del verbo *docere* (enseñar), de manera que el significado etimológico sería algo que enseña o instruye sobre algo y que en el marco de ésta generalidad “podría decirse que documento es la manifestación de una actividad humana fijada a un soporte que asiste para informar acerca de esa actividad” (Casas de Barrán, 2003: 21).

Por su parte, Briet (1951) introduce un nuevo elemento que resulta definitorio para el abordaje del concepto de documento al precisar que es evidencia que soporta un hecho (razón de la creación o generación); esta particularidad lo acerca más a la denominación de documento de archivo, como “todos los que, en determinadas circunstancias de su creación, constituyen elementos de prueba o de información, producidos o recibidos (...)” (Casas de Barrán, 2003: 22).

Los documentos pueden identificarse como archivísticos en el momento de su creación, y de hecho, incluso antes de su creación, pero habitualmente son transferidos a un depósito archivístico para su preservación permanente sólo cuando han dejado de ser de uso administrativo inmediato para el organismo que los creó.

6 La Norma Internacional General de Descripción Archivística (1999: 16) define documento como “información que ha quedado registrada de alguna forma con independencia de su soporte o características”. La norma ISO 9000 (2005: 16) señala que documento es “información y su medio de soporte y que con frecuencia, un conjunto de documentos, por ejemplo especificaciones y registros, se denominan documentación”.

Algo importante que cabe destacar es que la documentación que proviene de un “conjunto de documentos, hacen referencia a algo o a alguien” y que cuando usamos al término documental, no es más que una forma de decir que ese algo o alguien se funda en documentos, o que se refiere a ellos” (Arévalo, 2003: 95).

Es necesario aclarar que hasta el momento, el término documento archivístico se ha utilizado para hacer referencia al objeto informativo propio de los archivos, sin embargo, en la revisión de la literatura archivística suele encontrarse dos conceptos diferentes para el mismo propósito, el *record* y el *archive*, que al traducirse al español se representan por los términos de registro y documento de archivo.

En los primeros se incluyen todos los documentos generados por entidades públicas o privadas, corporativas o individuales, destinados a dejar constancia y dar fe de la acción de esas entidades en virtud de sus obligaciones legales o por la de trámites administrativos o de cualquier otra índole, y los segundos son, de los documentos anteriores, los que ameritan preservación permanente con fines de investigación y son depositados en instituciones archivísticas (Setién, 2007). Esta división de carácter más pragmático que científico, está determinada por el lugar de conservación y el uso de los documentos.

De acuerdo a la Norma Internacional General de Descripción Archivística (1999: 16), define documento de archivo y records como “Información contenida en cualquier soporte y tipo documental, producida, recibida y conservada por cualquier organización o persona en el ejercicio de sus competencias o en el desarrollo de su actividad”. Sin embargo, algo importante a destacar es que “Entre records y documentos de archivo hay una gran diferencia. Si el record no va más allá del documento con vigencia administrativa hasta alcanzar el momento de la selección, el documento de archivo, en la tradición hispana, abarca el documento administrativo y el histórico, (...)” (Heredia, 2008: 46, 47).

Con la restricción del primero y la amplitud del segundo, necesariamente se debe marcar una gestión diferente. Con relación a la segunda, es un proceso continuado bien desde la creación, bien desde el ingreso, según los casos, hasta traspasadas las puertas de los archivos históricos. Y no en vano se ha dicho que la GD no siempre empieza desde la creación de los documentos o desde su ingreso en el archivo.

Surgimiento y evolución de la gestión de documentos

Según Duranti (1996), la historia de la gestión de documentos, como cualquier historia, está señalada por periodos de grandes logros y periodos de decadencia, prevalecida por dos etapas fundamentales: la primera que comienza con el despertar de la civilización y continúa hasta la caída del imperio romano, caracterizada por un profundo renacer de los llamados guardianes de documentos y la segunda comienza en la Edad Media con la revolución francesa hasta los tiempos modernos.

En Francia, desde 1919, se empiezan a confeccionar los *tableaux de tri*: una valoración de la documentación moderna. Existen las llamadas *missions d'archives*, desempeñadas por archiveros especializados en gestión de documentos y comisionados en los grandes archivos de la administración, su tarea está en fomentar los archivos intermedios, canalizando y controlando las transferencias hacia el archivo de *Fontainebleau*.

En Polonia, a mediados de 1930, por razones de la división y reparto que sufrió a fines del XVIII, sus documentos estaban repartidos entre Austria, Alemania y Rusia, no tenían documentos antiguos, los archiveros polacos dedicaron su interés a los documentos de hoy.

En los Estados Unidos, las compañías de ferrocarriles, Bancos y compañías de seguros fueron las que primero se ocuparon en la racionalización de la GD y su organización. Desde los archivos nacionales, en 1935, se inicia la valoración para la conservación permanente.

Durante la Segunda Guerra Mundial (1939), se nombran los *records managers* para la conservación, eliminación y acceso a la información de los archiveros norteamericanos en el ejército y en la marina y en 1950 queda regulado en cada administración los papeles a destruir y a conservar. Lodolini (1993) señala que durante la década de los 50's comenzaron las primeras acciones de carácter práctico y luego se desarrolló en la literatura norteamericana el concepto de *Record Management*. Estas actividades promovidas al término de la segunda guerra mundial, fueron utilizadas para mejorar los aspectos administrativos en la generación de la documentación pública: se crearon los *records officers* (Llansó, 1993).

Hacia finales de los años 40's se encuentra la figura del *records manager* o gestor de documentos y la aceptación del término *records management*, o gestión de documentos, término que ya era utilizado en las empresas privadas, y que luego en 1950 cuando se crea la *Federal Records Act*, se define por primera vez desde el punto de vista legal, incluyendo la creación y conservación de los documentos, su destrucción y transferencia. En ese momento algunos archiveros norteamericanos (William Benedon, Jessie L. Clark, Theodore R. Schellenberg, Emmet J. Leahy, Wilmer O. Maedke, Mary F. Robek y Gerald Brown) arribaron a la idea de que la gestión de la documentación administrativa debía comenzar desde el mismo momento en que se creaba el documento y debía abarcar todo su ciclo vital, hasta su transferencia a los archivos históricos (Gauchi, 2012).

Por otra parte, con el desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación, cambia la organización del trabajo en las oficinas; se plantean así nuevos problemas que exigen la aplicación de nuevas técnicas para su tratamiento archivístico y un fortalecimiento de las interrelaciones existentes entre las fases del ciclo de vida de los documentos (Llansó, 1993); y es en este contexto, y al amparo de la archivística cuando la GD hizo su aparición con el fin de que haya una adecuada organización de los documentos. Así la GD no sólo interviene sobre la documentación generada sino además hacia el interior de la organización en sus propios ciclos documentales, comenzando en el nivel primario de la producción y en las relaciones que se deben producir entre las diferentes áreas y actividades de trabajo que implican de alguna forma la generación de documentos.

Las herramientas que se conocen hoy sobre la gestión de documentos en las organizaciones y sus sistemas de archivos surge a finales de los años 40's y la aceptación y reconocimiento del término *records management* o gestión de documentos se da en 1941 en los Estados Unidos⁷ por medio de la *Society of American Archivist*, y no es sino la atención archivística

7 La adopción de la gestión de documentos supuso una auténtica revolución en la teoría y en la práctica archivística que se venía realizando hasta entonces, especialmente a partir de la formulación del concepto de ciclo de vida de los documentos de lo cual no se conocía hasta ese momento, pues se hizo evidente un hilo conductor que mostraba el tránsito de los documentos desde que estos se creaban hasta que debían ser destruidos o conservados permanentemente atendiendo a su valor histórico, Llansó (1993).

a los documentos de archivo desde su creación, a partir de planteamientos de economía y eficacia hasta decidir su entrada en los archivos que solo era utilizado en empresas privadas (Heredia, 2008).

“De la Gestión Documental se ha dicho que es una función, que es un sistema, que es un proceso de procesos” (Heredia, 2008: 46). Antes de la gran crisis de 1930, la gestión de documentos se limitaba al control de la correspondencia y a la organización de expedientes tramitados que, pasada su vigencia, se eliminaban o almacenaban, quedando en manos de subalternos y sin presupuesto para una posterior utilización y con ello, no hacía referencia más que a su función.

Sin embargo, otro aspecto que ha influido para su apreciación son las diferencias filosóficas y semánticas. Usando términos en inglés⁸, se puede encontrar que para designar GD se utilizan dos expresiones: *records management* centrado más en la organización, en el control administrativo, almacenamiento, conservación, reglamentos y legislación de los documentos a lo largo de su ciclo de vida, y *document management* que se basa en la naturaleza dinámica y transaccional de la información contenida en el documento y que es significativa para los usuarios que la consultan. “Normalmente, su traducción literal al castellano significa prácticamente lo mismo y llevaría a más confusión” (Russo, 2009: 12).

Por su parte, después de un minucioso trabajo de investigación al respecto, Llansó (1993) asegura que la traducción del término *records management* *orecordkeeping*⁹ sería gestión de documentos, adoptando la definición establecida como “El conjunto de tareas y procedimientos orientados a lograr economía y eficiencia en la creación, el mantenimiento, el uso y la disposición de los documentos de una organización durante todo su ciclo de vida (...)” (Casas de Barrán 2003: 32).

8 El inglés posee tres términos distintos (*documents*, *records* y *archives*), para designar lo que en castellano cuenta con una única voz (documentos). Así *document* es el equivalente de documento en su significado genérico, mientras que el término *record*, apegado a la definición adoptada por la norma UNE-ISO 15489, sería la información creada o recibida, conservada como información y prueba, por una organización o un individuo en el desarrollo de sus actividades o en virtud de sus obligaciones legales, reservándose el término *archives* para los documentos, o informaciones, de carácter histórico (McKemmish, et al., 2007).

La misma norma UNE-ISO 15489 ha adoptado esa postura en cuanto a la traducción de los vocablos documentales, ya que su objeto es el *record management*, que en la traducción española ha sido denominado gestión de documentos.

9 “Australia es un país líder en el campo de lo que se denomina *recordkeeping* término que deliberadamente se trata de distanciar del término inglés *records management* que hace hincapié en la gestión de los *records* o registros (documentos/datos/informaciones)” (McKemmish, 2007: 149).

Sin embargo, otros autores no suelen coincidir entre sí, con lo que existe un alto grado de confusión al respecto pues *records management* enunciada por Sangway (1994) como Gestión Documental, es el manejo efectivo de documentos a través de su ciclo de vida para asegurar que son almacenados apropiadamente y que puedan ser recuperados rápidamente cuando sean requeridos, pero que Patel (1997), cuando se refiere al reciente fenómeno de la incorporación de Intranet en las organizaciones, establece que *document management* (como gestión de documentos) proporciona acceso a, y control de, los documentos y otros objetos relacionados a lo largo de su ciclo de vida incluyendo su creación, aprobación, distribución y reutilización.

Todo lo anterior, va aunado a un período de asimilación durante el cual no quedaba claro si se iba a distinguir una etapa de atención a los documentos administrativos al margen de los documentos históricos, y con ello, las indefiniciones para enumerar las funciones que integraban la GD.

Desde luego, la adecuación después de las vacilaciones, ha llevado en la práctica, a una GD¹⁰ integrada que ha favorecido la desaparición de la frontera entre los archivos administrativos y los históricos, esto es, cuando se habla de documentos de archivo, inexcusablemente las dimensiones administrativa e histórica inciden en su concepción por ser substanciales a ellos. De aquí que la gestión de documentos o documental, como conjunto de actuaciones para lograr la racionalización y la eficacia que se exige a los mismos, en su conjunto, no puede circunscribirse sólo a la primera dimensión y sustraerse a la segunda (Heredia, 2008).

A partir de 1950 la GD ha sido un ámbito específico de trabajo de la archivística pero con una aplicación más amplia al asumir una corresponsabilidad más allá de lo archivístico; los archiveros evolucionaron paulatinamente hacia la idea de *records management* (Gauchi, 2012). Así las cosas “La Gestión Documental no es responsabilidad exclusiva de los archiveros y, por lo tanto, no responde únicamente

a criterios, funciones, procesos y técnicas archivísticas, aunque éstos resulten prioritarios. Exige un respaldo institucional y determinan una integración en la gestión administrativa, con etapas donde predominan los criterios administrativos y otras que pueden reconocerse como netamente archivísticas” (Heredia, 2008: 47).

La GD actualmente comprende algo más que una renovación de la tarea de los archiveros; puede considerarse como un proceso vital para toda organización debido a la magnitud que alcanza la producción de documentos, que permiten analizar y controlar sistemáticamente cómo la información registrada se crea, recibe, mantiene o utiliza, poniendo énfasis en la vinculación con todas las actividades y otorgando una alta prioridad a la utilidad de la documentación para la acción del quehacer organizacional (Gauchi, 2012). Todo esto porque “En Gestión Documental encontramos una doble vertiente. Por un lado, el propio objeto de gestión (el documento) evoluciona con las nuevas tecnologías permitiendo por primera vez la separación entre el contenido (la información) y el contenedor (el formato). Por otro, las funciones de las herramientas de gestión también mejoran y se pueden hacer las cosas más eficazmente o de distinta manera” (Bustelo, 2007: 144).

“La importancia de la Gestión Documental reside en que está presente, por transversal, en todas las demás gestiones de las Organizaciones y porque, atañe por igual a todos los documentos públicos de cualquier administración sin distinción entre documentos administrativos y documentos históricos” (Heredia, 2008: 47, 48). Esto permite afirmar que es un proceso continuado que empieza en la concepción de los documentos y no termina a la entrada de los archivos históricos sino que continúa después de decidida la conservación permanente, una vez traspasadas las puertas de dichos repositorios.

Lo que no hay que perder de vista también, es que es un “conjunto de actividades que permiten coordinar y controlar los aspectos relacionados con creación, recepción, organización, almacenamiento, preservación, acceso y difusión de documentos” (Russo, 2009: 10). En esta dimensión, existen diversas definiciones que expresan el alcance de la GD al considerarla como un proceso administrativo que

¹⁰ El término Gestión Documental actualmente está aceptado por haber sido incluido en el Diccionario del Consejo Internacional de Archivos, y viene a designar el conjunto de medidas orientadas a la economía y eficacia de los documentos y no es más que la unión que viene a ser la traducción literal del término norteamericano *records management* (Font, et al., 2012).



permite analizar y controlar sistemáticamente, a lo largo de su ciclo de vida, la información registrada que se crea, recibe, mantiene o utiliza una organización en correspondencia con su misión, objetivos y operaciones (Ponjuán, 2004).

Por otro lado, autores como García (2013), visto más como sistema, argumenta que es la parte del sistema de información de la empresa, desarrollada con el propósito de almacenar y recuperar documentos, que debe estar diseñada para coordinar y controlar todas aquellas funciones y actividades específicas que afectan a la creación, recepción, almacenamiento, acceso y preservación de los documentos, salvaguardando sus características estructurales y contextuales y garantizando su autenticidad y veracidad, lo cual se convierte en elemento clave e indispensable y sirve de apoyo para la realización de otros procesos como la gestión de información y la gestión del conocimiento en la empresa.

Gestión Documental¹¹ es en definitiva un “conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación” Arévalo, (2003: 131-132), y que más recientemente se fueron sumando a ellos los principios informáticos, que son cada vez más necesarios debido a la complejidad y nivel de sofisticación que van alcanzando en apoyo a la actividad administrativa.

Sin embargo, en ocasiones gran parte de los profesionales suelen confundir la GD con la aplicación de las últimas tecnologías al manejo de la información, más aún, que requiere comprar un software para resolver todos los problemas asociados con la información contenida en los documentos de la entidad, cuando realmente es sólo un aspecto complementario. Esto lo ilustra mejor Alonso, García y Lloveras (2007), al indicar que cuando se parte de la premisa de que tratamos la gestión de la documentación como un

simple conjunto de herramientas tecnológicas que permiten trabajar, producir y acceder mejor a los documentos, se está obviando todo el componente organizativo y funcional. Si bien a menudo se asocia la GD con la implementación de un programa informático, no necesariamente debe ser así, en algunas ocasiones una solución de GD solo requiere fijar pautas corporativas (Gauchi, 2012) y muchas veces una buena implantación de GD se realiza partiendo únicamente de un plan (Figura 1).



Figura 1. Elementos básicos de un plan de gestión de documentos
Tomado de Alonso (2007) y adecuado por el autor.

Desde luego, una gestión eficiente de documentos debe articularse con nuevas tecnologías de información y comunicación y los sistemas de gestión de calidad, no solo para garantizar el acceso a la información y la rendición de cuentas, sino también para maximizar el uso de la información presente y futura (Revah, 2009), toda vez que para un nuevo entorno en el que van a convivir los documentos electrónicos y en papel, el verdadero reto es lograr la integración de todos los procesos documentales, incluidos por supuesto la tecnología digital, en un completo programa de gestión que cubre todas las etapas de la vida de los documentos con un enfoque integrador que permite abordar el concepto como un proceso continuo e ininterrumpido según Mena (2006); y en la que son determinantes los procesos de captura, mantenimiento de la evidencia y la información sobre las operaciones y actividades de la organización (AENOR, 2006).

11 Mejía, et. al (2005: 13), en su guía para la implementación de un programa de gestión Documental, lo define como “el conjunto de instrucciones en las que se detallan las operaciones para el desarrollo de los procesos al interior de cada entidad, tales como producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final de los documentos”. Desde la perspectiva de la Ley Federal de archivos (2011: 1), se concibe como el “Conjunto de métodos y prácticas destinados a planear, dirigir y controlar la producción, circulación, organización, conservación, uso, selección y destino final de los documentos de

Estos procesos claves que se retoman en la norma UNE-ISO 15489¹² (AENOR, 2006), son fortalezas que convierten a la gestión de documentos en una herramienta de soporte de la organización y básica para otros procesos gerenciales como gestión de la calidad, gestión de riesgos, control interno y gestión del conocimiento, de ahí la importancia para las organizaciones que deseen incrementar los índices de calidad.

Una norma de Gestión Documental

Los documentos de archivo para que puedan gestionarse deben reunir ciertas características para que sean fidedignos; también deben reunir un conjunto de particularidades que se ha regulado en la norma UNE-ISO 15489-1 (AENOR, 2006), como son: fiabilidad, integridad, conformidad, exhaustividad y carácter sistemático.

La aparición de esta norma responde entre otras cosas a la necesidad de integrar la gestión de documentos con el enfoque basado en procesos y las normas de gestión de la calidad. La norma UNE-ISO 15489 se centra en los principios de la gestión de documentos y establece los requisitos básicos para que las organizaciones puedan establecer un marco de buenas prácticas que mejore de forma sistemática y efectiva la creación y mantenimiento de sus documentos, apoyando la política y los objetivos de la organización (AENOR, 2006).

¹² Según Alonso, García y Lloveras (2007), la ISO 15489 fue creada en el año 2000 en Otawa (Canadá), por la Organización Internacional de Normalización ISO. Tiene su origen en la norma australiana AS 4390 (Australian Standard for Records Management), publicada el año 1996 y que se presentaba en seis partes: 1. Generalidades, 2. Responsabilidades, 3. Estrategias, 4. Control, 5. Valoración y disposición, 6. Almacenamiento. En el año 2001 ve la luz la norma ISO 15489 Information and documentation – Records Management, fruto del trabajo del subcomité técnico TC 46/SC 11 Archives/records management de la International Organization for Standardization (ISO).

El surgimiento de la norma ISO 15489 es el resultado de dos circunstancias. Por un lado, en el ámbito de la archivística, la confluencia del modelo norteamericano del Records Management, desarrollado a partir de los años 30 del siglo XX y que tiene como núcleo el concepto de ciclo de vida de los documentos (records lifecycle), y del modelo australiano del Recordskeeping, con su principio de la continuidad de los documentos (records continuum) formulado en los años 90 por Frank Upward. Por otro lado, en el ámbito de la organización de las empresas, la progresiva adopción de los principios de la calidad y la mejora continua que se concretan, entre otros, en el Modelo EFQM de excelencia y en la familia de normas ISO 9000. Precisamente es la Norma ISO 9001 uno de los motivos que incide directamente en el desarrollo de una norma específica sobre gestión de documentos.

La traducción castellana de esta norma, elaborada por el AEN/CTN 50 - Documentación de la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR), se publica el año 2006. En julio de 2008 se presenta la versión catalana de la norma, en el marco de la colaboración institucional que mantienen AENOR y el TERMCAT (Centro de Terminología) de Cataluña.

Constituye un compendio de buenas prácticas en gestión de documentos de aplicación voluntaria por parte de las organizaciones (Alonso, García y Lloveras, 2007).

Es la primera norma ISO elaborada para la gestión integral de los sistemas archivísticos, los archivos y los documentos de archivo. Proporciona directrices respecto de la política de Gestión Documental, explica en forma completa la asignación de responsabilidades que debe definir un organismo en un sistema de Gestión Documental.

El objeto de esta norma es regular la gestión integral de documentos creados o recibidos por las organizaciones -públicas o privadas- en el transcurso de sus actividades, con independencia de su formato o soporte y de las tecnologías utilizadas y sistemas archivísticos (AENOR, 2006).

Su propósito es que una organización disponga, en cualquier momento, de los documentos adecuados para llevar a cabo de forma eficaz sus procesos de negocio y actividades; cumplir con el marco legal y reglamentario; y rendir cuentas de sus actividades cuando lo requieran las partes interesadas (Alonso, 2007).

La norma UNE-ISO 15489 se compone de dos partes, una define los resultados a obtener y la otra la metodología que se ha de seguir (AENOR, 2006):

1. UNE-ISO 15489-1. Información y documentación –Gestión de documentos– Parte 1: Generalidades. Es el núcleo de la norma y define los conceptos básicos, los principios y los requisitos de la gestión de documentos en las organizaciones.

2. UNE-ISO/TR 15489-2. Información y documentación –Gestión de documentos– Parte 2: Directrices. Es un informe técnico que proporciona una metodología de implementación de un sistema de gestión de documentos de acuerdo con los principios definidos en la primera parte de la norma (Russo, 2009).

Respecto a los principios y requisitos, se regulan formatos, soportes (creados o recibidos), responsabilidades, procedimientos, sistemas de gestión y se ofrece una terminología relacionada con GD, para que no haya dudas sobre su uso e interpretación. En cuanto a la parte de la metodología, se establece una metodología para la implementación de la norma en todas las organizaciones, de acuerdo a la reglamentación y legislación que se aplique, todo ello para proporcionar autenticidad, fiabilidad, integridad y disponibilidad a la GD, teniendo en cuenta la normativa del país y el tipo de empresa (AENOR, 2006).

Para Núñez y Núñez (2005), las organizaciones, para posicionarse y tener éxito en las condiciones cambiantes del entorno, deben adoptar estructuras flexibles, cambiantes, y la Gestión Documental debe colocarse en forma tal, que pueda ajustar sus flujos a esa dinámica, sin embargo, “no

todas las organizaciones son conscientes de la importancia de la Gestión Documental y la ignoran, (...)” (Heredia, 2008: 48). Por otra parte, también depende, en gran medida, del grado de implicación de los órganos directivos de la institución y de la colaboración de todas las unidades administrativas.

Metodología para realizar el diagnóstico de Gestión Documental

El enfoque basado en procesos de la norma de calidad debe obligar a una nueva manera de entender las organizaciones, superando las inconsistencias funcionales y confusión en la interpretación de la gestión de documentos, en consecuencia, debe llevar a plantear con otra perspectiva a la Gestión Documental en lugar de desaparecer o quedar postergada a ser parte de la gestión administrativa o de la gestión del sistema de calidad.

Es por ello que en la transición a un nuevo escenario para los sistemas de gestión, es esencial aprovechar esta oportunidad para situar adecuadamente la gestión de documentos en el seno de las organizaciones, realizando un esfuerzo por adaptarse al modelo de gestión por procesos, lo que necesariamente lleva a determinar mediante un diagnóstico, cómo opera la GD en las instituciones para brindar elementos que mejoren la realidad funcional.

En este contexto, si la Gestión Documental se abordará con base en la norma UNE-ISO 15489, la metodología para realizar el diagnóstico¹³ sobre el estado de la GD se basará en la de DIRKS¹⁴, *Designing and Implementing Recordkeeping Systems* (Diseño e implementación de sistemas de gestión de registros) recomendada por la misma norma.

¹³ El Diagnóstico es entendido como la búsqueda e identificación de problemas, oportunidades y objetivos, así como el análisis y evaluación de las necesidades de información y mantenimiento del programa, además de planes de mejoramiento y planes de contingencia (Fernández, 2001).

¹⁴ De acuerdo a Font (2012), la metodología de DIRKS se inspira en la Norma Australiana AS 4390-1996, gestión de documentos; en la Norma Internacional ISO 15489, gestión de documentos y en el Informe Técnico adjunto del 2001, utilizado en los Archivos Nacionales de Australia. Es flexible y comprende varias etapas:

Etapa A Investigación preliminar.
Etapa B Análisis de las actividades de la organización.
Etapa C Identificación de los requisitos.
Etapa D Evaluación de los sistemas existentes.
Etapa E Identificación de estrategias para cumplir los requisitos.
Etapa F Diseño de un sistema de gestión de documentos de archivo.
Etapa G Implementación de un sistema de gestión de documentos de archivo.
Etapa H Revisión posterior a la implementación.

Para realizar el diagnóstico se deben usar los pasos de la A a la D (Figura 2) con los siguientes propósitos: en el paso A, para tener un amplio conocimiento de la organización; en los pasos B y C para determinar quienes participarán en el diagnóstico y en el paso D para obtener el resultado del diagnóstico; como producto derivado de éste paso, será posible indicar en qué medida la GD actual cumple con criterios y funciones de técnicas archivísticas, diseño de procedimientos y tramitación administrativas.

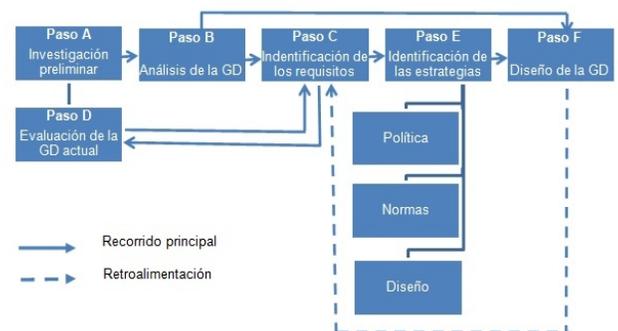


Figura 2. Pasos en el diagnóstico de la Gestión Documental
Metodología DIRKS, citado por Russo (2009) y adecuado por el autor.

Resultados del análisis de las normas ISO en Gestión Documental

Para entender la confusión que existe en la interpretación de la gestión de documentos y por qué el uso de la norma UNE-ISO 15489, debemos partir del análisis de una serie de normas que hacen referencia a la Gestión Documental, cuyos resultados son los siguientes:

En una primera aproximación de análisis, cabe destacar que en el modelo EFQM de Excelencia no se halla un lugar preciso ni se delimita un ámbito específico para la gestión de documentos que se relacione con algunas de las acciones que puede emprender la organización.

Por su parte, la norma ISO 9001 presenta una visión limitada de la gestión de documentos. Así, el informe UNE 66925 IN, citado por Alonso y Lloveras (2007: 4) propone un criterio ambivalente sobre el alcance del soporte documental al decir que “La documentación del Sistema de Gestión de la Calidad puede relacionarse con las actividades totales de una

organización o con una parte seleccionada de estas actividades; (...). En este sentido, la gestión de documentos aparece como un subproceso de la gestión de la calidad que solamente tendría por objeto la elaboración y mantenimiento del manual de calidad y los procedimientos documentados, el control de los documentos y el control de los registros, reduciéndola con ello, solo a un requisito para superar una auditoría que permita obtener la certificación ISO 9001.

Por su parte, la norma ISO 9000 afirma que los registros son documentos; así, una redacción poco precisa de los requisitos, sumado a una interpretación excesivamente literal, genera confusión que propicia la operación de dos procedimientos de control diferentes, uno para los documentos y otro para los registros. Este equívoco pone de relieve una inadecuada comprensión de la gestión de documentos por parte de las normas ISO 9000 y, por extensión, de los sistemas de gestión de la calidad.

De esta manera, la aplicación estricta de las normas de gestión de la calidad propician la creación de tres subsistemas de gestión de documentos: dos bajo el amparo del Sistema de Gestión de la Calidad (control de documentos y control de registros) y uno, diferenciado por exclusión, que sería el sistema de gestión de documentos de la organización, sin una relación consistente con los dos anteriores, olvidando que “La Gestión Documental es una y debe abarcar todas las funciones y actuaciones (recogida, identificación, valoración, eliminación, conservación y difusión), en el marco de la racionalización, sobre los documentos a lo largo de toda su existencia, (...)” (Heredia 1998: 33).

La norma UNE-ISO 15489 aborda de manera específica “la gestión de documentos, en todos los formatos o soportes, creados o recibidos por cualquier organización pública o privada en el ejercicio de sus actividades o por cualquier individuo responsable de crear y mantener documentos de archivo” (AENOR, 2006: 87). Además, establece la exhaustividad como una de las características que definen un adecuado sistema de gestión de documentos, toda vez que “un sistema de gestión de documentos debería gestionar los documentos procedentes de todas las actividades de la organización o de la sección de la misma de la que forme parte”(ISO, 15489: 99).

Luego entonces, del examen del modelo EFQM de excelencia y de las normas ISO 9000 se desprende la idea de que la implantación de un modelo de gestión por procesos es incompleta si no se tienen en cuenta los documentos de la organización. Esto lleva a afirmar que se debe dar un paso más allá para lograr que la gestión de estos documentos sea considerada como un proceso con entidad propia –que al igual que la gestión de la calidad, atraviesa prácticamente todas las áreas funcionales–, cuyo propósito es aumentar la eficacia y eficiencia de una institución y que resulta indispensable para disponer de evidencias de las actividades realizadas y basar las decisiones en hechos y datos.

Con esta visión completa necesaria, la gestión de documentos requiere del enfoque integral que proporciona la norma UNE-ISO 15489 que hace hincapié en que la GD incluye “La integración de documentos en los sistemas y los procesos de la organización. Así, la vinculación entre procesos y documentos es clara puesto que los procesos de negocio (...) se deben diseñar, modificar o revisar para que la creación e incorporación de los documentos apropiados sea una tarea habitual dentro de las actividades de la organización de manera que el sistema de gestión de documentos apoye y no dificulte los procesos de negocio”(AENOR, 2006: 92, 98, 102).

Esta visión global de la gestión de documentos conlleva a superar el tópico del archivo como una especie de subproducto de la gestión administrativa o un conjunto de tareas que competen casi exclusivamente al personal administrativo; además, permite hacer frente a la confusión entre la simple adquisición de una aplicación informática y el sistema de gestión de documentos y, lo más importante, que va más allá de la perspectiva que reduce la gestión de documentos a un simple soporte del Sistema de Gestión de la Calidad. Además, la norma UNE-ISO 15489 profundiza en la realidad funcional de las organizaciones al responder a objetivos estratégicos y necesidades claras en materia de información y conocimiento, sin pasar por alto el enfoque por procesos que aborda la norma ISO 9001.

CONSIDERACIONES FINALES

Para posibilitar la gestión del entorno institucional, es conveniente que la Gestión Documental se perciba como un sistema, donde todos los procesos y actividades se interrelacionan, en aras de conseguir una salida que satisfaga, rápida y eficientemente las necesidades de los clientes, esto hace necesario implantar a futuro un Sistema de Gestión Documental siguiendo las recomendaciones de la norma UNE-ISO 15489.

Por otra parte, para la materialización de un Sistema de Gestión Documental, es necesario desarrollar todos los instrumentos y herramientas necesarias, pues una gestión efectiva y eficiente de los documentos implica una serie de procesos enfocados hacia la realización de diversas actividades, entre las que se destacan la identificación, manejo, evaluación y utilización de diferentes tipos de recursos de información, atención de los flujos de información que se generen dentro de la institución, gestión de la comunicación interna entre los directivos y el personal administrativo, toda vez que ninguna norma ofrece un modelo detallado para su implantación.

Conclusiones y aportaciones

1. La percepción general que existe de GD solamente lo ubica al que brinda el Sistema de Gestión de la Calidad como un simple soporte de la norma internacional ISO 9001, que ayudará a cumplir un requisito para superar una auditoría que permita obtener la certificación.

2. Mediante la Gestión Documental con una perspectiva diferente a la norma ISO 9001, que conlleve a nuevas políticas y responsabilidades funcionales, será posible crear, organizar, controlar, dirigir y utilizar correctamente la información de la documentación con el objetivo de saber qué sucede en la institución, planificar qué hacer y actuar, así como conservar documentos.

3. La adopción de un enfoque basado en procesos, promovida por la norma internacional ISO 9001 sobre sistemas de gestión de la calidad, debe ser una nueva manera de guiar la Gestión Documental en el

seno de las instituciones, que apoyado en la norma UNE-ISO 15489, tendrá una visión amplia para gestionar documentos, manteniendo la misma vertiente de procesos relacionados con documentos de la norma de calidad y con documentos de archivo, pero sobre todo, entender las necesidades que permita mejorar la realidad funcional.

4. La visión restringida que presenta la norma ISO 9001 sobre Gestión Documental, invariablemente obliga a tener presente tres subsistemas de gestión de documentos, dos bajo el respaldo del incipiente sistema de gestión de la calidad que se encarga del manual de calidad, control de documentos y control de registros del sistema y el tercero por la norma UNE-ISO 15489 que se haría cargo del resto de los documentos institucionales como resultado del ejercicio de sus actividades, pero que visto como uno solo, tal como lo señala Heredia (1998), podrá alinearse a la norma ISO 9001.

5. La norma UNE-ISO 15489 de Información y documentación que propone una metodología específica para diseñar e implementar el sistema de gestión de documentos, definir los procesos técnicos, elaborar los instrumentos principales y establecer las actividades de evaluación, medición y aprendizaje que conduzcan a la mejora continua del sistema, permite hacer frente a la confusión, ampliamente difundida, entre la simple adquisición de una aplicación informática y el sistema de gestión de documentos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS



AENOR (2006). UNE-ISO 15489-1. *Información y Documentación. Gestión de documentos. Parte 1: Generalidades*. España: AENOR.

AENOR (2006). UNE-ISO/TR 15489-2. *Información y documentación. Gestión de documentos. Parte 2: Directrices*. España: AENOR.

Alonso, José Alberto; García, Montserrat; Lloveras, María Rosa (2007, Septiembre-diciembre) La norma ISO 15489: un marco sistemático de buenas prácticas de Gestión Documental en las organizaciones. *En revista de biblioteconomía y documentación*, (47), 41-70.

- Alonso, José Alberto y Lloveras, María Rosa (2007, Mayo). *Aproximación a la gestión de documentos desde el enfoque basado en procesos*. En *10as Jornadas Españolas de Documentación*, 9-11. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/9605/>
- Arévalo Jordán, Víctor Hugo (2003). *Diccionario de términos archivísticos*. Argentina: Ediciones de Sur.
- Atehortúa, Hurtado Federico Alonso, et al. (2008). *Sistema de gestión integral. Una sola gestión, un solo equipo*. Colombia: Editorial Universidad de Antioquia.
- Briet, Suzanne (1951). *Qu'est-ce que la documentation?* Francia: EDIT.
- Bustelo Ruesta, Carlota (2007). Gestión de documentos: enfoque en las organizaciones. En *Anuario ThinkEPI*, 141-145.
- Casas de Barrán, Alicia, et. al (2003). *Gestión de documentos del sector público desde una perspectiva archivística*. Uruguay: Departamento de publicaciones de la Universidad de la república.
- Drucker, Peter Ferdinand (Enero, 2004). Peter Drucker nos aclara. En *Revista Fortune*, 149(1)
- Duranti, Luciana (1996). *Diplomática. Usos nuevos para una antigua ciencia*. España: S&C ediciones.
- EFQM (2003). *Modelo EFQM de Excelencia: versión para el sector público y las organizaciones de voluntariado*. España: EFQM.
- Fernández, Enrique de Miguel (2005). *Introducción a la gestión (management)*. España: Universidad Politécnica de Valencia.
- Fernández Valderrama, L. D. (2001): *Gestión Documental. Revista Digital Sociedad de la Información*. Recuperado de <http://www.sociedadelainformacion.com>
- Font Aranda, Odalys, et al. (2012, octubre-diciembre). Diagnóstico sobre la Gestión Documental y de archivos en la Universidad Central Marta Abreu de las Villas. Cuba: Caso de estudio. En *Revista Española de Documentación Científica*.
- García Morales, Elisa (2013). *Gestión de documentos en la E-Administración*. España: Editorial OUC.
- Gauchi Risso, Verónica (2012, Octubre-diciembre). Aproximación teórica a la relación entre los términos Gestión Documental, Gestión de Información y Gestión del Conocimiento. En *Revista Española de Documentación Científica*, 35(4), 531-534. Recuperado de <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/download/762/844>
- Heredia Herrera, Antonia (1998, Enero-marzo). El Debate sobre la Gestión Documental. En *Revista Métodos de Información*, 5,(22-23).
- Heredia Herrera, Antonia (2008). Gestión de documentos y administración de archivos. En *Revista Códice*, 4(2), 43-50.
- ISO 9000 (2005). *Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario*. Suiza: Secretaría central de ISO.
- Ley Federal de Archivos (2011). *Reglamento de la Ley Federal de Archivos*. México: Poder Ejecutivo Federal.
- Llansó Sanjuán, Joaquim (1993): *Gestión de documentos. Definición y análisis de modelos*. IRARGI, Centro de Patrimonio Documental de Euskadi.
- Lodolini, Elio (1993). *Archivística: principios y problemas*. España: Asociación Española de Archiveros, Bibliotecarios, Museólogos y Documentalistas.
- Martínez Sánchez, José Manuel e Hilera González, José Ramón (1997). Los sistemas de Gestión Documental en el ámbito del trabajo corporativo. En *Revista General de Información y Documentación*, 7(2).
- McKemmish, Sue, et al. (2007). Traducción: Alejandro Delgado Gómez. *Archivos: gestión de registros en sociedad*. Colombia: Concejalía de Cultura.
- Mejía, Myriam, et al. (2005). *Guía para la implementación de un programa de Gestión Documental*. Colombia: Sistema nacional de archivos.

- Mena Múgica, Mayra Marta (2006). *Propuesta de requisitos funcionales para la gestión de documentos archivísticos electrónicos en la administración central del estado cubano* (Tesis inédita de doctorado). Cuba: Editorial Universitaria. Recuperado de http://www.interpares.org/display_file.cfm?doc=ip1-2_dissemination_diss_mugica_2006.pdf
- Norma Internacional General de Descripción Archivística (1999). Carnicer Arribas, María Dolores, Desantes Fernández, Blanca y Moreno López Guadalupe (Trad.) España: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte.
- Núñez Paula, Israel A. y Núñez Govín, Yiny (2005). *Propuesta de clasificación de las herramientas-software para la gestión del conocimiento* (Informe número 1). Cuba: Universidad de la Habana. Recuperado de http://www.bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_2_05/aci03_05.htm
- Patel, P. (1997): The Intranet phenomena. *En Information Management and Technology*, 30(1), 3133.
- Ponjuán Dante, Gloria (2004). *Gestión de Información: Dimensiones e implementación para el éxito organizacional*. Argentina: Nuevo Paradigma.
- Revah Lacouture, M. (2009). La Gestión Documental en procesos estratégicos de mejora; un agente de oportunidad en una institución pública de educación superior: el caso del CIDE. *En Anales de documentación*.
- Russo Gallo, Patricia (2009). *Gestión Documental en las organizaciones*. España: Editorial el ciervo 96, S.A.
- Sangway, D. (1994). Information management. *En Information Management and Technology*, 27(4), 149152.
- Setián Quesada, Emilio (2007, Abril-agosto). Niveles, fases y etapas del fenómeno archivístico desde la Teoría bibliológica informativa. *En Revista Ciencias de la Información*, 38(1-2), 77-90. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181414865008>



Te invita a contribuir
con tus artículos.
Consulta la *Guía de Autores*
en la página oficial

www.instcamp.edu.mx

En la sección **Quiénes Somos**, en el apartado
Revista Electrónica

Contáctanos en:

inveducativa@instcamp.edu.mx





¿Qué es el marco teórico?

Cuando uno lo escucha por primera vez se imagina muchas cosas: ¿qué es el MARCO TEÓRICO?, sin embargo no es más que la revisión de la literatura; es un proceso vinculado al planteamiento del problema y al mismo tiempo un producto que se traduce en el reporte de investigación. (Hernández Sampieri, Fernández-Collado, & Baptista Lucio, 2006).

“Una vez planteado el problema del estudio, (...) el siguiente paso consiste en sustentar teóricamente el estudio, etapa que algunos autores también denominan elaboración del marco teórico. Ello implica exponer y analizar las teorías, las conceptualizaciones, las perspectivas teóricas, las investigaciones y los antecedentes en general, que se consideran válidos para el correcto encuadre del estudio. (Rojas,2002)”.

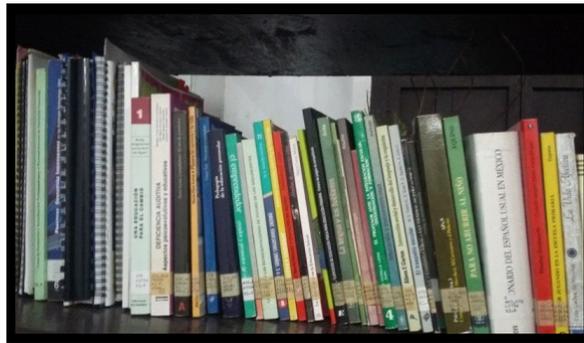
(...) “El marco teórico proporciona una visión de dónde se sitúa el planteamiento propuesto dentro del campo del conocimiento en el cual nos “movemos”. Nos señala como encaja la investigación en el panorama (“big picture”) de lo que se conoce del tema o tópico estudiado. Así mismo, nos puede proporcionar ideas nuevas y nos es útil para compartir los descubrimientos recientes de otros investigadores”. Para construirlo se sugiere el método de mapeo y por índice. (Hernández Sampieri et al, 2006, p. 64, citado por Creswell, 2005).

Pasos para la elaboración de un marco teórico



- **Revisión de la literatura**, consiste en detectar, consultar y obtener la bibliografía y otros materiales útiles para los propósitos del estudio, de donde se extrae y recopila información relevante y necesaria para el problema de investigación.
- **Detección de la literatura**, a través de tres fuentes de información:
 - Fuentes primarias o directas, proporcionan datos de primera mano como libros, antologías, artículos de publicaciones periódicas, monografías, tesis y disertaciones, documentos oficiales, reportes de asociaciones, trabajos presentados, testimonios de expertos, documentales, videocintas, foros y paginas de internet, etc.
 - Fuentes secundarias, son listas, compilaciones y resúmenes de referencias o fuentes primarias publicadas en un área de conocimiento en particular, las cuales comentan artículos, libros, tesis, disertaciones y otros documentos especializados.

- **Obtención de la literatura**, a través de la localización y revisión de las fuentes primarias.
- **Consulta de la literatura**, una vez localizado físicamente las fuentes primarias se procede a consultarlas, a seleccionar las que serán de utilidad y desechar las que no nos sirvan. Se revisa cuidadosamente y se extrae la información necesaria para integrarla y desarrollar el marco teórico. Se recomienda anotar los datos completos de identificación de la referencia.
- **Extracción y recopilación de la información de interés en la literatura**, a través de fichas, hojas sueltas, libretas o cuadernos en un archivo o disquete, disco compacto o disco duro, hay quien graba e incorpora dictado digital. Lo importante no es la manera de recopilar sino la extracción de los datos y las ideas necesarias para la elaboración del marco teórico. Es indispensable anotar las referencias de donde se extrajo la información.
- **Construcción de marco teórico**, una vez extraída la información ya es posible comenzar a elaborar el marco teórico y este esta basado en la integración de toda la información recopilada siguiendo criterios lógicos y adecuados al tema. (Hernandez Sampieri et al, 2006, pp. 65-79).



El marco teórico cumple con diversas funciones dentro de una investigación, entre las cuales se destacan las siguientes:

1. Ayuda a prevenir errores que se han cometido en otros estudios.
2. Orienta sobre cómo habrá de realizarse el estudio.
3. Amplia el horizonte del estudio o guía al investigador para que se centre en su problema, para evitar desviaciones del planteamiento original.
4. Documenta la necesidad de realizar el estudio
5. Conduce al establecimiento de hipótesis o afirmaciones que mas tarde habrá de someterse a prueba de realidad, o bien, nos ayuda a no establecerlas por razones bien fundamentadas.
6. Inspira a nuevas líneas y áreas de investigación.
7. Provee de un marco de referencia para interpretar los resultados del estudio. Aunque podemos no estar de acuerdo con dicho marco o no utilizarlo para interpretar nuestros resultados, es un punto de referencia. (Hernandez Sampieri et al, 2006, pp. 64-65)

Bibliografía.

Hernández Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). Metodología de la Investigación. México, D.F.: McGraw-Hill Interamericana.

La Intervención Pedagógica como estrategia para fortalecer la comprensión lectora en Alumnos de Educación Primaria. Dificultades en el aprendizaje de la comprensión lectora.

Alexandra de Jesús Hernández-Pantí

Tesis de Maestría en Pedagogía

Instituto Campechano

phaloma_22@hotmail.com

RESUMEN

La presentación de este proyecto de intervención pedagógica es para dar a conocer la utilidad y beneficios que representa para el desarrollo y mejora de las habilidades y competencia de comprensión lectora dentro del aula de nivel primaria.

La comprensión lectora es un aspecto competencial de vital importancia porque hace al alumno más participativo en la labor educativa.

La comprensión lectora significa la capacidad para entender las ideas de un texto, esta acción ocupa el segundo lugar en el área cognoscitiva, abarca desde la transferencia (comunicación del lenguaje), la interpretación (captar el mensaje) y la extrapolación (extraer las conclusiones).

Durante las observaciones en alumnos de 5to y 6to año de Educación Primaria, suscitado a lo largo de jornadas escolares se percató de dificultades de aprendizaje de la lectura y en específico, del desarrollo de la comprensión lectora, en consecuencia se diseñó una intervención pedagógica para la mejora de las habilidades de comprensión lectora, lo cual viene a constituir la hipótesis de este trabajo de investigación.

A tal efecto, se aplicó una metodología cualitativa, transeccional y correlacional-causal, en tanto que, como instrumentos, se aplicaron el cuestionario y la observación. Los hallazgos obtenidos al inicio, durante y al concluir la secuencia docente mencionada, fueron analizados a través de la estadística descriptiva o deductiva, utilizando técnicas gráficas y numéricas (frecuencias, medias, etc.).

Como resultado final de la investigación se tuvo que todas las actividades desarrolladas como parte de la intervención pedagógica diseñada evidenciaron la mejora de la habilidad de comprensión lectora de los alumnos sujetos a estudio

PALABRAS CLAVE: EDUCACIÓN PRIMARIA, COMPRENSIÓN LECTORA, DIFICULTADES DE APRENDIZAJE, INTERVENCIÓN PEDAGÓGICA, LECTURA.



ABSTRACT

The presentation of this educational intervention project is to raise awareness of the usefulness and benefits it represents for the development and improvement of the skills and competence of reading comprehension in the classroom primary level.

Reading comprehension is a vital aspect of powers because it makes the student more participatory educational work.

Reading comprehension means the ability to understand the ideas of a text, this action is second in the cognitive area, ranging from the transfer (communication language), interpretation (get the message) and extrapolation (draw conclusions).

During observations in 5th and 6th year of primary education, elicited during school days he realized learning difficulties reading and specifically, the development of reading comprehension consequently an educational intervention for improvement is designed of reading comprehension skills, which comes to constitute the hypothesis of this research.

To this end, a qualitative, transeccional-causal and correlational methodology is applied, while as instruments, questionnaire and observation were applied. The findings, at the beginning, during and at the conclusion of the teaching sequence mentioned, were analyzed through the descriptive or inferential statistics, using graphical and numerical techniques (frequencies, means, etc.).

As a final result of the investigation it was that all activities undertaken as part of the educational intervention designed showed improved reading comprehension skills of students under study.

KEYWORDS: ELEMENTARY EDUCATION, READING COMPREHENSION, DIFFICULTIES OF LEARNING, TEACHING SPEECH, READING.

INTRODUCCIÓN

El propósito central de esta investigación radica en visualizar una de las tantas situaciones gestadas dentro del ámbito escolar formal en México, teniendo en consideración todos aquellos elementos que inciden directa o indirectamente en el proceso de enseñanza–aprendizaje.

La escuela es importante en el ser humano pues marca el inicio de su inserción e interacción dentro de la sociedad; en el entorno educativo, la lectura resulta ser un mecanismo para toda persona de apropiación de una cultura, así como para desarrollar habilidades intelectuales, destrezas y competencias, que le permiten participar con éxito en la sociedad a lo largo de la vida.

En el caso sujeto del presente estudio, se tiene que niños que cursan los dos últimos grados de primaria rural suelen tener diversos niveles de facilidad o dificultad para comprender lo que leen y para exponer lo que leyeron, siendo que de manera natural los más expresivos comunican más cosas y los menos expresivos a veces dejan sus ideas a nivel de pensamiento sin convertirlas en palabras.

La importancia de esta investigación radica en el fortalecimiento de la lectura en niños de educación primaria, que da como resultado que éstos aprendan correctamente a leer así como a comprender lo que leen, es por eso mismo se plantea un problema de investigación con una propuesta de intervención pedagógica cuyo objetivo es: mejorar la comprensión lectora en los alumnos de sexto grado de educación primaria en una escuela rural.

Esta propuesta de intervención pedagógica constituida por estrategias didácticas específicas debidamente planificadas que, al ser aplicada, consiga el desarrollo y mejora de competencias en la comprensión lectora de alumnos de sexto grado de primaria, de escuelas rurales del municipio de Escárcega, Campeche.

Este trabajo implicó una comparación entre dos grados específicos, 5to y 6to año de primaria, aplicando a una muestra la propuesta de intervención pedagógica, que en apartados posteriores se explicará detalladamente.

Planteamiento del estudio

México está viviendo momentos difíciles en materia de educación, motivo por el cual, la Reforma Integral de la Educación Básica (RIEB) busca un vínculo entre los tres niveles básicos, a efecto de orientarlos a elevar las competencias en los alumnos para lograr un éxito dentro de la sociedad (Secretaría de Educación Pública, 2011).

El Consejo Nacional de Fomento Educativo (2011) estableció el programa de Asesores Pedagógicos Itinerantes (API), que se encuentra integrado por jóvenes egresados de alguna institución

formadora de docentes con estudios de licenciatura con capacidad de participar en algún programa de educación básica, atendiendo a dos comunidades con asesoría individualizada para combatir el rezago educativo que muestra la prueba ENLACE; este proyecto fue el parteaguas para la investigación, pues ahí se detectó el problema a tratar.

Durante este trabajo encomendado por convenio de la SEP-CONAFE y durante el desempeño de Asesor Pedagógico Itinerante (API) en la comunidad de Benito Juárez 2, del municipio de Escárcega, Campeche, en donde se atiende a dos grupos correspondientes al quinto y sexto grado de educación primaria, respectivamente; el trabajo asignado consistió en atender a todo niño atrasado en las áreas de matemáticas y español. Es ahí donde se observan que la mayoría de los niños atendidos tienen dificultades en el aprendizaje de la comprensión lectora por lo consiguiente no comprenden lo que leen.

En razón de lo anterior, durante las asesorías individualizadas se logró advertir:

- Leen pero no comprenden.
- Cuentan con un vocabulario reducido o limitado.
- Repiten palabras, no lo pueden suplir de su vocabulario

Por tales inconsistencias, se pudo identificar algunas dificultades de aprendizaje en los alumnos atendidos:

- Dificultades en la elaboración de ideas principales.
- Dificultades para suprimir información no relevante.
- Dificultades en la selección de información relevante.



Estos problemas se detectaron debido al trabajo diario con los niños y a la observación realizada, siendo claro que existen dificultades de aprendizaje y que las asesorías individualizadas no resultan suficientes para lograr la mejora en la comprensión lectora de los niños.

Se observó que las dificultades de aprendizaje en la comprensión lectora son externas, por ejemplo: la falta de interés del profesor, la familia, las planeaciones. Los investigadores Romero y Lavigne (2005), señalan la causa que genera las dificultades de aprendizaje en alumnos que manifiestan un bajo rendimiento académico es extrínseca, esto es, que originariamente no obedece a razones de índole personal (retraso, alteración o déficit estructural), sino a factores del entorno familiar, social o escolar.

Se requiere, como consecuencia, la intervención pedagógica mediante la aplicación de estrategias didácticas que permita a los alumnos de sexto grado fortalecer su lecto-escritura así como comprender lo que leen, desarrollar competencias comunicativas, mejorar la comprensión lectora en las actividades que se realicen en las diversas asignaturas.

La intervención pedagógica en las dificultades de aprendizaje, considerada desde el análisis de los procesos de enseñanza y aprendizaje, de la relación alumno-profesor y de los contextos, familiar y escolar, es el resultado de una evolución como disciplina de estudio, desde sus orígenes en la década de los sesenta del pasado siglo (Luque y Rodríguez, 2006).

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.

Objetivo General:

Mejorar la comprensión lectora, mediante una intervención pedagógica con estrategias didácticas seleccionadas, reforzando sus habilidades lectoras.

Objetivos específicos:

1. Conocer si las dificultades de aprendizaje así como los hábitos lectores y la intervención pedagógica ejercieron influencia en el desarrollo de la comprensión lectora.
2. Determinar el impacto en el grupo de 6to grado de educación primaria sujetos a la intervención pedagógica.
3. Comparar los resultados de la intervención pedagógica aplicada al grupo de 6to grado de educación primaria frente al grupo de 5to grado como grupo de control, al cual no se aplicó la intervención pedagógica.

CONCEPTOS TEÓRICOS

Dificultades en el aprendizaje de la Comprensión Lectora.

En relación con el tema abordado en este apartado, sobre las dificultades en el proceso de aprendizaje, Barragán (2009) coincide con lo que se ha señalado en sentido de que en el sistema educativo mexicano, específicamente, en el nivel básico, se puede advertir una misma problemática: altos índices de deserción y reprobación, bajos niveles de retención de conocimientos y deficiencias en el desarrollo de capacidades y habilidades originadas, muchas veces, en el proceso de enseñanza-aprendizaje, etcétera.

Romero y Lavigne (2005). Señalan, las dificultades en el aprendizaje es un término general que se refiere a un grupo de problemas agrupados bajo las denominaciones de: Problemas Escolares (PE), Bajo Rendimiento Escolar (BRE), Dificultades Específicas de Aprendizaje (DEA), Trastorno por Déficit de Atención con o sin Hiperactividad (TDAH) y Discapacidad Intelectual Límite (DIL).

Las dificultades de aprendizaje pueden apreciarse a partir de la observación así como el trabajo durante las jornadas escolares en las clases que se imparten en las aulas con los alumnos.

Tipos de dificultades en el aprendizaje.

En otro punto se menciona los diferentes tipos de dificultades de aprendizaje específicas generadas por las causas extrínsecas. Romero y Lavigne (2005), señala tres tipos de dificultades de aprendizaje, son los siguientes:

a) Dificultades específicas en el aprendizaje de la lectura.

En este caso se advierte la existencia de problemas para la decodificación, reconocimiento y comprensión de mensajes y textos escritos, sea en medios impresos o electrónicos, conforme al avance tecnológico que existen en la época actual.

b) Dificultades específicas en el aprendizaje de la escritura.

En el aprendizaje de la escritura pueden presentarse disgrafías, que se relacionan con la recuperación de la forma de las letras, palabras y números; además de

ellas, pueden presentarse dificultades en la composición escrita, las cuales afectan a los tres procesos fundamentales que integran la composición: planificación, traslación y revisión de textos.

c) Dificultades específicas en el aprendizaje de las matemáticas.

Éstas se refieren a dificultades en el cálculo mental y escrito, así como a la propia solución de problemas matemáticos y/o la solución de problemas, y cuando se dan combinados con problemas lectoescritores el porcentaje aumenta notablemente el porcentaje.

Causas.

De acuerdo con los investigadores Romero y Lavigne (2005), la causa que genera las dificultades de aprendizaje en alumnos que manifiestan un bajo rendimiento académico es extrínseca, esto es, que originariamente no obedece a razones de índole personal (retraso, alteración o déficit estructural), sino a factores del entorno familiar, social o escolar. De ello deriva que pueda ser una o varias causas, de acuerdo a las combinaciones que al efecto pueden presentarse, según sea el caso de que interactúen o no los distintos factores.

No obstante, se puede señalar que existen tres fuentes causales predominantes de naturaleza extrínseca:

a) Pautas educativas familiares inadecuadas:

En este caso, resulta deficiente y/o insuficiente la estimulación psicolingüística por parte de los padres o desinterés de éstos por el desenvolvimiento escolar de



sus hijos, así como la escuela, mostrando ambas partes, desinterés frente a sus hijos y alumnos.

La poca preocupación y disponibilidad para acompañarlos o darles seguimiento en las cuestiones escolares, sean tareas o actividades son insuficientes, pues un punto central en el trabajo de investigación son los padres de familia, como factor externo que es causa de dificultad de aprendizaje en los alumnos.

b) Malas influencias sociales:

Esta causa se presenta tanto en la escuela como fuera de ella y consiste en la presencia de influencias negativas del grupo de iguales del niño, así como también en condiciones sociales del entorno (barrio, pandillas, pautas subculturales, etcétera).

c) Métodos y prácticas de enseñanza escolar inapropiados:

Esta tercera causa se relaciona con los siguientes factores:

1. Existencia de insuficientes conocimientos acerca del alumno y sus circunstancias. Ejemplos: las circunstancias que generan su falta de motivación, o sobre la existencia de problemas personales o familiares.

2. Insuficientes recursos humanos, materiales o metodológicos para afrontar los problemas que se presentan con los alumnos. Un ejemplo de ello es la falta de orientaciones eficaces al cuerpo docente.

3. Existencia de inadecuados currículos escolares frente a las características y conocimientos del alumno. Por ejemplo: un mal diseño de los métodos didácticos en las materias y contenidos en los cuales los alumnos presentan dificultades, que se concreta en objetivos y prácticas de enseñanza errados.

4. Inadecuación de las expectativas y actitudes del maestro, como lo es la falta de competencia para comprender y afrontar con actitud los problemas de los alumnos, para resolver y modificar las expectativas negativas acerca de las posibilidades de solución y del futuro escolar de los alumnos.

Estos tres factores causales de naturaleza extrínseca con frecuencia suelen darse asociados o, en otros casos, se van asociando durante el transcurso del tiempo, lo que conlleva que las dificultades de aprendizaje de los alumnos se van haciendo mayores paulatinamente.

Relación entre la lectura y la comprensión lectora.

Leer es un complejo proceso que implica la intervención de varios factores en el individuo, los cuales van desde la propia motricidad como a las cuestiones intelectuales y afectivas.

Cuando la persona lee, va asociando el significado de las palabras a medida que su visión se mueve a lo largo de cada línea de texto, logrando así comprender las ideas expresadas por el autor del mensaje o escrito, a la vez que reacciona ante tales ideas, ya sea aceptándolas o rechazándolas.

“La lectura es el arte de reconstruir, sobre la base de la página impresa, las ideas, los sentimientos, los estados anímicos y las impresiones sensoriales del escritor. Aunado a ello, la lectura es un diálogo (o un proceso de comunicación), en el cual entran en juego el emisor (autor), el canal (por ejemplo, un libro), el mensaje (o lo escrito en un texto), el receptor (lector), el código (idioma) y el medio o entorno (las circunstancias que producen la lectura; por ejemplo, interés del lector en un tema específico)”.

Existen elementos para la comprensión de los textos, que hacen más fácil la adquisición de conocimientos. La lectura es la etapa más importante del estudio, y cuando se profundiza en ella, es posible entender mejor.

Dentro de los aspectos para comprender la lectura se encuentran:

- Subrayar las ideas principales
- Resaltar las palabras claves que definan las ideas principales

Leer permite la aprensión de conocimientos y permite también expresarse mejor, tanto de forma oral como escrita, ya que como se señaló con antelación además de obtener conocimiento a través de la lectura, ésta se hará menos compleja mientras más se practique.

La lectura es un proceso activo, pues todo libro para ser interpretado, exige una activa participación del lector. Debe tenerse en cuenta lo expresado por Romero y Lavigne (2005) en el sentido que la lectura es un proceso constructivo e inferencial en el cual el lector no se limita únicamente a hilvanar los significados de las

distintas palabras que componen el texto, sino que, a partir de sus conocimientos y experiencias previas (incluso emocionales), reconstruye el significado global del texto.

Por ello, la comprensión del lenguaje escrito se ve favorecida por la comprensión del lenguaje oral (y viceversa).

Si bien se ha mencionado sobre las dificultades en el aprendizaje de la lectura, es pertinente señalar cuáles son las dificultades específicas que afectan el desarrollo adecuado de la comprensión lectora.

De acuerdo con Romero y Lavigne (2005) estas dificultades específicas afectan a lectores que no presentan dificultades en el reconocimiento y acceso al significado de los signos gráficos, pero que, sin embargo, tienen problemas para llevar a cabo todas o algunas de las operaciones mentales implicadas en el procesamiento semántico: construcción de ideas, supresión de información no relevante, inferencias, elaboración de estrategias de comprensión y autorregulación del proceso de comprensión.

MÉTODO/METODOLOGÍA.

Para realizar la investigación y contar con evidencias de los resultados comparativos de los dos grupos muestras de 5to y 6to de educación primaria, se determinó un enfoque cualitativo, guiados por áreas o temas significativos de investigación, pues al no ser resultados tangibles sino que están sujetas a investigación e implícitas en las respuestas de las preguntas de investigación, dan pie a dicho enfoque.



Las razones que se tienen para realizar dicha afirmación son las siguientes:

- Se ha expuesto un problema, pero su planteamiento no resulta tan específico como lo sería de aplicarse al caso el enfoque cuantitativo.
- No se efectúa ninguna medición numérica, por no ser un análisis estadístico.
- El proceso de indagación resulta más flexible, por lo que se mueve entre las respuestas obtenidas y el desarrollo de la teoría aplicable.
- Se evalúa el desarrollo natural de los sucesos, es decir, no hay manipulación ni estimulación con respecto a la realidad.

El objetivo de esta investigación es determinar la relación que existe entre la intervención pedagógica (variable independiente), que es aplicada dentro de una secuencia didáctica específica, y el grado de mejora obtenido en la comprensión lectora (variable dependiente) de los alumnos sujetos al estudio.

Por ello, la investigación se centra en la identificación, el desarrollo y la mejora de las habilidades y competencias de comprensión lectora de los alumnos del sexto grado la Escuela Primaria del ejido Benito Juárez 2, Escárcega, Campeche, durante el desarrollo del ciclo escolar 2013-2014, realizando un diagnóstico al inicio del año lectivo, para identificar el nivel con que ingresan a dicho grado escolar.

Población.

El universo o población se encuentra compuesto por alumnos que, como características similares, comparten las de cursar, durante el ciclo escolar 2013-2014, el sexto grado de educación primaria en la única escuela primaria ubicada en el ejido Benito Juárez 2, Escárcega, Campeche.

Instrumentos para el acopio de la información.

Para recabar la información de dicha investigación, que a su vez servirán de evidencias para dar respuestas a las preguntas de investigación y respaldar la propuesta de intervención pedagógica, así como el análisis de los resultados, los instrumentos utilizados para recabar información son los siguientes:

Observación. A través de ella se obtiene información más detallada sobre las características, actitudes, el desenvolvimiento de los alumnos en las clases, esta manera se detectó las dificultades de aprendizaje y se vincula al contexto en donde se desarrolla esta investigación, así como también permite recabar información sobre hechos que pueden no ser mencionados en una entrevista y permite probar la validez de las respuestas de los cuestionarios.

La *confiabilidad* de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales. Por ejemplo, si se midiera en este momento la temperatura ambiental usando un termómetro y éste indicara que

hay 22°C, y un minuto más tarde se consultara otra vez y señalara 5°C, tres minutos después se observara nuevamente y éste indicara 40°C, dicho termómetro no sería confiable.

La *validez*, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. Por ejemplo, un instrumento válido para medir la inteligencia debe medir la inteligencia y no la memoria. Un método para medir el rendimiento bursátil tiene que medir precisamente esto y no la imagen de una empresa.

La objetividad

Se trata de un concepto difícil de lograr, particularmente en el caso de las ciencias sociales. En un instrumento de medición, ella se refiere al grado en que éste es permeable a la influencia de los sesgos y tendencias del investigador o investigadores que lo administran, califican e interpretan. La objetividad se refuerza mediante la estandarización en la aplicación del instrumento (mismas instrucciones y condiciones para toda la población en estudio) y en la evaluación de los resultados; así como al emplear personal capacitado y experimentado en el instrumento. Por ejemplo, si se utilizan observadores, su proceder en todos los casos debe ser lo más similar que sea posible y su entrenamiento tendrá que ser profundo y adecuado.

Cuestionario.

Los cuestionarios autoadministrados; entre ellos, el cuestionario (test y retest) se aplicará primero como examen diagnóstico para evaluar el grado o nivel de conocimientos que los alumnos que ingresan al sexto grado tienen en materia de habilidades lectoras, para, en específico, conocer las habilidades y competencias en comprensión lectora en el idioma español con que inician el ciclo escolar los estudiantes.

Se encuentra diseñado dentro de las Pruebas de Comprensión Lectora de la Prueba PISA publicadas por el Instituto Nacional de Evaluación y Calidad del Sistema Educativo (2005), y consta de un texto a leer y cuatro ítems a evaluar consistentes en preguntas abiertas. Se aplicará también como examen final (retest) para determinar el grado de avance obtenido por el grupo de alumnos sujeto a estudio.

La intervención Pedagógica.

Se seleccionaron métodos participativos didácticos para diseñar una propuesta de intervención pedagógica y con la aplicación de ella lograr que un porcentaje notable de los alumnos que forman parte de la muestra lograran demostrar sus capacidades y habilidades en comprensión a través de una planificación de actividades didácticas válidas, las dificultades en el aprendizaje que en materia de comprensión lectora existen entre los alumnos de educación primaria.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

Resultados de la Propuesta “Intervención Pedagógica”

La finalidad de la intervención pedagógica es mejorar y fortalecer la comprensión lectora en los alumnos de sexto grado de educación primaria en una escuela rural.

Diseñada con actividades y objetivos específicos por cada secuencia didáctica integrada por 6 secuencias y cada secuencia tiene cinco sesiones de 50 minutos.

En cada secuencia didáctica se manejó un proyecto didáctico y/o comunicativo, en el cual se realizaron actividades permanentes de lectura, escritura, búsqueda/recopilación de información, investigación y se verificó a través de un instrumento de evaluación, ejemplo la “Lista de cotejo para evaluar la expresión oral”, “rúbrica para evaluar la comprensión lectora”, etc.

Las siguientes preguntas de investigación son las que originaron la investigación y se les dio respuesta conforme al proceso de sistematización de los resultados obtenidos en las secuencias didácticas.

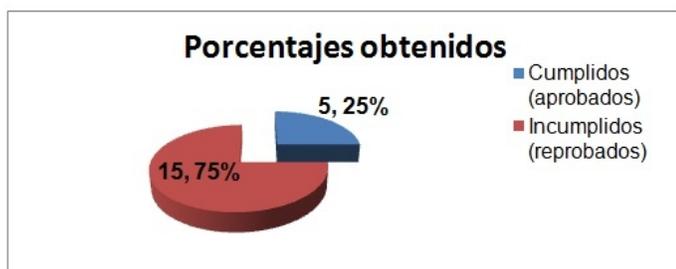
1.- *¿Las dificultades de aprendizaje y la intervención pedagógica ejercen influencia sobre el desarrollo de las habilidades de comprensión lectora entre los alumnos de 5to y 6to grado de educación primaria?*

Sí ejerce influencia en las habilidades de comprensión lectora, porque al aplicar la intervención pedagógica

diseñada con actividades y llevando control de los instrumentos de evaluación dieron mejoría en sus habilidades lectoras, esas mismas actividades fueron hechas para que el alumno trabaje su comprensión lectora a través de lecturas e identifiquen las ideas principales propuestas en la secuencia didáctica culminando con una actividad permanente a la cual se le evaluará, con rasgos que arrojen ideas de sus avances en las actividades. Por último, se le evalúa con una rúbrica diseñada para observar el avance del alumno en su comprensión lectora.

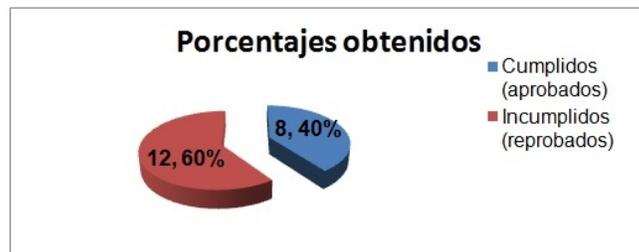
En otro punto, la diferencia entre 5to y 6to grado de educación primaria es notorio debido a que el 5to grado no se le aplicó la propuesta de intervención pedagógica, pues sirvió de grupo experimental. Éste mostró deficiencias, a diferencia del sexto grado que mostró avances en sus habilidades de comprensión lectora y fortaleció aspectos de lectura, pudiendo identificar las ideas principales.

A continuación se muestran algunas gráficas donde se evidencian los avances:

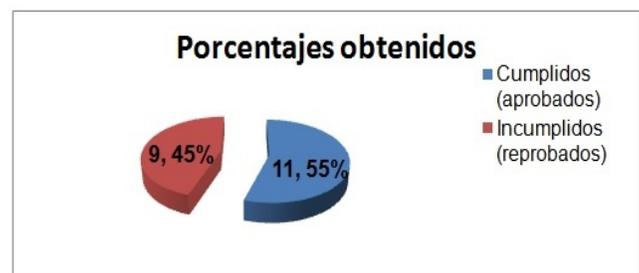


Grafica 1¹

1 Secuencia 1



Grafica 2²



Grafica 3³

2.- ¿Las dificultades de aprendizaje y la comprensión lectora resultan afectadas con la aplicación de la intervención pedagógica?

Sí resultan afectadas, debido a que la intervención pedagógica fue un factor importante en la aplicación de la propuesta y disminuyó las dificultades de aprendizaje en la comprensión lectora de los alumnos de 6to grado de educación primaria a diferencia de 5to grado no sujeto a la propuesta.

Por otro lado, las dificultades de aprendizaje presentadas por los alumnos de 5to y 6to grado de educación primaria son externas refiriéndose a la falta de interés del profesor en su exposición, la indiferencia ante su aprendizaje o no, la planeación de las clases, la falta de motivación de los padres de familia por impulsar el avance en el conocimiento del alumno, así como de la escuela por no preocuparse en fomentar en los alumnos el hábito de la lectura y por lo consiguiente, no fortalecer su comprensión lectora.

2 Secuencia 4

3 Secuencia 5 y 6

A continuación se presentan la comparación entre los dos grupos donde muestra los resultados obtenidos en la aplicación del cuestionario (test/retest) como evaluación final a los grupos de 5to y 6to grado de primaria.

Evaluación diagnóstica 1 (test):

Se seleccionó, de entre las técnicas de recolección de datos más conocidas para el desarrollo de la investigación, los cuestionarios autoadministrados (test y retest). Se aplica primero como examen diagnóstico para evaluar el grado o nivel de conocimientos que los alumnos que ingresan al sexto grado tienen en materia de habilidades con la finalidad de dar respuesta a las preguntas de investigación aplicada a 20 alumnos de sexto grado de primaria.

El primer test arrojó los porcentajes específicos obtenidos por las valoraciones: 4 (Excelente) y 3 (Buena), 2 (Regular) y 0 (Mala), como sigue⁴:

Valoración obtenida	Media (promedio aritmético)	Porcentaje (frecuencia relativa) por valoración	Suma de porcentajes
4- Excelente	0	0.0%	20%
3-Regular	4	20.0%	
2-Regular	8	40.0%	80%
1-Mala	8	40.0%	
Total	20	100.0%	100%

De acuerdo a los resultados obtenidos se observa que la mayoría de los alumnos tienen dificultades para

⁴ Tabla de variaciones del primer Test

comprender lo leído desde las observaciones y jornadas escolares. Ahora se puede recalcar las dificultades, es preciso realizar una propuesta que origine un nuevo resultado: el 20 % puede comprender con leído mientras tanto el 80% no comprende lo leído, no sabe identificar las ideas principales.

Evaluación diagnóstica 2 (retest):

Con la finalidad de determinar la validez de la hipótesis planteada, se procedió a realizar la evaluación a 6to grado de primaria, sujetos a la intervención pedagógica, que se verían beneficiados en el desarrollo y mejora de las habilidades de comprensión lectora.

Al respecto se obtuvieron los resultados contenidos en la tabla siguiente⁵:

Valoración final obtenida	Porcentaje obtenido por el grupo de sexto grado	Porcentaje obtenido por el grupo de quinto grado	Diferencia porcentual positiva
4- Excelente	10.0%	0.0%	10.0%
3-Regular	50.0%	15.0%	35.0%
2-Regular	40.0%	45.0%	5.0%
1-Mala	0.0%	40.0%	40.0%
Total	100%	100%	

De los datos de la tabla de frecuencias anterior, se tiene que la habilidad de comprensión lectora, se observa como cumplida y observable en el 60.0% de los alumnos sujetos a la intervención pedagógica, en tanto que sólo el 15.0% de los alumnos de quinto grado de primaria que no fueron sujetos a dicha actividad cuentan con cierto nivel de habilidades de comprensión lectora y, la mayoría de sus integrantes presentan serias deficiencias en dicha competencia.

⁵ Tabla de variaciones del Retest

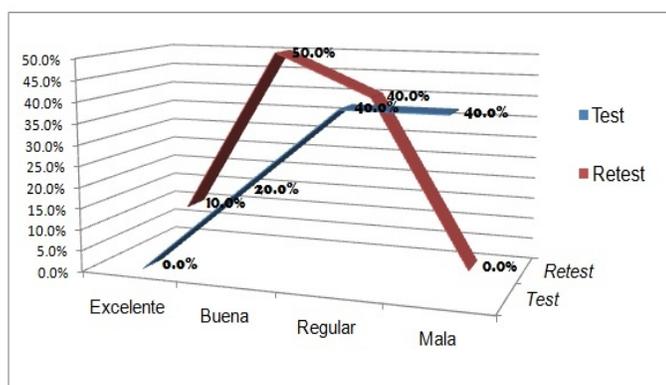


Además de ello, se tiene que entre las diversas técnicas estadísticas que se tuvieron a la mano para analizar los datos, se utilizó la de correlación. En razón de ello, y toda vez que se utilizó un mismo instrumento de medición (cuestionario pretest y postest) aplicado en dos ocasiones al mismo grupo de personas, después de un período de seis meses, se verificó la validez de dicho instrumento aplicando al efecto el Coeficiente de correlación de Pearson.

Una vez analizados los puntos obtenidos por cada alumno en relación con cada ítem del cuestionario, se logró determinar, mediante el uso del software de cálculo relativo, una correlación entre formularios de 0.631 que, de acuerdo con la escala correspondiente, significa que el mismo es “válido”, además de que es considerada como una correlación positiva

Se puede afirmar válidamente que con los resultados obtenidos con motivo de esta investigación, se logró comprobar la hipótesis planteada, siendo ésta confirmada como positiva, dado que con la aplicación de la propuesta de intervención pedagógica, conformada por diversas secuencias, los alumnos del sexto grado de la escuela primaria rural sujeta a estudio, desarrollaron o mejoraron su habilidad de comprensión lectora.

Se puede apreciar en la siguiente figura⁶:



6 Figura. Comparativo de los resultados obtenidos en la evaluación diagnóstica y final

CONCLUSIONES

De acuerdo a los datos presentados con anterioridad en donde se muestra los resultados, se observa las mejorías de los alumnos de 6to grado de educación primaria con la aplicación de la intervención pedagógica; la comprensión lectora se evaluó con el instrumento de la rúbrica que arroja puntuaciones establecidas en cada apartado para poder tener resultados y se puedan interpretar.

Si bien la evaluación es un proceso continuo y sistemático, se trabajó los resultados de la intervención pedagógica con la finalidad de comparar las habilidades de los alumnos del 6to y 5to grado de educación primaria; esta comparación se menciona en los siguientes puntos:

1.- El grupo de 6to grado de educación primaria sujetos a la intervención pedagógica mostró avances, con estos alumnos se trabajaron actividades permanentes, ejemplo: lecturas comentadas, círculos de lectura, ensayos, reseñas, debates y exposiciones. Por cada actividad tuvieron un producto final en donde se plasman sus avances, así como el desarrollo de sus habilidades de comprensión lectora; cabe señalar que se les evaluó con el instrumento de la rúbrica para llevar el control, anotaciones donde se observen los avances notorios en sus ideas principales.

2.- El grupo de 5to grado de educación primaria no tuvo avances. A ellos no se les aplicó la intervención pedagógica, y en consecuencia muestran deficiencias al comprender lo leído, aunque si no se pone interés a todos los alumnos, en general no tendrán evoluciones en sus conocimientos. Es preocupación no solo del sistema educativo sino de todos los personajes involucrados, como la escuela, familia y profesores, a su vez involucra como segundo punto el interés en su preparación, las actividades, exposiciones y tomar en

Las dificultades de aprendizaje se pueden disminuir en los alumnos dependiendo en la forma de trabajar, para erradicarlos; la mayoría de estas dificultades son externas porque lo provoca de manera directa la familia (problemas en casa, falta de interés de los padres, etc.) escuela (falta de interés del profesor en los conocimientos a impartir en las aulas) contexto (el ambiente en donde se desenvuelven los alumnos lo cual es un factor preponderante para la formación del alumno). También hay otros tipos de dificultades de aprendizaje, ejemplo: dislexia, TDH, interactividad, etc., que por su gravedad necesita ser dictaminando para poder apoyar al alumno en las clases.

Los resultados en la evaluación del primer test y el segundo retest arrojaron avances significativos en los alumnos, esto se debe a la planeación y diseño personalizado al grupo a trabajar tomando en cuenta sus características, pues no se puede planear o diseñar sin tomar en cuenta las necesidades de los alumnos.

En conclusión, a partir de la experiencia se hace la siguiente sugerencia: establecer actividades permanentes, con estrategias didácticas que estimulen la comprensión lectora en la práctica docente y fomente el hábito de la lectura, y en consecuencia mejoren su escritura. Hay tantas actividades olvidadas como el rincón de lectura que se les puede dar el uso que merece y no dejar los libros empolvados, como en la mayoría de las escuelas. Los intentos por mejorar la comprensión lectora y toda actividad que dé como resultado aprendizajes significativos no queden en los profesores, estos son los actores principales de las escuelas, es una gran responsabilidad, esta profesión es una de las más enriquecedoras.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, M. y Bisquerra, R. (2006). *Modelos de Orientación e Intervención Psicopedagógica*. Madrid, España: WoltersKluwer Educación.
- Ausubel, D., Novak, J. y Hanesian, H. (2009). *Psicología educativa: un punto de vista cognoscitivo* (segunda edición). México: Trillas.
- Consejo Nacional de Fomento Educativo (2011). *Asesores Pedagógicos Itinerantes (API)*. México: Autor.
- Consejo Nacional para la cultura y las Artes (2011) *Programa café por libro*. México: Autor.
- Barragán, J (2009). *Integración de la tecnología en el proceso de enseñanza-aprendizaje*. México: Consejo Nacional de Educación para la Vida y el Trabajo; Secretaría de Educación Pública.
- Díaz, V. (2009). *Metodología de la investigación científica y bioestadística: Para médicos, odontólogos y estudiantes de ciencias de la salud*. Chile: RIL editores.
- Fortuna, F. (2010). *Uso de estrategias de intervención de los egresados en educación mención orientación académica en el municipio de San Juan de la Maguana (República Dominicana)*. República Dominicana: Autor.
- García, E. (2010). *La lengua escrita en la escuela primaria*. Medellín, Colombia: Universidad de Antioquia



- González, M. (2005). *Comprensión lectora en niños: morfosintaxis y prosodia en acción*. Tesis doctoral no publicada. Universidad de Granada, Granada, España.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (quinta edición). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Instituto Nacional de Evaluación y Calidad del Sistema Educativo (2005). *Programa PISA, Pruebas de Comprensión Lectora*. Madrid, España: Ministerio de Educación y Ciencia.
- Ley General de Educación* (2014). Leyes de México. Consulta de leyes (en línea). Recuperado el 01 de mayo de 2014, de <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/>
- Luque, D. y Rodríguez, G (2006). *Dificultades en el aprendizaje: unificación de criterios diagnósticos. Volumen III: Criterios de Intervención pedagógica*. Andalucía, España: Consejería de Educación de la Junta de Andalucía.
- Pérez, J., López, A. y Barrio, J. (2007). *La magia de las letras. El desarrollo de la lectura y la escritura en la educación infantil y primaria*. Madrid, España: Ministerio de Educación y Ciencia.
- Rojas, E. y Cubero, F. (2012). *El usuario de la información* (segunda edición). Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia (EUNED).
- Romero, J. y Lavigne, R. (2005). *Dificultades en el aprendizaje: unificación de criterios diagnósticos. Volumen I: Definición, características y tipos*. Andalucía, España: Consejería de Educación de la Junta de Andalucía.
- Rodríguez, M. (2003). *Orientación Profesional: un proceso a lo largo de la vida*. Madrid, España: Dykinson, S.L.
- Santana, L. (2013). *Orientación educativa e intervención psicopedagógica. Cambian los tiempos, cambian las responsabilidades profesionales* (tercera edición). Madrid, España: Ediciones Pirámide.
- Secretaría de Educación Pública (2013). *Escuelas de Tiempo Completo*. México: Autor.
- Secretaría de Educación Pública (2011). *Plan de estudios 2011. Educación Básica*. México: Autor.
- Solé, I. (2010). *Orientación educativa e intervención psicopedagógica. Cuadernos de educación*. Barcelona, España: Horsori.
- Solé, I. (2009). *Estrategias de lectura*. Barcelona, España: Graó.



Innovaciones en la Educación: Los MOOC

En los últimos años se ha consolidado en el ámbito de la educación superior una estrategia que permite ampliar la cobertura y/o el impacto de un curso: Los MOOC, que por sus siglas en inglés se refiere a: **Masive Open On line Cursive**; se trata de cursos masivos en línea, con opciones gratuitas y de pago en línea.

Sus inicios se ubican a partir del año 2008, con el primer curso: "Connectivism and Connective Knowledge" organizado por George Siemens y Stephen Downes en la University of Manitoba (Canada). Dentro de las características significativas de este curso que duró 12 semanas está el impacto obtenido, ya que se inscribieron aproximadamente unos 2.300 estudiantes de diferentes partes del mundo. Asimismo, durante este curso, el término MOOC fue acuñado por Dave Cormier y Bryan Alexander.

Posteriormente, George Siemens, Stephen Downes y Dave Cormier organizaron otros cursos MOOC similares (CCK09, CCK11, CCK12, Future of Education, PLENK, LAK11, LAK12, Change11, Critical Literacies), que en total acumularon más de 20.000 inscripciones entre todos ellos.

Se menciona que el primer MOOC de gran éxito fue el curso de Inteligencia Artificial que impartieron Sebastian Thrun y Peter Norvig de Stanford University en 2011. A este curso se inscribieron más



de 160.000 personas de todo el mundo para aprender de forma conjunta, la primera vez en la historia que un curso reunía tanto alumnos.

Actualmente se cuenta con una diversidad de experiencias y planteamientos; sin embargo, es importante retomar lo que menciona el Investigador de la Universidad EAFIT Diego Ernesto Leal Fonseca:

En sí los MOOCs: no son recetas mágicas, no son para todo el mundo, no van a resolver problemas de sentido, aunque es una gran oportunidad no sólo como individuos sino como docentes.



Por otra parte, existen varias formas de clasificar los cursos MOOC. La más conocida distingue dos tipos de MOOC: los MOOC conectivistas (cMOOC) y los MOOC comerciales (xMOOC). Los cMOOC son los primeros MOOC que surgieron ("Introduction to Open Education", "Connectivism and Connective Knowledge"). Estos MOOC ponen su énfasis en la creación de conocimiento por parte de los estudiantes, en la creatividad, la autonomía, y el aprendizaje social y colaborativo.

Los segundos en llegar, los xMOOC, son los cursos que se han hecho más populares, los que se ofrecen a través de plataformas comerciales o semicomerciales como Coursera, edX y Udacity. Estos MOOC ponen su énfasis en un aprendizaje tradicional centrado en la visualización de vídeos y la realización de pequeños ejercicios de tipo test.

Los sitios web que ofrecen cursos MOOC, son:

- Coursera
- Udacity
- edX
- Khan Academy
- Udemy

- Codecademy
- Lynda.com
- SkilledUp
- Academic Earth
- Saylor.org
- Canvas Network
- MiriadaX

La actualización juega un papel fundamental en la vida profesional, por lo que los MOOC se visualizan como un espacio que permite el acceso al conocimiento y la retroalimentación. Dentro de las ventajas principales tenemos que es posible distribuir, descargar y reproducir los contenidos que en estos cursos se contemplan; además del fácil acceso y la flexibilidad que los distinguen. Otra ventaja substancial es que los cursos pueden expedir constancias.

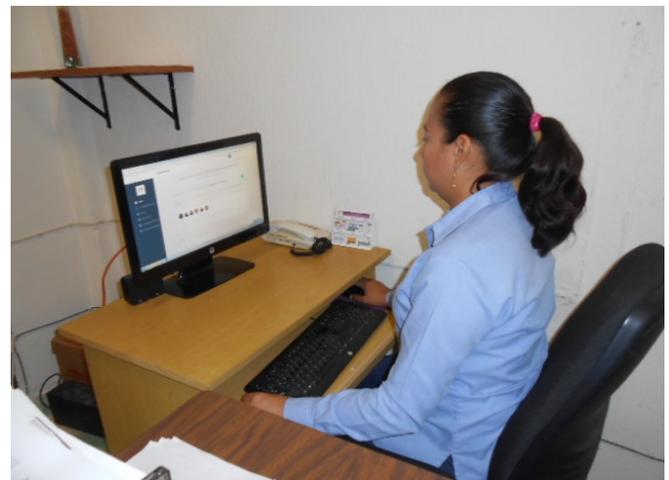
Para contar con mayor información de los MOOC, presentamos el siguiente enlace:

<https://www.youtube.com/watch?v=IEVQUGPe7YU&ebc=ANyPxKqeMKkNRB3U9XYcoJ0kSkj4mEgew0BILJYxBTEpe5DS1jpwTUXeaksPnDmoHIU7-BEwwsLanae3j4Vzt3nmjF7b7jgXvg&nohtml5=False>

Fuente:

<https://www.centrocp.com/los-mooc-origenes-historia-y-tipos/>

Consultado el día 11 de abril del 2016.





Los estudiantes universitarios y el uso de las TIC como herramienta de aprendizaje. Una revisión de estudios realizados en México.

*Andrés Castro-Villagrán,
Bernardo Roberto Cosgaya-Barrera,
Wadi Elim Sosa-González,
Livio III Ceballos-García*

*Departamento Académico
Instituto Tecnológico Superior de Champotón*

castro_itescham@hotmail.com

RESUMEN

Para los individuos las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), representan en su etapa de estudiantes la posibilidad de acceder a información actual sobre su especialidad, experimentar de manera interactiva contenidos dentro de su proceso de aprendizaje, colaborar con otros compañeros, el poder consultar a expertos, de compartir conocimientos y resolver problemas complejos utilizando herramientas cognitivas (UNESCO, 2004).

Carecer de estas habilidades genera desconfianza en el individuo y disminuye su competitividad en el mercado laboral.

En este trabajo se analizan diversas publicaciones referentes al uso de las TIC por parte de alumnos en Instituciones de Educación Superior (IES) en México, con la intención de identificar los factores que definen el uso eficiente y finalmente, proponer acciones para incrementar la eficiencia del uso de las TIC por parte de los alumnos mexicanos.

El fenómeno TIC y educación es multifactorial, sin embargo, podemos clasificarlos en 4 factores principales: el psicosocial, el académico, el económico y el de la infraestructura, todos estos inmersos en el entorno mexicano. Asimismo, se identifican tres participantes principales de este fenómeno: el alumno, el docente y las instituciones; cada uno de ellos da forma al escenario en que se desarrolla dicha relación.

El modelo educativo mexicano requiere de un análisis introspectivo que permita generar estrategias más adecuadas para el desarrollo de habilidades tecnológicas en los jóvenes, adecuar los planes y programas de estudio a las necesidades de cada institución, profundizar en la evaluación de las habilidades para el uso de las TIC de los alumnos, incrementar la infraestructura tecnológica en las escuelas, enfatizar en la capacitación docente sobre el manejo de las TIC, mantener actualizada la infraestructura y flexibilizar los candados para su uso, realizar un estudio sistemático de las necesidades tecnológicas en cada región y finalmente, fomentar la relación escuela – empresa.

PALABRAS CLAVES: INSTITUCIONES EDUCATIVAS, TECNOLOGÍA EDUCATIVA, HERRAMIENTAS APRENDIZAJE, TIC.



ABSTRAC

For individuals, usage of Information and Communication Technology (ICT) represent in their student phase, a major possibility of accessing up-to-date information about their specialty, experimenting contents in an interactive way related to their learning process, collaborating with peers, consulting experts, sharing knowledge and solving complex problems using cognitive tools (UNESCO, 2004);

Lack of these skills, produces mistrust in the person diminishing factual competitiveness in the job market.

In this work, several publications related to the usage of ICT by college students (Higher Education Institutions) are analyzed, with the outcome of identifying the key factor that defines the efficient use and finally to propose actions to increase the ICT use efficiency by Mexican students.

The ICT phenomenon and education is a multifactorial one, nevertheless it can be classified in four key factors: psychosocial, academic, economic and infrastructure, all of these are immersed in the Mexican setting. Therefore we have been able to identify three main participants of this phenomenon: student, teacher and institutions, each one of them shapes the scene in which such relationship is developed.

The Mexican educational model requires an introspective analysis that allows to create more suitable strategies for the development of technological skills in the youth, to adequate the planning and curricula to the needs of each institution, to study in depth the assessment of the skills for the habitude of ICT in students, to increase the schools technological infrastructure, to emphasize professional teaching development regarding to the usage of ICT, to keep infrastructure up-to-date and being flexible about the strict regulations for its use, to perform a systematic study of the technological needs of each region and finally to promote the school-business relationship.

KEYWORDS: EDUCATIONAL INSTITUTIONS, EDUCATIONAL TECHNOLOGY, LEARNING TOOLS, ICT.

INTRODUCCIÓN

A pesar de ser un fenómeno reciente, las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), se vienen constituyendo cada vez con más fuerza como herramientas imprescindibles para individuos, empresas e instituciones, en su búsqueda por el desarrollo y el bienestar. Para los individuos las TIC representan en su etapa de estudiante la posibilidad de acceder a información actual sobre su especialidad, experimentar de manera interactiva contenidos dentro de su proceso de aprendizaje, a colaborar con otros compañeros, a consultar a expertos, a compartir conocimiento y resolver problemas complejos utilizando herramientas cognitivas (UNESCO, 2004); en su actividad profesional, les permite desenvolverse de una manera eficiente, minimizar esfuerzo e incrementar exponencialmente su productividad. Para las empresas, la relación con las TIC se resume en una palabra “competitividad”, Pierano y Suárez (2006) señalan que las vías por las cuales las TIC ayudan a mejorar el desempeño en las empresas, automatización, accesibilidad a la información, costos de transacción y procesos de aprendizaje, permiten apertura a nuevos mercados mediante la promoción de los productos y servicios por medios electrónicos, procesos eficientes basados en tecnología y acceso a información para la toma de decisiones, entre muchos otros beneficios. Las instituciones se ven beneficiadas de igual forma al encontrar en las TIC apoyo para el procesamiento de información que sirve de base para la implementación de programas sociales, de educación, de infraestructura, etc., así como también son una ventana para estar en comunicación con los receptores de sus servicios.

México, como país consumidor de tecnología, se encuentra en desventaja con los países productores, en el sector educativo, gran parte de los recursos disponibles en línea así como el software educativo más reciente son de origen extranjero, esto implica que fueron diseñados para un cliente diferente al mexicano, la barrera del idioma, la cultura, la tecnología y los altos costos, entre otros, generan obstáculos para que el

estudiante mexicano saque el mayor provecho de estos recursos educativos.

El objetivo planteado consiste en realizar una revisión bibliográfica de los trabajos científicos publicados referentes al uso de las TIC por parte de alumnos en instituciones de educación superior (IES) en México, identificar los factores que definen el uso eficiente y finalmente proponer acciones para incrementar la eficiencia del uso de las TIC por parte de los alumnos mexicanos.

DESARROLLO

Descubriendo el problema.

Desde su introducción a la educación y otras actividades de la vida diaria, las TIC se han establecido como un área de sumo interés para las políticas públicas de la mayor parte de los países. A partir de los años 80 aparecen las primeras aplicaciones de productividad en las escuelas, a principios de los 90 con la aparición de internet, las TIC se masifican en las escuelas con la introducción de proyectores y computadoras personales. El rápido incremento en la velocidad de procesamiento y el uso de fibra óptica permitió en tiempos más recientes la aparición de la educación en línea a través de las llamadas "plataformas electrónicas". Los dispositivos móviles (lap tops y teléfonos inteligentes), permiten realizar trabajos colaborativos, ejecutar aplicaciones educativas, procesar información de manera inmediata, acceder a plataformas educativas; en pocas palabras, estar "conectado" en cualquier lugar y momento.

Trucano, (2005) reconoce que el uso de las TIC en educación puede ampliar el acceso a oportunidades de aprendizaje, mejorar los logros de aprendizaje y calidad de la educación incorporando métodos avanzados de enseñanza, así como impulsar la reforma de los sistemas educativos. Bajo condiciones favorables, se estima que las TIC pueden contribuir importantemente a extender las oportunidades de aprendizaje hacia poblaciones más amplias y diversas, trascender barreras culturales y derribar las restricciones físicas impuestas por los establecimientos educativos y las fronteras geográficas (Haddad y Draxler, 2002).

A pesar de este largo camino recorrido y la cuantiosa inversión realizada en materia de tecnología educativa, solo en las recientes décadas se comenzó a evaluar el impacto de todas las iniciativas TIC implementadas en educación.

Nussbaum y Rodriguez, (2010) se refieren al poco conocimiento que aún se tiene sobre el impacto de las TIC en la educación. Actualmente no existe un modelo sistemático para medir los efectos del uso de las TIC en la educación ni se conoce el impacto sobre el desempeño laboral de los alumnos una vez egresados.

Por otra parte, en la actualidad, nos situamos en un periodo de transición o de cambio en el cual confluyen por una parte los nacidos en la década de los 80 o antes, quienes se toparon con las TIC a un nivel educativo avanzado (*inmigrantes digitales*) y los nacidos a partir de la década de los 90 personas que nacieron en la era digital y son usuarios permanentes de las tecnologías con una habilidad consumada. Su característica principal es sin duda su tecnofilia. Sienten atracción por todo lo relacionado con las nuevas tecnologías. Con las TIC satisfacen sus necesidades de entretenimiento, diversión, comunicación, información y, tal vez, también de formación. Prensky en su obra "La muerte del mando y el Control", los identifica como nativos digitales "*Digital natives*". Esta confluencia de dos grupos tan diferentes hace necesario el desarrollo de estrategias pedagógicas para adaptar el proceso de enseñanza a las características de ambos grupos, pues mientras los inmigrantes digitales se ven sobrepasados y abrumados por la cantidad de plataformas y aplicaciones, así como de información disponible en línea, los nativos digitales viven frustrados porque sus profesores no dominan las tecnologías o las sub-utilizan en el mejor de los casos y las universidades no cuentan con programas educativos adaptados a sus necesidades.

El entorno económico actual regido por la oferta y la demanda, se caracteriza por una competencia global, las empresas actuales requieren de los jóvenes egresados habilidades informáticas para el manejo y procesamiento de información; sin dichas habilidades el joven se encuentra en desventaja en el mercado laboral.

Para lograr esto, las IES deben asegurar el dominio de las TIC en sus egresados mediante el diseño de estrategias pedagógicas y procesos de evaluación diseñados para medir este tipo de competencias tecnológicas.

De acuerdo con Moguel y Alonzo, (2009) el uso inteligente de las TIC deberá contemplar tres dimensiones formativas: la *Cognitiva o Conceptudinal*, que se relaciona con el aprendizaje de conocimientos, procedimientos y habilidades específicas que permitan buscar, seleccionar, analizar, comprender y recrear información a la que se acceda a través de las TIC; la *Procedimental*, que se refiere al dominio técnico o código simbólico de cada tecnología; y la *Actitudinal*, que está vinculada al replanteo y desarrollo de valores y actitudes hacia la tecnología de modo que sean críticas y superen predisposiciones y sesgos tecnofóbicos o tecnofílicos. Fainholc, (2005).

El contexto mexicano.

De acuerdo a la Asociación Mexicana de Internet (AMIPCI), para el año 2015 el 51% de los mexicanos de más de 6 años utilizó en promedio 6 horas y 11 minutos el internet al día, siendo el hogar (84%), el trabajo (42%) y la escuela (36%) en menor medida los puntos de acceso más frecuentes.

El acceso a las redes sociales es ya la principal actividad on line (85%) mientras que la búsqueda de información cayó al segundo puesto (78%), según el INEGI (MODUTIH, 2014) el uso de las TIC como apoyo a la educación equivale a (36.7), valor muy lejano al de las redes sociales.

El 38.3% (12 millones) de los hogares posee computadora, sin embargo sólo el 34.4% tiene acceso a internet. Con base en cifras comparativas disponibles de hogares con acceso a una computadora e internet de algunos países latinoamericanos, México (38.3% de la población con una pc en el hogar y 34.4% de la población con internet en el hogar) se encuentra superado por Argentina (51% y 47.5% respectivamente), Brasil (45.8% y 39.6% respectivamente), Chile (50.5% y 40.9% respectivamente), Colombia (42.2% y 35.7%

respectivamente), Costa Rica (51% y 46.7% respectivamente) y Uruguay (63.7% y 48.4% respectivamente). Algunos datos, incluso, son de años previos al de nuestro país.

Estudios en México.

Existe una gran cantidad de estudios destinados al análisis de la relación entre las TIC y la educación, en los párrafos siguientes analizamos 11 estudios con la intención de establecer los usos que le dan los jóvenes universitarios a las TIC.

Así como la relación entre las TIC y la educación es un fenómeno que aún no termina por desarrollarse en México, a continuación presentamos los resultados de 11 estudios (Tabla 1) realizados en universidades públicas y privadas mexicanas con la intención de ofrecer un mayor entendimiento de dicha relación.

Según los resultados del *Estudio sobre la utilización de TIC por estudiantes universitarios en su primer año de licenciatura en la UNAM* (Herrera, 2009) los estudiantes utilizan *Google* (93%), *Yahoo* (6%), y otros (1%) como principales herramientas para la búsqueda de información general, para la búsqueda de información específica prefieren *Wikipedia* (87%) y *monografias.com* (8%), el resto utiliza otros sitios (5%), el 85% externó nunca haber utilizado una plataforma educativa en sus actividades académicas, sólo el 15% contestó haber utilizado plataformas como *Moodle*, *ATutor* y *Blackboard*. Con respecto a los teléfonos móviles, el 41% indicó usar su teléfono en sus actividades educativas.

La muestra fue de 346 alumnos del primer año de las licenciaturas en Derecho, Comunicación, Psicología, Ciencias Políticas y Administración Pública.

López De la Madrid en 2007 realizó un estudio en el Centro Universitario del Sur de la Universidad de Guadalajara. En dicho reporte los estudiantes (83%) aseguraron utilizar con frecuencia herramientas informáticas (*Word* 93%, *Excel* 51%, *power point* 93%, internet 94% y correo electrónico 84%) para el desarrollo de su materias; el 84% indicó que el uso de

tecnologías se ve reflejado en el desarrollo de las asignaturas; el 80% considera dicho reflejo en el material didáctico, sin embargo el 35% consideró que no se refleja en los criterios de evaluación, esto es, que el profesor no evalúa el uso de TIC. En general, el 66% de los estudiantes afirma que las TIC se aprovechan adecuadamente para las actividades académicas. Estos datos concuerdan con los encontrados por Sánchez en 2011, dicho autor describe que el 97% de los estudiantes ha utilizado las TIC entre ellas el internet (92%), dicho estudio destaca que el 50% de los jóvenes aprendieron a navegar en internet de forma empírica, con la ayuda de sus amigos y familiares 21%, y solamente el 19% afirmó haber aprendido por medio de cursos de informática en la escuela. Asimismo, el tiempo destinado por los jóvenes al día para la utilización de las TIC es de entre una y cuatro horas (59%), el tiempo que utilizan en su mayoría para buscar información 43%, sin embargo el 28% aseguró que evita situaciones en las que debe demostrar sus habilidades en el uso de las TIC; de acuerdo con el autor, este comportamiento es debido a que buscan evitar se les cargue de trabajo por el hecho de saber utilizar las TIC.

En un estudio realizado en 2009 por Moguel y Alonzo en la Universidad Autónoma de Campeche, los estudiantes expresaron usar mayormente el internet para enviar correos, comunicarse y buscar información a diferencia de los docentes que mencionó utilizar las TIC de manera elemental (*power point*).

Moguel y Alonzo, 2009 afirman:

“En general, se encontró que en las tres dimensiones formativas del aprendizaje estudiadas los resultados fueron positivos, es decir, los estudiantes mediante el empleo de las TIC’S lograron compartir ideas, expresar opiniones y negociar soluciones, integrar conocimientos anteriores a situaciones nuevas, hacer uso de sus fortalezas individuales de aprendizaje, así como también les dio la oportunidad de realizar contribuciones sustantivas a la escuela y a la comunidad, aumentaron su autoestima logrando motivarlos para seguir utilizándolas como parte de sus estrategias de aprendizaje.”

El 42% de los alumnos que utilizaron las TIC fueron capaces de aplicar los conocimientos adquiridos mediante su uso, el 35% pudo crear y sintetizar sus conocimientos cognitivos, en la cuestión procedimental el 41% de los estudiantes demostró habilidades para el uso de hardware, asimismo, los estudiantes expresaron (25%) que fue la estrategia didáctica del maestro la que los indujo al uso de las TIC.

Dávalos, M., Dávalos, H., Soto, J., (2009), confirman el interés por los jóvenes en el uso de las TIC como herramienta de aprendizaje, en un estudio realizado a estudiantes de ingeniería química del Instituto Politécnico Nacional, aseguran que *“la mayoría de los alumnos de la muestra representativa usan y confían en los medios electrónicos como fuentes de información”*, la tendencia es más notoria en alumnos del área físico-matemática, la mayor parte ha consultado libros digitales, visitado foros y buscado información a través de algún buscador web siendo *Google* (85%) el más utilizado y *Science Direct* (1.66%) el de menos uso (Figura 1). A pregunta expresa en cuanto a la experiencia de trabajar un proyecto de investigación mediante artículos publicados en revista electrónica, el 100% mencionó que era una actividad interesante, sin embargo, el 41.6% describió la experiencia como *“difícil”*. Dávalos y cols., (2009) describen los resultados de su estudio en palabras de los estudiantes *“la principal dificultad fue encontrar artículos en el idioma inglés”*, *“no entendía algunos conceptos”*, *“no se pueden copiar para modificar”*, *“algunas publicaciones requieren de pago para poder descargarlas y analizarlas”*, *“es aburrida la búsqueda, lleva mucho tiempo”* *“el uso de buscadores es complicado”*.

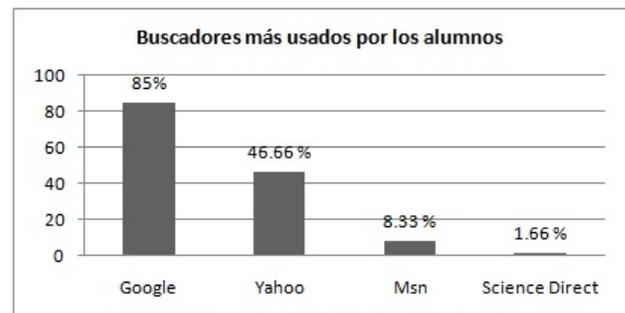


Figura 1: Buscadores más usados por los alumnos.
Fuente: adaptado de Dávalos, M., Dávalos, H., Soto, J., (2009)

En otro estudio publicado en 2007 por Santamaría en el que analiza una población de estudiantes de una universidad pública, describe *“los esfuerzos para avanzar en la introducción de las TIC han sido aislados y no han logrado sostenerse”*, *“la utilización de la computadora y de Internet dista mucho de ser intensiva para la mayor parte de la población estudiantil”* a diferencia de los estudios revisados anteriormente, el autor señala que el uso principal que le dan a las TIC los alumnos es para actividades ligadas al esparcimiento más que a la disciplina o carrera en la que están formándose.

La situación socioeconómica en este caso se ve reflejada en las actitudes de los alumnos hacia las TIC, la poca movilidad, el nulo contacto con otras culturas y la dificultad para adquirir tecnología, dificultan el aprovechamiento de las TIC; según menciona el autor *“Se trata, pues, de una población con una cultura local tradicional y con poca apertura a lo global”*. Todo esto se refleja de manera importante en su vida académica ya que prefieren utilizar los libros para investigar y disponer de las TIC para esparcimiento (escuchar música o ver películas).

En Veracruz un estudio similar realizado por Gastelú (2011), describe las diferencias entre carreras del área de administración y del área de ingeniería en la que los profesores hacen mayor uso de las TIC mientras que para el caso de los profesores en el área de administración de vez en cuando utilizan software dentro de su clase. Los alumnos de la universidad de Veracruz expresaron su agrado hacia los cursos en línea

“...tuve la oportunidad de tomar una experiencia educativa que se llamaba desarrollo de aplicaciones Web para el aprendizaje, hablaba de las TIC y ahí usábamos mucho los Wikis, presentaciones en línea y demás...y bueno a mí me parecieron muy buenas herramientas”.

Los describen como más dinámicos y entretenidos, una experiencia académica diferente a las clases presenciales.

Un factor muy importante descrito en este estudio es el abismo que separa a los estudiantes, quienes han nacido en la era digital (nativos digitales) y los docentes quienes han tenido que aprender a utilizar las TIC (inmigrantes digitales), según palabras de Gastelú, (2011), los estudiantes *“prefieren materiales audiovisuales porque carecen de hábitos de lectura, capacidad de análisis y evitan la reflexión en sus temas de estudio”*, las clases presenciales les parecen aburridas y poco dinámicas, mientras que, los docentes buscan combatir el pesar y aburrimiento de sus estudiantes hacia el estudio, requieren múltiples y variadas formas para motivarlos, incentivarlos, presionarlos y amedrentarlos hacia la meta del aprendizaje.

El 80% de los alumnos no consideran haber obtenido los conocimientos suficientes para desempeñarse en el medio laboral esto se refleja en la inseguridad que sienten al utilizar las TIC, muchos de ellos

“Ya que se encuentran en los semestres finales, se percatan de que necesitan obtener un mayor número de conocimientos y destrezas puesto que ya están próximos a incorporarse en la fuerza laboral, y reina un ambiente de inseguridad y frustración por el tiempo perdido”.

Con respecto al apoyo por parte de la institución hacia los alumnos, el autor menciona que un factor importante es el profesor y su experiencia en el uso de las TIC, 90% de un grupo externó que aprendió bastante, en otro grupo con un diferente profesor, los alumnos dijeron haber aprendido solo lo básico. El 60% de los alumnos manifestaron el adeudo de la institución hacia ellos en el aspecto del uso de las TIC; en contraparte el 30% restante manifestó tener las capacidades suficientes para enfrentar los problemas que se le presenten. El autor menciona: *“Esto nos habla de la relevancia de mantener una actitud positiva tanto*

por parte del alumnado como del profesorado en términos de hacer el trabajo lo mejor que se pueda con los recursos con los que se cuenta.”

Coincidiendo con los resultados obtenidos por Santamaría en su estudio del 2007, Gastelú (2011) señala: “Si consideramos que muchos de los estudiantes que..., ellos provienen de un modelo tradicionalista, caracterizado por el papel central del profesor en el aula.” Los alumnos no visualizan estas herramientas como instrumentos para mejorar su aprendizaje, y lo recalca por medio de una frase obtenida durante el estudio:

“...lo primero que hacemos cuando abrimos la computadora es buscar en Internet, o el Facebook, el msn, o el twitter... nos clavamos y ya cuando vemos... no tenemos tiempo ni para hacer la tarea...” (Alejandro-Veracruz).

De acuerdo con Gastelú (2011), los alumnos separan sus mundos, el virtual en el que desarrollan fuertes interacciones en línea con su grupo de amigos y el presencial en el que requieren del profesor para impartir la cátedra y poner el ejemplo.

La mayoría de los alumnos coincidió que la falta de compromiso y la apatía son situaciones que dificultan el uso de las TIC, las plataformas demasiado flexibles y sin controles adecuados permiten al alumno realizar exámenes en línea sin ningún control, el docente no tiene la manera de confirmar que lo que puso el alumno en el examen es lo que realmente sabe ya que no estuvo presente durante la aplicación. El 70% considera las TIC como un complemento a las clases presenciales.

Romo-González, y cols., describen el grado de apropiación de las TIC en un estudio descriptivo realizado en 2012 a alumnos de nivel universitario de varias instituciones en Chihuahua, México (Figura 2). En dicho estudio describen el acceso, el uso, la apropiación tecnológica y la innovación social, siendo el acceso a las TIC el primer nivel de la cibercultura y la innovación social, es decir el uso de las TIC para mejorar la sociedad.

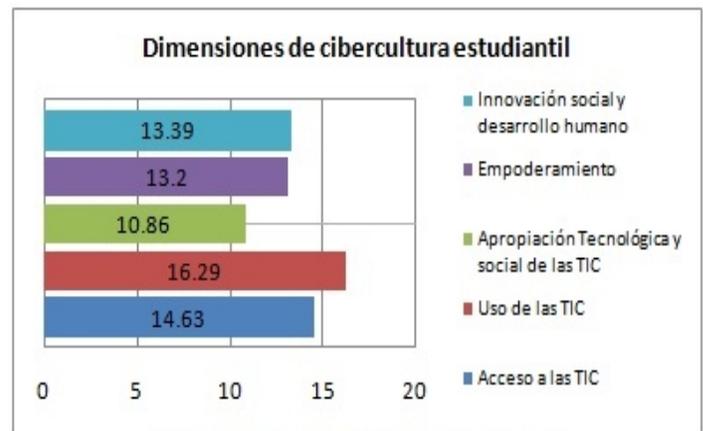


Figura 2: Dimensiones de cibercultura estudiantil.
Fuente: Romo-González, J., y cols.

En dicho estudio Romo-González, y cols., describen que la apropiación tecnológica y la innovación social están relacionadas con la carrera que se estudia, estos resultados fueron corroborados por Crovi y López, (2011) en un estudio realizado a jóvenes estudiantes de nivel superior de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) en el que afirman:

“Los resultados indican que existen diferencias tanto por área como por el semestre que cursa el alumno, ... para los estudiantes de las áreas biológicas y de la salud; físico-matemáticas y de las ingenierías, las Tic son recursos fundamentales en las actividades académicas y la vida en general, para los estudiantes de Ciencias Sociales son instrumentos de socialización. Por su parte, los de Humanidades y Artes las perciben como herramientas secundarias en el ámbito académico y de socialización.”

Con relación al uso Crovi y López (2011) identificaron dos tipos: académico y socialización, son los alumnos de los últimos semestres quienes prefieren el uso académico debido a sus trabajos de tesis, los estudiantes expresaron que sus conocimientos sobre TIC son adquiridos mayormente fuera de la UNAM por medio del autoaprendizaje o mediante el apoyo de amigos y familiares.



No.	ESTUDIO	POBLACIÓN OBJETIVO	AUTORES
1	Uso de las TIC en la Educación superior de México. Un estudio de caso.	Alumnos de Medicina del Centro Universitario del Sur (Guadalajara).	López, M., (2007)
2	<i>Estudio sobre la utilización de TIC por estudiantes universitarios en su primer año de licenciatura en la UNAM.</i>	Alumnos del primer año de las licenciaturas en Derecho, Comunicación, Psicología, Ciencias Políticas y Administración Pública.	Herrera. M., (2009)
3	El uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en el desarrollo académico de los alumnos universitarios: Caso Facultad de Enfermería y Obstetricia.	Alumnos de enfermería de la Universidad Autónoma del Estado de México.	Álvarez, M. Martínez, M. Rojas, M., Olivos, M., García, M., (2016)
4	Usos, consumos, atributos y actitudes que los jóvenes estudiantes del Municipio de Rayón, Estado de México otorgan al Internet y a las tecnologías de la información y de las comunicaciones	Alumnos de nivel superior Municipio de Rayón, Estado de México.	Sánchez, C. (2011)
5	Dimensiones del Aprendizaje y el Uso de las Tic's. El Caso de la Universidad Autónoma de Campeche.	Alumnos Universidad Autónoma de Campeche.	Moguel y Alonzo (2009)
6	Uso de los medios de información electrónicos, como herramienta en el proceso de aprendizaje de los alumnos en el contexto educativo de nivel superior.	Alumnos de Ingeniería Química del Instituto Politécnico Nacional.	Dávalos, M., Dávalos, H., Soto, J., (2009),
7	Cultura digital en estudiantes universitarios. Primera fase de un estudio de caso.	Alumnos de la Universidad Autónoma del Estado de México.	Santamaria, D., (2007)
8	Uso de las TIC en un programa educativo de la Universidad Veracruzana, México.	Alumnos de la Universidad Veracruzana.	Gastelú, C. A. T. (2011).
9	Cibercultura estudiantil en comunidades Académicas de universidades públicas mexicanas.	Alumnos de Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad Autónoma de Chihuahua y Escuela Nacional de Antropología e Historia, Unidad Chihuahua.	Romo-González, J., Tarango, J., Murguía-Jaquéz, P. y Ascencio-Baca, G. (2012)
10	Tejiendo voces: jóvenes universitarios opinan sobre la apropiación de internet en la vida académica.	Alumnos de diferentes facultades de la UNAM.	Crovi, D. y López, R., (2011)
11	El uso de las TIC en los estudiantes del nivel superior, un estudio de las carreras de Derecho y Sociología de la UJAT.	Alumnos de Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.	Javier, B. Romero, R. Ricory, Robles. (2013)

CONSIDERACIONES FINALES

El fenómeno TIC y educación es uno multifactorial, sin embargo podemos clasificarlos en 4 factores principales (figura 3): el psicosocial, el académico, el económico y el de la infraestructura, todos estos inmersos en el entorno mexicano.

El factor psicosocial es descrito por el entorno personal del joven: la familia, los amigos que en muchos casos son quienes guían al joven en el uso de las tecnologías como lo describe López de la Madrid (2007), la cultura propia del lugar donde vive muchas veces aislado del exterior, los hábitos y costumbres, todos estos factores desarrollan una predisposición, una actitud del joven hacia el uso de nuevas tecnologías. Hay que considerar que el uso de las TIC en el aprendizaje tiende a quedar en segundo término en relación a los problemas personales que puedan ser generados durante la adolescencia: embarazos no deseados, contacto con drogas, alcoholismo, problemas familiares, problemas amorosos, baja auto estima, falta de claridad en las metas personales; los cuales afectan directamente al estudiante. Esta situación es extremadamente preocupante debido a que en general se observa un panorama donde el uso de las TIC, está mayormente enfocado al entretenimiento a manera de válvula de escape para las presiones generadas por el entorno psicosocial y no a la formación académica, propiciando un distractor activo en el proceso de aprendizaje.

El lugar de residencia bien sea un núcleo citadino o el medio rural configura en mayor medida la interacción entre el joven y las TIC. Quienes viven en el entorno rural interactúan menos con este tipo de tecnologías pues la infraestructura y la disponibilidad de los equipos son complicadas por las condiciones geográficas y la lejanía, las comunidades rurales en el sureste mexicano se caracterizan por ser conservadoras pues aún mantienen a la familia como eje del entramado social esto evita que los jóvenes se planteen metas u objetivos que impliquen el separarse de su familia o dejar su comunidad dificultando de esta manera tener acceso a tecnologías actuales. Este apego cultural se presenta en menor medida en quienes radican en un entorno

citadino, en este entorno elementos como los amigos, e incluso las modas configuran la manera en que se relacionan y utilizan las TIC; en Campeche aún existe un rezago considerable. Por ejemplo, es la entidad número 21 en el número de años promedio de escolaridad, ocupa la posición 24 en el porcentaje de la población que sabe leer y escribir, la posición 25 en el Índice de Marginación y la número 18 en el porcentaje de la población que vive en condiciones de pobreza. Existe también un importante rezago en el acceso a las tecnologías de la información y la comunicación: sólo 26.07% de las viviendas cuentan con computadora y 27.01% de las viviendas cuentan con teléfono.

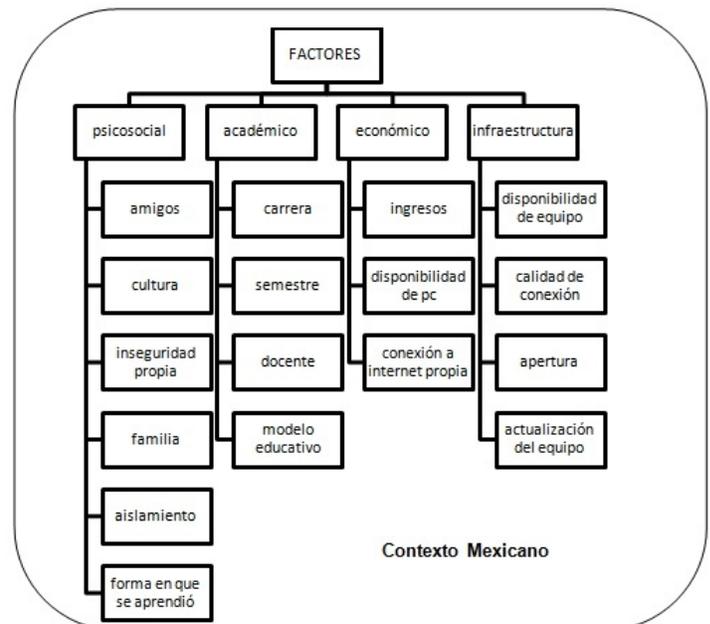


Figura 3: Factores que afectan la eficiencia en el uso de las TIC como herramientas de aprendizaje en alumnos de educación superior en México.
Fuente: elaboración propia.

Otro factor importante es el académico en el que las autoridades educativas y el docente son copartícipes del diseño de modelos educativos y estrategias de enseñanza que promuevan y motiven a los estudiantes a utilizar las TIC de forma productiva en su vida académica y laboral.

López de la Madrid (2007) haciendo referencia a Galaz y Sevilla (2007), Guzmán y Saucedo (2007) y De Garay (2004), menciona:



“La mayoría de las autoridades educativas no tienen idea de cómo son los estudiantes que transitan por las instituciones educativas, y en consecuencia no realizan las planeaciones institucionales de acuerdo a sus necesidades específicas y reales. Parten de supuestos imaginarios de lo que requieren y de lo que será mejor durante su estancia en la escuela.”

Las autoridades de las IES deben de dar la importancia debida al desarrollo de sistemas tecnológicos actualizados que refuercen las habilidades de los jóvenes y les permitan potenciar sus capacidades, para ello es indispensable que exista una figura responsable de las TIC en cualquier IES que comprenda la importancia y la función de la tecnología en el logro de los objetivos establecidos en los planes de estudio.

Por otro lado, en México sólo el 34% de los hogares posee acceso a internet (INEGI, 2014) si correlacionamos este dato con el dado por la AMIPCI en 2015 en el que menciona que los internautas se conectan preferentemente desde el hogar (84%) y solamente un 36% lo hace desde la escuela, estamos frente a una situación causada por el factor económico que impide tener acceso a un equipo tecnológico debido a los altos costos, según datos del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL, 2008) cerca del 45% de la población de Campeche vivía en condiciones de pobreza multidimensional.

Las empresas son el principal motor de crecimiento de una economía, son las generadoras de empleo y creadoras de riqueza. En 2010 la mayor participación de las empresas del estado se encontraba en el sector comercio. Aquellas representaron 69.72% del total de empresas en el estado de Campeche, dichas empresas son en su mayoría 90% aproximadamente micro y pequeñas empresas por lo cual difícilmente llevan a cabo procesos innovativos y de desarrollo de tecnologías siendo esto un impedimento para que se genere sinergia entre las empresas y las universidades para el desarrollo de habilidades en el uso de las Tic en los alumnos ya que al no haber la demanda de estas

habilidades en el entorno inmediato, las universidades no lo ven como un problema prioritario.

Finalmente, la infraestructura entendida como la disponibilidad de la tecnología, la apertura para su utilización, la calidad de la conexión y la actualización juegan un papel igual de importante y son en parte la razón de las estadísticas presentadas en el párrafo anterior. De acuerdo con Gastelú (2011), los alumnos prefieren no utilizar los recursos de la universidad debido a que generalmente están desactualizados o en mal estado o simplemente tienen muchas restricciones para su uso (instalar software, descargar software e información). Conforme los requisitos de sus estudios se vuelven más específicos la disponibilidad de equipos tecnológicos con software especializado se vuelve más complicada, los altos costos de este tipo de software provocan que su adquisición vaya siendo relegada por la solución de problemas más evidentes. De acuerdo al Foro Consultivo Científico y Tecnológico (FCCyT), Campeche se encuentra en la posición 21 a nivel nacional en lo referente a disponibilidad de TIC y en la posición 30 con respecto a la inversión en ciencia y tecnología.

En los estudios revisados hemos podido identificar tres participantes principales de este fenómeno: el alumno, el docente y las instituciones, cada uno de ellos da forma al escenario en que se desarrolla dicha relación. El alumno, quien es el que desarrolla las habilidades, le da valor a su uso con base a un contexto psicosocial y económico y aprovecha dichas habilidades para erigirse como un profesionalista capaz, dinámico y competitivo; el docente, que proviene de un proceso de aprendizaje y adaptación al uso de las TIC es quien toma un papel activo en el direccionamiento del alumno hacia el uso de las TIC y finalmente la institución cuya función es asegurar el acceso a tecnologías actuales y adaptadas a las necesidades de los universitarios.

Baeza y cols. (2014),

“Desde el punto de vista de la UNESCO, este problema no es particular de México, las principales tendencias y desafíos de la educación superior en la última década del siglo XX se producen

a partir (Amador, 2006: 161) de los cambios estructurales de la sociedad y las instituciones, que han sido provocados por la internacionalización de la información y el conocimiento y la expansión de las TIC.”

Datos de la Comisión europea (Scheuermann, F. 2009), señalan que los jóvenes utilizan el internet principalmente para ocio (juegos 38%, bajar música 32%, e-mail o chat rooms 32%) mientras que sólo el 9% trabaja en software educativo o colaborar en internet 18%.

El modelo educativo mexicano requiere de un análisis introspectivo que permita generar estrategias más adecuadas para el desarrollo de habilidades tecnológicas en los jóvenes (figura 4).

Aclarando, es imperante adecuar los planes y programas de estudio a las necesidades de cada institución, a lo que nos lleva propiciar la flexibilidad en el desarrollo de instrumentaciones que sean menos burocráticas y más activas, acordes con el contexto al que se desea aplicar, de ahí que las autoridades responsables de los planteles educativos realmente estén inmersas en este proceso y no como simples espectadores que con base en supuestos intentan interpretar panoramas que resultan estar muy lejos de las necesidades reales del proceso de aprendizaje por medio de las TIC, sólo en este sentido, el uso adecuado de las TIC alcanzaría su desarrollo.

Baeza y cols. (2014)

“La nueva sociedad de la información y el conocimiento enfrentan los desafíos de la creciente demanda de educación; la apertura y flexibilidad de los sistemas educativos, la creación de campos de conocimiento transdisciplinarios que implican romper o transformar ciertos paradigmas teóricos.”

En este contexto, México necesita dejar la burocracia educativa para avanzar hacia un sistema realmente eficaz y flexible, que adecúe sus procedimientos, que rompan con esquemas tradicionales en donde se

entiende como aprendizaje a una serie de pasos previamente establecidos que deberán cubrir tanto el docente como el estudiante a fin de obtener una valoración numérica que permita decir qué tanto está capacitado para emprender una tarea o no, siendo este modelo de enseñanza más conductista, esto, basado en una serie de herramientas burocráticas, y que no van acorde con el contexto mundial.

Para aprovechar las TIC en el ámbito nacional proponemos entonces:

<i>Profundizar en la evaluación de las habilidades para el uso de TIC de los alumnos.</i>	<i>Fomentar la relación empresa-escuela</i>
<i>Incrementar la infraestructura tecnológica en las escuelas.</i>	<i>Mantener actualizada la infraestructura y flexibilizar los candados para su uso.</i>
<i>Actualizar la formación docente en el manejo de tecnologías de la información y su aplicación.</i>	<i>Realizar un estudio sistemático de las necesidades tecnológicas de información en cada región.</i>
<i>Actualizar las TIC de acuerdo a las tendencias mundiales.</i>	<i>Desarrollar tecnología propia.</i>
<i>Asignar a un responsable de las TIC en cada universidad.</i>	<i>Establecer políticas internas con respecto a las TIC.</i>

Figura 4: Acciones para mejorar la eficiencia en el uso de las TIC como herramienta de aprendizaje en alumnos de nivel Superior en México. Fuente: elaboración propia.

Bajo el contexto actual, en el que las TIC se hacen cada vez más económicas y accesibles (móviles), y el mercado explota el gusto de los consumidores por las aplicaciones lúdicas y de entretenimiento las IES junto con las empresas deben de tomar la iniciativa para redireccionar el interés de los estudiantes por aplicaciones académicas y productivas.

Es importante establecer que no solo basta con enfocar el uso de las TIC como herramientas del aprendizaje; es necesario establecer metodologías que realmente las hagan atractivas. Recordemos que el uso de las TIC mayormente está enfocado al entretenimiento, con menos impacto hacia la formación educativa que es donde recae la necesidad de hacer atractivo este enfoque, despertando en el educando la necesidad de aprender por medio de la curiosidad y no olvidando que



la infraestructura es un factor importante en el desarrollo de este proceso de enseñanza aprendizaje, donde la inversión debe de ser realmente la adecuada y no en relación a la interpretación de necesidades imaginarias por parte de los responsables de la adquisición de nuevas tecnologías.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AMIPCI, (2016), Estudio sobre los hábitos de los usuarios de internet en México”, <https://www.amipci.org.mx/es/estudios>

Baeza, A. E. J., Rodríguez, L. D. C. R., & Robles, C. M. R. (2014). El uso e impacto de las TIC en los estudiantes del nivel superior: un estudio en las carreras de Derecho y Sociología de la UJAT. *Perspectivas Docentes*, (50).

Batista, M. Á. H. (2009). Disponibilidad, uso y apropiación de las tecnologías por estudiantes universitarios en México: perspectivas para una incorporación innovadora. *Revista Iberoamericana de Educación*, 48(6), 4.

Crovi Druetta, D., & López González, R. (2011). Tejiendo voces: jóvenes universitarios opinan sobre la apropiación de internet en la vida académica. *Revista mexicana de ciencias políticas y sociales*, 56(212), 69-80.

CONEVAL, *Evolución de la Pobreza por Ingresos en las Entidades Federativas*

Dávalos Gutiérrez, M. D. R., Dávalos Gutiérrez, H., & Soto Peña, J. L. (2009). Uso de los Medios de Información Electrónicos, como Herramienta en el Proceso de Aprendizaje de Alumnos en el Contexto Educativo de Nivel Superior.

En Cómputo, R. D. S. (2005). Tecnologías de información y comunicaciones en instituciones de educación superior del sur-sureste de México.

FCCyT (2009), *Estadísticas de los Sistemas Estatales de Innovación, Vols. I y II.*

Friné Moguel Marín, S., & Alonzo Rivera, D. L. (2009). Dimensiones del aprendizaje y el uso de las TICs. El caso de la Universidad Autónoma de Campeche, México.

Gastelú, C. A. T. (2011). Uso de las TIC en un programa educativo de la Universidad Veracruzana, México. *Revista Electrónica Actualidades Investigativas en Educación*, 11, 1.

García Vázquez, M., Olivos Rubio, M., Martínez Garduño, M. D., Rojas Rodríguez, M. T., & Álvarez Orozco, M. E. (2016). El uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en el desarrollo académico de los alumnos universitarios: Caso Facultad de Enfermería y Obstetricia.

INEGI (2015), Estadísticas sobre disponibilidad y uso de tecnología de la información y comunicaciones en los hogares 2015, <https://www.inegi.org.mx>.

López De la Madrid, M. C. (2007). Uso de las TIC en la educación superior de México. Un estudio de caso. *Apertura: Revista de Innovación Educativa*, 7(7).

Peirano, F., & Suárez, D. (2006). Las economías por informatización como una forma de captar el impacto de las TICs en el desempeño de las empresas. In *las memorias del Congreso Internacional de Información*, 9a. ed. La Habana (pp. 17-21).

Prensky, M. (2001). Digital natives, digital immigrants part 1. *On the horizon*, 9(5), 1-6.

Quintanar, A. E. S. (2010). El Impacto de las Tic en la Educación. *Santiago-Chile: UNESCO*.
URL:
<http://unesdoc.unesco.org/images/0019/001905/190555s.pdf>

Rodríguez, C. S. (2011). Usos, Consumos, Atributos y Actitudes que los Jóvenes Estudiantes del Municipio de Rayón, Estado de México Otorgan al Internet ya las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones-Edición Única.

Romo-González, J. R., Tarango-Ortiz, J., Murguía-Jáquez, P., & Ascencio-Baca, G. (2012, February). Cibercultura estudiantil en comunidades académicas de universidades públicas mexicanas. en *Anales de Documentación* (Vol. 15, No. 1).

Santamaría, D. (2008). Cultura digital en estudiantes universitarios: Primera fase de un estudio de caso. *Eduweb*, 3(3), 99-111.

Scheuermann, F. (2009). Conceptual framework for studying the effects of ICT in education. *Retrieved March, 21(2012)*, 1439264-1247694138107.

Trucano, M. (2005). Knowledge maps: ICTs in education.

unesdoc.unesco.org/images/0012/01295/129533s.pdf



Imágenes con Historia



Entrega de la Medalla "Guillermo González Galera" a la Licenciada Violeta Sélem Shames de parte del Gobernador del Estado Salomón Azar García. 2 de Febrero de 1995.



Toma de posesión como nuevo Director del Instituto Campechano el Ing. Humberto Lanz Cárdenas. 7 de Marzo de 1995.

OPINIÓN.

De acuerdo al Diccionario de la Real Academia Española (RAE), innovar es mudar o alterar algo, introduciendo novedades. Hoy en día, en el que pareciera que ya todo está inventado, la innovación cobra fuerza y está presente en todas las áreas de nuestro acontecer diario; la educación no es la excepción.

La introducción de las tecnologías al aula fue el inicio de la “modernización educativa”. Nuevas formas de enseñar apoyadas de herramientas novedosas que captaban la atención de los niños y jóvenes por ser “distintas” a lo que se manejaba.



Diapositivas, cañones, recorridos 3D, investigación en la red, foros, plataformas digitales, etc., son los componentes básicos de una sesión habitual en el aula. Por ello, el asombro y emoción al manejarlas a disminuido.

Las escuelas que no poseen las TIC aseguran estar en desventaja. Sin embargo, son de ellas de donde han salido propuestas interesantes de “innovación educativa”, ya que innovar no implica el uso exclusivo de tecnología, sino va más allá. Implica reestructuración del aula, desarrollos programáticos mejor definidos, con nuevas formas de evaluación, con una pedagogía cercana al alumno, corresponsabilidad docente-alumno en el proceso de enseñanza-aprendizaje, desarrollo de material didáctico, etc.

Retomando la definición de la RAE: “introducir novedades”, significaría realizar la labor cotidiana agregando cosas diferentes. Esto es, que un profesor, aún si no tuviera a su alcance las TIC, puede generar “innovación educativa”.

Por ello, hoy no puede estar en el discurso o excusa del docente que sus posibilidades están mermadas por falta de recursos económicos para la adquisición de tecnología. La falta de recursos es una situación generalizada que se debe convertir en una oportunidad.



Debemos mirar a nuestro alrededor y tomar de nuestro contexto las herramientas necesarias para la generación de espacios que propicien el aprendizaje: aulas limpias, butacas ordenadas de forma estratégica, luz solar, juegos, pláticas cara a cara, contacto con otros alumnos, comprensión de sus habilidades, por mencionar algunas.

La visión humanística de la pedagogía asegura que si conocemos las formas distintas de aprender del educando, sus problemas, habilidades y destrezas, podremos generar espacios de aprendizaje óptimos, distintos, basados en el conocimiento de la condición humana.

Es decir, la innovación está en la capacidad de cada docente de explotar los recursos con los que cuenta, de ser creativo, de arriesgarse a realizar cosas distintas, de apoyarse de otros docentes en el desarrollo de actividades vinculantes. El límite de la innovación está en los límites de la imaginación.

CORRECCIÓN.

El plural de la sigla TIC (tecnologías de la información y de la comunicación) se indica con el artículo u otro determinante que la acompañe (**las TIC, algunas TIC**), y no añadiendo una ese mayúscula (TICS) ni minúscula (TICs).

Según las recomendaciones de la RAE, no resulta oportuno escribirlo, puesto que, si se añade una ese mayúscula (TICS), podría darse a entender que se trata de otra sigla, y añadir una ese minúscula (TICs o TIC's) se considera un anglicismo. El plural se indica entonces a través de los determinantes que acompañan a las siglas: las TIC.

LEMA: *"La innovación es lo que distingue a un líder*



Steve Jobs



Evaluación de la Calidad del Servicio Educativo: caso Instituto Campechano

Sandy Omar Villamonte-Saravía
Coordinación de Planeación y Calidad
Instituto Campechano.

calidad@instcamp.edu.mx

RESUMEN

Ante la necesidad de crear un solo instrumento institucional que lleve por objetivo Evaluar la Calidad de los Servicios del Instituto Campechano, según la percepción de los estudiantes, mediante un instrumento de evaluación validado estadísticamente, se realiza lo siguiente:

Primero, se construyó una herramienta con dos insumos principales: el procedimiento de Auditoría de Servicios P-CPEI-07 (SGC del I.C. 2009) y el instrumento SERVQUALing (Mejía 2005). Para luego ser procesadas estadísticamente con el Análisis de Fiabilidad, Análisis Factorial y Análisis de Tendencia Central representados gráficamente, utilizando Muestreo Estratificado con población finita. Posteriormente, se discute la determinación de las dimensiones del instrumento, así como; la mejor forma de analizar el Desempeño y la Importancia. Finalmente, se presentan los resultados que indican qué variables deben ser consideradas para acciones correctivas y cuáles para acciones preventivas, según percepción del usuario.

PALABRAS CLAVE: INSTRUMENTO, DESEMPEÑO, MEJORA CONTINUA, EXPECTATIVAS.

ABSTRAC

Given the need to create a single institutional instrument which takes a im at evaluating the quality of services at the Institute of Campeche, as perceived by students,by statistically validated assessment tool, the following has been done:

First, an assessment tool with two important elements: the Procedure Audit Services P-CPEI-07 (QMS I.C. 2009) and SERVQUALing (Mejia 2005). They were then statistically processed by Reliability Analysis, Factor Analysis and Analysis of Central Tendency. The results were then graphed using finite population stratified sample. Subsequently, the precision and dimensions of the tool created were discussed as well as the best to way to analyze the performance and the importance. Finally, the results indicate that variables should be considered for corrective and preventive actions according to the user´s perception.

KEYWORDS: INSTRUMENT, PERFORMANCE, CONTINOUS IMPROVEMENT, EXPECTATIONS.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la aplicación de la filosofía, las metodologías y herramientas de calidad, así como la certificación ISO de productos, servicios y ambiente son indispensables para participar y competir en el mercado global. (MÜnch. L. 2013).

Por lo que, los modelos de gestión desarrollados en el sector empresarial son adoptados en el sector universitario para enfrentar los constantes cambios de la sociedad.

Una de las principales acciones es implementar un sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad. (NMX-CC-9000-INMNC-2008).

Si lo que se pretendía es implementar un sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2008, debía cumplir en específico con los puntos 8.2.1: Satisfacción del cliente, la organización debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la organización. Y la 8.4, Análisis de datos: la organización debe determinar, recopilar y analizar los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de calidad y evaluar donde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad. (NMX-CC-9001:2008-INMNC-2008).

Según los borradores y comentarios del ISO 9001: 2015 difundidos en diferentes medios, describen que los puntos mencionados son ubicados en la norma ISO 9001: 2015, dentro del punto 9 "Evaluación del desempeño", en particular; el punto 9.1.2. Satisfacción del cliente: la organización debe realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas. La

organización debe determinar los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar esta información. Y el punto 9.1.3. Análisis y evaluación: la organización debe analizar y evaluar los datos y la información apropiados originados por el seguimiento y medición... b) el grado de satisfacción del cliente.

Luego entonces, toda Organización debe evaluar la satisfacción de los clientes, a través de sus percepciones, para encontrar áreas de oportunidad que contribuyan a las acciones encaminadas hacia la mejora continua. Entendiendo que el Instituto Campechano también es una "Organización" con fines educativos.

Este trabajo tiene como propósito dejar antecedentes metodológicos sobre los sistemas de gestión de calidad en instituciones educativas, en específico para medir la satisfacción del cliente, así como; el precedente para el Instituto Campechano en sus futuras evaluaciones de calidad de los servicios.

Presentación del Problema

El sistema de Gestión de la Calidad del Instituto Campechano inicio en el 2009, se implementó y evaluó mediante dos auditorías realizadas por los auditores internos, sin embargo, no se realizó el procedimiento de la auditoria de servicio; el cual tiene como objetivo "Evaluar en forma sistemática, planeada y validada, el cumplimiento de los servicios ofrecidos en el Instituto Campechano, en relación con las expectativas del cliente", en dicho procedimiento la Coordinación de la Calidad participa en el paso 2 y 3, es decir; en la elaboración de la encuesta validación de la misma (SGC del I.C. 2009).



Durante los últimos años el Instituto presentó cambios en su estructura organizacional, cambios de personal en los niveles medios que son responsables de procedimientos, cambios en los flujos para la toma de decisiones y la aplicación de sistemas informáticos, por lo cual; en el 2015 se realizó la estructuración de un nuevo Sistema de Gestión de la Calidad, en el que no se consideró el procedimiento de auditoría de servicios, en sustitución se pidió a cada una de las escuelas y áreas que ofrecen servicios elaborarán su propia encuesta de servicio, pero para no crear variedad de instrumentos que quizá pueda contestar un mismo estudiante; se pretende ocupar un solo instrumento.

Mencionado lo anterior y a interés del Coordinador de Calidad, surge la necesidad de crear una sola encuesta de servicios y validarla para que ayude a sistematizar la auditoría de servicios, por consiguiente aplicarla y presentar resultados que contribuyan a la mejora continua de los servicios de la institución.

El instrumento seleccionado ha sido aplicado en otras instituciones educativas de nivel superior y lleva por nombre SERVQUALing, que es una adaptación de SERVQUAL la cual fue diseñada para medir la satisfacción del cliente en empresas de servicios.

Objeto de estudio

Evaluar la Calidad de los Servicios del Instituto Campechano, según la percepción de los estudiantes de las escuelas contempladas dentro del Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto Campechano en el periodo escolar febrero-julio del 2015, mediante un instrumento de evaluación validado estadísticamente.

Objetivo de la investigación

- Construir un instrumento de evaluación validado que permita medir la percepción de los estudiantes con respecto a la Calidad de los Servicios del Instituto Campechano.
- Analizar la percepción que tienen los estudiantes sobre la Calidad de los Servicios del Instituto Campechano.

Delimitaciones y limitaciones del estudio

La evaluación está delimitada para los alumnos que se encuentren activos en el periodo febrero-julio 2015 de las escuelas que estén dentro del alcance del Sistema de Gestión de la Calidad del Instituto Campechano (Artes Visuales, Artística, Ciencias de la Comunicación, Gastronomía, Mercadotecnia con 2 sedes, Trabajo Social con 2 sedes y Turismo).

Algunas limitaciones de la evaluación:

- En la aplicación del instrumento; son la disponibilidad de los estudiantes y la colaboración de las escuelas.
- En el análisis de los datos; es la versión de los programas estadísticos y el tiempo del analista.

CONCEPTOS TEÓRICOS.

Según la Norma para Sistema de Gestión de Calidad – Fundamentos y Vocabulario, NMX-CC-9000-INMNC-2008, define:

- Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen con las necesidades o expectativas establecidas, generalmente implícitas u obligatorias.

- Satisfacción del cliente: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las necesidades o expectativas establecidas, generalmente implícitas u obligatorias.
- Mejora continua: actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplir con las necesidades o expectativas establecidas, generalmente implícitas u obligatorias.

Luego entonces, al evaluar la percepción de cliente se mide el grado del cumplimiento de las expectativas establecidas, por tanto; la brecha entre las expectativas y la percepción es la oportunidad de la mejora continua para alcanzar la excelencia en Calidad.

El sistema de Gestión de la Calidad del Instituto Campechano dentro del manual de procedimientos 2009 contempla el procedimiento de Auditorias de Servicios P-CPEI-07 emitido el 22 de julio del mismo año, en el cual existe el formato de encuestas "F CPEI-07-001 La Voz del Usuario" en la cual determina la escala de medición pero dejando la sección de preguntas a libre diseño con la condición que sean redactadas en forma afirmativa, para que el usuario pueda calificar el grado de acuerdo o desacuerdo, e igualmente se califique que tan importante es el aspecto del servicios en cada afirmación, ambos cuestionamientos con una escala que va de 1 a 5, lo que nos indica que se usa una escala tipo Likert.

Escala de Likert, llamada así en honor a su creador Rensis Likert, es una escala de clasificación de uso muy difundido que requiere que los encuestados indiquen el grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de las afirmaciones de una serie acerca del objeto estímulo.

Para medir la importancia que tiene el cuestionamiento, también ocuparon escala Likert recordando que es una escala de calificación por ítem, donde; la categoría se ordena en términos de la posición de la escala y se pide a los encuestados que seleccionen la categoría específica que describa mejor el objeto que se está evaluando, solo que en este caso se mide el grado de "importancia".

Vergara y Quesada (2011), en su artículo Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales, citan: Parasuraman, Valarie, Zeithalm y Berry (1985), introdujeron una escala de 22 ítems del SERVQUAL, para la medición de la calidad del servicio... en sus cinco dimensiones... que se evalúan mediante... las diferencias aritméticas entre las expectativas y percepciones del cliente.

Mejías, Teixeira y Rodríguez 2010, en su artículo Evaluación de la Calidad de los Servicios Universitarios No Académicos en una Universidad Venezolana; tomaron como referencias el trabajo realizado por Mejías (2005), en el cual se desarrolla la herramienta SERVQUALing basado en el modelo SERVQUAL para medir la calidad de servicio a los estudiantes, la evaluación considero el desempeño y la importancia con la intención de centrar la atención en las características que deben ser mejoradas con mayor prioridad.

Mejías, Reyes y Maneiro mencionan en su artículo Calidad de los Servicios en la Educación Mexicana: Aplicación de Servqualing en Baja California, hizo uso

de la encuesta Servqualing para validar sus futuras aplicaciones en Instituciones Universitaria, en la cual, contempla las siguientes dimensiones: elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Las dos investigaciones mencionadas anteriormente usaron en el instrumento una escala de medición de tipo Likert de 1 a 7; analizando la fiabilidad a través del coeficiente Alfa de Cronbach, también ocuparon el Análisis de Factores para determinar las dimensiones del instrumento.

El Coeficiente Alfa de Cronbach es el promedio de todos los coeficientes posibles de división por mitades que resultan de las diferentes maneras de dividir los reactivos de la escala. Este coeficiente varía entre 0 y 1, un valor igual o menor a 0.6 por lo general indica una confiabilidad no satisfactoria de consistencia interna. (Malhotra N. 2008).

El Análisis Factorial es una técnica estadística multivariante cuya finalidad es analizar las relaciones de interdependencia existentes entre un conjunto de variables, calculando un conjunto de variables latentes, denominadas factores que explican con un número menor de dimensiones, dichas relaciones. (De la Fuente S. 2011).

MÉTODO/METODOLOGÍA.

El instrumento de evaluación de la Calidad de los Servicios basado en la percepción de los usuarios se construyó con la encuesta de SERVQUALing (Mejía 2005) y el formato de encuestas "F CPEI-07-001 La Voz del Usuario" (SGC I.C. 2009).

En la encuesta se ordenaron las preguntas de manera aleatoria para no influir en las respuestas de los usuarios y así poder ratificar o rectificar las dimensiones propuestas en Servqualing, así mismo; la escala de medición quedo de 1 a 5 como lo propone el formato La Voz del Usuario, pero con modificaciones en las etiquetas de medición de la Importancia. Ver las siguientes imagenes.

INSTITUTO CAMPECHANO
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

SEMESTRE LICENCIATURA

ESCALAS DE CALIFICACIÓN

DESEMPEÑO

5 4 3 2 1

TOTALMENTE DE ACUERDO PARCIALMENTE DE ACUERDO NEUTRAL PARCIALMENTE EN DESACUERDO TOTALMENTE EN DESACUERDO

IMPORTANCIA

5 4 3 2 1

LO MÁS IMPORTANTE MUY IMPORTANTE REGULARMENTE IMPORTANTE POCO IMPORTANTE NO IMPORTA

CUESTIONARIO

	DESEMPEÑO	IMPORTANCIA
La Institución cuenta con personal que le ofrece una atención personalizada		
La Institución cuenta con equipos (computos, laboratorios, etc.) actualizados		
El personal de la Institución está dispuesto a ayudarle		
El personal de la Institución concluye el servicio en el tiempo prometido		
Las instalaciones físicas de la Institución son visualmente atractivas		
El personal de la Institución le comunica cuando concluirá el servicio ofrecido		
El personal de la Institución comprende las necesidades de sus estudiantes		
El personal de la Institución tiene apariencia limpia y alineada		
La Institución tiene horarios de trabajo adecuados para todos sus estudiantes		
El personal de la Institución es amable con Usted		

Página 1 de 2 F-CPEI-07-001

INSTITUTO CAMPECHANO
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Los elementos materiales (folletos, placas, reportes y similares) son visualmente atractivos

El personal tiene conocimientos suficientes para responder a sus preguntas

Usted se siente seguro en sus trámites realizados con la Institución

Cuando el personal de la Institución promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace

El personal de la Institución se encuentra disponible para atenderle

El personal de la Institución le da una atención individualizada

Cuando Usted tiene un problema, en la Institución muestran interés en solucionárselo

El personal de la Institución le ofrece un servicio puntual

El personal de la Institución se preocupa por los intereses de sus estudiantes

El personal de la Institución responde sus expedientes sin errores

El comportamiento del personal de la Institución le inspira confianza

El personal de la Institución realiza bien el servicio desde la primera vez

Comentario, sugerencia y/o recomendación:

GRACIAS

Página 1 de 2 F-CPEI-07-001

Para la realización de este estudio, se delimito la población de estudiantes bajo los siguiente criterios: ser estudiante inscrito en los programas académicos, que están dentro del Sistema de Gestión Calidad del Instituto Campechano, ya que son estas personas las que cuentan con un panorama general de los servicios para poder calificarlo según su percepción adquirida durante su experiencia como usuario, dicha información se obtuvo mediante las listas de alumnos de cada grupo en las diferentes escuelas.

$$N = \sum_{i=1}^n X a_i b_i c_i$$

- N= Población total de estudiantes inscritos en programas académicos que están en el SGC.
- X = Número de Estudiantes por grupo (lista)
- a = Programa Académico (Escuela)
- b = Grado
- c = Grupo

ESTUDIANTES QUE SERAN ENCUESTADOS											
GRADO	GRUPO	Turismo	Gastronomía	Mercadotecnia	Comunicación	Trabajo Social	Artística	Artes Visuales	Mkt. Hkán.	T.S. Hkán	TOTAL
2o	A	30	36	22	27	35	31	10	13	27	
4o	A	38	28	26	19	38	22	10	17	20	
	B		28								
6o	A	29	27	21	37	29	25		23	22	
	B	32	20								
8o	A	31	35	24	32	22	14		23	27	
	B	25	34			19					
SUBTOTALES		185	208	93	115	143	92	20	76	96	1,028

Para determinar el número de estudiantes encuestados fue necesario calcular el tamaño de la muestra de población total de los programas educativos que participan en este estudio, utilizando la fórmula para determinar el Tamaño de la Muestra cuando se conoce la Población total (finita):

$$n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

- Donde:
- n = Tamaño de la Muestra
- N = Población
- σ = Desviación estándar
- Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza
- e = Limite aceptable del error muestral

Sustituyendo:

$$n = \frac{(1,028) (0.5)^2 (1.96)^2}{(1,028 - 1) (0.05)^2 + (0.5)^2 (1.96)^2} = 280$$

- N = 1,028 alumnos.
- σ = 0.5
- Z = 1.96 para un nivel de confianza del 95 %
- e = 0.05

Para obtener una muestra probabilística, se considera el tamaño de la muestra y los elementos muestrales, de manera que todos tengan la misma probabilidad de ser elegidos, para esto se utilizó el método de Muestra Probabilística Estratificada (Levine, Krehbiel y Berenson), en donde el criterio la estratificación fue la representatividad de las listas de los programas educativos que están dentro del Sistema de Gestión de Calidad.



$$nx = \frac{Xa_i b_i c_i}{N} * n \quad n = \sum_{i=1}^n nx_i$$

Donde:

nx = tamaño de la muestra dentro de la estratificación (lista)

$Xa_i b_i c_i$ = Número de estudiantes de cada una de las Listas

N = Población Total

Por tanto, la suma de todas las nx es igual al tamaño de la muestra.

ESTUDIANTES QUE SERAN ENCUESTADOS											
GRADO	GRUPO	Turismo	Gastronomía	Mercadotecnia	Comunicación	Trabajo Social	Artística	Artes Visuales	Mkt. Hkán.	T.S. Hkán.	TOTAL
2o	A	8	10	6	7	10	8	3	4	7	
4o	A	10	8	7	5	10	6	3	5	5	
	B	0	8	0	0	0	0	0	0	0	
6o	A	8	7	6	10	8	7	0	6	6	
	B	9	5	0	0	0	0	0	0	0	
8o	A	8	10	7	9	6	4	0	6	7	
	B	7	9	0	0	5	0	0	0	0	
SUBTOTALES		50	57	26	31	39	25	6	21	25	280

Diseñado el instrumento y establecida la muestra se procedió a la aplicación de los cuestionarios y al procesamiento de los datos a través del software SPSS Versión 22 para validar el instrumento, del coeficiente Alfa de Cronbach, y el Análisis de Factores para determinar las dimensiones subyacentes del instrumento.

Fórmula de Alfa de Cronbach mediante la varianza de los ítems.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Donde:

α = Alfa de Cronbach

K = Número de ítems

V_i = Varianza de cada ítem

V_t = Varianza Total

Etapas del Análisis Factorial:

En cada una de las etapas del modelo de Análisis factorial, se seleccionó una técnica específica de las propuestas por Malhotra N. (2008), en su libro Investigación de Mercados.

Análisis de la Matriz de Correlación

La prueba de esfericidad de Bartlett: permite probar la hipótesis nula de que las variables no están correlacionadas en la población, es decir que la matriz de correlación de la población es una matriz de identidad. En la matriz identidad todos los términos de la diagonal son iguales a 1: y todos los términos fuera de la diagonal son iguales a 0. El estadístico de prueba de esfericidad se basa en la transformación del determinante de la matriz de correlación en una chi cuadrada. Un valor alto del estadístico de prueba favorece al rechazo de la hipótesis nula. Si esta hipótesis no puede rechazarse, entonces debe cuestionarse la pertinencia del análisis factorial.

La medición de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO): es un índice que compara la magnitud de los coeficientes de correlación observados con la magnitud de los coeficientes de correlación parcial. Los valores pequeños del estadístico KMO indican que las correlaciones entre los pares de variables no puede explicarse por otras variables y que tal vez el análisis factorial no sea el adecuado. Por lo general es deseable un valor mayor a 0.5.

Extracción de Factores

Análisis de componentes principales: considera la varianza total de los datos. La diagonal de la matriz de correlación consta de unidades y la varianza total se incluye en la matriz factorial. El análisis de componentes principales se recomienda cuando lo que interesa es determinar el número mínimo de factores que expliquen la máxima varianza de los datos para usarlos en análisis multivariados posteriores.

Determinación del Número de Factores

Basada en Valores Propios: en este método solo se conservan los factores cuyo valor propio es mayor a 1.0; los otros factores no se incluyen en el modelo.

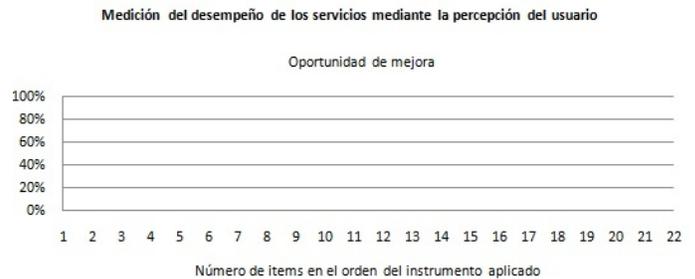
Rotación de Factores

Varimax: es un método ortogonal de rotación que minimiza el número de variables con cargas altas en un factor, lo cual incrementa la posibilidad de interpretar los factores.

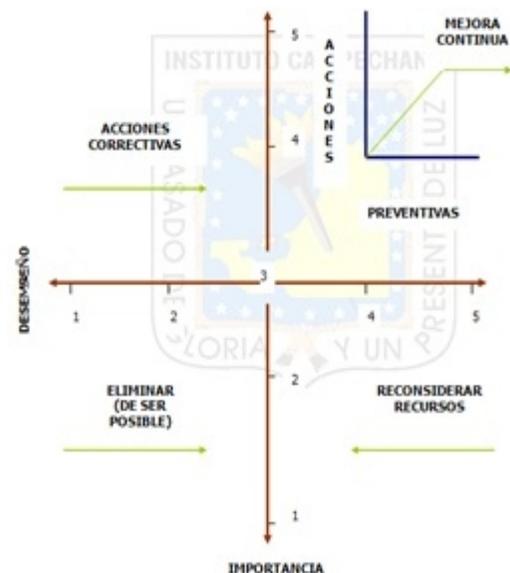
La medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) y la medida de esfericidad de Bartlett sirven para determinar si es posible aplicar el método de extracción de componentes principales, de ser procedente se determinarían los factores basándose en los Valores Propios, mejorando la interpretación de los factores con la Rotación Varimax.

Posteriormente se analiza la percepción que tienen los estudiantes sobre la Calidad de los Servicios del Instituto Campechano, apoyados con el software

Microsoft Excel 2010 para su representación gráfica: usando los promedios del desempeño para convertirlos en porcentajes de cumplimiento donde el 5 es igual al 100 % representado en una gráfica de área.



Por último se usa un diagrama de dos ejes, en el cual se intersectan los promedios de Importancia y los promedios de Desempeño; con cuatro cuadrantes llamados: acciones preventivas, acciones correctivas, reconsideración de recursos y eliminación, como lo indica el Formato F-CPEI-07-001 para Informes de resultados de la Auditoría de Servicios. (SGC I.C. 2009).





Es importante mencionar que al diagrama se le hizo una adecuación, debido a que se establecían cuadrantes con acciones inversas; por lo que se asignó al eje de las X's el Desempeño y al eje de las Y's la Importancia.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Se presentan los resultados correspondientes al primer objetivo “Construir un instrumento de evaluación validado que permita medir la percepción de los estudiantes con respecto a la Calidad de los Servicios del Instituto Campechano”

El total de alumnos que contestaron el instrumento fue de 259, de las cuales el software excluyó 9 por tener al menos una pregunta sin respuesta, siendo 250 casos válidos para el análisis del coeficiente Alfa de Cronbach y cuyos valores próximos a cero indican ausencia de consistencia interna y los cercanos a la unidad indican consistencia interna entre los ítems de la escala.

La siguiente tabla muestra los valores alcanzados para este análisis, lo cual indica una alta homogeneidad y equivalencia de respuesta a todos los ítems a la vez.

Estadística de Fiabilidad	Desempeño	Importancia
Alfa de Cronbach	.932	.954
Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	.932	.954
Número de elementos	22	22

Tabla elaborada con datos extraídos de los resultados del SPSS versión 22

La alta consistencia interna es un indicador suficientemente válido de que la escala usada mide la característica de la Calidad de Servicio, lo que se interpreta como garantía de una alta fiabilidad del instrumento. (Reyes y Reyes. 2009).

Prueba de KMO y Bartlett		Desempeño	Importancia
Medida Kaise-Olkin de adecuación de muestreo		.945	.955
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	2539.749	3601.645
	GI	231	231
	Sig	.000	.000

La prueba Bartlett fue de Chi Cuadrado de 2539.749 y 3601.645 respectivamente con un nivel de significación para ambos de 0.000, por lo que el modelo de factores puede utilizarse para explicar los datos.

Una vez demostrado que el uso del análisis de factores es adecuado, se realizó una extracción de factores para identificar las dimensiones del estudio, obteniéndose para el desempeño y la importancia tres factores (dimensiones) con las 22 variables originales, que para el caso de Desempeño logra explicar el 53.490% de la varianza total y para el caso de Importancia logra explicar el 62.867. Es preciso mencionar que los 3 factores encontrados en Desempeño e Importancia son aceptados porque son mayores a 1, siendo los demás factores inferiores a 1; como lo indica el método Basado en Valores Propios. La clarificación de la interpretación de los factores se realizó con el método de rotación Varimax. Los factores y las variables resultantes en comparación con los factores propuestos en SERVQUALing se muestran en la tabla. La cual demuestra la disminución de 5 dimensiones propuesta en SERVQUALing a 3 en la aplicación de dicho instrumento dentro del Instituto Campechano. Se observa que las dimensiones de Desempeño son muy parecidas a las dimensiones de Importancia, siendo el factor 1 el más semejante. Y que las variables de la dimensión Elementos Intangibles de SERVQUALing Original guardan consistencia en las dimensiones dentro de Desempeño e Importancia.



ANÁLISIS FACTORIAL				
DIMENSIONES DE SERVQUALING		Dimensiones en Desempeño	Dimensiones en Importancia	
Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación	ELEMENTOS MATERIALES	V01 La Institución cuenta con equipos (computos, laboratorios, etc.) actualizados	V7 751	V21 788
		V02 Las instalaciones físicas de la institución son visualmente atractivas	V23 735	V6 780
		V03 El personal de la institución tiene apariencia limpia y alinada	V14 704	V9 745
		V04 Los elementos materiales (folletos, reportes y similares) son visualmente atractivos	V6 675	V7 713
Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa	COMPROMISO	V05 Cuando el personal de la institución promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace	V9 671	V13 705
		V06 Cuando Usted tiene un problema, en la Institución muestran interés en solucionárselo	V21 659	V5 705
		V07 El personal de la institución realiza bien el servicio desde la primera vez	V18 644	V11 703
		V08 El personal de la institución concluye el servicio en el tiempo prometido	V15 591	V17 689
Disponibilidad y voluntad del personal de la institución para servir al Estudiante y proporcionar el servicio	RESPUESTA	V09 El personal de la institución mantiene sus expedientes sin errores	V11 576	V18 635
		V10 El personal de la institución le comunica cuando concluirá el servicio ofrecido	V5 554	V14 630
		V11 El personal de la institución le ofrece un servicio puntual	V27 497	V2 715
		V12 El personal de la institución está dispuesto a ayudarle	V22 723	V8 693
Conocimiento y atención mostrados por el personal de la institución y sus habilidades para superar credulidad y confianza	SEMPRE	V13 El personal de la institución se encuentra disponible para atenderle	V8 662	V1 693
		V14 El comportamiento del personal de la institución le inspira confianza	V10 602	V20 610
		V15 Usted se siente seguro en sus trámites realizados con la Institución	V20 600	V12 581
		V16 El personal de la institución es amable con Usted	V16 529	V4 483
Cuidado y atención individualizada otorgada a los Estudiantes	EMPATÍA	V17 El personal tiene conocimientos suficientes para responder a sus preguntas	V19 498	V9 759
		V18 El personal de la institución le da una atención individualizada	V2 701	V16 743
		V19 La Institución tiene horarios de trabajo adecuados para todos sus estudiantes	V4 684	V10 692
		V20 La Institución cuenta con personal que le ofrece una atención personalizada	V1 582	V15 593
		V21 El personal de la institución se preocupa por los intereses de sus estudiantes	V22 496	V2 504
		V22 El personal de la institución comprende las necesidades de sus estudiantes	V8 482	V19 450

Resultados correspondientes al segundo objetivo “Analizar la percepción que tienen los estudiantes sobre la Calidad de los Servicios del Instituto Campechano”. Para analizar el Desempeño se transformaron los Valores de la Escala en Porcentajes y el orden de las variables esta dado en la secuencia en la que se aplicó el instrumento.

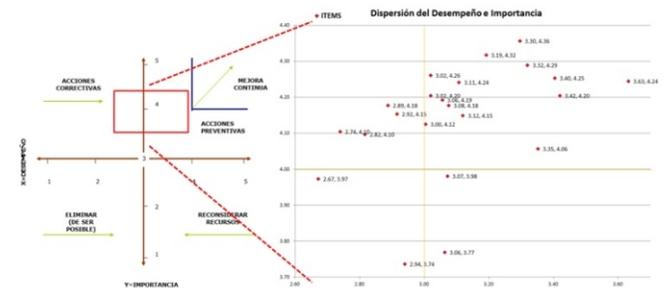
Escala	Valor	Porcentaje
Totalmente de Acuerdo	5	Después del 80 – hasta 100
Parcialmente de Acuerdo	4	Después del 60 – hasta 80
Indiferente	3	Después del 40 – hasta 60
Parcialmente en Desacuerdo	2	Después del 20 – hasta 40
Totalmente en Desacuerdo	1	Del 0 hasta 20

Los resultados encontrados indican que ninguna variable alcanza el 80 % de las expectativas, siendo las afirmaciones (variables) 1, 3, 4, 6, 8, 9, 10, 12, 13, 16 y 21 las mejor valoradas; como Parcialmente de Acuerdo. Las afirmaciones 2, 5, 7, 11, 14, 15, 17, 18, 19, 20, 22 fueron valoradas como Indiferentes; por arriba del 50 %. En general el promedio fue de 61% muy cercano al límite superior de Indiferente, lo que nos hace pensar que tenemos área amplia de oportunidad para alcanzar la excelencia en la calidad de los servicios del Instituto Campechano.

Medición del desempeño de los servicios mediante la percepción del usuario



Para clarificar la respuesta anterior con respecto al “Desempeño” se presentan en una gráfica junto con la evaluación de la “Importancia”, que nos permite establecer la comparación entre lo que los estudiantes consideran importante y su satisfacción real en cada uno de los aspectos a evaluar, como se muestra en los siguiente diagramas.



El siguiente cuadro muestra las variables que se deben considerarse para tomar acciones correctivas, que son las mismas valoradas como “Indiferentes”.

SQ	InsIC	Afirmación	PD	PI
V2	Item5	Las Instalaciones físicas de la Institución son visualmente atractivas	2.67	3.97
V22	Item7	El personal de la Institución comprende las necesidades de sus estudiantes	2.82	4.10
V4	Item11	Los elementos materiales (folletos, placas, reportes y similares) son visualmente atractivos	2.94	3.74
V5	Item14	Cuando el personal de la Institución promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace	2.74	4.10
V6	Item17	Cuando Usted tiene un problema, en la Institución muestran interés en solucionárselo	3.00	4.12
V11	Item18	El personal de la Institución le ofrece un servicio puntual	2.89	4.18
V21	Item19	El personal de la Institución se preocupa por los intereses de sus estudiantes	2.92	4.15

SQ = Orden de las Variables en SERVQUALing Original. InsIC = Orden en el Instrumento aplicado en el Instituto Campechano. PD = Promedios en Desempeño. PI = Promedios en Importancia.



A continuación se presenta el cuadro de las variables en donde deben realizarse acciones preventivas, las cuales corresponden a las valoradas como “Parcialmente de Acuerdo”.

SQ	InsiC	Afirmación	PD	PI
V20	Item1	La Institución cuenta con personal que le ofrece una atención personalizada	3.07	3.98
V1	Item2	La Institución cuenta con equipos (cómputos, laboratorios, etc.) actualizados	3.06	4.19
V12	Item3	El personal de la Institución está dispuesto a ayudarle	3.42	4.20
V8	Item4	El personal de la Institución concluye el servicio en el tiempo prometido	3.35	4.06
V10	Item6	El personal de la Institución le comunica cuando concluirá el servicio ofrecido	3.06	3.77
V3	Item8	El personal de la Institución tiene apariencia limpia y alineada	3.63	4.24
V19	Item9	La Institución tiene horarios de trabajo adecuados para todos sus estudiantes	3.40	4.25
V16	Item10	El personal de la Institución es amable con Usted	3.32	4.29
V17	Item12	El personal tiene conocimientos suficientes para responder a sus preguntas	3.19	4.32
V15	Item13	Usted se siente seguro en sus trámites realizados con la Institución	3.30	4.36
V13	Item15	El personal de la Institución se encuentra disponible para atenderle	3.02	4.26
V18	Item16	El personal de la Institución le da una atención individualizada	3.12	4.15
V9	Item20	El personal de la Institución mantiene sus expedientes sin errores	3.08	4.18
V14	Item21	El comportamiento del personal de la Institución le inspira confianza	3.11	4.24
V7	Item22	El personal de la Institución realiza bien el servicio desde la primera vez	3.02	4.20

SQ = Orden de las Variables en SERVQUALing Original. InsiC = Orden en el Instrumento aplicado en el Instituto Campechano. PD = Promedios en Desempeño. PI = Promedios en Importancia.

Es de recalcar que el promedio en general de los valores de “Importancia” es de 4.13 igual al 82.6 % lo que nos indica que lo descrito en las afirmaciones; los usuarios lo consideran dentro de “Lo más importante”. Según el cuadro de calificaciones siguiente.

Escala	Valor	Porcentaje
Lo más importante	5	Después del 80 – hasta 100
Muy importante	4	Después del 60 – hasta 80
Regularmente importante	3	Después del 40 – hasta 60
Poco importante	2	Después del 20 – hasta 40
No importante	1	Del 0 hasta 20

En definitiva, los aspectos humanos y los recursos son limitantes constantes en la ejecución de la investigación, ese fue el caso de la aplicación del instrumento.

Una de las principales situaciones de valides parte desde el cumplimiento de la muestra, la cual es de 280 y solo se pudieron realizar 259 y 9 no fueron consideradas para el análisis de fiabilidad y de componentes por al menos una afirmación sin respuesta; pero si se consideraron los 259 en el análisis de percepción y en el diagrama de dos ejes de los promedios.

A diferencia de algunos estudios mencionados, donde estipulan la escala de medición con valores del 1 a 7 y que fueron factibles, en este trabajo la escala se acorto de 1 a 5 siendo también factible.

Si nos pusiéramos más exigentes en la extracción por Análisis de Componentes Principales, dejando fuera a las variables por debajo de .500 en las Comunalidades; quizás eliminemos algunas variables, sin embargo; al hacer el análisis del diagrama de dos ejes encontramos que en la perspectiva de las personas las consideran “Lo más importante” y “Muy importante”, por lo que debemos mantenerlas dentro del instrumento.

La situación que crea incertidumbre es la estructura de las dimensiones: por un lado tenemos el instrumento en su forma original SERVQUALing que nos presenta 5 dimensiones, por otra parte tenemos el instrumento que presenta 2 cuestionamientos en cada afirmación y que ambas evaluaciones “Desempeño e Importancia” presentan 3 dimensiones. Podríamos decir que el número 3 es el ideal para el Instituto Campechano, la duda sería que variables conformará cada dimensión.

Al parecer la mejor elección es la estructura presentada en los resultados de “Desempeño”, considerando que la dimensión 1 es casi igual a la dimensión 1 de los resultados de “Importancia” con excepción de una variable menos en “Importancia”. También se observa que la dimensión 3 de “Desempeño” guarda en su estructura las 4 variables propias de los Elementos Tangibles de las 5 dimensiones originales; pero con una variable más, y se observa que en la dimensión 2 de “Importancia” se conserva 2 de las 4 variables; lo que nos indica que guardan una fuerte correlación los Elementos Tangibles. Lo anterior intenta justificar la

elección por la estructura subyacente presentada en el “Desempeño”, pero quizás deba hacerse más análisis de multivariado..

Con respecto al análisis de la percepción se considera que la herramienta que mejor evalúa la calidad de los servicios es el diagrama de dos ejes, ya que ubica los valores reales mediante el uso de la Mediana de la Escala, en donde ubica al punto central 3 como indicador principal donde la distancia por debajo del 3 es de menor calificación y viceversa; es decir, la distancia del 1 al 3 es igual que la del 5 al 3.

A diferencia, la gráfica porcentual es más flexible y considera un espacio que no puede ser evaluado; como es el caso del 0 hasta antes del 20 %, debido a que en el instrumento el valor mínimo es 1 que porcentualmente es 20. A pesar que en el Excel las no contestadas pueden ser consideradas como 0 no debe ser correcto; ya que el usuario pudo haber tenido diferentes razones para no contestarla: no la vio, por la premura, no la entendió, etc.

CONCLUSIONES

Se considera que el Instrumento creado es factible en contenido y escala de medición, por lo que debe ser integrado al Sistema de Gestión de Calidad 2015 del Instituto Campechano y puesto en discusión las dimensiones a usar para futuros análisis.

Así mismo, los resultados del análisis de percepciones de la Calidad de los Servicios del Instituto Campechano deben ser presentados en el formato propuesto en el Sistema de Gestión de Calidad del 2009 ante la Revisión de la Dirección; poniendo especial atención: en la apariencia física de los bienes y materiales, en los tiempos de ejecución de los servicios y en el interés por los usuarios.

Los resultados pueden variar según la situación en la que se encuentre la institución, por tanto; este trabajo queda aplicable en la actualidad y como precedente para futuras aplicaciones que deberán volver hacer medibles e incluso modificadas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bioestadístico. (2014). Alfa de Cronbach. Índice de consistencia interna. Video Tutorial. Consultado en: <https://www.youtube.com/watch?v=scCL458Eqyw>

De la Fuente, S. (2011). Análisis Factorial. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad Autónoma de Madrid. España. Consultado en: <http://www.fuenterrebollo.com/Economicas/ECONOMETRIA/MULTIVARIANTE/FACTORIAL/analisis-factorial.pdf>

Dos Santos M. (2015). Análisis Factorial. Video Tutorial. Consultado en: https://www.youtube.com/watch?v=Vw_WZbibo28

Hernández, S.; Fernández, C. y Baptista, L. (2010). Metodología de la investigación. 5ª. ed. México: McGraw-Hill.

Levine, D.; Krehbiel, T. y Berenson, M. (2006). Estadística para la administración, 4ª. ed. . México, Pearson Educación.

Malhotra, N. (2008). Investigación de mercados. México, 5ª. ed. Pearson Educación.



- Mejías, A.; Reyes, O.; y Maneiro, N. (2009). Calidad de los Servicios en la Educación Superior Mexicana: Aplicación de Servqualing en Baja California. *Revista Investigación y Ciencia de la Universidad Autónoma de Aguascalientes*, 34, (36-41). México. Consultado en: <http://www.uaa.mx/investigacion/revista/archivo/revista34/Articulo%206.pdf>
- Mejías, A.; Teixeira, J.; Rodríguez, J.; y Arzola, M. (2010) Evaluación de la Calidad de los Servicios Universitarios No Académicos en una Universidad Venezolana. 8th Latin American and Caribbean Conference for Engineering and Technology. Arequipa, Perú. Consultado en: http://www.laccei.org/LACCEI2010-Peru/published/UM073_Mejias.pdf
- Mejías, A.; Villegas, D.; Maneiro, N. (2009). Factores determinantes de la calidad de los servicios bancarios en un campus universitario Venezolano. *Revista Investigación y Ciencia de la Universidad Autónoma de Aguascalientes*, 45, (50-55). México. Consultado en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67412188009>
- Morales, A. (2014). Chi Cuadrada en EXCEL. Video Tutorial. Consultado en: <https://www.youtube.com/watch?v=F9XXSPHsRVE>
- More, R. (2015). Investigación Instrumento Cuestionario Análisis Factorial confirmatorio y de Correspondencia. Video Tutorial. Consultado en: https://www.youtube.com/watch?v=WVCTnQeh_oY
- Münch, G. (2013). *Calidad y mejora continua: principios para la competitividad y la productividad*. 2ª. Ed. México: Trillas.
- Norma Mexicana NMX-CC-9000-IMNC-2008 (2008). *Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y vocabulario*. México: Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C.
- Norma Mexicana NMX-CC-9001-IMNC-2008 (2008). *Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos*. México: Instituto Mexicano de Normalización y Certificación, A.C.
- Reyes, O. y Reyes, M. (2005) *Calidad del Servicio Educativo: Caso de la Escuela de Artes de la UABC*. Memorias electrónicas del X CONGRESO NACIONAL DE INVESTIGACIÓN EDUCATIVA área 13: política y gestión. México. Consultado en: http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v10/pdf/area_tematica_13/ponencias/0489-F.pdf
- Sistema de Gestión de la Calidad (2015). *Manual de gestión de la calidad, MGC-CPC-CC-01*. México. Instituto Campechano
- Sistema de Gestión de la Calidad (2009). *Procedimiento para Auditorías de Servicios, P-CPEI-07*. México. Instituto Campechano
- Vergara, J. C. y Quesada, V. M. (2011). Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los estudiantes de Ciencias Económicas de la Universidad de Cartagena mediante un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 13(1), 108-122. Consultado en: <http://redie.uabc.mx/vol13no1/contenido-vergaraquesada.html>
- Weber, J. (2003). *Investigación de mercados*. México, 5ª. ed. Pearson Educación. México. Oxford University Press.



Te recomendamos

Mtra. Karina Gabriela Magaña Valencia



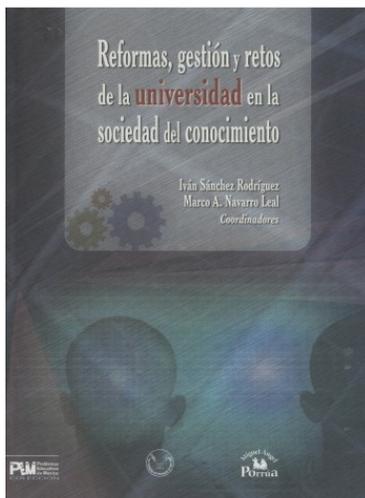
GESTION EDUCATIVA. Cómo desarrollar, motivar y liderar tu equipo docente.



Editorial: Noveduc
Autor: Laura Lewin
ISBN: 978-987-538-426-2
Año: 2015
Número de páginas: 120
Edición: 1

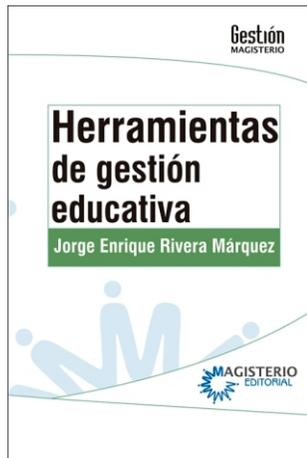
La excelencia académica se mide a través de los docentes de una institución educativa. Por lo tanto, el trabajo de desarrollar, motivar y liderar a los educadores, pasa a ser una función indispensable de todo buen directivo. En este libro encontrarán ideas, técnicas, ejercicios y estrategias para ayudar a los docentes a trabajar bien, y a los que ya lo hacen, a trabajar mejor aún.

Reformas, Gestión y retos de la Universidad en la sociedad del conocimiento.



Editorial: Miguel Ángel Porrúa
Autor: Iván Sánchez Rodríguez
ISBN: 9786074012699
Año: 2010
Número de páginas: 320
Edición: 1

El libro aborda el estado actual de la universidad en la sociedad del conocimiento, analiza las reformas y transformaciones de las casas de estudio universitarias, describe el quehacer de los académicos y profesionales de la educación terciaria, contextualiza los procesos académicos y de gestión, y plantea los retos de la universidad en el escenario de la sociedad del conocimiento. Reformas, gestión y retos de la universidad en la sociedad del conocimiento es el nombre del libro que conjunta el trabajo colegiado de un grupo de académicos que realizan su tarea investigativa en distintas universidades y que con una visión crítica a través de sus aportaciones adoptan una postura cuestionadora ante las transformaciones actuales que se están experimentando en esas casas de estudio mexicanas y extranjeras.



Herramientas de Gestión Educativa.

Autor: Jorge Enrique Rivera Márquez

Colección: Colección Gestión

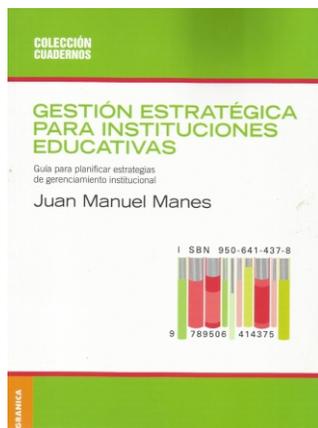
ISBN: 9789582010263

Editorial: Editorial Magisterio

Número de edición: Primera

Número de página: 422

La gestión de instituciones que ofrecen el servicio de educación preescolar, básica y media implica el manejo de herramientas físicas y digitales que faciliten el desempeño de los directivos docentes, directores administrativos y docentes. Los instrumentos de gestión presentados en este libro facilitan la labor en el desarrollo de las actividades que hacen parte de la caracterización de los procesos y la toma de decisiones pertinentes al mejoramiento continuo del servicio educativo. También se incluye una serie de ideogramas que ilustran algunas estructuras propias de cada gestión, para el mejoramiento de los procesos educativos. La última herramienta se refiere a un glosario educativo que clarifica y enriquece los conceptos propios de la gestión educativa.



GESTIÓN ESTRATÉGICA PARA INSTITUCIONES EDUCATIVAS: Guía para planificar estrategias de gerenciamiento institucional.

Editorial: GRANICA

Autor: Juan Manuel Manes

ISBN: 9506411220

Año: 2004

Número de páginas: 133

Edición: 2

Este libro presenta las bases de la planificación estratégica aplicada al gerenciamiento institucional, proponiendo a los responsables de la conducción de Instituciones Educativas los nuevos paradigmas necesarios en los procesos de transformación. Como guía didáctica, trata de acercar al cuerpo directivo y docente un conjunto de herramientas de gestión para inducir el cambio hacia la eficacia, eficiencia, efectividad, y trascendencia institucionales, a través de la novedosa aplicación del marketing interno, el análisis de la cultura institucional, el liderazgo directivo, la dirección por objetivos y valores, los procesos de tomas de decisiones, la delegación de tareas, el manejo de las reuniones y el tiempo, las comunicaciones efectivas, la oratoria para docentes, el trabajo en equipo, la resolución de conflictos, la creatividad, el análisis transnacional y la PNL en la escuela.



IC INVESTIG@CIÓN

Revista Electrónica Multidisciplinaria de Investigación y Docencia

