

# EdUCEM

Instituto Universitario del Centro de México

**ESTRÉS EN  
LA INFANCIA**

**EL CINE EN EL AULA**  
UNA HERRAMIENTA DIDÁCTICA

## CARTA EDITORIAL



La educación es sin duda un pilar en el que sostenemos muchas de las relaciones sociales, no sólo por el conocimiento que se adquiere para comprender la vida diaria, sino también la formación de valores que se da entre los grupos formados por aquel que tiene la experiencia y el que apenas la adquirirá.

Es importante señalar que esta formación es la que permite una interacción sana y objetiva con nuestro contexto, pues así podemos ser conscientes de la realidad que nos rodea y se construye en el día a día.

La importancia de la construcción del conocimiento es lo que nos permite formar parte de la innovación diaria, ya sea desde un sentido social, tecnológico, cultural, político, etc., dando pauta al desarrollo de diversas formas, herramientas e ideas que nos llevan de la mano a una mejor planificación del futuro.

Cordialmente:

*Ing. Patricia Mena Hernández.*

Rectora

## Directorio

# ÍNDICE

### Comisión Permanente:

#### Rectoría

#### DIRECCIÓN ACADÉMICA

Dra. Esther Álvarez Montero

#### DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Lic. Mercedes Mena Hernández

#### DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR

Ing. Arturo Mena Hernández

#### DIRECCIÓN DE OPERACIÓN ESTRATÉGICA

Lic. Carlos Alberto López Martínez

#### DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN

Lic. Karla Patricia Barrios Mena

#### DIRECCIÓN DE IMAGEN Y COMUNICACIÓN

Lic. Eduardo Guerrero Rodríguez

#### DIRECCIÓN DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA

Lic. Juan Santiago Silva Grimaldo

El “aprendizaje invertido” como propuesta metodológica para implementar en la modernidad mixta. Aurelio Plaza Valdez

04

El cine en el aula, una herramienta didáctica. Diosinantzin García Bucio

11

Que piensan los alumnos de educación medio superior sobre el aprendizaje: concepciones y enfoques de aprendizaje. Esmeralda Guadalupe Castro Cervantes

17

Análisis crítico de la calidad en el servicio en los trabajadores de la presidencia municipal de Silao de la victoria de Silao, Guanajuato. María Concepción López Verdín

30

Estrés en la infancia. Mario Alberto Reyes López

45

El impacto de las políticas educativas de formación profesional docente en la educación. Verónica Eustolia Martínez Román

52

### Comisión Editorial:

#### CUERPO EVALUADOR

#### CONSEJEROS EDITORIALES

#### EDICIÓN Y CORRECCIÓN DE ESTILO

Lic. Alejandra Escamilla Rodríguez

#### DISEÑADOR EDITORIAL

Lic. Manuel Martínez Carabes

#### DISEÑADOR GRÁFICO

Lic. Manuel Martínez Carabes



EDUCEM, INSTITUTO UNIVERSITARIO DEL CENTRO DE MÉXICO, Año II, No. XIII, es una publicación bimestral, del 1 de Marzo 2018 al 30 de Abril 2018, editada por el Instituto Preuniversitario Motolinía de León A.C. Domicilio Blvd. Adolfo Lopez Mateos 303, Centro, León Guanajuato, C.P. 37000, teléfono (01800) 890-8236 Exts. 155 y 121, página web <http://educem.digital> y <http://www.sistemaucem.edu.mx>, Editor Responsable: Lic. Karla Patricia Barrios Mena, [rectoria@sistemaucem.edu.mx](mailto:rectoria@sistemaucem.edu.mx). Reservas de Derechos al Uso Exclusivo No. 04-2016-012013502600-102, ISSN No. 2448-6477, ambos otorgados por el Instituto Nacional del Derecho de Autor. Responsable de la última actualización de este número, Rectoría, Ing. Patricia Mena Hernandez, Blvd. Adolfo Lopez Mateos 303, Centro, Leon Guanajuato, C.P. 37000, fecha de última modificación, 1 de Marzo de 2018. 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 sin previa autorización del Instituto Universitario del Centro de México.

# EL 'APRENDIZAJE INVERTIDO' COMO PROPUESTA METODOLÓGICA PARA IMPLEMENTAR EN LA MODALIDAD MIXTA.

Autor: Aurelio Plaza Valdez<sup>1</sup>



<sup>1</sup>Licenciado en Psicología Educativa; Licenciado en Pedagogía, Maestro en Educación y Especialidad en Integración Educativa. Docente en el Instituto Universitario del Centro de México.

**RESUMEN:** el objetivo principal es aportar elementos tanto teóricos como empíricos que le permitan al profesorado frente a grupo del Instituto Universitario del Centro de México replantear su praxis, con la clara intención de mejorar la calidad del servicio que ofrece al eficientar los tiempos y recursos didácticos utilizados en la modalidad mixta, esto por medio de la propuesta metodológica del “Aprendizaje Invertido”. El alcance de la investigación se considera es conveniente ya que puede guiar la labor de los docentes, principalmente a los de nuevo ingreso y a quienes no cuentan con un perfil adecuado para impartir clases frente a grupo, así como también, enriquecer el trabajo que ya realizan los maestros y maestras con más experiencia o con el perfil idóneo.

¿De qué manera puedo eficientar mi práctica docente de tal forma que se observe un impacto significativo en el desempeño escolar de mis estudiantes? ¿Cuál es el enfoque pedagógico pertinente para atender a mis alumnos en la modalidad mixta? ¿Existe una metodología que me permita planear y guiar mis clases en ésta modalidad? ¿Es más factible ampliar en mis temas o profundizar en ellos? ¿Se requieren algunos requisitos mínimos para que tanto docentes como estudiantes accedan a esta propuesta metodológica?

Las anteriores cuestiones, entre muchas otras interrogantes, son las que se presentan al docente en EDUCEM, ya sea cuando no tiene experiencia en una modalidad donde sólo cuenta con una hora de clase a la semana, o bien, cuando no tiene el perfil adecuado para estar frente a grupo; en ambos casos la cantidad de dudas es proporcional a la calidad del servicio que se ofrece. Por lo que en éste artículo se pretende ofrecer certezas fundamentadas sobre la propuesta metodológica que exponemos para ser utilizada en la modalidad mixta dentro del Instituto Universitario del Centro de México (EDUCEM), reduciendo así el número de dudas de los docentes de nuevo ingreso o en activo y, al mismo tiempo, que les permita incrementar la calidad del servicio que se ofrece.

Es así que el objetivo principal es aportar elementos tanto teóricos como empíricos que le permitan al profesorado frente a grupo del Instituto Universitario del Centro de México replantear su praxis, con la clara intención de mejorar la calidad del servicio que ofrece al eficientar los tiempos y recursos didácticos utilizados en la modalidad mixta por medio de la Propuesta Metodológica del “Aprendizaje Invertido”.

La hipótesis de éste trabajo radica en que debido a las condiciones particulares de la modalidad mixta, donde encontramos poco tiempo de horas-clase y bastante tiempo entre sesiones, los docentes no

cuentan con experiencia en ésta modalidad, por lo que pueden verse en situaciones de mucho estrés al no poder organizar de manera adecuada sus intervenciones educativas, lo cual tiene en consecuencia, entre otras cosas, quejas de parte de los alumnos, deserción escolar, calificaciones bajas en la evaluación docente, poco o negativo reconocimiento social para el maestro frente a grupo, cambios de grupo para el profesor e incluso la deserción de docentes y, en general, una baja calidad en el servicio que se ofrece.

Se considera conveniente realizar el presente trabajo ya que puede guiar la labor de los docentes, principalmente a los de nuevo ingreso y a quienes no cuentan con un perfil adecuado para impartir clases frente a grupo, así como también enriquecer el trabajo que ya realizan los maestros y maestras con más experiencia que conllevan el perfil idóneo.

Por lo tanto se estima que los principales beneficiados serán los docentes que laboran en el nivel de licenciatura del Instituto Universitario del Centro de México, inmediatamente después los estudiantes del nivel mencionado y también la misma institución. Con esto se pretende generar un impacto social importante a largo plazo, tal y como se establece en el apartado de Identidad Institucional del Reglamento de Licenciaturas, específicamente en la visión: “Ser el mejor sistema educativo de calidad, con trascendencia y proyección en la región, con presencia nacional (...)”.



La viabilidad con la que se realizó el presente trabajo fue de manera personal con los grupos que atiendo en la modalidad mixta del nivel de licenciatura, específicamente con grupos de Pedagogía y Psicología Educativa del Instituto Universitario del Centro de México, Plantel Factoría en Celaya, Guanajuato; es importante destacar el tiempo utilizado para desarrollar el presente proyecto, el cual se calcula de acuerdo con las horas que me asigna la Coordinación del Plantel EDUCEM Celaya Factoría por cuatrimestre y, sumando dos horas diarias que se le destina al trabajo de investigación y redacción en casa.

La presente propuesta metodológica se circunscribe como un estudio etnográfico-exploratorio, específicamente como una etnografía particularista a nivel micro, de acuerdo con Murillo y Martínez Garrido (2010), pues se pretende vincular otras cuatro metodologías que son complementarias a la expuesta en este artículo, y que algunas han sido parte del proceso de formación en línea que ofrece EDUCEM a sus docentes frente a grupo. Éstas propuestas complementarias son: el Aprendizaje Basado en Proyectos, la Educación Basada en Competencias, la Evaluación del Desempeño y la utilización de los Massive Open Online Course (MOOC).

Si bien existen referencias personalizadas e individuales de cada categoría, la integración de las cinco dimensiones en un contexto escolar determinado no se encontró referencias. Se espera, por otra parte, que en algún momento los resultados puedan aportar elementos para sustentar una investigación más profunda sobre el tema. El método utilizado es la etnografía, pues además de describir la dinámica social que se vive por parte de algunos docentes en EDUCEM Plantel Celaya Factoría, también se pretende comprender el significado de dichas prácticas; las técnicas utilizadas en este primer momento son la observación participante y las entrevistas.

## ANÁLISIS

El crecimiento de la población, las legítimas aspiraciones educativas de amplios sectores, el progreso del desarrollo de nuevas tecnologías y las limitaciones del modelo tradicional de educación, impulsaron el surgimiento y la proliferación de distintos modelos educativos. Éstos han pretendido adecuarse a las complejas y variadas circunstancias de la realidad social.

La práctica educativa ha estado dominada por un estilo transmisivo que en la cultura dominante se denomina enseñanza tradicional o instrucción directa, que de acuerdo con Fernando Trujillo Sáenz que participa en Educalab (2014), se resumen en las tres “P”: Presentación, Práctica y Prueba. En donde el docente presenta ciertos contenidos a los estudiantes, éstos practican con ellos, para finalmente realizarles una prueba y verificar hasta qué grado son capaces de reproducir los contenidos vistos en clase.

La situación anterior se complica cuando no sólo hablamos de que sucede a nivel del aula, sino que también a nivel de la escuela, donde aprender en función del modelo tradicional resulta verdaderamente tedioso, aburrido y cansado, pues en este modelo el deber de los estudiantes consiste en sentarse, permanecer en silencio, escuchar el monólogo del maestro, estudiarlo o memorizarlo y contestar exámenes. El problema de dicho modelo es que los aprendizajes que deberían ser significativos ya que se pierden en cuestión de horas, son aprendizajes memorísticos de corta duración, reiterativos y acríticos.

La modalidad sabatina que ofrece EDUCEM se ubica como una educación formal y mixta, pues de acuerdo con la Secretaría de Educación Pública (2008) en su documento: “Conceptualización de las opciones educativas en las diferentes modalidades, (...) la educación mixta se refiere a las combinaciones y variantes resultantes entre lo escolarizado, lo abierto y a distancia (...)”. Combinaciones que pueden ser muy variadas y que entre ellas se pueden distinguir:

- Estudio independiente con sesiones periódicas presenciales.
- Estudio independiente con sesiones sincrónicas a distancia.
- Sistemas escolarizados en ambientes Virtuales.
- Otras combinaciones más que se identifican mediante anglicismos: e-learning (Aprendizaje con medios electrónicos), Blended Learning (Aprendizaje Combinado) y m-Learning (Aprendizaje Móvil), cuyas denominaciones responden más a la posibilidad de los medios que a modalidades educativas.



Dadas las condiciones actuales (económicas, sociales, tecnológicas) cada vez es más frecuente observar adecuaciones a los modelos de oferta educativa, pues los paradigmas sociales son cambiantes y se busca ofrecer espacios educativos que se ajusten a las necesidades de los usuarios para mantener la demanda. Estos ajustes deben propiciarse sin disminuir, al contrario, pretendiendo incrementar la calidad del servicio que se ofrece.

Actualmente la educación ofrecida en la mayoría de los planteles de educación superior se fundamenta en la exposición de contenidos, el cumplimiento de horas clase y la demostración de conocimiento a través de exámenes. Este modelo tradicional puede resultar un tanto alejado de la realidad laboral de los futuros egresados. Es por esto que muchas instituciones buscan nuevas formas de educar que permitan formar personas competentes para desenvolverse en cualquier ámbito, ya sea laboral, personal o social.

*El Aprendizaje Invertido es un enfoque pedagógico en el que la instrucción directa se realiza fuera del aula y el tiempo presencial se utiliza para desarrollar actividades de aprendizaje significativo y personalizado (Observatorio de Innovación Educativa del Tecnológico de Monterrey, 2014).*

El modelo anteriormente citado se centra en el estudiante que pretende movilizar una parte o la mayoría de la instrucción directa a ambientes externos al salón de clases, para así aprovechar el tiempo en clase maximizando las interacciones uno a uno entre el profesor y el estudiante. Por lo tanto, en este esquema se pretende que el docente trabaje de cerca con el estudiante, acompañándolo, guiándolo en su proceso de enseñanza-aprendizaje, restando tiempo al que comúnmente se le asignaría a la enseñanza meramente expositiva o informativa.

*En el método tradicional el contenido educativo se presenta en el aula y las actividades de práctica se realizan en casa, por su parte el Aprendizaje Invertido da un giro a dicho método al enriquecer la experiencia en el salón de clase al impartir la instrucción directa fuera del tiempo de clase, generalmente a través de videos. Esto libera tiempo para realizar actividades de aprendizaje más significativas tales como: discusiones, ejercicios, laboratorios, proyectos, entre otras para propiciar la colaboración entre los propios estudiantes (Tecnológico de Monterrey, 2018).*

El profesor deja de ser la única fuente de conocimiento al facilitar a los alumnos investigar por cuenta propia, construir su propio conocimiento con base en los tópicos más actuales y llevando experiencias retadoras y que se resuelvan de manera colaborativa en el aula. El docente al apoyar su enseñanza en las Tecnologías de la Información y la Comunicación puede dedicar más tiempo a implementar estrategias de aprendizaje activo en el aula, como realizar investigaciones o trabajar en proyectos en equipos. También puede utilizar el tiempo de clase para comprobar la comprensión de los temas y si es necesario apoyarlos individualmente.

Durante mi paso por EDUCEM, como discente de la Licenciatura en Pedagogía en la modalidad mixta me fue posible observar distintas formas de enseñanza, algunas de ellas con un clásico Modelo Pedagógico Tradicional, es decir, se realiza una instrucción directa y frontal donde prevalecen estrategias de enseñanza escolarizadas, donde pocas veces se hace uso de recursos tecnológicos que permitan al alumno fortalecer sus competencias, principalmente las de pensamiento crítico, investigación y trabajo colaborativo con sus compañeros de grupo.

En otras ocasiones pude apreciar desempeños docentes basados en videos o en discursos basados en experiencias personales, más que en un tópico propio del tema de la materia en cuestión; estos recursos son utilizados cuando el profesor que imparte la materia presenta serias dudas con respecto a la forma en que debe plantear su clase, pues recurre a experiencias personales que, muchas veces son propias de su profesión y que tienen poca relación con los estudiantes de la licenciatura que atiende.

Por otra parte, un porcentaje realmente bajo de maestros hace uso de las Tecnologías de la Informa-

ción y de la Comunicación para complementar el saber que exponen en su hora de clase, por lo general, se hace uso de copias o archivos PDF que se transfieren por medio de memorias USB y, de los cuales el recurso principal de aprendizaje es la lectura, para presentar un producto, que la mayoría de las veces se ve reflejado a manera de reporte de lectura o resumen; en el mejor de los casos, y al final del cuatrimestre, se solicita un ensayo, aunque los alumnos aún no cuentan con los recursos literarios necesarios para su redacción.

Las prácticas educativas de enseñanza que se han revisado a través de la observación participante están centradas en el docente y en la actualidad, diversos estudios a nivel internacional reflejan la importancia de transitar hacia un modelo centrado en el alumno, donde el papel del profesorado sea más enfocado a posicionar a sus alumnos en un papel más activo, donde sean capaces de construir no solamente conceptos, sino que tengan la posibilidad de construir realidades por medio del desarrollo de competencias personales, sociales y profesionales.

Las entrevistas realizadas tanto a maestros como a estudiantes reflejan una clara tendencia hacia la mejora de la calidad educativa del servicio y un mejor reconocimiento social por parte de los últimos hacia los primeros, en tanto mejor organizada sea su intervención y, en cuanto más se utilicen diferentes recursos didácticos diferenciados que permitan atender los diferentes estilos de aprendizaje que pueden presentarse en un salón de clases.



## CONCLUSIÓN

La implementación de un Modelo de Aprendizaje Invertido requiere de ciertas competencias por parte de los docentes que pretendan acceder a este, podemos observar las relacionadas con el uso de Plataformas Educativas vía Internet, donde se le permita al estudiante profundizar en los temas tratados en clase por medio de diferentes recursos como presentaciones, videos, documentos en Word o PDF, que de otra manera sería difícil abordar y tratar en una hora de clase, como sucede en la modalidad mixta.

Se pretende que este sea un primer paso para que los docentes accedan a una plataforma didáctica compartida en un ambiente virtual, en que puedan desarrollarse actividades de aprendizaje en clase mucho más motivadoras y, con elementos suficientes como para que los alumnos construyan su propio aprendizaje y, donde el docente pueda atender de manera personalizada las necesidades de cada alumno, pues tendrá tiempo suficiente.

En este modelo se definen claramente las competencias a lograr por el estudiante, de tal forma que en el nivel superior sea él mismo quien mida su avance e incluso que sea él mismo quien establezca el alcance de su aprendizaje, independientemente del proceso que siguen sus compañeros. En este orden de ideas, él docente se transforma en un guía, un orientador, un facilitador del aprendizaje que provoca las situaciones, que genera un ambiente idóneo para un aprendizaje activo en el corto plazo y significativo al largo plazo.

No se trata de un cambio tecnológico, sino del aprovechamiento de recursos tecnológicos que hoy en día están al alcance de la mano tanto de docentes como de estudiantes y, que permitirá una redefinición del uso del tiempo en clase, favoreciendo el desarrollo de competencias que ya se han mencionado con anterioridad.

Por otra parte, y atendiendo las necesidades de aprendizaje de algunos alumnos, la implementación de esta propuesta metodológica debería considerarse como una opción de aprendizaje para los alumnos ya que puede darse la posibilidad de que haya grupos con condiciones especiales como la edad, que prefieran seguir con un modelo tradicional; en estos casos, la plataforma didáctica compartida seguirá funcionando

como un recurso para el docente.

Retomado las Preguntas de Investigación: ¿De qué manera puedo eficientar mi práctica docente de tal forma que se observe un impacto significativo en el desempeño escolar de mis estudiantes?

Hasta el día de hoy, después de dos años de impartir cátedra en el nivel de licenciatura en la modalidad mixta y con poco más de año y medio de crear y construir y reconstruir una plataforma que permitiera la implementación de la propuesta metodológica, en general los comentarios son favorables por parte de los estudiantes, sin embargo, habría que invertir en más recursos para realizar una encuesta y obtener datos más confiables sobre la pertinencia de su uso, además de conocer si hubo un incremento en el desempeño escolar de los estudiantes y, en cuáles de las actividades de aprendizaje en clase fueron realmente significativas para ellos y cuales se han fijado como una herramienta para su proceso de aprendizaje.

¿Cuál es el enfoque pedagógico pertinente para atender a mis alumnos en la modalidad mixta? Definitivamente el enfoque pedagógico debe estar orientado por el humanismo, centrado en el estudiante e impregnado de un sentido cognitivo conductual que favorezca el constructivismo social de todos los involucrados en el proceso de enseñanza-aprendizaje.

¿Existe una metodología que me permita planear y guiar mis clases en esta modalidad? A título personal, el uso del Aprendizaje Invertido, los MOOC, la Educación Basada en Competencias, el Aprendizaje Basado en Proyectos, así como la Evaluación del Desempeño han sido elementos constantes y consistentes en mi práctica profesional que me han permitido obtener los resultados y las opiniones de mis estudiantes sobre el trabajo que realizo en EDUCEM Plantel Factoría, en Celaya, Guanajuato.

¿Qué es lo más factible, ampliar en mis temas o profundizar en ellos? El uso de los recursos antes mencionados al permitir eficientar y mejorar la calidad del tiempo que se invierte en las sesiones, también permite tanto la ampliación, como la profundización de los temas, estas condiciones permiten ofrecer certezas a los alumnos sobre su práctica educativa, a la vez que replantean su práctica profesional a futuro.

¿Se requieren algunos requisitos mínimos para que tanto docentes como estudiantes accedan a esta Pro-

puesta Metodológica? Sí, se requieren ciertas competencias tanto de profesores como de alumnos para acceder al uso de los recursos y las estrategias, pero más importante aún, es favorecer el establecimiento de academias docentes que permitan trazar ejes pedagógicos en las diferentes licenciaturas, uno de esos ejes es el de la investigación.

Por último y no menos importante, es la necesidad de ampliar el estudio que se presenta, pues por limitaciones tanto de tiempo como de recursos, los resultados sólo se circunscriben dentro del Modelo Etnográfico Descriptivo.

## BIBLIOGRAFÍA

Dirección General de Acreditación, Incorporación y Revalidación. (s.f). La Estructura del Sistema Educativo Mexicano. Recuperado de: [http://www.sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/1447/1/images/sistemaedumex09\\_01.pdf](http://www.sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/1447/1/images/sistemaedumex09_01.pdf)

INTEF. (2014). Ideas claves de la unidad “aprendizaje basado en proyectos”. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=ijyhR7uCMJw>

ITESM QRO. Desarrollo Académico-Tecnología Educativa (2013). TD Aprendizaje Basado en Proyectos. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=VDbeYMJqiu8>

List, V. (2014). Aprendizaje Basado en Proyectos.

Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=ahxDLOiR15Y>

Observatorio de Innovación Educativa del Tecnológico de Monterrey. (2014). Aprendizaje Invertido. Recuperado de: <https://observatorio.itesm.mx/edutrend-saprendizajeinvertido>

Observatorio de Innovación Educativa del Tecnológico de Monterrey. (2015). Educación Basada en Competencias. Recuperado de: <https://observatorio.itesm.mx/edutrendsebc>

Observatorio de Innovación Educativa del Tecnológico de Monterrey. (2015). MOOC. Reporte Recuperado de: <https://observatorio.itesm.mx/edutrendsmooc>

Observatorio de Innovación Educativa del Tecnológico de Monterrey. (2015). Evaluación del Desempeño en el Modelo Educativo Basado en Competencias. Recuperado de: <https://observatorio.itesm.mx/edutrendsevaluacindesempeo>

Tecnológico de Monterrey. (2018). ¿Qué es y cómo funciona el aprendizaje invertido?. Recuperado de: <http://www.educacionyculturaaz.com/noticias/la-metodologia-de-la-clase-al-reves-algunas-herramientas-para-empezar-a-practicarla>

Vázquez Mota, J. E. (2008). Conceptualización de las Opciones Educativas en las Diferentes Modalidades. Recuperado de: <http://cofemersimir.gob.mx/expediente/6448/mir/16061/archivo/561096>





# EL CINE EN EL AULA, UNA HERRAMIENTA DIDÁCTICA

Autora: Diosinantzin García Bucio<sup>1</sup>

**Resumen:** el presente trabajo analiza y describe el uso del cine como herramienta didáctica que ayuda a facilitar el aprendizaje desde una perspectiva constructivista. Ésta herramienta ya se ha utilizado con eficacia en diferentes contextos: en idiomas, en medicina, en artes, etc., pero se podría ampliar su aplicación a otras áreas o asignaturas; como por ejemplo en historia o español. El mayor problema al que nos enfrentamos como docentes al pensar en la aplicación de ésta alternativa de enseñanza, es a los pocos recursos disponibles con los que el docente trabaja y a la mala utilidad que actualmente se les está dando a los medios de comunicación. Utilizar como herramienta didáctica al cine nos invita a hacer una reflexión sobre nuestra práctica docente. Pero también invita a las instituciones educativas a analizar el tipo de formación que se les está ofreciendo a los alumnos. Hablar de nuevos métodos y técnicas de enseñanza es pensar en la reafirmación de nuestro compromiso con la comunidad.

<sup>1</sup>Maestra en Pedagogía Sistémica, Especialidad en Pedagogía Sistémica, Licenciada en Pedagogía.  
Docente en el Instituto Universitario del Centro de México.

En estos momentos los sistemas educativos de diferentes países están pasando por crisis estructurales, sobre todo al hablar de la calidad de la educación. Existe una demanda social y educativa bajo temas intelectuales y morales que se están moviendo de forma antropocéntrica; se está exigiendo una formación integral como personas críticas y cooperativas, en atención al cultivo de valores morales, sociales y culturales.

Tal exigencia amerita que los docentes tomemos nuestra labor con compromiso y hagamos una revisión teórica de la finalidad de la educación, de los diseños curriculares y de las estrategias predominantes en la práctica pedagógica, por eso mismo, ofrezco una mirada del cine como una herramienta didáctica.

Durante mi camino en la docencia me he dado cuenta que el aprendizaje real no sólo sucede como producto de mecanizaciones, que son necesarias para algunos temas, sino que sucede como una construcción; como lo dice David Ausubel (1976), a través del aprendizaje significativo las personas pueden relacionar la nueva tarea de aprendizaje en forma racional y no arbitraria, con sus conocimientos y experiencias previas almacenados en su estructura cognoscitiva:

*El proceso que ocurre en el interior del individuo donde la actividad perceptiva le permite incorporar nuevas ideas, hechos y circunstancias a su estructura cognoscitiva y a su vez matizarlos exponiéndolos y evidenciándolos con acciones observables, comparables y enriquecidas, luego de cumplir con los actividades derivadas de las estrategias de instrucción planificadas por el facilitador y/o sus particulares estrategias de aprendizaje (Ausubel, 1976, p. 190).*

Como tendencia opuesta al conductismo y estructuralismo; que en este trabajo no mencionaremos a profundidad pero nunca se debe descartar la utilidad de este modelo como herramienta disciplinaria; llega la Teoría Gestalt y nos dice que el aprendizaje es como una huella, deja una marca en la memoria y lo cual nos lleva al “insight”, que es una interiorización del conocimiento donde las personas son quienes mediante las percepciones, logran un entendimiento que produce cambios conductuales y cognoscitivos, juntando las interpretaciones de las percepciones previas.



*El punto de partida del tratamiento Gestalt del aprendizaje es la premisa de que las leyes de la organización en la percepción son aplicables al aprendizaje y a la memoria. Lo que se almacena en la memoria son huellas de cuentos perceptuales, y como las leyes organizacionales rigen la estructura de las percepciones, también determinan la estructura de la información que se establece en la memoria (Bower, 2012, p. 377).*

También resultaría interesante incluir la teoría psicoanalítica. En el aula regularmente no se trabaja, pero bajo los principios psicoanalíticos se puede observar y analizar el comportamiento de las personas y su contexto dentro del aula.

Freud (1913, p. 191), padre del psicoanálisis, se refiere a la educación en los siguientes términos: “El gran interés de la pedagogía por el psicoanálisis descansa en una tesis que se ha vuelto evidente. Sólo puede ser educador quien es capaz de compenetrarse por empatía con el alma infantil”. Con ésta proposición encontramos como se centra al docente como un personaje con vocación y comprometido con los alumnos dentro de su complejidad psicológica para lograr las metas educativas.

Podemos decir que en la relación del docente-alumno-alumnos encontramos aspectos de apego, relaciones entre pares, identificación con la autoridad, proyecciones, transferencias y mecanismos de defensa. Estas manifestaciones son importantes de observar pues forman parte de la transversalidad y del desarrollo de una educación integral, donde se miran los contextos sociales, educativos y familiares de cada alumno y maestro.

Nos vamos a permitir observar el modelo sistémico, que desde mi experiencia, es la teoría que ha servido para integrar varios modelos pedagógicos en ir desarrollando una educación más inclusiva e integral.

La pedagogía sistémica es un nuevo paradigma educativo donde el docente puede mirar y entender el fenómeno educativo como un todo vinculado a otros sistemas sociales, tales como la familia, la comunidad, la sociedad, entre otros, los cuales influyen de manera significativa en el proceso enseñanza-aprendizaje. Aborda las problemáticas que presentan los estudiantes desde una visión integral involucrando a los profesores, administrativos y por supuesto, a las familias de los estudiantes. La aplicación de la Pedagogía Sistémica en el ámbito escolar implica introducir la teoría de los Órdenes del Amor y las Constelaciones Familiares en el aula como lo señala Angélica Olvera (2011, p. 221).

Los Órdenes del Amor sirven para aplicarse, no sólo en el sistema familiar sino también en cualquier contexto de las relaciones humanas, estos principios son:

- *La pertenencia y el lugar que cada uno ocupa en el sistema.*
- *La relación entre el dar y el recibir, que tiene que ver con el equilibrio en las relaciones.*
- *La conciencia: cada contexto genera una cultura, unos principios, unas creencias determinadas a los que se deben por fidelidad.*

Es importante visualizar estas teorías de aprendizaje pues, como lo menciona el Nuevo Modelo Educativo 2018 (p. 7) :

*Hoy vivimos en un mundo complejo e interconectado, cada vez más desafiante, que cambia a una velocidad inédita. En medio de esta incertidumbre, tenemos la responsabilidad de preparar a nuestros hijos e hijas para que puedan enfrentar el difícil momento histórico que están viviendo y logren realizarse plenamente (...) Para lograr este objetivo necesitamos una auténtica revolución de la educación.*

Como seres humanos nos aferramos a lo más sencillo, a lo ya conocido, pues nos resulta más cómodo. Sin embargo, como docentes es nuestra responsabi-

lidad ver por las necesidades de nuestros alumnos y hacer que esta reestructuración sea una oportunidad de innovar. Pero sobre todo, que los nuevos modelos y reformas sean flexibles y funcionales para la época.

Ningún modelo pedagógico es menos que el otro, todos tienen objetivos y metas específicos. Si integramos de todos los modelos los aspectos más funcionales, posiblemente la escuela apostará por una educación integral con herramientas innovadoras, donde la creatividad y el pensamiento crítico sean los medios y las metas de logro del proceso de enseñanza-aprendizaje.

Cada vez la sociedad se está viendo dominada por la tecnología. Actualmente se educa en escuelas del siglo XIX, docentes del XX y alumnos del XXI como lo comenta Mariela Cordero (2017). Es evidente la crisis generacional que se vive dentro de las escuelas, es un anacronismo, no podemos enseñar hoy como hace cuarenta años.

Asumir la responsabilidad docente significa estar en constante actualización, trabajo personal y desarrollo del pensamiento divergente y crítico. Es importante saber manejar las TIC y los medios de comunicación como facilitadores del aprendizaje.

Los medios de comunicación nos están sobrepasando y hasta cierto punto no hay ningún filtro para la información. Es necesario reflexionar y educar sobre ellos para que los maestros, los padres de familia y los alumnos sepan utilizarlos para beneficiar a la comunidad.

El cine es uno de los pilares básicos de los medios de comunicación. La mayoría de las personas del mundo lo consumimos, ya sea en las salas cinematográficas, en televisión abierta o en las múltiples plataformas en línea.

El cine, según la Real Academia Española (2018), es la técnica, arte e industria de la cinematografía. Para Bazin (1990) el cine es el arte de lo real. Es un lenguaje que puede mostrar formas de la realidad incluso sin recursos artísticos. De la Torre (2005, p. 71), considera que “el cine es un espacio de aprendizaje integral y de análisis de problemáticas diferentes de índole social, familiar, educativo y personal”.



El cine, ofrece la posibilidad de interpretar hechos educativos, sociales, económicos... Nos permite conocer culturas (interculturalidad), reflexionar en torno a acontecimientos pasados, presentes y futuros, entrar en un contacto axiológico, con ideas, pensamientos, actitudes y normas. Logramos una construcción de conocimiento y nos permite darle un significado a todo tipo de contenido por medio de la identificación emocional, proyectiva o social.

Como lo afirma Alba Gutiérrez (2008, p. 37),

*(...) llama la atención que asignaturas como inglés y artes, donde hay una gran cantidad de material audiovisual disponible en los medios y que pueden ser utilizados para enriquecer la experiencia en el aula, sean poco usados por los profesores.*

Bajo las experiencias de los docentes, muchos podrían indicar que no utilizan a los medios de comu-

nicación como herramienta porque la institución no lo permite o porque no se tiene los recursos. Pero si su uso se planea adecuadamente, se podrían hacer maravillas con lo que se tiene a la mano.

Como expresa Méndez (2001: 23), los medios de comunicación, y en este caso, el cine, "actúan como educadores informales". Se podría decir que detrás de sus objetivos de entretenimiento, el cine lleva una fase informativa y si se poseen las estrategias, técnicas y criterios adecuados se puede utilizar ampliamente en el ámbito educativo. Son por estos puntos que el cine se puede convertir en una muy buena herramienta didáctica y pedagógica aplicable a todos los niveles educativos.

Desde el punto de vista de Cappelletti, Sabelli, Tenuto (2007) La tarea docente implica posibilitar:

- La identificación de temáticas relevantes al campo disciplinar.

- *La discriminación entre lo relevante y lo secundario.*
- *La percepción de indicios para la construcción del fenómeno en cuanto tal.*
- *El paso de un nivel anecdótico a un nivel de mayor abstracción.*
- *El reconocimiento de diversas dimensiones o aspectos.*
- *Los “saltos de escala”, como sucede cuando un caso presentado por el video/DVD es resignificado como ejemplo de problemas de mayor generalidad.*



Los pasos que se deberían seguir para incorporar las películas al currículum educativo, serían:

**1. Formulación de objetivos.** Si no se tienen los objetivos claros se caería en una mala planeación y los alumnos no le encontrarán sentido a la clase.

**2. Elección de la película.** Es necesario revisar el contenido antes de presentarlo a la clase, esto con el objetivo de no mostrar contenido aversivo o no adecuado para el nivel académico o edad de los alumnos.

**3. Reproducción de la película.** Se recomienda dar una introducción del tema a trabajar y los lineamientos a revisar en la película y posteriormente realizar una lluvia de ideas para que los alumnos aterricen el conocimiento.

**4. Evaluación del aprendizaje.** Se puede realizar de forma oral o escrita, de forma individual o colectiva. De manera oral, se puede utilizar un debate, una mesa redonda o una discusión. De manera escrita, se puede utilizar un NPI (Positivo, Negativo, Interesante), QQQ (Qué veo, qué no veo, qué infiero) o un ensayo. Pimienta (2012:93), nos comparte que son estrategias que permiten plantear el mayor número posible de ideas sobre un evento, acontecimiento o algo que se observa y pertenece a las estrategias que promueven la comprensión. Por último, sería una buena oportunidad medir, por medio de una encuesta, el funcionamiento de esta estrategia y la satisfacción de los alumnos.

## RECOMENDACIONES FINALES.

Para ir aplicando esta herramienta de manera más fluida, se propone que el docente vaya armando una videoteca en la computadora, en cd's o en un disco duro externo, con las películas seleccionadas para cada curso, con una ficha técnica donde estén especificados los datos importantes como duración, año y lugar de producción, idioma y una pequeña sinopsis.

## CONCLUSIÓN

Ya no existe la posibilidad de entablar un vínculo entre el docente y el alumno bajo las directrices del tradicionalismo. Como hemos visto, el cine puede ser de gran utilidad para la práctica pedagógica en cualquier nivel educativo.

El cine permite enfrenarnos al desarrollo del pensamiento crítico y reflexivo de los alumnos, pero nunca dejando de lado la humanización; el cine despierta emociones y con ellas se interiorizan muchas situaciones de la vida diaria.

Es necesario ampliar la mirada, flexibilizar nuestra práctica ante nuevas corrientes pero principalmente, es necesario escuchar las necesidades de nuestros alumnos y así lograremos traspasar la barrera del lenguaje generacional que muchas veces impide que se genere una comunicación efectiva, consiguiendo que nuestros alumnos puedan explotar sus habilidades y desarrollar sus talentos al máximo. Como dice Angélica Olvera “Sólo un corazón agradecido aprende”.



## BIBLIOGRAFÍA

Ausubel, D. (1976). *Psicología Educativa: un punto de vista cognoscitivo*. México: Trillas.

Alba Gutierrez, G. (2008). *Uso del Audiovisual en las aulas colombianas*. *Actualidades Pedagógicas*. (51) Recuperado de <http://revistas.lasalle.edu.co/index.php/ap/article/view/1349/1233>

Andre Bazin. (1990). *¿Qué es el cine?*. Madrid: RIALP.  
Ausubel, D. (1976). *Psicología Educativa: un punto de vista cognoscitivo*. México: Trillas.

Bower, G. y Hilgard, E. (2012). *Teorías del aprendizaje*. México: Trillas.

Cappelletti G.L., Sabelli M.J.G. y Tenutto, M. (2007). *¿Se puede enseñar mejor? Acerca de la relación entre el cine y la enseñanza*. *Revista Med Cine* 3, p.87-91.

De la Torre, S. (2005). *El Cine, un entorno Educativo*. Madrid: Narcea.

Díaz B., F. y Hernández R., G. (1999). *Estrategias docentes para un aprendizaje significativo*. México: McGraw Hill.

Freud, S. (1913). *El interés por el psicoanálisis*. Buenos

Aires: Amorrortu

Mendez, J.M. (2001). *Aprendemos a consumir mensajes: televisión, publicidad, prensa, radio*. Huelva: Grupo Comunicar Ediciones.

Olvera García, A., Vallejo Valencia, M. y Aldana de Conde, G. (2011). *Realizando nuestros sueños: Experiencias colombianas con la Pedagogía Sistémica CUDEC*. México: CUDEC.

Pimienta P. (2012). *Estrategias de enseñanza-aprendizaje: Docencia universitaria basada en competencias*. México: Pearson. Educación.

Radio Universidad Nacional del Litoral. (2017). *Tenemos escuelas del siglo XIX, docentes del XX y alumnos del XXI*. Recuperado de: <http://www.lt10.com.ar/noticia/184794--tenemos-escuelas-del-siglo-xix-docentes-del-xx-y-alumnos-del-xxi>

Real Academia Española. (2018). *Cine*. Recuperado de: <http://dle.rae.es/?id=9FsbsGu>

Secretaría de Educación Pública. (2017). *Modelo Educativo. Para la educación obligatoria. Educar para la libertad y la creatividad*. México: SEP. Recuperado de: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/198738/Modelo\\_Educativo\\_para\\_la\\_Educacion\\_Obligatoria.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/198738/Modelo_Educativo_para_la_Educacion_Obligatoria.pdf)

# QUE PIENSAN LOS ALUMNOS DE EDUCACIÓN MEDIO SUPERIOR SOBRE EL APRENDIZAJE: CONCEPCIONES Y ENFOQUES DE APRENDIZAJE

Autora: Esmeralda Guadalupe Castro Cervantes<sup>1</sup>

**RESUMEN:** el estudio sobre el pensamiento del alumno y la manera en que responde a las demandas académicas es algo que se ha dado en las últimas décadas, algunas exploraciones se han hecho con el fin de cambiar el pensamiento del alumno, otras sólo para conocer la naturaleza del pensamiento y acciones, o para conocer el grado de error del pensamiento cotidiano del alumno en relación con el científico; sin embargo, esta línea de investigación puede ayudar a generar herramientas que permitan nuevas actuaciones en el aula por parte de profesores y alumnos en conjunto con lo que se pretende en las reformas educativas. El presente trabajo de tipo descriptivo de corte mixto, muestra las concepciones y enfoques sobre el aprendizaje que sostienen 20 alumnos de nivel medio superior. Las concepciones que surgieron a partir de la entrevista semiestructurada son: acumulativo-dependiente, productivo-adaptativo y constructivo, además del enfoque de aprendizaje más frecuente por el que se inclinan estos alumnos es el superficial. Con estos resultados se puede inferir cuál es el pensamiento del alumno de preparatoria en relación al aprendizaje y sus prácticas académicas dentro del contexto escolar y generar propuestas que permitan el desarrollo de un pensamiento y acciones más constructivas en el alumno que genere mejores resultados apegados a lo estipulado en los objetivos del nuevo modelo educativo.

<sup>1</sup>Maestra en Psicología. Docente en el Instituto Universitario del Centro de México.



En la sociedad de la información en la que nos encontramos inmersos, es común que el conocimiento sea muy amplio y de fácil acceso, lo cual puede complicar la capacidad no solo del alumno si no de cualquier persona para evaluar la información que recibe y procesarla, que sepa elegir de forma adecuada o crítica lo que le resulte relevante, útil y verdadero.

Lo anterior, además de los nuevos cambios sociales y culturales que han surgido a partir de las nuevas tecnologías, han hecho de la escuela un lugar secundario para adquirir conocimiento, pues esta nueva cultura de aprendizaje ha desfasado la información impresa y áulica por la digital, donde el alumno ya no necesita acudir a la información, pues éste se encuentra inmersa en esa nueva cultura al prender el televisor, una computadora o su celular. Sin embargo; dicha información se caracteriza por ser general, fragmentada o deformada, por lo que resulta difícil que un alumno sepa conectar ideas entre sí a partir de un pensamiento complejo y crítico, y aprenda contenidos para pasar materias y no conocimiento significativo para la vida (Monereo y Pozo, 2003).

De la mano, cabe resaltar que las prácticas docentes actuales en cualquiera de los niveles educativos en México, aún se encuentra en condiciones precarias, en el sentido de que no se ha podido abandonar por

completo el uso del enfoque tradicional, donde sólo el maestro tiene la razón, o es el principal encargado del aprendizaje de los alumnos, siendo éste último un mero receptor de información, lo que favorece esta falta de pensamiento complejo, no solo culpa de la sociedad de la información, si no de las prácticas que se llevan a cabo dentro del aula.

Con lo anterior se puede inferir que lo que los alumnos necesitan, no es introducirse en un proceso de transmisión de información formales/tradicionales dentro de la escuela, sino que se vuelve necesario que en el espacio académico se les brinde herramientas que les permitan crear habilidades o competencias para la reflexión, el análisis, la solución de problemas científicos y cotidianos y generar conocimiento significativo.

La presente investigación surge de la necesidad de conocer aquellas elaboraciones que el alumno ha hecho sobre el aprendizaje de manera longitudinal, a partir de sus experiencias académicas, con el fin de realizar una exploración de los ejes de racionalidad que están conduciendo sus prácticas de aprendizaje y la forma en que responden ante las demandas académicas.

Por lo tanto, el objetivo principal es darle importancia al estudio de las concepciones sobre el aprendizaje

que el alumno de preparatoria ha construido a partir de las experiencias de su vida cotidiana, previas y paralelas a las experiencias escolares, así como las propias experiencias académicas, con el fin de conocer aquel o aquellos elementos que están generando las inclinaciones hacia los diferentes enfoques de aprendizaje y que lleva a prácticas educativas dominantes de los alumnos en la actualidad.

### CONCEPCIONES DE APRENDIZAJE

Las concepciones o nociones son construcciones personales, se caracterizan por ser implícitas y resistentes al cambio; en general, son los pensamientos o ideas que rigen el comportamiento de los sujetos. Sin embargo, no es algo que este en ellos desde que nacen ni se adquieren como una fiel copia de la realidad, sino que son una construcción personal que surge a partir de la interacción de las personas con su entorno para poder comprenderlo y darle sentido; además, le permite al sujeto abordar nuevas experiencias a las que se enfrente en la vida cotidiana, interpretar información y situaciones que le permitan elaborar otras explicaciones sobre el mundo y poder predecir, anticipar y construir nuevas concepciones (Rodríguez, 1999).

Las concepciones son organizadores implícitos de conceptos, son de naturaleza cognitiva que incluyen a su vez significados, creencias, imágenes mentales, preferencias, que influyen sobre lo que percibe el sujeto y en los procesos de razonamiento que se realiza (Moreno y Azcárate, 2003).

Las concepciones se caracterizan por su funcionalidad, ya que le permiten al sujeto construir concepciones en torno a la experiencia a partir de su interacción con el medio para comprender y actuar en el mundo, por lo cual éstas le resultan útiles y por lo tanto funcionales. Se caracterizan por ser adaptativas y construcciones espontáneas, pues se construyen y aplican de manera natural sin necesidad de alguna instrucción formal. Son implícitas, pues al ser aplicadas en la vida cotidiana no suelen ser tan conscientes al conocimiento declarativo que está detrás de las acciones de los sujetos (Rodríguez, 1999).

Por lo tanto, cada uno de estos aspectos característicos de las concepciones son los que provocan la

resistencia del sujeto por cambiarlas por otras totalmente distintas; es decir, al ser algo que se emplea de forma continua y que resulta eficaz para el sujeto, dichas concepciones se consolidan y muchas veces pueden resultar contradictorias con las concepciones científicas que construye dentro del mismo dominio, pero que resuelven problemas en contextos diferentes (López, 1999).

Por esto, es importante conocer la naturaleza de las concepciones sobre el aprendizaje que tienen los alumnos, ya que son el principal motor que rige sus pensamientos y acciones implicados en sus procesos de aprendizaje dentro y fuera del aula, los objetivos y motivos por los que asisten a la escuela; siendo todo esto, junto con el trabajo de los docentes, el principal factor a tomar en cuenta al momento de diseñar nuevas propuestas curriculares.

### ENFOQUES DE APRENDIZAJE

Los Enfoques de Aprendizaje son “los procesos de aprendizaje que emergen de las percepciones que tienen los estudiantes de las tareas académicas, influidas por sus características de tipo personal” (Biggs, 1988, en González-Pineda, et. al., 2002, p.168), o bien, las tendencias culturales que tienen los alumnos sobre las tareas académicas, el aprendizaje y sus responsabilidades durante la trayectoria académica y que se materializan con sus actuaciones en el entorno escolar y fuera de él.

Los enfoques de aprendizaje describen las formas que tienen los estudiantes de relacionarse con un ambiente de enseñanza y aprendizaje, pero no significa que sean características fijas de éstos. La preferencia por alguno de los enfoques de aprendizaje depende del contexto; se sitúa entre lo personal y lo contextual y lo que predomine depende de las situaciones concretas dentro del ámbito académico.

Biggs (1989,1990) identifica tres tipos de enfoques de aprendizaje, a los cuales reconoce como profundo, superficial y de logro, nombrando de la misma manera a las estrategias y motivos determinantes de cada enfoque; es decir, en el momento en que el alumno se encuentra en una situación de aprendizaje, puede moverse por una de estas dos vertientes que establecen el tipo de enfoque por el que se inclinan; una es la relacionada con los motivos y metas que desea

conseguir: ¿qué quiero conseguir con esto?, y la otra vinculada con las estrategias y recursos cognitivos que debe poner en marcha para satisfacer dichas intenciones: ¿cómo hago para conseguirlo?, (Biggs, 1988, 1993).

De aquí que los enfoques involucren una relación entre las características personales y las reacciones provocadas por las situaciones de aprendizaje (Entwistle, 1988; Entwistle y Kozeki, 1985; Entwistle y Ramsden, 1983). Por lo tanto, aunque el alumno esté orientado hacia alguno de los enfoques de aprendizaje, algunas veces, la situación en la que se encuentre el alumno, puede influir en la orientación de algunas características de otro enfoque de aprendizaje (Kember y Gow, 1990). Es así como se comprueba que los enfoques de aprendizaje, designan tanto la forma en que un estudiante constantemente se enfrenta a la mayoría de las tareas académicas, como la forma en que se enfrenta a una tarea particular en una situación determinada (Biggs, 1991).

De tal manera, se cree que en el enfoque profundo tiene una alta relación con la motivación intrínseca (o un alto grado de interés por el contenido y por su relevancia); es más estable e independiente de la situación de aprendizaje pues está ligado a las características personales del alumno y obtiene resultados más complejos que en otros enfoques; mientras que desde un enfoque superficial y su relación con el miedo al fracaso, las formas de moverse del alumno, será mucho más variable y dependiente de factores contextuales y situacionales en los que se produce el aprendizaje y los resultados que obtienen son más sencillos que en cualquier otro enfoque; a diferencia de que cuando lo predominante sea una alta necesidad de logro o una elevada motivación por el éxito, el enfoque de aprendizaje tiende a ser de tipo estratégico.

## METODOLOGÍA

Este estudio se caracteriza por ser de carácter exploratorio descriptivo de tipo mixto con enfoque dominante, el cual colecta datos tanto cualitativos como cuantitativos, pero en este caso con un método cualitativo predominante utilizando básicamente dos instrumentos (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

**Sujetos.** La investigación se realizó en una institu-

ción de Educación Medio Superior de la zona poniente de la ciudad de San Luis Potosí, capital. Se eligieron a partir del procedimiento por conveniencia a 20 estudiantes de primer semestre distribuidos entre todos los grupos y puntuaciones de calificación, siendo nueve hombres y once mujeres de entre 15 y 16 años de edad.

**Instrumentos.** Para la recogida de datos se utilizó una entrevista semiestructurada, la cual indaga aspectos principalmente de cuatro dimensiones sobre el aprendizaje:

**Tabla I.** Características de la Entrevista Semiestructurada

Características de la Entrevista Semiestructurada		
Aspecto	Dimensiones	Contenido
Concepción sobre el Aprendizaje	Concepción	Qué es Aprender
	Ambientes	Dónde se Aprende
	Mecanismos	Cómo se Aprende
	Finalidad	Para qué se Aprende

Fuente: elaboración propia.

Por otro lado, para complementar el eje central de este estudio que es la concepción sobre el aprendizaje, se utilizó el Cuestionario de Enfoques de Estudio (Recio Saucedo, 2007). Este instrumento de corte cuantitativo se compone de 32 ítems con opciones de respuesta en escala Likert: “nunca o rara vez”, “algunas veces”, “la mitad de las veces”, frecuentemente”, “siempre o casi siempre”; que tienen que ver con estrategias de estudio y con motivos intrínsecos o extrínsecos.

Veinticuatro ítems exploran las estrategias de estudio, 12 relacionadas con el aprendizaje profundo y 12 relacionadas con el enfoque superficial. Los últimos ocho ítems, 4 ítems en relación al enfoque profundo y 4 al enfoque superficial, se relacionan con la motivación y la concepción del aprendizaje; también son en forma de escala Likert: “totalmente en desacuerdo”, “en desacuerdo”, “indeciso”, “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”.

**Procedimiento y procesamiento de la información.** Se eligieron a forma de conveniencia alumnos de educación media superior de diferentes semestres y calificaciones. En ese sentido, se le preguntó de manera individual y discreta a cada uno de ellos si quería participar en la entrevista, incluyendo una introducción de los objetivos y naturaleza del estudio.

Al momento en que los alumnos accedían a participar, se les explicaba la dinámica de la entrevista; a partir de ahí se les preguntó si podían ser grabadas sus voces durante el transcurso de la entrevista para el próximo análisis de sus argumentos.

Con todo lo anterior, se realizaron 20 entrevistas, cada una en una sola sesión de forma individual (entrevistador-alumno). Al final de cada entrevista se comentó sobre la aplicación del Cuestionario de Enfoques de Estudio, llegando a un acuerdo para la siguiente sesión. Dicha aplicación del Cuestionario de Enfoques de Estudio se realizó de forma grupal con todos los participantes.

Por último, se realizó el vaciado de los datos de la entrevista y del Cuestionario de Enfoques en el programa Excel para su pronto análisis. En un primer momento, en relación a los argumentos de las entrevistas, se realizó un análisis detallado de codificación y categorización que permitieron conformar las con-

cepciones sobre el aprendizaje de estos alumnos. Por otro lado, para el Cuestionario de Enfoques de Estudio se realizaron los análisis pertinentes para obtener las puntuaciones que cada alumno obtuvo para cada uno de los enfoques.

Gracias a estos análisis de las entrevistas y el cuestionario, se realizaron las descripciones pertinentes de los resultados obtenidos, así como las conclusiones generales del estudio.

## RESULTADOS

**Concepciones sobre el aprendizaje.** A partir de los argumentos obtenidos de las dimensiones que conformaron la entrevista, se derivaron las siguientes categorías y subcategorías:

**Tabla 2.** Categorías y subcategorías de la dimensión Concepción sobre el Aprendizaje

Dimensión	Categorías	Subcategorías
Concepción sobre el aprendizaje	<b>Concepto de aprendizaje</b>  Descripción de la noción o concepción que tienen los alumnos sobre el aprendizaje	<b>Proceso de adquisición de conocimientos</b>  El aprendizaje está ligado solo a sumar conocimiento
		<b>Medio para el desarrollo o progreso del individuo</b>  El aprendizaje tiene como fin la superación en cualquier ámbito
	<b>Vigencia del aprendizaje</b>  Noción entorno al inicio y termino de la capacidad de aprender	<b>A partir del nacimiento</b>  El aprendizaje comienza desde el nacimiento
		<b>A partir del desarrollo</b>  El aprendizaje comienza desde los primeros años de vida
		<b>A partir de la escolarización</b>  El aprendizaje comienza desde la educación escolarizada
		<b>Desde el nacimiento hasta la muerte</b>  Las personas nunca dejan de aprender

Fuente: elaboración propia.

En la dimensión Concepción sobre el Aprendizaje se encuentran dos categorías, la primera que hace referencia al Concepto de aprendizaje que tienen los alumnos sobre lo que es aprender y otra que refiere a la Vigencia del aprendizaje.

En la categoría concepto, los alumnos hacen referencia a que el aprendizaje se limita sólo a adquirir nuevos conocimientos, así como conocer o saber cosas con el fin de la propia superación:

-Proceso de adquisición de conocimientos: “Pues como adquirir conocimientos de distintas cosas”.

-Medio para el desarrollo o progreso del individuo: “Personalmente a mí me encanta aprender, y para mí aprender es muchas cosas, ósea gracias al aprendizaje podemos hacer un millón de actividades y ahora quien sabe más, tiene más oportunidades para salir adelante, aprender es una llave una puerta para llegar a un muy mejor futuro para mí y para mi familia”.

En la categoría vigencia del aprendizaje, los alumnos mencionan que empezaron a aprender desde que nacieron, algunos otros refieren que comenzaron a

aprender desde pequeños y otros al momento que entraron a la escuela; sin embargo todos coinciden que nunca se deja de aprender:

- A partir del nacimiento: “Desde que nací, o si no desde antes, desde que nací, pues primero comencé en un mundo nuevo en el cual nunca había estado y aprendí, empecé a prender todo, desde nuestro entorno, con quien vivía, las relaciones entre mis papás y yo, y luego ya aprender más teóricamente en la escuela, desde el kínder hasta ahorita en la preparatoria”.

-A partir del desarrollo: “Pues desde chica no, no necesariamente en la primaria, sino tú ves cosas y empujezas a aprender de ellas o de las personas”.

-A partir de la escolarización: “Cuando estaba en la primaria, en el kínder, algo así”.

-Desde el nacimiento hasta la muerte: “Jamás, si no aprendo desde un libro aquí en la escuela, aprendo en la vida de mi compañía, y con mis amigos, de la vida durante algún reportaje, mediante cualquier otro medio”.

**Tabla 3.** Categorías y subcategorías de la dimensión Ambientes de Aprendizaje

Dimensión	Categorías	Subcategorías
Ambientes y sujetos que se involucran en el aprendizaje	Lugares en dónde puede darse el aprendizaje	<b>Escuela/Casa</b>
		Lugares específicos donde puede darse el aprendizaje
	Personas de quién puede aprenderse	<b>Todos lados</b>
		El aprendizaje puede darse en cualquier lugar
		<b>Profesores</b>
		Personas de quienes se adquiere conocimiento
		<b>Padres</b>
		Personas de quienes de adquiere conocimiento
		<b>Todos, incluido uno mismo</b>
		Se puede aprender de todas las personas incluso uno mismo

Fuente: elaboración propia.



En la dimensión Ambientes de Aprendizaje existen dos categorías, la primera que hace referencia a los lugares donde se puede aprender y la otra que hace referencia a personas específicas de quienes se puede aprender.

En la categoría de lugares en dónde puede darse el aprendizaje, los alumnos mencionan que se aprende tanto en la escuela como en la casa, así como también, algunos mencionan que en cualquier lugar se puede aprender.

*-Escuela/Casa: "Pues aquí en la escuela o si no en mi casa, en el internet o libros".*

*-Todos lados: "Aprendemos pues en todos lados, hay cosas que queremos aprender, mediante algún libro una clase, y cosas inesperadas mediante nuestros personas cercanas, ya sea en nuestra familia, amigos y en cualquier lugar".*

En la categoría de personas de quién puede aprenderse, los alumnos mencionan que aprenden de sus profesores, que aprenden de los padres, pero también que pueden aprender de cualquier persona incluidos ellos mismos:

*-Profesores: "Pues de los profesores".*

*-Padres: "De mis papás porque me ponen ejemplos y viendo".*

*-Todos, incluido uno mismo: "De los profesores, de mis ejemplos, mis papás, mis hermanos, aprendo de mis amigos, como llevarte con ellos, como desenvolverme en una relación y aprendo de cualquier persona desde un pequeño niño hasta de mis abuelos que me cuentan sus historias y así".*

**Tabla 4.** Categoría y subcategorías de la dimensión Mecanismos de Aprendizaje

Dimensión	Categorías	Subcategorías
<b>Mecanismos de aprendizaje</b>	<b>Maneras o formas para obtener el conocimiento</b>	<b>Respuesta a tareas escolares</b>  Si se puede cumplir con tareas escolares hay aprendizaje
		<b>Modelamiento</b>  Haciendo o siguiendo el modelo de alguien más se puede aprender
		<b>Ensayo y error</b>  Realizando las cosas repetidamente se puede tener aprendizaje
		<b>Procesos y mecanismos cognitivos complejos</b>  El aprendizaje se obtiene a partir de la experimentación la investigación y transferencia del conocimiento
		<b>Experiencias</b>  El aprendizaje se obtiene a partir de las experiencias cotidianas
	<b>Maneras de comprobar que se ha aprendido</b>	<b>Memorización</b>  Memorizando se comprueba que se ha aprendido
		<b>Aplicación</b>  Si se aprende algo es porque puede aplicarse
		<b>Reflexión</b>  A partir de la reflexión se puede comprobar que hay aprendizaje

En la dimensión Mecanismos de Aprendizaje, también se encuentran dos categorías, la que hace referencia exclusivamente a los mecanismos que el alumno utiliza para aprender, y la otra hace alusión a lo que los alumnos consideran comprueba que existe un aprendizaje.

En la categoría de maneras o formas para obtener el conocimiento, se encuentra la subcategoría respuesta a tareas escolares, la cual sugiere que los alumnos aprenden sólo si realizan con éxito las tareas que le demanda el contexto escolar; por otro lado, se encuentra la subcategoría modelamiento, la cual hace referencia que el alumno aprende a partir de lo que observa o le enseñan otros, a diferencia de la categoría ensayo y error, donde el alumno menciona que debe ensayar o hacer repetidamente algo para poder aprender, ésta contraria a la categoría procesos y mecanismos cognitivos complejos, donde el alumno expresa diferentes mecanismos pertenecientes a un perfil constructivo, así como la categoría experiencias, donde se menciona a ésta como el principal mecanismo para el aprendizaje.

*-Respuesta a tareas escolares: "Pues poniendo atención, estudiando y así".*

*-Modelamiento: "Pues no sé, tal vez cada persona te enseña algo de ella y pues así vas aprendiendo".*

*-Ensayo y error: "Prestando atención y ensayando las cosas, practicándolas".*

*- Procesos y mecanismos cognitivos complejos: "Mediante nuestra percepción ya sea la directa o la indirecta, de nuestros sentidos ya sea kinestésico, auditivo o visual o ya sea con la pues con la percepción sensorial y la percepción indirecta de nuestras capacidades y así".*

*-Experiencias: "Por ejemplo de todo lo bueno que me pasa así, y de lo malo también, se diferenciar las cosas y por ejemplo los profesores que imparten las materias, aprendo sobre las cosas que me pasan, las acciones que hago y lo que la gente me dice".*

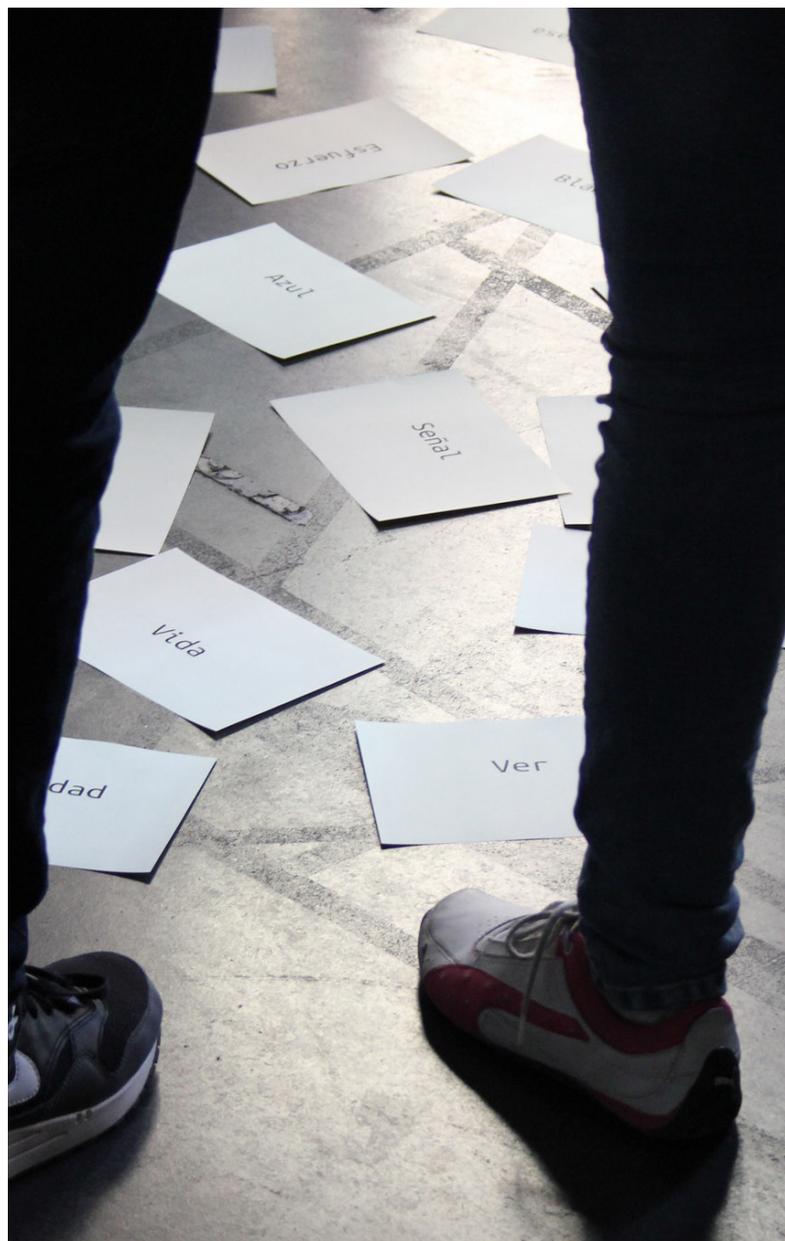
En la categoría maneras de comprobar que se ha aprendido se conforma por tres subcategorías, que son memorización, donde el alumno menciona que el confirma que aprende cuando sabe que ha memorizado algo, la de aplicación, donde se menciona que el aprendizaje se comprueba cuando tiene una utilidad

aplicable en cualquier situación lo que se ha aprendido y la última que es reflexión, donde se hace alusión a que el alumno puede reflexionar sobre lo que sabe que ha aprendido.

*-Memorización: "Por qué se me graban en la mente y pues yo siento que aprendo porque yo no me sabía esas cosas y yo voy aprendiendo como se hacen para qué es y cómo son".*

*-Aplicación: "Porque cuando se me presenta alguna situación en la que requiera de lo que aprendí, le doy uso".*

*-Reflexión: "Por lo que te deja, lo que te hace reflexionar acerca de lo que te han platicado, reflexionado o platicado".*



**Tabla 5.** Categorías y subcategorías de la dimensión finalidad del aprendizaje

Dimensión	Categorías
Finalidad del aprendizaje	<p><b>Tener más conocimientos</b></p> <p>El aprendizaje tiene como fin saber más</p>
	<p><b>Aplicar lo aprendido</b></p> <p>El fin del aprendizaje es para utilizar el conocimiento adquirido</p>
	<p><b>Resolver demandas académicas</b></p> <p>El conocimiento adquirido se utiliza para resolver sólo demandas académicas</p>
	<p><b>Superación personal</b></p> <p>El aprendizaje sirve para crecer en el ámbito personal</p>
	<p><b>Superación profesional/laboral</b></p> <p>El aprendizaje sirve para crecer en el ámbito profesional/laboral</p>

Fuente: elaboración propia.

En la dimensión Finalidad del Aprendizaje, se encontraron cinco categorías:

La primera, tener más conocimientos, los alumnos refieren que el fin último del aprendizaje es solo acumular más conocimientos, la segunda categoría que es aplicar lo aprendido, refiere a que el fin del aprendizaje es aplicar y/o utilizar lo que se aprende. La categoría resolver demandas académicas refiere que el aprendizaje tiene como fin poder responder a las tareas académicas de los alumnos; a diferencia de la categoría superación personal donde el fin del aprendizaje es para crecer en el ámbito personal y la categoría de superación profesional/laboral donde el fin del aprendizaje es el desarrollo en esta área.

*-Tener más conocimientos: “Para adquirir muchos conocimientos y tal vez poder ayudar a los demás de mis conocimientos”.*

*-Aplicar lo aprendido: “Para ponerlo en práctica”.*

*-Resolver demandas académicas: “Hay a veces cosas que tú dices que no sirven para nada, pero cuando pasa eso o sucede algún problema, lo resuelves, o cuando no se igual que en matemáticas o así pero si te pones a pensar, si te das cuenta que si te ayudan*

*esos temas”.*

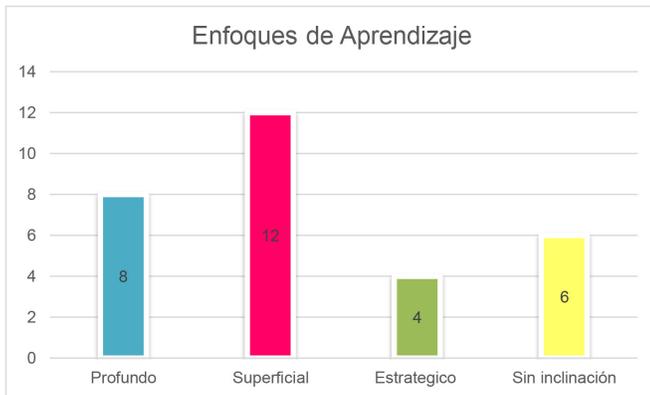
*-Superación personal: “Pues para ser mejor persona y académicamente pues sales adelante con los estudios y obtienes un buen trabajo y un buen ingreso o así y personalmente aprendes de las cosas y a ser mejor personas, a usar eso con la demás gente y ayudarlas lo que aprendiste tú, y cuando sabes que aprendes es porque te hacen una pregunta referente o se te presenta una situación y ya lo sabes porque ya lo viviste o ya supiste”.*

*-Superación profesional/laboral: “Para tener buenos trabajos, tener buen dinero, tener una casa”.*



**Enfoques de Aprendizaje.** Los resultados obtenidos en el Cuestionario de Enfoques de estudio muestra la siguiente frecuencia de datos que puntuaron los alumnos en cada uno de los enfoques:

**Grafica 1.** Distribución de los enfoques de Aprendizaje



En la gráfica anterior se puede observar que la mayoría de los estudiantes se inclinan por un enfoque superficial del aprendizaje con 12 alumnos, seguido por el enfoque profundo con 8 alumnos, siendo el enfoque estratégico y el sin inclinación los menos puntuados con 4 y 6 alumnos respectivamente.

**Interpretación de resultados.** En términos genéricos los argumentos y sus respectivas categorías se relacionan con algunos ejes de racionalidad sobre el aprendizaje que se identifican a su vez con la cultura que contempla el enfoque profundo, superficial o estratégico. De tal manera, que es precisamente esta cultura la que determina en gran parte el pensamiento de los alumnos sobre el aprendizaje y sus acciones académicas en torno a él.

A partir de los argumentos y las categorías de cada una de las dimensiones sobre el aprendizaje, se evidencian tres grandes concepciones sobre el aprendizaje que se describen a continuación y las cuales resultan compatibles con algún enfoque de aprendizaje:

**Concepción sobre el aprendizaje Acumulativo-Dependiente (enfoque superficial):** El aprendizaje se relaciona con la acumulación de información de cualquier contenido, se prioriza la memorización, la lectura, poder responder preguntas, el ensayo y error y la evaluación escolar como mecanismos de aprendizaje dentro de los escolares y familiares; su finalidad última se relaciona el desarrollo propio y de los demás, así como lo profesional. Los motivos por

los que asisten a la escuela están ligados con el cumplimiento de las expectativas de los padres, convivir con los amigos, tener una profesión y un buen trabajo.

**Concepción sobre el aprendizaje Productivo-Adaptativo (enfoque estratégico):** El aprendizaje está asociado con lo que tiene sentido y uso inmediato en la práctica de todo aquello que se conoce en cualquier ambiente de la vida cotidiana y/o escolar, se hace énfasis en la utilidad del aprendizaje como respuesta a sus demandas. Los mecanismos que se privilegia son el ensayo y error, el modelamiento, cuestionar y la práctica, y se relacionan con el propósito de resolver problemas y demandas cotidianas. La finalidad última del aprendizaje y los motivos por los que asisten a la escuela se ligan al desarrollo propio y de los demás; así como cumplir con las expectativas que tienen sobre ellos los padres.

**Concepción sobre el aprendizaje Constructivo (enfoque profundo):** El aprendizaje considera la comprensión del significado de todas las experiencias ligadas a cualquier ambiente, es decir, a todo lo que tiene sentido y por lo tanto puede ser utilizado para la vida cotidiana y futura. Se reconoce la responsabilidad del alumno en un proceso dinámico del aprendizaje al trabajar tanto de forma autónoma reflexionando y aplicando cualquier contenido de aprendizaje en cualquier contexto; la finalidad es lograr el crecimiento y desarrollo personal. Los motivos por los que asisten a la escuela son por las expectativas que ellos tienen de realizar una profesión.

Por último, en relación a los enfoques de aprendizaje, se puede dar cuenta que el pensamiento del alumno puede generar prácticas académicas similares en relación a la conceptualización sobre el aprendizaje de éste. Por lo tanto, podría esperarse que los alumnos con una concepción sobre el aprendizaje de tipo constructiva se inclinaran por un enfoque de aprendizaje de tipo profundo; alumnos con una concepción de tipo acumulativo-dependiente se orienten más por un enfoque superficial o sin inclinación por alguno de los enfoques y los alumnos con una concepción de tipo productivo-adaptativo pudieran orientarse al enfoque estratégico. Sin embargo, como se menciona anteriormente, esto no debe considerarse como algo que siempre sucede, pues tanto las concepciones sobre el aprendizaje como los enfoques de aprendizaje, pueden ser activados dependiendo de las demandas del contexto y los recursos con los que cuenta el

alumno al respecto, además que debe considerarse la posibilidad que a partir de las experiencias cotidianas a las que está expuesto el alumno, dichas concepciones y enfoques pueden irse modificando y adaptando a nuevas formas de pensar y actuar del individuo.

## CONCLUSIONES

El estudio pone de manifiesto cómo las investigaciones sobre el pensamiento, sea del profesor o de los alumnos, son profundamente relevantes si atendemos la etapa de transición por la que está pasando el sistema educativo en México, etapa que requiere el reconocimiento de una situación ocasionada por modelos pedagógicos utilizados en décadas anteriores, modelos que acentuaban la eficacia y la eficiencia del aprendizaje en otros términos completamente diferentes a las nuevas concepciones o formas de entender la enseñanza y el aprendizaje en la actualidad.

Entender, reconocer y describir el pensamiento del alumno en torno al aprendizaje puede permitir acceder al conocimiento de una de las limitaciones de cualquier reforma o cambio educativo que impacta en lo pedagógico, es decir, acceder al trasfondo cultural que puede o no permitir que la etapa de transición que requieren estos cambios o reformas sea planificada racionalmente en relación con el cambio cultural requerido para que los nuevos mecanismos y estrategias que se involucren en el aula se adapten y adopten con la celeridad y estabilidad que la institución exige.

Este trabajo evidencia tres modelos de pensamiento en relación al aprendizaje, los cuales implican tres posturas antagónicas frente a tareas académicas producto de nociones y concepciones sobre el aprendizaje diversificadas en el nivel medio superior. El primer modelo o eje de racionalidad se identifica aún con un modelo pedagógico tradicional donde la memoria y la acumulación de conocimiento, juega un papel determinante en su concreción, además de reconocimiento de agentes mediadores indispensables dentro de las experiencias que dan lugar al aprendizaje, un segundo modelo menos abundante que el anterior, el cual a su vez se identifica con un modelo mucho más ligado a la tecnología educativa y que se relaciona con la utilidad del conocimiento en relación con una función productiva, necesaria para adaptarse a diferentes demandas de la propia escuela y del medio social y

laboral; y por último, de manera incipiente, un tercer modelo que hace alusión a una visión constructiva del aprendizaje asociada también a una visión mediadora de los sujetos en relación con la utilidad cosmovisoria del producto de las experiencias de los sujetos, materializado en un nuevo conocimiento.

Como se pudo observar en los resultados del estudio, dos de estas visiones de la realidad escolar en relación con el aprendizaje, se asocian con una cultura que tienen que ver con un enfoque superficial sobre el aprendizaje y lamentablemente sólo una de ellas, con poca inclinación por parte de los alumnos, asociada a una visión profunda del aprendizaje, aspecto que implica el reconocimiento de la necesidad de implementar en la educación media superior, estrategias y mecanismos que permitan un cambio conceptual y gradual hacia posturas más congruentes con un modelo pedagógico relacionado con el desarrollo de competencias.

## BIBLIOGRAFÍA

- Biggs, J.B. (1988). Approaches to learning and to essay writing. En Schmeck, R. (Ed.), *Learning strategies and styles*. New York: Plenum Press.
- Biggs, J.B. (1989). Approaches to the enhancement of tertiary teaching. *Higher education Research and Development*, (8)1, p. 7-25.
- Biggs, J.B. (1990). Effects of language medium of instruction on approaches to learning. *Educational Research Journal*, (5), p. 18-28.
- Biggs, J.B. (1991). Approaches to learning in secondary and tertiary students in Hong Kong: Some comparative studies. *Educational Research Journal*, (6), p. 27-39.
- Biggs, J. B. (1993). What do inventories of students' learning processes really measure? A theoretical review and clarification. *British Journal of Educational Psychology*, 63, 3-19.
- Entwistle, N. (1988). *La comprensión del aprendizaje en el aula*. Barcelona: Paidós.
- Entwistle, N. y Ramsden, P. (1983). *Understanding student learning*. London: Croom Helm.

Entwistle, N. y Kozéki, B. (1985). "Relationships between school motivation, approaches to studying, and attainment among British and Hungarian adolescents", *British Journal of Educational Psychology*, (55), p. 124-137.

González-Pineda, J.A.; Roces Montero, C.; Bernardo Gutiérrez, A.B. y García Rodríguez, M.S. (2002). Estilos de aprendizaje y estilos de pensamiento. En González-Pineda, J.A., R. González, R., Núñez, J. C. y Valle, A. (Eds.), *Manual de la Educación* (pp.165-186). Madrid: Ediciones Pirámide.

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista. (2010). *Metodología de la Investigación*. Perú: Mc Graw Hill.

Kember, D. y Gow, L. (1990). Cultural specificity of approaches to study. *British Journal Educational Psychology*, (60), p. 356-363.

López, J. I. (1999). *Conocimiento docente y práctica educativa, el cambio hacia una enseñanza centrada en el aprendizaje*. Málaga: Aljibe.

Monereo, C.; Pozo, I. (2003). *La universidad ante la nueva cultura educativa: enseñar y aprender para la autonomía*. España: Síntesis.

Moreno, M. y Azcárate, C. (2003). Concepciones y creencias de los profesores universitarios de matemáticas acerca de la enseñanza de las ecuaciones diferenciales. *Enseñanza de las Ciencias 21* (2), 265-280.

Recio Saucedo, M.A. (2007). *Enfoques de aprendizaje y desempeño en alumnos de educación a distancia*. Tesis de doctorado inédita. Universidad de Sevilla. Sevilla, España.

Rodríguez Moneo, M. (1999). *Conocimiento previo y cambio conceptual*. Argentina: Aique.



# ANÁLISIS CRÍTICO DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL DE SILAO DE LA VICTORIA DE SILAO, GUANAJUATO.

Autora: María Concepción López Verdín <sup>1</sup>

<sup>1</sup> Licenciada en Psicología. Docente en el Instituto Universitario del Centro de México

**RESUMEN:** cada servidor público debe de poseer la característica de servir al ciudadano de forma transparente, objetiva y eficaz, desarrollarse de manera óptima para generar una cultura de bienestar hacia los demás, por ello es trascendental que la administración pública municipal de Silao considere un programa más allá de detectar sólo las necesidades del personal, sino que también se incline a satisfacer con calidad las expectativas y necesidades de los usuarios, considerando que toda logro de objetivos debe fundamentarse a los intereses de la problemática. Se debe de establecer lineamientos donde se analice el proceso de selección de personal así como la adecuada y constante capacitación a los funcionarios y servidores públicos, proyectando una imagen positiva hacia los ciudadanos, no sólo de Silao de la Victoria, sino a municipios y estados aledaños. Para ello se realizó un análisis donde se identifican los factores principales que obstruyen a los servidores públicos para ofrecer un servicio en calidad a los usuarios de la presidencia municipal de Silao de la Victoria. Gto.

Desde tiempos anteriores nuestro sistema de gobierno ha girado con base en intereses económicos, esto conlleva a crear una cultura negativa hacia la ciudadanía; en la actualidad estos carecen de responsabilidad y nuestros gobernantes de un sentido crítico. La administración pública del Gobierno tradicionalmente ha sido criticada, especialmente en su faceta de prestadora de servicios. Los ciudadanos reiteradamente expresan sobre calidad de los servicios públicos que las burocracias públicas son lentas, ineficaces y poco transparentes.

Tal vez mas de alguna ocasión ha sido usted víctima de un mal servicio; ¿cómo se ha sentido cuando no ha podido resolver un problema, realizar un trámite, obtener información o documentos que requería, o sobre todo si no le han atendido o tratado como usted esperaba? Seguramente habrá experimentado sentimientos de frustración, enojo, desencanto o impotencia. A diferencia de lo anterior, hablamos de un buen servicio cuando encontramos personas dispuestas, receptivas, comprensivas y muy activas, que nos

apoyan en la satisfacción de nuestros requerimientos o necesidades. Han pasado varios años de reforma municipal y aun se observan grandes rezagos en el trabajo político y administrativo de la mayoría de los municipios del país.

El secreto del servicio de calidad está en la relación que establecen las personas que lo proporcionan buscando la satisfacción de aquellos a quienes atiende. Esto exige una cultura de servicio en donde haya congruencia entre el pensamiento, la actitud y la acción de la persona que pretende servir. Aunado a esto, se realizó una investigación sobre el servicio de calidad que ofrecen los servidores públicos de la presidencia municipal a los usuarios de Silao de la Victoria. El problema que se planteó para realizar esta investigación fue ¿Por qué los trabajadores de la presidencia municipal de Silao Guanajuato tienen una imagen negativa con los ciudadanos?, la hipótesis que se estableció fue: los trabajadores de la presidencia municipal de Silao Guanajuato tienen mala imagen debido a la falta de capacitación adecuada y constante.

El objetivo general fue analizar los factores que influyen en la calidad del servicio que ofrecen a los ciudadanos los burócratas que laboran en la presidencia municipal de Silao Guanajuato, los objetivos particulares fueron: identificar información teórica sobre el tema, la percepción crítica de funcionarios públicos, la percepción crítica del jefe del departamento de recursos humanos, la percepción crítica de la opinión de los empleados y la percepción crítica de la opinión pública/ciudadanos. Se hizo uso de una metodología aplicada deductiva, donde la investigación por la fuente de datos mixtos y por la profundidad del estudio se torna explicativa, la técnica de la investigación a utilizar fue encuesta con una población a estudiar la presidencia municipal de Silao de la Victoria Guanajuato.

Hoy en día es indispensable se genere una cultura calidad en el servicio para ser productivos y competitivos, cabe mencionar que las grandes empresas se han distinguido por el servicio de calidad que ofrecen a sus clientes. La clave principal para ofrecer un servicio de calidad es dar un servicio personalizado al usuario para que éste se sienta con la confianza y pueda expresar su problemática y se logre así el cumplimiento de sus expectativas y necesidades. Por lo tanto el crear una cultura de calidad es necesario fomentar con el ejemplo donde los principales personajes son los funcionarios públicos al que me refiero Presidente Municipal, H. Ayuntamiento, Directores, jefes de departamentos y servidores administrativos.

Derivado de lo anterior mi recomendación para futuras investigaciones en la investigación pública y particularmente sobre el tema en la calidad del servicio recomiendo que toda administración pública debe de contar con un Programa Municipal en la calidad del servicio donde se enfatice la misión y el compromiso de todo servidor público para mejorar la calidad de trabajo orientándolos hacia una cultura de calidad en el trabajo como una actitud personal en el servicio. Cada servidor público debe de poseer la característica de servir al ciudadano de forma transparente, objetiva y eficaz, el desarrollarse de manera óptima generará una cultura de bienestar hacia los demás, por ello es trascendental que la administración pública municipal de Silao considere un programa más allá de detectar sólo las necesidades del personal, se incline a satisfacer con calidad las expectativas y necesidades de los usuarios, considerando que todo logro de objetivos debe fundamentarse a los intereses de

la problemática. Se debe de establecer lineamientos donde se analice el proceso de selección de personal, así como la adecuada y constante capacitación a los funcionarios y servidores públicos proyectando una imagen positiva hacia los ciudadanos, no sólo de Silao de la Victoria, sino a municipios y estados aledaños. Para ello se realizó un análisis donde se identifican los factores principales que obstruyen a los servidores públicos para ofrecer un servicio en calidad a los usuarios de la presidencia municipal de Silao de la Victoria. Gto.

El servidor público es responsable de la calidad de los servicios municipales, en la mayoría de las veces el usuario no trata con directores o funcionarios, el usuario no se conforma si le dicen que la poca calidad que recibe se debe a la dirección que está ausente o es inaccesible, y no al servidor público. Para el usuario, el servidor público representa el cumplimiento o no de la calidad.

#### ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

La identificación precisa de una Administración Pública es relativamente reciente, pero existe evidencia de que se trata de una actividad histórica. Se dice que la Administración Pública es tan antigua como el gobierno y por lo tanto se trata de una actividad social e histórica. En todas las comunidades, hasta las más antiguas, la actividad organizada de los asuntos del Estado estuvo presente.

La historia de la administración pública esta, en consecuencia, estrechamente vinculada a la de la organización estatal de la que forma parte y de la que sirve, extendiendo sus funciones y actividades en la medida en la que el Estado ha ido ampliando sus fines. En muchos de los casos la misma se confundía con actividades religiosas, militares, justicia, economía, comercio, entre otras. Con el paso del tiempo la administración pública comenzó a tomar independencia del resto de las actividades y que se tomara consciencia de ser una disciplina con identidad propia que tenía que ver con la cuestión del Estado. Su desarrollo tiene que ver con el desarrollo de las sociedades y su organización estatal ubicadas en un determinado tiempo y espacio, por lo cual se trata de un fenómeno que fue evolucionando y que se caracteriza por ser social e histórica.

La administración pública surge como actividad orga-

nizada en los grandes imperios, asumiendo varia y diversas funciones, pero se identifica como objeto de la misma el mantenimiento de las grandes civilizaciones y los grandes imperios. La administración pública era fundamental en las organizaciones de los mismos para concretar conquistas, mantener su poderío, aumentar los niveles de riquezas y centralizar las actividades del gobierno. Todos los grandes imperios de la historia contaron con un importante aparato administrativo que les permitió su desarrollo, consolidación. A modo de ejemplo se destacan los imperios de Egipto, Roma, Grecia, India, China, Bizancio (Constantinopla) y el imperio Otomano. Sin embargo no me detendré en el análisis de cada uno de estos casos. Pero nos interesa destacar que aunque el servicio público ha sido una característica del mundo occidental el mismo tiene sus orígenes en Asia.

De estos grandes imperios la administración pública pasa por la Edad Media y llega al capitalismo contemporáneo. Los estudiosos entienden que se independiza como área del conocimiento cuando se separa los administradores de los medios de administrar, hecho que solo es posible de concretar en el sistema capitalista. La Administración Pública como actividad institucionalizada y reconocida se ha realizado y desarrollado en todas las sociedades complejas.

Se entiende que la Administración Pública es una actividad única, con identidad propia y que solamente puede ser desarrollada por el propio Estado. Es de naturaleza pública y política y se encuentra estrechamente vinculada al progreso económico, político, social y cultural. Se concreta como una actividad especializada, concreta, compleja, características que se agudizan con el desarrollo de las civilizaciones ya que:

- Desarrollo y mayor complejidad de las organizaciones que hacen al Estado y al gobierno y,
- Desarrollo y aumento de las necesidades económicas, sociales de las comunidades. Se convierte de esta forma en una actividad sustantiva de todo Estado.

Los primeros estudios de descripciones del objeto del estudio de la ciencia administrativa se los identifica en la época de Confucio en China y los mismos refieren a aspectos morales relativos al buen gobierno, como segundo antecedente el Arthasastra de Kautilya en la India tuvieron muchos escritos importantes

pues ilustraron el desarrollo y conservación del imperio Hindú.

## ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

El gobierno lo forma básicamente dos instituciones: la burocracia y el ejército. La primera es la encargada de la administración de los recursos públicos para la atención de la producción de bienes y servicios que demanda la sociedad civil y que son necesarios para el sostenimiento del sistema como tal. La burocracia se encarga de legitimar lo que legalmente le es conferido. En tanto que el ejército es el cuerpo profesional castrense que la burocracia generalmente mantiene bajo su mando para que en caso de que la estabilidad política se rompa, mediante la fuerza, evitar el desmoronamiento del Estado.

La administración pública viene siendo ese conjunto de instituciones encargadas de utilizar los ingresos públicos que por varias vías, impuestos, deuda, producción y ventas de bienes y servicios públicos, etc., el Estado necesita para la realización de sus funciones básicas. Con el fin de acotar con mayor precisión el término, podemos decir que no forman parte de la administración pública ni del poder legislativo ni el judicial, si bien el gobierno es la suma de ellos más el poder ejecutivo. Los legisladores y los jueces necesitan recursos y administración propia para realizar sus tareas específicas, pero estos le son dados por la administración central, la cual está en manos del ejecutivo; por ello administración pública en el caso de México, en nuestro planteamiento se restringe al sector central (secretarías de estado) y al Sector Paraestatal (el universo de las empresas públicas).

Es necesario identificar a la administración pública como objeto por derecho propio. La administración no es más que una de las actividades del gobierno. El gobierno mismo incluye un extenso orden de actividades, desde el quehacer político, la creación e imposición de leyes, su ejecución, el mantenimiento de la paz y la determinación judicial, hasta numerosos actos de participación comunitaria. Estas actividades están distribuidas tradicionalmente en tres poderes: Ejecutivo, Legislativo y Judicial.

La administración pública es el proceso administrativo encaminado a lograr un mejor aprovechamiento y conservación del esfuerzo, experiencias, salud,

conocimientos y habilidades de los miembros de la organización de acuerdo a reglas, sistemas, procedimientos, hábitos y costumbres, con el fin de lograr el cumplimiento de los objetivos de la organización.

La Administración Pública es una organización que el Estado utiliza para canalizar adecuadamente demandas sociales y satisfacer a través de la transformación de recursos públicos en acciones modificadoras de la realidad mediante la producción de bienes y servicio. La Administración Pública debe considerarse una función indispensable del municipio, con el propósito de contar con servidores públicos capaces de desempeñarse en puestos de trabajo adecuados, faciliten y apoyen el desarrollo de las nuevas atribuciones del precepto constitucional de gobierno. La segmentación del trabajo, la disciplina, la importancia del interés general sobre los particulares ya que se trabaja en conjunto para la organización, por ello es necesaria la unión del personal y la jerarquía que establecen principios fundamentales para lograr los objetivos mediante las funciones administrativas.

El trabajo se basa en los intereses de la organización en conjunto, por lo tanto, las operaciones deben seguir un sólo plan guiado por altos mandos capaces de transmitir no sólo autoridad, sino liderazgo. Gestionar de forma organizada y efectiva en una empresa es una tarea que se actualiza y mejora según los diversos contextos sociales.

El aprendizaje empírico y los métodos poco ortodoxos que pueden generarse en una organización deben ser indudablemente sustituidos por un plan bajo criterios adecuados a las características de la organización o institución.

Para estudiar el proceso administrativo, debe tenerse en cuenta que está constituido por: planeación, organización, dirección y control; dentro de una organización emplea variables que puedan establecer resultados cualitativos así como propuestas que puedan mantenerse para escenarios futuros.

## RECURSOS HUMANOS

Se denomina recursos humanos al trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de esa organización. Pero lo más frecuente es llamar así a la función o gestión que se ocupa de seleccionar, con-

tratar, formar, emplear y retener a los colaboradores de la organización. Éstas tareas las puede desempeñar una persona o departamento en concreto (los profesionales en Recursos Humanos) junto a los directivos de la organización.

Los recursos humanos se han convertido en un factor importante en la consecuencia de los objetivos empresariales (Kast y Rosenzweig, 1988; Gasalia, Barranco, 1993; Chiavenato, 1993; Sanchis Palacio, 1995; Chiavenato, 1995, Clever Cortes y otros, 1995). No en vano, como elemento de la empresa, está presente en todos los subsistemas de la misma, siendo considerado como un factor crítico y diferencial entre organizaciones empresariales, con un peso específico de gran magnitud en el diseño de la misión y del plan estratégico así como la implantación de la estrategia empresarial.

El departamento de recursos humanos constituye una de las áreas de mayor importancia, ya que a través de ella el factor humano se integran en beneficio de la organización o institución para el logro de las metas u objetivos de la institución/organización. Sin embargo, en algunas organizaciones e instituciones públicas en particular, no cumplen con los pasos o requerimientos que tiene que seguirse para llevar adecuadamente una selección de personal, es por ello que en muchas ocasiones estos objetivos no se ven reflejados tanto en tiempo y forma; y es desgastante para algunos potentes trabajadores saber que cumplen en aptitudes, actitudes y todo lo que con lleva una selección de personal y lamentablemente son ignorados por la falta de profesionalismo o en su momento por el “compadrazgo” de parte del encargado del departamento de recursos humanos. Es por ello que para ver reflejado los objetivos de forma eficaz y eficiente es indispensable la planeación de recursos humanos puesto que es la base medular para la obtención de las metas alcanzar; mediante la función de recursos humanos siempre y cuando ésta lleve todo el procedimiento de forma eficaz y objetiva.





## PLANEACIÓN Y PRINCIPALES FUNCIONES DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS

La planeación es un proceso fundamental en la administración ya que gracias a ella se puede cumplir de manera eficiente y eficaz las metas y objetivos previstos en los planes y programas de gobierno.

Entendemos por planeación la labor de previsión, a través de estas se señalan las metas a las cuales se dirigen las actividades concretas de la administración, estableciendo los principios orientadores, la secuencia de ejecuciones y la determinación de los recursos necesarios.

La función de recursos humanos es: reclutar, seleccionar, capacitar, transformar, promover y despedir a los empleados para lograr las metas; por ejemplo, la capacitación de los empleados puede ayudarlos a entender el propósito y la importancia de una nueva estrategia o puede ayudarlos a desarrollar las habilidades y los comportamientos específicos necesarios.

La planeación de personal determina las necesidades de personal en la empresa, determina los objetivos, políticas, procedimientos y programas de administración de personal dentro de la empresa. Consiste en realizar estudios tendientes a la proyección de la estructura de la organización en el futuro, incluyendo análisis de puestos proyectados y estudio de las posibilidades de desarrollo de los trabajadores para ocupar estas, a fin de determinar programas de capacitación y desarrollo, llegado el caso de reclutamiento y selección.

El empleo en el proceso de reclutamiento, selección, contratación e inducción se tiene como fin el lograr que todos los puestos sean cubiertos por personal idóneo de acuerdo a una adecuada planeación de recursos humanos. Por su parte el reclutamiento busca y atrae solicitantes capaces para cubrir las vacantes que se presente, la técnica encaminada a proveer de recursos humanos a la empresa u organización en el momento oportuno.

La selección comienza al analizar las habilidades y capacidades de los solicitantes a fin de decidir sobre bases objetivas cuál tienen mayor potencial para el desempeño de un puesto y posibilidades de un desarrollo futuro, tanto personal como de la organización. Este proceso trata no solamente de aceptar o rechazar candidatos, sino conocer sus aptitudes y cualidades con objeto de colocarlo en el puesto más a fin a sus características.

La contratación se formaliza con apego a la Ley la futura relación de trabajo para garantizar los intereses, derechos y deberes tanto del trabajador como de la empresa. Es así que la inducción da toda la información necesaria al nuevo trabajador y realizar todas las actividades pertinentes para lograr su rápida incorporación a los grupos sociales que existan en su medio de trabajo, a fin de lograr una identificación entre el nuevo miembro la organización y viceversa. Consiste en llevar al individuo al puesto que va a ocupar, presentarlo con su superior y compañeros con el objeto de lograr una adaptación de grupo que evite una baja en el rendimiento, que obtenga una visión de la empresa. Así mismo se le mostraran las instalaciones de la empresa y principalmente de su área de trabajo. Empleo (reclutamiento, selección, contratación e inducción).

La capacitación y desarrollo tiene por objeto ampliar, desarrollar y perfeccionar al hombre para su crecimiento profesional en determinado puesto en la empresa o para estimular su eficiencia y productividad. Debe basarse en el análisis de necesidades que parta de una comparación del desempeño y la conducta actual con la conducta y desempeño que se desean. Con base en este análisis, se identifican los métodos y necesidades de capacitación para superar las deficiencias.

La administración de sueldos y salarios parte de la administración de personal que estudia los principios o técnicas para lograr que la remuneración global que recibe el trabajador sea adecuado a la importancia de su puesto, a su eficiencia personal, a sus necesidades y a las posibilidades de la empresa. Consiste en asignar valores monetarios a los puestos, en tal forma que sean justos y equitativos en relación a otras posiciones de la organización y a puestos similares en el mercado de trabajo.

Las prestaciones y servicio de personal por su parte son todas aquellas actividades que realiza la empresa

enfocadas a proporcionar al trabajador un beneficio, ya sea en dinero o en especie. Satisfacer las necesidades de los trabajadores que laboran en la organización y tratar de ayudarles en los problemas relacionados a su seguridad y bienestar personal.

La seguridad e higiene en el trabajo es el conjunto de conocimientos y técnicas dedicadas a reconocer, evaluar y controlar aquellos factores del ambiente, psicológicos o tensionales, que provienen del trabajo y pueden causar enfermedades, accidentes o deteriorar la salud. Desarrollar y mantener instalaciones y procedimientos para prevenir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

Siendo así que las relaciones laborales parten de la administración de recursos humanos que se ocupa de negociar con el sindicato los términos del contrato o convenio de trabajo, interpretar la Ley Laboral en lo que se refiere a las políticas y prácticas de la organización, así como el arreglo arbitrario de cualquier agravio que surja de tales contratos.

Por lo que podemos exponer que la definición y mejoramiento del entorno laboral refiere a la calidad de la vida laboral de una organización es el entorno, el ambiente, el aire que se respira en una organización. Los esfuerzos para mejorar la vida laboral constituyen labores sistemáticas que llevan a cabo las organizaciones para proporcionar a los empleados una oportunidad de mejorar sus puestos y su contribución a la empresa, en un ambiente de mayor confianza y respeto. Con excesiva frecuencia, los funcionarios de una empresa se han empeñado en obtener la colaboración pasiva y repetitiva de varias personas, pero poco se ha procurado por conocer las ideas que esas personas pueden adoptar.

Debido a que en el pasado las ideas de los empleados con frecuencia no se utilizaban, el personal sentía poca responsabilidad por el éxito o el fracaso que obtuviera el gerente con sus decisiones unilaterales. En casos extremos, se llega incluso a situaciones de antagonismo, en los cuales se reemplaza la cooperación con reglas formales. Hay en organizaciones de este tipo muy pocos casos de trabajo de equipo, que prácticamente nunca incluyen a empleados de niveles diferentes.

La calidad del entorno laboral se ve determinada por la manera en que el personal desarrolla su actividad

en la organización. Aunque los seres humanos suelen procurar objetivos variables cuando deciden prestar sus servicios a una organización, las investigaciones hechas sobre el particular durante las dos últimas décadas revelan dos importantes aspectos.

En primer lugar, para lograr mejoras a largo plazo en la productividad es indispensable mejorar la calidad del entorno laboral. A corto plazo, la administración autocrática no puede mantener progresos significativos en los niveles de productividad porque el deterioro en el entorno laboral lleva no solamente a mayores niveles de ausentismo, tasas de rotación y renuncias, sino también a la lentitud, el desgano y la indiferencia que caracterizan a las instituciones esclerosadas. El personal se retira psicológicamente de sus labores y predomina la actitud de cumplir exactamente con el mínimo.

La segunda conclusión a que han llegado las investigaciones recientes es que la mayor parte de las personas considera que disfruta de un entorno laboral de alto nivel cuando contribuye con el éxito de la organización de una manera significativa. El simple hecho de cumplir con su trabajo es con frecuencia insuficiente si su labor no les permite influir en las decisiones que las afectan.

Actuando en consecuencia con estos hallazgos, tanto los funcionarios de la organización como los profesionales de la administración de los recursos humanos se unen en la necesidad de crear en su organización un clima en el que verdaderamente se trate a las personas como expertos responsables en sus puestos.

Cuando los dirigentes de una organización descubren que sus integrantes desean contribuir al éxito común y se empeñan en buscar y utilizar métodos que permitan esa contribución, lo más probable es que se obtengan mejores decisiones, más altas tasas de productividad y una calidad muy superior del entorno laboral.

Un punto de interés fundamental es determinar si la satisfacción laboral conduce a un mejor desempeño o si, por el contrario, es el mejor desempeño lo que conduce a mejores niveles de satisfacción. La razón que hace difícil determinar cuál de estos dos factores se origina primero, radica en que la relación entre el desempeño y la satisfacción es de naturaleza similar, la posibilidad de elevar el nivel de satisfacción depen-

de de que las compensaciones y los estímulos se ajusten a las expectativas.

Si un mejor desempeño conduce a compensaciones y estímulos más altos, y si en la opinión de los empleados la compensación y los estímulos son justos y racionales, aumentará el nivel de satisfacción. Por otra parte una política inadecuada de estímulos puede conducir a la insatisfacción. En cualquiera de los dos casos, la satisfacción se convierte en retroalimentación que afecta la imagen propia y la motivación de continuar desempeñándose mejor.

## DESARROLLO ORGANIZACIONAL

El movimiento de desarrollo organizacional (DO) surgió a partir de 1962, no como el resultado de trabajo de un actor único, sino como un complejo de conjunto de ideas respecto del hombre, la organización y el ambiente, orientado a propiciar el crecimiento y desarrollo según sus potenciales. En sentido estricto, el DO es un desdoblamiento práctico y operacional de la teoría del comportamiento hacia el enfoque sistémico. No es una teoría administrativa propiamente dicha, sino un movimiento que congrega varios autores que buscan aplicar las ciencias del comportamiento (en especial la teoría del comportamiento) a la administración.

El DO pretende ser una especialidad de la psicología, a pesar de que su aplicación no se reduce a un enfoque meramente psicológico. El DO es una continuación de la teoría de las relaciones humanas, que se prolonga hasta la teoría del comportamiento, al proponer una teoría social de ámbito organizacional. El DO solo se afirmó cuando se incorporó el enfoque sistémico en el estudio de las organizaciones. Más aun, el DO permitió que la teoría situacional sentara sus bases definitivas y empezara a divulgar sus premisas fundamentales.

Según los autores especialistas en DO, el concepto de organización es típicamente, behaviorista: “una organización es la coordinación de diferentes actividades de participantes individuales, con el fin de efectuar transacciones planeadas con el ambiente” (Paul R. Lawrence y Jay W. Lorsch, *O* desarrollo de Organizaciones: Diagnostico e Acao, p. 3).



## ¿QUÉ ES EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL?

Los enfoques de cambio planeado son apropiados para solucionar de inmediato problemas específicos y para emprender acciones a largo plazo, más completas y de costos más elevados, pues conducen la organización a la excelencia y mejoran el desempeño y la satisfacción de las personas involucradas. En general, el desarrollo organizacional implica cambios estructurales y técnicos, pero su objetivo principal es cambiar a las personas y naturaleza y la calidad de sus relaciones laborales. Su énfasis se dirige a cambiar la cultura organizacional.

French y Bell (Stoner, Freeman y Gilbert Jr. 1995, p. 421-422) lo definen como:

*(...) el esfuerzo a largo plazo apoyado por la alta gerencia para mejorar los procesos de solución de problemas de renovación organizacional, en especial*

*mediante un diagnóstico eficaz y colaborador, y la administración de la cultura organizacional (con énfasis especial en los equipos formales de trabajo, equipos temporales y cultura intergrupal), con la asistencia de un consultor-facilitador y el empleo de la teoría y tecnología de la ciencia aplicada al comportamiento, incluidas la acción y la investigación.*

## CARACTERÍSTICAS DEL DESARROLLO ORGANIZACIONAL

La propia definición de DO presupone características como (Keith, 1981, p. 221-224.):

- 1. Focalización sobre la organización: el DO toma la organización como un todo para que el cambio pueda ocurrir efectivamente.*
- 2. Orientación sistémica: el DO se orienta hacia las interacciones de las diversas partes de la organiza-*

*ción (que ejercen influencia recíproca), las relaciones laborales entre las personas y la estructura y los procesos organizacionales. El objetivo básico del DO es lograr que todas esas partes trabajen en conjunto con eficacia.*

*3. Agente de cambio: el DO utiliza uno o más agente de cambio que son las personas que desempeñan el papel de estimular y coordinar el cambio dentro de un grupo o de la organización.*

*4. Solución de problemas: el DO no solo analiza los problemas en teoría, sino que hace énfasis en las soluciones. Mediante la investigación-acción -características fundamentales del DO se dedica a resolver problemas reales, no los artificiales.*

*5. Aprendizaje experimental: significa que los participantes reconocen por la experiencia en el ambiente de entrenamiento los diversos problemas que deben de enfrentar en el trabajo.*

*6. Procesos grupales y desarrollo de equipos: el DO se basa en procesos grupales, como discusiones en grupo, confrontaciones, conflictos intergrupales y procedimientos de cooperación. Se observa un claro esfuerzo para desarrollar equipos, mejorar las relaciones interpersonales, abrir los canales de intercomunicación, construir confianza y estimular la responsabilidad entre las personas. Propone la cooperación, la integración y enseñanza, a superar diferencias individuales o grupales para obtener cooperación y compromiso.*

*7. Retroalimentación: el DO busca proporcionar información de retorno y retroalimentación a los participantes para que fundamenten sus decisiones en datos concretos. La retroalimentación suministra información de retorno sobre su comportamiento y estimula a las personas para que comprendan las situaciones en que se desenvuelven, y a emprender las acciones autocorrectivas más eficaces en esas situaciones.*

*8. Orientación situacional: el procedimientos del DO no es rígido ni inmutable, sino situacional y orientado hacia las contingencias. Es flexible y pragmático, y adopta las acciones para adecuarlas a las necesidades específicas y particulares diagnosticadas previamente.*

El desarrollo organizacional plantea de una forma general a la organización aprenda como sistema y pueda tener un sello distintivo de hacer las cosas con excelencia a partir de sus propios procesos. El desarrollo organizacional pretende, para que haya un mejoramiento continuo, efectivo para funcionar y responder al cambio. Las organizaciones e instituciones que aprenden son aquellas que son proactivas, que están dispuestas a asumir nuevos roles y responsabilidades que están en continuo avance y capacitación, sin embargo el punto de partida del desarrollo organizacional es la credibilidad y es desgastante que en la actualidad la institución pública de gobierno no solo conlleva a una mala imagen, sino a una carencia de organización por parte de los servidores públicos que generalmente son de los diversos partidos políticos en turno y esto conlleva a un clima laboral no óptimo.

El Clima Organizacional por su parte es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización, (productividad, satisfacción, rotación, etc.).

Los factores y estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros. Este clima resultante induce determinados comportamientos en los individuos. Estos comportamientos inciden en la organización, y por tanto, en el clima organizacional.

## CALIDAD EN EL SERVICIO

La estrategia de cambio en el municipio debe orientarse hacia la calidad de los servicios públicos que ofrece para dar una mayor satisfacción la ciudadanía y comenzar así una nueva era de relaciones entre la administración municipal y la sociedad civil. La calidad en la administración municipal es un tema de actualidad y para el desarrollo actual y futuro de la gestión pública.

## EL CONCEPTO DE CALIDAD

La calidad es un concepto de gran importancia en nuestro tiempo. Actualmente se oye mucho hablar de la calidad, ya que cada día existe una mayor demanda de los usuarios, para que los servicios que presta

la institución pública de Gobierno sean de calidad. Si bien el tema de calidad surgió con la actividad de las fábricas, cada día se ha extendido a otros sectores de la actividad humana.

Para Gitlow, la calidad es el juicio que tienen los clientes o usuarios sobre un producto o servicio. Es el punto en el que sienten que sobrepasa sus necesidades y expectativas.

Hoy en día el término de calidad es un tema de interés para la mayoría de las organizaciones e instituciones, la calidad es la capacidad de satisfacer las necesidades implícitas e explícitas de todo usuario que requiera un servicio, sin embargo, es un concepto complejo por lo que es un término relativo, en la administración pública de gobierno para la mayoría de los servidores públicos es un tema familiar; de acuerdo a las encuestas aplicadas a los funcionarios públicos en particular la dirección de desarrollo social la calidad es un tema que tiene gran impacto hacia el usuario del cual se debe apoyar al mismo con una calidad al ofrecer una atención puesto que los usuarios son los principales promotores del servicio público y sobre todo ser consciente de la trascendencia que influye hacia la institución pública de gobierno; sin embargo otras direcciones entre ellas promoción rural, servicios públicos y recursos humanos coinciden en que la calidad es parte importante porque solamente a si se logra un desarrollo constante como servidor, profesionalista y ciudadano así como en virtud que representan como servidor y a la dirección.

Algunos servidores públicos del personal administrativo en las diferentes departamentos y direcciones tienen la disponibilidad de atender una mejor manera al usuario así como de ser objetivos, según los resultados de las encuestas aplicadas a los usuarios responden que la calidad lo catalogan como buena y regular es por ello que considero que la calidad no solo es la atención en reflejar una sonrisa, un trato amable sino va más allá de lo que puede ser lo exterior como cumplir las necesidades del usuario, dejar satisfecho sus necesidades, problemática e inquietudes en el tiempo oportuno y sobre todo que sea de forma objetiva toda la información que le llegue al usuario; el termino calidad para algunos de los servidores públicos solo es termino de acción buena pero lamentablemente desconocen el trasfondo que trae solo este concepto. El servicio público es un factor importante en la calidad por lo cual estos dos factores calidad y servicio serán la parte medular en man-

tener una buena o mala imagen en la administración pública.

## CONCEPTO DE SERVICIO PÚBLICO

El servicio público es la misión de las organizaciones pertenecientes a la administración pública. De acuerdo al derecho administrativo se denomina servicio público a toda actividad que lleva a cabo una entidad u organismo público con la finalidad de satisfacer la necesidad de interés general.

El servicio público es una actividad técnica, directa o indirecta, de la Administración Pública activa o autorizada para asegurar de manera permanente, general, regular y continua la satisfacción de una necesidad colectiva de interés general, sujeto a un régimen especial de derecho público. (Sierra Rojas, 1985).

En la administración pública municipal los servicios públicos son el eje para el desarrollo del municipio, integran parte de un todo en el cual los servidores públicos son los responsables de ejercer su función de la mejor manera hacia los ciudadanos, sin embargo en la actualidad el servidor público posee una actitud poco cooperativa y en ocasiones esto servicio llega hacer deficiente, algunos servidores públicos no muestran una amabilidad al usuario al atenderlo, sin embargo existen servidores públicos que cumplen y tiene el compromiso de su trabajo. Es importante señalar que los elementos tangibles, las instalaciones físicas y los equipos no son de todo atractivos; y forman parte importante para ofrecer un servicio público de calidad, sin embargo los usuarios responden que desean un servicio bien pero sobre todo que los escuchen y les den respuestas asertivas, ellos quieren ser tratados como individuos, desean ser conocidos y reconocidos.

De acuerdo a los resultados arrojados en las encuestas aplicadas al personal administrativo expresan que se debe mostrar una empatía hacia el usuario la cual es importante para ofrecer el servicio público, así como dejar satisfecho al usuario y se pueda ofrecer un servicio público en calidad, para algunos funcionarios públicos, como por ejemplo, del área de ingresos consideran que para ofrecer un servicio público de calidad se debe atender con amabilidad, honestidad y respeto; pero sobre todo, escuchar las necesidades del usuario lo cual hace que como funcionario públi-

co posea la capacidad de percibir mejor la necesidad del usuario, dar la mejor respuesta y atención al usuario; para la mayoría de los servidores públicos es importante atender lo que solicita el usuario, darle prioridad contando con una buena actitud, trato digno y ser objetivos sin embargo lo que en su mayoría tanto funcionarios públicos encargados de las diferentes direcciones así como personal administrativo exponen que la falta de capacitaciones constantes son limitantes para ofrecer un servicio público en calidad, aunado a lo anterior las características de los servicios son elementales para ofrecer un servicio de calidad.

### CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS

Los servicios presentan características diferentes a los productos.

- a) Son tangibles; No pueden ser probados, sentidos o tocados antes de comprarse. No puede haber demostración del servicio.
- b) Son heterogéneos: son variables. Depende de quién, y cómo y dónde se prestan los servicios
- c) Son invisibles; Los servicios muestran gran caducidad y no es posible almacenarlos.

Para algunos funcionarios públicos de las direcciones tales como Educación y Deporte, Casa de la Cultura y el Centro de Acceso a Servicios Sociales y de Aprendizaje (CASSA), mencionan algunas de las característica más importantes que debe tener el servicio como es la rapidez, compromiso, confianza, amabilidad, transparencia, atención, capacidad, honestidad y seguridad, así como la atención al ciudadano y la aplicación de los recursos, pero sobre todo la actitud.

Por otra parte algunos servidores públicos no siempre asumen estas características de un servicio como es la responsabilidad y el compromiso; esto conforme a las opiniones expresadas en las encuestas a los usuarios puesto que solo expresan el servicio como “bueno” en su mayoría sin embargo el lado contrario irónicamente algunos servidores públicos hacen mención sobre algunos factores que limitan para desarrollarse de forma óptima, entre ellos, la carencia de herramientas, el entorno laboral así como el inmueble donde se desarrollan para sus actividades cotidianas y problemas técnicos que son básicos para ofrecer una calidad en el servicio.

### DEFINICIÓN CALIDAD EN EL SERVICIO

La calidad en el servicio es la percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño de la organización y sus expectativas, relacionados con el conjunto de elementos secundarios, cuantitativos, cualitativos de un producto o servicio principal.

La calidad en el servicio es, en consecuencia, un concepto subjetivo, porque lo verdaderamente importante para un cliente es el nivel de calidad percibida, entendida como confrontación entre lo inicialmente esperado y lo finalmente recibido (Paul Flipo).

Hay que decir que se trata de un concepto complejo en el sentido de que los estudiosos y expertos no llegan a un acuerdo sobre su definición: Parasunaman, Zeithaml y Berry (1985), señalan que es concepto difícil de definir y complejo de medir; debido fundamentalmente a la propia naturaleza de los servicios. (Parusaraman, Zeithaml y Berry, 1988) definen la calidad de servicio como una función de la discrepancia entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre el servicio efectivamente prestado por la empresa. La calidad en el servicio es el conjunto de actividades que se relacionan entre sí y de actitudes que se diseñan para satisfacer las necesidades de los usuarios. La calidad en el servicio puede ser subjetiva puesto que para algunos usuarios pueden estar sus expectativas completas para otros no, esto depende mucho de la satisfacción que logre los objetivos el servidor público en base a la información adecuada al usuario, por ello es importante que los servidores públicos tengan la responsabilidad de ejercer el deber de cumplir los objetivos de usuario de manera profesional.

Para algunos departamentos como recursos humanos e informática y las direcciones de comunicación social, promoción rural, obras y servicios públicos tiene un concepto de la calidad en el servicio como el atender de forma eficiente al usuario, donde la mayoría, coinciden en satisfacer las necesidades del usuario de una forma rápida, amable, dar respuestas inmediatas a las peticiones de la ciudadanía así como satisfacer las necesidades del usuario.

Es importante mencionar que actualmente se desempeña personal público donde el concepto de calidad en el servicio lo orienten a un solo enfoque lo cual



lo visualizan de una manera superficial, sin embargo el concepto calidad en el servicio no siempre es lema en su función de cualquier funcionario y servidor público; en las diferentes direcciones de la administración pública municipal es importante mencionar que actualmente los funcionarios y servidores públicos no siempre ofrecen un servicio en calidad puesto que los usuarios expresan sus inconformidades de las cual denotan una gran inquietud por el servicio obtenido en los que aún se remontan a tiempos atrás como es la demora de tiempo para ser recibidos por un director, los usuarios expresan que actualmente esto a mejorado y lo catalogan el servicio en calidad como “bueno”. El concepto de servicio de calidad va más allá de un solo servicio “bueno” incluye un sin fin de características, una metodología a seguir una planeación que comienza desde el usuario y termina los directivos, en la actualidad la administración pública de gobierno municipal la jerarquía obliga a seguir unos lineamientos que comienzan desde arriba, y esto a con llevado a ofrecer un servicio de calidad poco eficiente y eficaz hacia los usuarios.

El concepto de calidad en el servicio está estrechamente vinculado al concepto satisfacción del usuario; de acuerdo al servicio de calidad ofrecido al usuario dependerá si se cumplen las expectativas y satisfacción del mismo.

## CONCLUSIÓN

**PRIMERA.-** Se demostró la hipótesis, porque los trabajadores de la presidencia municipal de Silao de la Victoria Guanajuato tienen mala imagen debido a la falta de capacitación adecuada y constante. Como medio de instrumento para demostrar que la hipótesis ha sido aceptada fue la encuesta y entrevista las cuales fueron aplicadas a funcionarios y servidores públicos donde exponen la nula capacitación recibida por parte de la institución pública y por tanto un factor predominante para ofrecer un servicio de calidad a los usuarios, es importante señalar que la capacitación es trascendental para el logro de cualquier objetivo y por consecuencia el beneficio no solo es tanto de los usuarios sino como a la institución pública municipal en general; llevar a cabo la capacitación en la administración pública municipal es necesaria para poder trascender al ofrecer un servicio de calidad.

**SEGUNDA.-** En la administración pública municipal el servicio de calidad es importante, para poder lograr una nueva cultura de calidad es indispensable que la organización aprenda como un sistema a partir de sus propios procesos, asumiendo cambios, nuevos roles, siendo proactiva y capacitación constante, esto lograra una nueva cultura organizacional como resultado de un programa de desarrollo organizacional.

**TERCERA.-** La ausencia de un sentido de pertenencia de los servidores y funcionarios públicos con la institución pública de gobierno es un factor principal que tiene un gran impacto en el servicio de calidad ofrecido al usuario es necesario que los servidores públicos cuenten con una actitud positiva para poder desempeñarse de la mejor manera, el trabajo bien hecho no requiere más esfuerzo o más tiempo, simplemente requiere cuidado, responsabilidad, atención y sobre todo compromiso.

**CUARTA.-** Es indispensable que la administración pública municipal se oriente hacia una vertiente donde priorice los elementos tangibles para el desarrollo y mejoramiento del servicio, la mala administración y la carencia de las herramientas de equipo de trabajo así como fallas técnicas del servicio técnico son algunos de los principales factores que limitan ofrecer un servicio eficiente de calidad a los usuarios.

**QUINTA.-** Los sindicatos en la administración pública municipal de gobierno son un factor importante para desempeñarse de manera eficiente, los sindicatos son una barrera evidente para que cualquier servidor público se desempeñe eficiente, los sindicatos opacan la transparencia y objetividad que debe que mostrar toda administración pública a los ciudadanos silaoenses.

**SEXTA.-** Se le debe de recompensar al ciudadano con una buena atención, un trato digno, amable y un buen servicio en calidad; por ello el servidor público debe necesariamente ajustar su comportamiento a un orden moral, puesto que sus funciones deben ser de total vocación y entrega. La mayoría de los servidores públicos no poseen una actitud de servir y con ello lleva a que ofrezcan un servicio carente en calidad, la administración pública actual no está preparada para fortalecer a su personal impartiendo programas progresivos, es importante sensibilizarlos y ante todo, crear culturas de servicio realmente perdurables.

**SÉPTIMA.-** El servidor público debe ser un prototipo de moralidad, en él la exigencia del cumplimiento del deber se torna más imperativa. La calidad personal es la base para la calidad del servicio y esto hará de la calidad en el servicio en los servidores públicos de la presidencia municipal de Silao genere una buena imagen positiva en la calidad del servicio a los ciudadanos.

**OCTAVA.-** Es fundamental el compromiso organizacional en la cual los servidores públicos deben au-

mentar el nivel de identificación con la administración pública municipal para desempeñarse de manera eficiente y elevar la confianza entre los miembros de la institución logrando así ofrecer un servicio de calidad al usuario, a su vez podrá el servidor público identificar a los usuarios para reconocer y caracterizar lo diferentes tipos de necesidades de los usuarios poseen.

**NOVENA.-** El municipio se vincula con empresas para el desarrollo de empleos de la ciudadanía para ello debe tener la admiración publica gente de calidad competente para lograr mantenerse en un mercado competitivo por ello es necesario fomentar una política de valores donde cada funcionario público apliquen habilidades aprendidas para el beneficio no solo al partido en turno si no al pueblo en general.

**DECIMA.-** Un punto clave en la administración pública municipal es la necesidad de implementar técnicas aplicadas hacia el trabajo en equipo, partiendo del objetivo en común para trazar un plan de acción que lleve a definir roles, asumiendo los resultados del desempeño en quipo de manera responsable y no de una forma individualizada que solo traerá con ello un servicio inoperante.

**ONCEAVA.-** La administración pública municipal debe trabajar arduamente al aplicar una nueva cultura en cuanto a una limpieza de personal y visualizar como un ahorro la inversión de cambio de personal a largo plazo y con ello llevara mayor el beneficio que el costo. Es necesario que nuestros gobernantes políticos presentes y futuros encomienden la tarea de trabajar en conjunto y estar convencidos que los principales intereses que deben de girar en la administración pública deben ser los de los usuarios en cuanto ofrecer una calidad en el servicio.

**DOCEAVA.-** Para el usuario es necesario que sea escuchado y se le resuelva la cuestión en su problema. Los usuarios dependen de los servidores y funcionarios públicos, es necesario que todo servidor público tenga la capacidad de comprender que el usuario se sienta que es atendido por personal que ocupa un servicio público donde puede encontrar las posibles y no posibles soluciones a su problemática.

**TRECEAVA.-** Considerando que el clima organización va más allá de una condición física de sitio de trabajo, se enfoca a los aspectos emocionales y morales los cuales se deben de trabajar para el desarrollo y cumplimiento de los objetivos para ello es indispensable

que la administración pública municipal implemente un diagnóstico del clima organizacional.

**CATORCEAVA.-** Para afrontar de manera exitosa es necesario que la administración pública municipal proporcione estrategias para la intervención en la detección de necesidades así como el correcto y funcional del proceso de selección de personal ya que es trascendental para los desafíos internos de la administración, el departamento de recursos humanos debe visualizar las metas de la institución para elegir a los candidatos potencialmente idóneos para el puesto adecuado.

**QUINCEAVA.-** La administración pública municipal está impulsada por servidores públicos sociales los cuales necesitan establecer relaciones sanas, afectivas y agradables para ello es necesario que exista una comunicación estratégica y efectiva para que las relaciones internas fluyan de manera proactiva y positiva; considerando que cada público interno tiene valores relacionales diferentes así como caracterización lo cual debe adecuarse considerando este atributo.

**DIECISEISAVA.-** La vida entera del ser humano se desarrolla dentro de las organizaciones la psicología se relaciona con la organización a través de los recursos humanos por ello es trascendental que la administración pública municipal le sume importancia al psicólogo organizacional, la interacción psicológica entre servidor público y administración pública es un proceso de reciprocidad, la institución realiza ciertas cosas por él; lo remunera, le da seguridad y estatus, de modo que el servidor público responde desempeñando sus tareas, las cuales son para el logro de los objetivos de la administración pública municipal.

## BIBLIOGRAFÍA

Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: Editorial mc. Graw Hill.

Congreso del Estado de Guanajuato. (2017). *Constitución política para el estado de Guanajuato*. Recuperado de: [http://www.ugto.mx/contraloriageneral/images/normatividad/02\\_CPEstadodeGuanajuato.pdf](http://www.ugto.mx/contraloriageneral/images/normatividad/02_CPEstadodeGuanajuato.pdf)

Congreso del Estado de Guanajuato. (2016). *Ley de responsabilidades administrativas de los servidores Públicos del estado de Guanajuato y sus municipios*. Recuperado de: [http://www.itesi.edu.mx/Acerca\\_de\\_](http://www.itesi.edu.mx/Acerca_de_)

ITESI/RS/LEY\_DE\_RESP\_ADMINIST\_LOS\_SERVID\_P\_B\_DEL\_EDO\_DE\_GTO\_Y\_SUS\_MUNIC\_UR\_01jul.pdf

Fraga, G. (2000). *Derecho Administrativo*. México: Editorial Porrúa.

Fernández de Arroyabe, J.C., Arranz Peña, N. (1999). *La cooperación entre empresas: análisis y diseño*. España: Ed. ESIC.

French, W. L. y Bell C. H. (1995). *Desarrollo Organizacional. Aportaciones de las ciencias de la conducta para el mejoramiento de la organización*. México: Edit. Prentice-Hall.

Gitlow, S. H. y Cárdenas, M. (1989). *Cómo Mejorar la Calidad y la Productividad con el Método Deming*. Colombia: Editorial Norma.

H Ayuntamiento Constitucional. (2008). *Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de Silao, Guanajuato*. Recuperado de: <http://www.silao-delavictoria.gob.mx/web/uploads/all/2bc8c-reglamento-organico.pdf>

Muñoz Domínguez, J. (2002). *La cohabitación política en México*. México: Siglo XXI. Editores.

Parra Luna, F. (1983). *Elementos para una teoría formal del sistema social*. España: editorial complutense.

Porrúa Pérez, F. (2016). *Teoría del Estado*. México: editorial Porrúa S.A.

Reynoso Soto, R. M. y Villafuerte y Eudave, M.A. (2003). *Manual de Administración de Personal Municipal*. México: Instituto Nacional Publica A.C. Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos.

Robbins, P. S. y Judge, A. T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Prentice Hall.

Rodríguez, M. y Ramírez, P. (2003). *Psicología del mexicano en el trabajo*. México: McGraw Hill.

Rodríguez Estrada, M. (2009). *Autoestima: Clave del Éxito Personal*, México: Manual Moderno.

Stoner James A. F., R. Edward Freeman y Daniel R. Gilbert Jr. (1995). *Management*. Englewood Cliffs, N. J. Prentice-Hall Inc.

# ESTRÉS EN LA INFANCIA

**Autor: Mario Alberto Reyes López<sup>1</sup>**

**RESUMEN:** el estrés en la niñez puede ser provocado por cualquier situación que requiera adaptación o cambio, estas situaciones a menudo causan ansiedad, pues el estrés puede ser evocado por cambios positivos como comenzar una nueva actividad, aunque sabemos que se encuentra vinculado con más frecuencia con cambios negativos, como una enfermedad o una muerte en la familia.



<sup>1</sup>Licenciado en Psicología Especialidad en Psicología Clínica. Docente en el Instituto Universitario del Centro de México.

## ¿QUÉ ES EL ESTRÉS?

Dentro del estudio del comportamiento humano se han realizado investigaciones con el afán de descubrir cómo es que el ser humano se relaciona con el medio ambiente y los efectos que surgen de dicha interacción.

Uno de los problemas que aquejan a la sociedad hoy en día es el estrés, que puede ser causado por múltiples factores en la vida de un individuo. Como lo puede ser el trabajo, el desempleo, las disputas familiares, la llegada de un nuevo familiar; pérdida de un ser querido, etcétera, y que afectan la vida intra e inter personal de un individuo.

Sin embargo debemos de partir por conceptualizar ¿qué es el estrés?

Hans Selye (1907-1982) define por primera vez al estrés como "(...) una respuesta biológica inespecífica, estereotipada y siempre igual, al factor estresante mediante cambios en los sistemas nervioso, endocrino e inmunológico". Claude Bernard (1987) sugirió:

*(...) que los cambios externos en el ambiente pueden perturbar el organismo y que una de las principales características de los seres vivos reside en su poder de mantener la estabilidad de su medio ambiente interno aunque modifique las condiciones del medio externo.*

Ahora bien Cannon (1939) adopta el término estrés definiendo los niveles críticos de estrés como "(...) aquellos que podrían provocar un debilitamiento de los mecanismos homeostáticos", la Organización Mundial de la Salud expresó que el estrés es "el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción".

Partiendo de los conceptos iniciales de lo qué es el estrés, se amplía la definición de la siguiente manera: Es la respuesta no específica a toda demanda que se le haga, sea física, psicológica, externa o interna, buena o mala, provoca una respuesta biológica del organismo idéntica y estereotipada.

Es importante destacar en este momento la o las causas que originan el estrés.

## CAUSAS

**FISIOLÓGICAS** Podemos mencionar las causas genéticas, es decir heredadas, las causas congénitas, las enfermedades y lesiones previas como por ejemplo la disminución de la resistencia. Es decir, todas aquellas causas individuales de la persona. **PSICOLÓGICAS Y PSICOSOCIALES** Es aquí donde podemos mencionar la predisposición de la persona, su vulnerabilidad emocional y cognitiva, como asimismo la crisis vitales por edad como por ejemplo la adultez, la tercera edad, También son causas en esta clasificación las relaciones interpersonales conflictivas o insuficientes **AMBIENTALES SOCIETARIAS** Los cambios sociales y tecnológicos que sufre la persona, en la cual la denominan "Shock del futuro" También pueden ser causas enmarcadas en esta tipología las situaciones económico-políticas como ser la incertidumbre, la inflación, el riesgo de guerra, etc. **AMBIENTALES FÍSICAS** Son causas del estrés, como ejemplo en esta clasificación las temperaturas extremas, la polución, el smog, el ruido, las temperaturas extremas, etc. (Ideonos, s.f.).

Después de revisar los conceptos básicos y las posibles causas que pudieran originar estrés en un individuo; se focalizara en el estrés en la infancia que es el objetivo principal del presente escrito; para esto se define a continuación.

El estrés en la niñez puede ser provocado por cualquier situación que requiera adaptación o cambio, estas situaciones a menudo causan ansiedad, pues el estrés puede ser evocado por cambios positivos como comenzar una nueva actividad, aunque sabemos que se encuentra vinculado con más frecuencia con cambios negativos, como una enfermedad o una muerte en la familia.

Este estrés puede manifestarse de múltiples maneras como lo puede ser síntomas físicos (dolor de cabeza, alteraciones en el sueño, pesadillas, dolor estomacal, etcétera) y síntomas emocionales y de comportamiento.

*Síntomas emocionales o de comportamiento ansiedad, preocupaciones, incapacidad de relajarse, miedos nuevos recurrentes (miedo a la oscuridad, a estar solo o a los extraños), aferrarse al adulto, incapaz de perderlo de vista comportamiento inquisitivo (puede o no hacer preguntas), rabia, llanto, gimoteo, incapapa-*

*idad para controlar sus emociones, comportamiento agresivo, comportamiento terco, regresión a comportamientos típicos de etapas anteriores del desarrollo, renuencia a participar en actividades familiares o escolares (Clínica DAM, 2018).*

Se ha limitado a mencionar las causas y manifestaciones del estrés, pero de que manera es útil el estrés y como puede funcionar para tener una adaptación óptima al medio ambiente y una estabilidad de la vida intra personal, en dado caso que la reacción hacia el estresor sea de una manera armónica y adaptativa a las exigencias del medio ambiente. Por consiguiente se cita la concepción del estrés positivo o estrés.

*El Eustrés, representa aquel estrés donde el individuo interacciona con su estresor pero mantiene su mente abierta y creativa. La persona se manifiesta con placer, alegría, bien-estar y equilibrio (Pérez Núñez, 2014).*

La persona con estrés positivo se caracteriza por ser creativo, con ganas de satisfacer ante el estresor, por lo que la persona puede manifestar y expresar su talento especial como así también su imaginación e iniciativa. Es así que el eustrés es un estado en el cual se potencia el mejoramiento del nivel de conocimiento de las ejecuciones cognitivas que provee la motivación, éste es indispensable para nuestro funcionamiento y para nuestro desarrollo.

Surgiendo de estas ideas se enfatiza en la manera en que cada enfoque psicológico atiende al estrés infantil y cuáles serían las sugerencias para afrontar esta problemática.

## ENFOQUE PSICODINÁMICO

Este enfoque nos proporciona una extensa información acerca de la vida intra-psíquica del individuo y que existen etapas psicosexuales expuestas por su máximo ponente Sigmund Freud (oral, anal, fálica, genital acompañadas por un periodo de latencia); ¿de que manera podría el psicoanálisis beneficiar el óptimo desarrollo de un niño para hacer frente a los eventos estresantes de la vida?

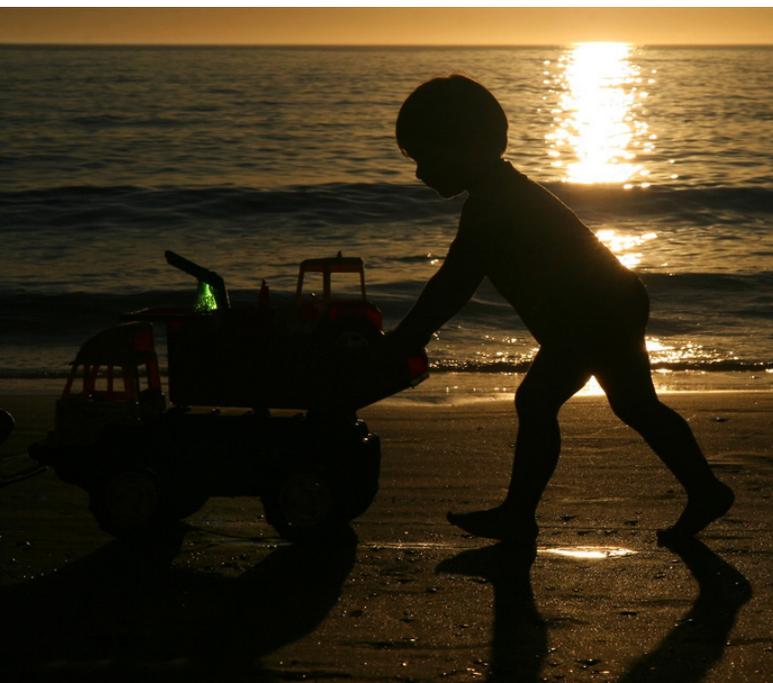
Es momento de citar el nombre de Anna Freud; quien da un foco especial de la vida intra-psíquica en la edad infantil siguiendo la línea del desarrollo de las etapas psicosexuales. Se abordará el ingreso al jardín de niños y de que manera este evento puede producir estrés en el infante.

Madurez e inmadurez son los términos a manejar de acuerdo al progreso en la línea del desarrollo del infante. Darnos cuenta que el infante en la edad escolar comenzara a regirse, sino es que ya lo hizo, por el principio de realidad y que este cuenta que sus fantasías no se llevaran a cabo, comenzando a regir su súper yo que actúa como juez de toda la moral y restringir su ello para hacer este un óptimo proceso intra-psíquico.

Satisfacer las necesidades que exigen cada una de las etapas psicosexuales es importante ya que generara un individuo fuera de neurosis; sin embargo se sabe que en cada una de estas etapas siempre existe un elemento no resuelto.

El ingreso del infante al jardín de niños debe de cubrir los requerimientos de la línea del desarrollo, esto quiere decir que debe existir un óptimo desarrollo en cada una de las etapas.

El infante que cuenta con una lentitud intelectual y que no ha desarrollado el nivel necesario en las etapas oral y anal, mostrará intensa infelicidad o poca participación en las actividades, en cambio un niño de cuatro años que ha alcanzado madurez en el desarrollo podrá separarse de su madre en la puerta de entrada, adaptarse al nuevo ambiente físico, a los maestros y a los nuevos compañeros, todo esto en el primer día.



*Si ha alcanzado al menos constancia objetal, la separación de la madre será menos desconcertante y el niño estará preparado para establecer relaciones con gente nueva y para aceptar nuevos riesgos y aventuras. El cambio debe ser gradual, en pequeñas dosis (...) al comienzo debe dejarse librado a la decisión del niño la posibilidad de retornar a la madre si lo prefiere (Freud, s.f.).*

Con estas referencias es claro que la vida intra-psíquica del infante se genera de acuerdo con la interacción del medio ambiente, ya que es clave para desarrollar una madurez en la línea de desarrollo del niño dando pauta a la creación de herramientas que permitan enfrentarse a las situaciones estresantes y así poder actuar de una manera positiva, con lo que se crea una experiencia de vida que alimenta de una mejor manera la vida intra-psíquica del individuo, independencia, compañerismo, trabajo en equipo y autosuficiencia emocional.

## ENFOQUE HUMANISTA

La libertad y propia voluntad a la par de tener o encontrar sentido a los eventos de la vida para llegar a un fin que es la salud mental, esto con el fin de funcionar en una totalidad humana, sea en la escuela, trabajo, familia, amigos y cada uno de los círculos en el que se desenvuelve el ser humano.

Sin embargo, cada uno de nosotros está expuesto a diferentes eventos y diferentes maneras de reaccionar. La tensión creada artificialmente por el hombre, planteándose exigencias y enfrentando situaciones estresantes para el mismo, generando miedo y huida reforzándose cada vez que se vive una situación similar a la que genera estrés.

Ahora bien, ¿De qué manera las psicoterapias humanistas podrían ayudar a enfrentar el estrés?

La teoría fenomenológica afirma que el impulso básico consiste en conservar y aumentar el sí mismo; se da énfasis en la autoestima como origen de conducta, de ser sí, es necesario poseer una autoestima alta que se forme en todos y cada uno de los ámbitos en que el sí mismo se desenvuelve, sabiendo que no siempre se posee una autoestima alta; sin embargo el contar con herramientas para enfrentar la propia vida evitará conductas estresantes y frustraciones que harían un

ser humano devaluado y con temores a enfrentar los retos de la vida que serían un medio para llegar a un fin; y cada uno de estos es individual; no evitando las amenazas del medio, sino estar preparado para enfrentar estos eventos, reforzando y generando experiencias de vida para así llegar la autorrealización.

Concernir el sí mismo reconociendo los propios sentimientos, relaciones cercanas y eventos que el individuo considera peligrosos sería el inicio para reconocer los conflictos y problemas contemplando las relaciones pasadas como inaceptables para liberar las expresiones del sí mismo. Aceptar y experimentar las situaciones estresantes, evitando la negación para tener una vida liberada de experiencias generando responsabilidad ante las situaciones que medio demanda.



## ENFOQUE SISTEMICO

No sólo son los procesos mentales, sino también, y de una manera concreta, la interacción que conforman las causas circulares como un sistema; y la acción las que determinan la conducta de un individuo, en este caso un infante, tomando en cuenta que toda verdad es relativa.

En el caso del estrés infantil es necesario revisar la interacción familiar, la comunicación y las posiciones que cada integrante de la familia están tomando para generar estrés en el infante, sabiendo que éstas conductas serán trasladadas a otros círculos de interacción, llámese grupo de amigos, escuela, club deportivo, etcétera; creando no sólo conflictos en el infante sino en todo aquel que le rodea, generando en ellos otro tipo de problemas y un desequilibrio en el funcionamiento de la familia.

Revisar la comunicación, las jerarquías, las reglas, los límites que componen una familia y las interacciones para poder observar la problemática de una familia con un niño con estrés podría ser sólo un síntoma de una familia con un problema de causalidad circular.

## ENFOQUE COGNITIVO CONDUCTUAL

Organizar y disciplinar la mente del individuo conociendo que la conducta de una persona influye en otra en las acciones que cada uno realiza; la finalidad es liberar el potencial de crecimiento de cada individuo con base en la honestidad y congruencia entre los procesos mentales, emociones y la conducta.

Para poder realizar un cambio en un infante con estrés es necesario revisar desde que es lo que piensa acerca de lo que está sucediendo, que emociones y sentimientos le produce y de qué manera expresa esto en acciones consigo mismo y con las personas que le rodean.

La manera en que un infante con estrés percibe al mundo exterior y en donde interactúa, genera en él diferentes ideas y pensamientos que a la par dan origen a emociones que generan conductas, si estos pensamientos llegaran a ser irracionales se podrá ver como posibilidad el reorganizar y reformular los pensamientos del infante.

Evaluar o analizar los constructos que el infante ha formado en la interacción con el medio y su cultura y que causan estrés, refutar estos pensamientos con base en preguntas para descubrir la irracionalidad y discriminar aquellos pensamientos que no son saludables y están originando conflicto en el infante, con la finalidad de crear nuevos constructos que originen metas que sean reales y alcanzables.

*Una persona sana puede experimentar emociones negativas apropiadas como tristeza, desilusión cuando no ve cumplidos sus deseos; sin embargo estas emociones tienen una motivación constructiva ya que ayudan a superar los obstáculos para conseguir metas y adaptarse de manera positiva (González, 2003).*



## CONCLUSIÓN

Alguna de las diferentes formas de cómo afrontar el estrés en el infante son las siguientes.

- Buscar apoyo profesional y capacitado.
- Hablar con alguien de confianza.
- Controlar los sentimientos, evitar el nerviosismo.
- Evitar las autoagresiones.
- Tratar de resolver el problema con el apoyo solicitado.
- Poseer siempre una actitud positiva ya que el estrés es temporal.

El educador tendrá que ser observador con base en las conductas que el infante lleve a cabo y que a consideración de la información y preparación que el educador posea este, deberá realizar consultas con el psicólogo escolar y hacerle saber el tipo de acciones que el infante está llevando a cabo. Además considerará el desempeño y rendimiento escolar como lo es la participación, elaboración de tareas, ausentismo, si es que socializa en su salón de clases y la manera en que reacciona el infante ante las interrogantes del educador, sumado a cómo es que el niño reacciona ante una meta no cumplida. El educador podrá realizar evaluaciones de cómo es que se ha sentido el salón de clases con respecto a los temas tratados dentro del aula.

Darme cuenta de la existencia de los diferentes eventos que puede enfrentar el ser humano en su vida diaria y que estos podrían originar estrés al no estar preparado y no contar con las habilidades personales para enfrentar situaciones que pongan en riesgo la vida emocional, cognitiva y activa podrían desencadenar un funcionamiento erróneo y un bajo rendimiento en las actividades cotidianas.

Es por eso necesario que el ser humano, y en este caso el infante, se desarrolle en un ambiente cordial donde pueda ir generando herramientas que lo doten de sentimientos y valores productivos y positivos para la vida, buscando hacer frente a las situaciones adversas y obtener siempre una enseñanza de lo que día con día vive; relaciones familiares estables, comunicación asertiva, alimentación sana, apoyo por parte de los familiares, diversión y horas de descanso, socialización con personas de la misma edad; son elemen-

tos que generaran en un infante herramientas para afrontar los eventos de la vida, que podrían ser o no estresantes para este.

¿Qué hacer para afrontar el estrés infantil? Se propone efectuar un programa donde se cuente con un centro de atención especializada y se labore de una manera multidisciplinaria, contar con profesionistas capacitados en estrés como lo es un médico, psicólogo, orientador familiar, trabajador(a) social, educador y un sacerdote o pastor.

Las funciones a realizar serían las siguientes:

- Médico: evaluación de acuerdo a edad, peso, talla, alimentación y descartar disfunciones cerebrales y hormonales que pudieran estar afectando el funcionamiento del organismo, de ser así recetar algún medicamento para su mejoría.
- Psicólogo: aplicación y revisión de pruebas psicológicas (proyectivas y psicométricas), tratamiento con base en las sesiones individuales, familiares y grupales a las personas que acudan al centro; buscando como finalidad la salud mental y el crecimiento óptimo del individuo, para que este consiga sus metas y se encuentre estable en su vida emocional- afectiva encontrando sentido a la vida.
- Orientador familiar: atender a cada uno de los integrantes de la familia y poder discernir cual es el apoyo que estos necesitan, brindar consejos y dar diferentes opciones de atención dentro del centro.
- Trabajador social: brindar pláticas a familiares y a los propios consultantes y realizar investigaciones de campo donde se dé cuenta de la vida y el entorno en el que se desenvuelven las personas que solicitan el apoyo del centro.
- Educador: brindar asesorías a los niños de una manera constructiva donde el aprendizaje sea con base en los pensamientos propios para así poder partir y generar nuevas cogniciones buscando el mejoramiento del rendimiento escolar; realizar evaluaciones periódicas de cada consultor.

Un día a la semana cada especialista convocará a la comunidad cercana al centro para ofrecer los servicios con el que esta último cuenta, de igual manera se darán intervenciones si así lo desean a las personas que asistan a la convocatoria, solicitar su apoyo de

manera voluntaria para la mejoría del centro en su totalidad.

## BIBLIOGRAFÍA

Clínica DAM. (2017). Estrés en niños. Recuperado de: <https://www.clinicadam.com/salud/5/002059.html>

Freud A. (s.f.) Normalidad y Patología en la niñez. Recuperado de: <http://www.bibliopsi.org/docs/carreras/obligatorias/CFG/ninez/calzetta/capitulo-3-ana-freud-normalidad.pdf>

Idóneos. (s.f.). Capítulo II: el estrés. Recuperado de: <https://evaluacioninstitucional.idoneos.com/345577/>

Pérez Núñez, D. et. al. (2014). Conocimientos sobre estrés, salud y creencias de control para la Atención Primaria de Salud. Recuperado de: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21252014000300009](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252014000300009)

University Florida Health. (2018). Estrés. Recuperado de: <http://www.shands.org/health/spanish%20health%20illustrated%20encyclopedia/5/002059.htm>

Gonzalez, J.J. (2003) Psicoterapia de grupos.





# EL IMPACTO DE LAS POLÍTICAS EDUCATIVAS DE FORMACIÓN

## PROFESIONAL DOCENTE EN LA EDUCACIÓN

Autora: Verónica Eustolia Martínez Román<sup>1</sup>

**RESUMEN:** el gobierno mexicano programa reformas educativas que impactan en el desarrollo social, económico y educativo del país a partir de una educación que responda a las exigencias de sociedad actual. Las reformas educativas tienen como finalidad mejorar la calidad de la educación de acuerdo con las tendencias internacionales, enfatizando en la formación y actualización de los profesores con el propósito de mejorar los procesos de aprendizaje de los alumnos a partir de la práctica docente. Al desarrollar su práctica los docentes pretenden que los alumnos aprendan y reciban una educación coadyuvante con la sociedad. En este sentido las políticas educativas se convierten en instrumentos notables para el mejoramiento educativo y social del país. Por tanto, es fundamental identificar el impacto incidente en la formación de los profesores en cada momento histórico. A partir de las políticas educativas, las instituciones formadoras de docentes asumen funciones determinantes en la formación de los futuros profesores así también las universidades en las que se ofertan licenciaturas, maestrías y doctorados como parte de la formación continua de los docentes.

<sup>1</sup> Doctora en Desarrollo Educativo con énfasis en la formación de profesores. Docente en el Instituto Universitario del Centro de México.

En el presente artículo se refiere el impacto que tiene la política educativa de cada sexenio gubernamental a partir de 1921 en cuanto a la formación y actualización docentes en todos los niveles educativos, con la finalidad de reconocer el impacto en materia educativa.

Se refieren antecedentes desde la escuela rural mexicana con el fin de orientar y determinar el impacto de ese momento histórico en materia educativa, La creación de las escuelas normales constituyen el medio para implementar las reformas educativas con relación a la formación y práctica pedagógica de los profesores.

Se analizan cada uno de los periodos presidenciales en cuanto a propósitos e impacto que tuvo la política educativa en la formación docente y práctica educativa y se enfatiza el período actual.

La formación docente es uno de los aspectos fundamentales en el logro de los propósitos educativos determinados por el gobierno federal a través de la secretaría de educación pública, tanto la formación inicial como permanente a través de la práctica docente son el reflejo del impacto de políticas educativas implementadas.

En las instituciones de educación básica (preescolar, primaria y secundaria) la formación docente deriva de las escuelas normales en México; que en períodos pasados eran las encargadas de la formación inicial de profesores de nivel primaria. Los enfoques educativos correspondientes a formación docente emanan de las políticas educativas nacionales que cambian de acuerdo con la percepción de quien sustenta el poder.

En las instituciones de nivel medio superior y superior los académicos presentan perfiles profesionales especializados en una disciplina distintos a la docencia, conlleva a una diversificación de conocimiento y de especialización a diferencia de la preparación pedagógica de un docente en educación básica, por lo que es importante que haya una transformación en el sistema educativo y su formación docente para que sean de calidad.

La formación docente es el pilar de la educación en nuestro país ya que de ella depende la formación de los alumnos en el aula escolar y que ellos desarrollen las competencias en su vida cotidiana. Es preocupan-

te ver como los docentes se conflictúan entre ellos mismos para su formación y que muchas veces el docente se resiste al cambio, a la preparación académica, es importante tomar como base la preparación inicial o de grado de las escuelas, conforme a los planes de estudio. Así como la socialización profesional en el espacio institucional de la escuela, en los puestos de trabajo docente en los que finalmente, el docente aprende reglas de oficio.

Las instituciones de desempeño profesional son también formadoras de docentes modelando los modos de pensar, percibir y actuar en el desenvolvimiento y garantizando la regularidad de las prácticas en el tiempo.

La institución escolar tiene un peso por lo menos equivalente a la formación de grado de los docentes. En ellas aprenden cuestiones básicas que definen su acción profesional. Pautas de manejo de grupo y formas de enseñanza que se transmite a través de la influencia de otros docentes con estrategias de control y evaluación, las formas de interacción con los alumnos, padres y docentes entre sí, interpretación del fracaso escolar disciplina comunicación y lenguaje.

En la formación docente el mismo tiene que construir sus estrategias para su carrera, pensar sobre sus condiciones de trabajo y mejorar su autoimagen. Es importante que el docente dentro de su formación no caiga en rutinas y de continuidad en la búsqueda de una innovación en cuanto a la educación. Con esto se pretende mejorar la educación, que sea de calidad donde el docente a través de los sexenios la educación deje huella en sus alumnos, que el gobierno modificando a través de las reformas educativas impacten en el docente y alumno, así realmente esas estrategias al ser modificadas se vean favorecidas, que a pesar de los años y la evolución que trae la educación el alumno cuente con las herramientas para ponerlas en práctica pues es de gran importancia ésta y su repercusión en la docencia.



## ANÁLISIS

La formación en específico del profesor de primaria a partir de 1921 presenta dos momentos claves que influyeron en su preparación: uno es el maestro rural, misionero, comprometido con una concepción humanista y social de la profesión docente; el otro momento es cuando se otorga a los estudios normalistas el nivel de licenciatura, cambiando su estatus con un gran número de asignaturas y el excesivo énfasis en las disciplinas teóricas y especulativas.

La historia de las escuelas normales a partir de 1921 presenta cambios importantes para la carrera normalista, basados en las políticas de acuerdo con los proyectos de educación nacionalista, rural, socialista, unidad nacional, Plan de Once Años, Reforma, descentralización, modernización y los retos actuales del normalismo.

La formación docente ha sido enmarcada por procesos históricos políticos y económicos en nuestro país. Estos cambios traen consigo una revolución tec-

nológica que han marcado el rumbo de la educación en México y por ende en la formación docente de los maestros afectando no sólo su preparación y desarrollo dentro del aula.

En 1954 se crea la junta nacional de educación normal para la revisión general del sistema y realizar un diagnóstico minucioso de los perfiles del personal docente, la revisión de los planes y programas para su reformulación, entre los asuntos más relevantes. El encargado de la Secretaría de Educación Pública, en estos años, era José Ángel Ceniceros quien dice que la filosofía educativa en los artículos 3, 27 y 123 constitucional de los derechos sociales se establece en la democracia social los principios sustentadores de su ideario educativo: la formación docente.

La formación docente se enfrenta a la política educativa donde a través del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INNE), que es la que se encargara de evaluar obligatoriamente a los docentes, los resultados serán la base para que los maestros mantengan su plaza o accedan a puestos de directivos. El INEE es el encargado de la educación básica y

media superior. Sin embargo, hay que considerar que dentro del gobierno existe un poder político a través de los sexenios que han marcado en la educación. En la formación docente se ha establecido un censo de maestros dentro sus escuelas para ver esa formación docente.

El impacto de la formación docente deriva de muchos factores como enfrentar los retos que se presentan en la escuela con la idea de lograr un mejoramiento escolar, tomando en cuenta los modelos curriculares y pedagógicos sean los adecuados, los planes de estudio, si el programa no es el adecuado para el alumno es otra problemática que se enfrenta el docente, pues el alumno se ve perjudicado en su aprendizaje.

El impacto de las políticas educativas en la formación docente no trae consigo una mejora en las estrategias de la educación, más bien lleva a una imposición en el sexenio de gobernabilidad en el sistema educativo. En las políticas educativas se excluye la importancia del analfabetismo y rezago educativo para los alumnos, que es lo que realmente importa en la educación. Las políticas de formación docente son importantes para redefinir una gestión orientada a los procesos educativos y formativos en docencia e investigación.

El modelo educativo busca la innovación de los procesos de enseñanza-aprendizaje y sitúa al alumno como principal eje del proceso educativo. En los últimos años se ha puesto un especial énfasis en la formación docente dado que es un eje fundamental para estructurar el funcionamiento del sistema educativo. En esto podemos ver que es importante hacer un recorrido en las épocas anteriores, respecto a cómo nuestros exgobernantes manejaron la política educativa, cómo se implementó y que beneficios se obtuvieron en dicho sistema.

En la época del presidente de la república Adolfo López Mateos (1958-1964) el impacto que tuvo la política educativa dio un nuevo impulso a la campaña de alfabetización, consolidada en el plan nacional de expansión y mejoramiento de la enseñanza primaria dirigido por el entonces segunda vez Secretario de Educación Jaime Torres Bodet, concebido con dos metas complementarias: 1) ir aumentando en todas las escuelas las oportunidades de inscripción en el primer grado y 2) crear sucesivamente los grados superiores que faltaban aún en la mayoría de las escuelas rurales de la república.

En este período se hace mayor énfasis en la formación de maestros (construyendo, por ejemplo, la Escuela Normal para maestros y la escuela normal superior) para las carreras técnicas de educación superior y en la creación de institutos o departamentos de educación o investigación. Se creó el Instituto de Capacitación del Magisterio y se organizó la comisión revisora de planes y programas. Uno de los principales estandartes de la política educativa mexicana fue la creación del Instituto Nacional de Protección a la Infancia, con el que se incrementaron los desayunos escolares y se fortaleció el nivel educativo de preescolar (Noriega, 2005).

El impacto de la política educativa en el sexenio de Gustavo Díaz Ordaz (1964-1970) por los acontecimientos sucedidos en 1968, trajo como efecto la llamada “masificación” de las universidades donde se exigía continuar su formación en grados superiores a los ya cursados. En su mandato condujo hacia la modificación de contenidos diversos niveles educativos por efecto de cambios en la cultura, política y de la sociedad (Noriega, 2005).

En el impacto que de la política educativa en el sexenio de Luis Echeverría (1970-1976) se modernizó la administración pública de la Secretaría de Educación Pública, se crearon cuatro subsecretarías de educación. En 1971, el Instituto Federal de Capacitación del Magisterio se transformó en Dirección General de Mejoramiento Profesional del Magisterio (DGMPM), adquirió la responsabilidad del mejoramiento profesional y docente de los maestros de educación preescolar, primaria, media y superior. En 1978 se convirtió en la Dirección General de Capacitación y Mejoramiento Profesional del Magisterio (DGCMPPM). La nueva reforma educativa se fundamenta en dos ordenamientos jurídicos: la Ley Federal de Educación de 1973 y la Ley Nacional de Educación para Adultos de 1975. “Sus principios son: formación de una conciencia crítica; popularización del conocimiento e igualdad de oportunidades; flexibilización y actualización permanente del sistema educativo” (Noriega, 2005)

El impacto que tuvo la política educativa en el sexenio de José López Portillo después de llevar a cabo un diagnóstico educativo, se declaró prioritaria la educación preescolar y se puso en marcha el Programa de ‘Educación para Todos’, cuyo objetivo fue atender a todos los niños que demandaran la escuela primaria. Por lo que tuvo impulsando la educación terminal,

ya que se buscó regular mediante la planeación a la educación superior, con lo que se creó la Universidad Pedagógica Nacional (UPN). (Noriega, 2005).

La política educativa tuvo impacto el sexenio de Miguel de la Madrid Hurtado, el Lic. Jesús Reyes Heróles fungió como secretario de Educación Pública hasta su muerte en el año 1985. El Lic. Reyes Heróles impulsó la Revolución Educativa, que se mostró como un desarrollo de acciones innovadoras y coherentes para modificar la estructura educativa en todos sus niveles; así como los métodos, contenidos y sistemas de enseñanza, con el fin de combatir la deserción escolar y la reprobación.

*Con la Revolución Educativa, el Lic. Reyes Heróles buscó*

- La renovación moral de la sociedad.
- La profesionalización del magisterio.

*A través de la Revolución Educativa se pretendía elevar la calidad de la enseñanza y llevar la educación a todos los estratos sociales del país. El secretario de Educación Pública, Lic. Reyes Heróles, al abordar el punto de la Profesionalización del Magisterio estableció que el futuro profesor deberá tener el bachillerato para poder estudiar la licenciatura en educación (para cualquier nivel). Además, de que el Lic. Reyes Heróles se preocupó por llevar a cabo la descentralización de la educación primaria, secundaria y normal. Las orientaciones educativas estuvieron guiadas por una planeación democrática que giraban en torno a lograr lo siguiente:*

- Hacer de la educación permanente y socialmente útil.
- Elevar la calidad de la educación en todos sus niveles. (s.a., 2007).

Al ampliar el acceso a los servicios educativos, destacando primordialmente los grupos y zonas desfavorecidos y el hacer conexiones en la educación con la investigación científica y tecnológica con las necesidades del desarrollo del país, al igual que descentralizar la educación básica y normal, así como la educación superior, la cultura la investigación, continuar con la mejora y ampliación de los servicios en educación física, deporte y recreación tiene como fin el lograr mejorar la calidad de la educación, donde se considera de suma importancia la formación de maestros (Ornelas, 1995)

En 1990, al ser presidente a Carlos Salinas de Gortari (1988-1994), México iniciaba en una etapa de aparente desarrollo socioeconómico, esto como producto del proceso de modernización de sus estructuras básicas (Estado, sociedad y sector productivo) a fin de resarcir la severa crisis económica que desde varias décadas atrás se encontraba el país.

*Una de las estrategias para “salir” de dicha crisis fue la privatización de algunas empresas e industrias paraestatales, con lo cual, desde entonces a la fecha, la política económica del país adoptaría los dogmas de la doctrina económica neoliberal y del neoconservadurismo como orientación intelectual y moral. Este mismo modelo daría lugar, en 1994, a su principal Tratado de Libre Comercio de América del Norte. Con la firma de este Tratado, el sistema educativo nacional se vería obligado a diseñar una política educativa que contemplara el contexto del nuevo orden mundial que los países más desarrollados imponían al resto (Navarrete-Cazales, 2015).*

La propuesta del SNTE fue incorporada al Acuerdo Nacional para la Modernización de la Educación Básica de 1992. En continuidad con las definiciones políticas, la reformulación de contenidos y enfoques que la educación básica planteó a partir de 1993, surgieron nuevos desafíos a la formación de profesores e hizo más grande la brecha que existía entre lo que se enseñaba en las normales y las exigencias del campo de trabajo, mismas que fueron retomadas en el nuevo “Plan de Estudios 1997” para las escuelas normales.

En 1992, se firmó el Acuerdo Nacional para la Modernización de la Educación Básica (ANMEB) con el fin de garantizar la edificación de un sistema de alta calidad que sería el mayor sustento de un México soberano, próspero y justo, teniendo como objetivos principales: soberanía, libertad y democracia; comprometer recursos para el sector educativo; alcanzar la excelencia magisterial; reformular los contenidos de la enseñanza; y la ejecución del nuevo federalismo educativo (PNE 1988-1994).

*A partir de ese momento, los gobiernos estatales se hicieron cargo de la dirección de los centros educativos que el gobierno federal tenía antes a su cargo. El gobierno federal, por su parte, continuó con la obligación de vigilar en toda la República el cumplimiento del artículo tercero constitucional, así como de promover y programar la extensión y las modalidades*

*del sistema educativo nacional; formular planes y programas, y concertar con las entidades federativas (Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública, 2006).*

Debe considerarse que con la firma del Acuerdo Nacional para la Modernización de la Educación Básica (ANMEB) durante 1992 se establecieron las bases para la transformación de la educación normal, no fue sino hasta 1996 cuando por medio del Programa para la Transformación y el Fortalecimiento Académicos de las Escuelas Normales (PTFAEN), se propusieron líneas de acción integrales con el fin de orientar su desarrollo y propiciar las condiciones necesarias para convertirlas en instituciones de educación superior.

*El PTFAEN planteaba cuatro líneas de acción: la transformación curricular; la actualización del personal docente de las normales; la elaboración de normas de gestión institucional y la regulación del trabajo académico, y el mejoramiento de la planta física y el equipamiento de dichas instituciones (Ibarra, 1996).*

Durante gobierno de Ernesto Zedillo (1994-2000) el impacto en la política educativa continuó con la modernización de su antecesor.

*En este periodo el proceso de federalización, además de consolidarse en el nivel básico, se extendió hacia los demás niveles, lo que permitió avanzar hacia la coordinación integral de sistemas educativos por parte de los gobiernos estatales. Destacan, durante la Administración, el avance y la consolidación de los procesos de federalización educativa del Comité Administrador del Programa Federal de Construcción de Escuelas (CAPFCE) y del Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (CONALEP) (Noriega, 2005).*

En este tiempo se implementaron varios programas que se dirigían al impulso de la actividad docente, un ejemplo es el Programa Nacional para la Actualización Permanente de los Maestros de Educación Básica en Servicio (PRONAP) creado en 1995, al igual que el Programa para la Transformación y el Fortalecimiento Académico de las Escuelas Normales iniciado en 1997, donde el fin fue alcanzar una modernización de la formación inicial de los profesores de educación básica.

El propósito de dichos programas fue el fomento en la profesionalización y actualización de los profesores, esto por medio de un sistema de estímulos económicos independientes donde el docente participaba de forma individual y voluntaria.



A partir de lo anterior se logró la promoción de considerables avances en la tarea de elevar la calidad de la educación básica mediante el fortalecimiento del Sistema Nacional de Evaluación Educativa y la presentación del Programa de Instalación y Fortalecimiento de las Áreas Estatales de Evaluación en 1996. Por medio de ambas iniciativas se estimuló la formación de profesionales técnicos locales expertos en evaluación, con lo que se consiguió información continua respecto a los niveles de avance educativo y sus factores asociados.

*El gobierno de Vicente Fox (2000-2006) fue el primero en provenir de un partido político de oposición el conservador Partido de Acción Nacional (PAN), después de casi siete décadas de dominio del Partido Revolucionario Institucional (PRI). El Programa Nacional de Educación 2001-2006 (PNE), elaborado por la administración foxista, reconocía, en primer lugar, que los avances alcanzados hasta entonces por el sistema educativo mexicano habían sido insuficientes para enfrentar los retos que el crecimiento demográfico y el desarrollo cultural, económico, social y político planteaban al país. También se admitía que la educación nacional enfrentaba tres grandes desafíos: cobertura con equidad, calidad de los procesos educativos y niveles de aprendizaje e integración y funcionamiento del sistema educativo (Poder Ejecutivo Federal, 2001).*

El impacto de la política educativa durante el gobierno de Felipe Calderón fue en la reducción de la matrícula en las escuelas normales con la recomendación de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), esto para lograr regular el número de alumnos en las escuelas formadoras de docentes, en este periodo la matrícula de las normales se redujo de 134 mil 881 estudiantes en 2006 a 130 mil 713 en 2011 (Poder Ejecutivo Federal, 2001).

La estadística de la Secretaría de Educación Pública (SEP) en el 2010 fue cuando menor población estudiantil se registró en dichos planteles durante el sexenio pasado, pues la matrícula descendió a 128 mil 547 alumnos. El organismo internacional para México consiste en aumentar la exigencia para el ingreso a los programas de formación inicial docente y establecer un examen de selección nacional y otras herramientas de evaluación, además de crear un sistema de estándares rigurosos para acreditar a todas las normales.

La Secretaría de Educación instauró desde el ciclo escolar 2010 la reforma en las escuelas formadoras de docentes. De acuerdo con el último reporte de la dependencia educativa al Consejo Nacional de Autoridades Educativas (Conaedu), existen varios estados con escuelas normales que aún consideran al personal académico que tienen un nivel de estudios inferior a la licenciatura.

En el gobierno de Enrique Peña Nieto ha impactado en el programa de la reforma educativa con el fin de eficientar las condiciones de 20 mil escuelas de nivel básico, el programa tiene un doble propósito:

*(...) por un lado, atender los requerimientos detectados en el Censo de Escuelas, Maestros y Alumnos de Educación Básica y Especial, que realizó el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI); y por otro lado, da recursos para que las propias escuelas puedan responder de manera más ágil a las necesidades que surgen en el día a día en cada plantel (Peña, 2012).*

En cada grupo escolar, es decir, la comunidad que conforman los maestros, directivos y padres de familia, son quienes decidirán cómo lograr un mejoramiento en la organización e instalaciones de su plantel, en lugar de esperar los trámites burocráticos que impiden cambiar cualquier necesidad física y material del edificio.

Las políticas educativas asignadas y puestas en práctica por los gobiernos neoliberales (PRIPAN), en colaboración con el SNTE, dirigido por Elba Esther Gordillo durante cuatro sexenios, tuvieron un trasfondo político-electoral utilizado como moneda de cambio al mejor postor, nunca estuvieron dirigidas a la mejora educativa ni a una evaluación de los resultados, por lo que en forma deliberada y constante se redujo el presupuesto educativo.

Por último se debe reflexionar y reconocer la importancia de la formación docente y la relación con las políticas educativas, su importancia donde el profesor debe entender el mundo y pensar la importancia de la educación en donde se encuentra sumergido sumado a la importancia de esta sobre el: observar, leer, analizar y reflexionar y hacer interrogantes ¿Cómo podemos cambiar esa concepción dominante entre los profesionales de la educación? ¿Qué es lo que ha impedido esa transformación? ¿Realmente con las po-

líticas impuestas por el estado servirán al docente en su formación profesional?

La importancia del gobierno, a través de los sexenios han marcado a través de las políticas en el docente son determinantes en su formación, la profesionalización docente se debe atender que la evaluación sea justa que se tomen en cuenta los parámetros de la evaluación, ya que cada estado cuenta con diferentes necesidades e infraestructura sin olvidar que el docente va a repercutir en el alumno respecto a su aprendizaje y enseñanza, por lo que su formación depende mucho de lo que va a transmitir en éste.

Las escuelas normales son determinantes en la calidad de la enseñanza impartida por catedrático, pues depende de la formación del alumno si el docente no cuenta con los suficientes conocimientos.

## CONCLUSIÓN

Las Escuelas Normales han sido y siguen siendo de vital importancia para la formación de profesores en

México, los cuales son capacitados principalmente para incursionar profesional y laboralmente en el nivel de educación básica (preescolar, primaria y secundaria). A las Escuelas Normales no se les ha considerado como núcleos importantes para generar cambios desde la investigación educativa, función que tendría que haber sido alentada con los recursos, procesos, preparación y tiempos necesarios.

El impacto que ha tenido las políticas educativas en los últimos sexenios constituye un marco de referencia para valorar las políticas que se han instrumentado para el desarrollo de la educación básica en el país, así como plantear nuevas estrategias adecuadas para superar el gran rezago del nivel educativo.

Como se puede apreciar en el presente artículo, la política ha impactado en la educación y ver el análisis de las políticas instrumentadas nos llevan a observar el desarrollo en los sexenios. En muchas ocasiones, los cambios o reformas que han permeado la educación básica no siempre han sido congruentes con los proyectos de desarrollo nacional, debido, entre otras causas, a los márgenes de autonomía relativa del sistema educativo.



La evolución de la formación docente dentro del impacto de la política ha tenido que ver con la calidad educativa en la reforma. El objetivo es que el Estado garantice la calidad educativa con base en el máximo logro académico de los educandos; por lo que se tiene que adecuar o consolidar los siguientes aspectos: los materiales y métodos educativos sustentados en un enfoque por competencias, la organización escolar con un mayor control y vigilancia político-burocrático-administrativa, la infraestructura educativa readecuándola a las necesidades óptimas de gestión educativa, la selección de los docentes y directivos idóneos será con base en su eficiencia, eficacia y productividad, eliminando a aquellos que no lo son.

La calidad educativa no está definida y no se establece el proceso educativo que la hará posible. Con la Reforma Educativa inició una nueva etapa en la calidad de la enseñanza que reciben las niñas y niños de México, por lo que se debe considerar que las autoridades, padres de familia y docentes sumen fuerzas para lograr un cambio en el país desde la educación en el aula.

La formación docente ha sido enmarcada por procesos históricos políticos y económicos en nuestro país, Estos cambios traen consigo una revolución tecnológica que han marcado el rumbo de la educación en México y por ende en la formación docente de los maestros afectando no solo su preparación y desarrollo dentro del aula.

En la formación de profesores en las escuelas normales (1950-2000), se crea la junta nacional de educación normal para la revisión general del sistema y con ello realizar un diagnóstico minucioso de los perfiles del personal docente junto con la revisión de los planes y programas para su reformulación. El encargado de ese momento en la Secretaría de Educación Pública, José Ángel Ceniceros, expreso que la filosofía educativa en los artículos 3, 27 y 123 constitucionales, los derechos sociales están establecidos en la democracia social como principios sustentadores de su ideario educativo desde la formación docente.

El gobierno de Enrique Peña Nieto ha impactado en el programa de la reforma educativa, que tiene como objetivo mejorar las condiciones de 20 mil escuelas de nivel básico, el programa tiene un doble propósito programa tiene un doble propósito: “por un lado,

atender los requerimientos detectados en el Censo de Escuelas, Maestros y Alumnos de Educación Básica y Especial, que realizó el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI); y por otro lado, da recursos para que las propias escuelas puedan responder de manera más ágil a las necesidades que surgen en el día a día en cada plantel”

El impacto de la formación docente tiene como finalidad que se forme con las mejores herramientas que le permita trascender a sus alumnos por medio del proceso de aprendizaje- enseñanza. La educación básica en México tiene su base y estructura fundamental en el sistema educativo, de ahí la importancia de la formación docente donde debe existir una correlación entre la educación básica de calidad y las posibilidades de desarrollo, pues se centran los esfuerzos por impulsar políticas educativas adecuadas a las necesidades nacionales.

La formación docente es uno de los aspectos fundamentales en el logro de los propósitos educativos determinados por el gobierno federal a través de la secretaría de educación pública. Tanto la formación inicial como permanente a través de la práctica docente son el reflejo del impacto de políticas educativas implementadas.

En las instituciones de educación básica (preescolar, primaria, secundaria) la formación docente deriva de las escuelas normales en México, que en períodos pasados eran las encargadas de la formación inicial de profesores de nivel primaria. Los enfoques educativos correspondientes a formación docente emanan de las políticas educativas nacionales que cambian de acuerdo con la percepción de quien sustenta el poder.

## BIBLIOGRAFÍA

Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública. (2006). Educación ‘Antecedentes’. Recuperado de: [www.diputados.gob.mx/cesop/](http://www.diputados.gob.mx/cesop/)

Congreso de la Unión. (2018). Ley general de educación. Recuperado de: [https://www.sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/558c2c24-0b12-4676-ad90-8ab78086b184/ley\\_general\\_educacion.pdf](https://www.sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/558c2c24-0b12-4676-ad90-8ab78086b184/ley_general_educacion.pdf)

Curiel Méndez, M. E. (2001). La educación normal en Solana, F., Cardiel Reyes, R. y Bolaños Martínez, R.

Historia de la educación pública en México. México: Secretaría de Educación Pública y Fondo de Cultura Económica. P. 426-462

Hurtado Tomás, P. (s.f.). Una mirada, una escuela, una profesión: Historia de las escuelas Normales 1921-1984. Recuperado de: [http://biblioweb.tic.unam.mx/diccionario/htm/articulos/sec\\_27.htm](http://biblioweb.tic.unam.mx/diccionario/htm/articulos/sec_27.htm)

Ibarra, E. y Seria Murillo, V. M. (1996). Balance y perspectivas de la modernización educativa en México. Las políticas del Régimen Salinista (1989-1994) en de la Garza Toledo, E. (Coord.). Políticas Públicas Alternativas en México. México: La Jornada Ediciones, Centro de Investigaciones Interdisciplinarias en Ciencias y Humanidades, UNAM. p. 320-330

Meneses Morales, E. (1986). Tendencias educativas oficiales en México 1964-1976. Revista Latinoamericana de estudios educativos, (2) XXI. México: CEE-ULA.

Navarrete-Cázales, Z. (2015). Formación de profesores en las Escuelas normales de México, Siglo XX. Revista Historia de la Educación Latinoamericana. (25) 17. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rhel/v17n25/v17n25a02.pdf>

Noriega Chávez, M. (2005). Cultura y Política Educativa en el Sexenio de Ernesto Zedillo. México: Plaza y Valdés.

s.a. (2007). Miguel de la Madrid Hurtado. Recuperado de: [http://educacioncontemporaneamexicana.blogspot.mx/2007/12/miguel-de-la-madrid-hurtado\\_09.html](http://educacioncontemporaneamexicana.blogspot.mx/2007/12/miguel-de-la-madrid-hurtado_09.html)

Secretaría de Educación Pública. (2001): Programa Nacional de Educación 2001-2006. México. Recuperado de: [http://www.oei.es/historico/quipu/mexico/Plan\\_educ\\_2001\\_2006.pdf](http://www.oei.es/historico/quipu/mexico/Plan_educ_2001_2006.pdf)

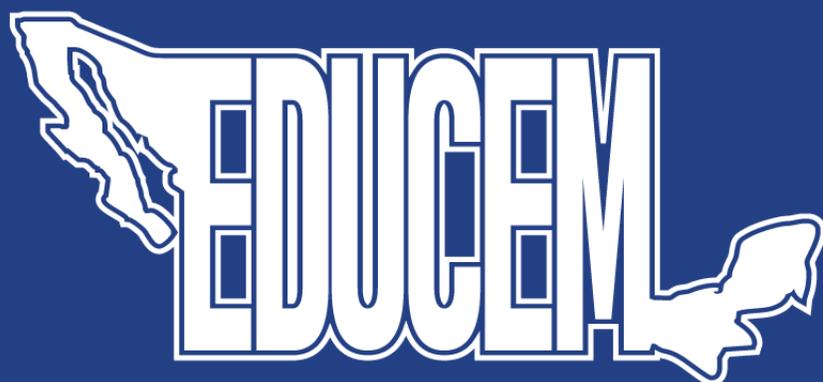
Secretaría de Educación Pública. (1992). Acuerdo Nacional para la modernización de la educación básica. Recuperado de: <https://www.sep.gob.mx/work/models/sep1/Resource/b490561c-5c33-4254-ad1c-aad33765928a/07104.pdf>

Secretaría de Gobernación. (1990). Programa Nacional para la Modernización Educativa. Recuperado de: [http://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=4642789&fecha=29/01/1990](http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=4642789&fecha=29/01/1990)

Secretaría de Gobernación. (1995): Programa de Desarrollo Educativo 1995-2000. Recuperado de: [http://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=4871357&fecha=19/02/1996](http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=4871357&fecha=19/02/1996)

Ornelas, C. (1995). El sistema educativo mexicano. La transición de fin de siglo. México: Fondo de Cultura Económica.





**INSTITUTO UNIVERSITARIO  
DEL CENTRO DE MÉXICO**