



La investigación científica desde una perspectiva del comportamiento organizacional

Carlos Hernández Rodríguez

Jesús Escudero Macluf

Luis Alberto Delfín Beltrán

Raúl Manuel Arano Chávez

Trans[®]
digital
editorial

"Esta publicación se apoyó con recursos financieros del Instituto de Investigaciones y Estudios Superiores de las Ciencias Administrativas de la Universidad Veracruzana"



Título original: *La investigación científica desde una perspectiva del comportamiento organizacional* / Carlos Hernández Rodríguez, Jesús Escudero Macluf, Luis Alberto Delfín Beltrán y Raúl Manuel Arano Chávez — Ciudad de Querétaro, México: Editorial Transdigital, 2025 — 173 páginas.

Título original: International Standard Book Number (ISBN): 978-607-26754-5-2. Digital Object Identifier (DOI): <https://doi.org/10.56162/transdigitalb52> Clasificación DEWEY. 001.4 - Investigación. Tipo de Contenido: Libros universitarios. Clasificación THEMA: K - Economía, finanzas, empresa y gestión. Tipo de soporte: libro digital descargable. Formato: PDF. Tamaño: 4.1 Mb.



Este libro es una publicación de acceso abierto con los principios de Creative Commons Attribution 4.0 International License (CC BY-NC-SA). Esta licencia permite a los reutilizadores distribuir, remezclar, adaptar y desarrollar el material en cualquier medio o formato únicamente con fines no comerciales y siempre que se otorgue la atribución al creador. Si remezcla, adapta o construye sobre el material, debe licenciar el material modificado bajo términos idénticos.

La presente obra fue arbitrada y se sometió a los capítulos incluidos en la obra a un proceso de dictaminación a doble ciego para constatar de forma exhaustiva la temática, pertinencia y calidad de los textos en relación con los fines y criterios académicos de la misma, cumpliendo así con la primera etapa del proceso editorial. Cabe señalar que previo al envío a los dictaminadores, todo trabajo fue sometido a una prueba de detección de plagio. Una vez concluido el arbitraje de forma ética y responsable y por acuerdo del Comité Editorial y Científico, se dictamina que la obra “La investigación científica desde una perspectiva del comportamiento organizacional” cumple con la relevancia y originalidad temática, la contribución teórica y aportación científica, rigurosidad y calidad metodológica, actualidad de las fuentes que emplea, redacción, ortografía y calidad expositiva.

D.R. 2025 Carlos Hernández Rodríguez (autor), Jesús Escudero Macluf (autor), Luis Alberto Delfín Beltrán (autor) y Raúl Manuel Arano Chávez (autor).

D.R. 2025 Sello Editorial *Transdigital*.



Sociedad de Investigación sobre Estudios Digitales, S. C. Nombre de marca: *Transdigital*. Dirección: Circuito Altos Juriquilla 1132. Colonia Altos Juriquilla. C. P. 76230, Juriquilla, Querétaro, México. +52 (442) 301 32 38. aescudero@editorial-transdigital.org www.editorial-transdigital.org



Registro en el Padrón Nacional de Editores como agente editor Sociedad de Investigación sobre Estudios Digitales, S. C., con el Dígito Identificador 978-607-99594.



Afiliación a la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana (CANIEM) con el número 4069, de conformidad con el artículo 17 de la Ley de Cámaras Empresariales y sus Confederaciones en vigor.



Registro Nacional de Instituciones y Empresas Científicas y Tecnológicas de la Secretaría de Ciencia, Humanidades, Tecnología e Innovación (SECIHTI) de México con el folio: RENIECYT 2400068.

Sugerencia de referencia en APA 7a. edición:

Hernández Rodríguez, C., Escudero Macluf, J., Delfín Beltrán, L. A., y Arano Chávez, R. M. (2025). *La investigación científica desde una perspectiva del comportamiento organizacional*. Editorial Transdigital. <https://doi.org/10.56162/transdigitalb52>

La investigación científica desde una perspectiva del comportamiento organizacional

Autores:

Carlos Hernández Rodríguez

Jesús Escudero Macluf

Luis Alberto Delfín Beltrán

Raúl Manuel Arano Chávez

Contenido

	Página
Capítulo I	
El agua, como bien económico, social y de primera necesidad	9
Capítulo II	
Estudio diagnóstico del nivel de la Calidad en el Servicio en una universidad privada, ubicada en la ciudad de Xalapa, Veracruz, México en el periodo octubre 2023 a abril 2024.	57
Capítulo III	
Validación de un cuestionario sobre Síndrome Quemado por el Trabajo mediante análisis factorial	92
Capítulo IV	
Percepción y análisis de habilidades directivas en alumnos universitarios adscritos al área económica administrativa de la zona Xalapa	123

Introducción

La investigación se ha convertido en una importante herramienta para dar intentar dar respuesta ante algunas situaciones que se presentan en la sociedad o en medio ambiente. En el área económico-administrativa encontramos una multitud de variables que permiten encontrar diversas áreas de oportunidad para quien investiga en este campo.

Las investigaciones que se presentan en este libro provienen de 4 proyectos, desarrollados por miembros del Cuerpo Académico y Gestión (CA-UV- 395), dichas investigaciones se desarrollaron a lo largo del 2024.

El capítulo I, denominado “El agua, como bien económico, social y de primera necesidad”, se abordan el tema del agua y se mencionan que se está convirtiendo en uno de los principales temas que se abordan a nivel mundial, dado su importancia en el desarrollo de la humanidad, por distintas razones el agua puede llegar a convertirse en unos de los principales factores de conflicto entre países y entre personas. El objetivo de esta investigación fue un Realizar un diagnóstico sobre la percepción de las personas tienen en cuanto al valor que le dan al agua que consumen en sus casas. El agua está adquiriendo un valor en la medida que la necesitamos, al parecer, el agua puede convertirse en un factor de exclusión, quien pueda pagarla la tendrá en cantidad y calidad, por otro lado, en época de sequía se debe hacer gastos extras al comprar pipas o garrafones de agua.

El capítulo II, denominado “Estudio diagnóstico del nivel de la Calidad en el Servicio en una universidad privada, ubicada en la ciudad de Xalapa, Veracruz, México en el periodo octubre 2023 a abril 2024”, se aborda el tema de la satisfacción del cliente sobre un producto o servicio ofertado por una organización actualmente es uno de los indicadores que coadyuva al éxito de éstas, sin duda alguna, la organizaciones más aceptadas y recomendadas son las que mejor índice de satisfacción al cliente obtienen, por lo tanto, monitorear este nivel de percepción

es una tarea importante que permite reorientar algunos subproductos y/o procesos para corregirlos o mejorarlos dentro de una organización. En este estudio de tipo diagnóstico, se estableció como propósito determinar el nivel (excelente, bueno, regular, malo o pésimo) de la calidad en el servicio que prevalece en la Universidad privada, desde la percepción individual de los alumnos que actualmente estudian dentro de esta institución.

El capítulo III, denominado “Validación de un cuestionario sobre Síndrome Quemado por el Trabajo mediante análisis factorial”, en este apartado se busca involucrar al lector en los pasos de la investigación administrativa, en especial al área del capital humano a través de la exploración de una de las enfermedades laborales, el síndrome quemado por el trabajo (SQT) o burnout. En este capítulo se aborda, en la primera sección se aborda el SQT (conceptualización, signos, detonantes, dimensiones y el diagnóstico), en la segunda un acercamiento a su análisis, mediante el paquete estadístico para las ciencias sociales (SPSS) y la hoja de cálculo Excel. Se aborda 3 exámenes realizados: a) correlación ítems-total, b) análisis factorial: validación de requisitos e integración de ítems en base a la variabilidad y c) análisis factorial: integración de dimensiones sin rotación y con rotación. La rotación es con el método Varimax. La verdad administrativo-social se sustenta en los hechos y en la observación empírica del mundo, no es algo absoluto ya que se vincula a una realidad y tiempo concreto, el cual es cambiante.

Y en el capítulo IV, denominado “Percepción y análisis de habilidades directivas en alumnos universitarios adscritos al área económica administrativa de la zona Xalapa”, en esta investigación pretende analizar las habilidades y competencias directivas en los alumnos universitarios de la zona Xalapa, que estudian alguna carrera adscrita al área económico-administrativa, misma que son carreras muy demandadas y que por su perfil formativo y por el contenido de sus experiencias educativas, su tendencia es a la formación en habilidades de liderazgo o directivas. Es vital que en los alumnos desde su formación universitaria se fomente en ellos, no tan solo habilidades blandas o duras, sino también habilidades que le permitan

conocer y poner en práctica las funciones directas, es decir que desde la universidad pueda identificar y reconocer las características que les ayudará a un mejor desempeño en su etapa laboral y cuando alcancen un nivel directivo, no se le haga difícil, sino también adquirir el conocimiento de lo que implica un líder o responsable de un área, debe de ejercer y ser. Desarrollar habilidades directivas en los estudiantes, les da la capacidad de comprender mejor los entornos laborales, poder solucionar mejor los problemas a los que se enfrenta un líder, una inteligencia emocional equilibrada y un mejor aprendizaje en la tomar y manejo de decisiones.

Capítulo I

El agua, como bien económico, social y de primera necesidad

Resumen

Sin duda alguna el agua se está convirtiendo en uno de los principales temas que se abordan a nivel mundial, dado su importancia en el desarrollo de la humanidad, por distintas razones el agua puede llegar a convertirse en unos de los principales factores de conflicto entre países y entre personas, basta con analizar lo que ha acontecido en tiempos de sequía donde no solo empresas (de todo tipo) ven afectado su producción, sino en las ciudades han existidos reclamos muy serios ante la falta de suministro de este vital líquido. El objetivo de esta investigación fue un Realizar un diagnóstico sobre la percepción de las personas tienen en cuanto al valor que le dan al agua que consumen en sus casas. El agua está adquiriendo un valor en la medida que la necesitamos, al parecer, el agua puede convertirse en un factor de exclusión, quien pueda pagarla la tendrá en cantidad y calidad, por otro lado, en época de sequía se debe hacer gastos extras al comprar pipas o garrafones de agua.

Palabras clave: El agua como bien social, El agua como bien económico

Abstrac

Without a doubt, water is becoming one of the main issues addressed worldwide, given its importance in the development of humanity. For various reasons, water can become one of the main factors of conflict between countries and people. It is enough to analyze what has happened in times of drought, where not only companies (of all kinds) see their production affected, but in cities there have been very serious complaints about the lack of supply of this vital liquid. The objective of this research was to make a diagnosis of people's perception of the value they give to the water they consume in their homes. Water is acquiring a value to the extent that we need it. Apparently, water can become a factor of exclusion. Whoever can pay for it will have it in quantity and quality. On the other hand, in times of drought, extra expenses must be made when buying water tankers or jugs.

Keywords: Water as a social good, Water as an economic good

1.1 Problemática

Este capítulo es un reporte de investigación cuyo objetivo fue: Realizar un diagnóstico sobre la percepción de las personas tienen en cuanto al valor que le dan al agua que consumen en sus casas. Se aplicó una pequeña encuesta a 240 personas de cuatro colonias en la Ciudad de Xalapa, Veracruz, una colonia de poder adquisitivo alto, otra en la zona centro (de mediano poder adquisitivo) y en dos colonias de medio a bajo poder económico.

Sin dudar el agua es un elemento vital para todo ser vivo, en este año hemos experimentado (no solo en Xalapa) un desabasto de este preciado líquido, agravándose la situación por un calor excesivo y falta de lluvias. Y probablemente de aquí en adelante sea la dinámica que nos tocará vivir, a lo largo de la humanidad los seres humanos nos hemos adaptado a cambios climatológicos y ambientales, pero sin agua, la situación es compleja.

Según lo que comentaron la mayoría de los encuestados es que ahora deben destinar recursos económicos extra para comprar agua potable, pues han pasado hasta 20 días sin abastecimiento de agua de la red municipal, una molestia lógica es que el recibo sigue llegando puntualmente y con el mismo consumo o más.

Por otro lado, debemos entender que el agua dulce apta para el consumo humano es la misma en todo el planeta, y ahora somos casi 8000 millones de personas que demandamos agua para consumo, hace 20, 50 o 100 años era otra cantidad de población; además, las empresas requieren de más agua para satisfacer la necesidad de consumo de más población, lo mismo sucede con la agricultura y ganadería.

Otro factor que ha alterado los ciclos de lluvia es el crecimiento de las ciudades, personas con más de 50 años de edad comentaron que Xalapa u otras ciudades que conocieron de pequeños han perdido gran parte de su flora y fauna, la demanda

de vivienda ha provocado que áreas de árboles sean ahora grandes asentamientos de personas. Las ciudades se han convertido en isla de calor.

También el cambio climático es un factor que ha provocado cambios muy fuertes en los climas de gran parte del mundo, donde llovía poco ahora llueve mucho, donde antes las lluvias eran frecuente ahora no lo es, en fin, se ha altera el ecosistema, probablemente estemos pagando la factura del daño que hemos provocado al medio ambiente.

Por último, la contaminación del agua es un problema muy complejo y en este punto estamos involucrados todos.

1.2 El agua como un bien económico.

Hoy en día, el agua tiene un valor económico y se debe entender tomando en cuenta el principio de escasez de cualquier bien ante la demanda que genera su utilidad, y esto representa un factor importante que permiten obtener equilibrio entre lo que se desea y lo que se dispone, el agua es un bien insustituible para la supervivencia de la vida, además, es importante conocer los límites sostenibles de los ecosistemas, no hacerlo estamos en grande riesgo y amanezca (Arrojo Agudo, 2005).

Cuando nos referimos al valor de algún objeto o situación, puede tener dos significados, según (Roldán Monsalve, 2016): por un lado, expresa la utilidad de un objeto en particular, y por otro, el poder de compra de otros bienes. La primera hace referencia al valor de uso y la segunda al valor de cambio, el trabajo representa entonces la medida real del valor de cambio de todas las mercancías, anteriormente no se prestaba mucha atención al valor del agua, ahora se entiende que su valor está en función de la necesidad de consumo y de la disponibilidad que puede haber. Cuando se le otorga un valor al precio al agua (generalmente por metro cúbico) se puede incurrir en otra situación, no todos los usuarios del agua consumen en la misma cantidad ni de la misma calidad, por lo tanto es complejo hablar de un precio

real del agua cuando existen grandes consumidores como la agricultura, la ganadería y la industria no pagan un precio real por el uso de este recurso natural, ya que muchos de ellos han pagado por el uso de un pozo que sobre explotan a un precio mínimo. Entonces hablar de un valor económico del agua no solo implica hacer referencia al precio, sino que es necesario partir de un análisis de los costos y beneficios que se generan a partir del uso del agua como un factor productivo en las diferentes actividades económicas, y es que el agua no solo tiene un valor por sus potencialidades económicas, sino también por sus funciones ecológicas en el medio natural, y los valores sociales que engloba la responsabilidad por el uso del agua (Arrojo Agudo, 1999).

Samuelson en 1954, mencionó que los bienes públicos son todos los bienes que podrían ser utilizados por los seres humanos. Por lo tanto, y retomando la idea de este autor, el agua ha sido caracterizado desde hace mucho tiempo como un bien público al ser apreciado como un bien que puede ser usado por todos los seres humanos. Pero en la práctica, el agua no se adapta totalmente a este concepto porque el agua se presenta como un bien económico, y deja de ser un bien público, y lo complejo es que ha transitado a convertirse en un bien privado, que está provocando sentimiento de exclusión, pues cuando falta este preciado líquido se debe recurrir a la compra y es cuando mucha gente podría no tener recursos para adquirirla.

En 1968 Garret Hardin en su texto de “La tragedia de los bienes comunales”, narra sobre la competencia por el uso de un recurso común, describe a la rivalidad como un problema básico de los bienes comunes, refiriéndose aquellos recursos que pertenecen a la humanidad; no tienen dueño en particular y se puede llegar a la tragedia por el uso de los bienes que se comparten con un grupo social, pues el agua puede ocasionar (a lo mejor ya sucede) eventos de rivalidad entre vecinos cuando algunas personas pueden tener agua y otras no.

Aunado a lo anterior, en Veracruz (en algunas partes) este año, se presentó un fenómeno digno para el análisis profundo, el robo de agua en cada habitación,

probablemente ante la necesidad de este vital líquido, algunas personas se vieron en la necesidad de hurtarla, la pregunta sería ¿se justifica esta acción? o debe ser sancionado como un robo agravado.

Continuando con Hardín, el comenta que los recursos manejados a nivel comunitario son más vulnerables al uso excesivo e irracional, para lo cual es necesario que los gobiernos establezcan regulaciones. En otras palabras, la única manera de evitar una sobre explotación de los recursos es la transformación de la propiedad comunal a propiedad privada o propiedad estatal, y a lo largo de la humanidad, el estado ha establecido tanto reglas como el pago de uso de muchos recursos, seguramente en tiempo remotos cada quien iba por el agua que necesitaba, hasta que los gobierno se hicieron cargo de abastecer de agua a los pueblos y comenzaron a cobrar por ella. Según Saidel (2017) al considerar al individuo como egoísta y calculador de su propio beneficio, la economía de mercado busca regular los recursos de uso común, ya que refiere que con la ausencia de una regulación se corre el riesgo de agotamiento o desaparición de los recursos.

En este mismo sentido, Serrano et al. (2012) refiere que el agua debe ser entendido desde la categoría del bien común, y es que es un recurso propio del planeta y no de una minoría, de tal manera que su gestión debe guiarse a partir de criterios de solidaridad, cooperación mutua, acceso colectivo, equidad, control democrático y sostenibilidad. La idea o noción del bien común hoy en día esta permeada por el contexto de la globalización económica, basadas en el funcionamiento del mercado, que promueve y favorece a las grandes empresas en acceder directamente a los recursos naturales, a disponer de ellos sin importar el agotamiento o contaminación de estos, lo que se necesita es producir y generar ganancias.

El agua constituye el sustento para la vida porque es un recurso fundamental para el desarrollo de la naturaleza, la producción de alimentos y la misma salud del ser humano, es un bien común, y a su vez se halla cargado de valores intangibles: simbólicos, religiosos, culturales que tiene el agua para los habitantes de una región

y que pueden variar de un lugar a otro (Ávila García, 2006). Aunado a lo que comenta este autor, podemos agregar que al agua es un factor que ha generado riqueza, muchas civilizaciones se establecieron en lugares cercanos al agua, sea ríos, lagunas o mares. Un ejemplo es la ciudad de México, al paso del tiempo se convirtió en una megaciudad, generó riqueza, pero ahora enfrenta graves problemas de desabasto de agua potable.

La Nueva Cultura del Agua (NCA) reconoce que el derecho humano al agua no implica regalarla, pero sí establecer un piso de dignidad debajo del cual no se puede negar agua a ningún ciudadano, y arriba del cual se puede definir responsabilidades de los consumidores para usar el agua de manera responsable y pagar la de acuerdo con los costos que implica su administración.

Nuestra Constitución Mexicana, a través de una reforma institucionaliza al párrafo sexto del artículo 4 publicada en el año de 2012, se establece que: “Toda persona tiene derecho al acceso, disposición y saneamiento de agua para consumo personal y doméstico en forma suficiente, salubre, aceptable y asequible y que es responsabilidad del Estado, garantizará este derecho y la ley definirá las bases, apoyos y modalidades para el acceso y uso equitativo y sustentable de los recursos hídricos, estableciendo la participación de la Federación, las entidades federativas y los municipios así como la participación de la ciudadanía para la consecución de dichos fines” (Martínez y Vargas, 2021).

1.3 El agua como bien social

El agua está asociada con la historia de la humanidad y su desarrollo, existen registro que los babilonios y los egipcios, el almacenamiento y la transportación del agua fue la base del crecimiento y desarrollo de estos pueblos. El agua además de ser fundamental para la vida ha permitido el desarrollo económico y comercial. Sin embargo, el crecimiento poblacional y la industrialización dieron como resultado un incremento en la demanda del líquido, y algo importante muchas ciudades en el

mundo se desarrollaron en sitios desprovistos de agua o de poca cantidad de ella, por lo tanto, existe una necesidad de desarrollar más infraestructura para continuar abasteciendo las demandas de la población, que cada día es más exigente (Monforte et al., 2009).

Según la Comisión Nacional del Agua (Conagua) en México existen 459 acuíferos, que son regulados por mediante la Ley de Aguas Nacionales y, en el caso de la zona fronteriza de México-Estados Unidos, también por la Comisión Internacional de Límites y Aguas (Molina, 2021)

El agua ha sido motivo de numerosos conflictos sociales. Tenemos el caso del acueducto independencia en el Valle del Yaqui, Sonora, donde se concluyó la obra, durante su planeación y ejecución se presentaron diversos eventos en rechazo a la misma y actualmente el conflicto permanece latente. Otro caso es de la presa El Zapotillo, en los Altos de Jalisco, que desde 2005 ha enfrentado la oposición de diversas comunidades rurales por la amenaza de ser inundadas y el conflicto sigue activo y la construcción de la presa se encuentra detenida por orden de la Suprema Corte de Justicia de la Nación. También existen casos en la frontera, en Chihuahua (norte), donde agricultores tomaron una presa para impedir que el país siga abasteciendo a Estados Unidos de agua como estipula un acuerdo de 1944, hay más casos de problemas sociales en torno al agua, ya sea por decidir a quién le corresponde su uso o por la contaminación de los mantos acuíferos (CONAGUA, 2022)

Aunado a estas problemáticas sociales se conjunta la problemática ambiental en torno al agua; es decir, forma dos zonas de mantenimiento del ciclo: la zona de recarga en la que participan la condensación, la precipitación, la infiltración y la percolación, y la zona de descarga en la que participan la evaporación, la evapotranspiración y la esorrentía. El proceso anterior es afectado por la participación social, porque debe ser visto como un sistema integral en el que las funciones del agua, tanto para actividades de la sociedad como para la

conservación ambiental, convivan en un estado de balance adecuado. De tal manera que, si este ciclo se ve perturbado por la deforestación, cambios de uso de suelo, extractivismo del agua por monopolios, etc., da como resultado, sequías, desabasto y problemáticas sociales. Por lo tanto, participa, actúa y conservemos nuestro ambiente (Molina, 2021)

“Considerar el agua como una mercancía o una oportunidad de negocio dejará atrás a aquellos que no pueden acceder o permitirse los precios del mercado”, han asegurado varios expertos de la ONU en derechos humanos en una declaración emitida un día antes de que comience la Conferencia sobre el Agua 2023 en Nueva York (ONU, 2023). Para los relatores, la mercantilización del agua desbaratará la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, entre ellos el número 6, dedicado al acceso universal al agua limpia y el saneamiento. Además, “obstaculizará los esfuerzos para resolver la crisis mundial del agua, ya agravada por la triple crisis planetaria: el cambio climático, la pérdida de naturaleza y biodiversidad, y la contaminación tóxica, que afecta a la vida y la salud de miles de millones de personas en todo el mundo”. Los expertos señalan que, como se mencionaba en una reciente carta abierta del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos a los Estados miembros, la Conferencia sobre el Agua es una “oportunidad única en la vida” para abordar las causas profundas de esta crisis que afecta actualmente a 2000 millones de personas sin acceso garantizado al agua potable y más de 4000 millones sin saneamiento básico.¹

La idea del agua como una mercancía fue impuesta por las instituciones internacionales, las compañías del agua y en algunos casos por los gobiernos, con el único propósito de sacar provecho de la terrible crisis del agua que afecta a los países pobres. En la década de los noventa del siglo pasado, el Banco Mundial y las grandes compañías del agua se lanzaron a promover una gran transformación en las políticas de aguas en los países en vías de desarrollo, exponiendo una serie de argumentos con la intención de convencer a las organizaciones no

¹ <https://news.un.org/es/story/2023/03/1519562>

gubernamentales, a los medios de comunicación, investigadores y al sector privado para obtener las aprobaciones necesarias para la comercialización del agua (García, 2018).

Lo anterior fue avalado por la Organización de las Naciones Unidas, quien se sumó a esta propuesta de privatización y declaró en la Cumbre de Dublín que el agua debía ser considerada como un bien económico. Esto generó diversas reacciones de asombro –por decir lo menos- pues dio pauta a que muchos gobiernos aprovecharan la oportunidad y concesionar a empresa privadas la administración del agua, lo que ha dado origen -desde mi punto vista- al control en el suministro de este preciado líquido, y sin exagerar, podría convertirse en uno de los controles más contundentes para la sociedad, pues a partir de los llamados “tandeos”, el gobierno podría decidir a qué zona de alguna ciudad se manda agua.

Por otro lado, el agua como un bien común debe ser considerado como parte del bienestar de todos los miembros de una comunidad, años atrás había la preocupación por la alimentación, servicios de salud, educación, y el agua parecía que se tenía como algo seguro, al paso de los años ha incrementado la preocupación por saber qué día u hora habrá suministro de agua potable, cuando se habla del agua como un derecho humano que haga posible una buena calidad de vida y su bienestar, es importante pensar en muchos aspectos que requieren las personas y que tienen que ver con las condiciones para satisfacer sus necesidades, físicas, materiales, económicas, sociales, ecológicas, entre otras.

Ahora bien, por desgracia no todos los sectores de la sociedad consideran el agua como un bien común, y si como un bien comercial y económico, grandes empresas con fines de lucro han logrado obtener la explotación de recursos hídricos, obtienen agua mediante concesiones de gobierno a precios muy bajos², que al procesarla obtienen grandes ganancias, por ejemplo, el agua embotellada (en sus diversas presentaciones) se vende a un costo muy por encima de lo que les costó

² https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/105134/CARTEL_DE_PLAZOS.pdf

conseguirla, y además se produce un alta contaminación. Muchas empresas se han encargado de acaparar importantes reservas de agua dulce, con el argumento de producir bienes de consumo para la sociedad, justifican la sobre explotación de pozos u otros mantos acuíferos. Lo cierto es que muchos alimentos que consumimos requieren de agua para su producción, quizás falte mayores regulaciones no solo al uso del agua, sino también a las descargas residuales de las empresas.

En otro sentido, existe otra forma de la comercialización del agua, y lo encontramos en las empresas interesadas en ofrecer el abastecimiento de agua a través de plantas purificadoras, esto con el aval de los gobiernos que han incorporado en su legislación la oportunidad para estas empresas, esto podría darse cuando algún gobierno no cuenta con los recursos para instalar estas planta y se concesionan, lo anterior puede provocar tarifas elevadas que solo ciudadanos con posibilidades económicas pueden cubrir o cortando el suministro a los que no pueden pagar, parecido a lo que sucede con el servicio de energía eléctrica.

Está por demás recordar que las poblaciones más pobres, vulnerables y marginadas son las más afectadas en cuanto al suministro de muchos servicios -es oportuno aclarar que muchas de estas personas viven en asentamientos irregulares con difícil acceso geográfico o en comunidades muy alejadas-. Ahora bien, estos sectores sociales no tienen acceso al agua bajo las condiciones de disponibilidad y calidad, con consecuencias como enfermedades, abusos por la comercialización del agua, o el condicionar este servicio mediante una presión política.

El agua debe ser considerada como un factor fundamental de un derecho humano, igual como el derecho como salud, combate a la pobreza, productividad económica, equidad de género, y acceso a la educación.

En muchos lugares del mundo la resistencia civil para defender el agua ha ido prosperando, el objetivo es proteger las cuencas y los nacimientos de agua. Las

iniciaciones de este movimiento, conocido generalmente como el movimiento mundial por la defensa del agua para todos, se encuentran en muchas comunidades en todo el mundo, donde los grupos locales luchan por la protección de sus aguas como bien común y contra las eventualidades que amenazan sobre ellas, tales como la contaminación, la destrucción que implican las grandes represas, y el saqueo. (García, 2018)

El acceso universal al agua potable, saneamiento e higiene en condiciones seguras está muy lejos de ser realidad. En todo el mundo, alrededor de 3 de cada 10 personas, o 2100 millones de personas, carecen de acceso a agua potable y disponible en el hogar, y 6 de cada 10, o 4500 millones, carecen de un saneamiento seguro, según un nuevo informe de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y del UNICEF. (García, 2018)

Para el Consejo Consultivo del Agua (2022)³, en nuestro país, encontramos un gran reto, la distribución geográfica del agua no coincide con la distribución geográfica de la población, hay regiones densamente pobladas con poca agua y viceversa, es el caso de grandes ciudades como Ciudad de México, Monterrey, Guadalajara y Puebla, entre otros. El volumen de agua renovable promedio en el país per cápita es de 4,028 metros cúbicos por habitante por año. Sin embargo, existen áreas con gran escasez de agua y regiones con frecuentes eventos hidro-meteorológicos donde se presentan inundaciones severas que causan afectación de asentamientos humanos e infraestructura.

Para este Consejo (2022) la mala calidad del agua superficial limita su aprovechamiento, en términos de DBO (demanda biológica de oxígeno):

22.7% del agua superficial se encuentra contaminada o fuertemente contaminada.

33.2% del agua superficial tiene calidad aceptable.

44.1% del agua superficial observa calidad buena y excelente.

³ <https://aguas.org.mx>

40% del agua se desperdicia en las ciudades por fugas en las redes de abastecimiento y distribución y tomas domiciliarias.

El agua al parecer ya no es vista como un bien social, sino como un bien de consumo por el cual se debe pagar para contar con sus abastecimiento, y al momento que no se pague se pierde el derecho a tenerla, y podría suceder que en tiempo por venir, este preciado líquido sea más caro, esto por varios factores: en primer lugar por su escases, segundo por la inversión para conseguirla, ya sea de lugares lejanos o mediante la perforación de pozos profundo y tercero por el tratamiento en plantas de alto desarrollo tecnológico para limpiarla y hacerla consumible. Lo cierto que es cada vez más debemos destinar una cantidad de dinero extra para comprar agua.

1.4 La crisis por el agua

El agua se ha convertido en un tema para el análisis, la investigación y el debate, y se habla de una crisis que no solo es una región sino mundial, la preocupación por el agua es tal que ha sido objeto de estudio en distintas universidades alrededor del mundo, a través de foros, congresos, conferencias, entre otros, se hace referencia al agua como un factor de supervivencia de la humanidad. Como sociedad hemos aprendido y adaptado a vivir a pesar de la extinción de muchas especies de plantas y animales, pero no podríamos vivir sin el agua.

El agua, esencial para la vida y el desarrollo sostenible, se encuentra en el centro de una crisis global. Según la Organización de las Naciones Unidas (ONU), 2,200 millones de personas carecen de acceso a servicios de agua potable gestionados de forma segura y 4,200 millones no tienen saneamiento adecuado. (ONU, 2023). Al revisar las cifras anteriores no damos cuenta de la dimensión del problema que estamos enfrentado, aunque se presentan en números, pero en realidad se trata de personas, que sin tener agua en forma segura o no tenerla, pueden estar destinados a enfrentar enfermedades severas.

El Dr. Juan Manuel Núñez⁴, coordinador de la Licenciatura en Sustentabilidad Ambiental de la Universidad Iberoamericana comenta, que, en medio de un escenario global marcado por la urgencia climática y la creciente preocupación por la escasez de recursos naturales, México se encuentra enfrentando una de sus mayores pruebas: la crisis hídrica. Este desafío no sólo pone en riesgo la disponibilidad de agua para las generaciones presentes y futuras, sino que también amenaza la viabilidad de sectores cruciales como la agricultura, la industria y el abastecimiento urbano.

Este autor aborda los cinco principales desafíos que contribuyen a esta crisis:

- 1) La escasez de agua que se ha convertido en una realidad palpable en diversas regiones del país, donde la distribución desigual de la precipitación y el impacto del cambio climático están agotando rápidamente los recursos hídricos disponibles. La poca disponibilidad de agua afecta tanto a áreas urbanas como rurales, cuyo acceso al agua potable se vuelve cada vez más precario
- 2) La contaminación del agua es un problema grave en México, causada por descargas industriales, agrícolas y urbanas sin tratar, así como por la falta de infraestructura adecuada para el tratamiento de aguas residuales. La falta de tratamiento adecuado de aguas residuales, así como la descarga sin control de desechos industriales y agrícolas, están deteriorando la calidad de nuestros cuerpos de agua, poniendo en peligro la salud de los ecosistemas acuáticos y la salud pública de millones de personas que dependen de estos recursos.
- 3) La gestión inadecuada del agua a todos los niveles de gobierno contribuye a la crisis hídrica. La ausencia de un marco regulatorio acorde a la realidad nacional, la corrupción, así como la falta de inversión son algunos de los múltiples problemas asociados con la descuidada gestión del agua en

⁴ <https://ibero.mx/prensa/opinion-los-desafios-de-mexico-frente-la-crisis-por-escasez-de-agua>

México. Esta situación debilita la capacidad del país para gestionar de manera eficiente y equitativa sus recursos hídricos, dejando a muchas comunidades desprotegidas frente a los embates de la escasez y la contaminación.

- 4) Los conflictos socio ambientales por el agua originados por la competencia por el vital líquido entre diferentes sectores, como la agricultura, la industria y el abastecimiento urbano, así como entre diferentes regiones del país, genera múltiples conflictos territoriales. Muchos de estos conflictos son detonados por la sobreexplotación de los recursos hídricos y la contaminación, lo que origina la pérdida de ecosistemas acuáticos importantes, como humedales, acuíferos y ríos, afectando la biodiversidad y los servicios eco sistémico que proporcionan.
- 5) Una infraestructura hidráulica inadecuada caracterizada por la falta de mantenimiento, la obsolescencia de muchas instalaciones, así como la disminución en los presupuestos y la desaparición de entidades dedicadas a la generación de información, dificulta la gestión eficiente del agua y contribuyen a la pérdida y desperdicio de recursos hídricos.

Es notable la descripción de estos 5 puntos, de los cuales el primero podría ser el principal reto a vencer, pues la poca disponibilidad del agua es una gran preocupación para los encargados de abastecer de este líquido a las personas, el punto 2 es otro factor que provocado que mucha agua se desperdicie por la contaminación que le provocamos, en este punto y como sociedad, debemos aceptar que mucha de esa contaminación es causada por prácticas cotidianas en las casas, los lavamos, tarjeas e inodoro, se han convertido en los grandes receptores de muchas sustancias como aceites, solventes, medicamentos, residuos de productos de higiene y cuidado personal y muchos otros más, cambiar hábitos y procurar una cultura del cuidado del agua, puede favorecer a no seguir perdiendo más de este vital recurso.

A los puntos que propone el Dr. Núñez, se incluyen los que en el artículo “La crisis mundial del agua: Un desafío para el desarrollo sostenible” publicado en el economista el 28 de febrero de 2024 por Patricia Ortega. A) Cambio Climático: Influye en la crisis del agua al alterar los patrones de precipitación y aumentar la frecuencia de eventos climáticos extremos. Esto puede provocar sequías prolongadas en algunas regiones, reduciendo la disponibilidad de agua dulce. Por otro lado, el cambio climático también puede causar inundaciones repentinas que contaminan las fuentes de agua potable. Además, el aumento de las temperaturas evapora más agua de ríos y lagos, disminuyendo aún más los suministros de agua. Estos fenómenos afectan tanto la cantidad como la calidad del agua disponible para el consumo humano, la agricultura y la industria del agua contribuye a la inaccesibilidad del agua potable; b) Desarrollo económico: Genera la crisis del agua al aumentar la demanda de recursos hídricos para la agricultura, la industria y el consumo doméstico. A medida que las economías crecen, también lo hace la necesidad de agua para la producción de alimentos, bienes y servicios. (Ortega, 2024)

La crisis del agua a nivel mundial se ha convertido en una situación compleja, que como se expuso anteriormente ha sido causada por factores, lo cuales han llevado a una escasez de agua dulce, y ha afectado tanto el suministro de agua potable, como a la agricultura, la industria y los ecosistemas naturales. Por ende, es necesario políticas públicas eficientes, a la colaboración de todos los sectores sociales, a la implementación de programas en las escuelas para entender a la sustentabilidad como parte de la solución, a la reconocer la responsabilidad social ciudadana como un factor para evitar la contaminación y uso inadecuado del agua.

Entre 2002 y 2021, las sequías afectaron a más de 1400 millones de personas. En 2022, aproximadamente la mitad de la población mundial sufrió escasez severa de agua durante al menos una parte del año y una cuarta parte se enfrentó a niveles (extremadamente elevados) de estrés hídrico, al utilizar más del 80 % de su suministro total anual de agua potable renovable. Se prevé que el cambio climático

incremente aún más la frecuencia y la gravedad de estos fenómenos, con graves riesgos para la estabilidad social (UNESCO, 2024)

En este reporte de la UNESCO, se menciona que la falta de agua también puede incrementar el riesgo de conflicto. Aunque el 40 % de la población mundial vive en cuencas fluviales y lacustres transfronterizas, solo una quinta parte de los países ha firmado acuerdos transfronterizos para gestionar conjuntamente y de forma equitativa estos recursos compartidos. Muchas cuencas transfronterizas se encuentran en áreas afectadas por tensiones interestatales actuales o históricas.

En la región árabe, siete países tenían conflictos abiertos en 2021, algunos desde hace tiempo, con grandes repercusiones en el abastecimiento de agua, las infraestructuras y la posible cooperación en cuestiones relacionadas con el agua.

Aunado a lo que menciona ese organismo, la crisis por falta de agua no solo se puede presentar entre países, sino al interior de estos, en el presente año, en México se tuvo una severa sequía, y fue común que en diversos puntos del país hubo manifestaciones y cierre de calles ante la falta de suministro de agua potable, inclusive se presentó el robo de este líquido en casas habitación. Lo anterior se puede agravar aún más, si los gobiernos en los distintos niveles no invierten en mejorar la infraestructura hidráulica, en reparar las fugas de manera oportuna, si no se ponen en marcha plantas de tratamiento de agua residual que permita la reutilización del agua, entre otras medidas más.

Ahora bien, no solo es dotar de agua a la sociedad, sino verificar la calidad de esta, cada vez se presentan casos donde el agua que se lleva a través de pipas (como medida de apoyo) es de mala calidad, en ocasiones con olor y color desagradable, obviamente con riesgo de provocar enfermedades gastrointestinales.

Ahora se dice que el agua y la riqueza están estrechamente relacionadas, esto por varios aspectos, dueños de muchas empresas se han enriquecido mediante el uso

del agua, la cual es materia prima esencial para fabricar muchos de sus productos; por otro lado, personas con más recursos económicos, tienen acceso a agua segura, y además pueden pagar agua de calidad (sin importar el costo) proveniente de empresas privadas; mientras que las personas en situación de pobreza, en muchos casos tienen acceso al suministrado de agua por parte de Gobierno, tienen que destinar una cantidad de sus ingresos para comprar agua, esto último es lo que más se está presentando, y puede ser otro motivo de crisis.

En el Boletín de la UNAM⁵ 370 de mayo 2023, menciona que Fernando González Villarreal alertó que en México es indudable que estamos ante una crisis hídrica: 60 por ciento de los cuerpos de agua presenta algún grado de contaminación, 157 acuíferos están sobreexplotados, además de que 50 por ciento del territorio ha perdido su cobertura vegetal original. Eso, más el cambio climático, plantean un escenario de alteración del sistema hidrológico.

Lo expresado por el Dr. González Villareal, además de ser un motivo de preocupación, es un reto tanto para el gobierno como para la toda la sociedad, donde más que lamentarnos, estamos a tiempo de reflexionar y tomar decisiones que permitan, de ser posible, resarcir un poco del daño que hemos causado al medio ambiente, es necesario que el gobierno replantee como inversión principal en infraestructura hidráulica, es probable que se requiera nuevos aeropuertos, trenes, super carreteras, pero la prioridad hoy en día es evitar que el agua se acabe.

Este mismo boletín de la UNAM el autor antes mencionado, comentó que desde 1977 se establecieron recomendaciones, tales como aumentar la eficiencia con la que se utiliza, ajustar tarifas, reciclar el líquido o hacer más eficiente la producción agrícola al tecnificar el riego. También se señaló que la contaminación de cuerpos de agua era un problema creciente y se requería mayor número de redes de supervisión. Estamos hablando que desde hace 47 años o más ya se vislumbra la necesidad de cambio, tanto hábitos de consumo de agua como prácticas de desecho

⁵ https://www.dgcs.unam.mx/boletin/bdboletin/2023_370.html

para evitar la contaminación de los mantos acuíferos, de haber tomado nota de lo planteado en esa fecha a lo mejor hoy en día no estuviéramos en una crisis hídrica, ni con tanta contaminación en el agua.

Si deseamos evitar una severa crisis social por la falta de agua, debemos anticiparnos al futuro antes de padecerlo, en muchas regiones del mundo se han acumulado tantas pendientes en torno al agua y medio ambiente, que para intentar remediar algo de lo que hemos causado la inversión en tiempo y dinero se ve complicada, pero es necesario y se podría decir, que es cuestión de supervivencia.

1.5 La contaminación del agua

Desde que el ser humano comenzó a organizarse y obtener recursos del medio para su subsistencia, el agua ha sido uno de los principales medios para llevar a cabo gran parte de sus actividades cotidianas, el desarrollo de la industria ha estado ligado al uso del agua, la agricultura sencillamente sin el agua no existiría, es decir el desarrollo de la humanidad no podría entenderse sin este preciado líquido.

El agua dulce se ha contaminado desde siempre, y podemos encontrar en ríos, lagunas y lagos basura de todo tipo, lo complejo es que sustancias químicas invisibles han sido de las más contaminantes, la contaminación está acabando con lagos, ríos, arroyos y aguas subterráneas, y claro por ende están enfermando a los mares y océanos de nuestro planeta. Aunado a lo anterior, la sequía, el cambio climático, aumento de población, desarrollo de empresas, ganadería y agricultura están contribuyendo a que el agua dulce (para el consumo humano) sea escasa, cara y de mala calidad.

Mucho se ha comentado que la contaminación del agua puede provocar problemas de salud que cada vez son más frecuentes y de peligro, además, estamos envenenando a la flora y fauna, con graves daños a los ecosistemas. Hay regiones en México y en otras partes del mundo donde los pescadores se quejan que peces

y otras formas de vida acuática han disminuido su población o ya no pueden prosperar por la contaminación del agua, causado principalmente por las descargas de industria.

La Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT) afirma que los procesos de degradación del suelo comprometen tanto a sus propiedades biológicas al incumplir con sus funciones de bienes y servicios como por la manifestación de cambios químicos y/o biológicos (2018).

Con el desarrollo humano, también han surgido nuevos tipos de contaminantes, hoy la gran preocupación es por los contaminantes llamados “emergentes”, entre los que se encuentran los productos farmacéuticos y de cuidado personal (medicamentos, cosméticos, fragancias, protectores solares, detergentes y productos de higiene personal, suplementos nutricionales, etc.). La utilización intensiva de estos productos es lo que ha hecho que estén tan presentes en el medioambiente. Los productos farmacéuticos son compuestos especialmente diseñados para tener efectos sobre microbios, procesos hormonales o tejidos vivos. Por eso tienen un efecto toxicológico muy significativo en los organismos. Las plantas de tratamiento de aguas residuales no son capaces de retirar estos productos del agua de manera eficiente (falta invertir en nueva tecnología). Al no ser eliminados, estos productos biológicamente muy activos pasan a las aguas superficiales y subterráneas y a los suelos y entran en contacto con los organismos, pudiendo causar alteraciones a sus ciclos biológicos naturales. (BBUV, 2024)

Las aguas residuales, sin duda son uno de los grandes retos para frenar la contaminación de agua dulce, además, son una fuente continua de enfermedades, hay comunidades en México y en el mundo que viven cerca de lo que era antes un río, laguna o lago, al paso del tiempo por las descargas de agua residual, de han convertido en focos de contaminación y con efectos en la salud de las personas, el cólera o el tifus son enfermedades muy recurrente por consumir agua contaminada, hay otras enfermedades en la piel o gastrointestinales, y hay otras menos evidentes

que actúan a más largo plazo produciendo enfermedades silenciosas en la población. Por ello, la calidad del agua debería ser el objetivo fundamental de su gestión de la salud pública de un país.

La contaminación del agua es cualquier cambio químico, físico o biológico en la calidad del agua que tiene un efecto dañino en cualquier cosa viva que consuma esa agua. Cuando los seres humanos beben el agua contaminada tienen a menudo problemas de salud que mencionaremos más adelante. La contaminación del agua puede también puede hacer a esta inadecuada para el uso deseado, como por ejemplo cuando nos bañemos esta nos podría traer daños a nuestra piel o cuando nos lavamos la boca esta nos podría dañar nuestros dientes por algún agente químico que se haya introducido en el agua (Guadarrama, et al, 2016)

Sin duda una de los propósitos de los países es el de proporcionar de agua de calidad para el consumo de las personas, pero, la calidad se ve alterada por diversos factores, algunos relacionados con la contaminación del medioambiente y otros son derivados de la actividad agrícola, ganadera e industrial, algunos factores con mayor incidencia que otros, dependiendo de la zona geográfica los efectos para las personas son distintos. Definitivamente, si el agua está contaminada tendrá efectos adversos en la salud y la calidad de vida de las personas.

La Comisión Nacional del Agua (Conagua) en el 2022 menciona que las aguas residuales domésticas, industriales, agrícolas y pecuarias contienen elementos y sustancias químicas disueltas, así como sólidos suspendidos, en concentración variable, al vertidas sin tratamiento causan la contaminación de los cuerpos de agua superficiales. Aclara que se estima que a nivel mundial entre 85 y 95% del agua residual se descarga directamente a los ríos, lagos y océanos sin recibir tratamiento previo.

Lo anterior ha provocado por años la paulatina contaminación de cuerpos de agua, sin evitar la nostalgia, las personas que tenemos más de 40 años, recordamos ríos

caudalosos ya sea en nuestra ciudad o muy cercanos a ella, también lagunas o lagos donde bañarse o pescar era una actividad cotidiana y segura, al paso del tiempo, va quedando en el recuerdo algunas actividades en esos cuerpos de agua.

1.6 Métodos y materiales

Como se mencionó en la introducción el objetivo de esta investigación fue: Realizar un diagnóstico sobre la percepción de las personas sobre el valor que le dan al agua que consumen en sus casas.

La pregunta de investigación fue:

¿Cuál la percepción de las personas sobre el valor que le dan al agua que consumen en sus casas?

Sobre la obtención de información:

Se aplicó una encuesta de 18 reactivos a 240 personas de cuatro colonias en la Ciudad de Xalapa, Veracruz, una colonia de alto poder adquisitivo, otra en la zona centro (de mediano poder adquisitivo) y en dos colonias de medio a bajo poder económico. En realidad, se encuestaron a 269 personas, esto debido a que algunas personas recomendaron a otras, pero solo se reportan 240 porque representan 60 por cada colonia.

El cuestionario consto de una primera parte con preguntas como: edad, género, años viviendo en la colonia y cuantos días a la semana llega a su casa agua de la red municipal y 14 pregunta con escala tipo Likert, con opción de respuesta: muy convencido, mediamente convencido, poco convencido, nada convencido.

Se decidió que las personas que contestaran el cuestionario tuvieran algunas características, a) que tuvieran al menos 5 años viviendo en esa colonia, b) que tuvieran más de 30 años, c) que fueran las personas encargadas de pagar el agua y d) de preferencia ser nativas de Xalapa (opcional).

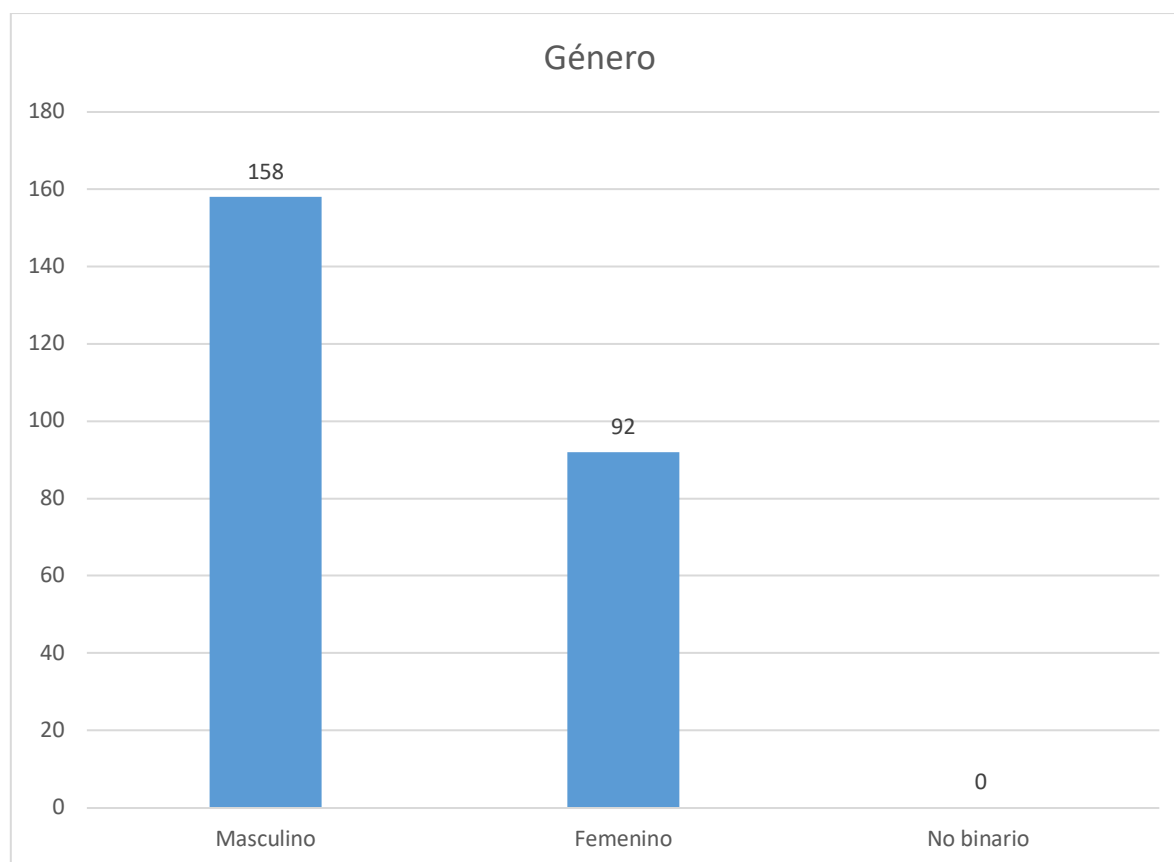
1.7 Metodología

Se llevó a cabo una investigación descriptiva, cuantitativa, de corte trasversal.

1.8 Resultados

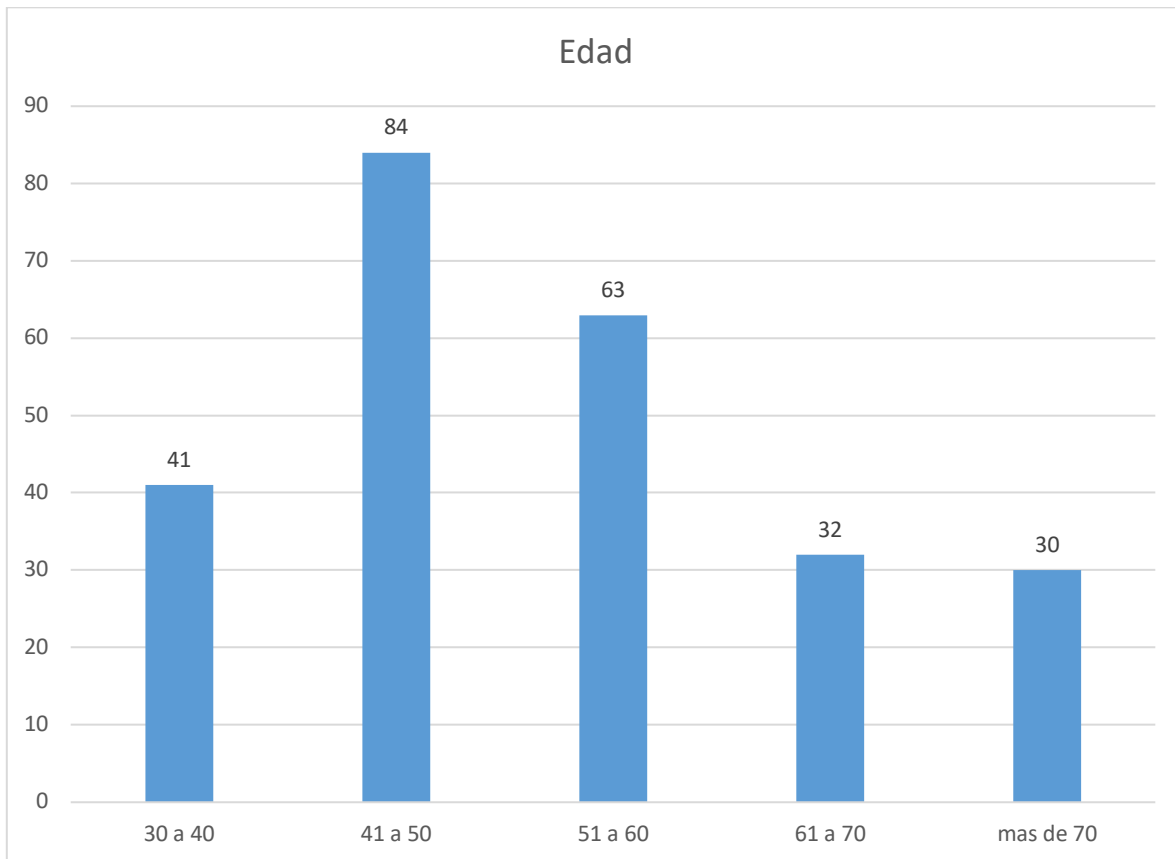
A continuación, se presenta gráficas con resultados obtenidos

Gráfica 1: "Género"



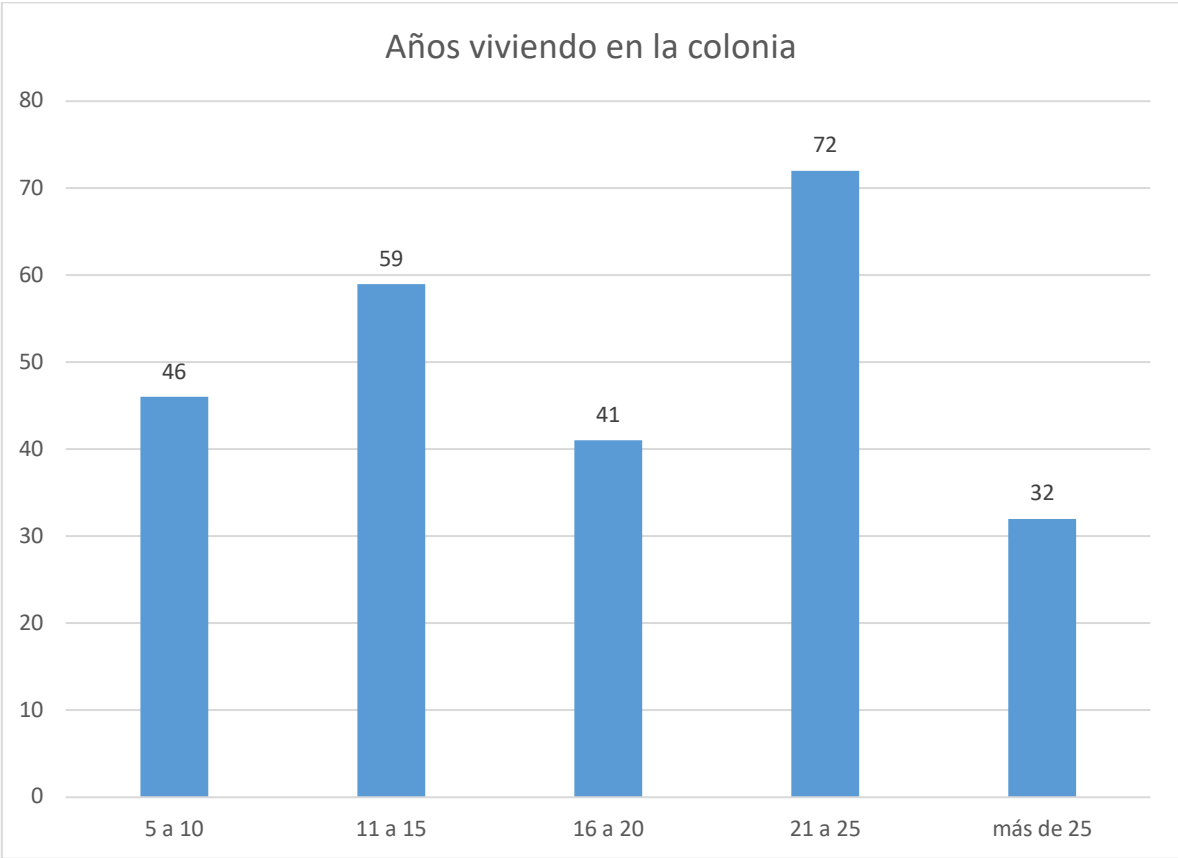
Las personas que más contestaron el cuestionario fueron del sexo masculino, se decidió aplicar el cuestionario, los viernes por la tarde y sábados al medio día, con la intención de encontrar a las personas en casa.

Gráfica 2 “Edad”



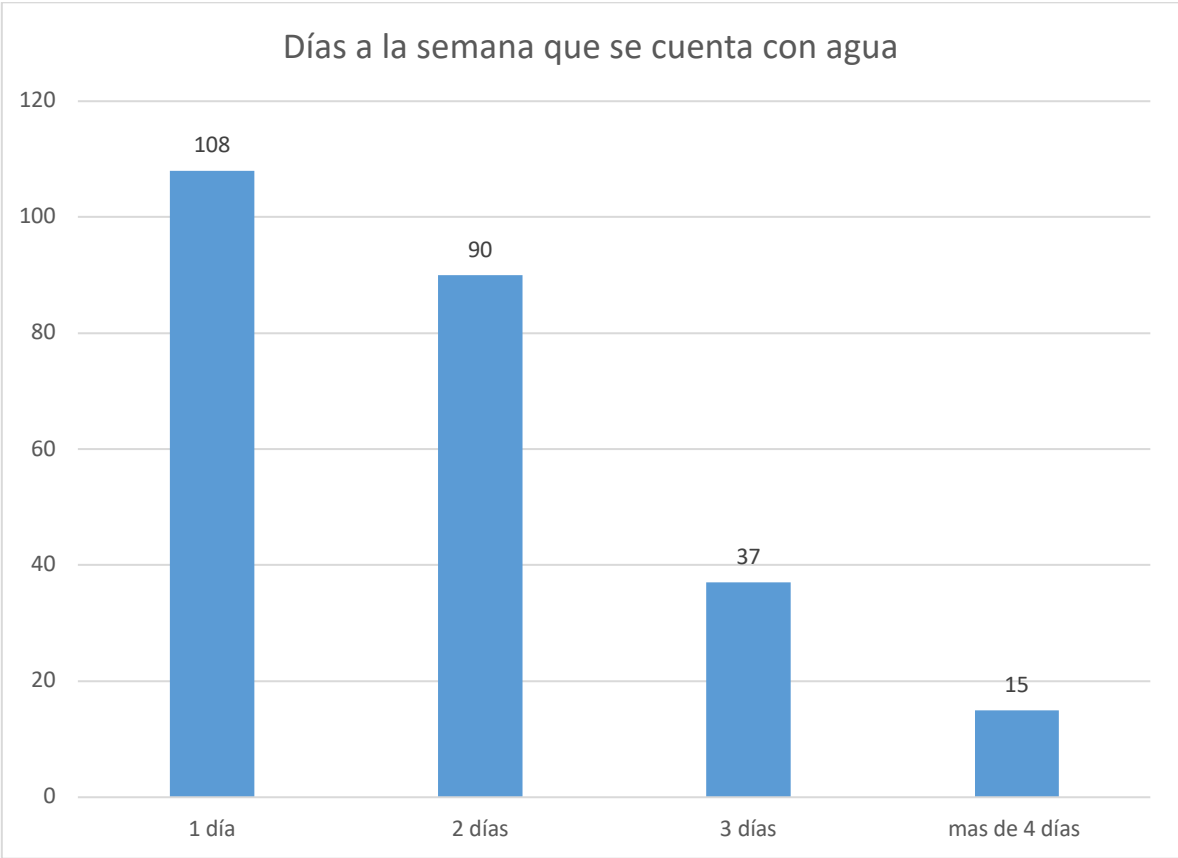
Podemos observar que la mayoría de las personas que contestaron el cuestionario se ubican entre los 41 a los 60 años, señalando ser las y los que pagan por el servicio del agua, en esta investigación se decidió tomar como base a personas mayores de 30 años.

Gráfica 3 “Años viviendo en la colonia2



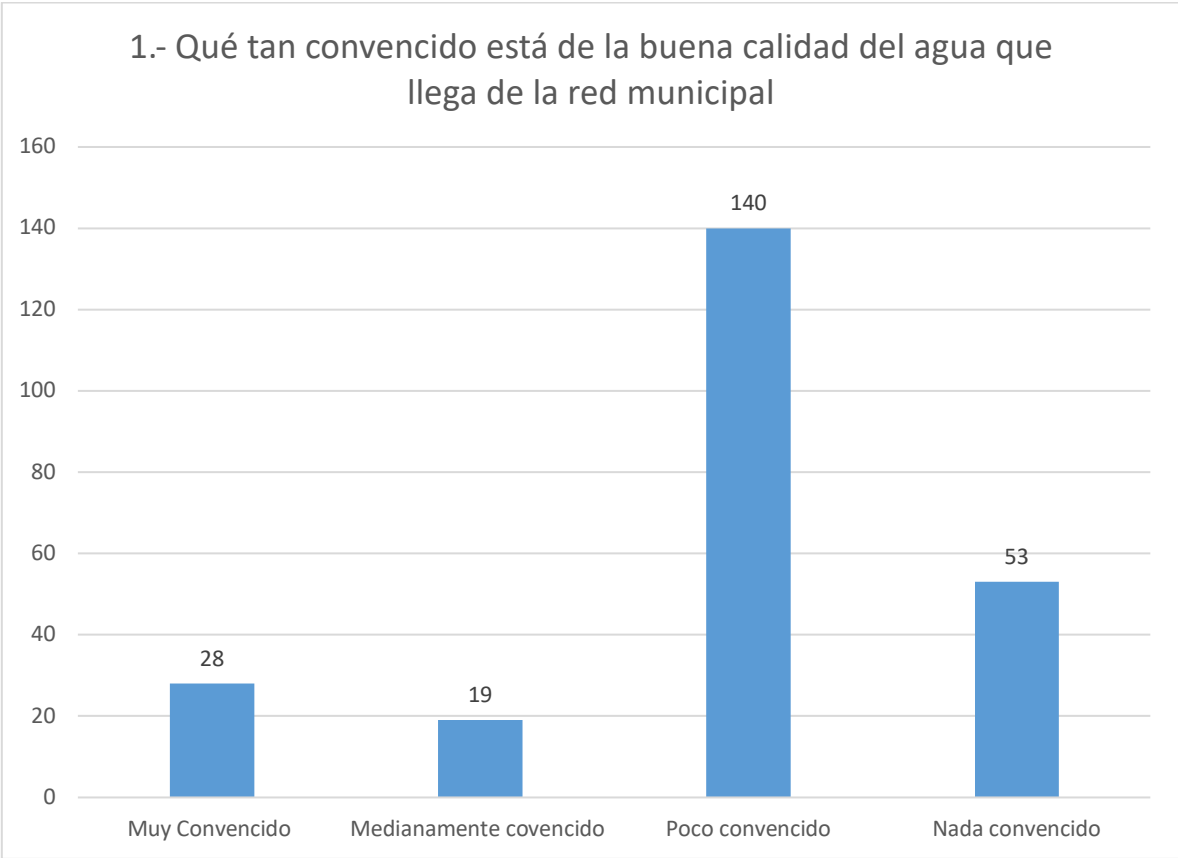
La ubicación de los resultados en esta gráfica muestra un balance entre los años de residir en esa casa, no se preguntó si era propia o alquilada, pero al decidir que al menos tuvieran 5 años viviendo en esa ahí, podría considerarse que es propia.

Gráfica 4 “Días a la semana que se cuenta con agua”



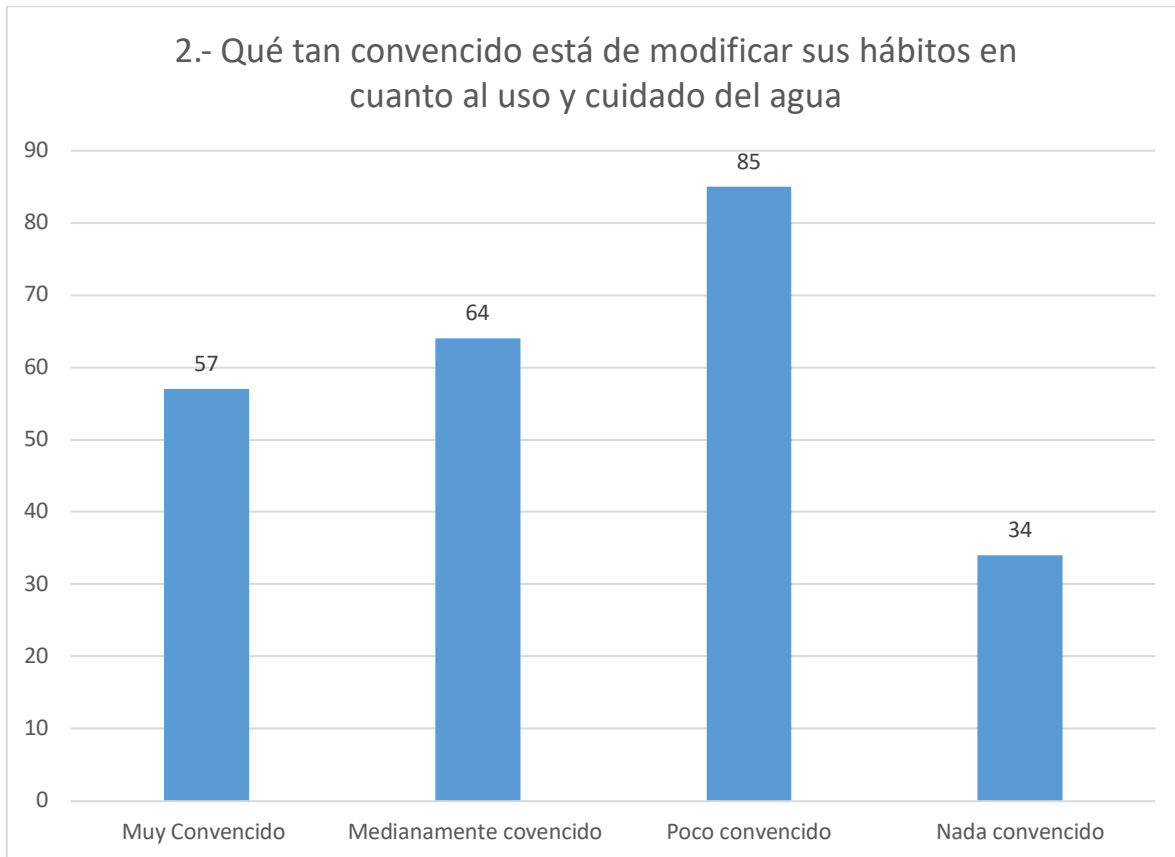
El porcentaje más amplio está en 1 día, se debe aclarar que el cuestionario se aplicó en el mes de julio (segunda y tercera semana), cuando la falta de lluvias había pasado, hubo personas que hicieron mención que habían tenido en semanas anteriores hasta 15 días sin servicio de agua, las personas que dijeron tener de tres a cuatro días a la semana con agua fueron de la zona centro.

Gráfica 5 “Qué tan convencido está de la buena calidad del agua que llega de la red municipal”



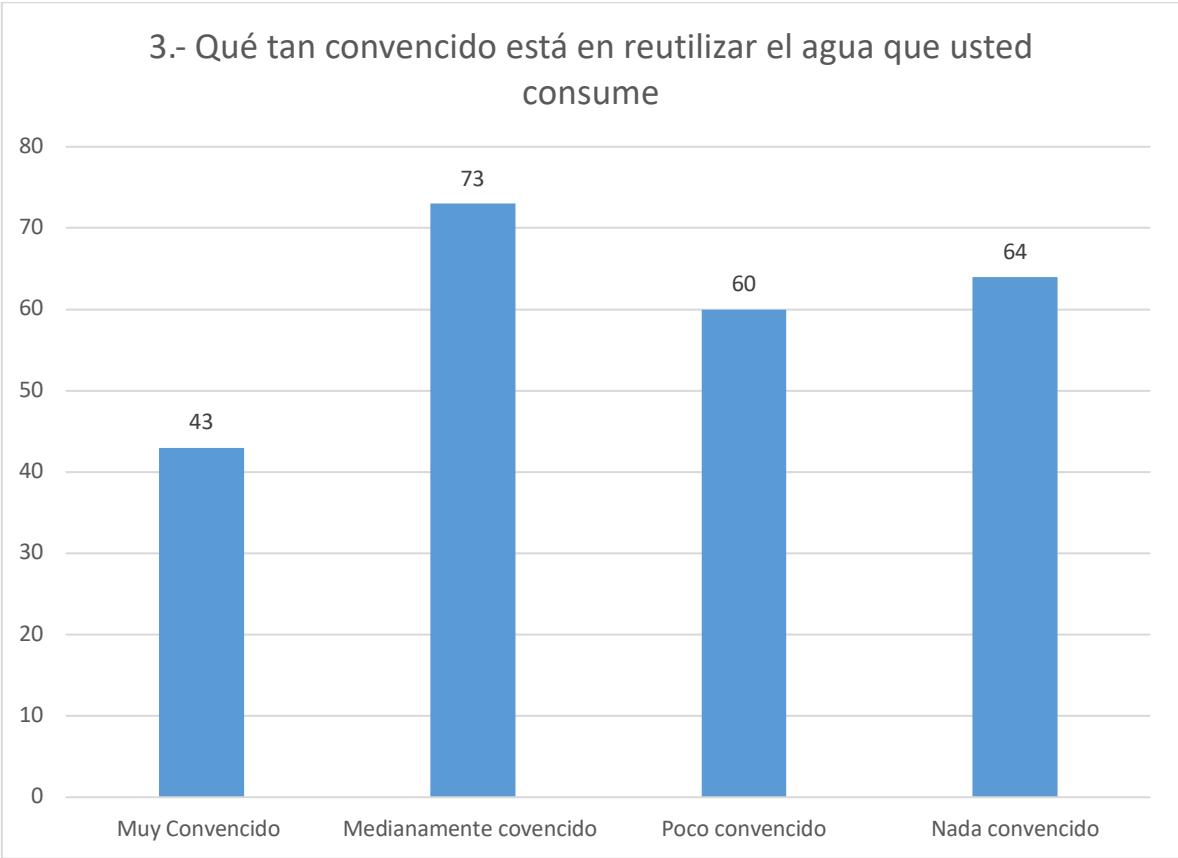
Esta pregunta es interesante porque el porcentaje mayor obtenido se ubica en un sentido negativo, es decir 193 personas (77%), personas de más de 50 años recordaron que hace tiempo el agua era confiable y de buena calidad, pero que cada vez más el agua que llega a sus casas puede representar un riesgo para la salud.

Gráfica 6: “Qué tan convencido está de modificar sus hábitos en cuanto al uso y cuidado del agua”



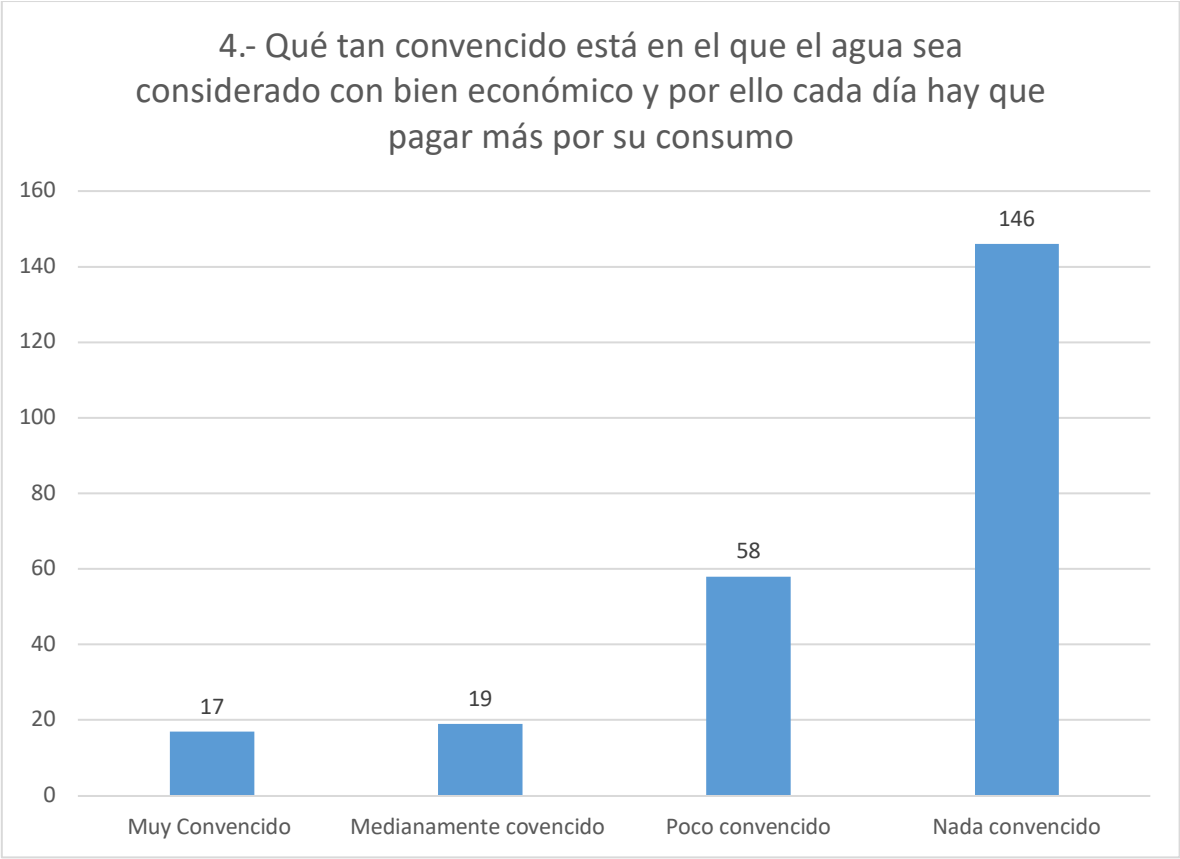
Se esperaba que los resultados de esta pregunta estuvieran orientados en un sentido positivo, y casi el 50 % de las personas encuestadas parecen que no están convencidos de cambiar sus hábitos para cuidar y usar el agua, dicho de otra manera, el cómo usan y cuidan el agua para ellos es la forma correcta y adecuada, esto podría explicar ejemplificar un poco sobre el uso irracional que se hace del agua en muchas casas y sobre la forma de contaminación de este líquido.

Gráfica 7: “Qué tan convencido está en reutilizar el agua que usted consume”



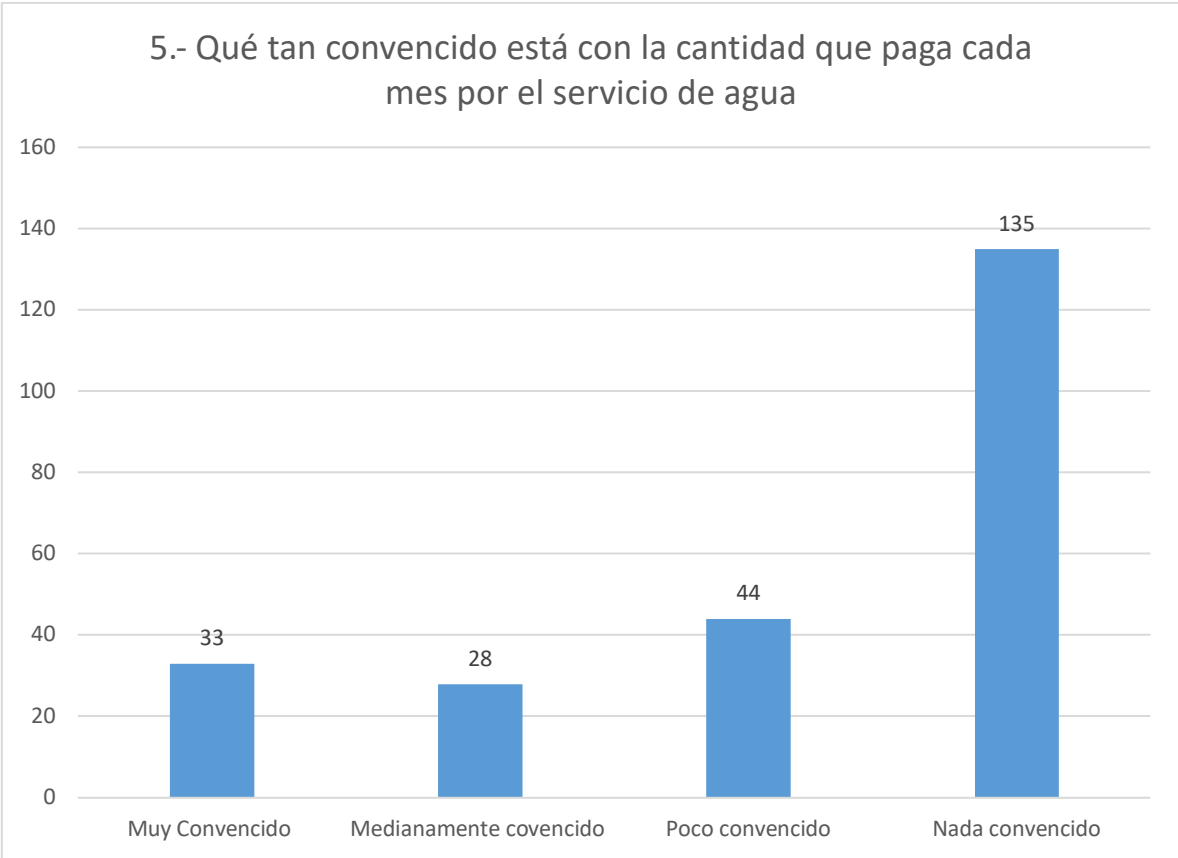
Los resultados de esta gráfica muestran porcentajes parecidos en cada respuesta, es probable que el concepto de reutilización no sea un tema conocido por las personas que contestaron o bien les resulte poco práctico hacerlo, esto podría suponer un área de oportunidad para trabajar y sensibilizar a las personas sobre la importancia de hacerlo.

Gráfica 8: “Qué tan convencido está en el que el agua sea considerada con bien económico y por ello cada día hay que pagar más por su consumo”



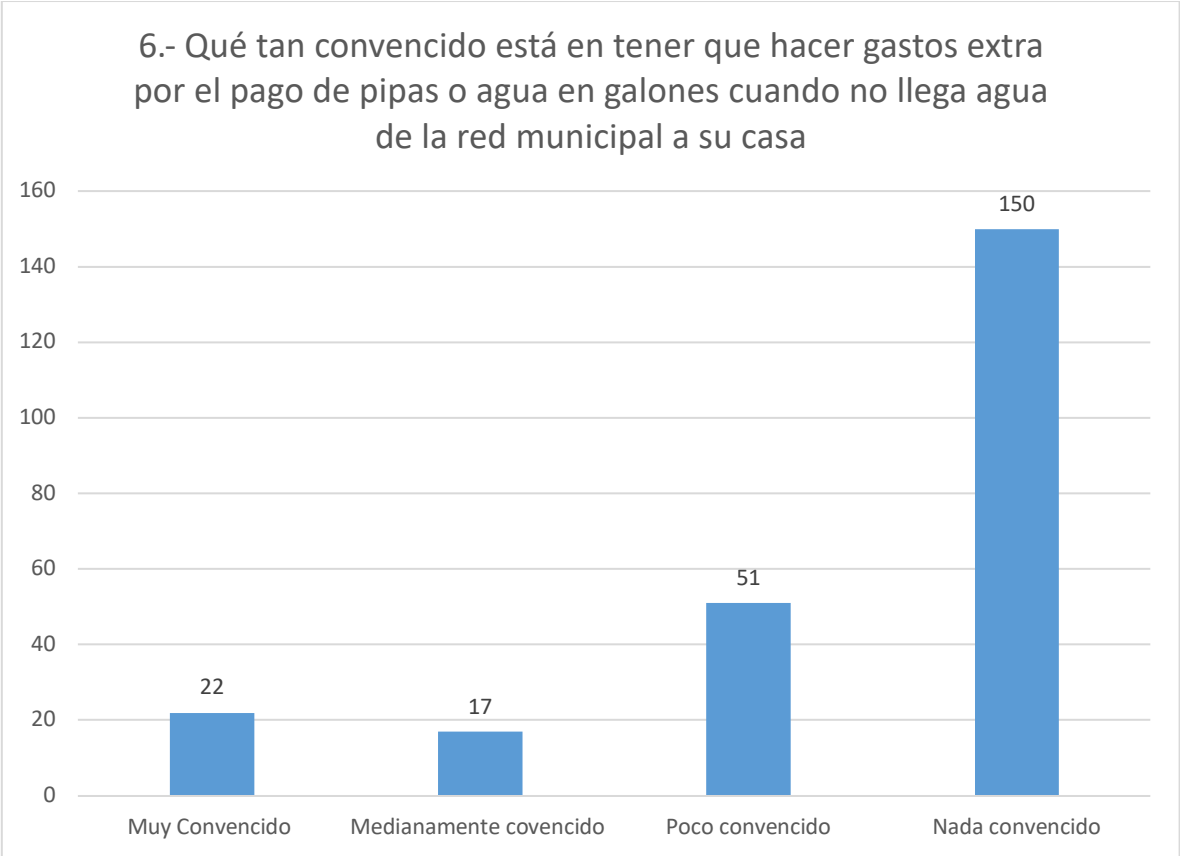
Es probable que la pregunta fuera obvia y era de esperarse que el 100% contestara que no están nada convencidos con el planteamiento realizado, sin embargo, un porcentaje cercano al 40% valora la posibilidad de que el agua sea un bien económico y lo lógico es pagar por el consumo de ella, como un dato adicional se podría pensar que este porcentaje se ubica en las personas con mayor posibilidad económica, lo cierto es que fueron más las personas de un nivel socioeconómico media/bajo las que contestaron en sé que debe pagar por el uso del agua.

Gráfica 9: “Qué tan convencido está con la cantidad que paga cada mes por el servicio de agua”



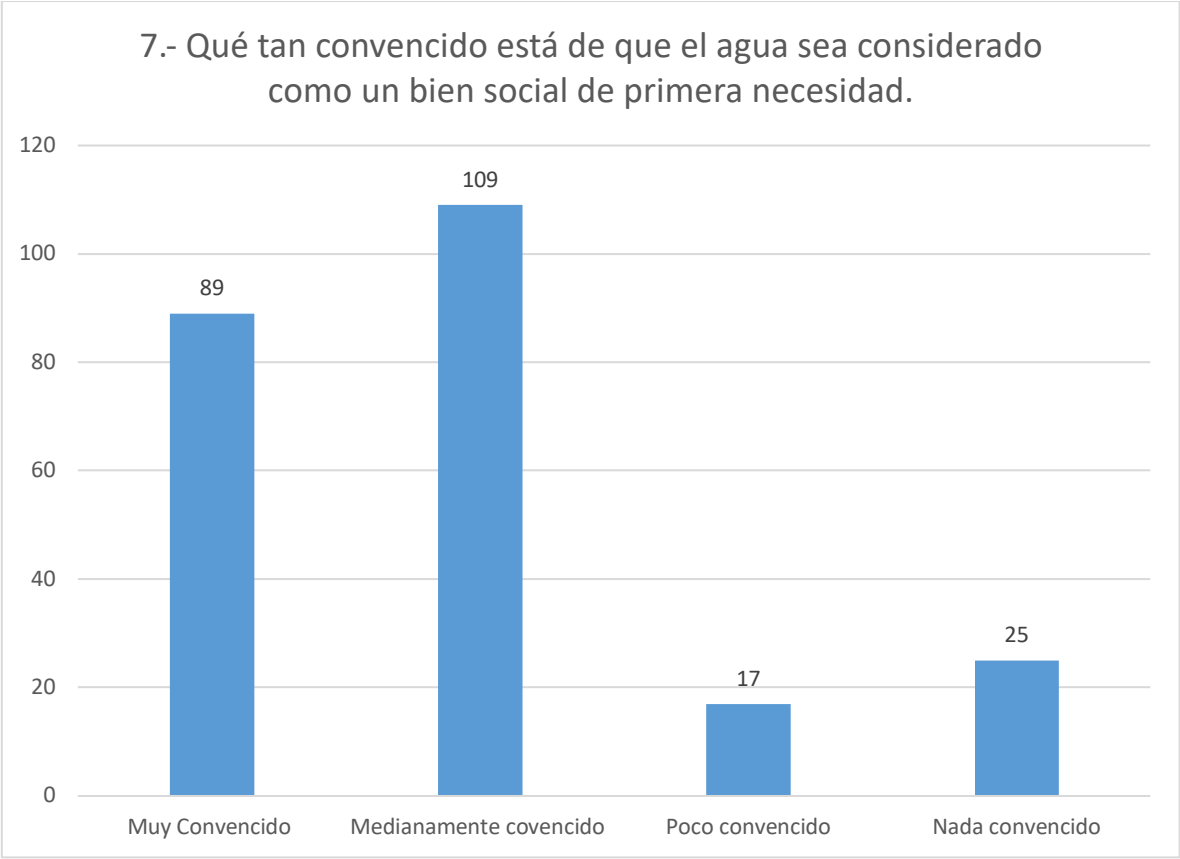
Los resultados muestran una tendencia parecidos a los de la gráfica anterior, esto puede comprobar que ambas preguntas tienen relación y por ello la semejanza de los resultados. En comentarios de algunas personas, están dispuestas a pagar más por el uso del agua, siempre y cuando no falta y sea de buena calidad.

Gráfica 10: “Qué tan convencido está en tener que hacer gastos extra por el pago de pipas o agua en galones cuando no llega agua de la red municipal a su casa”



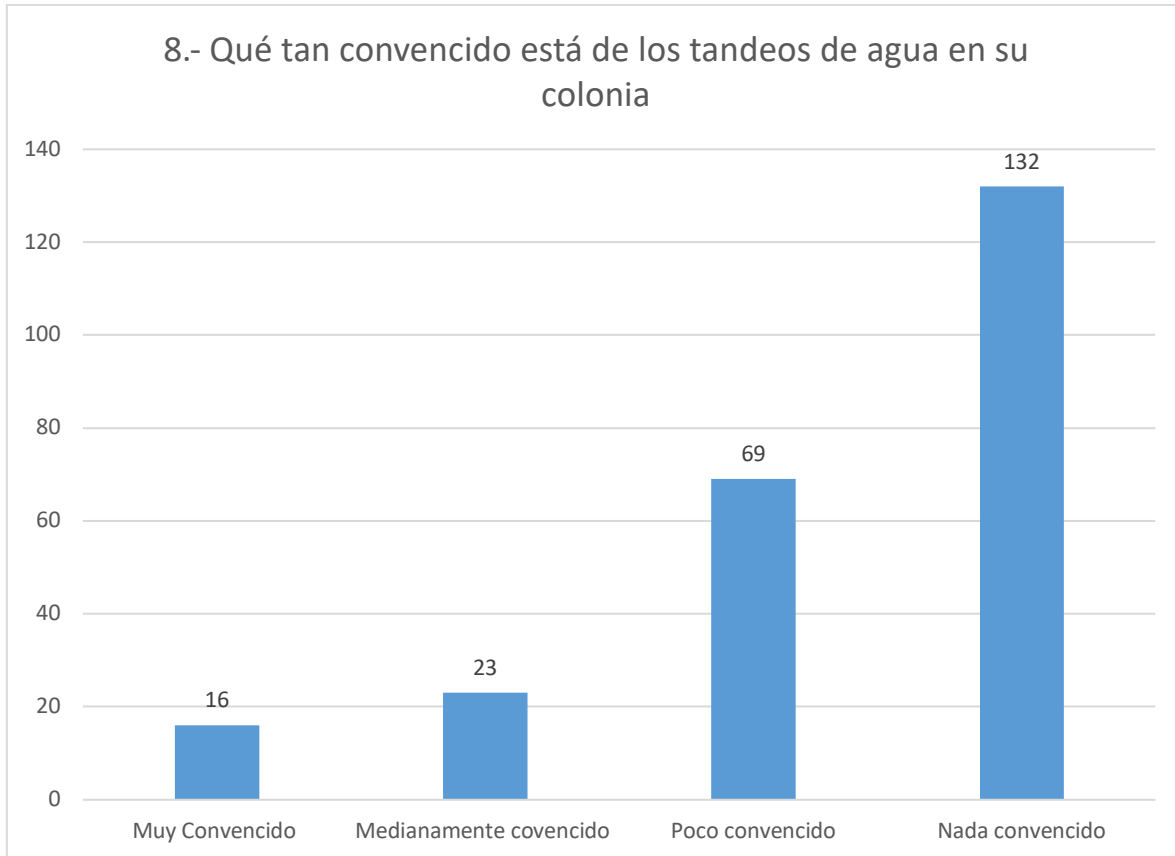
Esta pregunta se diseñó tomando en cuenta que en años recientes ha aumentado la demanda por el servicio de pipas de agua potable, ante la falta de agua en la red municipal, y aunque hay personas (el porcentaje más alto) que no están nada convencidos por hacer pagos extra por el agua, hay personas que, aunque estén poco convencido o muy convencido lo tienen que hacer (si lo necesitan) y tal parece que está será una tendencia al alza en ciertas temporadas al año.

Gráfica 11: “Qué tan convencido está de que el agua sea considerada como un bien social de primera necesidad”



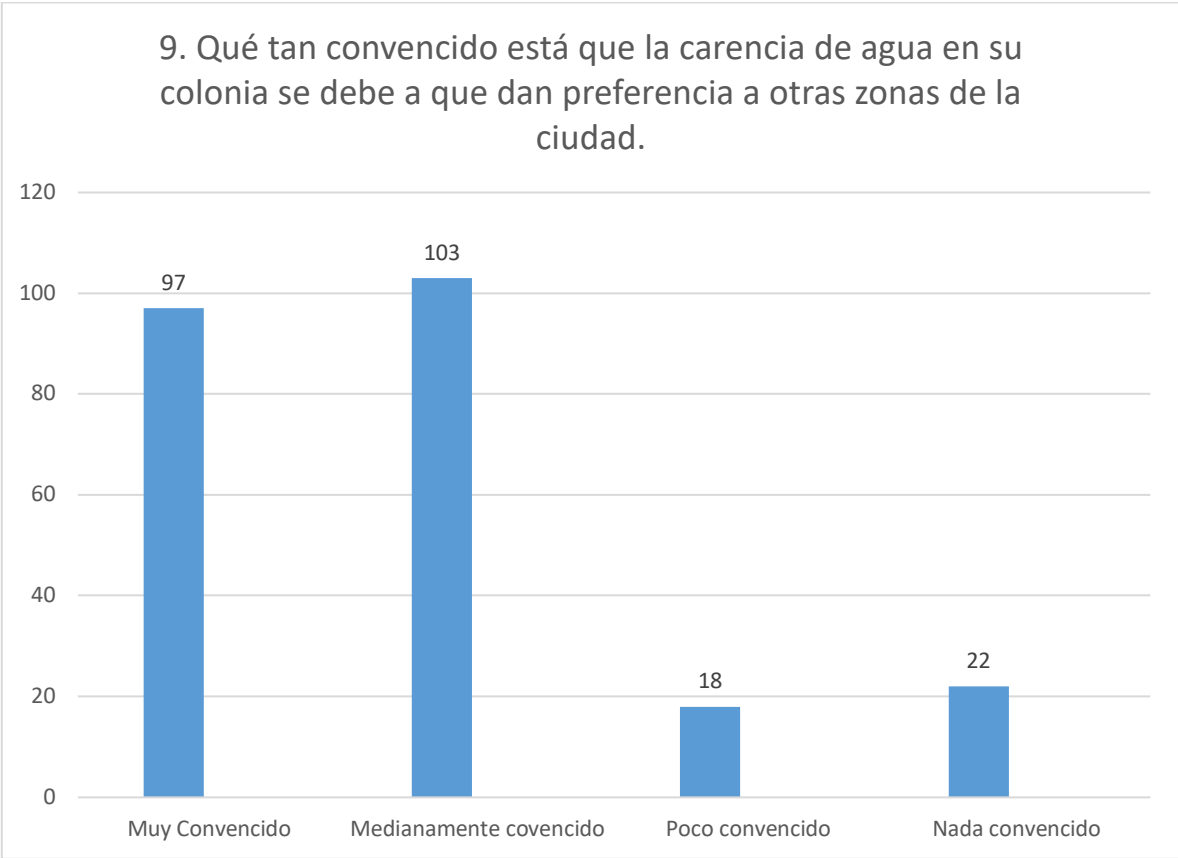
Era de esperarse resultados como lo que se muestran, casi el 83% están convencidos (sea mucho o medianamente), lo que llama la atención es que algunas personas piensan diferente, alguien comentó que si el agua se le considera un bien social muchas personas no valorarían a este recurso, y se continuaría con el uso indiscriminado de este líquido.

Gráfica 12: “Qué tan convencido está de los tandeos de agua en su colonia”



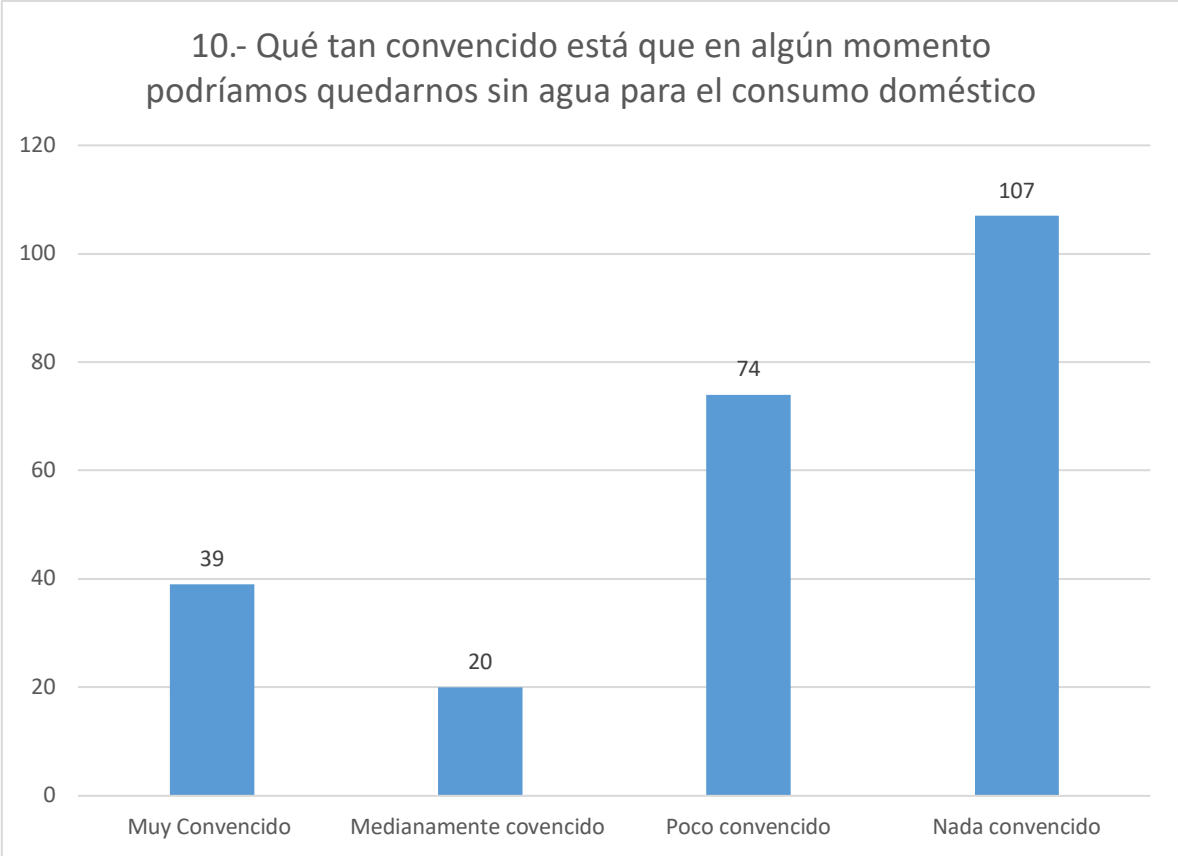
La mayoría de las personas que constaron las preguntas no están convencidos en los tandeos, algunos tienen la percepción de que en algunas colonias (de alto recurso económico) los tandeos no son tan severos, lo cierto es que en algunas partes de las zonas centro, las personas afirman que cuando mucho no llegan a tener agua un día o máximo dos y la zona residencial visitada aseguran no haber tenido agua has en dos semanas.

Gráfica 13: “Qué tan convencido está que la carencia de agua en su colonia se debe a que dan preferencia a otras zonas de la ciudad”



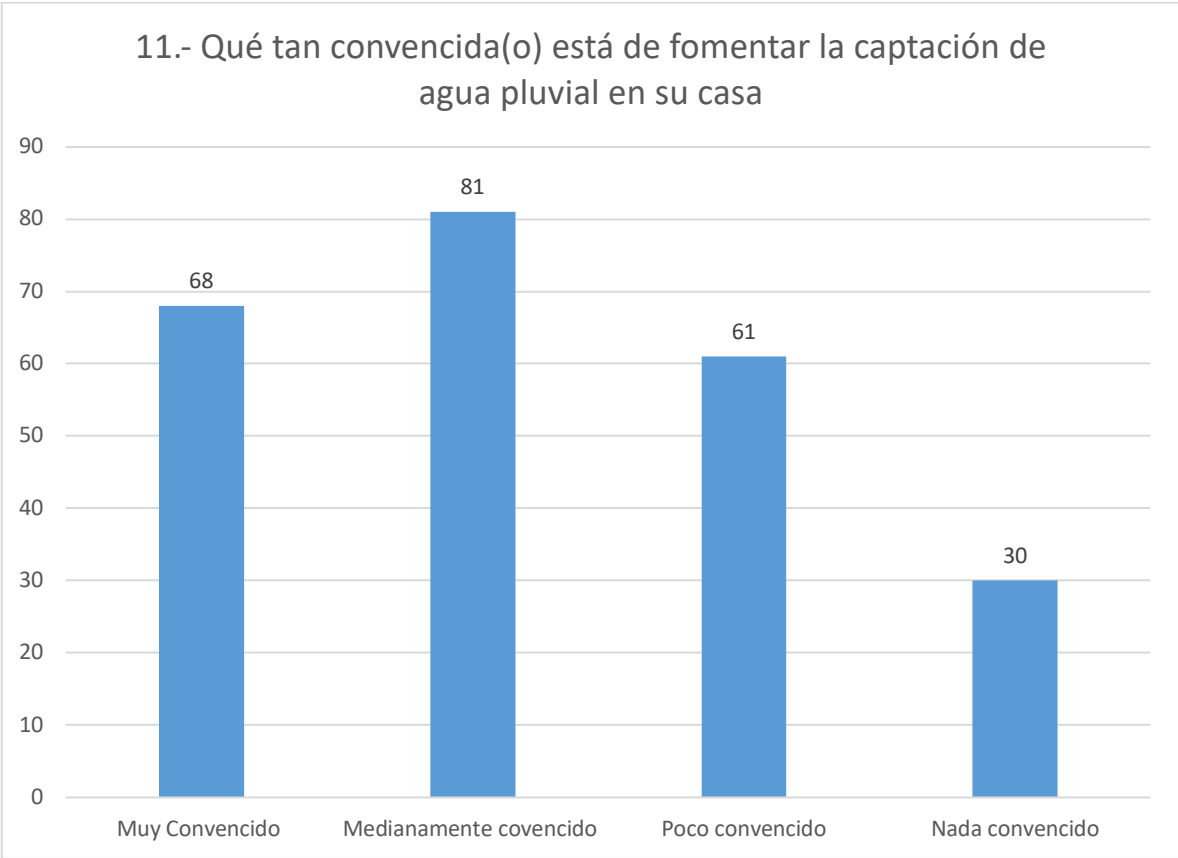
Esta pregunta tiene relación con la anterior, el 83% de las personas encuestadas están convencidos de lo planteado, y puede tener una lógica, ante una situación de necesidad por la carencia de un bien de primera necesidad y vital para el bienestar, se busca encontrar una explicación del porqué no hay agua en alguna zona de la ciudad y lo primero que se encuentra es que se abastece a otras zonas. Y algunas personas mencionan que en algunas partes de Xalapa no falta el agua porque ahí viven políticos, empresarios o personas de mucho poder económico.

Gráfica 14: “Qué tan convencido está que en algún momento podríamos quedarnos sin agua para el consumo doméstico”



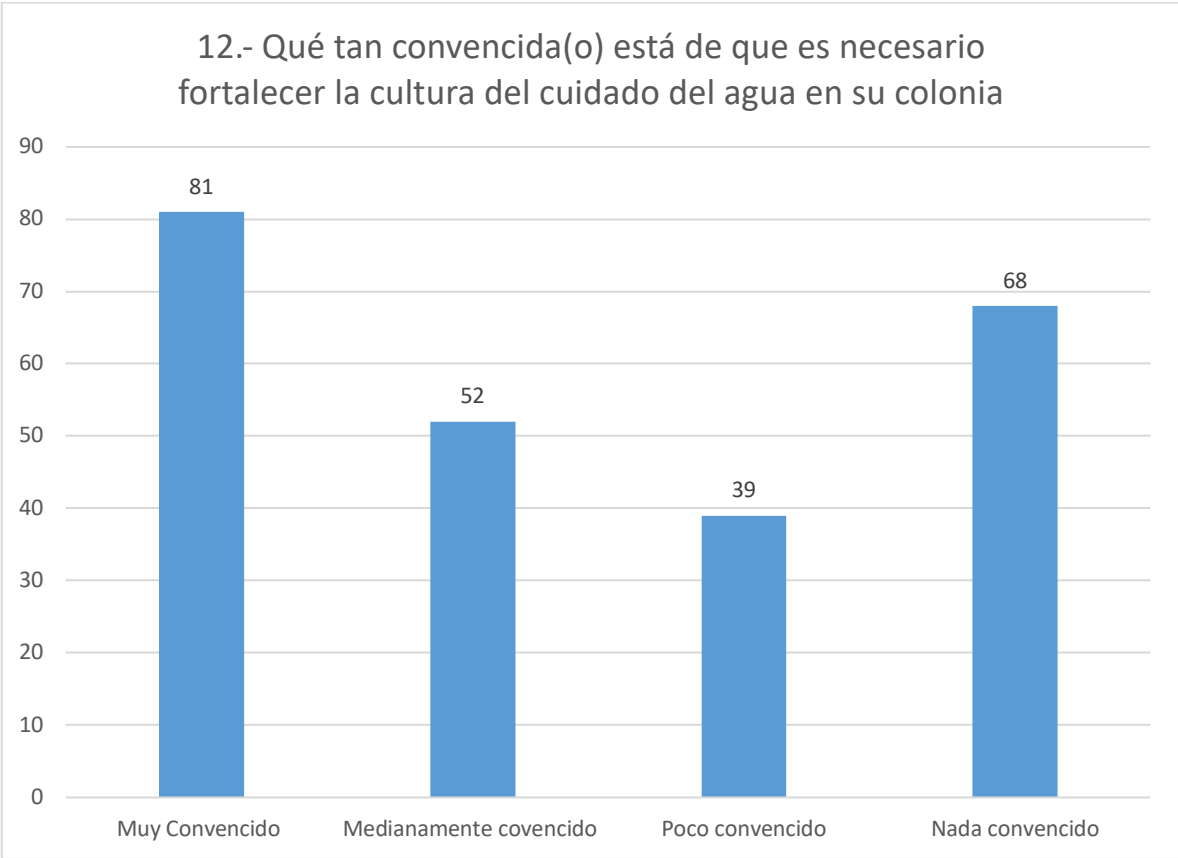
Esta pregunta puede ser de alto interés para sus análisis, muchas personas encuestadas no están convencidos de que podríamos quedarnos sin agua en algún momento, explicaciones podría haber muchas, a propósito, se preguntó de manera informal del porqué consideraban que nunca nos quedaríamos sin agua. Alguien comentó que hay mucha agua en la presa, otra dijo que hay agua en el subsuelo, otras más que con las lluvias se renuevan los cuerpos de agua, alguien dijo que era una forma de control del gobierno.

Gráfica 15: Qué tan convencida(o) está de fomentar la captación de agua pluvial en su casa



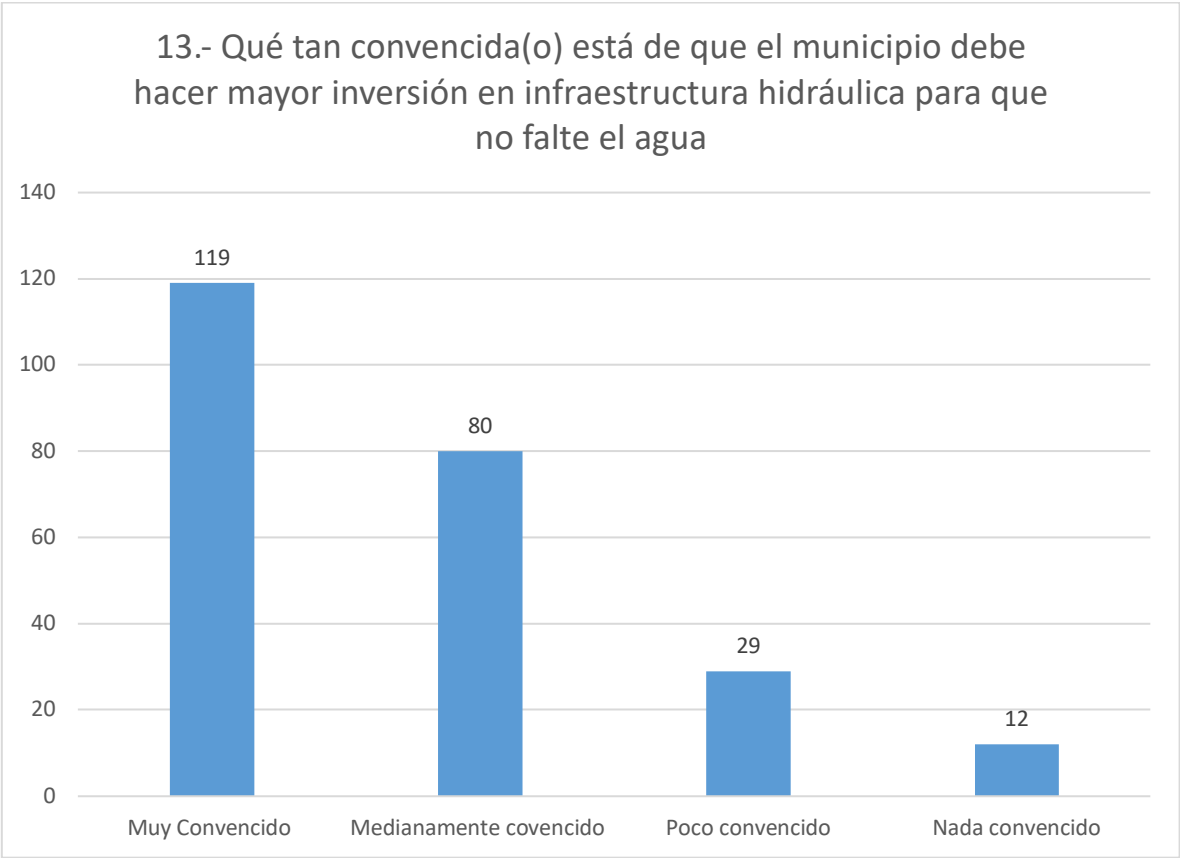
En esta gráfica se aprecian resultados con cierta similitud en las tres primeras opciones de respuesta, todo indica que hay disposición por captar agua de lluvia, pero habría que tener en cuenta el espacio con que cuentan las casas para almacenarla, este comentario se hace porque alguien comentó que cuando llueve capta hasta tres cubetas de agua, pero alguien dijo que instaló un tanque de 1100 litros para este fin, por lo tanto, captar agua pluvial puede resultar de gran ayuda en tiempos de sequía.

Gráfica 16: Qué tan convencida(o) está de que es necesario fortalecer la cultura del cuidado del agua en su colonia.



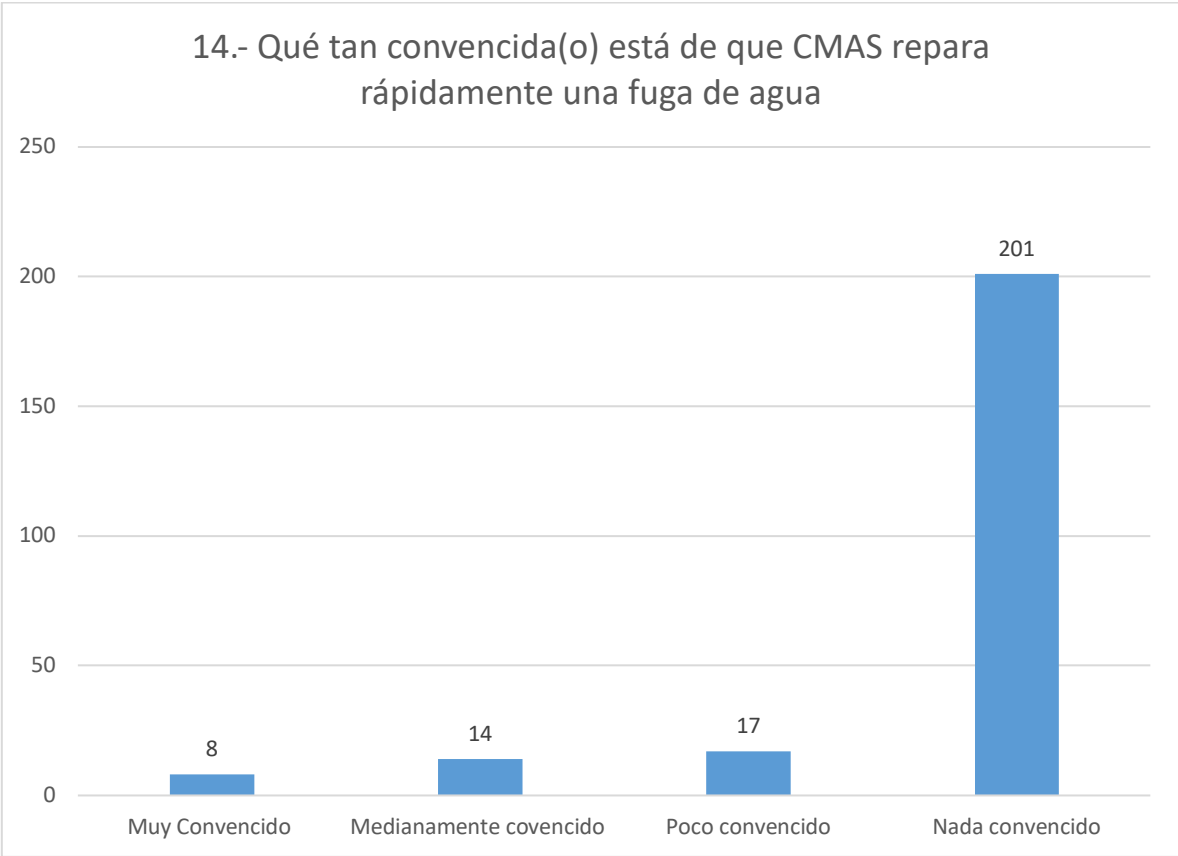
Los resultados de esta gráfica son un tanto desalentadores, casi el 55% está convencido (ya sea muy o medianamente) y el 45% opina lo contrario, algunas personas encuestadas comentaron que es muy complejo educar a los vecinos, cada quien tiene su forma de pensar y de hacer uso del agua, en opinión de quien realiza esta investigación iremos aprendiendo a cuidar el agua en medida de a escases de esta, será un aprendizaje “doloroso” pero las personas aprendemos cuando algo necesario se convierte en difícil acceso.

Gráfica 17: Qué tan convencida(o) está de que el municipio debe hacer mayor inversión en infraestructura hidráulica para que no falte el agua



Los resultados obtenidos en esta gráfica no tienen mayor explicación, es claro que la inversión en obra hidráulica es necesaria más que importante, Xalapa es una ciudad que ha crecido en los últimos 25 años (existen versiones que con poca planeación) y no hacerse esa inversión, nuestra ciudad enfrentará grandes problemas de abastecimiento de agua.

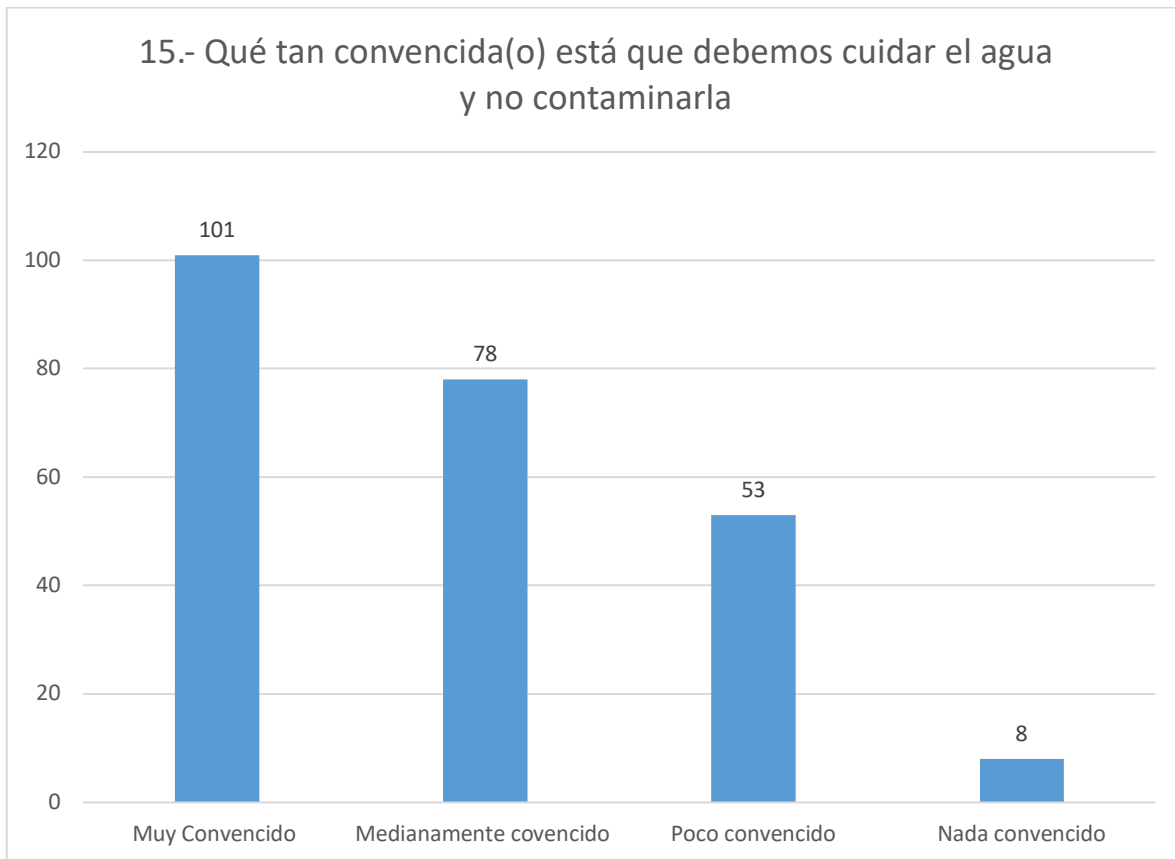
Gráfica 18: Qué tan convencida(o) está de que CMAS repara rápidamente una fuga de agua



Lo mismo que la gráfica anterior, los resultados son muy contundentes, hay fugas de agua que tardan varias semanas en repararlas, y cuando hay suministro de agua se desperdicia mucho de este líquido, es una situación que debe atender el Municipio de manera oportuna, intentado buscar un dato confiable de cuánta agua se pierde por fugas, se reporta que cerca de un 30% del agua potable podría perderse por este problema. La CMAS reportó que en Xalapa se han desperdiciado 7,726,336 m³ por fugas y tomas clandestinas del 2021 a la fecha⁶.

⁶ <https://imagedelgolfo.mx/xalapa/desperdicia-xalapa-77-millones-de-metros-cubicos-de-agua/50357805>

Gráfica 19: Qué tan convencida(o) está que debemos cuidar el agua y no contaminarla



Para cerrar este cuestionario se diseñó esta última pregunta, desde un inicio se pensó que los resultados en esta gráfica serían diferentes, y que hubiera pocos registros (o ninguno) en poco o nada convencido, alguna persona comentó que para qué cuidar el agua si muchas personas no lo hacen, otras dijeron que de nada sirve cuidar el agua si el Municipio no reparar las fugas de agua, esta pregunta guarda relación con la pregunta 12 (gráfica 16), tal parece que tener una cultura de cuidado del agua resultaría un largo proceso, con etapas de sensibilización, reconocimiento, adaptación y aseguramiento.

Reflexiones y Conclusiones

Como se mencionó al principio del trabajo, el objetivo de Realizar un diagnóstico sobre la percepción de las personas tiene en cuanto al valor que le dan al agua que consumen en sus casas. Fue enriquecedor y da pauta para efectuar otros más en diversas temáticas. Las opiniones realizadas por las personas que amablemente contestaron el cuestionario difieren de acuerdo con la ubicación de dónde viven, a su edad, a los años viviendo en la ciudad, a los hábitos de consumo, al número de integrantes de la familia, entre otros.

A partir de este año (desde mi punto de vista) la falta de agua en Xalapa se convirtió en un fenómeno complejo, que originó un enojo social casi generalizado, y al parecer en los próximos años el déficit de agua irá creciendo,

El Dr. Juan Manuel Núñez, académico e investigador del Centro Transdisciplinar Universitario para la Sustentabilidad (CENTRUS) de la Universidad Iberoamericana, comenta que hemos llegado al momento en el que las ciudades, epicentro del dinamismo de la humanidad, se enfrentan a un desafío que amenaza su esencia misma: la escasez de agua. En los próximos años, este problema adquirirá una relevancia aún mayor, pues afectará la vida urbana de maneras que aún no podemos comprender. En el ámbito global, la crisis del agua no conoce fronteras, pero es en las grandes metrópolis donde sus efectos son más palpables. El acceso limitado a agua potable no es sólo una incomodidad, es una amenaza directa para la salud pública y la seguridad alimentaria. Afectaciones que pueden poner en jaque el desarrollo económico de las ciudades, ya que el funcionamiento de las actividades económicas está intrínsecamente ligado a la disponibilidad de agua, e ignorar esta realidad podría tener consecuencias de largo alcance⁷. (2024)

⁷ <https://ibero.mx/prensa/escasez-de-agua-adquirira-en-los-proximos-anos-una-relevancia-aun-mayor-especialista>

Lo comentado por el Dr. Núñez, y seguramente por otros estudiosos del tema, no debe ser ignorado, es un problema que involucra a toda la sociedad, por un lado, los gobiernos deben diseñar estrategias, planes de acción, políticas, inversión en torno al agua, otro lado los dueños de empresas y/o fábricas de igual manera deben diseñar un modelo de consumo responsable de este líquido y las persona debemos aplicar una responsabilidad social ciudadana que permita consumir y cuidar el agua de manera responsable.

Como sociedad hemos enfrentados diversas crisis, originas por guerras, por enfermedades, por economía, por pandemias, entre otras, y se avecina otra crisis con dimensiones que aún no cuantificamos (y esperamos no ocurra), que es la crisis del agua que se comienza a sentir a nivel local y muchas regiones de México y del mundo. La crisis por el agua está siendo provocada por uso irracional, contaminación, infraestructura hidráulica obsoleta, tomas clandestinas, fugas y hasta la privatización (hay municipios que delegan su responsabilidad a empresa privadas), es probable que sea la crisis más importante del siglo XXI.

Edgar Morin (2011), mencionó que el agua es una necesidad cotidiana y un bien común para todos los seres humanos; sin embargo, se ha convertido en mercancía que se utiliza como argumento geopolítico y geoestratégico entre los Estados. En la investigación se abordó los temas del agua como un bien social y del agua como un bien económico. Lo anterior es controversial, si bien el agua es un derecho establecido por la Ley, por lo tanto, la autoridad competente debe dotar de este vital líquido a toda la población, sería complicado que no cobrara por el uso y disposición de ella, entonces se convierte en un espiral o círculo donde, por un lado, se debe dotar a toda la población y por otro se debe cobrar por el uso.

Entonces, garantizar el derecho al agua con buena calidad no solo uso doméstico sino para todas las actividades productivas es y será uno de los desafíos y retos más grandes de cualquier gobierno. Lo anterior se agrava por la creciente demanda de las áreas urbanas (en constante crecimiento), por el aumento de la población

(cada día somos más personas), por la demanda de empresas de consumo para producir todos los satisfactores que demanda la sociedad, por el consumo de empresas agrícolas y ganaderas, por el cambio climático, por la severa contaminación de cuerpos de agua, y más factores, si nos damos cuenta los desafíos y retos son muchos.

Por otro lado, el agua puede generar conflictos ante las desigualdades existentes en la sociedad y también socioambientales, ambos asociados por una concepción mercantilista del agua, que se ha heredado desde hace muchos años.

Para entender el párrafo anterior, Alberto Valdés Cobos (2018) comenta que en las últimas décadas ha crecido un interés de la sociología por abordar la problemática ambiental que aqueja a las sociedades humanas. La crisis ecológica y la crisis de algunos paradigmas de las ciencias sociales como el marxismo o el funcionalismo sentaron las bases para cuestionar el antropocentrismo, el cortoplacismo, el desarrollismo y la ideología del crecimiento económico ilimitado.

Es importante comentar que la comercialización del agua es un temas de interés para los dueños de plantas embotelladoras, prestadores de servicios de pipas de agua potable, para la empresas que tienen la concesión de suministro de agua a las casas, entre otros negocios relacionados con el agua, este interés está relacionado con los sectores sociales donde se pueda hacer negocio y que les genere un buen margen de ganancia, por lo tanto, abastecer agua a sectores sociales con cierto grado de marginación no representan cliente potenciales. Lo anterior, fue abordado en el cuestionario donde personas afirman que cada vez más deben invertir en la compra de agua.

Otro aspecto que se planteó a las personas es sobre la calidad del agua, y aunque existan plantas potabilizadoras, es necesario que el gobierno invierta en nuevas tecnologías tanto de potabilización como para la descontaminación y tratamiento de agua.

A pesar de la importancia que puede representar el acceso al agua, observamos como en la encuesta aplicada, hay personas que afirman que cuando mucho han llegado a tener agua un solo día a la semana y en épocas de sequía hasta tres semanas sin esta vital líquido, la gestión y suministro del agua pasa por una etapa muy complicada en muchas parte de México y del mundo, no sólo por el limitado presupuesto público, también por obsolescencia en infraestructura, fugas de agua (tanto en la red municipal como en las casas) y ahora por tomas clandestinas.

Lo anterior ponen en relevancia el debate sobre si el agua debe ser un bien comercial o un bien social, donde sea de calidad, de bajo costo, sin restricción para nadie, no podemos ignorar que la mala gestión, administración y suministro del agua podría convertirse en el mayor conflicto geopolítico de este siglo, no olvidemos que México le debía a Estados Unidos casi 426 millones de metros cúbicos de agua en el 2021 (esto debido a un tratado de 1944), esto se hace mediante la liberación de agua de las presas en el lado mexicano de la frontera. México se ha retrasado de manera significativa en sus pagos de años previos y ahora debe ponerse al corriente⁸, este caso podría generar un conflicto internacional, no estamos hablando que será por invasión de territorio, de cuestiones ideológicas, es por el agua.

Cada vez se irá acentuando el problema de abasto de agua, como se encontró en los resultados, las personas encuestadas no están conformes con los tandeos, porque no se respetan los días que se han programado, también existe inconformidad porque al parecer se privilegian algunas zonas de Xalapa con el abastecimiento de agua, esto último podría no ser verdad, pero ante la carencia de este vital líquido, se buscan muchos aspectos de culpabilidad.

Obviamente no todo es responsabilidad de gobierno, como ciudadanos demos tomar conciencia que muchas acciones que realizados diariamente pueden causar un consumo excesivo y hasta irresponsable del agua, y también podemos

⁸ [¿Por qué México debe entregar agua a Estados Unidos? Esto es lo que dice el Tratado de Aguas de 1944 \(eleconomista.com.mx\)](https://eleconomista.com.mx)

contaminarla, de tal manera que limpiarla es complejo y costoso. Nuestros hábitos de consumo deben cambiar y conformar una cultura de cuidado del agua que permita asegurar a las próximas generaciones el uso y disfrute de este preciado líquido.

Ya se ha mencionado que la obsolescencia de la infraestructura tanto de las redes de abastecimiento y distribución del agua como de sistemas de tratamiento, aunado a la contaminación y agotamiento de mantos acuíferos, a la alta concentración y crecimiento demográfico en ciertas zonas del país, al aumento de demanda de agua por parte de las empresas ganaderas, agrícolas y de consumo, provocan un panorama nada positivo para el abastecimiento del agua en México y en muchas regiones del mundo.

Reutilizar el agua y captarla proveniente de la lluvia, supone una alternativa, pero es necesario la inversión en infraestructura hidráulica para la captación de agua de lluvia y almacenarla para la temporada de sequía, y la reutilización depende de enseñar a las personas cómo hacerlo. Grandes obras de infraestructura para un país son importantes (aeropuertos, trenes, refinerías, entre otras) pero debe serlo en igualdad de importancia, las que corresponden al suministro del agua.

Como cierre, es importante mencionar que las personas que fueron encuestadas muestran preocupación por lo que puede pasar en torno al suministro de agua, cuando llueve se olvida un poco los días donde escaseaba el agua y no solo en la red pública, sino en las tiendas no la había embotellada, por lo tanto, el agua como un bien social y público, debe ser parte de la agenda de cualquier gobierno.

Referencias

- Arrojo Agudo, P. (1999). El valor económico del agua. Revista CIDOB d' Afers Internacionals, (45), 145-167.
- BBUV (2024) <https://www.bbva.com/es/sostenibilidad/la-contaminacion-del-agua-descubre-las-causas-y-consecuencias/>
- Boletín UNAM. https://www.dgcs.unam.mx/boletin/bdboletin/2023_370.html
- El Economista (2024). ¿Por qué México debe entregar agua a Estados Unidos? Esto es lo que dice el Tratado de Aguas de 1944. 13 de julio de 2024.
- En [¿Por qué México debe entregar agua a Estados Unidos? Esto es lo que dice el Tratado de Aguas de 1944 \(eleconomista.com.mx\)](#)
- García, S. M. R. (2018). El derecho humano al agua, una tarea pendiente para el estado mexicano. Revista Panamerica de Producción Académica y Gestión Educativa. Vol. 5, Núm. 10, Julio – Diciembre.
- Guadarrama, T. R., Kido M. J., Roldán, A. G., y Salas S. M. (2016). Contaminación del agua. Revista de Ciencias Ambientales y Recursos Naturales , 2-5: 1-10.
- Martínez, A. P. F., y Vargas, H., A. (2017). Sistema de asignaciones, concesiones y política hídrica en México. Efectos en el derecho humano al agua. Tecnología y ciencias del agua, 8(5), 117-125
- Molina, S. R. (2021). Importancia del agua y las problemáticas socio-ambientales, en <https://www.gob.mx/semarnat/educacionambiental/es/articulos/importancia-del-agua-y-las-problematicas-socio-ambientales?idiom=es#:~:text=El%20agua%20es%20un%20bien,esencial%20para%20toda%20la%20biosfera.>
- Monforte G y Cantú P. C. (2009). Escenario del agua en México. CULCyT, año 6, número 30, enero-febrero, pp. 31-40.
- Morín, E. (2011). La vía para el futuro de la humanidad. Madrid, España: Paidós.

- Núñez, J.M. (2024). Escasez de agua adquirirá en los próximos años una relevancia aún mayor: especialista. En <https://ibero.mx/prensa/escasez-de-agua-adquirira-en-los-proximos-anos-una-relevancia-aun-mayor-especialista>.
- Ortega, P. (2024) “La crisis mundial del agua: Un desafío para el desarrollo sostenible”. El Economista. En <https://www.eleconomista.com.mx/los-especiales/La-crisis-mundial-del-agua-Un-desafio-para-el-desarrollo-sostenible-20240228-0034.html>
- Roldán M., D. F. (2016). Valoración económica de recursos hídricos para el suministro de agua potable. El caso del Parque Nacional Cajas. La cuenca del río Tomebamba. [Tesis de grado (Universidad de Alicante)]. Alicante
- Saidel, M. L. (2017). Definiendo lo común en la era neoliberal: entre la expropiación y la institución de comunes. *Revista Digital De Ciencias Sociales*, 4(6), 225–252.
- Samuelson, P. A. (1954). The Pure Theory of Public Expenditure. *The Review of Economics and Statistics*, 36(4), 387-389.
- Serrano, L., García, A., & Marín, O. (2012). El bien común, el derecho humano al agua y las políticas de privatización. *Aigua és Vida*. <https://www.aiguaesvida.org/article-el-bien-comun-el-derecho-humano-al-agua-y-las-politicas-de-privatizac>
- UNESCO (2024). Las crisis del agua amenazan la paz mundial (informe). En <https://www.unesco.org/es/articles/las-crisis-del-agua-amenazan-la-paz-mundial-informe#:~:text=En%202022%2C%20aproximadamente%20la%20mitad,anual%20de%20agua%20potable%20renovable>.
- Valdés C., A. (2018). La problemática del agua en el contexto de las ciencias sociales y las ciencias ambientales. *Punto CUNorte*, 4(6), 88-120. En <https://revistas.cunorte.udg.mx/punto/article/view/48/431>

Capítulo II

Estudio diagnóstico del nivel de la Calidad en el Servicio en una universidad privada, ubicada en la ciudad de Xalapa, Veracruz, México en el periodo octubre 2023 a abril 2024.

Resumen

La satisfacción del cliente sobre un producto o servicio ofertado por una organización actualmente es uno de los indicadores que coadyuva al éxito de éstas, sin duda alguna, las organizaciones más aceptadas y recomendadas son las que mejor índice de satisfacción al cliente obtienen, por lo tanto, monitorear este nivel de percepción es una tarea importante que permite reorientar algunos subproductos y/o procesos para corregirlos o mejorarlos dentro de una organización. En este estudio de tipo diagnóstico, se estableció como propósito determinar el nivel (excelente, bueno, regular, malo o pésimo) de la calidad en el servicio que prevalece en la Universidad privada, desde la percepción individual de los alumnos que actualmente estudian dentro de esta institución. Para cumplir con el propósito establecido, se llevó a cabo una encuesta con una muestra de treientos treinta y cuatro alumnos activos a los cuales se les aplicó un cuestionario digital que produjo datos, los cuales posteriormente, se procesaron y se analizaron a través de la estadística generando la evidencia empírica que contribuyó para concluir que el nivel de percepción actual que experimentan los alumnos de la calidad en el servicio que ofrece la Universidad es bueno.

Palabras clave: Calidad en el Servicio, percepción de la Calidad en el Servicio, Calidad en el Servicio en instituciones de educación superior.

Abstract

Customer satisfaction with a product or service offered by an organization is currently one of the indicators that contributes to its success. Without a doubt, the most accepted and recommended organizations are those that obtain the best customer satisfaction index. Therefore, monitoring this level of perception is an important task that allows reorienting some by-products and/or processes to correct or improve them within an organization. In this diagnostic study, the purpose was to determine the level (excellent, good, average, bad or terrible) of quality in the service that prevails at the University of Xalapa, from the individual perception of the students who currently study within this institution. To fulfill the established purpose, a survey was carried out with a sample of three hundred and thirty-four active students to whom a digital questionnaire was applied that produced data, which were subsequently processed and analyzed through statistics, generating empirical evidence that contributed to conclude that the current level of perception experienced by students regarding the quality of the service offered by the University is good.

Keywords: Service Quality, perception of Service Quality, Service Quality in higher education institutions.

2.1 Revisión de la literatura de la Calidad en el Servicio

2.1.1 Antecedentes

En los inicios del estudio de la calidad, el interés se centraba solo en el producto, pero con el paso del tiempo se ha combinado con otros campos de la ciencia. Hasta la década de los cincuenta del siglo pasado, la calidad era un problema que simplemente se resolvía con la inspección, por lo que, para evitar algún desperfecto, los productos eran probados antes de enviarlos al mercado de consumo, en esa época, la calidad era considerada como “la adecuación de un producto a su uso” según Evans en 1995. Dos décadas después, las empresas japonesas desarrollaron teorías importantes sobre la Calidad Total reportando un incremento en la eficiencia del trabajo, frases como: “La Calidad es responsabilidad de todos” y “Hay que hacer las cosas bien a la primera” eran tomadas como principios y se hablaba de “Cliente Interno” dentro de las organizaciones, estos conceptos fueron incorporados al cuerpo de la ciencia administrativa en la década de los ochentas y utilizados por la mayoría de las empresas mundiales. En los noventa, las nuevas tecnologías y la globalización de los mercados mundiales incremento la competencia y propició la implantación de Sistemas de Gestión de Calidad Total, con el propósito de incrementar la competitividad y la satisfacción de los clientes.

William E. Deming ha sido considerado como el Padre de la Calidad, seguido por K. Ishikawa, Shigeo Shingo, P. Crosby, J. Moses Juran, Peter Senge, G. Taguchi, y A. Feigenbaum, todos ellos contribuyeron con sus estudios de calidad en torno a la producción, al trabajo, al control estadístico, entre otros. Senge fue uno de los primeros en indicar que una organización aprende de manera continua y sistemática, busca obtener el máximo provecho de sus experiencias. Senge fijo su atención en el servicio y atención al cliente para hacer correcciones en la empresa. De igual manera, los estudios de Denton, Cottle y Grönroos son referentes en el tema de calidad en el servicio y atención al cliente.

Davidow y Bro Uttal hacen una aportación en sus estudios al comentar que la heterogeneidad o variabilidad potencial existente en el desempeño de quien establece contacto con el cliente es una de las características de los servicios que dificultan la precisión de la calidad. Otras investigaciones que apoyan esta propuesta son: A) Correia y Miranda (2012) los cuales señalan que la Calidad en el Servicio en la educación superior no se centra exclusivamente en el proceso de enseñanza- aprendizaje y en la relación entre docente y discente, sino que debe estar también garantizada en el servicio prestado por las bibliotecas, los servicios de acción social, los servicios académicos y las secretarías departamentales. B) El Dr. Edison Jair D. y Yaneth Diosa Gómez de la Universidad Central, Bogotá, Colombia (2014), llevaron a cabo una revisión de los conceptos asociados al servicio y a los modelos más reconocidos para medir la percepción de Calidad en el Servicio, destacando su aplicación en la educación superior y la importancia de su medición en las instituciones de educación superior (IES). C) El estudio desarrollado por Dr. Carlos Hernández (2015) en la Ciudad de Xalapa, Veracruz, México en donde se plantea ¿Cómo medir la efectividad en el servicio y atención al cliente en organizaciones dedicadas a la educación? Concluyendo que el servicio y atención al cliente debe ser entendido como una cultura que provocará una excelente aceptación social, y el trabajo: “El servicio al cliente como factor de competitividad y calidad en las empresas de servicios: caso de las organizaciones escolares particulares” donde comenta que: “hoy en día la satisfacción del cliente sobre un servicio ofrecido por una empresa u organización se ha convertido en uno de los indicadores de mayor relevancia que se traduce en éxito en las empresas”, al revisar el desarrollo de la educación superior en México podemos darnos cuenta que en los último 25 años, se han multiplicado el número de organizaciones escolares de todos los niveles, esto ha provocado una gran competencia, siendo las más favorecidas las que mejor grado de satisfacción al cliente obtengan.

2.1.2 Definición

En la literatura sobre la Calidad del Servicio, el concepto se refiere a la calidad

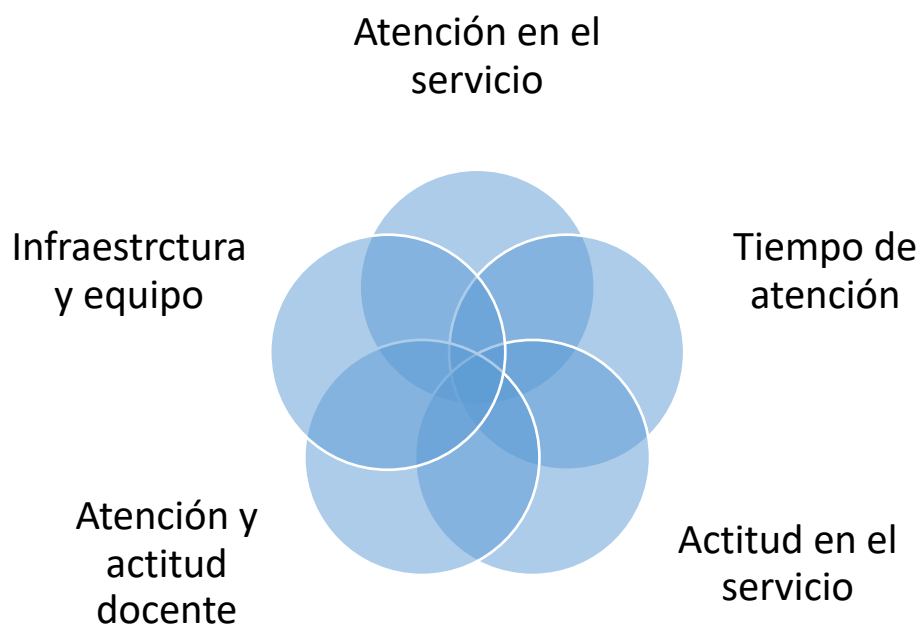
percibida, es decir “al juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto” (Zeithaml, 1988, p. 3). En términos de servicio significaría “un juicio global, o actitud, relacionada con la superioridad del servicio” (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988, p. 16). “Un tipo de bien económico, constituye lo que denomina el sector terciario, todo el que trabaja y no produce bienes se supone que produce servicios” (Fisher y Navarro, 1994, p. 185). “Es el trabajo realizado para otras personas” (Colunga, 1995, p. 25). “Es el conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen para su venta o que se suministran en relación con las ventas” (Fisher y Navarro, 1994, p. 175). “Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico” (Kotler, 1997, p. 656).

En base a las anteriores definiciones y considerando los elementos coincidentes entre ellas, para este estudio, los autores determinaron que la calidad en el servicio es la percepción que tiene el usuario del conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que forman un producto o servicio en cuanto a su grado o nivel de excelencia.

2.1.3 Dimensiones

La calidad en el servicio está compuesta de varios elementos o dimensiones tanto objetivas como subjetivas, como: Disponibilidad, Accesibilidad, Cortesía, Agilidad, Confianza, Competencia, Comunicabilidad, las dimensiones de atención, tiempo y actitud son las que más se analizan en un estudio de esta naturaleza. Para esta investigación, se consideraron las siguientes dimensiones (figura 1): a) Atención en el servicio, b) Tiempo de atención, c) Actitud en el servicio, d) Atención y actitud de docentes y e) Infraestructura y equipamiento.

Figura 1 Dimensiones de la Calidad en el Servicio de educación



Fuente: Elaboración propia.

La dimensión atención en el servicio se puede entender como: el conjunto de acciones enfocadas en mejorar la experiencia de un cliente, con la cual se establece un proceso para resolver cualquier desafío, duda o problema del cliente de manera inmediata y efectiva.

La dimensión tiempo de atención es uno de los factores que determina si la organización tendrá clientes leales o detractores. Los consumidores buscan rapidez y practicidad en la atención al cliente. Así, incluso frente a un buen precio y productos de calidad, el tiempo de espera puede echar por tierra los esfuerzos de la empresa.

La dimensión actitud en el servicio se trata de mantener la calma durante las interacciones, hacer todo lo posible para construir relaciones sólidas con los clientes y garantizar que ellos vean a la empresa como auténtica a través del comportamiento de los empleados que son la cara de la compañía, se busca siempre una actitud positiva, probablemente esta dimensión sea de las complicadas

para la organización, pues la base para lograr una actitud positiva de atención al cliente es el personal de la empresa.

La dimensión atención y actitud de docentes se refiere a la percepción que los estudiantes tienen del comportamiento, desempeño y motivación que la planta de académicos de la institución de educación invierte para lograr una formación profesional integral de alto nivel.

Finalmente, la dimensión de infraestructura y equipamiento incluye la opinión de los alumnos sobre el estado físico y el confort que ofrecen los inmuebles de la institución y el equipo y mobiliario utilizados para el desarrollo las actividades sustantivas y adjetivas de la universidad.

2.2 Problemática

2.2.1 Definición del problema

Actualmente, la pérdida de competitividad es uno de los fenómenos más frecuentes que acechan a las organizaciones ocasionando una lucha constante por permanecer vigentes y en operación, los grandes corporativos podrían estar seguros de su supervivencia, pero las pequeñas y medianas organizaciones son las que corren más riesgos de permanencia.

En una institución que ofrece el servicio de educación superior profesional, sea pública o privada, existen diversas causas que inciden en la percepción de los alumnos en cuanto a la calidad en el servicio de educación que reciben sea excelente o pésima. Es conocido sobre situaciones ocasionadas por los actores que intervienen en el proceso de proporcionar educación que afectan la calidad en el servicio, tales como: búsqueda de poder, algunas faltas de respeto, enseñanza deficiente, ausentismo, falta de control del grupo, favoritismo, acoso, conflictos interpersonales entre otros por parte del docente; Por parte, de la administración: burocracia, prepotencia de los directivos, mal trato del personal administrativo,

trámites escolares tardados, ausencias del personal, tiempos limitados en la atención al público, entre otros más; En cuanto a la infraestructura: aulas en mal estado o insuficientes, limpieza en general, baños sin mantenimiento, iluminación deficiente, estacionamiento limitado o exclusivo para el personal docente y administrativo; En lo referente al equipamiento: mobiliario en mal estado, pintarrones gastados, internet lento y/o intermitente, equipo de proyección insuficiente, etc.

2.3 Pregunta de investigación

Por lo anteriormente expuesto, se deriva la siguiente pregunta de investigación misma que sirvió de guía para el desarrollo de este estudio:

¿Cuál es nivel de la calidad en el servicio según la percepción de los alumnos que prevalece en una universidad privada de la ciudad de Xalapa, Veracruz, México en el periodo octubre 2023 a mayo 2024?

2.4 Hipótesis

El nivel de la Calidad en el Servicio que prevalece en una universidad privada de la ciudad de Xalapa, Veracruz, México en el periodo octubre de 2023 a mayo de 2024 es buena.

2.5 Variable de estudio

2.5.1 Calidad en el Servicio

Definición conceptual

Es la percepción que tiene el usuario del conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que forman un producto o servicio en cuanto a su grado o nivel de excelencia.

Definición operacional

La percepción de la Calidad en el Servicio se midió con la aplicación de un cuestionario desarrollado por los investigadores participantes en esta investigación.

2.6 Objetivo general

Elaborar un diagnóstico de la percepción de la Calidad en el Servicio que los estudiantes tienen dentro de una universidad privada ubicada en la ciudad de Xalapa, Veracruz, México en el periodo de octubre 2023 a mayo 2024.

2.7 Metodología

2.7.1 Población

Mil cuatrocientos noventa y tres alumnos de la modalidad licenciatura/ingeniería escolarizada que estén cursado cualquier semestre en la institución de educación superior privada de la ciudad de Xalapa, Veracruz, México en el año 2023.

2.7.2 Muestra

Plan de muestreo

Tamaño de muestra:

El tamaño de la muestra fue de Trecientos treinta y cuatro alumnos activos de la modalidad escolarizada calculada con la fórmula de proporciones para poblaciones finitas cuyos valores de los parámetros fueron los siguientes: Confiabilidad 95%, error 4%, variabilidad máxima.

Ecuación 1 Fórmula de proporciones para poblaciones finitas.

$$n = \frac{z^2 pqN}{Ne^2 + z^2 pq}$$

Tabla 1 Valores de los parámetros para el cálculo del tamaño de muestra.

Confianza %	0.95
p	0.5
q	0.5
e	0.04
N	1493
z	1.64
n=	328

Técnica de muestreo: La técnica que se utilizó para la selección de los alumnos de las distintas carreras que integraron la muestra fue el Aleatorio simple.

2.7.3 Técnica e instrumento

Técnica de recolección de datos utilizada en este estudio fue la encuesta. El Instrumento de recolección de datos utilizado en esta investigación fue un cuestionario de elaboración propia.

2.7.4 Descripción del cuestionario

El cuestionario suministrado para la recolección de datos de esta pesquisa estuvo integrado por cincuenta ítems organizados en cuatro secciones. La primera integrada por los distintos datos sociodemográficos generales del informante, la segunda sección conformada por 40 ítems cuya respuesta ofrece cinco niveles de percepción (pésimo, malo, regular, bueno y excelente) destinada a recabar los datos correspondientes a la percepción del informante en relación a la atención recibida, tiempo de espera, actitud de servicio recibida de los distintos departamentos, la tercera sección en donde se explora la opinión del sujeto sobre de la planta académica cuya respuesta solicitada correspondió a un porcentaje de 0 a 100% y la cuarta sección en donde se mide el nivel de percepción (pésimo, malo, regular,

bueno y excelente) de la infraestructura y equipamiento de la institución (ver tabla siguiente). Además, se incluyó una pregunta abierta opcional donde se le dio oportunidad al encuestado de expresar abiertamente su opinión sobre algún aspecto positivo o negativo que considero importante con relación a la calidad del servicio de la institución.

Tabla 2 Total de ítems y nivel de medición por dimensión

Dimensión	Definición	Total de ítems	Nivel de medición
Atención Recibida	Es el conjunto de acciones enfocadas en mejorar la experiencia de un cliente, con la cual se establece un proceso para resolver cualquier desafío, duda o problema del cliente de manera inmediata y efectiva.	9	Intervalo (pésimo, malo, regular, bueno y excelente)
Tiempo de Espera	Determina si la organización atiende a los clientes en un periodo de tiempo aceptable de acuerdo con la complejidad del requerimiento hecho por el usuario del producto o servicio.	9	Intervalo (pésimo, malo, regular, bueno y excelente)
Actitud de servicio	Esta dimensión intenta mantener la tranquilidad en las interacciones y desarrollar relaciones sólidas con los clientes y garantizar que ellos perciban a la organización como auténtica a través del comportamiento de los empleados, busca una actitud positiva, probablemente esta dimensión sea de las complicadas ya que depende del personal de la empresa.	9	Intervalo (pésimo, malo, regular, bueno y excelente)
Atención y Actitud de Docentes	Se refiere a la percepción personal de los usuarios del producto o servicio tienen del comportamiento, desempeño y motivación que la planta de académicos de la institución invierte para lograr una formación profesional integral de alto nivel.	13	Razón (de 0 a 100%)
Infraestructura y Equipamiento	Corresponde a la opinión de los alumnos sobre el estado físico y el confort que ofrecen los inmuebles, el equipo y el mobiliario utilizados para el	6	Intervalo (pésimo, malo, regular, bueno y excelente)

Dimensión	Definición	Total de ítems	Nivel de medición
	desarrollo las actividades académicas y administrativas de la institución.		

Fuente: Elaboración propia

2.8 Construcción del instrumento

Las tareas desarrolladas para construir el instrumento fueron:

- Lectura de distintos referentes científicos del clima laboral
- Búsqueda de los distintos instrumentos existentes para medir la Calidad del Servicio en instituciones de educación
- Análisis y selección de los factores coincidentes entre los instrumentos hallados
- Construcción manual del instrumento
- Revisión del instrumento con tres investigadores (jueces)
- Aplicación de una prueba piloto
- Construcción digital del instrumento en la plataforma Google® Drive
- Verificación y corrección del instrumento digitalizado

2.8.1 Validez del instrumento

Para verificar la validez, se procedió a enviar por correo electrónico el instrumento, la tabla de operacionalización y una síntesis donde se incluyó la definición conceptual de la variable de investigación junto con sus dimensiones teóricas y las dimensiones de equipamiento e infraestructura incluida por los investigadores que participaron en el estudio a tres investigadores expertos ajenos a la investigación para solicitar sus sugerencias u observaciones personales sobre el instrumento.

Una vez que se recibió la respuesta de los tres expertos, se analizaron y atendieron las observaciones y sugerencias de los expertos.

2.8.2 Prueba piloto

La prueba piloto se desarrolló con quince sujetos voluntarios la cual apporto

información acerca de la ortografía, comprensión del texto de cada ítem, correspondencia de las opciones de respuesta y confiabilidad inicial del instrumento, todas las observaciones hechas por los voluntarios fueron atendidas.

2.8.3 Confiabilidad del cuestionario

Para verificar la confiabilidad inicial del instrumento, después de su aplicación a los sujetos voluntarios que integraron el grupo de pilotaje, se hizo el procesamiento de los datos y posteriormente a la aplicación del estadístico de prueba conocido como el Alfa de Cronbach el cual reporto un valor de 0.785 lo que significa que la consistencia interna del instrumento es buena.

2.8.4 Creación del instrumento en línea

Una vez que se tuvo el cuestionario depurado en cuanto a la confiabilidad y validez, se llevó a cabo a su creación en la plataforma identificada como “google docs” la cual, a través de una serie de pasos, permite desarrollar instrumentos de medición documental en línea, para poder ser suministrados utilizando una computadora, tableta o teléfono celular con conexión a internet. Una vez que se concluyó la elaboración del instrumento en esta plataforma, se verificó su buen funcionamiento aplicándolo a tres estudiantes voluntarios.

2.8.5 Procedimiento de recolección de datos

Las tareas desarrolladas para la recolección de los datos fueron:

- Obtención de la autorización de la rectoría de la institución para desarrollar la aplicación del instrumento a los estudiantes
- Obtención de la autorización del docente que en el momento de la recolección se encontraba impartiendo clase en algún salón de la institución.
- Suministro grupal del cuestionario digital a los estudiantes en los salones de clase
- Suministro individual del cuestionario digital a estudiantes seleccionados al azar en la explanada de la universidad
- Descarga de la hoja de cálculo donde la plataforma digital registro los datos de cada uno de los cuestionarios aplicados

2.8.6 Tratamiento de los datos

Depuración de los datos.

Para poder garantizar que los datos recolectados son de calidad y razonablemente aceptables para su análisis, se desarrollaron un conjunto de tareas con el propósito de detectar, diagnosticar y darle tratamiento a cualquier anomalía que pudiesen contener los datos recolectados.

El proceso de comprobación, limpieza y edición de datos que se observó puede dividirse en tres etapas: la primera en donde se hizo una revisión exhaustiva de los datos para identificar problemas concretos que deban abordarse. La identificación de valores atípicos y la detección de anomalías en los datos fueron los principales aspectos que se revisaron. La segunda etapa la cual consistió en identificar cualquier problema con los datos y proponer opciones de tratamiento adecuadas y la última en la cual se resolvieron las dificultades halladas en la etapa anterior como eliminar los valores atípicos y completar los valores que faltan, cabe mencionar que no se eliminó ningún registro.

2.8.7 Codificación de los datos

En este proceso, se convirtieron las respuestas textuales principalmente de los ítems categóricos a los códigos “numéricos” establecidos previamente por los investigadores de este estudio, como por ejemplo a la pregunta del género al que pertenece el informante, si la respuesta era mujer le correspondió el número 1 (código) y si era hombre fue un 2. Esta tarea, fue desarrollada utilizando de Ms-Excel la función de decisión (si condicional).

2.8.8 Calculo de los puntajes totales y nivel de percepción por cuestionario.

Utilizando la función suma de Ms-Excel se calculó los puntajes de cada dimensión de la siguiente forma:

dimensión 1 item1 + dimension1 item2 + ... = total de la dimensión 1.

dimensión 2 item1 + dimension2 item2 + ... = total de la dimensión 2.

Después, el puntaje total de cada dimensión se contrasto con la tabla de

valores de referencia de los niveles de la dimensión correspondiente (ver las tablas siguientes), obteniendo el nivel de percepción correspondiente.

Ilustración 1 Tablas de valores de referencia de los niveles dimensionales

Tabla de valores de referencia de los niveles de las dimensiones Atención recibida y tiempo de espera		Tabla de valores de referencia de los niveles de la dimensión Actitud de servicio		Tabla de valores de referencia de los niveles de la dimensión Atención/servicio de los académicos		Tabla de valores de referencia de los niveles de la dimensión Infraestructura	
Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel	Puntaje	Nivel
De 9 a 13	Pésimo	De 8 a 11	Pésimo	De 0 a 3.2	Pésimo	De 6 a 8	Pésimo
De 14 a 22	Malo	De 12 a 19	Malo	De 3.3 a 5.8	Malo	De 9 a 14	Malo
De 23 a 31	Regular	De 20 a 27	Regular	De 5.9 a 8.4	Regular	De 15 a 20	Regular
De 32 a 40	Bueno	De 28 a 35	Bueno	De 8.5 a 10.9	Bueno	De 21 a 26	Bueno
Más de 40	Excelente	Más de 35	Excelente	Más de 10.9	Excelente	Más de 26	Excelente

Fuente: Elaboración propia

Posteriormente, se sumaron los totales de cada dimensión para obtener el puntaje total de cada cuestionario aplicado.

total, de la dimensión 1 + total de la dimensión 2 + = puntaje total del cuestionario

Una vez obtenido el puntaje total del cuestionario, se contrasto con la tabla de valores de referencia de los niveles del cuestionario (siguiente tabla) para determinar el nivel de percepción de la calidad en el servicio del cuestionario.

Tabla 3 Tabla de valores de referencia del nivel de percepción de la Calidad en el Servicio

Limite Inicial	Nivel
De 32 a 52.2	Pésimo
De 52.3 a 86.8	Malo
De 86.9 a 121.4	Regular
De 121.5 a 155.9	Bueno
Más de 155.9	Excelente

Fuente: Elaboración propia

2.8.9 Generación de estadísticos descriptivos por cuestionario

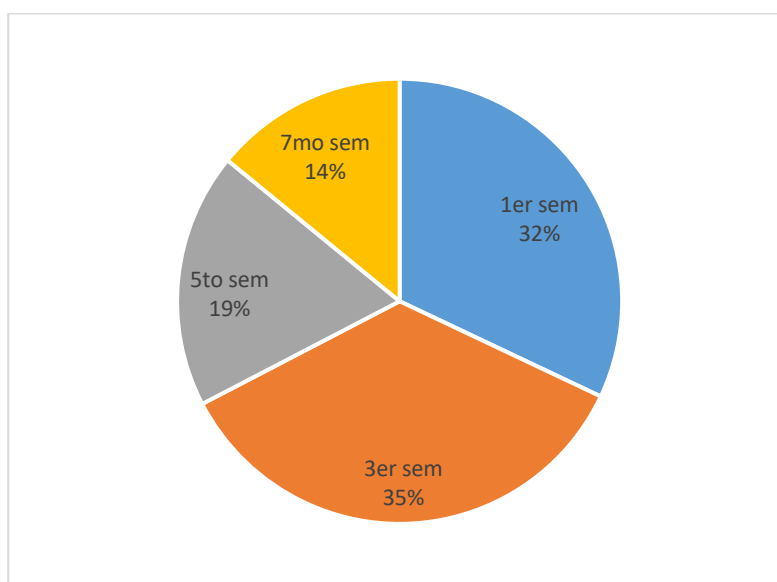
Se procedió a desarrollar todos los cálculos de los estadísticos descriptivos; medias, modas, medianas, desviación estándar, construcción de tablas de frecuencia, tablas de doble entrada y elaboración de gráficas, todo este proceso se hizo utilizando el software Ms-Excel y SPSS ver 24.

2.9 Resultados

Informantes por semestre

La muestra de informantes estuvo integrada por 334 alumnos seleccionados al azar dentro de la institución de educación y cuya distribución por semestre se puede apreciar en la siguiente gráfica. La prevaecía de los sujetos que cursan el primer y tercer semestre representan las dos terceras partes de la muestra.

Gráfica 1 Participación de informantes por semestre



Fuente: Elaboración propia

En la siguiente tabla de doble entrada, se puede apreciar el nivel de percepción de la Calidad en el Servicio categorizado por el número de semestre y en donde se evidencia que la tercera parte (32.2%) de los sujetos que cursan el quinto semestre y la cuarta parte (25.5%) de los que se encuentran en el séptimo semestre, la perciben de regular a mala; lo que indica que los alumnos más antiguos son los más sensibles y exigentes en cuanto al servicio que han recibido de la institución durante su estancia, esto supone que entre más antigüedad “estudiantil” más sensibilidad en la percepción.

Tabla 4 Frecuencia absoluta de la percepción de la Calidad en el Servicio por semestre

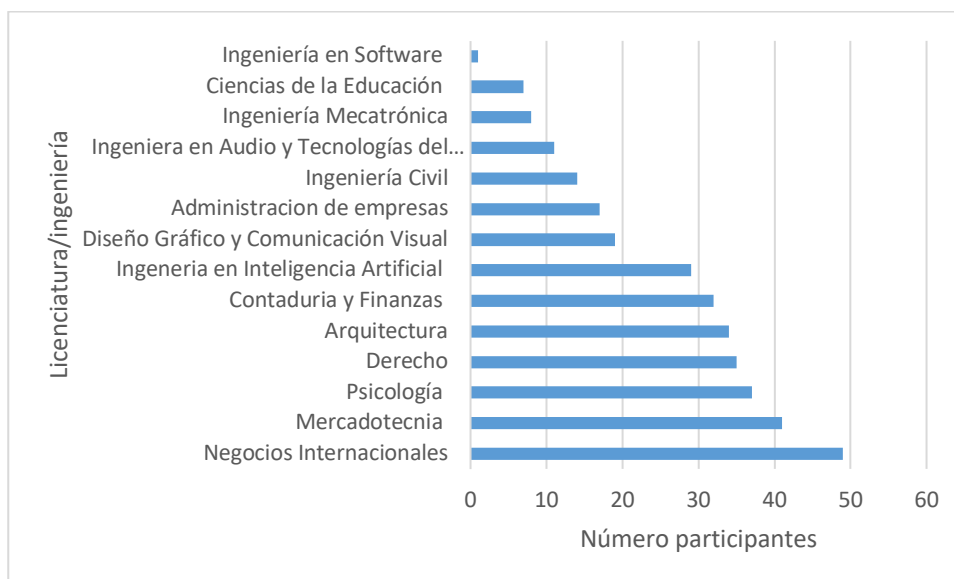
semestre	Nivel de percepción					Total
	excelente	buena	regular	mala	pésima	
1	36	58	13	0	0	107
3	22	74	21	1	0	118
5	9	33	18	2	0	62
7	10	25	11	1	0	47
Totales	77	190	63	4	0	334

Fuente: Elaboración propia

Participantes por licenciatura/ingeniería

Con relación a la categorización por licenciatura, se presenta la siguiente tabla/gráfica en donde se puede apreciar que hubo una participación de informantes pertenecientes a catorce carreras distintas que ofrecen la institución y que las licenciaturas de mayor participación en este estudio fueron la de Negocios Internacionales, seguida de Mercadotecnia y psicología.

Gráfica 2 Participación de informantes por licenciatura/ingeniería



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la percepción de la Calidad en el Servicio categorizada por

licenciatura, más de la mitad (57.9%) de los sujetos que cursan Diseño Gráfico y Comunicación Visual, y los pertenecientes a Ingeniería Civil (35.7%) la perciben de regular a mala, aunque también hay que destacar que las licenciaturas de mayor participación (Negocios Internacionales, Mercadotecnia y Psicología) reportaron percepciones preferentemente buenas y excelentes.

Tabla 5 Participación y nivel por licenciatura

Licenciatura	Nivel de percepción				
	excelente	buena	regular	mala	pésima
Administración de empresas	1	14	2	0	0
Arquitectura	1	23	8	2	0
Ciencias de la Educación	6	1	0	0	0
Contaduría y Finanzas	14	16	2	0	0
Derecho	6	25	4	0	0
Diseño Gráfico y Comunicación Visual	0	8	10	1	0
Ingeniera en Inteligencia Artificial	10	13	6	0	0
Ing. en Audio y Tecnologías del Sonido	1	8	2	0	0
Ingeniería Civil	2	7	4	1	0
Ingeniería en Software	1	0	0	0	0
Ingeniería Mecatrónica	1	5	2	0	0
Mercadotecnia	13	19	9	0	0
Negocios Internacionales	7	32	10	0	0
Psicología	14	19	4	0	0
Totales	77	190	63	4	0

Fuente: Elaboración propia

Género

En cuanto a la participación de los informantes por género, la siguiente grafica nos da evidencia que las mujeres prevalecieron ligeramente sobre los hombres lo que contribuyó a obtener un diagnóstico más equitativo.

Gráfica 3 Participación de informantes por género



Fuente: Elaboración propia

En la siguiente tabla se observa que, en los niveles de percepción entre las mujeres y los hombres, no existe diferencia significativa ya que el 80.7% de las mujeres y el 79.1% de los hombres indicaron una percepción de buena a excelente, lo que lleva a suponer que el género no es un factor influyente en la percepción de la Calidad en el Servicio. Cabe señalar que el 19.3% de las mujeres y el 20.9% de los hombres tuvieron una percepción de regular a pésima.

Tabla 6 Niveles de percepción por género

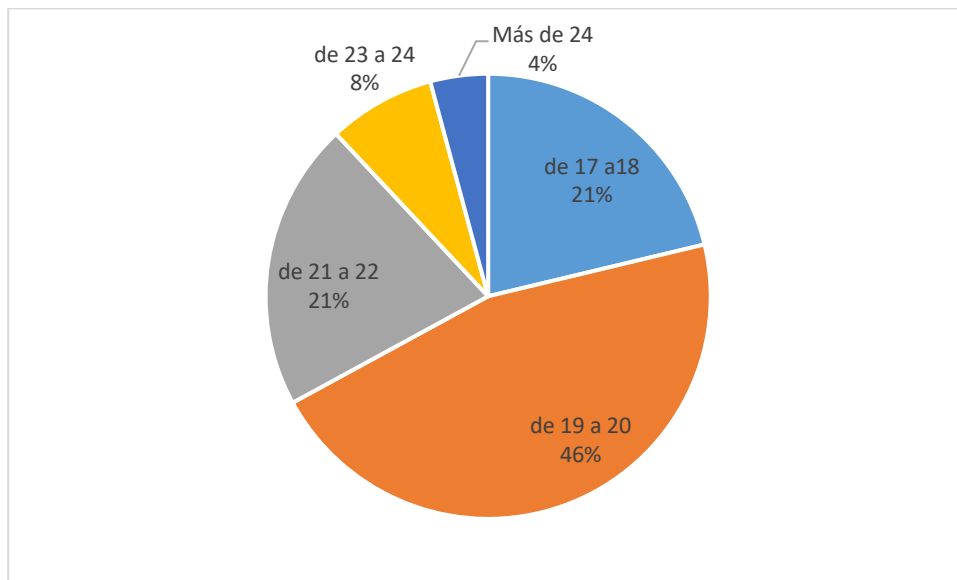
Genero	Nivel de percepción					Total
	excelente	buena	regular	mala	pésima	
Mujeres	47	99	32	3	0	181
Hombres	30	91	31	1	0	153
Totales	77	190	63	4	0	334

Fuente: Elaboración propia

Edad de los participantes

Por lo que se refiere a la participación por edad de los informantes, la siguiente grafica da cuenta que la mayor presencia en la muestra del estudio correspondió a los alumnos con edad de 19 a 20 años.

Gráfica 4 Participación de informantes por edad



Fuente: Elaboración propia

Con relación a la percepción de la Calidad en el Servicio categorizada en intervalos de edad de los participantes, se puede apreciar en la siguiente tabla que los sujetos que tienen entre 23 y 24 años son los que prevalecen en los niveles bueno y excelente de percepción, caso contrario con los informantes que tienen entre 21 y 22 años, de los cuales la cuarta parte opinan que la calidad de servicio experimentada es de regular a mala, esto aunado con la distribución de los datos sugiere inferir que en este diagnóstico la edad de los sujetos no es un factor influyente en la percepción de la Calidad en el Servicio como se puede apreciar en la siguiente tabla.

Tabla 7 Niveles de percepción de la Calidad en el Servicio por intervalos de edades

intervalo	Nivel de percepción				
	excelente	buena	regular	Mala	pésima
de 17 a 18	35.2%	50.7%	14.1%	0.0%	0.0%
de 19 a 20	16.3%	60.1%	22.2%	1.3%	0.0%
de 21 a 22	18.6%	54.3%	24.3%	2.9%	0.0%
de 23 a 24	26.9%	69.2%	3.8%	0.0%	0.0%
Más de 24	50.0%	42.9%	7.1%	0.0%	0.0%

Fuente: Elaboración propia

Dimensiones

A continuación, se presenta el análisis de la percepción de la calidad desglosado en sus componentes o dimensiones que la integran (atención recibida, tiempo de espera y actitud de servicio).

Atención recibida

La siguiente tabla nos da evidencia de la percepción que los informantes tienen de la atención que reciben en las nueve áreas/departamentos de servicio de la universidad. La información se presenta ordenada del mayor al menor puntaje obtenido según las respuestas otorgadas por los participantes de este estudio, bajo este criterio, el departamento de Intendencia y la Biblioteca son los que mejor atención ofrecen y las áreas peor calificadas corresponde a la Dirección Académica y a la Jefatura de Carrera.

Tabla 8 Frecuencias por niveles y por áreas/departamentos de la Atención Recibida

Área/departamento	Nivel de percepción ATENCIÓN RECIBIDA				
	excelente	buena	Regular	mala	pésima
Intendencia	210	88	29	3	4
Biblioteca	146	132	45	8	3
Departamento de Becas	143	119	53	12	7

Área/departamento	Nivel de percepción ATENCIÓN RECIBIDA				
	excelente	buena	Regular	mala	pésima
Vigilancia	139	115	53	15	12
Dirección de Administración Escolar	107	151	63	8	5
centro de cómputo, talleres o laboratorios	111	144	58	13	8
Coordinación de Titulación	87	163	77	4	3
Jefatura de Carrera	121	121	63	17	12
Dirección Académica	100	141	77	9	7

Fuente: *Elaboración propia*

Tiempo de espera

En lo que respecta a la dimensión del tiempo de espera, en la tabla 8 se presenta los resultados obtenidos en la encuesta, ordenados de mayor a menor puntaje y como se puede observar, las áreas de Intendencia y la Biblioteca maneja tiempos de espera en niveles excelente o bueno, caso contrario de las áreas de Jefatura de Carrera y de la Dirección Académica, donde poco más de la tercera parte de los informantes opinan que los tiempos de espera son de regulares a pésimos.

Tabla 9 Frecuencias por niveles y por áreas/departamentos del Tiempo de Espera

Área/departamento	Nivel de percepción TIEMPO DE ESPERA				
	excelente	bueno	regular	malo	pésimo
Intendencia	172	116	38	6	2
Biblioteca	133	143	50	5	3
Vigilancia	140	125	50	11	8
Departamento de Becas	118	136	55	18	7
Centro de cómputo, talleres o laboratorios	102	153	63	11	5
Dirección de Administración Escolar	95	158	64	14	3
Coordinación de Titulación	75	164	79	10	6
Jefatura de Carrera	92	125	79	24	14
Dirección Académica	59	160	96	11	8

Fuente: Elaboración propia

Actitud de servicio

Con relación a la dimensión de actitud de servicio experimentada por los alumnos participantes en el estudio, señalan que la Biblioteca, el Centro de cómputo, los Talleres o Laboratorios son las áreas donde se les atendió con una excelente o buena actitud y las áreas donde la actitud de servicio se percibió de regular a pésima fueron las correspondientes a la Dirección Académica y la Intendencia. Se destaca que el Departamento de jefatura de carrera y el de vigilancia fueron los que tuvieron la mayor frecuencia de opiniones malas y pésimas, no obstante, Intendencia fue la que obtuvo el puntaje más pequeño.

Tabla 10 Frecuencias por áreas/departamentos y por niveles de la Actitud de Servicio.

Área/departamento	Nivel de percepción ACTITUD DE SERVICIO				
	excelente	buena	regular	mala	Pésima
Biblioteca	131	141	48	11	3
Centro de cómputo, talleres o laboratorios	114	151	58	10	1
Vigilancia	134	119	55	19	7
Dirección de Administración Escolar	106	151	60	13	4
Departamento de Becas	114	142	56	12	10
Coordinación de Titulación	92	171	57	10	4
Jefatura de Carrera	120	126	57	22	9
Dirección Académica	94	149	67	18	6
Intendencia	80	101	87	10	8

Fuente: Elaboración propia

Atención y servicio de los docentes

En la atención y servicio que ofrecen la planta docente de la Universidad, donde se incluyeron temas como la asistencia, respeto, gestión de clase, etc. la información se presenta ordenada del mayor al menor porcentaje de frecuencia obtenido según las respuestas otorgadas por los participantes de este estudio y en donde un valor alto del porcentaje indica una mejor percepción. La tabla está desglosada por niveles de atención y servicio de los docentes (de excelente a pésima) nos dan evidencia que la asistencia a impartir clase, el respeto demostrado a los alumnos y la explicación de las reglas y políticas del curso fueron las que mejores calificaciones reportaron, no obstante, el generar motivación para la asistencia a clases, los criterios de imparcialidad y la retroalimentación de las tareas demostrados por los académicos son las características que se calificaron con menos puntuación. Aquí es de llamar la atención que la retroalimentación de las tareas haya sido calificada en niveles bajos puesto que es un aspecto muy importante y esencial en el proceso enseñanza-aprendizaje.

Tabla 11 Niveles de atención y servicio por características del docente

Característica del docente	Nivel de percepción				
	excelente	Buena	Regular	mala	pésima
Asistencia	88.9%	9.3%	0.9%	0.9%	0.0%
Respeto a los alumnos	88.6%	8.1%	1.5%	0.6%	1.2%
Explicación de las reglas y políticas del curso	82.0%	10.2%	4.8%	1.5%	1.5%
Respeto a los criterios de evaluación	78.1%	14.7%	4.8%	1.8%	0.6%
Cumplimiento de reglas y políticas establecidas	75.1%	18.0%	5.1%	0.6%	1.2%
Claridad en los criterios de evaluación	70.4%	19.2%	9.0%	0.3%	1.2%
Revisión de tareas	67.1%	21.9%	8.1%	1.8%	1.2%
Puntualidad	66.8%	22.2%	6.9%	3.3%	0.9%
Preparación y didáctica de impartición	60.5%	28.7%	7.2%	2.4%	1.2%
Promoción del pensamiento crítico, reflexivo y creativo	60.8%	24.0%	9.3%	3.6%	2.4%

Característica del docente	Nivel de percepción				
	excelente	Buena	Regular	mala	pésima
Retroalimentación de las tareas	57.8%	27.2%	9.9%	3.3%	1.8%
Criterio de imparcialidad	63.2%	18.0%	6.0%	4.2%	8.7%
Genera motivación para la asistencia	48.8%	25.1%	14.7%	6.9%	4.5%

Fuente: *Elaboración propia*

Infraestructura y equipamiento

Con respecto al tema de la infraestructura y equipamiento que se ofrece la institución, la tabla siguiente donde se señala el porcentaje de la frecuencia de cada nivel en cada uno de los aspectos preguntados a los informantes, nos indica que la ventilación de las aulas y el equipamiento de los salones de cómputo son los aspectos que más baja calificación obtuvieron, esto es confirmado por los resultados obtenidos en el procesamiento y análisis practicado a la pregunta abierta planteada en el instrumento donde se hallaron opiniones de que existen salones donde se filtra olores desagradables del exterior y por lo tanto se pide mejorar la ventilación de los salones.

Tabla 12 Niveles de percepción de la infraestructura

Aspectos de infraestructura	Nivel de percepción				
	excelente	buena	Regular	mala	pésima
Limpieza en instalaciones	38.3%	34.7%	19.2%	6.0%	1.8%
Iluminación de salones	22.2%	43.4%	22.5%	7.8%	4.2%
Valoración general instalaciones	17.4%	41.0%	27.2%	10.2%	4.2%
Mobiliario de salones	13.8%	37.1%	33.5%	9.9%	5.7%
Equipamiento salones de cómputo	12.6%	34.7%	31.4%	9.3%	12.0%
Ventilación de salones	14.7%	28.1%	30.8%	12.6%	13.8%

Fuente: *Elaboración propia*

Resultados por dimensiones de la Calidad en el Servicio

En la siguiente tabla se muestran los porcentajes de frecuencia resultantes del

nivel de percepción de la Calidad en el Servicio categorizados por cada una de las dimensiones o elementos que la integran, además, son expuestos en el orden de mayor a menor en cuanto al puntaje total obtenido de cada dimensión de acuerdo a la valoración expresada en el instrumento por los informantes, como se puede apreciar, la atención y actitud de los docentes y la actitud de servicio fueron respectivamente las mejores valoradas según su puntaje total, lo que nos indica que la institución tiene una buena planta de docentes, caso contrario la infraestructura y equipamiento, ya que fue la dimensión que reportó el menor puntaje total, esto lleva a inferir que las instalaciones y el equipo que se utiliza para dar el servicio a los alumnos, posiblemente está obsoleto o en mal estado.

Tabla 13 Niveles de percepción de la Calidad en el Servicio por dimensión

Dimensión	Niveles de percepción de la Calidad en el Servicio					Puntaje total
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo	
Atención y actitud de docentes	69.5%	24.0%	5.4%	0.9%	0.3%	1541
Actitud de servicio	32.0%	49.4%	16.2%	2.4%	0.0%	1373
Atención recibida	29.6%	52.7%	15.9%	1.8%	0.0%	1370
Tiempo de espera	26.0%	53.6%	18.3%	1.5%	0.6%	1346
Infraestructura y equipamiento	15.0%	45.2%	28.7%	8.7%	2.4%	1208

Fuente: Elaboración propia

Resultado de la percepción general de la Calidad en el Servicio

En la tabla siguiente se reporta el diagnóstico general de la Calidad en el Servicio percibida por los alumnos participantes en este estudio y donde se puede apreciar que el nivel calificado como “**BUENO**” es el que prevalece en poco más de la mitad de los encuestados, seguido por el nivel “**Excelente**” lo que lleva a deducir de acuerdo a las cifras reportadas que de cada cinco estudiantes, cuatro (80%) están “satisfechos” con la Calidad en el Servicio que les ofrece la Institución y uno la percibe de regular a pésima.

Tabla 14 Diagnostico global de la Calidad en el Servicio

TABLA FRECUENCIAS DE LA CALIDAD DE SERVICIO TOTAL		
Nivel	Frecuencia	F. R.
Excelente	77	23.1%
Bueno	190	56.9%
Regular	63	18.9%
Malo	4	1.2%
Pésimo	0	0.0%

Fuente: Elaboración propia

Análisis de la pregunta abierta

Esta sección del documento está dedicada al análisis de las opiniones expresadas en el instrumento por ciento sesenta y seis informantes a la pregunta abierta que plantea lo siguiente: “¿Tiene algún comentario adicional sobre la calidad de la atención y servicio de la Universidad en general?”. Las respuestas fueron procesadas de acuerdo con el procedimiento llamado análisis de contenido.

En la siguiente tabla, se exponen los cincuenta y siete códigos resultantes del primer paso (codificación ingenua) del análisis practicado a las ciento sesenta y seis respuestas proporcionadas a esta pregunta abierta y en donde se evidencia que el servicio de internet que se ofrece no cubre la necesidad que tienen los estudiantes por este recurso, seguido por la percepción de la mala higiene en la cafetería y el insuficiente equipamiento de ventilación y el mal estado del mobiliario de las aulas.

Tabla 15 Tabla de frecuencia de los códigos de la pregunta abierta sobre la Calidad en el Servicio

Sec	Código	Frecuencia de opiniones	F.r.
1	Internet lento o insuficiente cobertura	71	42.8%
2	higiene cafetería	6	3.6%
3	equipamiento aula ventilación	5	3.0%
4	equipamiento aulas mobiliario	5	3.0%
5	inconformidad con jefe de carrera arquitectura	5	3.0%
6	aumentar espacios esparcimiento	4	2.4%
7	ampliar capacidad cafetería	3	1.8%
8	Atender las quejas sobre docentes	3	1.8%
9	Mejorar la limpieza baños	3	1.8%
10	Mejorar la limpieza general	3	1.8%
11	Problema con Mtro. Benito ofensivo e irrespetuoso	3	1.8%
12	Mejorar actitud servicio en general	2	1.2%
13	Mejorar calidad docente	2	1.2%
14	Mejorar equipamiento aula aire acondicionado	2	1.2%
15	Aumentar espacio de estacionamiento	2	1.2%
16	Fumigación gral	2	1.2%
17	inconformidad con jefe de carrera arquitectura visitar obras reales	2	1.2%
18	precios altos en la cafetería	2	1.2%
19	problema con docente de diseño arquitectónico	2	1.2%
20	Problema con Mtro. Williams ofensivo e irrespetuoso	2	1.2%
21	actitud prepotente de administrativos	1	0.6%
22	actitud prepotente de directivos	1	0.6%
23	actitud prepotente de algunos docentes	1	0.6%
24	Mejorar actitud servicio vigilancia	1	0.6%
25	Apoyo a docentes para actividades jefes de carrera	1	0.6%

Sec	Código	Frecuencia de opiniones	F.r.
26	Atención en el servicio directores de Tesis	1	0.6%
27	Atención en el servicio necesidades estudiantes	1	0.6%
28	atención recibida jefes carrera	1	0.6%
29	controles de clima en salones	1	0.6%
30	equipamiento aulas cortina	1	0.6%
31	equipamiento aulas en general	1	0.6%
32	Equipamiento aulas mobiliario incomodo	1	0.6%
33	Equipamiento computo equipo mala calidad	1	0.6%
34	Equipamiento computo mal estado	1	0.6%
35	Equipamiento computo más equipos	1	0.6%
36	Equipamiento ingeniería audio	1	0.6%
37	falta congruencia institucional entre ofrecimiento y realidad	1	0.6%
38	falta de iniciativa para proyectos prácticos	1	0.6%
39	favoritismo deportivo (futbol)	1	0.6%
40	inconformidad con docentes	1	0.6%
41	inconformidad con jefe de carrera ingeniería civil	1	0.6%
42	infraestructura en general	1	0.6%
43	instalar bebederos	1	0.6%
44	Lucro excesivo en general de la Universidad	1	0.6%
45	maestros no respetan tiempo de receso	1	0.6%
46	mantenimiento de aulas	1	0.6%
47	mantenimiento en general	1	0.6%
48	más actividades estudiantiles relevantes	1	0.6%
49	mejorar atención alumnos a distancia	1	0.6%
50	mejorar instalaciones deportivas	1	0.6%
51	motivación maestro	1	0.6%
52	no justifican inasistencias	1	0.6%

Sec	Código	Frecuencia de opiniones	F.r.
53	problema con docente de bioética	1	0.6%
54	tiempo espera en gral	1	0.6%
55	Tiempo respuesta procesos administrativos	1	0.6%
56	tomar en cuenta bienestar de alumnos	1	0.6%
57	tomar en cuenta opinión de alumnos	1	0.6%
	Total	166	

Fuente: Elaboración propia

Con el total de códigos obtenidos en la codificación ingenua, se llevó a cabo la codificación axial la cual genero la tabla que a continuación se presenta y en donde se evidencia que el recurso de cómputo es el que más críticas y/o sugerencias recibió por parte de los participantes, siendo la mala cobertura y velocidad de internet y la obsolescencia de los equipos de cómputo los asuntos que prevalecieron, seguidos de las opiniones que critican a los jefes de carrera que en la mayoría de éstas, sugieren mejorar la actitud de servicio de algunos titulares y las actividades extracurriculares como visitas de campo.

Tabla 16 Tabla de frecuencia de opinión sobre los recursos de la Universidad

Recurso	Frecuencia	F.r.
Computo	74	44.6%
Jefes de carrera	21	12.7%
Aulas	16	9.6%
Docentes	13	7.8%
Cafetería	11	6.6%
Infraestructura	10	6.0%
Limpieza	6	3.6%
Administración	5	3.0%
Rectoría	4	2.4%

Recurso	Frecuencia	F.r.
Administrativos	3	1.8%
Taller	1	0.6%
Titulación	1	0.6%
Vigilantes	1	0.6%
Total	166	

Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

- De acuerdo con la evidencia empírica reportada en este estudio diagnóstico, el nivel de la calidad en el servicio en general que prevalece según la percepción de los alumnos en una Universidad privada de la ciudad de Xalapa, Veracruz, México en el periodo octubre 2023 a mayo 2024 es **BUENO**.
- Según los resultados reportados permitieron observar que los alumnos que cursan los últimos semestres de las licenciaturas (los más antiguos) son los más sensibles y exigentes en cuanto al servicio que han recibido de la institución durante su estancia, por lo que se podría concluir que “la antigüedad estudiantil” influye en el nivel de percepción de la Calidad en el Servicio por parte de los estudiantes.
- En relación con el asunto del género, los resultados evidenciaron que, en los niveles de percepción de la Calidad en el Servicio entre las mujeres y los hombres, no existe una diferencia significativa por lo que se concluye que en este estudio el género de los participantes no fue un factor influyente en la percepción de la Calidad en el Servicio.
- Respecto a la edad de los informantes, la evidencia resultante en el análisis de la información sugiere concluir que la edad de los alumnos no es un factor influyente en la percepción de la Calidad en el Servicio.

- En el tema de los académicos que imparten cátedra dentro de la institución, la evidencia reportada apunta que se concluye que la institución tiene una buena planta de docentes, sin embargo, se sugiere revisar al detalle los resultados de este aspecto ya que es el más importante del servicio de educación que ofrece la institución.
- En el caso de la infraestructura y equipamiento que se utiliza actualmente para dar el servicio de educación a los alumnos, de acuerdo con la evidencia hallada se concluye que existen algunas instalaciones y equipo que está obsoleto o en mal estado lo cual definitivamente influye en la percepción de la Calidad en el Servicio de los estudiantes.

Referencias

- Anderson David R., Sweeney Dennis J. y Williams Thomas A. (2008). *Estadística para Administración y Economía*. Cengage Learning Editores. México.
- Colunga, C. (1995). *La calidad en el servicio*. México: Panorama Editorial.
- Correia, S. M., & Miranda, F. (2012). DUAQUAL: calidad percibida por docentes y alumnos en la gestión universitaria. *Revista Cuadernos de Gestión*.
- Davis K y Newstrom J. (1999) *Comportamiento Humano en el trabajo*, Mc Gram Hill, México.
- Díaz Mata Alfredo (2012). *Estadística aplicada a la Administración y Economía*. Mc Graw Hill. México.
- Duque, E. J., & Diosa, Y. (2014). (2014) *Evolución conceptual de los modelos de medición de la percepción de Calidad en el Servicio: Una mirada desde la educación superior*. *Suma de negocios*, 5(12).
- Fisher, L. & Navarro, V. (1994). Introducción a la investigación de mercado (3ª ed.). *Journal of Marketing*, 54, 69-82.
- Gutiérrez Broncano Santiago y Rubio Andrés Mercedes (2009), El factor humano en los sistemas de gestión de Calidad en el Servicio: un cambio de cultura en las empresas turísticas, artículo publicado en *Cuadernos de Turismo*, nº 23 año 2009; pp. 129-147 ISSN: 1139-7861 Universidad de Murcia, España.
- Ishikawa, K. (1986). *¿Qué es control total de la calidad?* Bogotá: Editorial Norma.
- Kerlinger Fred N. y Lee Howard B. (2002). *Investigación del Comportamiento. Métodos de Investigación en Ciencias Sociales*. Mc Graw Hill. México.
- Kinicki Angelo y Kreitner Robert (2003), *Comportamiento Organizacional: conceptos, problemas y prácticas*, Mc Graw-Hill / Interamericana, México.
- Kotler, P. (1997). *Mercadotecnia*. México: Prentice-Hall.
- Kluter Philip y Armstrong Gary (2008), *Fundamentos de Marketing*, México Pearson- Educación.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality. *Journal of Retailing*, 64(1), pp. 12-40.

Capítulo III

Validación de un cuestionario sobre Síndrome Quemado por el Trabajo mediante análisis factorial

Resumen

Involucrar al lector en los pasos de la investigación administrativa, en especial al área del capital humano a través de la exploración de una de las enfermedades laborales, el síndrome quemado por el trabajo (SQT) o burnout. En este capítulo se aborda, en la primera sección se aborda el SQT (conceptualización, signos, detonantes, dimensiones y el diagnóstico), en la segunda un acercamiento a su análisis, mediante el paquete estadístico para las ciencias sociales (SPSS) y la hoja de cálculo Excel. Se aborda 3 exámenes realizados: a) correlación ítems-total, b) análisis factorial: validación de requisitos e integración de ítems en base a la variabilidad y c) análisis factorial: integración de dimensiones sin rotación y con rotación. La rotación es con el método Varimax. La verdad administrativo-social se sustenta en los hechos y en la observación empírica del mundo, no es algo absoluto ya que se vincula a una realidad y tiempo concreto, el cual es cambiante.

Abstract

Involve the reader in the steps of administrative research, especially in the area of human capital through the exploration of one of the occupational diseases, burnout syndrome (SQT) or burnout. This chapter addresses, in the first section, the SQT (conceptualization, signs, triggers, dimensions and diagnosis), in the second an approach to its analysis, using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) and the Excel calculation. 3 tests carried out are addressed: a) item-total correlation, b) factor analysis: validation of requirements and integration of items based on variability and c) factor analysis: integration of dimensions without rotation and with rotation. The rotation is with the Varimax method. The administrative-social truth is based on facts and empirical observation of the world, it is not something absolute since it is linked to a specific reality and time, which is changing.

Introducción

El universo de ideas refleja la concepción del mundo y como cuerpo doctrinal busca constituir canales de influencia y justificación de sus intereses, así, una representación se desarrolla gradualmente a través de la observación, la experimentación, el dialogo, el ajuste y el consenso sobre aquello que socialmente es considerado correcto. Bajo esta consideración, en el quehacer cotidiano de la práctica administrativa se busca responder a los desafíos que enfrentan las organizaciones y la sociedad buscando mejorar, en el entorno laboral, las condiciones de vida.

La conducta humana descansa, entre otros aspectos, en el mundo de las ideas. La construcción de una realidad (ideología) se enarbola para intervenir y justificar los actos personales y colectivos explicando el contexto de manera tranquilizadora, lo que origina, posiblemente, falsedad de la realidad en función del interés. Un empleado u obrero ve el mundo de acuerdo con su interés y al del grupo social al que pertenece; la forma de ver la realidad varia de una persona a otra, de un grupo a otro, de un contexto a otro o de una sociedad a otra, entonces la realidad se construye al borde de ella misma. La idea es un punto de vista y acción propositiva ante una situación social.

Las organizaciones se edifican y sitúan en el interés de las necesidades de la vida social y de sus condiciones materiales de existencia. Cuando la relación social entre sus miembros se considera no modificable, por cuanto al puesto que ocupa y funciones a realizar, puede generar conductas opuestas (tú haces que me pagas, yo hago que trabajo; tú haces que me dices, yo hago que te escucho, etc.). Ante esto los investigadores administrativos aplican el método científico para que las proposiciones sean acordes a la realidad.

La confianza académica en la construcción de los supuestos administrativos descansa en las nociones de objetividad, neutralidad, universalidad y semejanza.

En este sentido, el cuerpo teórico general de la administración se ha cimentado y sigue construyéndose en términos de conceptos, aplicaciones e investigaciones.

Síndrome Quemado por el Trabajo o Burnout.

Un tema considerado por la disciplina administrativa es la salud laboral, en especial, la enfermedad profesional conocida como Síndrome Quemado por el Trabajo (SQT), Burnout o Síndrome del Desgaste Profesional. “El síndrome fue declarado en el año 2000 por la Organización Mundial de la Salud como un factor de riesgo laboral por su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida” (Duque, Milena, Betancourt, & Calvo, 2018). La declaración implica que este padecimiento es una necesidad social a atender; “en Estados Unidos, 47 millones de personas abandonaron su trabajo el año pasado [2021] por agotamiento....Segun la OMS, seis de cada diez trabajadores en Estados Unidos lo padece, y en México la cifra asciende a ocho de cada diez” (Producción de Maím Media y NTN24, 2022).

La teoría administrativa ha relacionado el absentismo, la rotación, la baja productividad y las quejas con el SQT y considera que deben atenderse. En este sentido, Carrasco (2022) plantea una sintomatología que indica la presencia de burnout:

- “Aumento del absentismo
- Menor dedicación al trabajo.
- Aumento de la rotación del personal.
- Deterioro del rendimiento y la productividad.
- Aumento de las quejas de usuarios y clientes.
- Efectos negativos en el reclutamiento del personal.
- Aumento de los problemas legales ante las demandas presentadas y las acciones legales emprendidas por trabajadores que sufren estrés.
- Deterioro de la imagen institucional tanto entre sus empleados como de cara el exterior”.

Los signos de Carrasco pueden ser considerados conductas no deseables.

El síndrome de burnout o SQT ha sido estudiado en diversas latitudes, principalmente se ha abordado: su conceptualización, la sintomatología, los detonantes, las dimensiones o componentes que integran el modelo, la técnica e instrumento de diagnóstico y el grado de presencia, entre otros aspectos.

Conceptualización

El SQT es un padecimiento que refiere el estatus físico y mental de los trabajadores y se “define como una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional” (Alcaraz et al, 2023). Maslach y Jackson (1981, citados por (Martínez et al 2024) “lo definen como el síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal que puede ocurrir entre individuos cuyo objeto de trabajo son otras personas”.

Signos

Las manifestaciones son diversas, algunos comportamientos que indican la presencia del síndrome, en el ámbito médico, son:

- “Negación: la persona afectada es la última en aceptar que tiene el problema.
- Aislamiento: es frecuente que la persona afectada se retire de la familia, sus colegas y amigos.
- Ansiedad: es la sensación persistente que tiene el médico de que algo malo va a suceder.
- Miedo o temor: una sensación poderosa de temor de acudir al trabajo.
- Depresión: este es uno de los problemas cada vez más comunes en médicos y estudiantes de medicina; siendo uno de los más frecuentes en este síndrome y por supuesto uno de los síntomas más peligrosos ya que puede llevar al suicidio
- Ira: las manifestaciones de esto incluyen perder la calma y el control, manifestando un enojo exagerado con relación a la causa que es motivo del disgusto al tratar con compañeros, resto del personal o con los pacientes.
- Fuga o anulación: el médico llega tarde o muestra un desinterés en el trabajo.

- Adicciones: se inicia o aumenta el empleo de sustancias, que pueden ser prohibidas o no prohibidas. Cambios de personalidad: hay una incapacidad para poder confiar en el individuo.
- Culpabilidad y autoinmolación: sienten que lo que desarrollan es prácticamente un castigo o bien tienen un sentimiento exagerado de ser indispensables en el trabajo.
- Cargas excesivas de trabajo: el aceptar varios turnos o pasar mucho tiempo en el hospital para comprobar que todo está bien es otra manifestación de auto negación.
- Comportamiento riesgoso: comportamiento no característico de la persona, el cual puede ir desde simplemente embarazoso, inapropiado e impulsivo; hasta peligroso en diversos ámbitos de la vida, incluyendo el sexual con conductas de riesgo.
- Sensación de estar desbordado y con desilusión. Se percibe la sensación de ya no poder seguir trabajando con el mismo ritmo ni entusiasmo que al principio, tiene sensación de fatiga crónica.
- Abandono de sí mismo. Se presenta un cambio en la pulcritud, higiene y arreglo personal. Hay cambios en el hábito alimenticio con pérdida o ganancia de peso exagerada.
- Pérdida de la memoria y desorganización. Existe dificultad para concentrarse y aprender. No se pueden recordar eventos importantes familiares y laborales. Puede haber trastornos del sueño” (Rocha, 2002).

La sintomatología también ha sido agrupada, entre otras, en:

- “Psiquiátricas: depresión, ansiedad crónica, trastornos del carácter, suicidios, disfunción familiar y adicciones.
- Somáticas: cuadro de estrés con expresiones variadas de tipo muscular, endocrino, nervioso, circulatorio y otros cuadros psicósomáticos.
- Organizacionales: deterioro en las relaciones laborales que provoca distintos tipos de efectos, como el empobrecimiento del desarrollo profesional, rivalidad, individualismo, fallas operativas reiteradas,

desmotivación e inconformismo” (Carrillo, Gómez, & De los Monteros, 2012).

Detonantes

Saldaña (2020, citado por Ramírez, 2023) concluyó que los factores predisponentes del síndrome son: a) [factores extrínsecos o laborales u organizacionales], tales como: las condiciones físicas, el ritmo y carga laboral y las tomas de decisiones, los factores procedentes del desempeño de roles que dentro de ellos están los conflictos y ambigüedad de rol, la responsabilidad de tareas y cambios organizacionales, los factores relacionados con el desarrollo de carrera, que son la falta de estabilidad, la incongruencia y crisis de directivos, también están los factores procedentes de la estructura y clima organizacional, que es la falta de participación y nivel de autonomía” y b) [factores intrínsecas o personales]. “problemas familiares, crisis personales, problemas económicos, entre otros”. En este sentido, la Organización Internacional del Trabajo (2004, citado por Palacios & Paz, 2021) refiere que los factores psicosociales, incluyen aspectos del puesto de trabajo, como de su entorno: el clima o cultura de la organización, las funciones laborales, las relaciones interpersonales, el diseño y contenido de las tareas.

Dimensiones

Los factores, componentes o dimensiones de análisis, mayormente aceptados son tres: el cansancio o agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal; la primera dimensión refiere el sentimiento de agotamiento que tiene una persona por el trabajo que realiza, la segunda es la presencia de actitudes negativas e indiferencia hacia los compañeros de trabajo o a las personas que se atiende y la tercera es la evaluación que se realiza a uno mismo de manera negativa, principalmente asociada con una disminución de productividad e inhabilidad para aguantar la presión.

Diagnóstico

El diagnóstico del SQT ha descansado, principalmente, en las técnicas de observación y la encuesta, las herramientas han sido la guía de observación y la escala. Dentro de la segunda se ha construido más de una; Martínez A. (2010), en su artículo, menciona treinta y tres instrumentos, algunos de estos son: a) "cuestionario de desgaste profesional en enfermería de Moreno Garrosa y González, b) cuestionario sobre el estrés en el lugar de trabajo de Kompier y Levi, c) escala de Burnout en directores de colegios de Frieman, d) Rome Burnout de Ventura, Dell'Erba y Rizzo, f) Holland Burnout Assessment Survey de Holland y Michael, g) cuestionario de Burnout del profesorado (CBP) de Moreno y Oliver, h) cuestionario breve de Burnout (CBB) de Moreno y Oliver, i) escala de variables predictoras del burnout de Aveni y Albani".

Uno de los instrumentos más aplicados es el Maslach Burnout Inventor (MBI). Esta constituido por 22 ítems; la técnica de escalamiento es tipo Likert, con 7 rangos de medida: 0 = Nunca, 1 = Pocas veces al año, 2 = Una vez al mes, 3 = Pocas veces al mes, 4 = Una vez a la semana, 5 = Pocas veces a la semana y 6 = Todos los días. El indicio del síndrome se obtiene de la suma dada por los ítems (Tabla 1). Y el valor de referencia para determinar la existencia del síndrome se da con la presencia de niveles altos de cansancio emocional y despersonalización y, de baja realización personal. (Tabla 2).

Dimensión	Indicio del síndrome	Ítems
Cansancio emocional	Más de 26	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20
Despersonalización	Más de 9	5, 10, 11, 15 y 22
Realización personal	Menos de 34	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21

Fuente: Jiménez, y otros, (2023)

Tabla 2 Valores de referencia			
Nivel	Bajo	Medio	Alto
Cansancio emocional	0 - 18	19 - 26	≥ 27
Despersonalización	0 - 5	6 – 9	≥10
Realización personal	≤ 33	34 - 39	40 - 48

Fuente: Jiménez idem, 2023)

Análisis del MBI

El estudio evaluó 895 escalas aplicadas en el contexto educativo veracruzano, la población se integro por 404 mujeres y 491 hombres (45.1% y 54.9% respectivamente); en cuanto a la edad se determinó que 4 personas tenían 25 años, 117 estaban en el rango de 26 a 35 años, 244 entre 36 y 45, 365 entre 46 y 60 años y 165 de 60 o mas años de edad; respecto a la antigüedad laboral: 143 personas tenían, al menos 3 años, 166 entre 4 y 8 años, 157 entre 9 y 15 años, 302 entre 16 y 30 años y, 127 mas de 30 años.

El procedimiento consistió en la autorización del proyecto por parte de las autoridades universitarias, una vez dado el permiso se explico a las diferentes autoridades de las entidades académicas, posteriormente y antes de aplicarlos se informo a los participantes en que consistia y la finalidad del mismo para posteriormente aplicarlo. Los participantes no obtuvieron ningún tipo de beneficio por su participación, los instrumentos fueron respondido en un tiempo promedio de entre 10 a 15 minutos en una sola sesión. Se explico a los participantes que su intervención era voluntaria y se aseguró la confidencialidad de los sujetos.

El software utilizado para analizar el modelo y el nivel de prevalencia del síndrome fue el paquete estadístico para las ciencias sociales (SPSS) y la hoja de cálculo Excel.

El tipo de estudio fue descriptivo, no experimental y transaccional. El instrumento aplicado fue una adaptación del MBI publicado por static.ecestaticos.com (S/F):

- 1 *“Me siento agotado mentalmente debido a mi trabajo.*
- 2 *Me siento cansado al final de mi jornada de trabajo.*
- 3 *Cuando me levanto por la mañana me siento sin ganas de ir a trabajar y tengo que ir.*
- 4 *Puedo entender con facilidad a los alumnos que atiendo.*
- 5 *Hay ocasiones en que trato a los alumnos como si fueran objetos.*
- 6 *Trabajar con gente todo el día es realmente agobiante para mí.*
- 7 *Me ocupo con mucha eficacia de los problemas de los alumnos.*
- 8 *Me siento fastidiado de mi trabajo.*
- 9 *Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.*
- 10 *Me he vuelto más insensible hacia la gente desde que desempeño este trabajo.*
- 11 *Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.*
- 12 *En mi trabajo me he sentido inactivo.*
- 13 *Me siento frustrado por mi trabajo.*
- 14 *Siento que estoy laborando demasiado en mi trabajo.*
- 15 *No me interesa qué pase con algunos alumnos.*
- 16 *Trabajar directamente con personas me produce estrés.*
- 17 *En ocasiones me es difícil crear una atmósfera relajada con los alumnos que atiendo.*
- 18 *Me siento al límite de mis posibilidades*
- 19 *Me siento estimulado después de haber atendido a los alumnos.*
- 20 *He logrado muchas cosas importantes en este trabajo.*

- 21 *En mi trabajo, trato los problemas emocionales con mucha calma.*
- 22 *Siento que los alumnos me culpan por sus problemas”.*

Análisis 1. Correlación items-total

Situación

La validación de un concepto como el SQT requiere que se le otorgue el carácter de útil y válido. Desde el punto de vista científico se han implementado procedimientos de validación. (Pérez, Chacón, & Moreno, 2000). Bajo esta perspectiva se ha establecido que previo a la aplicación de un instrumento se realiza la evaluación de expertos y/o jueces y, posteriormente se aplica la prueba piloto para determinar la correlación y variabilidad de los ítems, desde la métrica y ajustar el instrumento. El número de sujetos de las pruebas piloto se encuentran en un rango de entre 30 y 50. En este sentido Supo (S/Fa) expresa “si bien no existe un consenso en el tamaño de la muestra sugiere que esta sea de entre 30 a 40 sujetos, porque a partir de este número la distribución de los datos que se presenta suele aproximarse a la distribución normal”. Hernández, & Silva, (2021) plantean que “no existe un criterio único para determinar el tamaño muestral en el proceso de validación de un cuestionario, pero existen una serie de recomendaciones: a) para la validación de ítems bastaría con tener un tamaño muestral que fluctuase entre 50 y 100 sujetos para una primera aplicación, pensando que, en una segunda, con el instrumento mejorado, deberíamos tener entre 5 y 10 sujetos por ítem y b) en el área de ciencias de la salud, algunos autores proponen que entre 5 y 10 participantes por ítem es suficiente”.

Enfoque

La determinación de la consistencia interna, relacionada con la correlación o variabilidad de ítem – total descansa en determinar el índice de correlación “*r*” de Pearson, el cual varía de 0 a 1, los valores iguales o superiores a 0.8 son indicativos de una buena relación entre el ítem y el resultado global. El procedimiento consiste en obtener una calificación global de cada uno de los evaluados; la calificación

global indica una mejor apreciación o mayor presencia de una situación, mientras que una calificación menor una desaprobación o ausencia de una situación. Al respecto, Supo (2013), en su obra manifiesta que:

- “Una calificación alta observada en cada uno de los ítems debe observarse también en la suma total, lo cual puede evaluarse estadísticamente mediante un índice de correlación, el investigador debe hacer una correlación de cada puntaje obtenido con el conjunto de encuestados contra el puntaje total, la calificación alta indica mayor participación en el resultado final.
- Para que exista una buena correlación, la condición es que debe haber una dispersión en sus resultados tanto de cada ítem como en la suma total. Como la dispersión o variabilidad se mide en términos de varianza, debe haber valores altos de varianza, [entonces], si uno de los ítems no tiene variabilidad y todos los individuos evaluados, en una escala de cinco alternativas han marcado la opción indiferente, es decir, la opción del medio, entonces este ítem no tiene variabilidad, y al no tener variabilidad, no puede haber correlación con la suma total.
- Una vez determinada la correlación ítem-total se procede a establecer el valor global de la consistencia interna, el cual se puede obtener mediante el cálculo del Alfa de Cronbach. Si la variable del instrumento fuese categórica se utilizaría el índice de Kuder-Richardson.

La correlación puede interpretarse de la manera siguiente:

Tabla 3. Interpretación “r” de Pearson	
Rango	Interpretación
$0.00 \leq 0.10$	Correlación nula
$0.10 \leq 0.30$	Correlación débil
$0.30 \leq 0.50$	Correlación Moderada
$0.50 \leq 1.00$	Correlación fuerte

Fuente: (Hernández, y otros, 2018).

Por su parte Kuchartz, y otros (2013) proponen que la interpretación de la correlación debe ser:

Tabla 4. Interpretación "r" de Pearson	
Valor r	Fuerza de la correlación
0.0 < 0.1	No hay correlación
0.1 < 0.3	Poca correlación
0.3 < 0.5	Correlación media
0.5 < 0.7	Correlación alta
0.7 < 0.1	Correlación muy alta

Fuente: Datatab, S/F.

Objetivo

- Determinar que ítem(s) tiene(n) mayor capacidad correlación.
- Variabilidad de ítems

Pregunta

- Determinado el coeficiente de correlación ítem-total, ¿cuál es la agrupación de estos?
- ¿Qué ítems presentan mayor variabilidad o discrepancia?

Resultados

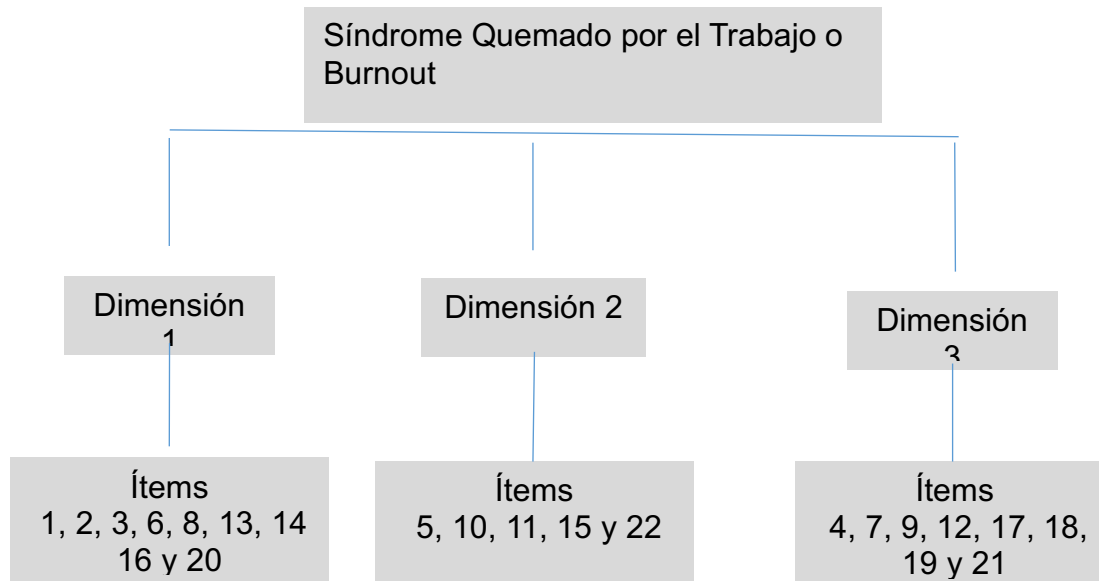
Tabla 5. Coeficiente de correlación ítems-total		
	Suma	
	Correlación de Pearson	Covarianza
It01	.705	14.701
It02	.683	14.858
It14	.628	13.640
It03	.598	10.499
It08	.560	7.477
It06	.559	7.353
It18	.532	7.414
It16	.518	7.388
It13	.512	6.444
It11	.482	8.140
It10	.365	6.567

It05	.328	2.414
It15	.313	3.266
It22	.295	3.672
ITi17	.240	3.422
It07	.167	2.597
ITi12	.134	1.478
It09	.133	1.551
It20	.089	1.384
It21	.085	1.492
It04	.035	.363
It19	.007	.084

Fuente: elaboración propia.

De acuerdo con el coeficiente de interpretación que mencionan Hernández, y otros (2018): los ítems 1, 2, 14, 3, 8, 6, 18, 16 y 13 presentan una correlación fuerte; los ítems 11, 10, 5 y 15 presentan una correlación moderada; los ítems 22, 17, 7, 12 y 9 está es débil; para los ítems 20, 21, 4 y 19 está es nula. Considerando a Kuchartz, la correlación es: para el ítem 1 es muy alta; los ítems 2, 14, 3, 8, 6, 18, 16 y 13 presentan correlación alta; los ítems 11, 10, 5 y 15 tienen correlación media; los ítems 22,17, 7, 12 y 9 tienen poca correlación y los ítems 20, 21, 4 y 19 no presentan correlación.

La reflexión al párrafo anterior es acerca de que ítems pueden replantearse y en su caso hasta eliminarse, dada que presentan poca relación con la escala en su totalidad (ítem-total), a este respecto se estima que deben ser los ítems 20, 21, 4 y 19. No debe olvidarse que la sugerencia de eliminación es aventurada, por lo que debe analizarse después de replantearse el enunciado de cada ítem y una vez piloteado de nuevo.



Análisis 2. Análisis factorial exploratorio: validación de requisitos e integración de ítems

Situación

La validez de constructo se realiza en un principio con la opinión de expertos y jueces, así, desde la validez de contenido se realiza una agrupación de ítems considerando los comentarios y lo que establece el marco teórico conocido.

Después de la agrupación empírica de los ítems, en una segunda fase, se analiza la validez de agrupación desde el punto de vista probabilístico. Esto es lo que se conoce como análisis factorial (AF). La realización de este obedece a que se requiere tener una matriz que demuestre que los ítems apuntan hacia un mismo sentido. En el caso del SQT o burnout se busca: a) que los ítems propuestos aporten evidencia relacionada para cada una de las dimensiones que lo integran (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) y b) que las dimensiones estén integradas por ítems correlacionados con ellas.

Respecto a las dimensiones, Aranda, Pando, & Salazar (2016) encontraron la existencia de cuatro dimensiones, en especial los ítems:

“Puedo entender con facilidad lo que piensan mis pacientes”, “Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis pacientes” y “Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros” se

agrupaban en el factor cuatro; todos estos ítems pertenecen a la dimensión de Falta de Realización.

Cuando la rotación se forzó a tres factores, todos los ítems correspondientes al Agotamiento Emocional se agruparon en el factor 1, excepto “En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades”, que se colocó en el factor 3, en el que predominan los ítems de Despersonalización. Congruentemente, todos los ítems correspondientes a la dimensión Falta de Realización se agruparon en el factor 2, en el que no se incluyó ningún ítem de otras dimensiones. Por su parte, los ítems correspondientes a la dimensión de Despersonalización fueron los que se presentaron más dispersos, ya que dos de ellos: “Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos” y “Siento que los pacientes me culpan de algunos de sus problemas”, se agruparon en el factor 1 y los otros tres en el factor 3; además, estos dos ítems que se agruparon en el factor 1 son los que obtuvieron los valores más bajos y no aceptables, con .371 y .351, respectivamente”

Por su parte, (Díaz & León, 2023), encontraron que la estructura de tres factores del instrumento es adecuada. En este sentido el estudio de (Ornelas, Jurado, Blanco, Peinado, & Blanco, 2019) indica que la estructura de tres factores es viable y

Enfoque

La metodología, respecto a la validez se integra por dos fases; la cualitativa que es la construcción de preguntas o ítems y la cuantitativa que evalúa las propiedades métricas. En este sentido, Supo (2010) plantea que la validación de los test psicométricos se da por:

- a) “Validación de contenido (juicio de expertos o jueces)
- b) Consistencia interna (Alfa de Cronbach)
- c) Validez de constructo (Rotacion Varimax)
- d) Estabilidad (ANOVA)
- e) Punto de corte (CURVAS ROC)”.

El análisis factorial, es una técnica estadística que ayuda a sugerir la composición de las dimensiones o factores de un modelo. Uno de los métodos estadístico más utilizado es el método de extracción de componentes principales, busca encontrar las combinaciones lineales de las variables originales que indican la mayor variación total; el primer componente es aquel que explica la mayor parte de la varianza, el segundo el que explica la varianza restante, y así sucesivamente.

El paquete SPSS construye la tabla “Varianza total explicada”, indica, como su nombre lo sugiere, el porcentaje en que cada ítem explica la varianza total. Sin embargo, antes de integrar las dimensiones es necesario a) calcular la matriz de correlaciones entre todas las variables, b) comprobar que tengan alta correlación y c) si cumplen requisitos para un análisis factorial.

La tabla de varianza total explicada, además de indicar la correlación entre ítems proporciona el determinante cuando el valor de este está por debajo de 0.05, se considera que existe correlación. La prueba de Káiser-Meyer-Olkin (KMO) indica el grado de adecuación de los datos para realizar el análisis factorial, se acepta que valores superiores a 0.5 son adecuados. y un nivel de significancia en la prueba de esfericidad de Bartlett inferior a 0,05 sugieren correlación sustancial de la existencia de incorrelacionalidad. (Garmendia, 2007). En conjunto sugieren el grado de correlación. El grado de correlación para la prueba KMO es:

Tabla 6. Interpretación de la prueba de Káiser-Meyer-Olkin	
KMO	Interpretación
0.9 a 1.0	Excelente
0.8 a < 0.9	Muy bueno
0.7 a < 0.8	Bueno
0.6 a < 0.7	Regular
0.5 a < 0.6	Aceptable
≤ 0.5	Deficiente

Fuente: elaboración propia

Objetivo

Determinar, mediante el análisis factorial exploratorio, la estructura de factores o dimensiones del MBI considerando un modelo de tres dimensiones.

Para alcanzar el objetivo se deben cumplir, previamente, particularidades específicas:

- a) Calcular el determinante.
- b) Determinar la medida de Káiser-Meyer-Olkin
- c) Realizar la prueba de esfericidad de Bartlett.
- d) Determinar que componentes explican la mayor variabilidad cuando esta se ubica entre 1% y 50%.
- e) Conocer cuáles son los componentes que integrarían un modelo de 3 dimensiones o factores
- f) Formular un gráfico de sedimentación.

Pregunta

¿Cuál es la composición de las dimensiones o factores determinadas por el AFE para el MBI?

Considerando que se han establecido particularidades u objetivos específicos se plantea:

- a) ¿Cuál es el determinante?
- b) ¿Cuál es la medida de Káiser-Meyer-Olkin?
- c) ¿Cuál es la medida de esfericidad de Bartlett?
- d) ¿Cuáles son los componentes que explican mayoritariamente, en un porcentaje $\leq 50\%$ la variabilidad de la escala?
- e) ¿Cuál es la estructura de componentes que integrarían un modelo de 3 dimensiones o factores?
- f) ¿Cómo se vería la sedimentación de los componentes?

Resultados

a) Determinante

Determinante = 0.002

< 0.05

b y c) Medida de KMO y esfericidad de Bartlett

Tabla 7. Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Káiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		.879
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	5506.929
	gl	231
	Sig.	0.000

Fuente: elaboración propia a partir de SPSS.

El determinante está por debajo de 0.05, la medida KMO está por arriba de 0.8 e indica el grado de adecuación de los datos para realizar el análisis factorial; se acepta que valores superiores a 0.5 son adecuados y el nivel de significancia en la prueba de esfericidad de Bartlett es inferior a 0,05, por tanto, sugieren la existencia de incorrelacionalidad.(Garmendia, 2007).

d) Componentes que explican mayoritariamente, en un porcentaje \leq 50% la variabilidad de la escala.

Tabla 9. Varianza total explicada						
Componente	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	5.769	26.224	26.224	5.769	26.224	26.224
2	2.096	9.529	35.752	2.096	9.529	35.752
3	1.544	7.019	42.771	1.544	7.019	42.771
4	1.291	5.869	48.640			
5	.961	4.369	53.009			
6	.885	4.023	57.032			
7	.851	3.869	60.901			
8	.825	3.748	64.649			
9	.786	3.571	68.220			
10	.750	3.409	71.629			
11	.707	3.214	74.843			
12	.699	3.177	78.020			
13	.655	2.975	80.995			
14	.609	2.767	83.763			
15	.599	2.720	86.483			

16	.566	2.573	89.056			
17	.501	2.275	91.331			
18	.468	2.129	93.460			
19	.443	2.012	95.472			
20	.407	1.852	97.324			
21	.351	1.596	98.920			
22	.238	1.080	100.000			
Método de extracción: análisis de componentes principales.						

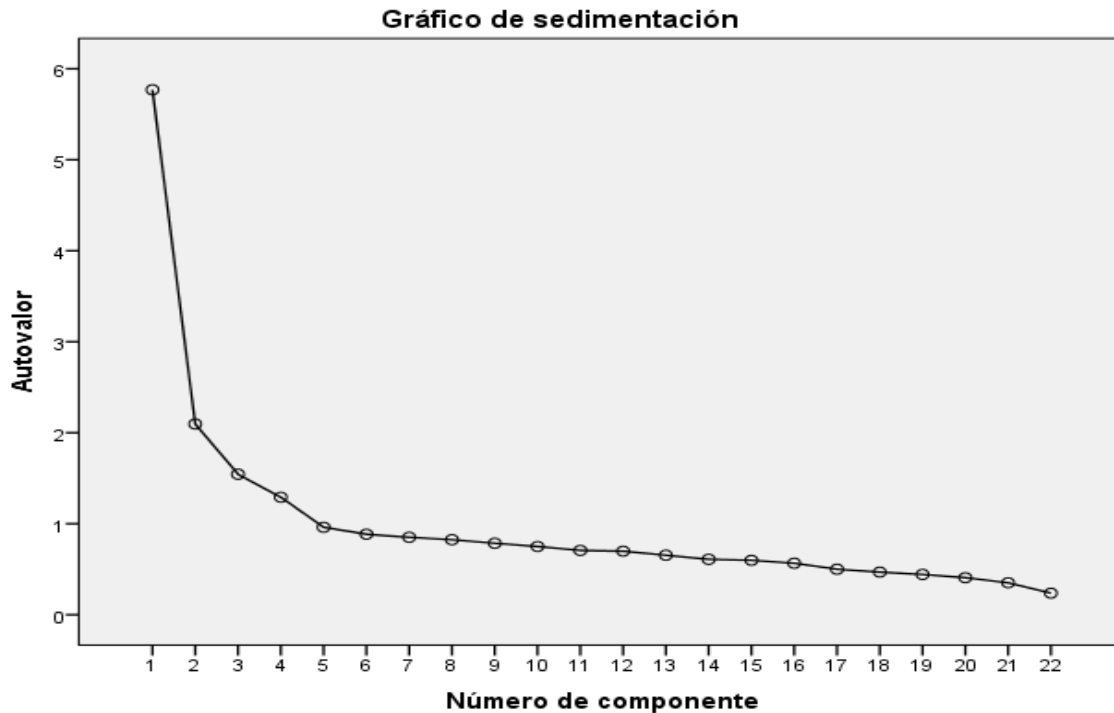
El paquete SPSS sugiere que el modelo sea de 4 dimensiones o factores ya que hay 4 auto-valores por encima o mayor a la unidad (5.769, 2.096, 1.544 y 1.291). También indica que los primeros 4 componentes explican el comportamiento hasta en un 48.640%

e) Componentes sugeridos, por SPSS, para un modelo de 3 dimensiones o factores.

Tabla 10. Matriz de componente^a			
	Componente		
	1	2	3
It13	.701	-.048	.127
It06	.678	.111	.123
It08	.669	.115	.027
It16	.668	.005	.155
It18	.626	.143	-.035
It01	.605	.498	-.353
It14	.583	.344	-.218
It02	.582	.487	-.376
It03	.566	.341	-.280
ITi17	.524	-.127	.393
It15	.519	-.222	.153
It11	.499	.087	.356
It05	.484	-.116	.252
It22	.453	-.132	.397
ITi12	.424	-.199	.164
It10	.372	-.055	.288
It09	-.283	.522	.324
It07	-.257	.510	.332
It20	-.356	.468	.235
It19	-.410	.451	.258
It21	-.320	.350	.344
It04	-.272	.322	.066

Método de extracción: análisis de componentes principales.
a. 3 componentes extraídos.

La matriz de componentes sugiere que el modelo de tres dimensiones se estructura: la primera dimensión por los componentes 13, 6, 8, 16, 18, 1, 14, 2 y 3; la segunda por el 9, 7, 20, 19 y 21 y, la tercera por el resto de los ítems. Al paquete se le indicó que el modelo se compondría de 3 dimensiones.



Fuente: elaboración propia

La gráfica 1(sedimentación) ilustra, a simple vista, que los primeros tres componentes son los que aportan mayor discrepancia o variabilidad, el primer componente presenta la mayor caída drástica de los mimos, del segundo al cuarto es menos pronunciada y, a partir del quinto componente la caída, variabilidad o discriminación es bastante similar.

Análisis 3. Análisis factorial con rotación, método Varimax

Situación

El análisis factorial confirmatorio (AFC) tiene como objetivo “contrastar un modelo a medida, a través de datos empíricos cuyo punto de partida es la construcción de un modelo sustentado en la teoría”. (Martínez M. , 2021). Por otra parte, los modelos de análisis factorial confirmatorio a decir de Batista, Coenders, & Alonso, (2004), “proporcionan el marco estadístico adecuado para evaluar la validez y la fiabilidad de cada ítem, en lugar de efectuar sólo valoraciones globales. Además, estos han expresado que:

“El diseño ideal del cuestionario no consiste tanto en una única batería de ítems relativos al constructo global de interés como en subconjuntos de ítems específicos para cada dimensión. La asignación de indicadores específicos a dimensiones concretas es una de las mayores aportaciones de la perspectiva confirmatoria. Los modelos de AFC permiten contrastar la validez ajustando un modelo que la asuma y diagnosticando su bondad de ajuste (validación de constructo). En este modelo, cada ítem satura únicamente sobre el factor-dimensión del que se supone que constituye un indicador válido.”

En este contexto, se decide conocer si los datos recolectados se ajustan al modelo propuesto por Maslach, al considerar que este fue construido hace varias décadas y los contextos en que se aplican son parecidos más no iguales, lo indicado es determinar que tanto se adecúa a los datos.

Objetivo

Determinar el ajuste de ítems al modelo del MBI.

Pregunta

¿Cuál es el ajuste al modelo MBI a los datos recolectados a través del MBI?

Método

El método utilizado fue el de componentes principales y el tipo de rotación es Varimax.

Resultados

Modelo MBI. Estructura de dimensiones en 3 componentes.

1	2	3
Ítem01	Ítem05	Ítem04
Ítem02	Ítem10	Ítem07
Ítem03	Ítem11	Ítem09
Ítem06	Ítem15	Ítem12
Ítem08	Ítem22	Ítem17
Ítem13		Ítem18
Ítem14		Ítem19
Ítem16		Ítem21
Ítem20		

Fuente: elaboración propia a partir del modelo de Maslach para el MBI.

a) Estructura de 3 dimensiones sin rotación.

	Componente		
	1	2	3
It13	.701	.048	.127
It06	.678	.111	.123
It08	.669	.115	.027
It16	.668	.005	.155
It18	.626	.143	.035
It01	.605	.498	.353
It14	.583	.344	.218
It02	.582	.487	.376
It03	.566	.341	.280
ITi17	.524	.127	.393
It15	.519	.222	.153
It11	.499	.087	.356
It05	.484	.116	.252
It22	.453	.132	.397
ITi12	.424	.199	.164
It10	.372	.055	.288
It09	.283	.522	.324
It07	.257	.510	.332
It20	.356	.468	.235
It19	.410	.451	.258
It21	.320	.350	.344
It04	.272	.322	.066

Método de extracción: análisis de componentes principales.

a. 3 componentes extraídos.

Fuente: elaboración propia.

1	2	3
Ítem13	Ítem09	Ítem22
Ítem06	Ítem07	Ítem17
Ítem08	Ítem20	Ítem11
Ítem16	Ítem19	Ítem04
Ítem18	Ítem21	Ítem10
Ítem01		Ítem05
Ítem14		Ítem12
Ítem02		Ítem15
Ítem03		

Fuente: elaboración propia.

Los datos de la matriz de componente (tabla 14) sugiere se adecúe el modelo del MBI: a) la dimensión 1 debe incorporar el enunciado 18 (originalmente ubicado en la dimensión 3) y pasar el ítem 20 a la dimensión 2, b) la dimensión 2 se reestructura toda, se incorporan, además del enunciado 20, el 9, 7, 19 y 21 que en el modelo del MBI se localizan en la dimensión 3 y c) la dimensión 3 conserva 3 de 5 ítems (17, 4 y 12) e incorpora todos los de la dimensión 2. (tabla 15). La dimensión 1 mantiene el 88.88% de los ítems del MBI, la 2 ninguno y la 3 el 37.5% de los enunciados. (Tabla 15)

b) Estructura de dimensiones en 3 componentes con rotación.

	Componente		
	1	2	3
Iti17	.659	.063	.083
It22	.613	.013	.060
It11	.583	.197	.072
It13	.580	.350	.225
It16	.569	.348	.157
It06	.537	.435	.095
It05	.530	.112	.134

It15	.501	.116	.280
It10	.469	.062	.028
ITi12	.438	.066	.222
It01	.091	.855	.017
It02	.060	.844	.029
It03	.140	.699	.087
It14	.195	.681	.058
It18	.385	.497	.133
It08	.462	.478	.139
It09	.046	.012	.675
It07	.021	.007	.660
It19	.169	.104	.631
It20	.151	.048	.613
It21	.031	.151	.565
It04	.191	.005	.382
Método de extracción: análisis de componentes principales. Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.			
a. La rotación ha convergido en 5 iteraciones.			

Fuente: elaboración propia.

1	2	3
Ítem17	Ítem01	Ítem09
Ítem22	Ítem02	Ítem07
Ítem11	Ítem03	Ítem19
Ítem13	Ítem14	Ítem20
Ítem16	Ítem18	Ítem21
Ítem06		Ítem04
Ítem05		Ítem08
Ítem15		Ítem12
Ítem10		

Fuente: elaboración propia.

La rotación Varimax plantea un nuevo modelo para el MBI: la matriz de componente con rotación propone que las dimensiones se integren de la manera siguiente: a) la dimensión 1 aglutina los ítems 17, 22, 11, 13, 16, 6, 5, 15 y 10, b) la dimensión 2 se integra con los enunciados 1, 2, 3, 14 y 18 y c) la dimensión 3 con los ítems 9, 7, 19, 20, 21, 4, 8 y 12. Al rotar los enunciados la dimensión 1

conserva solo 3 ítems de 9 (33.33%) que propone el modelo del MBI; la 2, 4 de 5 (80%) y la 3, 6 de 8 (75%).

c) ¿Cuál es la mejor forma para adecuar los ítems?

Matriz de componente no rotada.

Esta forma de integración busca alcanzar la máxima varianza explicada, consecuentemente ofrece la mayor cantidad de ítems para la primera dimensión. Obsérvese que la primera columna de la matriz de componente (tabla 14) presenta los coeficientes de mayor cantidad dentro de un rango de 0.424 a 0.721), la cantidad de coeficientes altos no se encuentran en las otras dimensiones en la misma cantidad; en la dimensión 1 hay 15, en la 2 hay 6 coeficientes dentro del rango .424 a .721, en la 3 ninguno.

Tabla 14. Matriz de componente^a			
	Componente		
	1	2	3
It13	.701	.048	.127
It06	.678	.111	.123
It08	.669	.115	.027
It16	.668	.005	.155
It18	.626	.143	.035
It01	.605	.498	.353
It14	.583	.344	.218
It02	.582	.487	.376
It03	.566	.341	.280
ITi17	.524	.127	.393
It15	.519	.222	.153
It11	.499	.087	.356
It05	.484	.116	.252
It22	.453	.132	.397
ITi12	.424	.199	.164
It10	.372	.055	.288
It09	.283	.522	.324
It07	.257	.510	.332
It20	.356	.468	.235
It19	.410	.451	.258
It21	.320	.350	.344

It04	.272	.322	.066
Método de extracción: análisis de componentes principales.			
a. 3 componentes extraídos.			

Fuente: elaboración propia

Matriz de componente rotada

Esta forma de construir las dimensiones distribuye los ítems con coeficiente alto entre ellas, busca equilibrarlas. La matriz de componente rotado (tabla 16), indica que los coeficientes ubicados dentro del rango 0.424 a 0.721 para la dimensión 1 son solo 10, en la dimensión 2 hay 7 y en la 3 se encuentran 5.

	Componente		
	1	2	3
ITi17	.659	.063	.083
It22	.613	.013	.060
It11	.583	.197	.072
It13	.580	.350	.225
It16	.569	.348	.157
It06	.537	.435	.095
It05	.530	.112	.134
It15	.501	.116	.280
It10	.469	.062	.028
ITi12	.438	.066	.222
It01	.091	.855	.017
It02	.060	.844	.029
It03	.140	.699	.087
It14	.195	.681	.058
It18	.385	.497	.133
It08	.462	.478	.139
It09	.046	.012	.675
It07	.021	.007	.660
It19	.169	.104	.631
It20	.151	.048	.613
It21	.031	.151	.565
It04	.191	.005	.382
Método de extracción: análisis de componentes principales.			

Método de rotación: Varimax con normalización Kaiser.

a. La rotación ha convergido en 5 iteraciones.
--

Fuente: elaboración propia

La estructura de dimensiones basada en la rotación permite tener mayor heterogeneidad, por esto, se dice que esta es la mejor forma de agrupar los ítems a las dimensiones. La rotación de componentes permite determinar que tanto coincide la propuesta estadística con la del modelo, para en su caso, realizar la adecuación. Realizada la adecuación no es válido, más adelante, trasladar un ítem de una dimensión a otra, ya que los análisis estadísticos posteriores asumen que se realizó el análisis de los ítems y la agrupación de estos y, que las propiedades métricas a evaluar en adelante son tanto en las dimensiones como en el resultado del instrumento.

Referencias

- Alcaraz, A., Alderete, A., Alvarez, B., Perez, E., Franco, L., & Sosa, S. (2023). Síndrome de Burnout en médicos residentes de medicina interna. *Revista Virtual Sociedad Paraguaya de Medicina Interna*. Obtenido de file:///C:/Users/IIESCA1/Downloads/Dialnet-SindromeDeBurnoutEnMedicosResidentesDeMedicinaInte-8860798.pdf
- Aranda, C., Pando, M., & Salazar, J. (2016). Confiabilidad y validez de la escala Maslach Burnout Inventory (Hss) en trabajadores del occidente de México. *Revista Científica Salud Uninorte*, 32(2), 218.
- Batista, J., Coenders, G., & Alonso, J. (Febrero de 2004). Análisis factorial confirmatorio. Su utilidad en la validación de cuestionarios relacionados con la salud. *Medicina Clínica*, 122. Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-medicina-clinica-2-articulo-analisis-factorial-confirmatorio-su-utilidad-13057542>
- Carrasco, T. (2022). El síndrome burnout en la empresa. *Almanaque*(40). doi:<https://doi.org/10.58479/almanaque.2022.50>
- Carrillo, R., Gómez, K., & De los Monteros, I. (2012). Síndrome de burnout en la práctica médica. *Medicina Interna de México*, 28(6). Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/medintmex/mim-2012/mim126j.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Introducción a la teoría general de la administración* (Octava ed.). México: McGraw-Hill.
- Cortés, M., & Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación* (Primera ed.). México, Campeche, México: Universidad Autónoma del Carmen. Obtenido de https://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf
- Datatab. (S/F). Obtenido de <https://datatab.es/tutorial/pearson-correlation>
- Díaz, E., & León, T. (Julio-Diciembre de 2023). Validez y fiabilidad del Inventario de Burnout de Maslach en México. *Revista del Centro de Investigación de la Universidad La Salle*, 15(60). doi:<https://doi.org/10.26457/recein.v15i60.3274>
- Duque, L., Milena, S., Betancourt, C., & Calvo, V. (2018). *areandina.edu.co*. Obtenido de <https://digitk.areandina.edu.co/server/api/core/bitstreams/4e5cbef4-ee2a-4e6c-93ff-a1db05be7ef2/content>
- Garmendia, M. (2007). Análisis factorial: una aplicación en el cuestionario de salud general de Goldberg, versión 12 preguntas. *Revista Chilena Salud Pública*, 11(2). Obtenido de <https://revistasaludpublica.uchile.cl/index.php/RCSP/article/view/3095>

- Hernández, J., Espinosa, F., Rodríguez, J., Chacón, J., Toloza, C., Arenas, M., . . . Bermudéz, V. (2018). Sobre el uso dadecuado del coeficiente de correlaición de Pearson: definición, propiedades y suposiciones. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapeútica*, 37(5). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/559/55963207025/55963207025.pdf>
- Herrero, J. (2010). El análisis factorial confirmatorio en el estudio de la estructura y estabilidad de los instrumentos de evaluación: un ejemplo con el cuestionario de Autoestima CA-14. *Intervencion Psicosocial*, 19(3). doi:DOI: 10.5093/in2010v19n3a9
- Jiménez, E., Ramírez, M., Jiménez, J., Decat, C., Meneses, A., & Galindo, Ó. (Julio-Diciembre de 2023). Validación del Inventario de Burnout. *Psicología y Salud*, 33(2). doi:<https://doi.org/10.25009/pys.v33i2.2811>
- Lawrence, P., & Lorsch, J. (1973). *As Empresas e o Ambiente - Diferenciacao e Integracao Administrativas*. Ed Voces.
- Martínez, A. (2010). El síndrome de Burnout, evolución conceptual y estado. *Vivat Academia*(112). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/5257/525752962004.pdf>
- Martínez, E., Fonseca, M., Cortés, A., & Uribe, J. (Enero-Junio de 2024). Carga de trabajo, síndrome de burnout y síntomas psicómáticos en trabajadoras de atención a usuarios. *Psicología y Salud*, 34(1). Obtenido de <https://psicologiaysalud.uv.mx/index.php/psicysalud/issue/view/272/83>
- Martínez, M. (2021). Análisis factorial confirmatorio: un modelo de gestión del conocimiento en la universidad pública. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 12(23). doi:<https://doi.org/10.23913/ride.v12i23.1103>
- National Geograpich. (21 de Noviembre de 2022). www.nationalgeographicla.com/ciencia. Obtenido de <https://www.nationalgeographicla.com/ciencia/2022/11/sindrome-de-burnout-sintomas-tratamiento-y-como-enfrentar-esta-enfermedad>
- Organización Internacional de la Salud. (2016). Estrés laboral: un reto colectivo.
- Ornelas, M., Jurado, P., Blanco, H., Peinado, J., & Blanco, J. (16 de Septiembre de 2019). Composición factorial del Inventario de Burnout de Maslach para estudiantes en universitarios mexicanos. *Acta Universitaria. Multidisciplinary Scientific Journal*, 30. doi:<http://doi.org/10.15174/au.2020.2516>
- Palacios, M., & Paz, M. (7 de Septiembre de 2021). El síndrome de burnout: una enfermedad laboral de los profesionales de la salud y la pandemia por COVID-19. *Boletín sobre COVID-19*, 7(21). Obtenido de

<https://dsp.facmed.unam.mx/wp-content/uploads/2022/03/COVID-19-No.21-04-El-Sindrome-de-Burnout.pdf>

Pérez, J., Chacón, S., & Moreno, R. (2000). Validez de constructo: el uso de análisis factorial exploratorio-confirmatorio para obtener evidencias de validez. *Psicothema*, 12(2).

Producción de Maím Media y NTN24. (2022). 'Burnout': El desgaste laboral le cuesta millones a la economía global. *Ethic*, 27. Obtenido de <https://ethic.es/2022/04/burnout-el-desgaste-laboral-le-cuesta-millones-a-la-economia-global/#:~:text=Y%20el%20problema%20se%20repite,d%C3%B3lares%20a%20la%20econom%C3%ADa%20global.>

Ramírez, M. (2023). Correlatos entre el burnout y la salud mental en una muestra de docentes. *European Journal of Health research*, 9(1). Obtenido de Dialnet-CorrelatosEntreElBurnoutYLaSaludMentalEnUnaMuestra-9444348.pdf

Rocha, J. (2002). Síndrome "Bur Out". *Revista Mexicana de Medicina de Urgencias*, 1(2). Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/urge/urg-2002/urg022c.pdf>

Roco, Á., Hernández, M., & Silva, O. (2021). ¿Cual es el tamaño muestral adecuado para validar un cuestionario? *Nutrición hospitalaria*, 38(4). doi:DOI: <http://dx.doi.org/10.20960/nh.03633>

Snook, S., & Gorsuch, R. (1989). Component analysis versus common factor analysis: A Monte Carlo Study. *Psychological Bulletin*, 106(1). doi: DOI: 10.1037/0033-2909.106.1.148

Supo, J. (2010). *Apuntes de estadística. Validación de test psicométricos*. Arequipa, Peru: Sociedad Peruana de bioestadística e investigación en salud.

Supo, J. (2013). *Cómo validar un instrumento*. Perú.

Supo, J. (S/F). *Seminarios de investigación científica. Sinopsis del libro 2012*.

Supo, J. (S/Fa). La prueba piloto es la prueba inicial "en vivo".

Capítulo IV

Percepción y análisis de habilidades directivas en alumnos universitarios adscritos al área económico-administrativa de la zona Xalapa

Resumen

Esta investigación pretende analizar las habilidades y competencias directivas en los alumnos universitarios de la zona Xalapa, que estudian alguna carrera adscrita al área económico-administrativa, misma que son carreras muy demandadas y que por su perfil formativo y por el contenido de sus experiencias educativas, su tendencia es a la formación en habilidades de liderazgo o directivas. Es vital que en los alumnos desde su formación universitaria se fomente en ellos, no tan solo habilidades blandas o duras, sino también habilidades que le permitan conocer y poner en práctica las funciones directas, es decir que desde la universidad pueda identificar y reconocer las características que les ayudará a un mejor desempeño en su etapa laboral y cuando alcancen un nivel directivo, no se le haga difícil, sino también adquirir el conocimiento de lo que implica un líder o responsable de un área, debe de ejercer y ser. Desarrollar habilidades directivas en los estudiantes, les da la capacidad de comprender mejor los entornos laborales, poder solucionar mejor los problemas a los que se enfrenta un líder, una inteligencia emocional equilibrada y un mejor aprendizaje en la toma y manejo de decisiones. Todo lo anterior en la docencia universitaria el profesorado debe de incluir técnicas o métodos que pongan en práctica lo antes mencionado. Los que nos dedicamos a la docencia universitaria debemos tener en cuenta que, si el alumno ejercita aptitudes y actitudes directivas, le permitirá tener mejores oportunidades de empleo y por tanto su rendimiento y producción le dará mejores ventajas competitivas en su hábitat laboral. Por lo anterior esta investigación analiza y determina los niveles de habilidades directivas que poseen nuestros universitarios formados en el área económico-administrativa.

Abstrac

This research aims to analyze the managerial skills and competencies of university students in the Xalapa area, who are studying a career in the economic-administrative area, which are highly demanded careers and that due to their educational profile and the content of their educational experiences, their tendency is towards training in leadership or managerial skills. It is vital that students, from

their university education, not only develop soft or hard skills, but also skills that allow them to know and put into practice the direct functions, that is to say that from the university they can identify and recognize the characteristics that will help them to a better performance in their work stage and when they reach a managerial level, it is not difficult, but also to acquire the knowledge of what a leader or responsible for an area implies, must exercise and be. Developing management skills in students gives them the ability to better understand work environments, to better solve the problems faced by a leader, a balanced emotional intelligence and better learning in making and managing decisions. All of the above in university teaching, the faculty must include techniques or methods that put into practice the above mentioned. Those of us who dedicate ourselves to university teaching must take into account that, if the student exercises managerial skills and attitudes, it will allow him to have better employment opportunities and therefore his performance and production will give him better competitive advantages in his work environment. Therefore, this research analyzes and determines the levels of managerial skills that our university students trained in the economic-administrative area possess.

4.1 Antecedentes

La formación universitaria hoy día representa un gran reto para todas las organizaciones de nivel medio y superior, no tan solo en aspecto de conocimiento, lenguas, ética, tecnologías de la información, lectura y redacción entre otras, sino desde las aulas fomentar en los alumnos competencias directivas cercanas a la vida laboral.

De este modo la formación por competencias en los universitarios es un proceso de enseñanza cuyo objetivo es que los estudiantes de cualquier área de estudio fomenten habilidades, actitudes, conocimientos y destrezas con el fin de acercarlos lo más posible a una vida organizaciones y de aprendizaje.

Se tiene la obligación de transmitir a los estudiantes universitarios habilidades directivas, grupales, interpersonales para obtener mejores beneficios en su vida

práctica, y que pueda ser el cimiento para aspirar a puestos directivos, es decir si desde las aulas los profesores fomentamos este tipo de habilidades, en un futuro ellos tendrán mejores oportunidades.

Madrigal (2009), define que la dirección es una función que lleva a cabo una un líder para influir en los demás al desempeñar un trabajo, se requieren ciertas habilidades para realizarla con éxito y de manera eficaz.

Para (Griffin & Vanfleet, 2016; Madrigal, 2017) las habilidades directivas están integradas por las capacidades, aptitudes y destrezas que tienen los directivos para administrar de forma eficiente y eficaz los recursos de las empresas, con el fin de lograr las metas y objetivos establecidos.

Con lo anterior debemos de señalar las implicaciones académicas de la formación de nuestros universitarios, si bien es cierto la teoría es la base de la enseñanza, pero si fomentamos técnicas pedagógicas que fomenten habilidades directivas, los resultados en ellos sin lugar a dudas serán trascendentales, y tendrán mayor ventaja competitiva traducido en puestos gerenciales que les permitirán un mejor manejo en equipo, climas laborales adecuados, felicidad y compromiso laboral, inteligencia emocional equilibrada, trabajo bajo presión, resiliencia etc.

Asimismo, toda persona que tiene la responsabilidad de guiar y conducir a los demás, y aspira a formar con ellos un equipo, tiene que disponer de ciertas y determinadas capacidades y cualidades como líder. Estas capacidades son las que le van a permitir ser eficaz en su acción de liderazgo (Rabouin, et al. 2018, pag. 20) Por ese motivo, hablar de capacidades es lo mismo que hablar de potencialidades o poderes. Es por ello que ahora se presenta un detalle, con los atributos que debe cultivar y ejercer toda persona en el rol de liderar a continuación se describe:

CAPACIDADES DEL LÍDER		
1	Visión	Superar la visión lineal y poder ver sistemas

2	Proponer desafíos	Poder proponer desafíos antes que objetivos y metas
3	Planificar	Ordenar las prioridades y saber planificar.
4	Administrar recursos	Liberar recursos y poder integrarlos.
5	Comunicar	Construir puentes y vínculos resistentes.
6	Despertar y motivar	Ayudar a poner de pie y a que el otro se integre
7	Desarrollar a las personas	Ayudar a crecer a los demás.
8	Administrar conflictos	Saber aprovechar las diferencias

Fuente: Habilidades directivas para un nuevo management (Rabouin, et al. 2018, pag. 20)

4.2 Problemática

En toda organización tanto del ámbito público o privada su ideal es contratar talento humano que cuenten con ciertas competencias y habilidades para resolver problemas, trabajar en equipo, responsabilidad laboral, éticos en sus entornos entre otros. Pero también que puedan ser distintos del resto de los colaboradores aspirando así a puestos directivos o gerenciales, la realidad es que no sucede ya que muchos de los alumnos universitarios no reciben desde su vida académica técnicas o situaciones que los induzcan a simular un entorno directivo.

Si bien es cierto, todo aquel que egresa de una carrera universitaria, debe de comenzar desde abajo hasta que logré estar en puestos gerenciales, esto a su vez se va logrando con base a la experiencia adquirida durante su trayectoria laboral, pero sería relevante resaltar que, si desde la universidad se fomentan las habilidades directivas en nuestros estudiantes, su preparación y capacidad de liderazgo estaría mejor desarrollado.

4.3 Justificación

La razón principal de esta investigación es identificar habilidades directivas en alumnos que estudian una carrera universitaria adscritos al área económico-administrativa en la zona Xalapa, desde su formación académica.

Hellriegel, Jackson y Slocum (2010) describen un modelo competencias relacionadas con la administración, a las que denominan competencias gerenciales, mismas que definen como: “conjuntos de conocimientos, destrezas, comportamientos y actitudes que necesita una persona para ser eficiente en una amplia gama de labores gerenciales y en diversas organizaciones”. En su investigación establecen que a las personas no solo se les juzga por su inteligencia, sino que hoy en día deben demostrar una serie de competencias que forman parte de la inteligencia; y que la meta es desarrollar seis competencias clave de manera interrelacionada que darán como resultado una administración efectiva.

Las habilidades directivas forman el vínculo mediante el cual la estrategia y la práctica de la administración, las herramientas y las técnicas, los atributos de la personalidad y el estilo trabajan para obtener resultados eficaces en las organizaciones (Whetten, D.A.; Cameron, K. S, 2011).

Por lo anterior podemos encontrar características como comunicación efectiva, manejo de conflictos, control de estrés, inteligencia emocional, gestión del cambio etc. Lo anterior debe de formar parte integral de un directivo, lo relevante es que, si los profesores combináramos la teoría con lo anterior, nuestros alumnos se beneficiaran cuando tengan contacto con las organizaciones.

4.4 Metodología

Objetivo general

Realizar un diagnóstico de percepción de habilidades directivas en estudiantes adscritos al área económico-administrativa de la Universidad Veracruzana. Nuestro

estudio es de enfoque cuantitativo, de tipo observacional, de corte prospectivo y transversal.

Variable de estudio:

Habilidades directivas

Población

Alumnos matriculados al área económico-administrativa que integran la zona de Xalapa. Ver., de la Universidad de Veracruzana de la modalidad escolarizada.

Muestra

Por conveniencia

Hipótesis

Los estudiantes adscritos a una carrera del área económico-administrativa zona Xalapa, son más propensos a presentar habilidades directivas desde su formación universitaria.

Instrumento

Se utilizó el instrumento de medición basado en la teoría de habilidades directivas y de liderazgo mediante el sistema de valores de competencias de David A. Whetten et. al. publicado en la obra titulado Desarrollo de Habilidades Directivas página 24 que contiene 85 ítems, con 4 dimensiones a continuación se describe: la primera habilidad del clan, la segunda Adhocracia la tercera Jerarquía y la cuarta mercadeo. Las respuestas corresponden a una escala de Likert con las siguientes opciones:

- 1) Completamente en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 3) Ligeramente en desacuerdo
- 4) Ligeramente de acuerdo
- 5) De acuerdo
- 6) Completamente de acuerdo

A continuación, se detalla el instrumento:

EVALUACIÓN PERSONAL DE HABILIDADES DIRECTIVAS Y DE LIDERAZGO
<ul style="list-style-type: none">• RESPECTO A MI DE AUTOCONOCIMIENTO.
1.- Solicito información a los demás acerca de mis fortalezas y debilidades como base para mi mejora personal.
2.-Para mejorar, estoy dispuesto a revelar aspectos personales a los demás (esto es, compartir mis creencias y sentimientos).
3.- Estoy consciente de mi estilo preferido de recopilar información y tomar decisiones.
4.- Entiendo cómo me adapto a las situaciones que son ambiguas e inciertas.
5.- Tengo un conjunto de estándares y principios personales bien desarrollado que guían mi comportamiento.
<ul style="list-style-type: none">• Cuando me enfrento a situaciones estresantes o estoy bajo presión del tiempo.
6.- Utilizo métodos eficaces de administración de tiempo, tales como llevar un registro de mi tiempo, hacer listas de asuntos pendientes y priorizar actividades.
7.- Con frecuencia re afirmo mis prioridades para que los asuntos menos importantes no opaquen a los más importantes.
8.- Llevo un programa regular de ejercicio para mantenerme en forma.
9.- Mantengo una relación abierta y de confianza con alguien con quien puedo compartir mis frustraciones.
10.- Conozco y practico técnicas de relajación temporal, como la respiración profunda y la relajación muscular.
11.- Mantengo un equilibrio en mi vida al tener diferentes intereses fuera del trabajo.
<ul style="list-style-type: none">• Cuando enfrento un problema típico de rutina.
12.- Planteo clara y explícitamente cuál es el problema. Evito tratar de resolverlo antes de que lo haya definido.
13.- Siempre género más de una solución alternativa al problema, en vez de identificar solamente una solución evidente.

14.- Planteo los distintos pasos en el proceso de resolución del problema; es decir, defino el problema antes de plantear soluciones alternativas, y genero alternativas antes de seleccionar una única solución.

- **Cuando me enfrento a un problema difícil o complejo que no tiene una solución fácil.**

15.- Defino el problema de múltiples maneras. No me limito solamente a una definición de problema.

16.- Trato de “descongelar” mi pensamiento al hacer muchas preguntas acerca de la naturaleza del problema antes de considerar formas de resolverlo.

17.- Pienso en el problema tanto desde el lado izquierdo de mi cerebro (lógico), como desde el lado derecho (intuitivo).

18.- Evito evaluar las ventajas de una solución sin antes haber generado una lista de posibles soluciones. Es decir, elijo una solución sólo después de que he desarrollado muchas alternativas posibles.

19.- Cuento con técnicas específicas que utilizo para desarrollar soluciones creativas e innovadoras a los problemas.

- **Cuando trato de fomentar más creatividad e innovación entre aquellos con los que trabajo.**

20.- Me aseguro de que existen puntos de vista divergentes representados o expresados en cada situación compleja de resolución de problemas.

21.- Trato de obtener información de individuos ajenos al grupo que soluciona el problema, los cuales se verán afectados por la decisión, principalmente para determinar sus preferencias y expectativas.

22.- Procuo brindar reconocimiento no sólo a quienes se les ocurren ideas creativas (los campeones de ideas), sino también a aquellos que apoyan las ideas de otros (los que brindan apoyo) y a los que proveen los recursos para implementarlas (los orquestadores).

23.- Aliento de manera informada el romper las reglas para obtener soluciones creativas.

- **En situaciones donde tengo que dar retroalimentación negativa u ofrecer consejos correctivos.**

24.- Soy capaz de ayudar a los demás a reconocer y definir sus propios problemas cuando los aconsejo.

25.- Soy claro acerca de cuándo debo dar entrenamiento a alguien y cuándo, en vez de ello, debo dar orientación.

26.- Cuando doy retroalimentación a los demás, evito referirme a características personales y, en vez de ello, me concentro en problemas o soluciones.
27.- Cuando trato de corregir el comportamiento de alguien, nuestra relación casi siempre se fortalece.
28.- Soy descriptivo al dar retroalimentación negativa a los demás. Esto es; describo objetivamente los acontecimientos, sus consecuencias y mis sentimientos acerca de ellos.
29.- Me hago responsable de mis planteamientos y puntos de vista al utilizar frases como “he decidido” en vez de “han decidido”.
30.- Hago lo posible por identificar alguna área de acuerdo cuando estoy en una discusión con alguien que tiene un punto de vista diferente.
31.- No hablo despectivamente a aquellos que tienen menos poder o menos información que yo.
32.- Cuando discuto un problema de alguien, ofrezco una respuesta que indica comprensión en vez de consejo.
<ul style="list-style-type: none"> • En una situación en la que es importante ganar más poder:
33.- Me esfuerzo más y tomo más iniciativas de lo que se espera de mí.
34.- Continuamente estoy mejorando la calidad de mis habilidades y conocimientos.
35.- Apoyo los eventos y las actividades de mi entorno o universidad.
36.- Formo una red amplia de relaciones con personas de todo mi entorno o universidad, en todos los niveles.
37.- Me esfuerzo por generar nuevas ideas, iniciar nuevas actividades y minimizar las tareas rutinarias
38.- Mando notas personales a los demás cuando logran algo importante o cuando comparto información relevante.
39.- Rehúso negociar con individuos que utilizan tácticas de negociación de alta presión.
40.- Evito usar amenazas o exigencias para imponer mi voluntad a los demás.
<ul style="list-style-type: none"> • Cuando otra persona necesita ser motivada.
41.- Siempre determino si la persona tiene los recursos y apoyos necesarios para tener éxito en una actividad.
42.- Utilizo diferentes recompensas para reforzar los desempeños excepcionales.

43.- Diseño asignaciones de tareas para que sean interesantes y desafiantes.
44.- Me aseguro de que la persona reciba retroalimentación oportuna de aquellos afectados por el desempeño de su actividad.
45.- Siempre ayudo al individuo a establecer metas de desempeño que sean desafiantes, específicas y con un límite de tiempo.
46.- Sólo como último recurso trato de reasignar o despedir a un individuo con desempeño deficiente.
47.- Disciplino de manera consistente cuando el esfuerzo se encuentra por debajo de las expectativas y competencias.
48.- Me aseguro de que la gente se sienta tratada con justicia y equidad.
49.- Doy felicitaciones de inmediato y otras formas de reconocimiento a los logros significativos.
<ul style="list-style-type: none"> • Cuando veo a alguien hacer algo que requiere una corrección.
50.- Evito hacer acusaciones personales y atribuir motivos de auto beneficio a la otra persona.
51.- Insto a la interacción al invitar al cuestionado a expresar su perspectiva y a hacer preguntas.
52.- Hago una petición específica, detallando una opción más aceptable.
<ul style="list-style-type: none"> • Cuando alguien se queja por algo que he hecho.
53.- Muestro preocupación e interés genuinos, aunque no esté de acuerdo.
54.- Busco información adicional haciendo preguntas que brinden información descriptiva y específica.
55.- Pido a la otra persona que sugiera comportamientos más aceptables.
<ul style="list-style-type: none"> • Cuando dos personas están en conflicto y yo soy el mediador.
56.- No tomo partido, sino que permanezco neutral.
57.- Ayudo a ambos a generar alternativas múltiples.
58.- Ayudo a ambos a encontrar áreas en las que estén de acuerdo.
<ul style="list-style-type: none"> • En situaciones donde tengo la oportunidad de involucrar a la gente para que cumpla con su trabajo.
59.- La ayudo a sentirse competente en su trabajo al reconocer y celebrar sus pequeños éxitos.
60.- Ofrezco retroalimentación y el apoyo necesario de forma sistemática.
61.- Trato de ofrecer toda la información que la gente requiere para realizar sus actividades.
62.- Enfatico el efecto importante que tendrá el trabajo de una persona.

- **Cuando delego trabajo a los demás.**

63.- Especifico claramente los resultados que deseo.

64.- Especifico claramente el nivel de iniciativa que quiero que los demás tomen; (por ejemplo, esperar instrucciones, realizar parte de la actividad e informar, hacer la actividad completa y después informar, etcétera.

65.- Permito la participación de aquellos que aceptan las tareas asignadas en cuanto a la fecha y la forma de realizar el trabajo.

66.- Cuando hay un problema, evito delegar hacia arriba al pedir a la gente que recomiende soluciones en vez de solamente pedir consejo o respuestas.

67.- Doy seguimiento y mantengo la responsabilidad de las tareas asignadas regularmente.

- **Cuando desempeño el papel de líder en un equipo.**

68.- Sé cómo establecer credibilidad e influencia entre los miembros del equipo.

69.- Soy claro y consistente acerca de lo que quiero lograr.

70.- Forjo una base común de acuerdos en el equipo antes de avanzar hacia el cumplimiento de las actividades.

71.- Articulo una visión clara y motivada de lo que el equipo puede lograr, así como metas específicas de corto plazo.

- **Cuando desempeño el papel de miembro de un equipo.**

72.- Conozco diversas maneras de facilitar la realización de las actividades en el equipo.

73.- Conozco diversas maneras de ayudar a forjar relaciones fuertes y cohesión entre los miembros del equipo.

- **Cuando deseo que mi equipo se desempeñe bien, sin importar si soy líder o miembro.**

74.- Conozco las diferentes etapas del desarrollo por las que pasan la mayoría de los equipos.

75.- Ayudo al equipo a evitar el pensamiento grupal al asegurarme de que se exprese suficiente diversidad de opiniones dentro del equipo.

76.- Diagnóstico y aprovecho las competencias centrales de mi equipo o sus fortalezas únicas.

77.- Aliento al equipo para lograr innovaciones excepcionales, así como pequeñas mejoras continuas.

- **Cuando estoy en la posición de liderar el cambio.**

78.- Transmito energía positiva a los demás cuando interactúo con ellos.

79.- Enfatico un propósito o significado más alto asociado con el cambio que lidero.

80.- Expreso mi gratitud con frecuencia y claridad, incluso por los actos
Insignificantes.

81.- Hago hincapié en aprovechar las fortalezas y no sólo en superar las debilidades.

82.- Hago muchos más comentarios positivos que negativos

83.- Cuando comunico una visión, llego tanto al corazón como a la mente de las
Personas.

84.- Sé cómo hacer que la gente se comprometa con mi visión de cambio positivo.

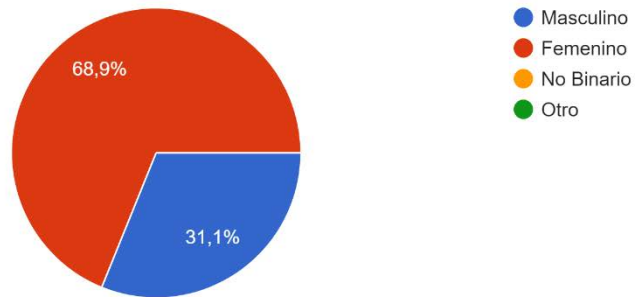
85.- Expreso compasión hacia la gente que se enfrenta al dolor o dificultades en su vida

4.5 Resultados

Preguntas generales:

Género

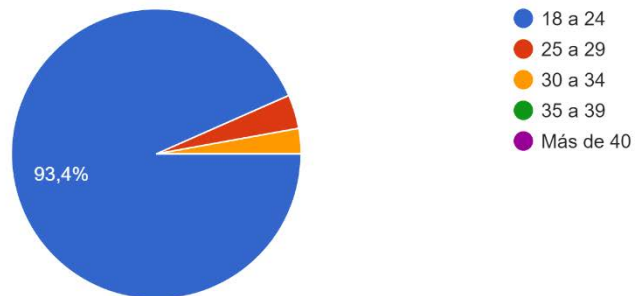
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

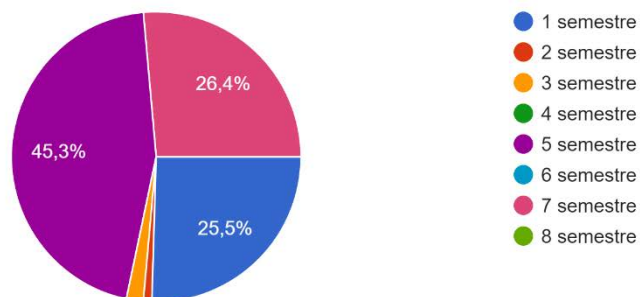
Edad

106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

Semestre
106 respuestas



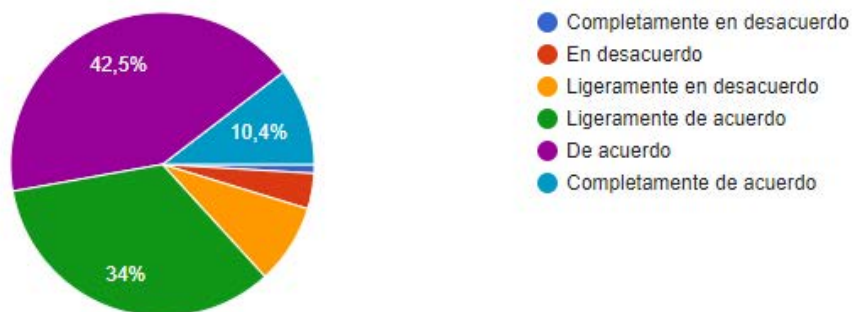
Fuente: Elaboración Propia

Preguntas centrales:

1.- Respecto a mi nivel de autoconocimiento:

1.- Solicito información a los demás acerca de mis fortalezas y debilidades como base para mi mejora personal.

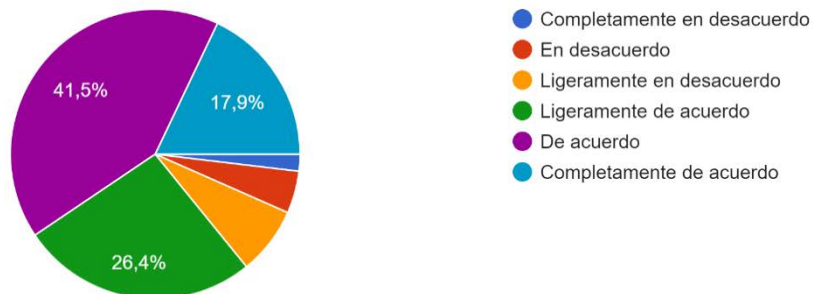
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

2.-Para mejorar, estoy dispuesto a revelar aspectos personales a los demás (esto es, compartir mis creencias y sentimientos).

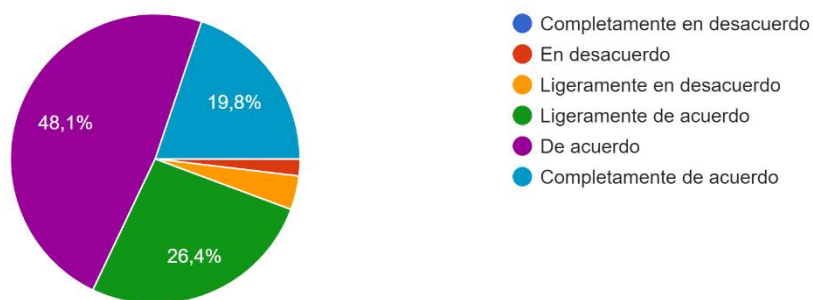
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

3.- Estoy consciente de mi estilo preferido de recopilar información y tomar decisiones

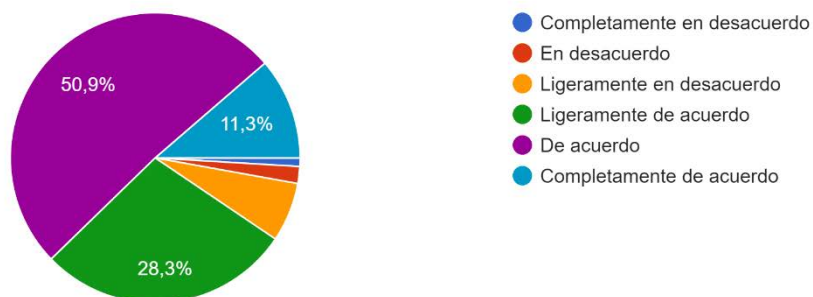
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

4.- Entiendo cómo me adapto a las situaciones que son ambiguas e inciertas:

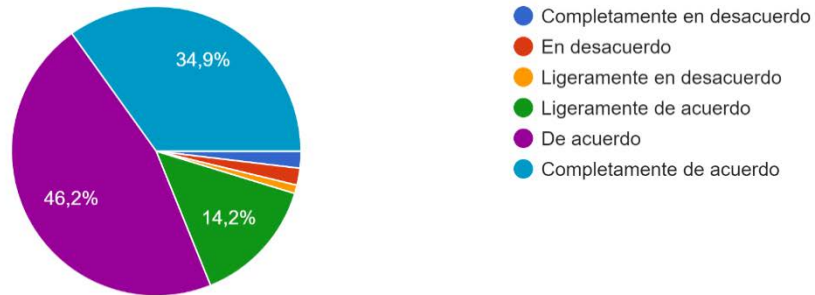
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

5.- Tengo un conjunto de estándares y principios personales bien desarrollado que guían mi comportamiento:

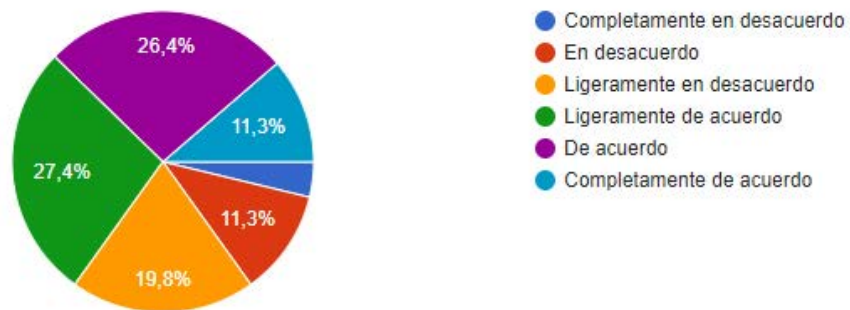
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

6.- Utilizo métodos eficaces de administración de tiempo, tales como llevar un registro de mi tiempo, hacer listas de asuntos pendientes y priorizar actividades:

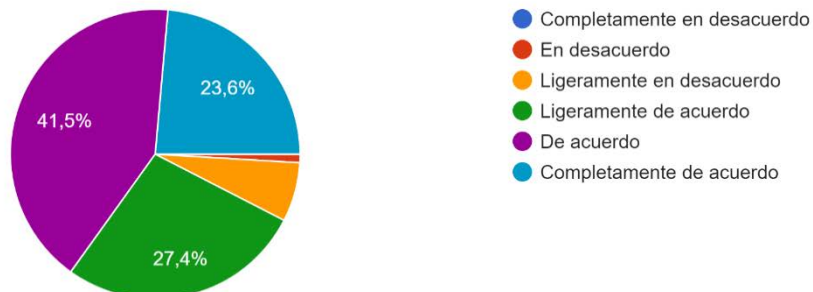
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

7.- Con frecuencia re afirmo mis prioridades para que los asuntos menos importantes no opaquen a los más importantes:

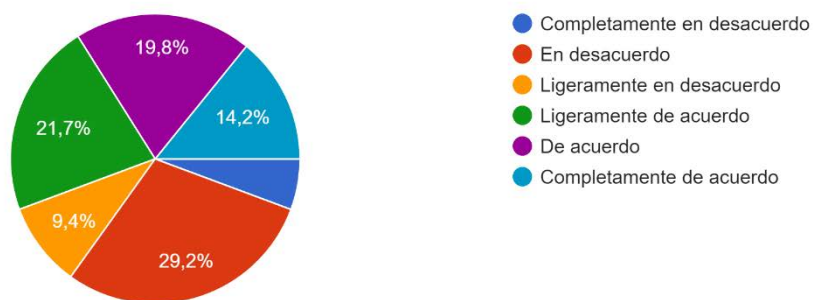
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

8.- Llevo un programa regular de ejercicio para mantenerme en forma:

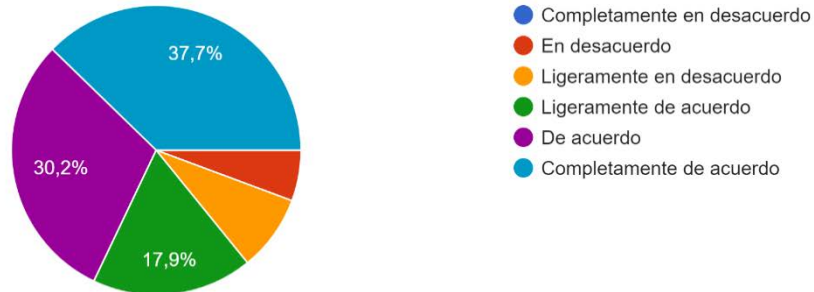
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

9.- Mantengo una relación abierta y de confianza con alguien con quien puedo compartir mis frustraciones:

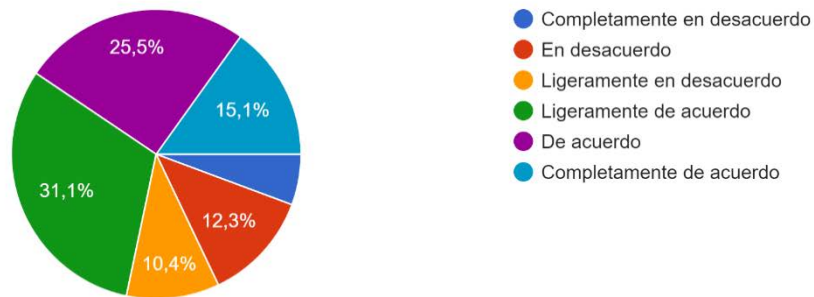
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

10.- Conozco y practico técnicas de relajación temporal, como la respiración profunda y la relajación muscular:

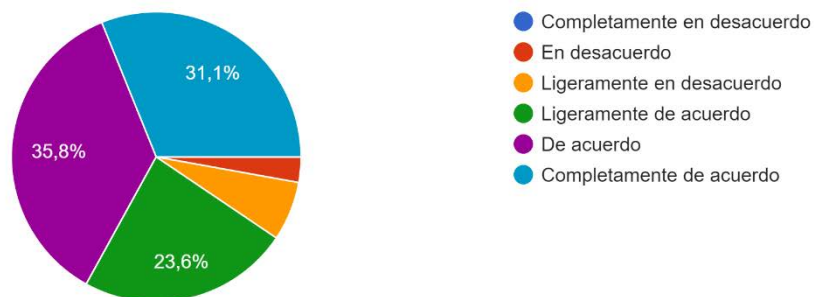
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

11.- Mantengo un equilibrio en mi vida al tener diferentes intereses fuera del trabajo:

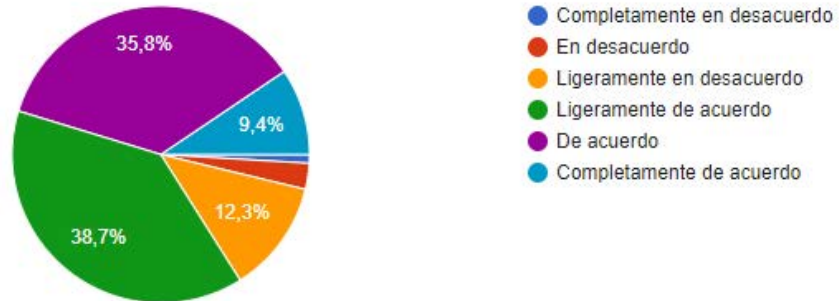
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

12.- Planteo clara y explícitamente cuál es el problema. Evito tratar de resolverlo antes de que lo haya definido:

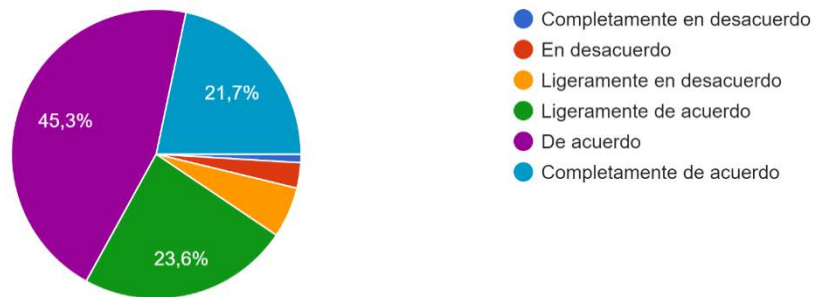
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

13.- Siempre género más de una solución alternativa al problema, en vez de identificar solamente una solución evidente:

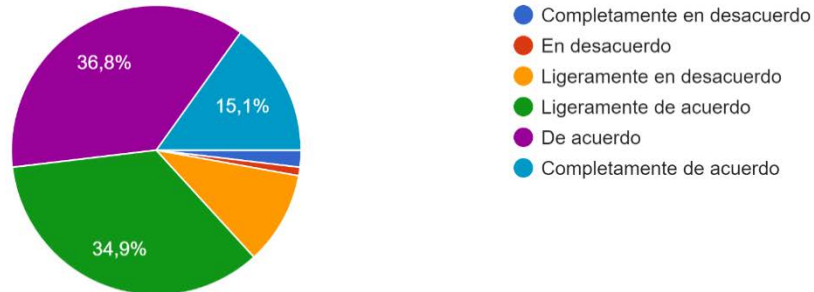
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

14.- Planteo los distintos pasos en el proceso de resolución del problema; es decir, defino el problema antes de plantear soluciones alternativas...ernativas antes de seleccionar una única solución:

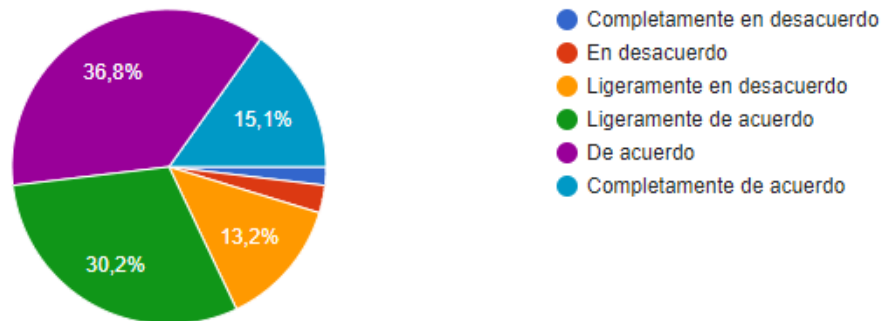
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

15.- Defino el problema de múltiples maneras. No me limito solamente a una definición de problema:

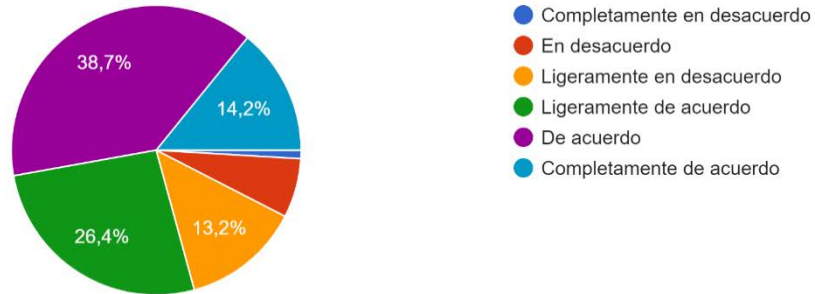
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

16.- Trato de “descongelar” mi pensamiento al hacer muchas preguntas acerca de la naturaleza del problema antes de considerar formas de resolverlo:

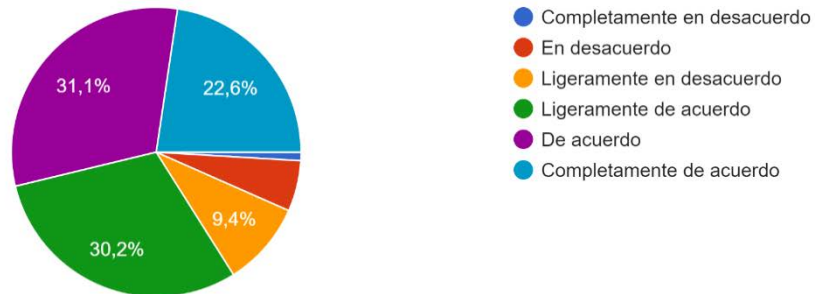
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

17.- Pienso en el problema tanto desde el lado izquierdo de mi cerebro (lógico), como desde el lado derecho (intuitivo):

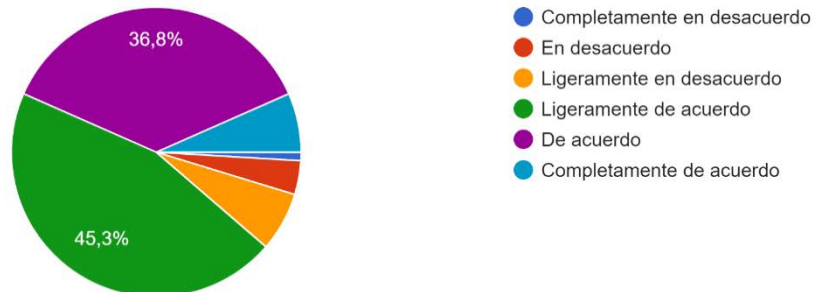
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

18.- Evito evaluar las ventajas de una solución sin antes haber generado una lista de posibles soluciones. Es decir, elijo una solución sólo despu... que he desarrollado muchas alternativas posibles:

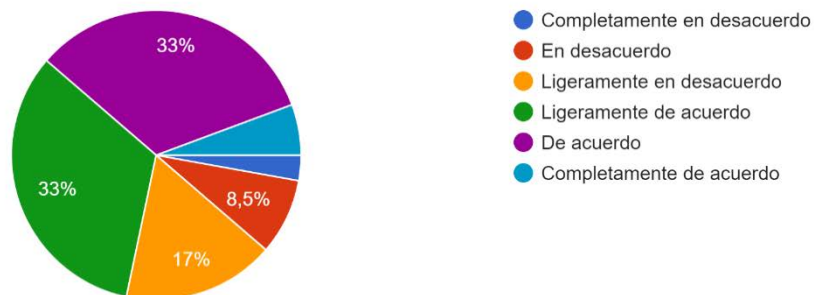
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

19.- Cuento con técnicas específicas que utilizo para desarrollar soluciones creativas e innovadoras a los problemas:

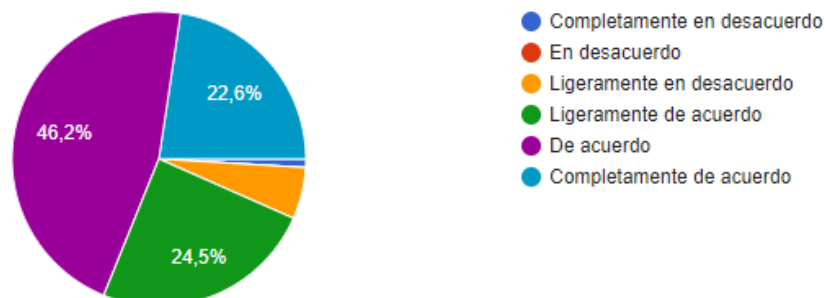
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

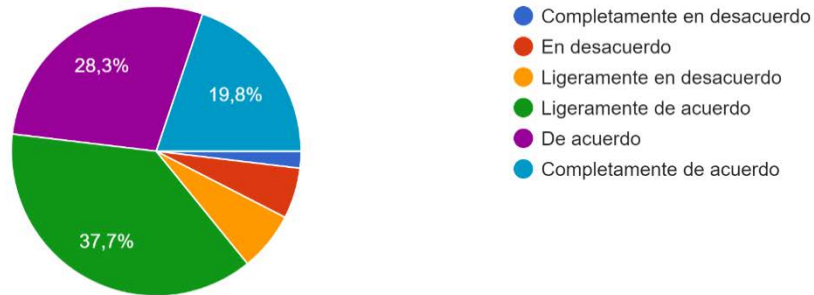
20.- Me aseguro de que existen puntos de vista divergentes representados o expresados en cada situación compleja de resolución de problemas:

106 respuestas



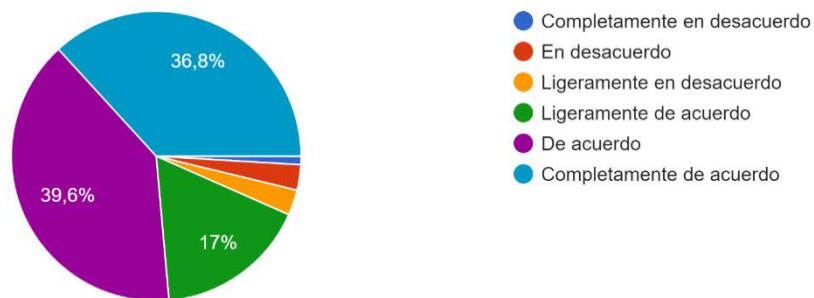
Fuente: Elaboración Propia

21.- Trato de obtener información de individuos ajenos al grupo que soluciona el problema, los cuales se verán afectados por la decisión, principalmente para determinar sus preferencias y expectativas:
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

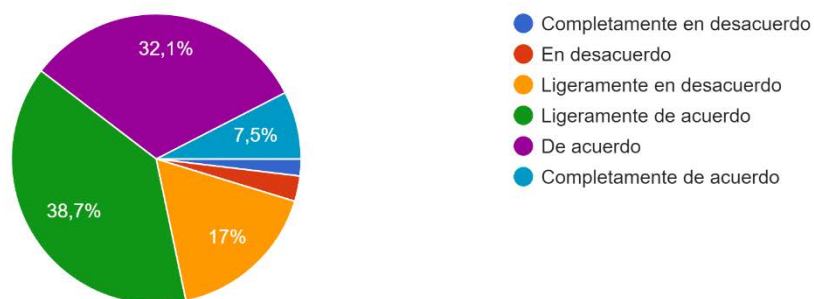
22.- Procuero brindar reconocimiento no sólo a quienes se les ocurren ideas creativas (los campeones de ideas), sino también a aquellos que ...recursos para implementarlas (los orquestadores):
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

23.- Aliento de manera informada el romper las reglas para obtener soluciones creativas:

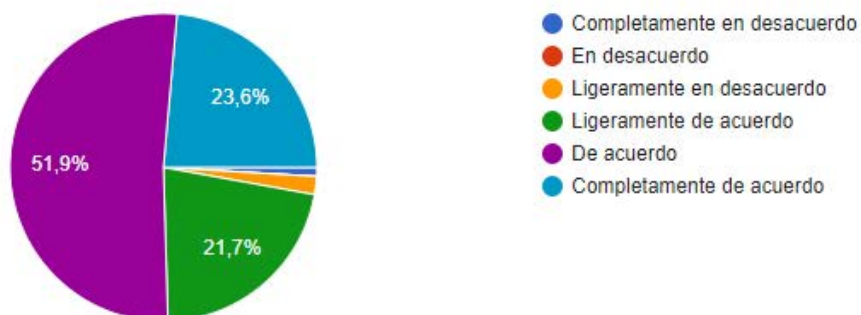
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

24.- Soy capaz de ayudar a los demás a reconocer y definir sus propios problemas cuando los aconsejo:

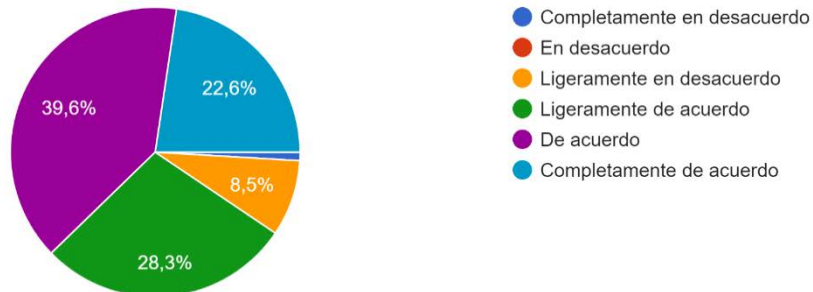
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

25.- Soy claro acerca de cuándo debo dar entrenamiento a alguien y cuándo, en vez de ello, debo dar orientación:

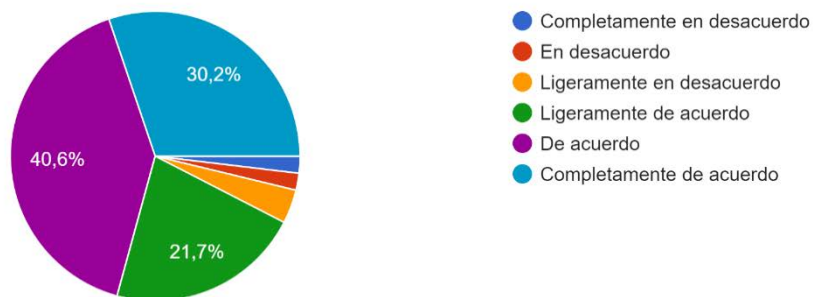
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

26.- Cuando doy retroalimentación a los demás, evito referirme a características personales y, en vez de ello, me concentro en problemas o soluciones:

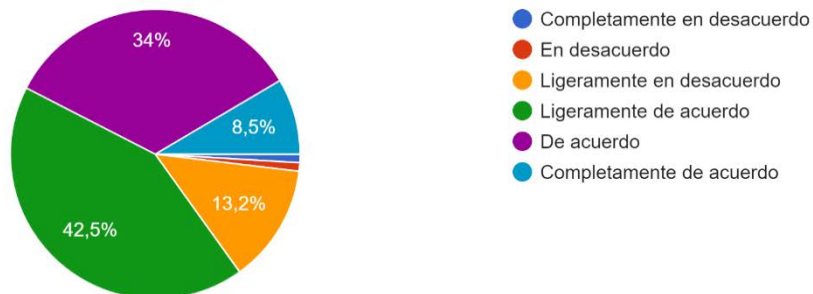
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

27.- Cuando trato de corregir el comportamiento de alguien, nuestra relación casi siempre se fortalece:

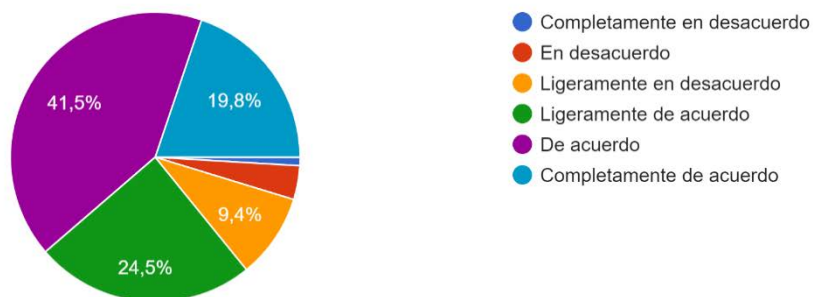
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

28.- Soy descriptivo al dar retroalimentación negativa a los demás. Esto es; describo objetivamente los acontecimientos, sus consecuencias y mis sentimientos acerca de ellos:

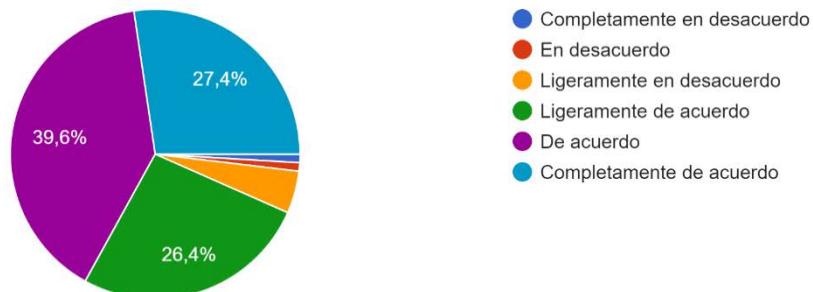
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

29.- Me hago responsable de mis planteamientos y puntos de vista al utilizar frases como “he decidido” en vez de “han decidido”:

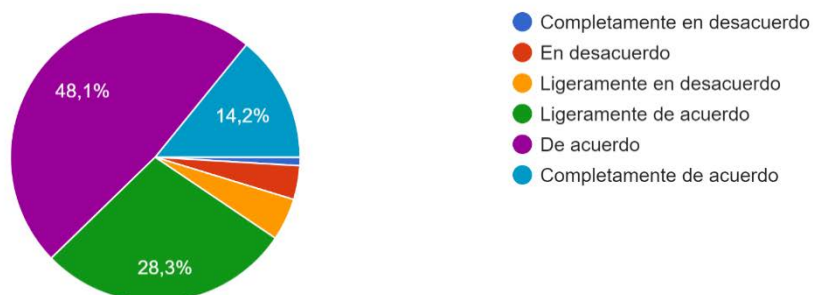
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

30.- Hago lo posible por identificar alguna área de acuerdo cuando estoy en una discusión con alguien que tiene un punto de vista diferente:

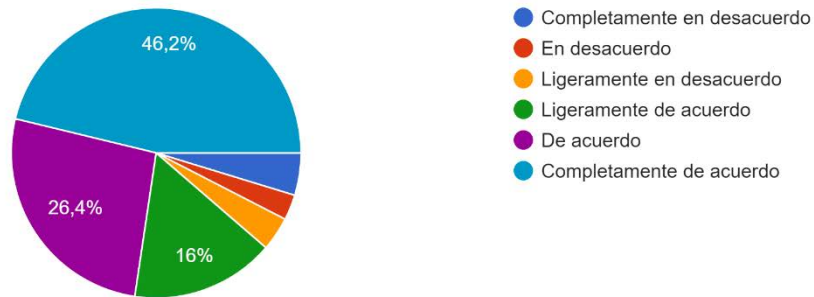
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

31.- No hablo despectivamente a aquellos que tienen menos poder o menos información que yo:

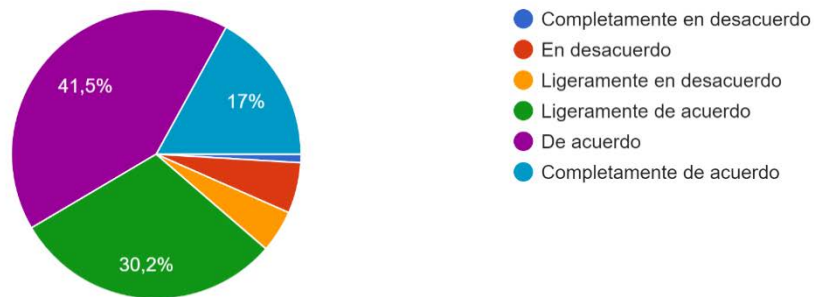
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

32.- Cuando discuto un problema de alguien, ofrezco una respuesta que indica comprensión en vez de consejo:

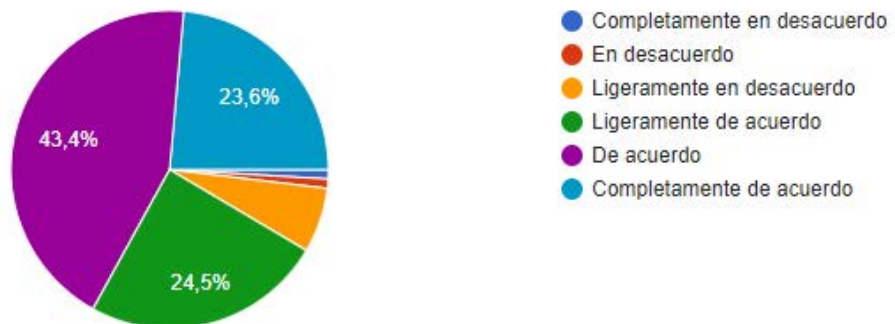
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

33.- Me esfuerzo más y tomo más iniciativas de lo que se espera de mí:

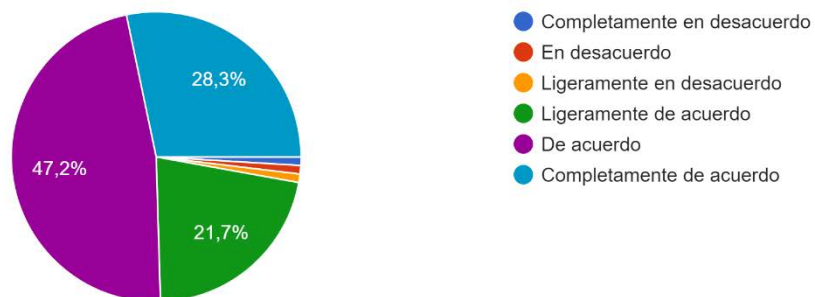
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

34.- Continuamente estoy mejorando la calidad de mis habilidades y conocimientos:

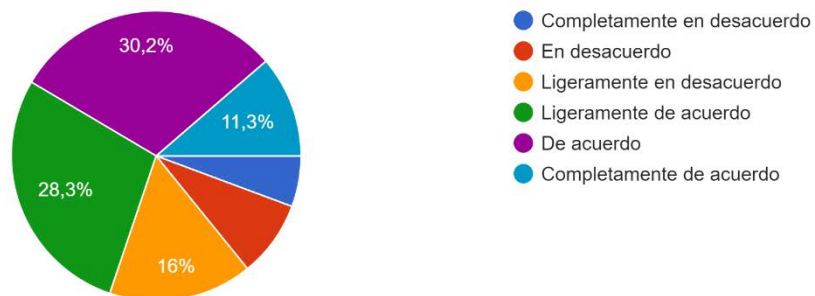
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

35.- Apoyo los eventos y las actividades de mi entorno o universidad:

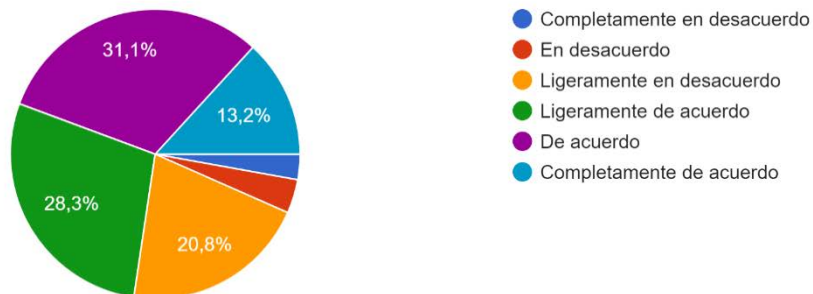
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

36.- Formo una red amplia de relaciones con personas de todo mi entorno o universidad, en todos los niveles:

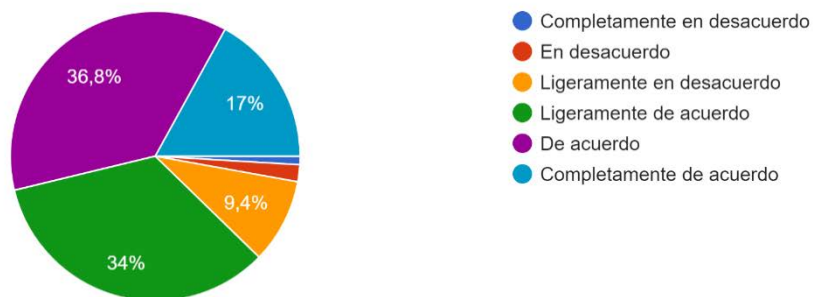
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

37.- Me esfuerzo por generar nuevas ideas, iniciar nuevas actividades y minimizar las tareas rutinarias:

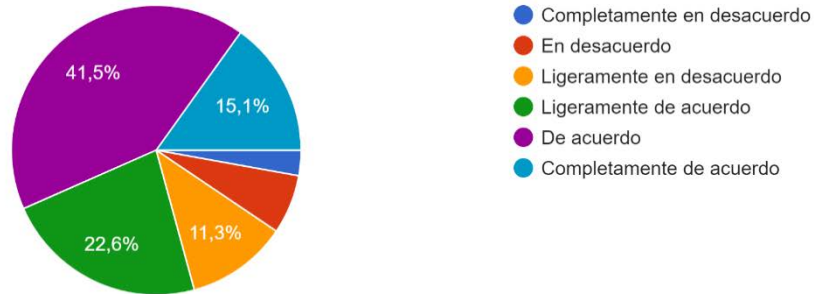
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

38.- Mando notas personales a los demás cuando logran algo importante o cuando comparto información relevante:

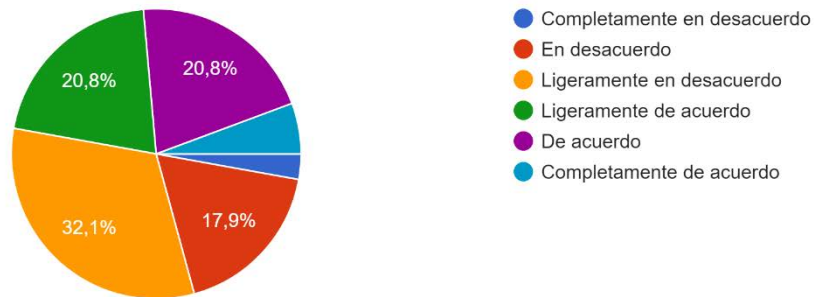
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

39.- Rehúso negociar con individuos que utilizan tácticas de negociación de alta presión:

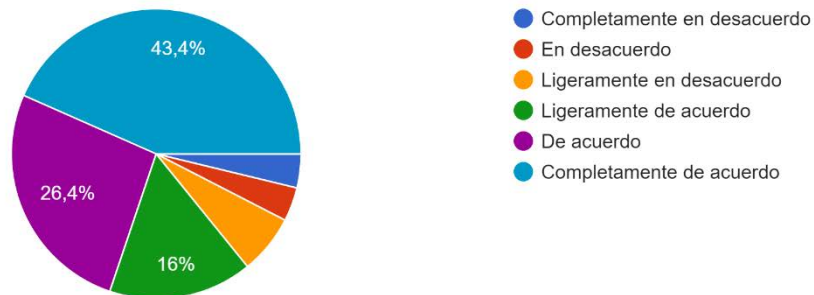
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

40.- Evito usar amenazas o exigencias para imponer mi voluntad a los demás:

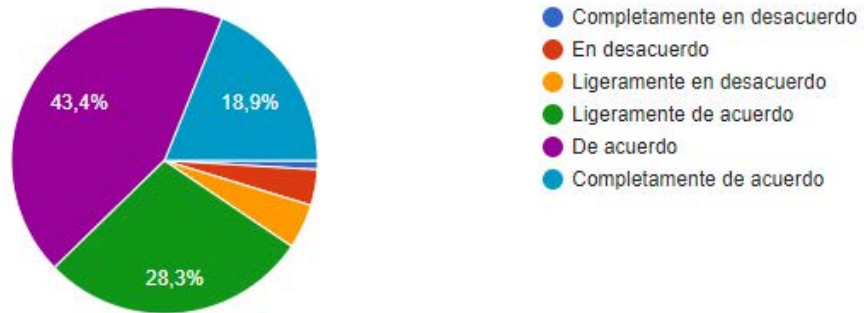
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

41.- Siempre determino si la persona tiene los recursos y apoyos necesarios para tener éxito en una actividad:

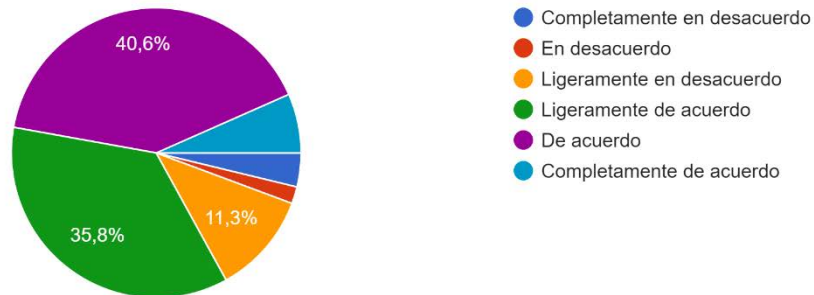
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

42.- Utilizo diferentes recompensas para reforzar los desempeños excepcionales:

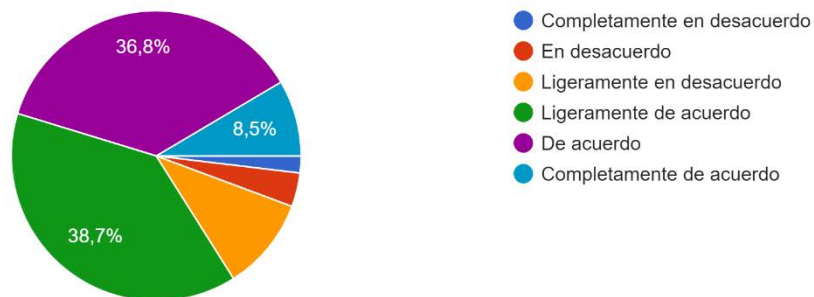
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

43.- Diseño asignaciones de tareas para que sean interesantes y desafiantes:

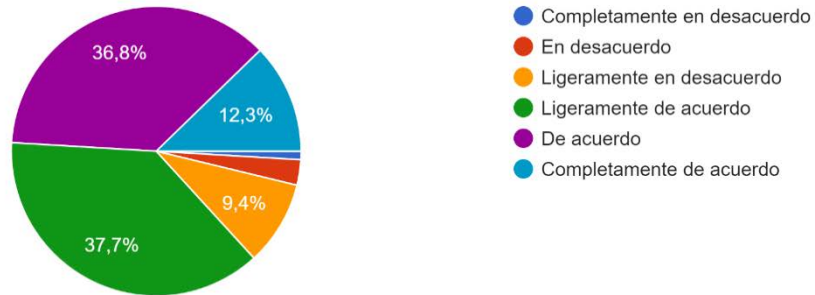
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

44.- Me aseguro de que la persona reciba retroalimentación oportuna de aquellos afectados por el desempeño de su actividad:

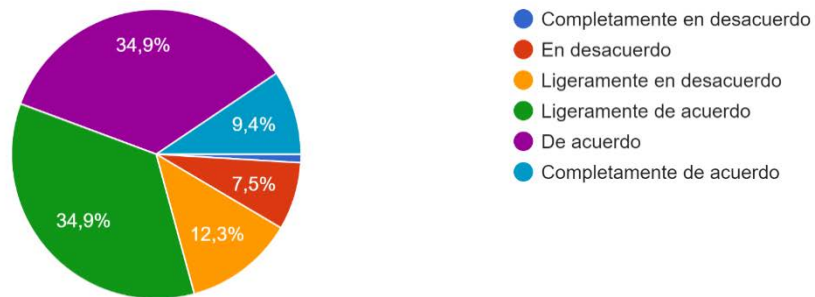
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

45.- Siempre ayudo al individuo a establecer metas de desempeño que sean desafiantes, específicas y con un límite de tiempo:

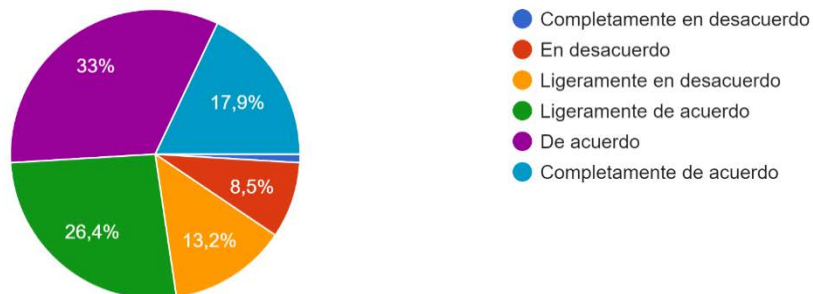
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

46.- Sólo como último recurso trato de reasignar o despedir a un individuo con desempeño deficiente:

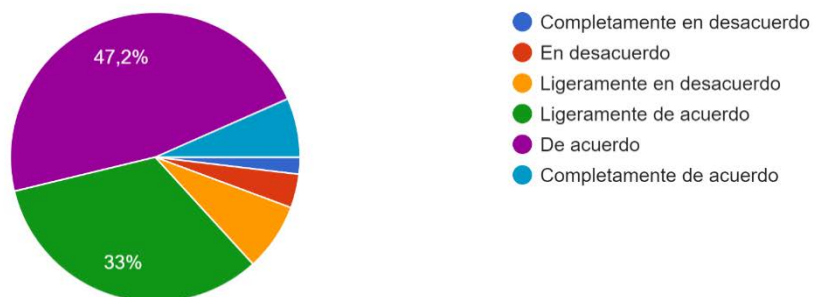
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

47.- Disciplino de manera consistente cuando el esfuerzo se encuentra por debajo de las expectativas y competencias:

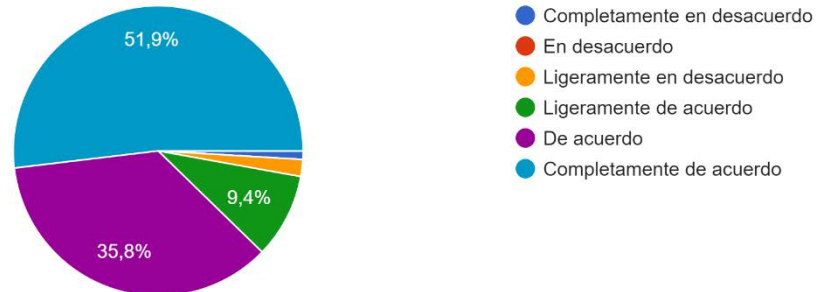
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

48.- Me aseguro de que la gente se sienta tratada con justicia y equidad:

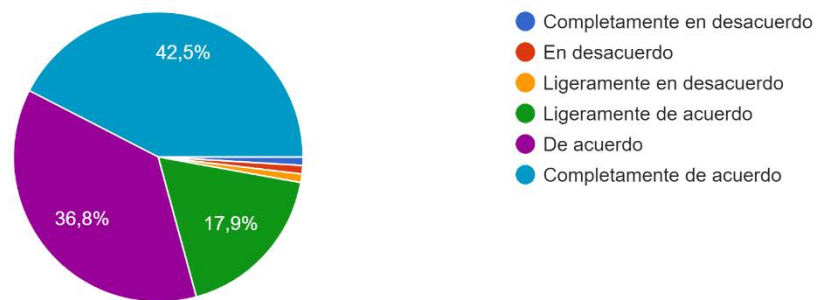
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

49.- Doy felicitaciones de inmediato y otras formas de reconocimiento a los logros significativos:

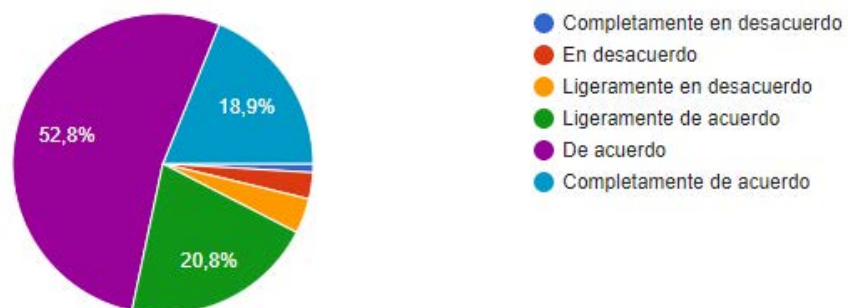
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

50.- Evito hacer acusaciones personales y atribuir motivos de auto beneficio a la otra persona:

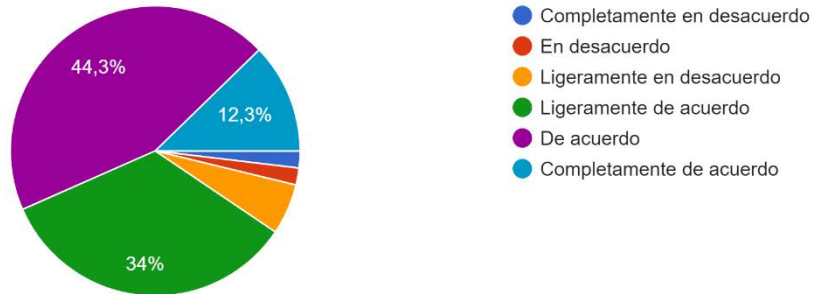
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

51.- Insto a la interacción al invitar al cuestionado a expresar su perspectiva y a hacer preguntas:

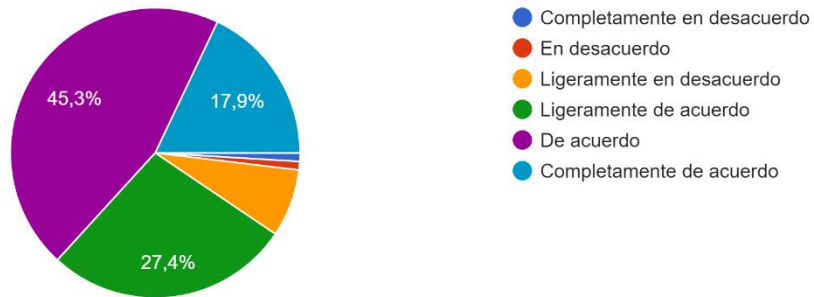
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

52.- Hago una petición específica, detallando una opción más aceptable:

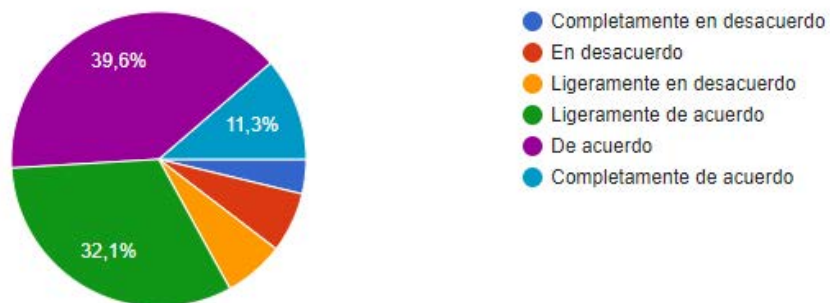
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

53.- Muestro preocupación e interés genuinos, aunque no esté de acuerdo:

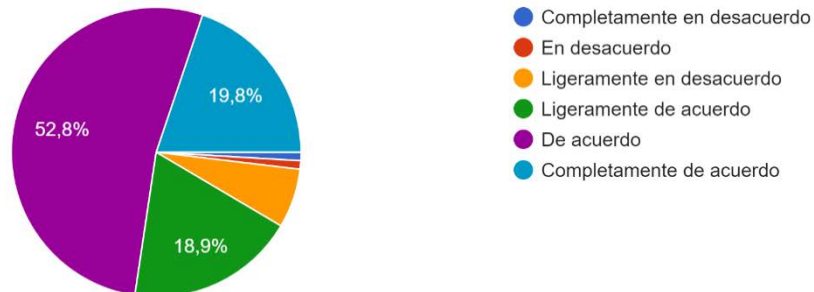
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

54.- Busco información adicional haciendo preguntas que brinden información descriptiva y específica:

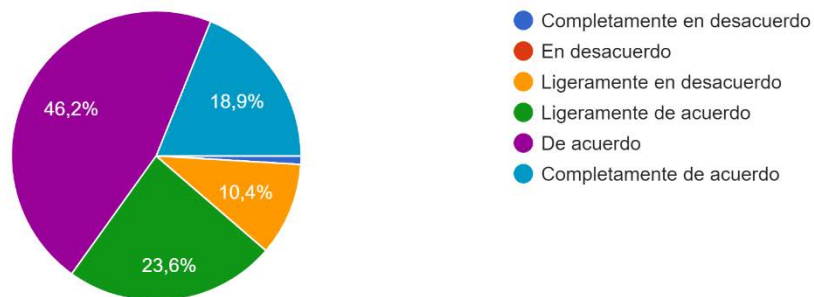
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

55.- Pido a la otra persona que sugiera comportamientos más aceptables:

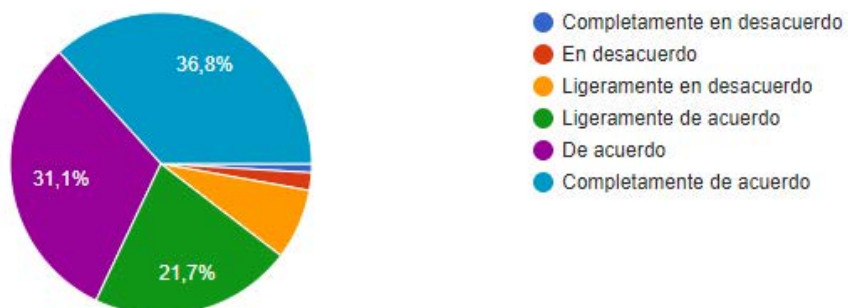
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

56.- No tomo partido, sino que permanezco neutral:

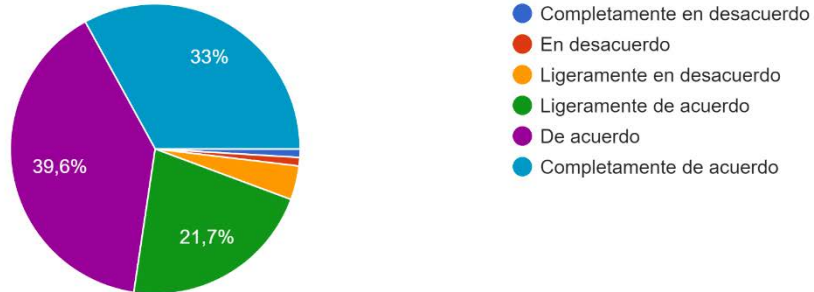
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

57.- Ayudo a ambos a generar alternativas múltiples:

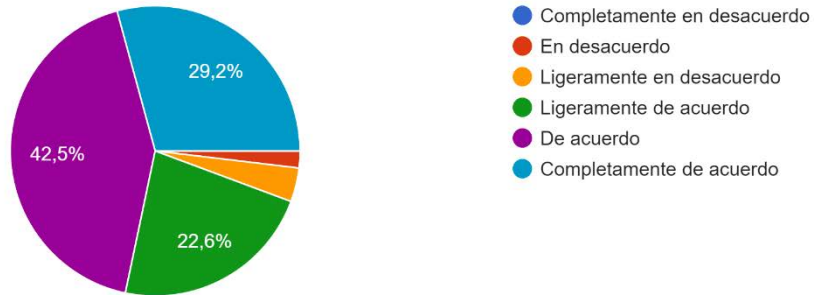
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

58.- Ayudo a ambos a encontrar áreas en las que estén de acuerdo:

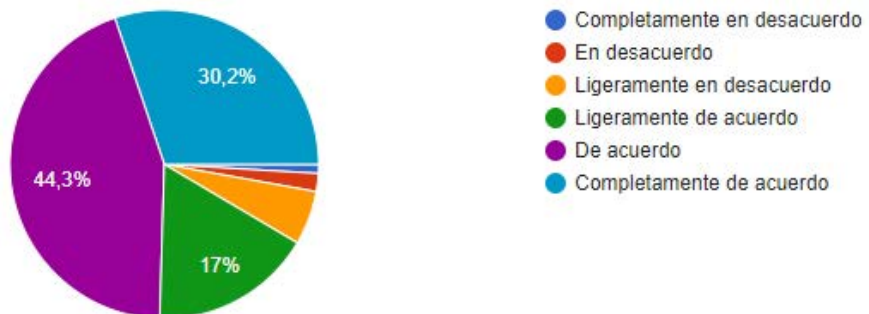
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

59.- La ayudo a sentirse competente en su trabajo al reconocer y celebrar sus pequeños éxitos:

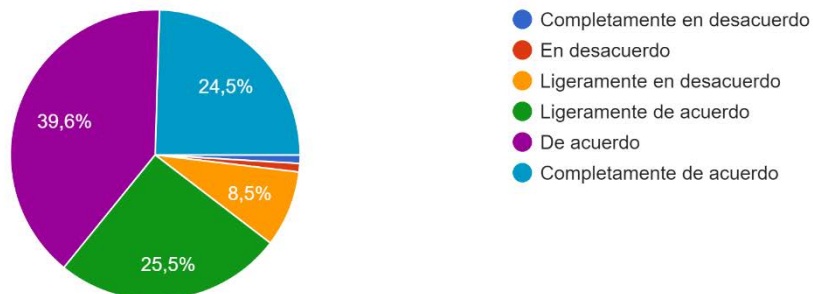
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

60.- Ofrezco retroalimentación y el apoyo necesario de forma sistemática:

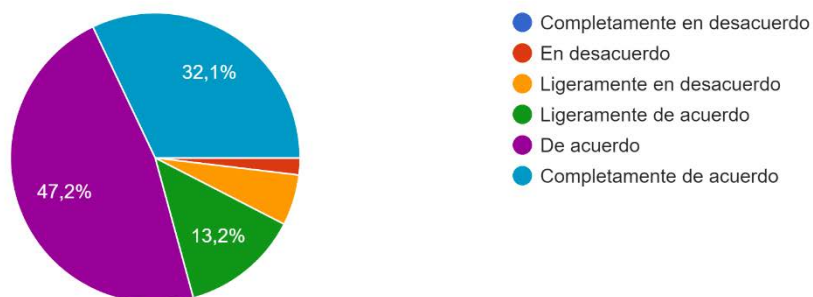
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

61.- Trato de ofrecer toda la información que la gente requiere para realizar sus actividades:

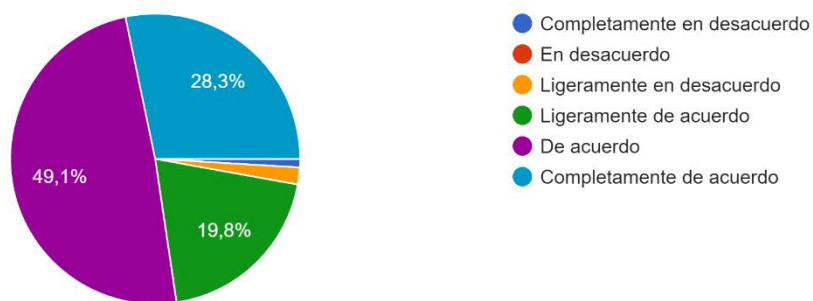
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

62.- Enfatizo el efecto importante que tendrá el trabajo de una persona:

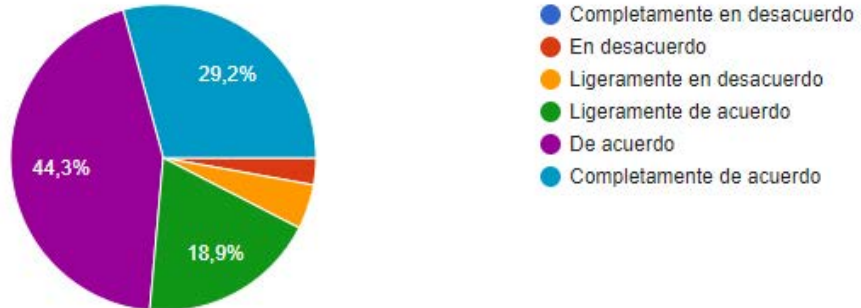
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

63.- Especifico claramente los resultados que deseo:

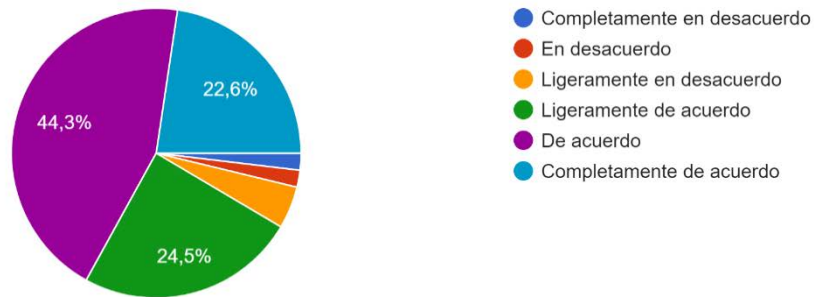
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

64.- Especifico claramente el nivel de iniciativa que quiero que los demás tomen; (por ejemplo, esperar instrucciones, realizar parte de la actividad...la actividad completa y después informar, etcétera):

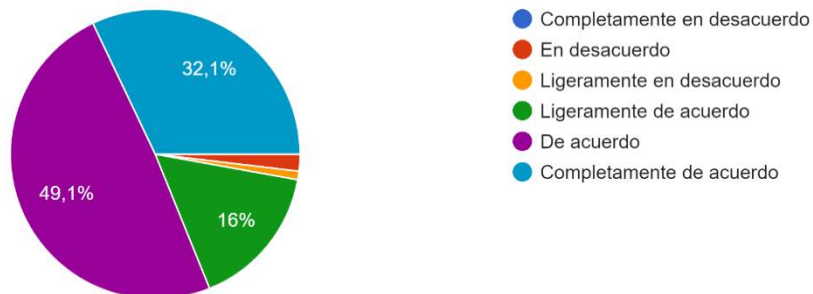
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

65.- Permito la participación de aquellos que aceptan las tareas asignadas en cuanto a la fecha y la forma de realizar el trabajo:

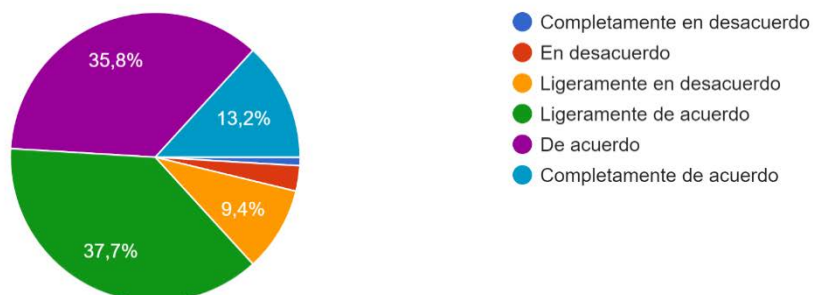
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

66.- Cuando hay un problema, evito delegar hacia arriba al pedir a la gente que recomiende soluciones en vez de solamente pedir consejo o respuestas:

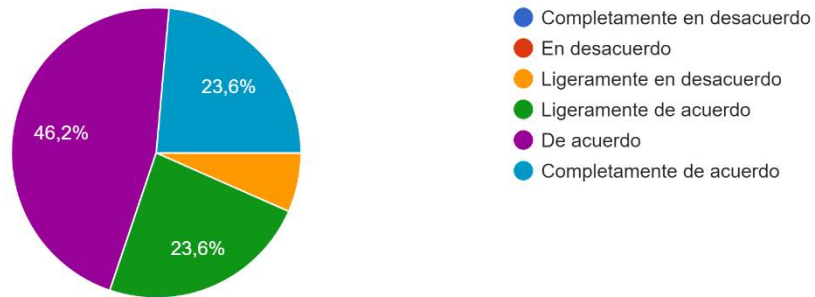
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

67.- Doy seguimiento y mantengo la responsabilidad de las tareas asignadas regularmente:

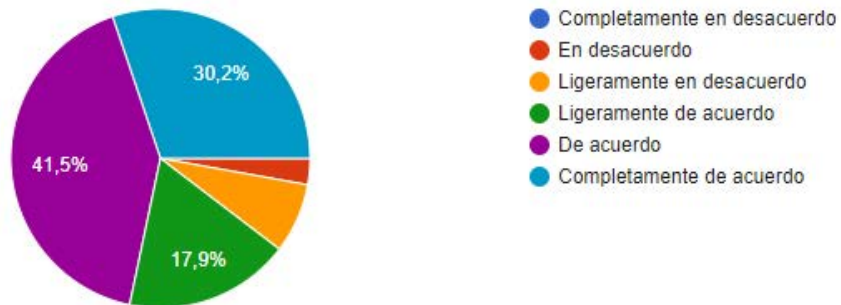
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

68.- Sé cómo establecer credibilidad e influencia entre los miembros del equipo:

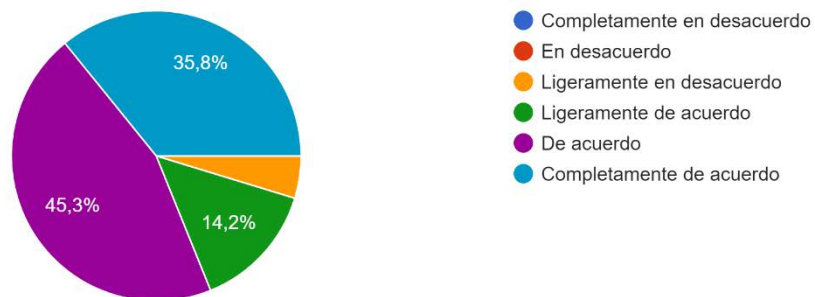
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

69.- Soy claro y consistente acerca de lo que quiero lograr:

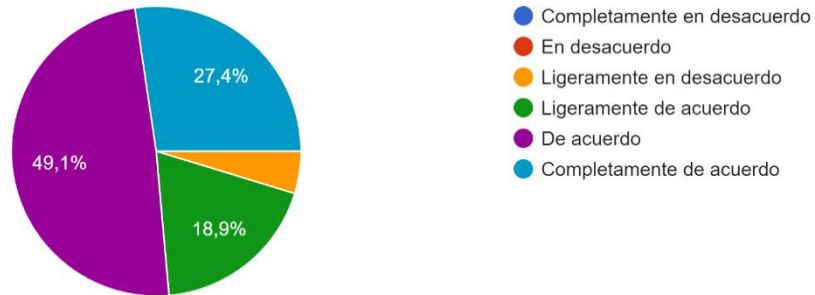
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

70.- Forjo una base común de acuerdos en el equipo antes de avanzar hacia el cumplimiento de las actividades:

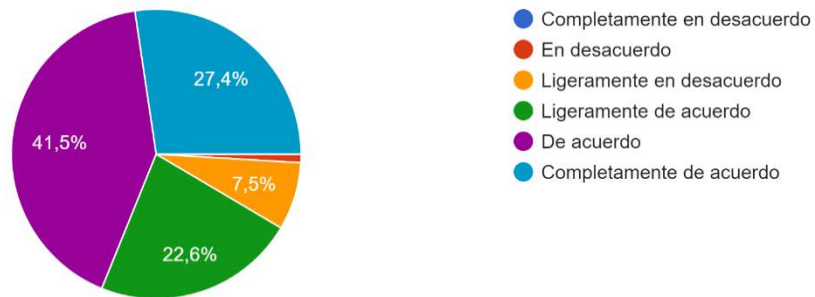
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

71.- Articulo una visión clara y motivada de lo que el equipo puede lograr, así como metas específicas de corto plazo:

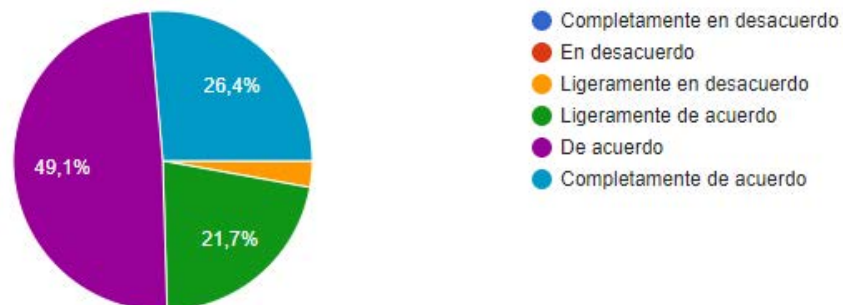
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

72.- Conozco diversas maneras de facilitar la realización de las actividades en el equipo:

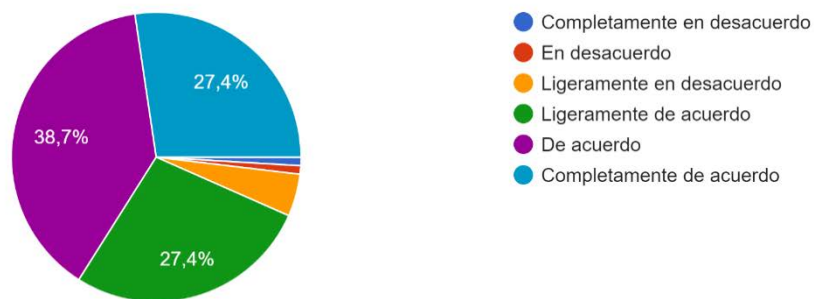
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

73.-Conozco diversas maneras de ayudar a forjar relaciones fuertes y cohesión entre los miembros del equipo:

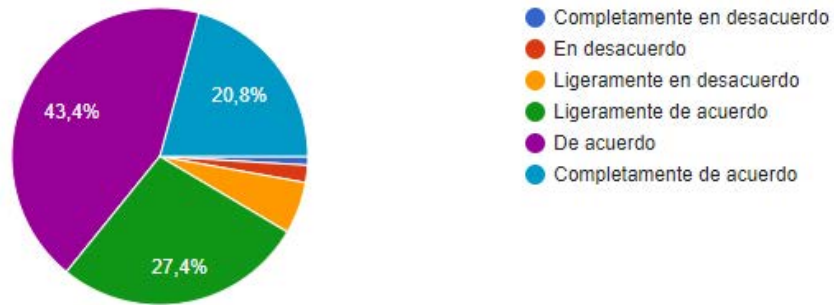
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

74.- Conozco las diferentes etapas del desarrollo por las que pasan la mayoría de los equipos:

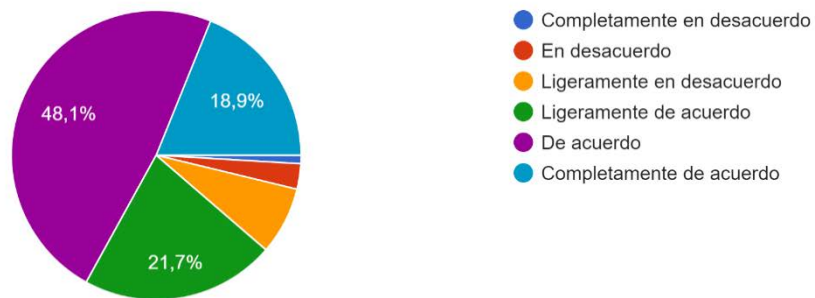
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

75.- Ayudo al equipo a evitar el pensamiento grupal al asegurarme de que se exprese suficiente diversidad de opiniones dentro del equipo:

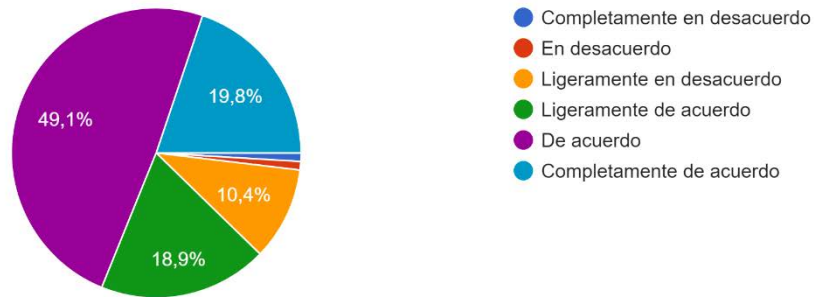
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

76.- Diagnóstico y aprovecho las competencias centrales de mi equipo o sus fortalezas únicas:

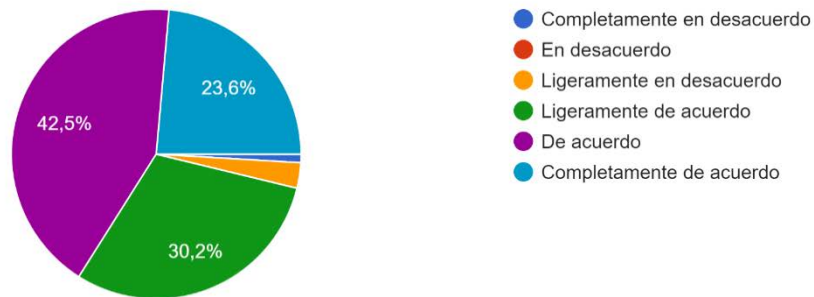
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

77.- Aliento al equipo para lograr innovaciones excepcionales, así como pequeñas mejoras continuas:

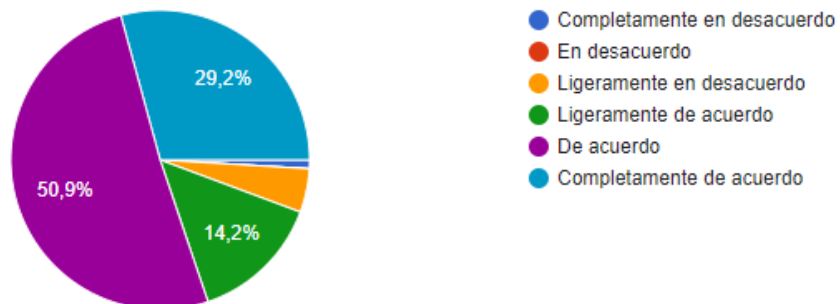
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

78.- Transmito energía positiva a los demás cuando interactúo con ellos:

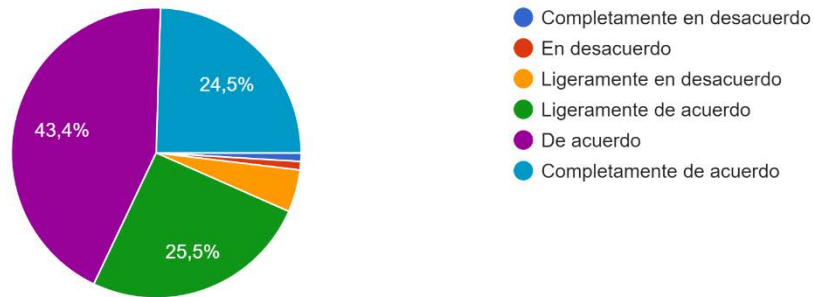
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

79.- Enfatizo un propósito o significado más alto asociado con el cambio que lidero:

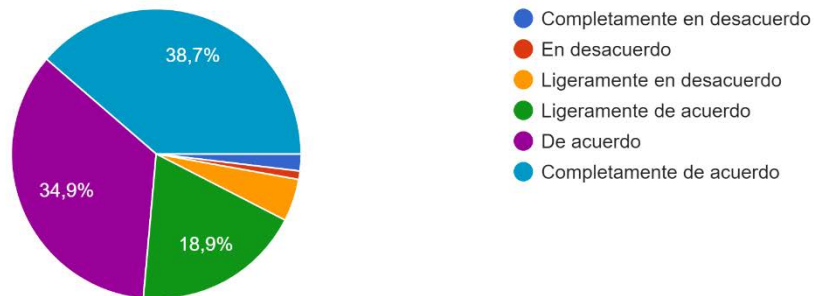
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

80.- Expreso mi gratitud con frecuencia y claridad, incluso por los actos insignificantes:

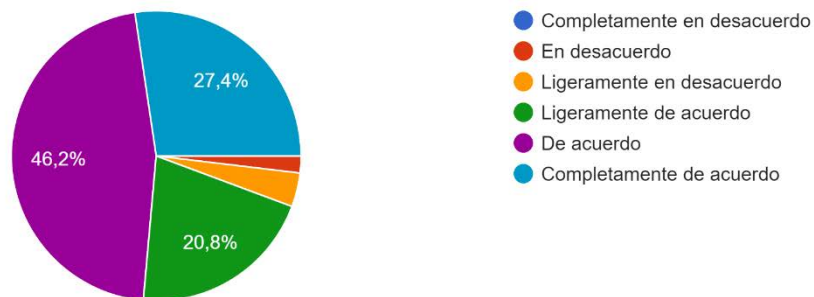
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

81.- Hago hincapié en aprovechar las fortalezas y no sólo en superar las debilidades:

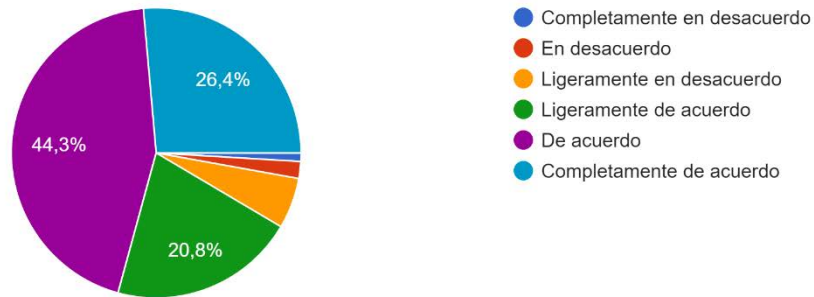
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

82.- Hago muchos más comentarios positivos que negativos:

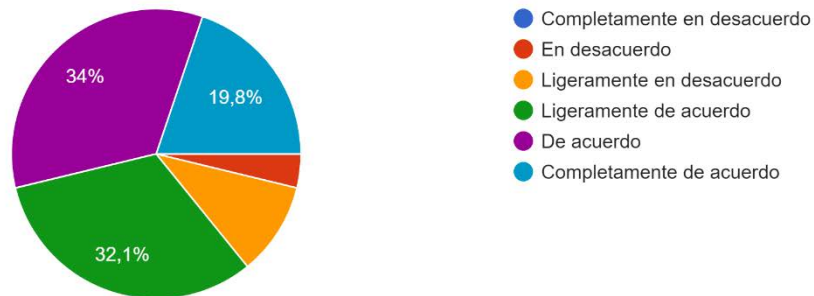
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

83.- Cuando comunico una visión, llego tanto al corazón como a la mente de las personas:

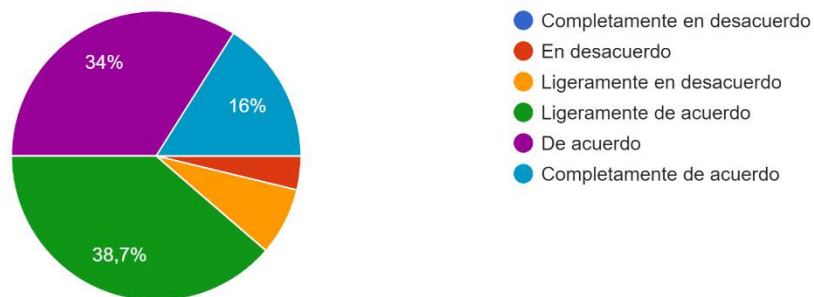
106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

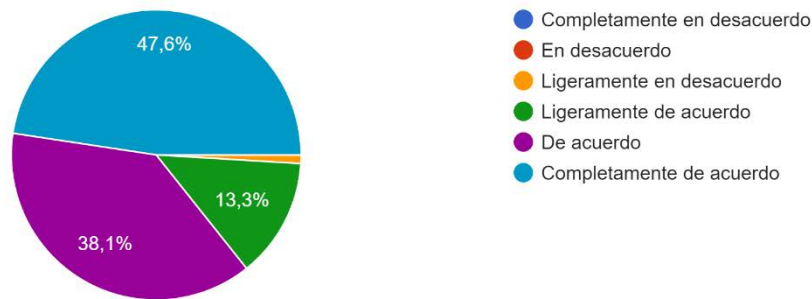
84.- Sé cómo hacer que la gente se comprometa con mi visión de cambio positivo:

106 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

85.- Expreso compasión hacia la gente que se enfrenta al dolor o dificultades en su vida:
105 respuestas



Fuente: Elaboración Propia

Conclusiones

Es importante señalar que hay variabilidad en todas las respuestas, es decir que, aunque lo ideal es que todos los alumnos seleccionen la respuesta de acuerdo, no todos lo hacen lo que nos lleva a concluir que un gran porcentaje de los encuestados no demuestra desde la universidad el fomento de habilidades directivas.

Lo anterior nos hace pensar que es hasta la vida laboral en donde la gran mayoría comienza a ocuparse por fomentar las habilidades directivas.

Hay que señalar que, en la pedagogía de enseñanza del académico, se debe de implementar o fomentar técnicas que pongan en práctica las habilidades directivas. De esta manera se puede constatar que se centra más en el conocimiento teórico que en la práctica de enseñanzas de habilidades directivas.

De acuerdo a la hipótesis descrita en esta investigación si bien es cierto un gran porcentaje de los encuestados presente ciertas habilidades directiva como lo es el

trabajo en equipo, iniciativa, estrés académico en entre otros, lo cierto es que no todos demuestran en su paso universitario dichas habilidades.

Por otra parte, el aprendizaje en las aulas de clase en específico de las carreras adscritas al área económico administrativa deben de ser entornos lo más cercano posible a la vida laboral organizacional, para que así nuestros estudiantes cuando se inserten a una organización no experimenten falta de experiencia sobre todo en el ámbito directivo.

Referencias

Griffin, R. & Van Fleet, D. (2016). Habilidades Directivas. Evaluación y Desarrollo. Cengage Learning.

Hellriegel, D.; Jackson E., Slocum J. (2010). Adm
inistración: Un Enfoque Basado en Competencias. México: Cengage.

Madrigal, B. (2009). Habilidades directivas. Recuperado 8 Abril de <http://ebooks-kings.com/pdf/habilidades-directivas-berta-madrigal-torres>.

Rabouin, R., Astarloa L., Bataller R., Berdiñas L. Bocchi G., Cucchi D., Giolo R., Gnazzo L., Revah J., (2018). Habilidades directivas para un nuevo management. Prentice Hall.

Whetten David A y Cameron Kim S. (2011). Desarrollo de Habilidades Directivas. Prentice Hall. México.