ISSN 3122-4911

VALUES ET BONA FIDE LEGALIS

Vol. 1 | Núm. 1 | (2025) | 1ra. Edición | Marzo-Agosto 2025

Revista electrónica arbitrada, de investigación semestral.

Investigaciones científicas en áreas de las Ciencias Sociales y Humanidades

Cintillo Legal

REVISTA VALUES ET BONA FIDE LEGALIS Volumen 01 Numero 1, Marzo-Agosto 2025. Es una revista científica, de acceso abierto, especializada en Ciencias Sociales, de publicación continua, acceso abierto, revisada por pares y arbitrada, editada por La Universidad Popular de la Chontalpa (UPCH). Carr. Cárdenas - Huimanguillo Km. 2.0. Cárdenas, Tabasco México., Tabasco México C.P.86500.

Distribuida de manera virtual en el portal https://bonafide.com.mx/.

Correo electrónico: **revistavaluesetbonafide@gmail.com, rosa.sanchez@upch.mx**

Editor responsable: Rosa Del Carmen Sánchez Trinidad. Certificado de Reserva de Derechos al Uso Exclusivo número 04-2026-052816383400-102, ISSN: 3122-4911, otorgados por el Instituto Nacional del Derecho de Autor (INDAUTOR).

Responsable de la última actualización de este número: Rosa del Carmen Sánchez Trinidad. Calle Hidalgo n. 330, Cunduacán, Tabasco c.p. 86690, en el portal https://bonafide.com.mx/. la presente publicación tuvo su última actualización en agosto de 2025. 839 KB (860,024 bytes)

Contenido

Alfabetización para una cultura digital 3
Literacy for a Digital Culture 3
Ana Ruth Ulloa Pimienta 3
De la preparatoria al Tecnológico: Retos académicos y emocionales en el primer semestre de ingeniería Ambiental 10
Nely Nayeli Arias Santos 10
Documentación Comprobatoria de los Egresos y su importancia para el Control Interno Empresarial 24
Verónica Jazmín Silva López 24
Norma Angélica Hernández-Gómez 24
La tutoría y el modelo educativo en Instituciones de Educación Superior y su efecto en la deserción 40
Blanca Lilia Ramos González 40
Marcel Ruiz Martinez 40
Lucero Victoria Ulin 40
Ricardo Amado Moheno Barrueta 40
Análisis Estratégico del Régimen Estatal de Protección Social en Salud: Enfoque Organizacional y Administrativo 64
José Del Carmen Sánchez Trinidad 64
Gladys Del Rosario Sánchez Trinidad 64
Cecilia Sánchez Trinidad 64
Ysmael Rámirez Jiménez 64

Alfabetización para una cultura digital
Literacy for a Digital Culture

Ana Ruth Ulloa Pimienta
TecNM/ ITS de Villa la Venta
https://orcid.org/0000-0003-1375-4736

Fecha de entrega del artículo (02 octubre 2025)

Área de conocimiento del artículo (Ciencias sociales)

Resumen:
La alfabetización digital (AD) hace referencia al desarrollo de competencias en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC); representa la capacidad y habilidad de una persona para realizar tareas de manera eficiente y eficaz en ambientes tecnológicos. El estudio tiene como objetivo analizar el analfabetismo digital como primacía para fomentar una cultura digital en el contexto educativo. La investigación se desarrolla a partir de una revisión teórica documental considerando investigaciones científicas recientes del año 2020 al 2025. Los resultados muestran la coincidencia en que el alfabetismo para una cultura digital no puede ser entendido como una competencia técnica aislada, sino como una práctica sociocultural que articula saberes, valores y habilidades para participar activamente en la sociedad digital. Es imprescindible que desde las aulas se formen individuos con capacidades, habilidades y competencias digitales que aprendan a beneficiarse de los diversos recursos tecnológicos que la era de la información brinda a la sociedad del conocimiento.

Palabras clave: alfabetismo digital, analfabetismo tecnológico, cultura digital, TIC. Abstract:
Digital literacy (DL) refers to the development of competencies in the use of information and communication technologies (ICTs); it represents a person's capacity and ability to perform tasks efficiently and effectively in technological environments. The study aims to analyze digital illiteracy as a key factor in fostering a digital culture in the educational context. The research is based on a theoretical documentary review considering recent scientific research from 2020 to 2025. The results show a consensus that literacy for a digital culture cannot be understood as an isolated technical competence, but rather as a sociocultural practice that articulates knowledge, values, and skills for active participation in the digital society. It is essential that classrooms develop individuals with digital capabilities, skills, and competencies who learn to benefit from the various technological resources that the information age offers to the knowledge society.

Keywords: technological literacy, digital illiteracy, digital culture, ICT.

Introducción

Actualmente, la tecnología digital está presente en cada aspecto de la vida. Sin embargo, aún existen personas que, debido a limitaciones en el acceso a internet, déficit de habilidades, o falta de equipos de conexión, no han adquirido las competencias básicas para desarrollarse en el contexto digital y su agobiante oferta. En México, 97 millones de personas tienen acceso a internet, pero de ellos, el 23 % es decir alrededor de 22 millones de ciudadanos, no utilizan la red porque no saben cómo sacarle provecho, no tienen dinero para comprar un Smartphone o no pueden pagar por el servicio, (El financiero, 2024).

Es importante reconocer que las tecnologías emergentes, como la inteligencia artificial están redefiniendo las interacciones diarias y la manera en que se experimenta el mundo. Estas han dado lugar al fenómeno conocido como analfabetismo digital, que afecta especialmente a ciertos grupo generacionales. De acuerdo con Icaza Álvarez et al., (2019), el nivel de desconocimiento impide que las personas pueden acceder a las posibilidades de interactuar con estas, es decir, por una parte, navegar en la web, disfrutar de contenidos multimedia, socializar mediante redes sociales y crear documentación.

La falta de habilidades y conocimientos sobre el uso de dispositivos y medios sociales no solo limita su capacidad de comunicación, sino que también los excluye de numerosas oportunidades sociales y económicas. Esta situación ha incrementado la brecha digital, evidenciando la necesidad de implementar estrategias educativas para que estas personas puedan integrarse plenamente en la sociedad digital actual (Ramítez y Estrella, 2025, p. 60).

Es importante reconocer que el medio educativo no esta exento de tal carencia, diversos estudios demuestran que en México un porcentaje de la población que demanda conocimientos en recursos tecnológicos & digitales, aquellas personas que carecen de estas habilidades básicas son conocidos como "analfabetas digitales".

Heras (2022) afirma que la pandemia cambió la forma en la que se impartía la educación en nuestro país y en el mundo, pero también resaltó el analfabetismo digital, no solo en los alumnos,

sino también en los docentes y en la sociedad. Si bien no hay un consenso único sobre

qué constituye exactamente el analfabetismo digital, generalmente, aunado a lo anterior se

comprende como la falta de habilidad para usar dispositivos móviles o computadoras, la dificultad para adaptarse a nuevas tecnologías, y la carencia de competencias digitales autónomas, pensamiento crítico y la habilidad para discernir información útil y relevante en internet.

La presente investigación tiene como objetivo analizar el analfabetismo digital como primacía para fomentar una cultura digital en el ambito educativo que ayude a crear conciencia mediante la implementación de actividades en el aula. Es innegable que en los últimos años se vive en un mundo digital, global e híper conectado, distinguido por el cambio social, tecnológico continuo y acelerado, así como la irrupción constante de nuevos actores, la movilidad y la conectividad. El desarrollo de las tecnologías está siempre motivado, al menos en parte, por el deseo de controlar la naturaleza y superar las limitaciones que ésta impone a los seres humanos. Se sabe que la tecnología en la práctica es un enorme desafío de reflexión y análisis, que puede ser tomada como una oportunidad para la concreción de nuevas experiencias educativas genuinas, profundas, transformadoras que contemplen la complejidad creciente de la educación en las nuevas sociedades.

La tecnología se ha definido como el modo de realizar acciones. Sin embargo, cuando se habla de nuevas tecnologías se hace referencia a algo más complejo que a nuevos modos de realizar acciones. Es algo más que nuevas herramientas o nuevos métodos que posibilitan una variedad de nuevas acciones humanas. Las implicaciones sociales que están teniendo las nuevas tecnologías son tales que están provocando nuevas formas de pensar lo social y lo cultural.

Por lo antes mencionado surge la necesidad de identificar como las TIC han dinamizado todas las dimensiones de la vida del ser humano, siendo la educación de nivel superior uno de los escenario que ha aprovechado todas las potencialidades de las tecnologías para acercarse a los miembros de su comunidad a los saberes producidos por la sociedad del conocimiento sin embargo hay que reconocer que aun falta mucho por hacer en cuestiones educativas tecnológicas.

Es importante destacar, que a nivel mundial se le denomina a las Tecnologías de la

Información y Comunicación por sus siglas (TIC), para hacer más entendible su identificación al momento de referirse a ellas. Es así como Daccach (citado en Sánchez-

Duarte, 2008) las identifica como: “las tecnologías que se necesitan para la gestión y transformación de la información, y muy en particular el uso de ordenadores y programas que permiten crear, modificar, almacenar, proteger y recuperar esa información” (p. 156). En este mismo sentido, Strickland (citado en Vinueza & Simballa, 2017) afirma que las TIC son todos aquellos recursos, herramientas y programas que se utilizan para procesar, administrar y compartir la información mediante diversos soportes tecnológicos, tales como: computadoras, teléfonos móviles, televisores, reproductores portátiles de audio y video o consolas de juego (p.358).

En este contexto, las (TIC) son los recursos más utilizados por jóvenes y adolescentes; las nuevas generaciones son consumidoras asiduas de las tecnologías digitales, ya que destinan a este fin tres horas diarias (Yong y Gates, 2014), principalmente al uso de redes sociales (Livingstone et al., 2011; Manasijevic et al., 2016; Pavez, 2014).

A pesar del amplio acceso y uso de las TIC por parte de la población más joven, diversas investigaciones han constatado que sus habilidades para utilizar tecnologías digitales son precarias, particularmente en lo referido a la búsqueda de información (Bennett et al., 2008; Cabra y Marciales, 2009; Combes, 2008; Fraillon et al., 2014; Pérez - Rodríguez et al. 2015). Así la brecha educativa en México no solo se mide por las carencias básicas en las escuelas, sino también por la falta de oportunidades tecnológicas que limitan el desarrollo integral de los estudiantes y perpetúan la desigualdad.

Según Area (2001) en siglos anteriores (XIX y XX) se entendía alfabetizada a aquella persona que sabía leer y escribir, hoy en día, donde la comunicación se produce no solo a través del lenguaje escrito el concepto de alfabetización cambia completamente. En la actualidad el dominio solo de la lectoescritura parece insuficiente, ya que solo permite acceder a una parte de la información vehiculada en la sociedad: aquella que esta accesible a través de los libros. Una persona analfabeta tecnológicamente queda al margen de la red comunicativa que ofertan las nuevas tecnologías. De lo anterior se puede entender que los analfabetos digitales son todas

aquellas personas que desarrollan sus actividades personales y profesionales sin vincularse con tecnologías o medios digitales, limitando sus procesos a recursos tradicionales y concretos, principalmente relacionados a la lectura y escritura, como el lápiz y al papel (Icaza et al, 2019) .

Por ello, se asume que las personas que no se encuentren capacitadas para incorporar las TIC en su mundo laboral, educativo, social e incluso personal están siendo marginados de la ciudadanía, y tienen menos posibilidades para desarrollarse y desenvolverse en todos los niveles sociales (Cabero, 2016), y en consecuencia de incorporarse a la sociedad del conocimiento. Así, desde esta perspectiva, en la actualidad, las personas no solamente necesitan saber leer y escribir, sino también acceder a la cultura digital a través del uso de dispositivos digitales e implementación recursos tecnológicos.

Revisión de la literatura

Alfabetización digital:

Barroso y Cabero (2011), al respecto afirma que la alfabetización digital es poseer la capacitación imprescindible para sobrevivir en la sociedad de la información y poder actuar críticamente sobre ella, es decir, ser partícipes de la transformación social, en un sentido más amplio, Cuberos y Vivas (2017) señalan que la alfabetización digital debe considerar características como la capacidad de realizar juicios de valor de la información que se obtenga en línea, las destrezas de lectura y comprensión en un entorno de hipertexto, las destrezas de construcción del conocimiento en el contexto de internet, habilidades de búsqueda de información y la precaución al juzgar la validez y exhaustividad del material accesible en internet.

De esta forma la alfabetización digital se caracteriza por el desarrollo de una identidad y conciencia social que resulta del uso de herramientas que permitan adquirir competencias para la compresión critica, evaluación de recursos, resolución de problemas y desarrollo de la creatividad que posibilite la creación, distribución y apropiación del conocimiento

(Arrieta y Montes, 2011). Va más allá de saber usar un dispositivo electrónico, sino que implica comprender cómo usar la tecnología para mejorar la vida. La UNESCO (2024)

define la alfabetización digital como la capacidad de acceder, gestionar, comprender, integrar, comunicar,

evaluar y crear información. Esto incluye competencias como la alfabetización informática, la alfabetización en las TIC, la alfabetización informativa y la educación mediática, que tienen como objetivo empoderar a las personas y, en particular, a los jóvenes, para que adopten una actitud crítica en cuanto a la utilización de las tecnologías de la información y las tecnologías digitales, y para que puedan desarrollar su resiliencia frente a la desinformación, el discurso de odio y el extremismo violento. Esta alfabetización no solo se debe orientar a los estudiantes, también debe ir dirigida a los padres y maestros. Según Macia y Garreta (2018) la formación y actitudes tanto de padres como docentes frente a las TIC, condicionan el uso de las nuevas tecnologías.

Al respecto de la alfabetización digital en las escuelas, Márquez et al. (2014) afirman que buscan analizar el efecto que tiene la integración de TIC en las escuelas en México en la reducción de las desigualdades de acceso, uso y apropiación de TIC entre los estudiantes. Lograr que la población escolar de nivel superior se alfabetice en tales temas contribuirá a que se pueda acceder a mejores puestos de trabajo, oportunidades educativas y cívicas, la alfabetización digital promueve la inclusión social y el desarrollo. Esto es fundamental para participar plenamente en la sociedad actual, porque permite al individuo disfrutar de los derechos propios de la sociedad de la información y el conocimiento. La alfabetización del individuo es completa cuando abarca el acceso, la evaluación, el uso, la producción y la comunicación de información, de contenido mediático y tecnológico mismo que trae como resultado una cultura digital para la sociedad.

Cultura digital

La cultura digital es un recurso sociocognitivo que promueve en el estudiantado el pensar y reflexionar sobre las aplicaciones y los efectos de la tecnología, la capacidad de adaptarse a la diversidad y disponibilidad de los contextos y circunstancias de las y los estudiantes (SEP, 2023). Por su parte, la UNESCO (2005) destaca que los jóvenes, especialmente en contextos de desarrollo, crean nuevas prácticas culturales a través del uso de recursos digitales como videojuegos en red, blogs y foros, dando lugar a una auténtica “cultura digital”. Sin embargo, este grupo también es vulnerable al uso inadecuado o excesivo de dispositivos móviles, lo que puede derivar en dependencias digitales.

De esta manera Gebera et al., (2023) señalan que el desarrollo de la cultura digital se

relaciona con la expansión del acceso a internet, especialmente en la última década. Proponen que la inclusión de la cultura digital en los currículos de educación básica y superior debe basarse en decisiones informadas, reflexivas y sujetas a evaluación. Además, subrayan la importancia de formar a niños y jóvenes en competencias digitales que les permitan expresarse, crear y comunicarse en entornos tecnológicos (Casillas y Ramírez, 2019).

El propósito es que puedan hacer uso de las Tecnologías de la Información, Comunicación, Conocimientos y Aprendizajes Digitales (TICCAD) entre otras para seleccionar, procesar, analizar y sistematizar la información dentro de un marco normativo y de seguridad y fomenten el uso de dichos recursos de forma responsable no solo en el contexto educativo sino en el entorno que lo rodea.

Este estudio se sustenta teóricamente en diversos estudios sobre cultura digital, destacando la importancia de crear una cultura a través de un aprendizaje más pertinente para la era digital.

Esta perspectiva, planteada por Siemens (2004), considera el aprendizaje como un proceso continuo que responde a decisiones cambiantes en entornos tecnológicos, y ofrece un marco adecuado para futuras investigaciones en este campo.

Metodología

Para cumplir con el objetivo de estudio la investigación se realizó siguiendo un enfoque cualitativo, de tipo documental, centrado en el análisis de la cultura digital emergente en el ámbito educativo.

Bonilla & Rodríguez (2005) definen que el método cualitativo se orienta profundizar casos específicos y no a generalizar. Su preocupación no es prioritariamente medir, sino cualificar y describir el fenómeno social a partir de los rasgos determinantes, según sean percibidos por los elementos mismos que están dentro de la situación estudiada.

Se propuso analizar el analfabetismo digital como una debilidad académica para que apartir de los hallazgos se pueda contribuir a fomentar una cultura digital de tipo educativa. La recolección de la información se realizó a través de un análisis y revisión documental de artículos científicos, datos estadísticos y de acceso a la información. Se excluyeron tesis e investigaciones con más de cinco años de antigüedad, y se incluyeron artículos de revistas

indexadas de fuente primaria publicados en plataformas, seleccionando para el análisis de

la información 6 artículos científicos del período 2020 al 2025. Para ello, se utilizó la plataforma MyLOFT, biblioteca virtual del Instituto Tecnológico Superior de Villa la Venta, que permitió el acceso a bases de datos y repositorios académicos como Redalyc, SciELO, Dialnet, Google Académico, entre otros.

Resultados

La alfabetización digital analizada desde distintos enfoques y vista desde los programas educativos diseñados por las naciones latinoamericanas son herramientas útiles y maleables para asumir el compromiso de considerarla como una oportunidad para que los educandos y la sociedad puedan comprender la incorporación de las TIC (Figura 1), como elemento necesario y vital de crecimiento social, por lo que debe considerarse fundamental para transitar de la sociedad del consumo de tecnologías a la sociedad de la producción mediadas por las tecnologías.

Figura 1 Alfabetización digital universitaria

Fuente: Elaboración propia. Alumnos en capacitación sobre manejo de herramientas digitales

De esta forma, los programas de las instituciones educativas y sociedad del conocimiento conciben la visión de la alfabetización digital (ver figura 2), no solo como meta cambiar las estructuras conceptuales de los ciudadanos, sino también como una práctica social que realizan cotidianamente. Así, los procesos de alfabetización deben proveer un saber que logre una conceptualización favorable de la relación de las TIC en la sociedad contemporánea (saber qué), un saber práctico para que desarrollen experiencias digitales (saber hacer), y vincular ambos saberes para determinar lo que se puede hacer con las herramientas tecnológicas (saber ser).

Figura 2 Alfabetización digital universitaria

Fuente: Elaboración propia. Alumnos en capacitación sobre manejo de herramientas digitales

Es importante mencionar que usar los dispositivos digitales no es la esencia de la alfabetización digital como se ha venido considerando, puesto que el acceso a las tecnologías no genera por sí solo un cambio, sino que constituye el paso primordial para lograr la inclusión y apropiación de estas herramientas en la vida cotidiana.

De esta manera la cultura Digital como cultura endémica de las comunidades de usuarios

de sistemas digitales o de interacción en línea, no es solamente un tipo de cultura que se

relaciona con el procesamiento de palabras, o con la producción de presentaciones electrónicas. De hecho la cultura digital que se busca desarrollar en la Nueva Escuela Mexicana de la EMS está relacionada con saberes digitales informáticos de orden operativo e instrumental, pero también con los saberes digitales informacionales que permite potenciar el desempeño de las comunidades académicas, del desarrollo de habilidades para la comunicación y colaboración, la capacidad creativa, el pensamiento algorítmico y la conciencia del mundo en que se vive.

Así la cultura digital se consolida como un recurso socio cognitivo y no como una disciplina accesoria de la comunicación, como lo era antes, es aplicable en todo momento para el estudiantado en las áreas del conocimiento, los recursos socio cognitivos y los recursos socioemocionales, se ven rodeados de entornos digitales que las impulsan y fortalecen. Es importante recordar que la cultura digital no solo puede ser impartida por un informático o profesional de la computación, sino que todos los docentes deben apoyarse y aplicarse para que a través de su uso puedan explorar nuevas formas de transmitir el conocimiento y de crear contenidos digitales permitiendo una práctica docente ágil, actualizada, innovadora acorde al contexto de los alumnos. Algunas de las actividades que el docente puede implementar en el aula u en otros espacios del alumnos puede ser los proyectos colaborativos en línea, debates virtuales, creación de contenidos digitales, análisis de fuentes digitales, uso de herramientas educativas estos fomenta la cultura y alfabetización digital del alumno.

Es una invitación y necesidad que cada docente, alumno, padres de familias, tutores y sociedad en general se encaminen a explorar e implementar las buenas prácticas de los recursos tecnológicos que la era de la información ofrece para sacar el máximo provecho y crear oportunidades de vida y de conocimiento a las futuras generaciones.

Discusiones

La transformación digital ha redefinido profundamente los modos de interacción, producción de conocimiento y participación ciudadana. En este contexto, el alfabetismo para una cultura digital no se limita al dominio técnico de herramientas, sino que implica una comprensión crítica, ética y creativa del entorno digital. Diversos estudios recientes han abordado esta problemática desde perspectivas pedagógicas, sociotecnológicas y

filosóficas.

En primer lugar, Torres Chipana et al. (2024) destacan que la alfabetización digital en docentes de educación superior se convirtió en una necesidad urgente durante la pandemia por COVID-19, al evidenciarse brechas en el uso pedagógico de tecnologías. El estudio subraya que la alfabetización digital debe ir más allá del manejo instrumental, incorporando competencias comunicativas, colaborativas y reflexivas que permitan a los docentes formar ciudadanos digitales críticos.

Por otro lado, Candelaria Arámbulo et al. (2025) analizan la relación entre competencias digitales y alfabetización en inteligencia artificial en estudiantes universitarios. Los resultados muestran que el dominio de competencias como la creación de contenido digital, la gestión de la seguridad y la resolución de problemas influye significativamente en la comprensión de la IA. Esto sugiere que el alfabetismo digital debe incluir la capacidad de interpretar, cuestionar y utilizar tecnologías emergentes de manera responsable.

Asimismo, Baskara (2025) propone revisar los marcos tradicionales de alfabetización digital ante el auge de la inteligencia artificial generativa, que plantea nuevos desafíos éticos y epistemológicos. La capacidad de discernir entre lo real y lo manipulado, así como de comprender los algoritmos que median la información, se vuelve central en la formación de sujetos autónomos en la era digital.

Estos estudios coinciden en que el alfabetismo para una cultura digital no puede ser entendido como una competencia técnica aislada, sino como una práctica sociocultural que articula saberes, valores y habilidades para participar activamente en la sociedad digital. La educación superior, en este sentido, tiene el reto de formar sujetos capaces de navegar críticamente en entornos digitales, reconociendo sus implicaciones políticas, económicas y culturales.

Conclusiones

Adoptar una cultura digital actualmente no fácil por las brechas que caracterizan al medio educativo y social pero empezar a fomentar una cultura digital es tarea de todos, formar en especial en el medio educativo, esto es posible por el sinnúmero de recursos y oportunidades que el medio brinda mediante la incorporación de las tecnologías en el

proceso de enseñanza & aprendizaje abre nuevas potencialidades de accesibilidad e

interactividad misma áreas de oportunidad que hay que aprovechar y consolidar sin embargo el docente juega el rol de guía al impulsar al estudiante a través prácticas educativas digitales en el aula.

Fomentar una cultura digital es el comienzo de una preparación a los desafíos del mundo actual, donde la tecnología permea todos los ámbitos de la vida. Alfabetizarlos tecnológicamente les permitirá desarrollar habilidades críticas y éticas en el uso de las herramientas digitales, promoviendo un uso responsable y seguro. Esto favorece al campo de la innovación, la creatividad y la colaboración en proyectos académicos y profesionales. Es esencial para potenciar la empleabilidad de recursos digitales que la web ofrece, es necesario adaptarse y atender las demandas del mercado laboral y educativo, mismo que contribuirá al desarrollo de una ciudadanía digital consciente, capaz de participar activamente en la sociedad digitalizada.

Referencias

Area, M. (2001). Sociedad de la información y analfabetismo tecnológico. Revista Diálogos. N. p., n. d. Web.

Arrieta, C. y Montes, V. (2011). Alfabetización digital: uso de las tic's más allá de una formación instrumental y una buena infraestructura. Rev. Colombiana cienc. Anim. 3(1).

Bennett, Sue, Karl Maton y Lisa Kervin (2008), "The Digital Natives Debate: A critical review of the evidence", British Journal of Educational Technology, vol. 39, núm 5, pp. 775-786.

Bonilla, E. & Rodríguez, P. (2005). Más allá del dilema de los métodos. Bogotá, Colombia: Nomos. Barroso J., Cabero J.(2011). La investigación educativa en TIC: Síntesis, Madrid.
Baskara, R. (2025). Alfabetización desde la inteligencia artificial en universitarios: un enfoque crítico. Revista RIC, 5(4). https://ve.scielo.org/pdf/ric/v5n4/2739-0063-ric-5-04-e504088.pdf
Cabero J.(2016). Tendencias educativas para el siglo XXI: CEF, Madrid.

Cabra, F. & Marciales G.(2009), "Nativos digitales: ¿ocultamiento de factores generadores de fracaso escolar?", Revista Iberoamericana de Educación, vol. 50, pp. 113-130.

Candelaria Arámbulo, M., Martinez Peñaloza, M., & Ramírez, P. (2025). Competencias digitales y la alfabetización en inteligencia artificial en estudiantes universitarios.

Prohominum, 7(1). https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2665-01692025000100032

Casillas Alvarado, M, y Ramírez Martinell, A. (2019). Cultura digital y cambio institucional de las universidades. Revista de la educación superior, 48(191), 97-111.

Combes, B. (2008), "The Net Generation: Tech-savvy or lost in virtual space", ponencia presentada en IASL Conference: World Class Learning and Literacy through School Libraries, Berkeley.
Cuberos M., M. Vivas (2017). Relación entre didáctica, gerencia y el uso educativo de las TIC. Revista Actualidades Investigativas en Educación, 17: 1-31. http://dx.doi.org/10.15517/AIE.V17I1.27198

El financiero (2024). https://www.elfinanciero.com.mx/empresas/2024/06/18/el-analfabetismo-digital-afecta-a-23-de-los-internautas-que-hay-en-mexico/

Fraillon, J., Ainley J., Schulz W., Friedman T. y Gebhardt E. (2014). Preparing for Life in a Digital Age. The IEA International Computer and Information Literacy Study International Report, Amsterdam, International Association for the Evaluation of Educational Achievement (IEA).

Gebera, O. W. T., Miñán, M. G., Mejía, V. V., y López, M. L. (2023). Investigaciones sobre cultura digital en las universidades peruanas: Productividad, conocimiento, potenciales y desafíos. Revista de ciencias sociales, 29(7), 342-357. DOI: https://doi.org/10.31876/rcs.v29i.40469
Heras Carrillo, M. I. (2022). Analfabetismo digital: una barrera para la evaluación de los aprendizajes durante la pandemia. Desarrollo profesional docente: la evaluación de los aprendizajes escolares durante y después de la pandemia [col. Textos del Posgrado n. 7] (pp. 95-107). https://ensech.edu.mx/wp-content/uploads/2024/01/TP7-2-3-heras.pdf
Hernández, R., Fernández, C & Baptista, P. (2010) Metodología de la Investigación, (5a ed.). México DF, México: Mc Graw Hill.

Icaza Á., Campoverde J., Verdugo O., Arias R. (2019). El analfabetismo tecnológico o digital. Revista Polo del conocimiento. (Edición número 30) Vol. 4, No 2, pp. 393-406. ISSN: 2550 - 682X https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7164297.pdf
Macià, M. y Garreta, J. (2018). Accesibilidad y alfabetización digital: barreras para la integración de las TIC en la comunicación familia/escuela. Revista de Investigación Educativa, 36(1), 239-257.

Manasijevic, Dragan, Zivkovic, Sanela Arsic e Isidora Milosevic (2016), "Exploring Studens`Purporses of Usage and Educational Usage of Facebook", Computers in Human Behavior, vol. 60, pp. 441-450.

Márquez, A; Acevedo, J; Castro, D. y Cruz, B. (2014). La brecha digital y la integración de Tecnologías de Información y Comunicación en los colegios de estudios científicos y tecnológicos de la región Calles Centrales de Oaxaca, México. Congreso Iberoamericano de Ciencia, Tecnología, Innovación y Educación, Articulo 321.
Pavez, María Isabel (2014), Los derechos de la infancia en la era de Internet. América

Latina y las nuevas tecnologías, Santiago de Chile, CEPAL/UNICEF.

Pérez R., Delgado P., García R. y Caldeiro M. (2015), Niños y jóvenes ante las redes y pantallas, Barcelona, Gedisa .
Ramírez-Rosales C. A. Y Estrella-Tutivén I. V. (2025). Analfabetismo digital y las competencias comunicativas en los Baby Boomers. Revista Científica Multidisciplinaria HEXACIENCIAS. Vol. 5, Núm. 9. (p. 60). https://soeici.org/index.php/hexaciencias/article/view/468/763
Sánchez D.E . (2008). Las tecnologías de Información y Comunicación (TIC) desde una perspectiva social. Revista Electrónica Educare; XII(2008):155-162. (E-ISSN: 1409-4258). https://www.redalyc.org/pdf/1941/194114584020.pdf
SEP (2023). Programa de estudios del Recurso Sociocognitivo. Cultura Digital. https://www.cecytezac.edu.mx/pdf/mccems/primersem/CULTURA%20DIGITAL%20I.pdf
Siemens, G. (2004). Conectivismo: Una teoría de aprendizaje para la era digital. https://n9.cl/dr5jg

UNESCO, I. M. (2005). Hacia las sociedades del conocimiento. Publicaciones Unesco. París. https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000141908
Torres Chipana, A., Espinoza Rivas, G., Zuloaga Candia, P., & Rimascca Rodríguez, I. (2024). Alfabetización digital en docentes de educación superior. Revista InveCom, 4(2). https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2739-00632024000200164
UNESCO, I. M. (2005). Hacia las sociedades del conocimiento. Publicaciones Unesco. París. https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000141908
UNESCO (2024). Qué debe saber sobre la alfabetización. https://www.unesco.org/es/literacy/need-know
Yong, Su-Ting y Peter Gates (2014), “Born Digital: Are they really digital natives?”, International Journal of e-Education, e-Businee, e-Management and e-Learning, vol. 4, núm. 2, pp. 102-105.
Vinueza V., S. & Simballa G. V. (2017). Impacto de las TIC en la Educación Superior en Ecuador. Revista Publicando;4(11):(1)355-368.

De la preparatoria al Tecnológico: Retos académicos y emocionales en el primer semestre de ingeniería Ambiental

From high school to the Technological Institute: Academic and emotional challenges in the first semester of Environmental Engineering

Nely Nayeli Arias Santos, TecNM Campus Villa La Venta, 0009-0002-3840-9912
6 Octubre 2025
Ciencias sociales y humanidades.

Resumen

La investigación que se presenta analiza el estrés académico y cambios emocionales que los estudiantes de primer semestre de Ingeniería Ambiental presentan en la transición del nivel medio superior al nivel universitario. A través de un cuestionario estructurado en cuatro dimensiones: presión académica, ansiedad ante el rendimiento, relaciones y entorno académico, y reacciones físicas y emocionales; se recopilaron datos de 40 estudiantes pertenecientes a los sistemas escolarizado y semi escolarizado. Los resultados demuestran que la presión académica es una constante en la mayoría de los estudiantes, quienes reportan sentirse abrumados por la carga de tareas, preocupados por el tiempo limitado para estudiar y presionados por obtener buenas calificaciones. La ansiedad ante el rendimiento se manifiesta en el nerviosismo antes a los exámenes, así como la inseguridad sobre sus capacidades adquiridas y necesarias ahora en el sistema y la presencia de dificultades para concentrarse, esto refleja una adaptación emocional aún en proceso.

En la dimensión de las relaciones y entorno académico, algunos estudiantes expresan sentirse aislados, con dificultades para pedir ayuda y una percepción de no encajar en sus grupos. Esto sugiere que el cambio de entorno educativo, la separación con sus amigos y la falta de comunicación entre los nuevos puede afectar la integración social y el sentido de pertenencia. Por último, las reacciones físicas y emocionales como insomnio, dolores físicos, tristeza y pérdida de interés en actividades previas hacen claro ver el impacto del estrés en la salud integral del estudiante. Esta investigación destaca la necesidad de la implementación de tutores y estrategias de acompañamiento emocional y académico durante el primer semestre universitario, con el fin de facilitar una transición más saludable y efectiva desde el nivel de educación medio superior. La comprensión de estos retos permite a las instituciones educativas diseñar intervenciones que promuevan el desarrollo personal y profesional de sus estudiantes desde el inicio de su formación superior.

Palabras clave: Estrés académico, Primer semestre, Ingeniería Ambiental, Adaptación emocional, Tutor.

Abstract:

The research presented here analyzes the academic stress and emotional changes experienced by first-semester Environmental Engineering students during the transition from high school to university. Using a questionnaire structured in four dimensions: academic pressure, performance anxiety, relationships and academic environment, and physical and emotional reactions, data was collected from 40 students from both the formal and semi-formal education systems. The results demonstrate that academic pressure is a constant for most students, who report feeling overwhelmed by the workload, worried about limited study time, and pressured to achieve good grades. Performance anxiety manifests itself in nervousness before exams, as well as insecurity about their acquired skills and those now needed in the system, and difficulty concentrating. This reflects an emotional adaptation that is still in progress.

In the dimension of relationships and academic environment, some students express feeling isolated, with difficulty asking for help, and a perception of not fitting in with their peer groups. This suggests that the change in educational environment, separation from friends, and lack of communication among new students can affect social integration and a sense of belonging. Finally, physical and emotional reactions such as insomnia, physical pain, sadness, and loss of interest in previous activities clearly demonstrate the impact of stress on students' overall health. This research highlights the need to implement tutors and emotional and academic support strategies during the first semester of college, in order to facilitate a healthier and more effective transition from high school. Understanding these challenges allows educational institutions to design interventions that promote their students' personal and professional development from the beginning of their higher education.

Keywords: Academic stress, First semester, Environmental Engineering, Emotional adaptation, Tutor.

Introducción

El ingreso a la educación superior representa un cambio significativo en la vida académica y personal de los estudiantes. Esta transición, especialmente del nivel medio superior a programas universitarios como Ingeniería Ambiental, implica enfrentarse a nuevas exigencias académicas, dinámicas sociales distintas y una mayor autonomía en el proceso de aprendizaje. En este contexto, el estrés académico se convierte en una variable crítica que puede influir en el desempeño, la motivación y la estabilidad emocional del estudiante. Durante el primer semestre, los alumnos se enfrentan a una serie de retos que van desde

la sobrecarga de tareas, la presión por obtener buenos resultados, hasta la dificultad para

adaptarse a un entorno institucional más complejo. El alumno que presenta altos niveles de estrés por un periodo prolongado puede afectar su rendimiento académico y provocar un desequilibrio sistémico, generando síntomas que pueden llegar a afectar el tránsito escolar, desde dolores de cabeza o migrañas (físicas), problemas de concentración, sentimientos de depresión e inquietud (psicológicas), así como desgano para realizar labores escolares y el consumo o reducción de alimentos (comportamentales) (Silva et. al, 2020, pp. 75-83)

El estrés ha sido ligado a la evolución de la humanidad y la vida, por lo que no es un fenómeno de las generaciones modernas ni a un grupo social específico. El simple hecho de adaptarse a una nueva experiencia genera estrés en el individuo y la constante transformación del mundo obliga al hombre a enfrentarse a situaciones nuevas donde la adaptación funge como un factor de sobrevivencia (Perez et. al, 2024, pp. 243-259). Estos factores pueden generar respuestas emocionales y físicas que afectan su experiencia universitaria inicial. Además, el cambio de sistema educativo (de la preparatoria al Tecnológico) conlleva un ajuste en las expectativas, hábitos de estudio y relaciones interpersonales, lo que puede intensificar el nivel de estrés.

Este trabajo de investigación tiene como objetivo explorar los principales retos académicos y emocionales que enfrentan los estudiantes de primer semestre de Ingeniería Ambiental, a partir del análisis de sus percepciones sobre el estrés académico. A través de un cuestionario aplicado a estudiantes de los sistemas escolarizado y semi escolarizado, se identifican patrones de respuesta en cuatro dimensiones clave: presión académica, ansiedad ante el rendimiento, relaciones y entorno académico, y reacciones físicas y emocionales.

La comprensión de estos factores permitirá generar propuestas de acompañamiento institucional que favorezcan una adaptación más saludable al entorno universitario, promoviendo el desarrollo integral de los estudiantes desde el inicio de su formación profesional. Es importante destacar el papel de la tutoría desde la perspectiva de una educación integral, no solo en el aspecto cognitivo, sino en todas sus dimensiones (Obaya et. al, 2014, pp. 478-487).

La transición del estudiante del nivel medio superior a la educación superior

La formación universitaria exige a los estudiantes ser más autónomos y cambiar a un nuevo entorno de aprendizaje. Esta es una de las razones por la que muchos estudiantes viven una experiencia desafiante en esta etapa y hay altas tasas de abandono en el primer año de estudios. Distintas investigaciones han señalado variables académicas, sociodemográficas, psicológicas y socioculturales que pueden explicar la adaptación a este entorno (Panadero et. al, 2021, pp. 15-37).

En el caso de los estudiantes de Ingeniería Ambiental del Tecnológico, esta transición se ve reflejada en la percepción de una carga académica intensa, la presión por obtener buenos resultados y la dificultad para integrarse a un nuevo entorno institucional. La falta de familiaridad con las dinámicas del tecnológico, sumada a la exigencia de desarrollar competencias técnicas y científicas, puede generar un impacto significativo en su bienestar emocional y físico.

Haciendo visible el que las instituciones de educación superior reconozcan esta etapa como una oportunidad para implementar estrategias de acompañamiento académico y emocional. La detección temprana de factores de riesgo y la promoción de espacios de apoyo pueden facilitar una adaptación más saludable, reduciendo el estrés y favoreciendo la permanencia y el éxito académico de los estudiantes.

Autonomía y autorregulación en el entorno de la educación superior

Como primera escena entre los estudiantes que ingresan a un primer semestre en una institución educativa de nivel superior el el choque y adaptación a una autonomía académica. Algo que diferencia el nivel medio superior al superior es que las actividades suelen estar más guiadas y supervisadas por docentes y padres de familia a diferencia que en el nivel superior se exige que el estudiante administre el tiempo, organice sus tareas y tome decisiones sobre su propio proceso de aprendizaje. Esta exigencia genera un desequilibrio en el estudiante que en corto plazo desarrolla sentimientos de inseguridad y ansiedad, especialmente en el primer semestre, cuando aún no se han consolidado hábitos de estudio eficaces. La falta de autorregulación puede derivar en acumulación de tareas, bajo rendimiento y estrés académico, afectando la motivación y el compromiso en

su preparación.

Impacto emocional y social de la adaptación al nuevo entorno educativo

La transición educativa no solo implica un cambio en las exigencias académicas, sino también en el entorno social y emocional del estudiante. El ingreso a un nuevo espacio institucional, con compañeros desconocidos y dinámicas distintas, puede generar sentimientos de aislamiento, dificultad para establecer vínculos y una percepción de no pertenencia. Sumado que en alguno de los casos, más en estudiantes foráneos el alejamiento del entorno familiar o el cambio de rutina puede intensificar el impacto emocional. Si estas condiciones no son atendidas, pueden afectar al estudiante en su capacidad para enfrentar los desafíos académicos. Es por esto que se hace hincapié en la importancia de un acompañamiento tutorial en el que se creen redes de apoyo y espacios de integración que pueden ayudar al estudiante en esta transición.

Metodología

Esta investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo con diseño descriptivo y correlacionar. La población de estudio esta representada por estudiantes de primer semestre de la división de estudios de ingeniería ambiental del tecnológico nacional de México campus Villa La Venta con una muestra de 39 estudiantes del sistema escolarizado y semi escolarizado. Para la selección de los participantes se hizo una red de apoyo con los tutores de ambos grupos para asegurar que la mayoría de los estudiantes contestarán la encuesta de manera anónima.

Como instrumento de evaluación se utilizó una encuesta con 20 ítems distribuidos de la siguiente manera: 5 ítems en escala tipo likert de 5 valores numéricos (del 1 al 5, donde 1 es nunca y 5 es siempre), para cada una de las dimensiones que se trabajaron en esta investigación, estas son presión académica, ansiedad ante el rendimiento, relaciones y entorno académico, y reacciones físicas y emocionales, haciendo un total de 20 ítems en la encuesta, se buscaba hacerla corta de tal manera que los estudiantes pudieran contestar cada uno de estos de manera sincera y anónima.

Para llevar a cabo la recolección de datos se compartió el vínculo electrónico con los estudiantes a través de los tutores de cada uno de los grupos. Con los datos proporcionados, la muestra se distribuyó de la siguiente manera: 10 alumnos del grupo de primer semestre de ingeniería ambiental del sistema escolarizado y 29 alumnos del sistema semi escolarizado, a los cuales a través del tutor se les informó el objetivo y el propósito de la investigación.

La primera dimensión en la cual se formuló este cuestionario fue el de la presión académica; este con el objetivo de evaluar el nivel de carga percibida por el estudiante en relación con sus responsabilidades académicas y su capacidad para gestionarla; entre los ítems se encuentra la pregunta de cuán abrumado se siente por la cantidad de tareas y trabajos que se le asignan; al igual de si considera suficiente el tiempo para estudiar, si siente presión por las calificaciones a obtener o si logra organizar su tiempo entre las clases, las actividades extraescolares, inglés y otras actividades que tienen los alumnos de primer semestre.

La segunda dimensión, denominada ansiedad ante el rendimiento; tiene como objetivo medir el grado de ansiedad que el estudiante tiene en relación con su desempeño académico y su percepción de competencia; los ítems que la conforman son: si se siente nervioso antes de los exámenes, si le preocupa no entender los temas vistos en el aula, si se siente inseguro sobre las capacidades académicas que presenta o si le cuesta concentrarse en las formas de estudiar y siente frustración.

La tercera dimensión está contemplada en las relaciones y su entorno académico; en donde se busca explorar la calidad de las relaciones interpersonales del estudiante dentro del entorno del tecnológico y la percepción de su integración social, con ítems de como se siente en el tecnológico, si le cuesta pedir ayuda a sus docentes o compañeros, si se siente con sentido de pertenencia en el grupo y si dentro de su entorno externo se siente comprendido por su familia respecto a los estudios.

La cuarta y última dimensión es reacciones físicas y emocionales; considerando está muy importante debido al estrés que presentan los estudiantes cuando hacen el cambio del

sistema de educación medio superior al superior, su objetivo es identificar los síntomas físicos y emocionales que los estudiantes pueden experimentar como consecuencia del estrés académico, entre los ítem que se lo conforman están si han presentado algún síntoma físico de dolor sin razón aparente.

Resultados

De acuerdo con los resultados recolectados de los alumnos encuestados el 74% pertenecen al sistema semi escolarizado mientras que el 26% pertenece al sistema escolarizado, debido a que la población es de primer semestre nos lleva a comprender que la matrícula está más sustentada en el sistema semi escolarizado.

De acuerdo a resultados obtenidos por cada una de las dimensiones se analiza estos y se presentan las siguientes interpretaciones:

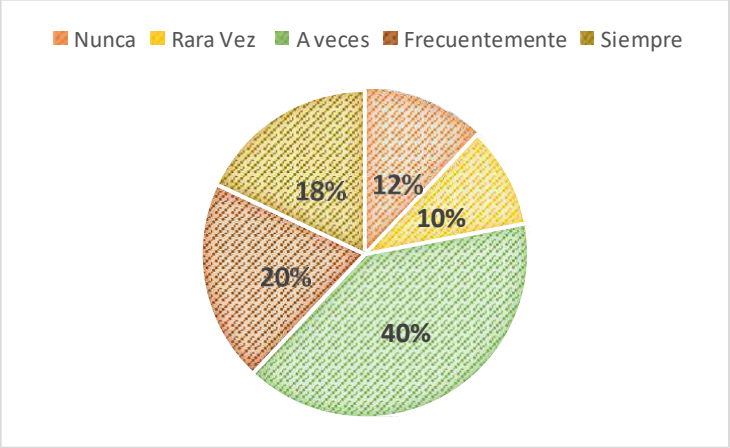
En la dimensión de presión académica, la mayoría de los estudiantes respondieron *a veces* en los ítems relacionadas con cargas de tarea, organización del tiempo y agotamiento mental, asi mismo con *Frecuentemente* y *Siempre* también aparecen en menor proporción, lo que indica niveles moderados de presión en el estudiante.

Gráfica 1 Dimensión Presión académica

Fuente: Elaboración office forms (2025).

Aunque es visible una percepción generalizada de sobrecarga académica, también es interpretable que esta no es extrema, que el alumno no se siente tan presionado con sus materias y esta iniciando este primer semestre con tranquilidad. Y como existe una presión académica moderada a alta en los estudiantes, se crea la necesidad de fortalecer habilidades de gestión del tiempo y planificación académica en su planificación tutorial.

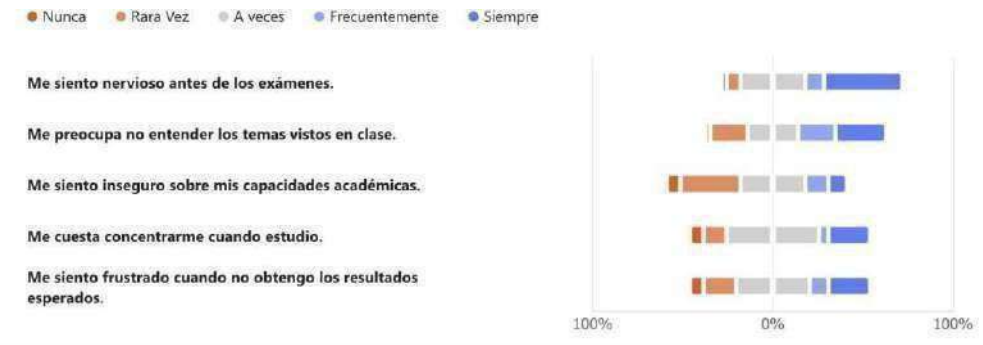
Gráfica 2 Presión académica moderada a alta en los estudiantes



Fuente: Elaboración Propia (2025).

En la dimensión dos de Ansiedad ante el rendimiento, las respuestas *Siempre* y *A veces* son las respuestas más frecuentes en ítems como nerviosismo ante exámenes y frustración por resultados, asi mismo en la inseguridad académica y dificultad para concentrarse también son comunes.

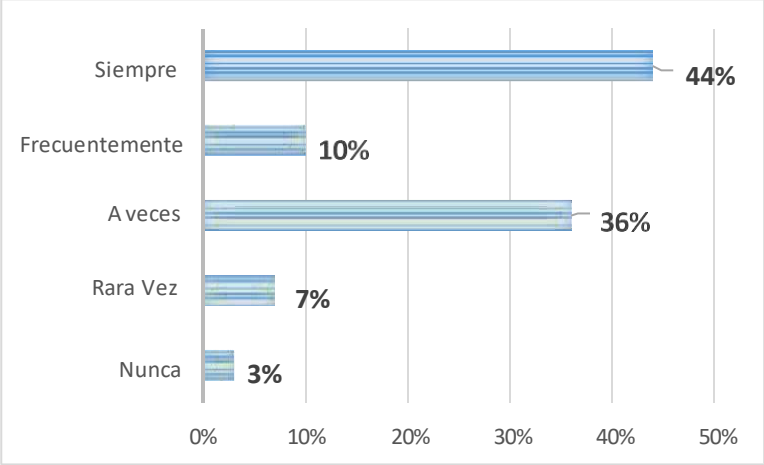
Gráfica 3 Dimensión Ansiedad ante el rendimiento



Fuente: Elaboración office forms (2025).

Si bien es sabido que la ansiedad es un factor presente en el rendimiento académico, con niveles altos en algunos estudiantes, aquí se demuestra que muchos estudiantes se sienten nerviosos antes de los exámenes, y también reportan preocupaciones frecuentes sobre no entender los temas. La inseguridad sobre sus capacidades académicas y la frustración por no obtener los resultados esperados son comunes, reforzando la necesidad de abordar temas similares en las sesiones tutoriales.

Gráfica 4 Sentimiento de nervios antes del examen



Fuente: Elaboración Propia (2025).

La tercera dimensión de relaciones y entorno académico, es mas frecuente encontrar *Nunca* como la respuesta general de los estudiantes en todos los ítems, especialmente en sentirse aislado o incomprendido, aundado a esto en la sección de sentir dificultad para pedir ayuda o encajar se presentan como *Rara vez* y *A veces*.

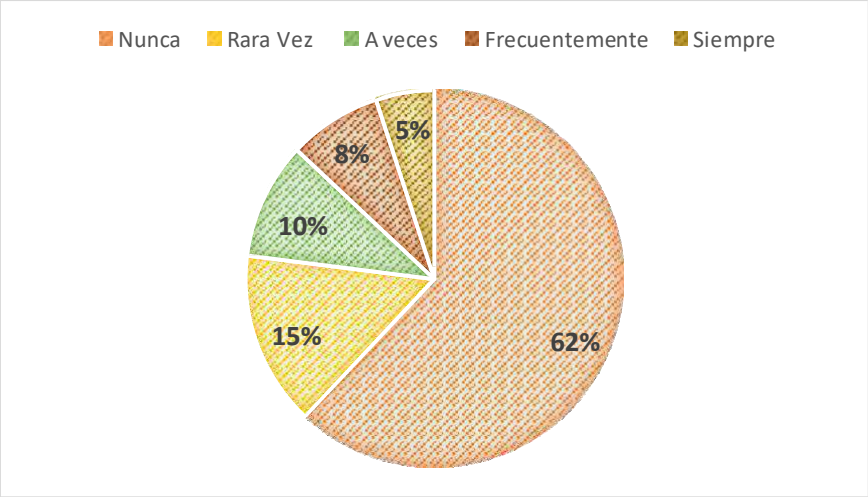
Gráfica 5 Dimensión relaciones y entorno académico

Fuente: Elaboración office forms (2025).

Nunca
Rara Vez
A veces
Frecuentemente
Siempre
Me siento solo o aislado en el entorno universitario.
Me cuesta pedir ayuda a profesores o compañeros.
Siento que no encajo en mi grupo de estudio o clase.
Me afecta negativamente la competencia entre compañeros.
Me siento incomprendido por mi familia respecto a mis estudios.
100%
0%
100%

Se observa que la mayoría de los estudiantes se sienten integrados, aunque hay casos de desconexión social, entre algunos de ellos,

Gráfica 6 Sentimiento de no encajar en el grupo.



Fuente: Elaboración Propia (2025).

La mayoría se siente integrado, por lo que el ambiente escolar es es percibido como favorable, sin embargo hay casos de desconexión social en algunos estudiantes, estos requieren apoyo en habilidades sociales y estrategias de integración.

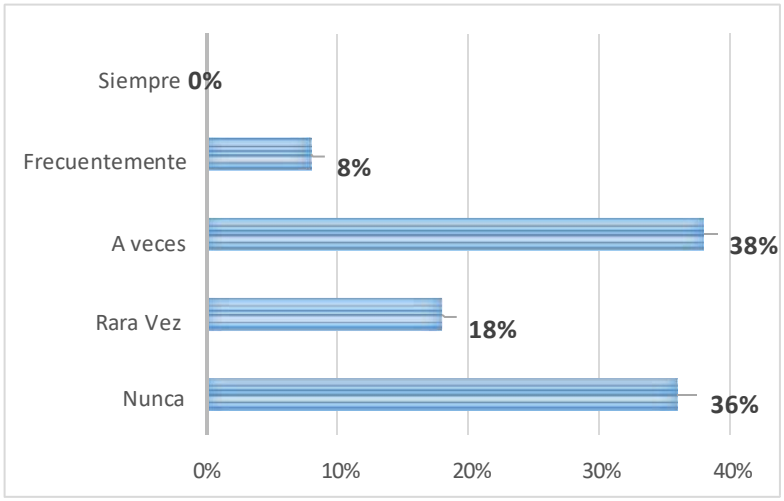
La dimensión cuatro conformada por las reacciones fisicas y emocionales, se observa que *Nunca* y *Rara vez* son mas comunes en los síntomas físicos como dolores o insomnio, en constraste con los *A veces* que aparecen con frecuencia en tristeza, desmotivación e irritabilidad.

Gráfica 7 Dimensión reacciones físicas y emocionales

Fuente: Elaboración office forms (2025).

Aunque los síntomas físicos no son extremos, hay señales de afectación emocional en varios estudiantes ya que el 38% menciona que a veces han presentado tristeza, desmotivación e irritabilidad, mientras que el 28% aseguran prensentar síntomas físicos como dolores o insomnio.

Gráfica 8 Sentimiento de tristeza, desmotivación e irritabilidad



Fuente: Elaboración propia (2025).

Conclusiones

La importancia de comprender que la transición del nivel medio superior a la educación superior representa un momento decisivo en la vida académica del estudiante, nos ha permitido reconocer este estudio como el estrés académico se manifiesta en diversas dimensiones como lo son la presión académica, ansiedad ante el rendimiento, relaciones y entorno académico, y las reacciones físicas y emocionales; estas constantemente estan afectando no solo el desempeño escolar, sino también la estabilidad emocional y social del alumno.

Los resultados que la encuesta no dan, evidencian que los estudiantes de primer semestre de Ingeniería Ambiental enfrentan retos importantes en la gestión del tiempo, la carga de tareas, la presión por obtener buenos resultados y la adaptación a un nuevo entorno institucional. Aunque la mayoría se siente integrada, existe una proporción significativa que experimenta inseguridad, frustración y síntomas emocionales que pueden derivar en desmotivación, reprobación o incluso deserción.

Se hace evidente que la acción tutorial desde el inicio del semestre cobra una relevancia fundamental. El acompañamiento académico y emocional por parte de tutores permite detectar de manera temprana las dificultades que enfrentan los estudiantes, brindando orientación personalizada y promoviendo estrategias de afrontamiento. Por esto que las actividades de integración y pertenencia como dinámicas grupales, talleres de adaptación y espacios de convivencia, fortalecen el sentido de pertenencia y ayudan al estudiante a sentirse parte de la institución y de su división de estudios.

La pertinencia del alumno en su entorno académico no solo mejora su experiencia universitaria, sino que también incrementa las probabilidades de permanecer y culminar sus estudios. Sentirse integrado, comprendido y apoyado es clave para que el estudiante continúe su formación profesional con motivación y compromiso. No se puede desestimar que se debe considerar el estrés académico desde una perspectiva integral y preventiva, que incluya la acción tutorial, el fortalecimiento de vínculos sociales y el acompañamiento emocional, esto se hace esencial para construir trayectorias educativas sólidas y humanas, reduciendo los índices de reprobación y deserción en los primeros semestres de su

educación superior.

Referencias

Obaya V., Adolfo, & Vargas R., Yolanda Marina. (2014). La tutoría en la educación superior. *Educación química*, *25*(4), 478-487. Recuperado en 05 de octubre de 2025, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-893X2014000400012&lng=es&tlng=es.

Panadero, E., Fraile, J., García Pérez, D. (2022). Transición a educación superior y evaluación: un estu dio longitudinal anual. Educación XX1, 2(25), pp. 15-37. https://www.redalyc.org/journal/706/70672510002/html/

Pérez Fernández, A., Martínez Luis, D., & Torres Tello, G. P. (2024). La percepción del estrés académico en estudiantes universitarios y su forma de afrontarlo. *RIDE Revista Iberoamericana Para La Investigación Y El Desarrollo Educativo*, *15*(29). https://doi.org/10.23913/ride.v15i29.2171

Silva R., Maria Fernanda, López C., José Juan & Columba M., Maria Elena. (2020). Estrés académico en estudiantes universitarios, 28(79), 75-83. Investigación y Ciencia. https://www.redalyc.org/journal/674/67462875008/html/

Hernández A., Lorena Gabriela, Sánchez L., Mónica Lorena (2024) Estrés y rendimiento académico en estudiantes universitarios, DOI 10.23913/ride.v15i29.2200

Hernández Rueda, Karen. (2024). Comparativa de nivel de estrés de estudiantes de primer semestre y semestres superiores. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, *15*(29), e700. Epub 31 de diciembre de 2024.https://doi.org/10.23913/ride.v15i29.2024

Castro, M., Paz, M. L. y Maiten, E. (2020). Aprendiendo a enseñar en tiempos de pandemia COVID-19: nuestra experiencia en una universidad pública de Argentina. Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria, 14(2). https://doi.org/10.19083/ridu.2020.1271

Terrazas, A., Velázquez-Castro, J. y Testón-Franco, N. (2021). El estrés académico y afectaciones emocionales en estudiantes de nivel superior. Revista Innova Educación, 4(2), 132-146. https://doi.org/10.35622/j.rie.2022.02.008.es

Solís, Patricio. (2018). La transición de la secundaria a la educación media superior en México: el difícil camino a la cobertura universal. *Perfiles educativos*, *40*(159), 66-89. Recuperado en 06 de octubre de 2025, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982018000100066&lng=es&tlng=es.

Silas Casillas, Juan Carlos. (2012). Percepción de los estudiantes de nivel medio superior sobre la educación superior: Dos ciudades y cinco instituciones. *Sinéctica*, (38), 1-17. Recuperado en 06 de octubre de 2025, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-109X2012000100010&lng=es&tlng=es.

Perez Fernandez, Alberto; Martinez Luis, David Y Torres Tello, Giovanna Patricia. La percepción del estrés académico en estudiantes universitarios y su forma de afrontarlo. *RIDE. Rev. Iberoam. Investig. Desarro. Educ* [online]. 2024, vol.15, n.29. Epub 11-Abr-2025. ISSN 2007-7467.

Documentación Comprobatoria de los Egresos y su importancia para el Control Interno Empresarial

Paper's name Supporting Documentation of Expenses and Its Importance for Internal Business Control

Verónica Jazmín Silva López,
Universidad Tecnológica de Tabasco,
https://orcid.org/0009-0003-9754-3545

Norma Angélica Hernández-Gómez,
Universidad Tecnológica de Tabasco,
https://orcid.org/0000-0002-1559-3107

Fecha de entrega del artículo (04 de octubre de 2025)
Área de conocimiento del artículo (Contabilidad y Finanzas)

Resumen:

La documentación comprobatoria de los egresos constituye un pilar fundamental en el control interno de las organizaciones, ya que no solo respalda de manera objetiva y precisa la salida de recursos financieros, sino que también garantiza que cada transacción sea registrada con exactitud, integridad y conforme a la normativa aplicable. Según Caballero y Asociados (2021), disponer de comprobantes válidos y actualizados representa simultáneamente un requisito fiscal indispensable y una herramienta estratégica valiosa, pues permite asegurar la transparencia y confiabilidad de la información contable, esencial para la toma de decisiones informadas y la rendición de cuentas.

La metodología aplicada se fundamentó en un enfoque cualitativo, combinando la revisión documental exhaustiva, la aplicación de entrevistas no estructuradas y la observación directa de procesos internos en una empresa, cuyo nombre se omite por confidencialidad y protección de la información sensible. La documentación adecuada actúa como un mecanismo de defensa efectivo frente a auditorías externas y procesos de fiscalización, brindando la capacidad de demostrar el cumplimiento de disposiciones legales y regulatorias vigentes (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2024).
La documentación comprobatoria además del valor contable significativo también adquiere una dimensión estratégica importante y fortalece la confianza de inversionistas, acreedores y entes reguladores en la gestión financiera de la organización. Estos principios coinciden con lo planteado por el marco de control interno del Committee of Sponsoring Organizations (COSO, 2013), el cual enfatiza la necesidad de sistemas confiables y eficientes para garantizar una gestión financiera efectiva y transparente.

Palabras clave: Documentación Comprobatoria, Evidencia documental, Documentos fuentes, Egresos, Control Interno

Abstract:

The supporting documentation for expenses constitutes a fundamental pillar in the internal control of organizations, as it not only objectively and accurately substantiates the outflow of financial resources, but also ensures that each transaction is recorded with precision, integrity, and in accordance with applicable regulations. According to Caballero & Associates (2021), having valid and up-to-date vouchers simultaneously represents an indispensable tax requirement and a valuable strategic tool, as it helps ensure the transparency and reliability of accounting information, which is essential for informed decision-making and accountability.

The applied methodology was based on a rigorous mixed approach, combining an exhaustive documentary review, the application of unstructured interviews, and the direct observation of internal processes in a company, whose name is omitted for confidentiality and the protection of sensitive information. Proper documentation acts as an effective defense mechanism against external audits and supervisory processes, providing the ability to demonstrate compliance with current legal and regulatory provisions (Chamber of Deputies of the H. Congress of the Union, 2024). In addition to its significant accounting value, supporting documentation also acquires and important strategic dimension and strengthens the confidence of investors, creditors, and regulatory bodies in the organization's financial management. These principles align with those set forth by the Committee of Sponsoring Organizations (COSO, 2013) internal control framework, which emphasizes the need for reliable and efficient systems to ensure effective and transparent financial management.
Keywords: Supporting Documentation, Documentary Evidence, Source Documents, Expenditures, Internal Control.

Introducción

El control interno ha sido históricamente concebido como un conjunto estructurado de procesos diseñados para salvaguardar los recursos de una organización, preservar la integridad de la información financiera y garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes (Casal, 2003). En este marco, la documentación comprobatoria de los egresos ha desempeñado un papel central, ya que representa la evidencia tangible de que cada salida de recursos fue debidamente autorizada, ejecutada y registrada.

Como señalan Admin (2024) y la normativa fiscal mexicana, particularmente el Código Fiscal de la Federación, la ausencia de comprobación documental puede dar lugar a inconsistencias contables, riesgos de fraude y sanciones administrativas (Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, 2024). Asimismo, esta deficiencia limita el acceso a financiamiento, dado que instituciones financieras e inversionistas evalúan la solidez de los registros contables como indicador de la estabilidad administrativa.

En la práctica empresarial, se observó que la ausencia de comprobación documental puede dar lugar a inconsistencias contables, riesgos de fraude y sanciones fiscales (Admin, 2024). La normatividad vigente en México, como el Código Fiscal de la Federación y su reglamento, establece con claridad los requisitos para la validez del Comprobante Fiscal Digital Por Internet
(CFDI), subrayando la importancia de que los egresos estén debidamente respaldados (Cámara de Diputados, 2024).

La ausencia de comprobación limita la posibilidad de acceder a financiamiento, pues las instituciones bancarias y los inversionistas suelen evaluar la calidad de los registros

contables como indicador de solidez administrativa. La adecuada organización documental permite también responder con mayor rapidez a requerimientos de información por parte de entes fiscalizadores. Estudios recientes han señalado que la gestión documental eficiente incrementa la productividad organizacional y optimiza el uso de los recursos financieros (Acc, 2023; Santos, 2024). Sin embargo, en muchas empresas los procesos de control interno presentan debilidades relacionadas con la falta de capacitación del personal, la ausencia de políticas claras y la deficiente implementación de tecnologías digitales para la gestión documental (Webmaster, 2021).

El presente trabajo analizó la importancia de la documentación comprobatoria de los egresos en el control interno de una empresa de servicios, con la finalidad de demostrar cómo la adecuada gestión documental contribuye al fortalecimiento de la información contable y fiscal, fortaleciendo la transparencia y la confianza en los procesos internos, favoreciendo a la toma de decisiones y, en consecuencia, a la sostenibilidad empresarial y la permanencia de la empresa en el mercado, diseñando a través de este análisis diversas propuestas de herramientas como medidas disciplinarias internas y de monitoreo, para contribuir al desarrollo y crecimiento de la empresa en cuestión.

Planteamiento del Problema

En México, las autoridades fiscales han intensificado las medidas de supervisión sobre las empresas para garantizar la validez de las deducciones y el cumplimiento de las obligaciones tributarias. No obstante, se detectó que numerosas organizaciones carecen de procesos estandarizados para la comprobación de egresos, lo cual deriva en errores recurrentes, pérdida de deducciones fiscales y sanciones administrativas (Vidal, 2024).

En la empresa analizada hay un aproximado de 30 colaboradores, trabajando, entre ellos promotores, personal de apoyo, y personas de base y encargados de áreas, mayormente a estos encargados se les asigna la tarea de entregar las facturas de los gastos y pagos necesarios que realizan para la empresa. Sin embargo, se han estado presentando conflictos al momento de recaudar o solicitar a los encargados de los pagos, los

comprobantes que permitan sustentar las salidas de dinero que hay en un periodo.

Lo anteriormente expuesto, ha dado llevado a generar información financiera imprecisa, además de una contabilidad a medias, ya que, al no tener la documentación comprobatoria, no se puede determinar el tipo de gasto, ni el importe. Utilizando en método de observación, se determinó que de las facturas, recibos y comprobantes que sustentan los egresos no son entregadas en un plazo y forma adecuados el 50% de éstas aproximadamente.

Esta situación está presente desde el 2019 según lo manifiesta la contadora de la empresa, incluso antes de que ella fuera asignada como la encargada del área de Contabilidad, por lo que el problema o la necesidad de tener organizada la documentación, viene desde el anterior encargado del área, debido a la inexistencia de un adecuado control interno y un débil ambiente organizacional.

Este tipo de problema de acuerdo con Webmaster (2021), sustentan los problemas que ha estado presentando la empresa situada en Villahermosa, en el área contable señalando que existe:

Dificultad para tener acceso a los datos en el momento que se necesitan.
Se multiplican las tareas
Análisis ineficiente
Falta de protección de los datos y el poco acceso a los mismos.
Pérdida de información
Escaso control de los procesos empresariales

Señalando también que "El eficaz funcionamiento de una empresa depende de la utilización de la información para controlar, evaluar y redireccionar todo lo que acontece en esta" (Webmaster, 2021). Por lo tanto, la escaza gestión de la documentación genera de forma interna un caos en la contabilidad y los resultados del registro de todas las operaciones que la empresa realiza. La contadora ha mencionado que, de a poco ha intentado organizar los comprobantes que le entregan de forma tardía, pero eso no evita los problemas, con la información financiera incompleta que tiene la empresa desde que el problema inició.

Por lo que los problemas serán aún mayores en caso de que alguna autoridad fiscal, les solicite la información financiera y fiscal, donde "la falta de documentación contable puede ser considerada como evasión fiscal, lo que puede tener consecuencias legales aún más graves" (Vidal, 2024). Según el Código Fiscal de la Federación (2024) Los castigos por evasión fiscal van desde 3 meses a 9 años de prisión dependiendo del total de la suma de los importes en los comprobantes (Art. 108).

Justificación

Al realizar el plan de mejora para la empresa, se determinó que el área de oportunidad que estaba afectando de forma significativa ocasionando los demás puntos a resolver era la deficiencia en el control interno de la documentación comprobatoria, particularmente de los egresos y al tomar de referencia el trabajo realizado para la compañía se determinó que el objetivo general de esta investigación fue analizar la importancia de la documentación comprobatoria de los egresos en el control interno de las empresas, identificando los impactos de su adecuada o inadecuada gestión sobre la transparencia financiera, el cumplimiento fiscal y la toma de decisiones estratégicas

Dando uso de los resultados obtenidos en la realización de dicho proyecto llamado "plan

de mejora" para la empresa que se mantiene anónima por fines de privacidad, en conjunto con la

investigación realizada en diferentes fuentes mencionadas en este contenido para determinar y dar a conocer cuál es la importancia de tener una correcta gestión documental mediante el control interno, al ser un aspecto que toda empresa, pública o privada, con o sin fines de lucro debe cumplir y tener en constante actualización y supervisión para seguir en la competencia del mercado empresarial que es sumamente competitivo por las nuevas tendencias, las empresas emergentes y las constantes reformas a las leyes de cada país principalmente.

Metodología

Se aplicaron los criterios de Villavicencio et al. (2017) para elaborar un plan de mejora, así como técnicas de triangulación metodológica para contrastar los hallazgos obtenidos en la revisión bibliográfica con la evidencia empírica recolectada.

Este análisis fue desarrollado con una base metodológica descriptiva, explicando mediante la metodología es del Sistema COSO III (2013) usando el "Marco Integrado del Control Interno", teniendo como sustento a Casal, (2003) con el articulo "El control interno en la administración de empresas", siguiendo los pasos del proceso para determinar el área de mejora a tratar y poder realizar el plan de mejora sobre la gestión documental de los egresos de la empresa, para poder recomendar e implementar la propuesta que se le presenta a la empresa, haciendo mención los hallazgos y lo que está plasmado en las leyes y el proceso aplicado.

Con un enfoque de tipo mixto, ya que, se utilizaron datos cualitativos y cuantitativos proporcionados por el área de contabilidad y los registros que fueron elaborados, aplicando La investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto. En primera instancia, se aplicó un análisis documental que incluyó normativas fiscales vigentes (Cámara de Diputados, 2024), el marco COSO (2013) y literatura científica especializada en control interno y gestión doc umental (Chiavenato, 2020; Acc, 2023). los datos utilizados por

motivo de confidencialidad no se m muestran en este análisis.

En la fase empírica, se utilizó la observación directa de procesos contables en una empresa del sector servicios, además de entrevistas no estructuradas aplicadas al personal de administración y contabilidad. El levantamiento de información incluyó la revisión de pólizas de egreso, facturas, notas de crédito y otros documentos fiscales, con el objetivo de identificar deficiencias en la comprobación de egresos (Insignia, 2017) y por último la consulta de diversas fuentes de información oficiales para complementar y sustentar los hallazgos y los resultados de este análisis. Se utilizó el primer trimestre del año 2025 de la empresa seleccionada para hacer una revisión y poder llevar a cabo este análisis.

Resultados

Los principales hallazgos de las revisiones realizadas en la documentación del mes de enero del 2025, la mitad de las pólizas no contaban con las facturas, recibos o comprobantes que les correspondían, haciendo una revisión a profundidad de los documentos que se tenían dentro de la oficina organizados, se hallaron varios comprobantes y facturas pertenecientes a pólizas de años pasados, mayormente del 2024, por lo tanto no habían sido organizados ni archivados conforme al control interno existente. Posteriormente, durante las dos primeras semanas de la estadía, mediante la observación y la dinámica interna que existe dentro de la organización, de parte de las áreas a las que se les entrega el dinero para realizar los gastos y pagos correspondientes a la empresa, se determinó que algunas áreas tardan incluso 15 días en entregar las facturas, comprobantes o solicitar la realización de los recibos a su cargo, afectando de forma interna la información financiera generada de los movimientos y para el área de contabilidad, resulta tardado el registrar algo de incluso un mes anterior al que corresponde cada factura.

El hecho de tener una entrega tardía, primero afecta de forma interna, al momento del registro, ya que el área de contabilidad se ve en la necesidad de volver a registrar la salida de dinero, lo que a su vez causa que la información generada en ese momento, sea de un día, una semana e incluso un mes, varie significativamente, haciendo que la información actualizada y registrada de forma

adecuada y correcta con la información completa, da un nuevo panorama que cambia las decisiones que se generaron y se pudieron haber tomado en su momento conforme a lo que se tenía de soporte documental.

Sin embargo, las consecuencias de seguir de esta forma, puede llegar a generar situaciones con las autoridades fiscales, que monitorean los movimientos de todas las empresas, tanto lucrativas como las que no. Incluyendo multas y sanciones que afectarían tanto la reputación, como el patrimonio que posee la entidad.

Conforme al método de obtención de información aplicado, la observación, y la revisión hecha al periodo señalado, que es el primer trimestre del año 2025, como parte de las actividades asignadas para el cumplimiento de la estadía, se determinó, que: en el mes de enero, las pólizas 30 a la 45 no contaban con la documentación comprobatoria, las cuales después fueron encontradas en las carpetas que contenían documentos y oficios hechos por la cámara. Además de que los recibos que se realizan como parte de evidencia de los pagos realizados a personas, no habían sido realizados o en su caso firmados por las personas correspondientes.

Para el mes de febrero, se determinó un aproximado del 25% de pólizas que no tenían, facturas incluidas como soporte, o los recibos correspondientes para poder amparar los gastos y pagos realizados, y que al momento de encontrarlos o registrarlos se tenía que volver a actualizar la información del sistema. Y para el mes de marzo, se determinó menos del 10% de pólizas que no contaban con su documentación soporte, lo cual era un punto positivo, ya que conforme iba pasando el tiempo del año en curso (2025) se iba mejorando la organización de la documentación, sean recibos, facturas, o comprobantes de gastos.

Sin embargo en algo se coincidió y determinó en ese trimestre, es que varias pólizas no tenían facturas, es decir no fueron entregadas para poder amparar los egresos realizados, mientras que en

las revisiones, solamente no habían sido colocadas en donde correspondían o los recibos internos de la empresa no habían sido realizados, una muestra aproximada del 20% de todo el universo que se compone por aproximadamente 240 pólizas, se determinó que 48 de estas no contaban con las facturas correspondientes, ya que eran gastos que fueron pagados para ser utilizados por las áreas de la cámara.

Después de este análisis y la recopilación de información en fuentes oficiales, los resultados obtenidos mostraron que la empresa evaluada presentó deficiencias en la gestión documental de los egresos, entre ellas: También se observó que las deficiencias generaron dificultades en la planeación financiera, pues la carencia de registros confiables afectaba la proyección de presupuestos y la evaluación de la rentabilidad.

Esto repercutió directamente en la toma de decisiones estratégicas, evidenciando la necesidad de reforzar los procedimientos internos mediante capacitación continua y la implementación de software especializado, señalando que las principales áreas que afectan de forma negativa y considerable a raíz de esta problemática son:
Falta de comprobación en algunos gastos operativos. Se detectó que ciertos pagos no contaban con facturas válidas, lo cual limitaba su deducibilidad fiscal.
Procesos poco estandarizados. No existían políticas claras para la recepción, validación y resguardo de comprobantes, lo que generó dispersión en la información.
Riesgos fiscales y contables. La ausencia de comprobación documental incrementó la posibilidad de sanciones fiscales y redujo la transparencia financiera.
Uso insuficiente de herramientas tecnológicas. El sistema de gestión documental empleado no se encontraba totalmente integrado con la contabilidad electrónica.

Estas deficiencias dificultaron la validación de transacciones, ocasionaron retrasos en los cierres contables y afectaron la credibilidad de la información financiera presentada a la gerencia, durante el plazo de permanencia que se tuvo para realizar el proyecto propuesto para la empresa.

De conformidad con estos hallazgos y la realización del plan de mejora derivado de estos mismos, junto con las fuentes consultadas para determinar la corrección y el beneficio que obtienen todas las empresas en general al tener una correcta gestión interna sobre la documentación comprobatoria y tomando un enfoque estratégico para la mejora interna de las empresas se determinaron que los beneficios obtenidos en conjunto de tener, actualizar e implementar el control interno de forma efectiva sobre los documentos comprobatorios son:

De forma administrativa y organizacional, con base en CONTPAQi (2025), permiten establecer políticas que beneficien la entrega y recopilación de los documentos necesarios para amparar las operaciones respecto a las salidas de efectivo, mejorando de forma significativa el control de los documentos y el ambiente organizacional documental y laboral, al tener límites de tiempo, y tener un mejor manejo de los comprobantes, recibos firmados, facturas, etc., que permitan poner un orden en los expedientes de egresos y evitar que se dependan de personas fuera del área, además de facilitar auditorías internas o revisiones por parte de los directivos, teniendo una contabilidad más organizada y confiable.

El implementar la gestión documental presentada, de acuerdo con Cardoso (2024) permite a las empresas evitar consecuencias legales y fiscales, como no poder presentar las declaraciones de forma correcta, y multas que van desde pagos por cada comprobantes o factura no registrada en tiempo y forma, hasta años de cárcel para los lideres de la organización, al existir transparencia en la información que presenten ante las autoridades correspondientes, y a su vez les permite conservar el régimen fiscal sin fines de lucro, al tener sustento y justificación de sus egresos.

Al aplicar el control interno sobre la documentación comprobatoria les permite proteger sus datos y tener la información más completa para poder tomar decisiones acertadas que le permitan sostenerse y ampliarse como asociación, para beneficio de los comercios y emprendedores que dependen de ella. Además de, según Chiavenato (2020) tener un mejor acceso a la información que llegue a necesitarse, al tener un mejor orden u organización con los documentos que soportan las operaciones y evita perder tiempo buscando,

generando y solicitando la documentación, lo que permitiría al área encargada emplear ese tiempo en las demás tareas que corresponden, mejorando la eficiencia.

De forma económica les ayuda a la empresas, a ahorrar recursos en el gasto de papelería, al momento de estar reimprimiendo comprobantes o elaborar recibos para poder comprobar los gastos realizados además de evitar las posibles multas que enfrentaría conforme a la ley en el Código Fiscal de la Federación, y maximizar la deducción de los gastos comprobables reduciendo el ISR si realizan actividades como arrendamiento o asesorías, y al pagar IVA pero no generarlo, el tener en orden y de forma completa la información de los comprobantes les permitirá solicitar y obtener la devolución de su saldo a favor.

Por último, de forma histórica e interna, al recopilar adecuadamente los datos y preservarlos, les permitirá a las siguientes generaciones que trabajen en las oficinas y/o producción de cada entidad, tener acceso a la información y las decisiones tomadas con base en ella, construyendo una forma organizacional integra en el aspecto contable y empresarial (Acc, 2023).

Conclusiones

La investigación realizada puso de relieve la importancia crucial de la documentación comprobatoria en el marco del control interno de las empresas. En este sentido, se evidenció que contar con una documentación adecuada y precisa de los egresos no solo asegura la validez y legitimidad de las transacciones realizadas, sino que también respalda la transparencia contable y garantiza el cumplimiento riguroso de las obligaciones fiscales establecidas por las autoridades correspondientes.

La adecuada gestión de estos documentos comprobatorios se traduce en una mayor confiabilidad y credibilidad de la información financiera presentada por la empresa, lo cual es fundamental para la toma de decisiones estratégicas y para mantener una buena reputación corporativa en el mercado.Además, la evidencia recopilada sugiere que una política sólida y bien definida de control documental contribuye significativamente a mejorar la reputación corporativa de una empresa.

Al demostrar un compromiso firme con la responsabilidad y el cumplimiento de las normativas legales y fiscales, las empresas pueden distinguirse positivamente en un entorno empresarial altamente competitivo. Esta distinción puede marcar la diferencia entre aquellas empresas que logran un crecimiento sostenible y aquellas que enfrentan riesgos constantes de sanciones, pérdida de credibilidad y otros problemas derivados de una mala gestión documental.

Se concluye, por lo tanto, que una deficiente gestión de la documentación comprobatoria genera riesgos fiscales significativos, debilita la credibilidad de la información financiera presentada por la empresa y puede derivar en sanciones económicas ante las autoridades fiscales. Por el contrario, la correcta gestión de los comprobantes y documentos relacionados con los egresos permite mejorar sustancialmente la rendición de cuentas, prevenir posibles fraudes y optimizar la toma de decisiones empresariales. Estas prácticas de gestión documental eficiente no solo fortalecen el control interno de la empresa, sino que también impulsan su crecimiento y consolidación en el mercado.

Las empresas que implementen estrategias de mejora continua en la gestión documental, apoyadas en la digitalización de procesos y en la capacitación constante estarán en mejores condiciones para enfrentar los retos y desafíos de un entorno empresarial cada vez más regulado y competitivo. La adopción de tecnologías avanzadas para la gestión documental y la formación continua del personal en las mejores prácticas de control interno y cumplimiento fiscal serán factores clave para el éxito y la sostenibilidad de las empresas en un contexto de crecientes exigencias legales y de mercado.

Referencias bibliográficas.

- Acc. (2023, 19 de agosto). *La importancia de la gestión documental en las empresas: optimizando la eficiencia y productivida*d. ACC. https://acconsultors.com/importancia-gestion-documentalempresas/
- Admin. (2024, 2 de febrero). *Riesgos de una mala gestión documental en tu empresa: pérdida, incumplimiento y más.* Archivos Empresariales del CaribeSAS. https://archivocaribe.com/riesgos-de-una-mala-gestion-documental-en-tu-empresa-perdidaincumplimiento-y-mas/
- Caballero y Asociados. (2021). *Documentación comprobatoria*. https://caballeroyasociados.mx/documentacion-comprobatoria/
- Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (2024). *Código Fiscal de la Federación*. Diario Oficial de la Federación. https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CFF.pdf
- Casal, A. M. (2003). *El control interno en la administración de empresas*. Universidad de Buenos Aires. http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/cya/cya_v10_n19_05.pdf
- Chiavenato, I. (2020). *Introducción a la teoría general de la administración* (8.ª ed.). McGraw-Hill Education.
- CONTPAQi. (2025, 18 de junio). *Control interno: qué es y cómo aplicarlo.* https://www.contpaqi.com/publicaciones/gestion-empresarial/que-es-el-control-interno-de-unaempresa
- COSO.(2013).*Marco integrado de control interno: Documento ejecutivo*. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. https://www.coso.org/Documents/COSO-Internal-Control-Integrated-Framework-ExecutiveSummary-spanish.pdf
- Insignia. (2017, 26 junio). *Tipo de Documentación que intervienen en la Contabilidad*. El Insignia. https://elinsignia.com/2017/06/26/tipo-de-documentacion-que-intervienen-en-lacontabilidad/
- Ruiz, E. (2025, 1 junio). *Pasos esenciales para la mejora continua: guía completa y práctica*. Liderazgo Empresarial. https://liderazgoempresarial.info/cuales-son-los-pasos-para-la-mejoracontinua/

- Vidal, M. (2024). *Qué pasa si una empresa no tiene soportes contables: Consecuencias*. NOGUEIRAYVIDAL. https://nogueirayvidal.es/que-pasa-si-una-empresa-no-tiene-soportescontables/
- Webmaster. (2021, 16 noviembre). *10 riesgos para una empresa con mala gestión documental*. Ats Gestión Documental. https://atsgestion.net/10-riesgos-empresa-mala-gestion-documental/
- Villavicencio, D., Soler, V., & Bernabeu, E. (2017). *Metodología para elaborar un plan de mejora*. *3C Empresa Investigación y Pensamiento Crítico, 6*(5), 50-56. https://doi.org/10.17993/3cemp.2017.especial.50-56

La tutoría y el modelo educativo en Instituciones de Educación Superior y su efecto en la deserción

Tutoring and the educational model in Higher Education Institutions and its effect on dropout rates

Blanca Lilia Ramos González
azulblanca24@hotmail.com https://orcid.org/0000-0002-5149-6179 **Universidad Juárez Autónoma de Tabasco Universidad Tecnológica de Tabasco Villahermosa, México**

Marcel Ruiz Martinez
marcelrzm@hotmail.com https://orcid.org/0009-0004-9543-8415 **Universidad Tecnológica de Tabasco Villahermosa, México**

Lucero Victoria Ulin
vlluce@hotmail.com https://orcid.org/0009-0005-1068-6928 **Universidad Tecnológica de Tabasco Villahermosa, México**

Ricardo Amado Moheno Barrueta
riquilixmo@gmail.com https://orcid.org/0009-0008-0423-197X **Universidad Tecnológica de Tabasco Villahermosa, México**

Fecha de envío: octubre de 2025

Área de conocimiento del articulo (disciplina): Educación, (Educación Superior / Evaluación e Investigación).

RESUMEN

Para las Instituciones de Educación Superior (IES), las tutorías forman parte de un elemento fundamental durante la formación profesional de los estudiantes, ya que su práctica involucra el acompañamiento del alumno en situaciones personales y académicas que impactan en su proceso de aprendizaje, situación que implica un reto para los docentes quienes realizan la función de tutor, al respecto el diseño de los modelos educativos y la deserción constituyen un vínculo que el alumno considera para su adaptación académica, valorando que sus necesidades estén ajustadas a sus estudios. La presente investigación tiene como objetivo conocer el efecto de las tutorías y el modelo educativo en la deserción de los alumnos en la educación superior. La metodología empleada fue a través del enfoque cuantitativo mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de 29 alumnos, de los programas de Licenciatura en: Gestión de Negocios y Proyectos, Innovación de Negocios y Mercadotecnia y Contaduría, del octavo y noveno cuatrimestre (mayo-agosto 2025), utilizando la distribución t de Student, de la cual se destacan los siguientes resultados; a) la importancia de los servicios del consultorio psicopedagógico, b) la empatía en los tutores para mejorar del proceso, c) la efectividad de la tutoría grupal para prevenir la deserción y d) los alumnos consideran que el modelo educativo no es un factor que

origine la deserción en los alumnos.

PALABRAS CLAVE: Tutoría, Modelo Educativo, Deserción, Universidad.

ABSTRACT

For higher education institutions (HEIs), tutoring is a fundamental element during the vocational training of students, since its practice involves accompanying the student in personal and academic situations that impact on their learning process, situation that involves a challenge for teachers who perform the role of tutor, in this respect the design of educational models and dropout constitute a link that the student considers for their academic adaptation, valuing that their needs are adjusted to their studies. The present research aims to understand the effect of tutoring and the educational model on the dropout rate of students in higher education. The methodology used was through the quantitative approach by applying a questionnaire to a sample of 29 students, from the Bachelor programs in: Business and Project Management, Business Innovation and Marketing and Accounting, of the eighth and ninth term (May-August 2025), using the Student's t distribution, from which the following results are highlighted: a) the importance of the services of the psycho-pedagogical consultation, b) empathy in the tutors to improve the process, c) the effectiveness of group tutoring in preventing drop-out and d) students consider that the educational model is not a factor causing drop-out among students.

Keywords: Tutoring, Educational Model, Training, University

Introducción

En la actualidad uno de los problemas a los que se enfrenta la educación en México es la deserción escolar, en la instalación de la Comisión Nacional de Aprendizaje a lo largo de Vida para transformar la Educación Superior, el Secretario de Educación Pública señalo que "más de 10 millones de mexicanos abandonaron sus estudios superiores, correspondientes a diferentes estados de la Republica" (Subsecretaria de Educación Superior, 2025). De acuerdo con cifras del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2024), para el periodo 2023-2024 el 5. 7% total de alumnos abandonaros sus estudios universitarios, un dato que muestra una disminución en comparación con el 7.2% representado en el 2022-2023. Motivo por el cual la deserción universitaria puede presentar diferentes razones y/o causas por las cuales el estudiante decide abandonar sus estudios. La investigación realizada en esta IES presenta el estudio de dos factores importantes relacionadas a esta situación; las tutorías y modelo educativo.

El primer capítulo está integrado por un sustento teórico en el cual se describe los conceptos e información relacionadas a la tutoría y modelos educativos, partiendo desde la opinión de organismos internacionales, nacionales que se finalmente se entrelazan con el papel del docente como tutor, con base a los modelos educativos establecidos en las universidades.

Para el segundo capítulo se presentan los resultados obtenidos de la investigación realizada a través de la aplicación de un cuestionario dirigido a un grupo de estudiante de diferentes programas educativos. Además de datos, estadísticas y formulas, también se plasmó la información en tablas y figuras para su mejor compresión.

Se concluye con las consideraciones finales de la investigación, de manera que se puedan analizar los hallazgos obtenidos que permitan mejorar los aspectos negativos que limitan brindar una educación de calidad, específicamente que existan oportunidades para los estudiantes que coadyuven en el termino de sus estudios universitarios.

Las Instituciones de Educación Superior en el contexto internacional

Las universidades representan para los estudiantes un espacio de aprendizaje en el cual se materializan los conocimientos adquiridos durante su formación profesional que contribuye no solo a la puesta en práctica de las habilidades y capacidades del alumno en el campo laboral, sino que también responden a las necesidades de la sociedad interviniendo de manera responsable resolviendo problemáticas las cuales a su vez impactan en el desarrollo económico de un país.

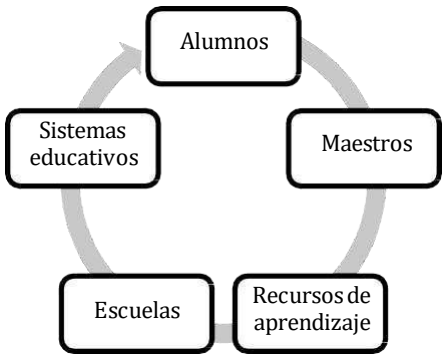
Para ello, organismos internacionales como la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2025) destacan la importancia que tiene la educación superior "favoreciendo no solo de manera individual, sino que transforma las diferentes esferas económicas, tecnológicas y sociales. Así como también el intercambio de conocimientos, investigación e innovación y promueve las competencias necesarias para la evolución constante del mercado laboral".

Aunque muchos son los retos a los que se enfrenta la educación, fue la emergencia ocasionada por la pandemia COVID-19, uno de los hechos más significativos que han generado un impacto negativo en el progreso para brindar una educación de calidad y que en la actualidad el esfuerzo entre organismos, instituciones y gobierno sea el doble que permitan alcanzar las metas establecidas por el Objetivo de Desarrollo Sostenible 4 (ODS4).

De acuerdo con el ODS4 establecido por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) señalan "brindar una educación de calidad beneficia en aspectos de; pobreza, desigualdades, igualdad de género, tolerancia entre sociedades, por lo cual se convierte en una prioridad de inversión nacional en todos sus aspectos", al respecto la meta 4.3 indica que "de aquí a 2030, se pretende asegurar el acceso igualitario de todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria" (s.f).

Al ser la educación un elemento indispensable y un derecho que posee cada individuo, además de los diferentes beneficios que aporta a la sociedad y el mundo, el Banco Mundial (BM) como fuente de financiamiento propone que, para poder enfrentar los diferentes desafíos a futuros, la educación se debe sustentar en cinco pilares fundamentales mismo que estén interrelacionados y en conjunto para que funcione bien un sistema educativo, los cuales se describen en la Figura 1:

Figura 1. Pilares del Sistema Educativo



Fuente: *Elaboración propia.*

Por otra parte, el BM sugiere a los gobiernos estrategias para "garantizar que las personas tengan acceso a oportunidades de educación y capacitación de calidad y apoyar los vínculos con el empleo" (2024)., ya que considera que el "éxito en el mercado laboral del siglo XXI consta de habilidades básicas y de orden superior, competencias socioemocionales, conocimientos especializados y habilidades digitales" (2024), al respecto es primordial que las universidades sean valorizadas como un espacio educativo, en el cual no solo se prepara al estudiante para ocupar un puesto, sino que también se presta atención a la gestión de las emociones expresadas por el

estudiante que le permitan construir un bienestar integral y favorable para su desarrollo

en el entorno social.

La Educación Superior en México

En México, la Secretaria de Educación Pública (SEP) a través de la Subsecretaria de Educación Superior (SES), es la responsable de impulsar la calidad de la educación universitaria, de igual manera su misión consiste en “trabajar para brindar una educación

equitativa, pertinente, flexible, innovadora, diversificada y de amplia cobertura" (2025), procurando que se garantice el derecho a una formación académica competitiva y responsable con la sociedad. Actualmente la SES está conformada por diferentes universidades, las cuales se describen en la tabla 1.

***Tabla 1**. Instituciones de Educación Superior en México.*

Instituciones de Educación Superior en México		
Universidades Públicas Federales	Universidades Públicas Estatales	Universidades Públicas Estatales de Apoyo Solidario
Universidades Interculturales	Universidades Politécnicas	Universidades Tecnológicas
Institutos Tecnológicos	Universidad Pedagógica Nacional	Universidad Abierta y a Distancia de México
Escuelas Normales Públicas	Centros Públicos de Investigación	Otras Instituciones Públicas

Nota: Elaboración propia.

Algunas de las universidades que componen el subsistema de educación superior en México, se caracterizan por sus diferentes modelos educativos los cuales son distintos a los esquemas tradicionales, como es el caso de las Universidades Tecnológicas (UT´s) el cual está "basado en competencias orientadas al aprendizaje como un proceso a lo largo de la vida, enfocado al análisis, interpretación y buen uso de la información, en el cual 70% es práctico y 30% teórico" (SES, 2024). Entre las características que define el modelo de las UT´s, en México, podemos mencionar algunas que describe la Universidad Tecnológica de Tabasco (UTTAB, 2025) como son: Tres niveles educativos: Técnico Superior Universitario (TSU), Licencia Profesional y Licenciatura.

Carreras profesionales de acuerdo con las necesidades del sector productivo.

Los programas educativos cuentan con un perfil tecnológico.

Calidad académica sustentada en una plantilla de docentes capacitados y con experiencia en el sector productivo

Profesores de tiempo completo, que asegura su activa participación en las en las asesorías y las tutorías.

El modelo educativo tiene como objetivo que los estudiantes obtengan una formación profesional sustentada en competencias que integre los conocimientos teórico y práctico principalmente, en el proceso de enseñanza-aprendizaje, incluidas las habilidades blandas

como la comunicación, la resolución de problemas, un adecuado comportamiento con quienes se relacionan y para ello, es necesario la participación de los principales actores involucrados.

Para De la Cruz Flores, G. (2017), las IES en México cumplen funciones fundamentales que están definidas por la Ley para la Coordinación de la Educación Superior y por las políticas educativas nacionales. Estas funciones se agrupan en tres grandes áreas sustantivas: a) docencia, b) investigación y c) difusión de la cultura y extensión universitaria.

El papel del docente universitario como tutor en la formación profesional del estudiante

Es la docencia uno de los pilares importantes que sostienen a los sistemas educativos, de acuerdo con la UNESCO "son motores del aprendizaje, la inclusión y la innovación en las escuelas y en la sociedad" (2025). En el caso de las universidades, la relación entre el docente y alumno se experimenta como una situación compleja, ya que existen escenarios en los cuales el profesor actúa como un intermediario ante circunstancias externas que intervienen en el proceso de enseñanza-aprendizaje, y que estas pueden ser; económicas, familiares, emocionales, salud, entre otros.

La labor del docente en las universidades se caracteriza según Navarrete et al. (2018) por "ser especialista en la disciplina que imparte, tener conocimientos de estrategias, técnicas y recursos didácticos, saber enseñar, cubrir con la unidad de aprendizaje que imparte, y responder a las necesidades administrativas de la institución" (p.56). Sin embargo, en la actualidad el profesor "requiere de una serie de competencias que le permitan guiar el proceso de enseñanza-aprendizaje de manera satisfactoria, entre ellas psicopedagógicas" (Navarrete et al. 2018, p.58).

Por tanto, las IES con base a su modelo educativo, ofrece a los estudiantes estar acompañados y guiados en su formación académica durante su estancia en la universidad a través del profesor de tiempo completo, quien es asignado con la figura de tutor, definida por los autores (Young y Wringht, 2001, como se citó en Cruz et al. 2011) "una persona

hábil, que cuenta con información, dinámico y que está comprometido en mejorar las habilidades de otro individuo. Los tutores entrenan, enseñan y modelan a los tutorado" (p.193).

En México las tutorías en las IES se introducen en el año 2000 como una manera de contrarrestar los problemas estructurales que presentaba el subsistema de educación superior, con respecto a ello, la tutoría en alumnos universitarios es llevadas a cabo como una acción académica en la cual se pretende brindar al estudiante un acompañamiento personalizado con el apoyo de un profesor.

Para Romo (2011), la tutoría "implica una intervención educativa centrada en el acompañamiento cercano, sistemático y permanente del educando por parte del educador, convertido este en facilitador y asesor de su proceso de construcción de aprendizajes en los campos cognitivos, efectivo, social, cultural y existencial" (p.52). Es decir, además de los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos por los estudiantes en esta etapa, también se requiere de habilidades interpersonales complementarias a su formación profesional.

De modo que para (Pantoja Vallejo, 2005, como se citó en Aguilera, 2011), la tutoría es "una contribución del tutor a la formación integral de los alumnos, ya sean por cuestiones informativas, formativas, de asesoramiento y orientación, influyendo en aspectos educativos, personales y profesionales del alumno" (p.9). Con respecto a ello, los autores Diaz et al, (2012) agrega que "las tutorías en la educación superior se desarrollan de forma flexible y se acomoda a cada uno de los estudiantes de acuerdo con su personalidad, intereses, crecimientos, capacidades, niveles de dificultades y avances" (p.91). En ese sentido, la tutoría es una forma de poder acompañar al alumno en su integración y durante toda su carrera universitaria de una manera más armoniosa.

Resultados

Considerando las dos últimas generaciones de nivel licenciatura en la Universidad, de los programas educativos de Licenciatura en Gestión de Negocios y Proyectos, Licenciatura en Innovación de Negocios y Mercadotecnia y de Licenciatura en

Contaduría, tenemos una población total de 110 alumnos.

Según el artículo de GeeksforGeeks (2024), la distribución t de Student se utiliza cuando el tamaño de muestra es pequeño y la desviación estándar poblacional es desconocida; ambas condiciones se cumplen para este caso, sin embargo, aproximaremos la desviación estándar poblacional con la desviación estándar muestral. En dicha referencia se menciona la siguiente fórmula para intervalos de confianza con la distribución de t-Student para muestras pequeñas:

$$\pm \frac{/2 *}{\sqrt{\quad}}$$

El factor de error que se suma y resta para obtener los intervalos de confianza para la distribución t-Student, es el error "e", se representa por la siguiente ecuación:

$$= \frac{/2 *}{\sqrt{\quad}}$$

De ésta última ecuación podemos despejar el valor de "n" que representa el número de elementos que debe conformar la muestra, quedando de la siguiente forma:

$$n = \left(\frac{t_{\alpha/2} * s}{e} \right)^2$$

La población total de alumnos considerada es 110, por lo tanto, se tienen 109 grados de libertad (n-1), se considera un margen de error de un elemento muestral (e=1) y un nivel de confianza del 99%, en un muestreo previo se determinó la desviación estándar de la muestra (s=2.039). Se alimentan los siguientes valores en la ecuación anterior, lo cual se muestra en la tabla 2:

Tabla 2. *Valores estadísticos para el cálculo del tamaño de la muestra por t-Student*

Variable	Símbolo	Cantidad	Unidades
Margen de error	E	1	Alumnos
Variable t-student (1)	$t_{\alpha/2}$	2.621	Adimensional
Nivel de confianza	1-α	99%	Adimensional
Desviación estándar muestral	s	2.039	Alumnos

Fuente: Elaboración propia.

(1) El valor de t fue calculado mediante la función T.INV.2T de Microsoft Excel (versión 365), considerando un nivel de confianza del 99% y 109 grados de libertad.

Al sustituir los valores anteriores, se obtiene un tamaño de muestra de 29 alumnos, de la siguiente forma:

$$n = \left(\frac{t_{\alpha/2} * s}{e} \right)^2 = \left(\frac{2.621 * 2.039}{1} \right)^2 = 28.56 \cong 29$$

Se realizó el llenado de la encuesta usando la aplicación Forms del Office 365, los estudiantes la recibieron desde su cuenta de correo institucional, cuidando que se les enviara solo a los estudiantes que pertenecen a la población objetivo y muestra seleccionada.

En la primera pregunta, se les cuestionó a los participantes lo siguiente: "¿Consideras que la TUTORÍA grupal es efectiva para prevenir la deserción? (Entre más valor, mejor previene la deserción)", los alumnos lo calificaron en un promedio de 6.6. Dado que la calificación ideal debe ser mayor o igual a 7; debido a que en esta escala el número 7 representa un nivel de servicio aceptable para abordar y prevenir la deserción escolar en una cohorte generacional. Este valor nos sugiere que un grupo importante de alumnos considera que la capacidad actual del tutor no logra prevenir la deserción en la magnitud deseada, dado que hay factores que no se encuentran al alcance institucional y del tutor (becas escolares, servicios al estudiante, servicio de transporte, entre otros). Para la segunda pregunta, se evaluó la percepción que tienen los alumnos tanto de los tutores como del programa de tutorías: "Califica en general a tus TUTORES y Programa de TUTORÍAS para cada aspecto:" quedando tal como se muestra en la tabla 3.

Tabla 3. Calificación de los tutores y el programa de tutorías.

Calificación	Nivel de atención de los tutores		Ayuda de los tutores		Ayuda del departamento apoyo estudiante		Efectividad de los detutores para alprevenir la deserción	
Excelente	8	22%	8	22%	4	11%	4	11%
Bueno	18	49%	14	38%	13	35%	14	38%
Regular	10	27%	9	24%	18	49%	16	43%
Deficiente	0	0%	4	11%	0	0%	2	5%
Muy deficiente	1	3%	2	5%	2	5%	1	3%

Fuente: Elaboración propia.

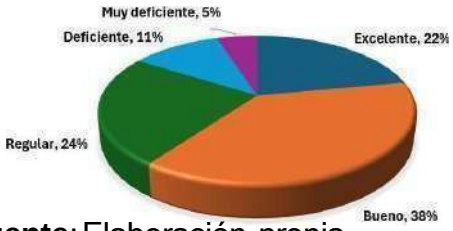
Como puede notarse, las dos frecuencias más comunes, en todos los casos, se encuentran entre "bueno" y "regular". En el caso de nivel de atención de los tutores y ayuda de los

tutores, la frecuencia más común es "bueno", con una frecuencia de 49% y 38% respectivamente. Lo anterior se muestra en las figuras 2 y 3.

Figura 2. Nivel de atención de los tutores

Fuente: Elaboración propia.

Figura 3. Ayuda de los tutores



Fuente: Elaboración propia.

En el caso del ítem como "ayuda del departamento de apoyo al estudiante" así como "efectividad de los tutores para prevenir la deserción" se encuentra la frecuencia más alta en "Regular" con un 49% y 43% respectivamente.

En la tercera pregunta, se les cuestionó a los estudiantes sobre la percepción del personal docente, de la siguiente forma "Sobre el desempeño académico de tus PROFESORES, califica cada aspecto según consideres". Obteniendo los siguientes resultados, mostrados en la tabla 4.

***Tabla 4**. Valoración del desempeño docente.*

Calificación	Claridad en sus explicaciones	Calidad en el material didáctico	Disponible para	Atiende las rúbricas	Exámenes adecuados	Tareas adecuadas	Calificaciones justas

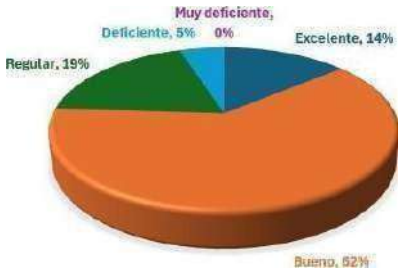
asesorías s

Excelente	8	22%	5	14%	8	22%	11	30%	4	11%	8	22%	5	14%
Bueno	25	68%	23	62%	19	51%	21	57%	24	65%	22	61%	25	68%
Regular	2	5%	7	19%	9	24%	4	11%	5	14%	5	14%	6	16%
Deficiente	2	5%	2	5%	0	0%	0	0%	3	8%	0	0%	0	0%
Muy deficiente	0	0%	0	0%	1	3%	1	3%	1	3%	1	3%	1	3%

Fuente: Elaboración propia.

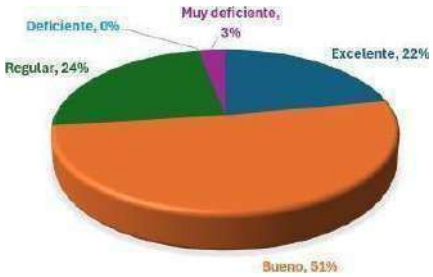
En todos los casos, la frecuencia más alta, se encuentra en la calificación de “bueno”, la segunda frecuencia más alta para los rubros “claridad en sus explicaciones”, “atiende las rúbricas” y “tareas adecuadas” se encuentra calificado como “excelente”, y en el resto de los rubros, la segunda frecuencia más alta se encuentra como “regular”. Lo anterior se muestra en las figuras 4, 5, 6 y 7.

Figura 4. Material didáctico



Fuente: Elaboración propia.

Figura 5. Asesorías

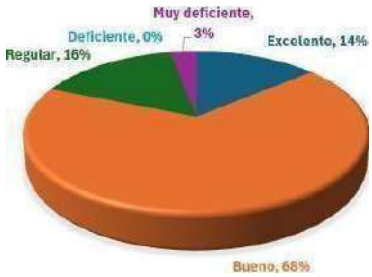


Fuente: Elaboración propia.

Figura 6. Exámenes

Fuente: Elaboración propia.

Figura 7. Calificaciones justas



Fuente: Elaboración propia.

En la cuarta pregunta, se les cuestiona lo siguiente: "El MODELO EDUCATIVO de la Universidad influye en la decisión de no desertar (por los siguientes factores, como: exigencia, modelo práctico, estadías, entre otros) - Entre mayor sea la calificación, mejor evita la deserción-" en una escala del 1 al 10, los alumnos lo califican con un valor de 7.17 en promedio. Lo anterior sugiere que el diseño del modelo educativo no es un factor fundamentalmente relevante que sea causa de deserción.

Para la quinta pregunta "Sobre el MODELO EDUCATIVO, que factores consideras han propiciado la deserción de tus compañeros" se solicitaron los siguientes factores: 1.- El nivel de exigencia; 2.- Contenido de las materias; 3.- 70% práctico y 30% teórico y 4.- Cantidad de cuatrimestres necesarios para terminar el nivel TSU. Se registran las siguientes respuestas para cada uno, valorando las escalas de: mucho, regular, poco y nada; lo anterior se muestra en la tabla 5.

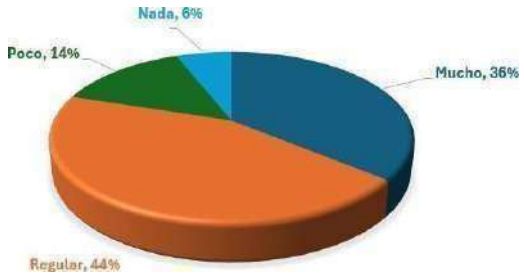
Tabla 5*. Valoración del modelo educativo.*

Calificación	El nivel de exigencia		Contenido de las materias		70% práctico y 30% teórico		Cantidad de cuatrimestres necesarios para terminar el nivel TSU	
Mucho	13	36%	9	25%	7	19%	6	17%
Regular	16	44%	12	33%	14	39%	12	33%
Poco	5	14%	14	39%	12	33%	9	25%
Nada	2	6%	1	3%	3	8%	9	25%

Fuente: elaboración propia.

Como puede observarse en todos los factores, la mayor parte de los estudiantes valoraron como "regular" el impacto de cada elemento del modelo educativo, de forma tal que no es insignificante el efecto que nuestro modelo educativo tiene en el fenómeno de la deserción; solo en el ítem del nivel de "El nivel de exigencia" se es calificado como segundo lugar en frecuencia como "mucho"; llama la atención que en el resto de elementos el segundo lugar en frecuencia es "poco", así que solo la exigencia del modelo puede tener un efecto relativamente importante en la deserción de nuestros alumnos. El impacto del nivel de exigencia por parte del modelo educativo se muestra en la figura 8.

Figura 8. *Impacto del nivel de exigencia en la deserción.*



Fuente: Elaboración propia.

En éste cuestionario, se les permitió colocar una respuesta abierta, para abarcar cualquier aspecto que los alumnos hayan considerado importante y que no sea abarcado por las preguntas anteriores, con la sexta y última pregunta: "Por favor, indícanos cualquier información relevante que pueda realizar la Universidad para reducir la deserción y que no es abarcada en las preguntas anteriores.", Dado que el reactivo no es obligatorio, se registraron solo 13 respuestas, quedando la información como se muestra en la tabla 6.

***Tabla 6**. Información adicional relevante.*

Frecuencia	Tema de los comentarios	Comentario textual
3 (23%)	Consultorio psicopedagógico.	mejora del consultorio psicopedagógico, mejora en el desempeño de los docentes Dar más atención al consultorio psicopedagógico Dar más atención al consultorio psicopedagógico para que los alumnos puedan tener acceso a consultas y mejor rendimiento en las clases en las mayorías de los maestros
3 (23%)	Proceso enseñanza aprendizaje, procedimiento.	mejora del consultorio psicopedagógico, mejora en el desempeño de los docentes *(NOTA: se repite este comentario por que menciona una mejora en los docentes)* El interactuar con los alumnos, que los maestros realmente se centren en enseñar a los alumnos para que así ellos también puedan ayudarles y no nada más dejar que investiguen y que se quede con esa información Algunos maestros carecen de una manera de calificar.
4 (31%)	Proceso enseñanza aprendizaje, empatía de los docentes.	Disminuir el exceso de proyectos por materias, incluir los proyectos en materia realmente acuerdas a la carrera Empatía por parte de los docentes
1 (8%)		Que los maestros tengan empatía por los alumnos y que acepten tus errores
1 (8%)	Proceso enseñanza aprendizaje, edad docente. Proceso enseñanza aprendizaje, modelo educativo.	Que los maestros sean más empáticos con las situaciones de los alumnos y que proporcionen soluciones ante problemáticas y no solo se queden sin hacer nada Que cambien a los docentes con más años de antigüedad en el programa de licenciatura en administración de negocios Cuál es el factor en estadía que más dificultad

Fuente: Elaboración propia.

Es importante destacar que 3 de las respuestas hacen mención a que se requiere mejorar el alcance y el servicio del consultorio psicopedagógico. Así mismo, hay tres comentarios donde los estudiantes valoran la empatía de los docentes como un elemento importante para la mejora del proceso.

Conclusión

Éste trabajo de investigación indicó como objetivo conocer el efecto de las tutorías y el modelo educativo en la deserción de los alumnos en la educación superior; de lo anterior se tuvieron resultados que explican dicho efecto. En primer lugar, los alumnos calificaron en un promedio de 6.6. la efectividad de la tutoría grupal para prevenir la deserción. Este valor representa una efectividad "regular" de la tutoría, posiblemente por que existen factores que propician la deserción, mismos que escapan a la capacidad del tutor para resolverlos (cambio de residencia del alumno, becas económicas, becas de transporte, problemas personales que ameritan una atención especializada y un tratamiento de largo plazo).

En el caso del nivel de atención y ayuda de los tutores, la frecuencia más alta la calificaron los alumnos como "bueno", en ambos casos. Esto es un síntoma positivo en lo correspondiente a la calidad de la atención por parte de los profesores tutores. Por otra parte, en el caso del departamento de apoyo al estudiante, con respecto a su contribución como servicio de apoyo para prevenir la deserción, la frecuencia más alta la valoran los alumnos en "regular". Esto quiere decir que se necesitan hacer esfuerzos organizacionales para incrementar el valor del servicio al estudiante por dicho departamento.

Con respecto a la valoración del desempeño docente, se observó que la frecuencia de valor más alta es el criterio de "bueno" en todos los ítems utilizados (claridad en sus explicaciones, calidad en el material didáctico, disponibilidad para asesorías, atención de rúbricas, exámenes adecuados, tareas adecuadas y calificaciones justas). Esto tiene un impacto positivo en el proceso enseñanza aprendizaje, por que evita el fenómeno de la deserción por reprobación, causa que es muy frecuente cuando el desempeño docente no cubre las expectativas del aprendizaje del alumno.

En lo correspondiente al modelo educativo y su impacto en la decisión de no desertar, se observó que el modelo educativo no es un factor relevante que derive en la deserción del alumno. Aun así, en otra pregunta de investigación, se indagó sobre los factores del modelo educativo que tuvieran injerencia en la deserción de los estudiantes, y se observó que los ítems (nivel de exigencia, contenido de las materias, 70% práctico y 30% teórico y cantidad de cuatrimestres para terminar el TSU) no impactan de forma significativa en la deserción escolar.

Finalmente, en una pregunta abierta, en los comentarios de los estudiantes, se encontraron algunas particularidades de incidencia sobre los servicios de apoyo al estudiante, como lo es el consultorio psicopedagógico, de lo cual se observa una solicitud de mejora en la capacidad de atención de este tipo de servicios para abordar las necesidades de los alumnos.

Referencias Bibliográficas

Aguilar García, J.L. (2011). La tutoría universitaria como práctica docente: fundamentos y métodos para el desarrollo de planes de acción tutorial en la universidad. Pro-Posições. 30, 1-27. https://www.scielo.br/j/pp/a/ypLYfVxFc9vqdZt9yfxkTph/?format=pdf&lang=es

Banco Mundial. (25 de marzo de 2024). Educación. Panorama general, estrategia. https://www.bancomundial.org/es/topic/education/overview#2

De la Cruz Flores, G. (2017). Tutoría en Educación Superior: análisis desde diferentes corrientes psicológicas e implicaciones prácticas. CPU-e. Revista de Investigación Educativa

De la Cruz Flores, G., Chehaybar y Kury, E. y Felipe Abreu, L. (2011). Teoría en Educación Superior: una revisión analítica de la literatura. Revista de la Educación Superior. XL(157), 191-209. https://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v40n157/v40n157a9.pdf

Díaz Díaz, J., Bravo Lopez, G., González Puerto, Y., Hernández Pérez, E., Menes Ortega,

L. y Bratuet Abreu, Y. (2012). El papel del tutor en la Educación Superior. MediSur, 10(2), 90-94. https://www.redalyc.org/pdf/1800/180023438014.pdf

Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (15 de octubre de 2025). Tasa de abandono escolar por entidad federativa según nivel educativo, ciclos escolares seleccionados de 2000/2001 a 2023/2024.

https://www.inegi.org.mx/app/tabulados/interactivos/?pxq=Educacion_Educacion_11_c6aa7c65-4d89-4eaf-972e-431727fc686d

Microsof Corporation. (2024). Microsoft Excel (versión 365). Obtenido de https://www.microsoft.com

Navarrete Sanchez, E., Farfán Garcia, M.C. y Castillo de la Rosa, E. (2018). El docente de Educación Superior: su práctica analizada desde las creencias del proceso de enseñanza-aprendizaje. Psicumex, 8(1), 54-66. https://www.redalyc.org/pdf/6678/667871442005.pdf

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (23 de junio de 2025). Que debe saber acerca de la educación superior. https://www.unesco.org/es/higher-education/need-know

Organización de las Naciones Unidas. (02 de octubre de 2025) Día Mundial de las y los docentes. https://www.unesco.org/es/days/teachers?hub=71637

Organización de las Naciones Unidas. (s.f.) Objetivo de Desarrollo Sostenible. Objetivo 4. Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos. https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/education/

Romo Lopez, A. (2011). Una estrategia innovadora en el marco de los programas de atención a estudiantes. ANUIES http://publicaciones.anuies.mx/pdfs/libros/Libro225.pdf

Student's t distribution in Statistics. (6 de agosto de 2024). Obtenido de GeeksforGeeks: https://www.geeksforgeeks.org/students-t-distribution-in-statistics/

Subsecretaria de Educación Superior. (02 de octubre 2025). ¿Quiénes somos? Misión. https://educacionsuperior.sep.gob.mx/

Subsecretaria de Educación Superior. (17 de septiembre 2025). SEP instala Comisión

Nacional de Aprendizaje a lo largo de la Vida para transformar la Educación Superior. https://educacionsuperior.sep.gob.mx/comunicados/2025-09-17

Subsecretaria de Educación Superior. (26 de noviembre de 2024). Universidades Tecnológicas UTs. https://educacionsuperior.sep.gob.mx/Instituciones-SES/Instituciones-UT.

Universidad Tecnológica de Tabasco. (02 de octubre de 2025). Modelo Educativo. https://www.uttab.edu.mx/conocenos/modeloeducativo

Análisis Estratégico del Régimen Estatal de Protección Social en Salud: Enfoque Organizacional y Administrativo

José Del Carmen Sánchez Trinidad
Correo electrónico liccarmito44@gmail.com
https://orcid.org/0009-0009-3160-8928
Universidad Prepara México

Gladys Del Rosario Sánchez Trinidad
Correo electrónico: charito8412@gmail.com
Orcid: https://orcid.org/0009-0003-1037-9085
Universidad Prepara México

Cecilia Sánchez Trinidad
E-mail: Cecilia.sanchez@upch.mx
Orcid: https://orcid.org/0000-0001-6481-7456
Universidad Popular de la Chontalpa

Ysmael Rámirez Jiménez
E-mail: ysmael.ramirez@upch.mx
Orcid: https://orcid.org/0000-0001-6481-2060
Universidad Popular de la Chontalpa

Fecha de entrega del artículo (02 octubre 2025)
Área de conocimiento del artículo (Ciencias sociales)

Resumen
El presente documento analiza el funcionamiento del Régimen Estatal de Protección Social en Salud en México, enfocado en la mejora de la comunicación institucional, la administración de proyectos y la implementación de estrategias de marketing digital. Se abordan aspectos organizacionales, liderazgo, gestión de recursos y difusión de información a los beneficiarios del sistema de salud.
Palabras claves; Liderazgo, administración de la salud, bienestar social

Abstract
This document analyzes the functioning of the State Régimen de Protección Social en Salud in Mexico, focusing on improving institutional communication, project administration and the implementation of digital marketing strategies. Organizational aspects, leadership, resource management and information dissemination to beneficiaries of the health system are addressed.

Keywords; Leadership, health administration, social well-being

Introducción

Asimismo, el análisis del Régimen Estatal de Protección Social en Salud debe comprenderse dentro del contexto de las políticas públicas de bienestar social implementadas en México, las cuales buscan reducir las brechas de desigualdad en el acceso a servicios médicos. En este sentido, la gestión eficiente de los recursos humanos, financieros y tecnológicos se vuelve un elemento clave para garantizar la sostenibilidad del sistema.

Por otra parte, la comunicación institucional representa un factor determinante para el éxito de los programas de salud pública, ya que permite informar de manera clara y oportuna a la población beneficiaria sobre sus derechos, obligaciones y servicios disponibles. La falta de información adecuada puede generar subutilización de los servicios, saturación en ciertas áreas y desconfianza en las instituciones.

De igual forma, el uso de herramientas digitales ha transformado la manera en que las instituciones públicas interactúan con los ciudadanos, facilitando procesos de difusión, orientación y atención. Por ello, resulta fundamental integrar estrategias de comunicación digital dentro de los modelos de gestión del sistema de salud.

Además, es importante considerar que el sistema de salud pública en México enfrenta desafíos estructurales relacionados con la cobertura, la eficiencia administrativa y la equidad en el acceso a los servicios. En el caso del Régimen Estatal de Protección Social en Salud, estos retos se intensifican en zonas rurales, donde la información institucional no siempre llega de manera clara y oportuna.

Asimismo, la digitalización de los servicios públicos ha generado nuevas oportunidades para mejorar la comunicación con los usuarios, permitiendo el uso de plataformas digitales, redes sociales y estrategias de marketing digital orientadas a la difusión de información preventiva y educativa en materia de salud.

El acceso a los servicios de salud representa uno de los pilares fundamentales del desarrollo social en México. El Régimen Estatal de Protección Social en Salud surge como

una estrategia para garantizar cobertura médica a la población sin seguridad social. Sin

embargo, la eficacia del programa depende no solo de su estructura administrativa, sino también de la capacidad de comunicación con los beneficiarios.

En este contexto, se identifican retos importantes relacionados con la difusión de derechos, el conocimiento del catálogo de servicios y la participación activa de los afiliados. Por ello, el presente análisis integra herramientas de administración, dirección de proyectos y marketing digital con el objetivo de proponer mejoras estratégicas.

Planteamiento del problema

Se ha identificado que una parte considerable de los beneficiarios del sistema desconoce sus derechos y obligaciones, lo que limita el aprovechamiento de los servicios de salud. Esta situación refleja debilidades en los mecanismos de comunicación institucional y en la estrategia de difusión del programa.

Justificación

La investigación es relevante porque permite comprender las áreas de oportunidad dentro del sistema de salud público, especialmente en la gestión de información hacia los usuarios. Mejorar la comunicación puede generar un mayor impacto social y optimizar los recursos públicos destinados a la salud.

Objetivos

Objetivo general: Diseñar estrategias de mejora administrativa y comunicacional dentro del sistema de salud.

Objetivos específicos: analizar procesos, proponer estrategias digitales, fortalecer liderazgo y mejorar atención al usuario.

Desarrollo

El análisis del sistema de salud requiere considerar múltiples dimensiones administrativas, organizacionales y estratégicas. La dirección de proyectos permite estructurar actividades de manera eficiente, asegurando el cumplimiento de objetivos institucionales. Asimismo, el liderazgo juega un papel fundamental en la coordinación del personal y la toma de decisiones.

Por otra parte, el marketing digital se ha convertido en una herramienta esencial para la difusión de información pública. El uso de redes sociales, plataformas digitales y campañas de comunicación permite mejorar el alcance hacia la población objetivo,

especialmente en zonas rurales.

El análisis del sistema de salud requiere considerar múltiples dimensiones administrativas,

organizacionales y estratégicas. La dirección de proyectos permite estructurar actividades de manera eficiente, asegurando el cumplimiento de objetivos institucionales. Asimismo, el liderazgo juega un papel fundamental en la coordinación del personal y la toma de decisiones.

Por otra parte, el marketing digital se ha convertido en una herramienta esencial para la difusión de información pública. El uso de redes sociales, plataformas digitales y campañas de comunicación permite mejorar el alcance hacia la población objetivo, especialmente en zonas rurales.

Finalmente, se concluye que el fortalecimiento del Régimen Estatal de Protección Social en Salud depende en gran medida de la implementación de estrategias integrales que combinen la administración eficiente, el liderazgo organizacional y el uso de tecnologías de información. Estas herramientas permiten optimizar los procesos internos y mejorar la experiencia del usuario.

Del mismo modo, la capacitación del personal y la difusión constante de los derechos y obligaciones de los afiliados representan factores clave para garantizar la transparencia y efectividad del sistema. En consecuencia, una estrategia basada en la comunicación efectiva y la gestión estratégica contribuirá al desarrollo de un sistema de salud más inclusivo y funcional para la población.

En conclusión, el Régimen Estatal de Protección Social en Salud representa una estrategia fundamental para garantizar el acceso equitativo a los servicios médicos en la población sin seguridad social. Sin embargo, su efectividad depende no solo de su estructura normativa, sino también de la capacidad institucional para implementar estrategias de gestión, comunicación y liderazgo eficientes.

Asimismo, se evidencia la necesidad de fortalecer los procesos de difusión de información hacia los beneficiarios, ya que el desconocimiento de sus derechos limita el impacto positivo del programa. La implementación de campañas de comunicación, el uso de redes sociales y la capacitación del personal pueden contribuir significativamente a mejorar la cobertura y calidad del servicio.

Finalmente, la integración de la administración estratégica con herramientas de marketing

digital y gestión de proyectos permite optimizar los recursos disponibles y mejorar la toma de decisiones dentro del sistema de salud, generando así un modelo más eficiente, transparente y centrado en el usuario.

Conclusiones

El Régimen Estatal de Protección Social en Salud representa un componente esencial dentro de la política pública de salud en México, ya que su principal objetivo es garantizar el acceso a servicios médicos a la población que no cuenta con seguridad social. Sin embargo, su funcionamiento efectivo depende en gran medida de la capacidad institucional para implementar estrategias integrales de gestión, comunicación y liderazgo organizacional que permitan optimizar los procesos internos y mejorar la atención a los usuarios.

En este sentido, se reconoce la importancia de fortalecer las estrategias de comunicación institucional, ya que la difusión adecuada de la información sobre derechos, obligaciones y servicios disponibles es fundamental para incrementar la participación activa de los beneficiarios. El desconocimiento de estos elementos puede generar una baja utilización de los servicios, afectando directamente el impacto social del programa.

Asimismo, la incorporación de herramientas de marketing digital y tecnologías de información representa una oportunidad clave para modernizar los procesos de difusión y acercamiento con la población. Estas herramientas permiten ampliar el alcance de la información, mejorar la interacción con los usuarios y facilitar la retroalimentación, contribuyendo a una gestión más eficiente y transparente.

Por otro lado, el fortalecimiento del liderazgo dentro de las instituciones de salud es un factor determinante para la correcta toma de decisiones, la coordinación del personal y la implementación de estrategias orientadas a resultados. Un liderazgo efectivo favorece el trabajo en equipo y la mejora continua de los servicios.

Finalmente, se concluye que la integración de la administración estratégica, la innovación tecnológica y la gestión organizacional permite optimizar los recursos disponibles y elevar

la calidad del servicio de salud. Esto contribuye a construir un sistema más eficiente,

equitativo y centrado en las necesidades reales de la población beneficiaria.

Asimismo, la digitalización de los servicios públicos ha generado nuevas oportunidades para mejorar la comunicación con los usuarios, permitiendo el uso de plataformas digitales, redes sociales y estrategias de marketing digital orientadas a la difusión de información preventiva y educativa en materia de salud.
Asimismo, el análisis del Régimen Estatal de Protección Social en Salud debe comprenderse dentro del contexto de las políticas públicas de bienestar social implementadas en México, las cuales buscan reducir las brechas de desigualdad en el acceso a servicios médicos. En este sentido, la gestión eficiente de los recursos humanos, financieros y tecnológicos se vuelve un elemento clave para garantizar la sostenibilidad del Sistema

Por otra parte, la comunicación institucional representa un factor determinante para el éxito de los programas de salud pública, ya que permite informar de manera clara y oportuna a la población beneficiaria sobre sus derechos, obligaciones y servicios disponibles. La falta de información adecuada puede generar subutilización de los servicios, saturación en ciertas áreas y desconfianza en las instituciones.

De igual forma, el uso de herramientas digitales ha transformado la manera en que las instituciones públicas interactúan con los ciudadanos, facilitando procesos de difusión, orientación y atención. Por ello, resulta fundamental integrar estrategias de comunicación digital dentro de los modelos de gestión del sistema de salud.

Referencia

Kotler, P., & Armstrong, G. (2007). *Marketing* (11.ª ed.). Pearson Educación.

Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración* (7.ª ed.). McGraw-Hill.

Fischer, L., & Espejo, J. (2004). *Mercadotecnia*. McGraw-Hill.

Stanton, W. J. (2007). *Fundamentos de marketing*. McGraw-Hill.

Fernández Valiñas, R. (2007). *Marketingestratégico*. McGraw-Hill.

Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración: una perspectiva global y empresarial*. McGraw-Hill.

Mejía Llano, J. (2017). *Marketing digital y redes sociales*. Ecoe Ediciones.