

# CAUSAS QUE INCIDEN EN EL ABANDONO ESCOLAR DE LOS ESTUDIANTES DEL INSTITUTO TECNOLÓGICO DE VILLAHERMOSA, APLICANDO LOS MODELOS LIKERT Y SERVQUAL

---

*Data de submissão: 03/12/2024*

*Data de aceite: 02/12/2024*

---

### **Catalina Arias Rodríguez**

MC. Tecnológico Nacional de México/  
Instituto Tecnológico de Villahermosa  
Departamento de Ciencias Económico  
Administrativas.  
Villahermosa, Tabasco, México

### **Laura Elena Suárez Vidal**

MC. Tecnológico Nacional de México/  
Instituto Tecnológico de Villahermosa  
Departamento de Sistemas y Computación  
Villahermosa, Tabasco, México

### **Elsy Leticia Thompson Hernández**

MC. Tecnológico Nacional de México/  
Instituto Tecnológico de Villahermosa  
Departamento de Ciencias Económico  
Administrativas  
Villahermosa, Tabasco, México

### **María Patricia Torres Magaña**

Dra. Tecnológico Nacional de México/  
Instituto Tecnológico de Villahermosa  
Departamento de Ciencias Económico  
Administrativas  
Villahermosa, Tabasco, México

### **Manuel Vergel Escamilla**

MC. Tecnológico Nacional de México/  
Instituto Tecnológico de Villahermosa  
Departamento de Sistemas y  
Computación  
Villahermosa, Tabasco, México

**RESUMEN:** El presente proyecto tiene como finalidad conocer los factores que impiden a los jóvenes continuar con sus estudios, ya que existen diversos factores como el nivel socioeconómico, la forma de enseñanza dentro de la institución, su condición laboral y personal e incluso los mismos padres de familia ya que no todos los padres se preocupan por la educación de sus hijos. También existen casos en donde los hijos se ven obligados a dejar la escuela para ir a trabajar y ayudar a su familia ya que tienen mucha responsabilidad en el hogar o en el caso de las mujeres tienen muchas menos oportunidades que los hombres. Esta investigación se realizó para solucionar los problemas que existen dentro del Instituto Tecnológico de Villahermosa y así buscar estrategias de mejora para disminuir el índice de deserción escolar, una de ellas puede ser una mejor motivación dentro de las aulas debido a que algunos docentes no le dan importancia a la educación de sus alumnos y no promueven el ambiente armónico dentro del aula. entonces se considera que los docentes están mejor preparados en sus clases, entre otras estrategias de mejora. Todo lo anterior se llevó a cabo con una encuesta a una muestra de la población estudiantil del

Instituto Tecnológico de Villahermosa para conocer las razones por las que abandonarían su carrera y así comprender mejor las necesidades de los estudiantes.

**PALABRAS CLAVE:** Determinar, Causas, Deserción Escolar, Modelos Likert y Servqual

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como propósito determinar las causas que inciden el abandono escolar de los estudiantes del Instituto Tecnológico de Villahermosa por medio de una evaluación, aplicando los modelos de Likert y Servqual.

Donde el modelo de Servqual nos ayudara a medir la calidad del servicio, mediante las expectativas y percepciones, en este caso de los estudiantes, en base a cinco dimensiones, que son; dimensiones de fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles. Mediante la investigación se pretende analizar el problema principal.

De igual manera el modelo de Likert nos ayudará a la medición que nos permitirá conocer y evaluar las actitudes, opiniones, creencias y percepciones de las personas respecto al problema.

Este modelo fue creado por una serie de afirmaciones o preguntas, que consiste en calificar si están de acuerdo con la afirmación o la situación que la pregunta plantea.

Con el análisis de esta problemática pretendemos conocer las causas que impiden que los estudiantes dejen sus estudios, de esta forma se podrá proponer diferentes estrategias de mejora.

## METODOLOGÍA

### Elaboración y aplicación de la encuesta para conocer la situación académica actual.

Desarrollo de encuesta para los alumnos del Instituto Tecnológico de Villahermosa para conocer su desempeño actual y medir el impacto integral de los estudiantes, al igual que la experiencia dentro del instituto.

Tabla 1.

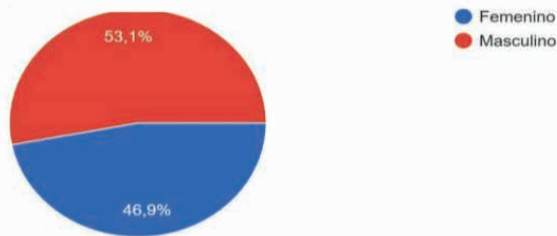
Opciones	Respuestas	Porcentaje
Femenino	46.9	46.9%
Masculino	53.1	53.1%
total	100	100%

Fuente: encuesta realizada a los estudiantes del ITVH

**Análisis.**

En este grafico podemos observar que de 100% de los estudiantes encuestados del ITVH el 46.9% de estos son de sexo femenino y el 53.1% es de sexo masculino. Lo que se supone que el número de deserción por estudiantes debe ser mayor en personas de sexo masculino que del sexo femenino.

**Tabla 1: Sexo**  
**98 respuestas**



**Tabla 2.**

Opciones	Respuestas	Porcentaje
17-20	13.3	13.3%
21-25	84.7	84.7%
26-30	1.	1%
31-35	0	0%
Mayor de 36	1	1%
Total	100.	100.0%

Fuente: encuesta realizada a los estudiantes del ITVH

**Análisis**

Mediante el grafico ver que los/las estudiantes encuestadas tienen un 13.3% de 17 a 20 años, 84.7% tienen de 21 a 25 años de edad un porcentaje mínimo de 1% de 26 a 30 años de edad y un 0% de 31 a 35 años en donde ningún estudiante tiene esa edad.

**Tabla 2. Edad**  
**98 respuestas**

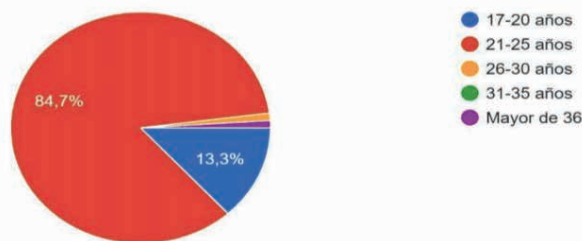


Tabla 3.

Opciones	Respuestas	Porcentaje
<b>Soltera</b>	90.8	90.8%
<b>Casado/a</b>	4.1	4.1%
<b>Unión libre</b>	5.1	5.1%
<b>Total</b>	100	100.0%

Fuente: encuesta realizada a los estudiantes del ITVH

## Análisis

En este grafico podemos observar que el 90.8% de los/las estudiantes son de estado civil soltero, también que un 4.1% este casado y que un 5.1% está en unión libre, por lo que este factor puede continuarse en una de las causas para que los estudiantes se vean obligados a trabajar y a estudiar mientras otros son solventados por sus padres.

Tabla 3: Estado Civil  
98 respuestas

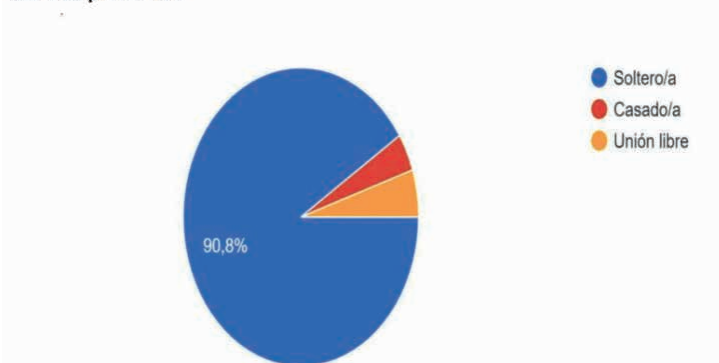


Tabla 4.

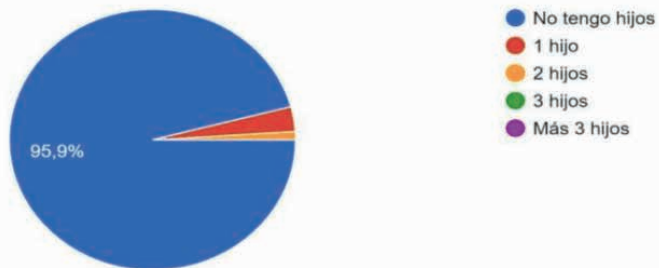
Opciones	Respuestas	Porcentaje
<b>No tengo hijos</b>	95.9	95.9%
<b>1 hijo</b>	3.1	3.1%
<b>2 hijo</b>	1	1%
<b>3 hijos</b>	0	0%
<b>Mas de 3 hijos</b>	0	0%
<b>Total</b>	100	100.0%

Fuente: encuesta realizada a los estudiantes del ITVH

## Análisis

En este gráfico podemos observar que el 95% de los estudiantes del ITVH no tienen hijos lo que es un factor favorable ya que la mayor parte de la población no abandona sus estudios por ese indicador sin embargo hay un 3.1% de la población estudiantil que tiene 1 hijo en donde puede ser un factor de amenaza ya que eso conlleva una responsabilidad mayor y por lo tanto tiene que abandonar sus estudios para cuidar a sus hijos y con 1% solo tiene 2 hijos y con la mínima de 0 no pasan de 3 o más.

Tabla 4. Número de hijos que tienen  
98 respuestas



## Identificar los indicadores para integrarlos a los instrumentos de evaluación

En esta actividad se identificarán los factores claves para poder integrarlos a los instrumentos de evaluación y detectar el problema.

**Primer indicador:** los motivos por el cual el alumno abandona sus estudios

**Segundo indicador:** si el estudiante trabaja/situación laboral **Tercer indicador:** si cuenta con apoyo de sus padres **Cuarto indicador:** dificultades financieras

**Quinto indicador:** el cambio de carrera o institución

**Sexto indicador:** las estrategias de aprendizaje de los docentes

## Elaborar el instrumento

Crear finalmente el instrumento de evaluación, para la evaluación del enfoque integral de los estudiantes del instituto tecnológico de Villahermosa y medir su desempeño actual para ello se utilizarán herramientas de evaluación.

Los instrumentos de evaluación son herramientas cruciales en el ámbito educativo que permiten a los docentes medir y entender el progreso de aprendizaje de sus estudiantes. En la era digital, con el auge del e-learning, estos instrumentos han adquirido una nueva

dimensión, adaptándose y evolucionando para satisfacer las necesidades de un entorno de aprendizaje cada vez más virtual y dinámico.

A continuación, desglosaremos algunos de los ejemplos de instrumentos de evaluación que pueden ayudar a evaluar el enfoque integral de los alumnos en base a la experiencia.

### Listas de cotejo

Estos instrumentos consisten en listas que detallan los criterios específicos a evaluar, permitiendo una rápida revisión de si se cumplen o no (sí/no). Son particularmente útiles para evaluar procedimientos y comportamientos específicos en el proceso de aprendizaje.

Ayudará a detallar los indicadores y si cumplen o no los criterios a evaluar.

### Mapas conceptuales

Estos organizadores gráficos permiten evaluar cómo los estudiantes estructuran y relacionan los conceptos. De esta forma, los mapas conceptuales son indicativos de la comprensión profunda de los temas.

En sintonía, fomentan el pensamiento crítico y la organización lógica de las ideas. Son particularmente útiles para diagnósticos formativos y como herramienta de evaluación.

### Aplicar el modelo de Likert

Utilizar la escala de Likert para la medición y evaluación con el objetivo de evaluar la opinión y actitudes de los estudiantes. es ideal para medir reacciones, actitudes y comportamientos de los estudiantes.

La escala de Likert es un método de investigación que utiliza una escala de calificación para conocer el nivel de acuerdo y desacuerdo de las personas sobre un tema.

Saber qué piensan los alumnos del ITVH, al respecto de la experiencia dentro de la institución, de qué tan satisfechos están con los servicios, es importante para ayudar a planear nuevas estrategias que garanticen esa conformidad.

### Aplicar el modelo de servqual

Permite analizar aspectos cuantitativos y cualitativos de los estudiantes. permite conocer factores incontrolables e impredecibles de los estudiantes y llegar a una conclusión y así recopilar datos e información.

El modelo SERVQUAL es un enfoque de investigación y evaluación desarrollado en la década de 1980. SERVQUAL se utiliza principalmente para medir la calidad del servicio percibida por los clientes en diferentes sectores y proporcionar información valiosa para mejorar la satisfacción del cliente.

El modelo SERVQUAL se utiliza mediante encuestas o cuestionarios en los que se pide a los alumnos que evalúen la calidad del servicio en relación con cinco dimensiones. Se les presenta una serie de afirmaciones relacionadas con cada dimensión y se les pide que indiquen su grado de acuerdo o desacuerdo con cada una. Los resultados se analizan para identificar brechas entre las expectativas de los clientes y la percepción real del servicio, lo que proporciona información valiosa para identificar áreas de mejora.

### Dimensiones e ítems del modelo de servqual

Fiabilidad	Seguridad	Elementos Tangibles	Capacidad de Respuesta	Empatía
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplen lo prometido.</li> <li>• Sincero interés por resolver problemas.</li> <li>• Realizan bien el servicio la primera vez.</li> <li>• Concluyen el servicio en el tiempo prometido.</li> <li>• No comenten errores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comportamiento confiable de los empleados.</li> <li>• Los clientes se sienten seguros.</li> <li>• Los empleados son amables.</li> <li>• Los empleados tienen conocimientos suficientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipos de apariencia moderna.</li> <li>• Instalaciones visualmente atractivas.</li> <li>• Empleados con apariencia pulcra.</li> <li>• Elementos materiales atractivos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunican cuando concluirán el servicio</li> <li>• Los empleados ofrecen un servicio rápido.</li> <li>• Los empleados siempre están dispuestos a ayudar.</li> <li>• Los empleados nunca están demasiado ocupados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ofrecen atención individualizada.</li> <li>• Horarios de trabajo convenientes para los demás.</li> <li>• Tiene empleados que ofrecen atención personalizada.</li> <li>• Se preocupan por los clientes.</li> <li>• Comprenden las necesidades de los clientes.</li> </ul>

### Plantear estrategia de mejora.

Perfeccionar los métodos de trabajo y culminan en la creación y aplicación de nuevos conocimientos, para que así se pueden alcanzar las metas ya antes propuestas y poder optimizar los procesos e impulsar su rendimiento.

Con base en lo anterior, la atención de los problemas fundamentales del nivel de educación superior requiere del planteamiento de una estrategia integral (dada la diversidad del nivel) que resuelva creativamente los problemas descritos y que esté enmarcado dentro de las más recientes iniciativas de solución para este nivel.

El abandono escolar es un problema complejo que requiere de una aproximación multifacética.

## Estrategias:

### 1. Identificación Temprana y Seguimiento

- **Evaluación de Riesgo:** Utilizar herramientas de evaluación para identificar a estudiantes en riesgo de abandono.
- **Monitoreo Constante:** Seguimiento regular del rendimiento académico y la asistencia.

### 2. Intervención Temprana

- **Programas de Tutoría:** Proveer apoyo académico adicional a estudiantes con dificultades.
- **Consejería y Orientación:** Ofrecer servicios de consejería para ayudar a los estudiantes a lidiar con problemas personales y académicos.

### 3. Entorno Escolar Positivo

- **Clima Escolar Seguro:** Crear un ambiente escolar donde los estudiantes se sientan seguros y apoyados.
- **Actividades Extracurriculares:** Fomentar la participación en actividades deportivas, artísticas y clubes para aumentar el compromiso con la escuela.

### 4. Participación Familiar y Comunitaria

- **Involucrar a las Familias:** Mantener una comunicación constante con los padres y ofrecer talleres para que puedan apoyar a sus hijos.
- **Colaboración con la Comunidad:** Trabajar con organizaciones locales para ofrecer recursos adicionales y oportunidades de aprendizaje.

### 5. Relevancia y Flexibilidad del Currículo

- **Currículo Adaptativo:** Ofrecer opciones de aprendizaje personalizadas y relevantes que motiven a los estudiantes.
- **Programas Vocacionales:** Implementar programas que conecten la educación con el mercado laboral, mostrando a los estudiantes las aplicaciones prácticas de sus estudios.

### 6. Apoyo Socioemocional

- **Programas de Salud Mental:** Integrar servicios de salud mental en las escuelas para apoyar a los estudiantes.
- **Desarrollo de Habilidades Socioemocionales:** Incluir en el currículo actividades que desarrollen habilidades socioemocionales como la resiliencia y la gestión del estrés.



## 7. Políticas Educativas y Recursos

- **Políticas Inclusivas:** Desarrollar políticas que apoyen a todos los estudiantes, especialmente a aquellos de grupos vulnerables.
- **Recursos Adecuados:** Asegurar que las escuelas tengan los recursos necesarios, como personal capacitado y materiales educativos adecuados.

## 8. Evaluación y Mejora Continua

- **Recolección de Datos:** Utilizar datos para evaluar la efectividad de las estrategias implementadas.
- **Ajuste de Estrategias:** Realizar ajustes basados en la retroalimentación y los resultados obtenidos.

## Resultados

A continuación, se presenta los resultados

### DIAGNOSTICO SITUACIONAL DEL IMPACTO ACADÉMICO EN EL DESEMPEÑO Y EXPERIENCIA DE LOS ESTUDIANTES.

Como resultado de este se aplicó la encuesta y se pudo identificar los factores para posteriormente poder darle solución.

### DISEÑAR EL INSTRUMENTO PARA EVALUAR EL ENFOQUE INTEGRAL.

Posteriormente a dichos indicadores se pudieron aplicar en instrumentos de evaluación para poder medir el aprendizaje de los estudiantes, ayudan a la efectividad de la enseñanza y señalan áreas de mejora. Las pruebas estandarizadas ofrecen una evaluación uniforme, mientras que los mapas conceptuales enlazan visualmente ideas para una mejor comprensión.

### EVALUAR EL ENFOQUE ESTUDIANTIL DEL ITVH A TRAVÉS DE UN ENFOQUE INTEGRAL, APLICANDO LOS MODELOS DE LIKERT Y SERVQUAL

En base a lo anterior se evalúa con estos dos métodos con el objetivo de evaluar la opinión y actitudes de los estudiantes.

## CONCLUSIONES

El abandono escolar es un desafío significativo que afecta no solo a los individuos, sino también a la sociedad en su conjunto. Este fenómeno resulta en consecuencias negativas a largo plazo, como menores oportunidades de empleo, salarios más bajos y una mayor probabilidad de involucrarse en actividades delictivas.

Para abordar eficazmente el abandono escolar, es esencial adoptar un enfoque integral que abarque intervenciones tempranas, apoyo académico y socioemocional, participación familiar y comunitaria, y políticas educativas inclusivas.

Enfrentar el abandono escolar requiere un esfuerzo coordinado entre escuelas, familias, comunidades y formuladores de políticas. Solo a través de una combinación de estrategias bien diseñadas y ejecutadas se puede crear un entorno educativo que apoye a todos los estudiantes y les permita alcanzar su máximo potencial.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Adriana Numpaque October 2016 Revista de la Facultad de Medicina, Universidad Nacional de Colombia 64(4):715 Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud [https://www.researchgate.net/publication/315503547\\_Modelos\\_SERVQUAL\\_y\\_SERVQHOS\\_para\\_la\\_evaluacion\\_de\\_calidad\\_de\\_los\\_servicios\\_de\\_salud](https://www.researchgate.net/publication/315503547_Modelos_SERVQUAL_y_SERVQHOS_para_la_evaluacion_de_calidad_de_los_servicios_de_salud)

Bisquerra Alzina, Rafael (20-marzo-2015). ¿Pueden las escalas Likert aumentar en sensibilidad? REIRE. Revista d'Innovació i Recerca en Educació, 2015, vol. 8, num. 2,

Diana Gómez. (Actualizado: 21 de enero de 2023). SERVQUAL: guía básica sobre el modelo de calidad de servicio <https://blog.hubspot.es/service/que-es-servqual>

## FUENTES DE INFORMACIÓN

Guil Bozal, Manuel. (2006). Escala Mixta Likert-Thurstone. Guil Bozal, M. (2006). Escala Mixta Likert-Thurstone. Anduli, 5, 81-95.

Margarita Mayo. Consultado en internet: <https://www.margaritamayo.com/conferencias/> fecha de consulta: 30/07/2024.

MATSUMOTO Nishizawa, Reina; (2014). "Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto". Perspectivas, Año 17 – N° 33 – octubre 2014. pp. 181-209. Universidad Católica Boliviana "San Pablo", Unidad Académica Regional Cochabamba. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>

p. 129-147 <http://hdl.handle.net/2445/110703>

Scielo. (2021). Medición de la calidad del servicio en las instituciones financieras a través de la escala de Servqual [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0186-10422011000200006&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0186-10422011000200006&script=sci_arttext)