

Revista de Ciencias Sociales

Mapa de consenso del estudiante universitario como cliente interno

Letzkus Palavecino, Manuel*
Álvarez Maldonado, David**
González Martínez, Luis***
Araya-Castillo, Luis****

Resumen

En el campo de la educación, con el objetivo de evidenciar la visualización que tiene el estudiantado universitario del área de administración y economía del proceso de enseñanza y aprendizaje, como cliente interno de las organizaciones educativas, se describen las características subjetivas del estudiantado, mediante técnicas inspiradas en una metodología no tradicional del marketing denominada ZMET, utilizando el software NVivo para el análisis de datos de una muestra por conveniencia de 10 informantes. El resultado de este estudio se materializa en un mapa de consenso de los modelos mentales de los estudiantes como beneficiarios del servicio docente, concluyendo en un circuito que relaciona motivación, logros y satisfacción del estudiantado.

Palabras clave: Estudiante universitario; percepción estudiantil; mapa de consenso; educación universitaria; cliente interno.

* Doctor en Ciencias Logísticas y Supply Chain Management. Máster en Dirección y Administración de Empresas. Profesor Asociado en la Universidad Tecnológica Metropolitana (UTEM), Santiago, Chile. E-mail: mletzkus@utem.cl ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1984-8899>

** Magíster en Dirección Estratégica de Recursos Humanos y Comportamiento Organizacional. Antropólogo Social. Profesor Asistente Adjunto en la Universidad Tecnológica Metropolitana (UTEM), Santiago, Chile. E-mail: d.alvarez.maldonado@gmail.com ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6375-0461>

*** Magíster en Administración. Ingeniero Comercial. Profesor Asistente Adjunto en la Universidad Tecnológica Metropolitana (UTEM), Santiago, Chile. E-mail: luisgabriel.gonzalez@gmail.com ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8622-1960>

**** PhD. in Management Sciences. Doctor en Ciencias de la Gestión. Doctor en Empresa. Profesor Titular en la Universidad Andrés Bello, Santiago, Chile. E-mail: luis.araya@unab.cl ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7574-3907>

Consensus map of university students as an internal client

Abstract

In the field of education, with the aim of evidencing the visualization that university students have in the area of administration and economics of the teaching and learning process, as an internal client of educational organizations, the subjective characteristics of the student body are described, through techniques inspired by a non-traditional marketing methodology called ZMET, using the NVivo software for data analysis of a convenience sample of 10 informants. The result of this study materializes in a consensus map of the mental models of the students as beneficiaries of the teaching service, concluding in a circuit that relates motivation, achievements and student satisfaction.

Keywords: University students; student perception; consensus map; university education; internal customer.

Introducción

La presente investigación busca construir conocimientos sobre las características del estudiantado universitario, desde la visualización que tienen del proceso educativo, particularmente, abordando una muestra de estudiantes del área de negocios de la Universidad Tecnológica Metropolitana (UTEM) de Chile, seleccionada por conveniencia, durante el año 2018.

En este marco, se describen los componentes relativos al contexto educativo contemporáneo y sus efectos en la creciente importancia del estudio sobre la percepción estudiantil para las instituciones educativas, señalando ejemplos de investigaciones en la materia, como el estudio sobre estrategias metodológicas de resolución de problemas (Quiñones y Huiman, 2022), o aprendizaje basado en proyectos, que requieren participación del usuario de forma activa, mediante el análisis de la percepción del estudiantado (Suárez, 2013; Suárez-Cretton, Castro-Méndez y Muñoz-Vilches, 2020; Monteagudo-Fernández et al., 2020; Varguillas y Bravo, 2020; Cartagena-Beteta, 2020).

Junto a esto, se seleccionó literatura especializada respecto de la formación por competencias y el proceso de enseñanza aprendizaje, para sustentar una propuesta

metodológica, con el propósito de profundizar el conocimiento relativo a la visualización del estudiantado sobre lo significativo del servicio docente efectivo.

El objetivo de la investigación es responder la siguiente pregunta: ¿Cuál es la visualización de un servicio docente efectivo del estudiantado? Problema susceptible de ser abordado desde diferentes metodologías y técnicas de recolección de información con el propósito de describir la percepción estudiantil. En el caso de este estudio, se prueba la adaptación de un enfoque particular y no tradicional de entrevista semiestructurada basada en el uso de imágenes, inspirada en la herramienta del *marketing* ZMET, dada sus ventajas para acceder a los constructos de informantes (Catchings-Castello, 2000), los cuales fueron analizados mediante el *software* NVivo en formato de datos textuales. La finalidad de la investigación es describir la visualización del estudiantado mediante el diseño de mapas mentales, presentando una alternativa metodológica para este logro.

1. Fundamentación teórica

El desarrollo de la investigación educativa ha generado una literatura especializada respecto a diferentes

dimensiones asociadas a la formación por competencias y estrategias de enseñanza aprendizaje, marco que permite evidenciar problemáticas relevantes asociadas a un servicio docente efectivo desde la perspectiva estudiantil. La constitución emocional de las personas, junto con los avances en la ciencia pedagógica, permite destacar el rol que juegan las aficciones y percepciones de beneficiarios de las organizaciones educativas.

El rol contemporáneo del sujeto estudiantil difiere del antiguo lugar dado al alumno desde la perspectiva tradicional, otorgándole al estudiantado una mayor relevancia en la definición de la calidad del servicio educativo, y una mayor necesidad de participación e involucramiento con las estrategias docentes.

Junto a lo anterior, desde la declaración de Bolonia en 1999, diferentes instituciones educativas han adoptado el modelo de formación por competencias, debido a sus fortalezas vinculadas a la realidad social contemporánea, convirtiéndose en un medio para logros laborales de los egresados (Bicocca, 2018; Castro, Castillo y Mendoza, 2018; Calabor, Mora y Moya, 2018; Arrue y Zarandona, 2021); por ejemplo, en lo que se refiere a la adquisición de competencias tecnológicas e informacionales, condición estratégica para incorporarse a la sociedad del conocimiento y obtener un empleo (Negre, Marín y Pérez, 2018; Castro et al., 2018).

El modelo con enfoque basado en competencias, y la comprensión del estudiante como cliente interno al ser el principal beneficiario de las actividades educativas, deriva de cambios organizacionales por procesos adaptativos a transformaciones del entorno, en las instituciones en el tiempo (Amir y Mohd, 2010; Suárez, 2013). La preocupación central del enfoque formativo basado en competencias, es crear resultados del proceso educativo más allá de los marcos de la institución de educación, particularmente referido al grado de empleabilidad de los egresados, producto de la ejecución de tareas técnicas específicas que demanda el mercado laboral (Bicocca, 2018; Castro et al., 2018).

En este contexto, existen oportunidades de desarrollo y reflexión en materia de formación por competencias; por ejemplo, en lo que se refiere a las estrategias metodológicas (Zambrano, 2018; Gil-Gavilán, 2018; Hernández-Ramos, Martín-Cilleros y Sánchez-Gómez, 2020; Reyes, 2020; Salas-Rueda, 2020; Fernández-Vega, Santos-Juanes y Quirós, 2021), pero también respecto de la necesidad de conocer en profundidad a los usuarios del servicio docente (Amir y Mohd, 2010; Suárez, 2013; Ayerbe y Perales, 2020; Fuenzalida et al., 2020; Monteagudo y Fernández et al., 2020), dado que una clase efectiva considera tanto las estrategias metodológicas como los intereses del usuario del servicio educativo.

Uno de los principios estratégicos del modelo por competencias que se destaca en este escenario educativo, es el aprendizaje activo por parte del estudiante y su centralidad en el proceso, enfocado en la adquisición de capacidades (Suárez, 2013; Gil-Flores, 2017; Núñez-Rojas et al., 2021; Rodelo et al., 2021), generando una demanda de mayor diversidad de estrategias metodológicas, con el propósito de cumplir con los requerimientos del mercado laboral.

El origen de este principio deriva en la aplicación del enfoque de la calidad total al ámbito educativo, anteriormente limitado a las empresas, cuyos preceptos definen al beneficiario de los servicios como centro de la organización, denominándolo cliente; su implementación en el sistema de educación, implicó que el estudiante se convierta en el foco de atención de las instituciones que lo contienen internamente, con el propósito de satisfacer las expectativas y necesidades de los usuarios del servicio docente. Si toda actividad educativa gira en torno a los estudiantes y el cumplimiento de sus expectativas, adquiere relevancia la visualización que tienen del servicio como cliente (Amir y Mohd, 2010; Suárez, 2013).

Los componentes que los receptores del servicio visualizan o perciben de los procesos de enseñanza y del profesorado, adquiere importancia estratégica para el cumplimiento

de las expectativas del estudiantado (Suárez, 2013; Egeberg y McConney, 2017). En esta nueva estructura se pueden comprender a los estudiantes como clientes de un servicio que provee la organización educativa (Amir y Mohd, 2010). Esta situación social funcionaría como un acoplamiento entre actores del proceso, generando un orden que satisfice requerimientos individuales mediante interacciones recíprocas, lo que requiere un conocimiento profundo de los actores involucrados para lograr resolver sus necesidades.

En este contexto, el modelo educativo de formación basado en competencias busca generar resultados fuera del ámbito educativo, particularmente en empleabilidad e inserción social de sus egresados. Desde esta orientación, se coloca en relevancia el aprendizaje técnico y operativo que puede lograr el estudiante, destacando la necesidad de que mantengan un alto grado de participación y un rol central en el proceso para la adquisición de las capacidades técnicas que requiere el entorno social y económico donde el egresado se desenvolverá (Bicocca, 2018; Castro et al., 2018; Calabor et al., 2018; Suárez-Cretton et al., 2020).

El fundamento teórico detrás de esta orientación se encuentra en el enfoque de calidad que organizaciones con diversas misiones han adoptado, cuyos principios definen a los clientes, beneficiarios o usuarios como el propósito central de cualquier tipo de organización prestadora de servicios (Suárez, 2013). La aplicación de este enfoque en el ámbito educativo, repercute en que las actividades de estas organizaciones formadoras de personas giran en torno a sus usuarios y al cumplimiento de sus expectativas, generando que la visualización que tienen del servicio como clientes se vuelva relevante (Amir y Mohd, 2010).

La formación contemporánea de personas tiene el desafío de desarrollar técnicas innovadoras de enseñanza para involucrar activamente al estudiantado (Porrás-Lizano y Fonseca-Castro, 2015), con estrategias más atractivas que generen un aprendizaje que provenga de los requerimientos del mismo

individuo, siendo fundamental conocer al usuario para este propósito, en el marco del enfoque de calidad total. Por ejemplo, estrategias de enseñanza específicas, como el aprendizaje basado en problemas, podrían afectar positivamente la motivación del estudiantado (Gao et al., 2018), quienes son centro del servicio docente. Por estas razones, los estudios de percepción estudiantil se vuelven relevantes para el desarrollo de las instituciones educativas (Hernández y Sánchez, 2017; Montaña, Uzeda y Rodríguez, 2021).

Dado que el modelo de formación por competencias tiene su foco en el estudiante, se volvieron importantes para el ámbito educativo las diversas teorías sobre el aprendizaje, las cuales se vienen refinando desde los años setenta (Coertjens, 2018). En este marco, uno de los modelos actualmente reconocidos en el ámbito educativo, son los estilos de enseñanza y los de aprendizaje (Vaughn y Baker, 2008; Dilekli y Tezci, 2016; Sidekli y Akdogdu, 2018).

Los diferentes estilos de enseñanza y aprendizaje refieren a la forma de preferencia individual para entregar, acceder y procesar información (Grasha y Yangarber, 2000; Dincol et al., 2011; Ford II, Robinson y Wise, 2016; Ghanizadeh y Jahedizadeh, 2016), una habilidad cognitiva; pero, también se relacionan los estilos de enseñanza y aprendizaje con las dimensiones de la inteligencia emocional (Öznacar, Sensoy y Satilmis, 2018).

En el sentido de las relaciones de estilos de enseñanza y aprendizaje con variables afectivas, destaca la importancia de las emociones en el contexto social del campo educativo para el acoplamiento de los distintos individuos con sus requerimientos específicos (Campos, 2009; De Ávila y Bertolo, 2015; Becerra, 2016; Viciano et al., 2018). Por esta razón, es necesario abordar reflexiones científicas actualizadas en esta materia, incorporando los aportes en relación con el rol de las emociones en el conocimiento y comportamiento.

El empirismo ha sostenido la irrelevancia de las características de quien

conoce en relación con lo conocido; sin embargo, la corporalidad y la emocionalidad se comprenden desde este paradigma, como elementos centrales de las estructuras que condicionan el conocimiento posible, superando la dicotomía entre conocimiento racional y emocionalidad, cumpliendo un rol en el proceso cognitivo la dimensión afectiva (Becerra, 2016).

La importancia de las emociones en las interacciones de los actores del proceso educativo radica en los acoplamientos entre individuos que hace emerger un orden que conservan la identidad y requerimientos específicos de sus componentes. Los participantes de la interacción satisfacen individualmente sus requerimientos emocionales mediante una red de interacciones recíprocas y orientadas por su propia conservación (Becerra, 2016; Pereira y Crepaldi, 2017). De esta forma, la interacción entre individuos es una coordinación de acciones, y una organización social sería una red de interacciones consensuadas susceptible de ser estudiada y graficada.

Dada la centralidad del estudiantado y la necesidad de generar estrategias pedagógicas atractivas (Suárez, 2013; Porras-Lizano y Fonseca-Castro, 2015; Calderón et al., 2022), es necesario comprender el aprendizaje como un proceso activo por parte de un sujeto que pone en juego su propia constitución emocional (Becerra, 2016). Los individuos participarían de interacciones sociales en donde la coordinación consensual es a partir de la corporalidad de sus mismos componentes, es decir, de las emociones de sus participantes.

Desde el ámbito social y afectivo, se presentan desafíos en el campo de la investigación educativa, dado que las técnicas de investigación utilizadas en las instituciones para conocer la percepción del estudiantado, son cuantitativas o de recolección de datos verbales, mediante conversaciones temáticas explícitas derivadas de entrevistas estructuradas o *focus group*; sin embargo, la mayor parte de la comunicación emocional es no verbal e inconsciente, sin palabras, siendo las imágenes metafóricas fundamentales

para el procesamiento de información y el comportamiento de las personas, existiendo un gran contenido implícito en los discursos (Zaltman y Coulter, 1995; Catchings-Castello, 2000) que las distintas encuestas de satisfacción estudiantil no podrían detectar.

Con el propósito de acceder al contenido emocional de los informantes mediante técnicas cualitativas, es posible apoyarse en metodologías científicas no tradicionales y alternativas a la forma de recolección de datos desarrollada mayormente, particularmente un enfoque relacionado con el uso de técnicas proyectivas (Zaltman y Coulter, 1995; Chang, 2001), en el marco del cuestionamiento al empirismo y positivismo tradicional de las ciencias (Ortiz, 2017), y destacando la importancia de desarrollar investigaciones mediante herramientas multidisciplinares (Zaltman, 1996).

Considerando que los fundamentos del modelo educativo de formación basado en competencias otorgan relevancia a la necesidad de mantener una participación central en el proceso de adquisición de capacidades por parte del estudiante (Calabor et al., 2018), fundado en un enfoque de calidad donde los beneficiarios son el propósito del servicio docente, se vuelve relevante su visualización (Amir y Mohd, 2010; Suárez, 2013).

En el marco de esta perspectiva, las emociones adquieren un rol central para comprender la orientación del comportamiento de los individuos en la interacción social educativa, siendo necesario enfrentar el desafío de obtener la información relacionada a las coordinaciones consensuadas entre los individuos (De Ávila y Bertolo, 2015; Becerra, 2016). La metodología ZMET, utiliza una orientación proyectiva que permite acceder a estos datos emocionales y proponer un mapa de consenso de la visualización estudiantil, respecto de lo que consideran un servicio docente efectivo.

2. Metodología

En el marco teórico desarrollado en

el apartado en que se revisó una selección de literatura existente en materia de formación por competencias y la centralidad del estudiantado en el proceso educativo contemporáneo (Suárez, 2013), se presenta el desafío de conocer la visualización respecto de este servicio docente. La comprensión de las interacciones que pueden establecer respecto de un proceso educativo efectivo se fundamenta en una coordinación consensuada de elementos significativos, los cuales emergen de la corporalidad de cada individuo, es decir, de la emoción de los participantes (Becerra, 2016). Esta realidad es de difícil acceso y no puede ser obtenida la información emocional en profundidad adecuada, exclusivamente mediante técnicas cuantitativas y encuestas de satisfacción, invisibilizándose los consensos en los que participan los individuos.

En ese sentido, este estudio se inspiró en el enfoque metodológico denominado ZMET (Zaltman, 2014; Álvarez-Maldonado et al., 2021), que pretende dar respuestas sobre las emociones de usuarios de servicios, el cual ha tenido una aplicación reciente (Wu, 2018), adaptándolos a los requerimientos específicos del contexto. Esta técnica accede a los contenidos significativos de las personas, permitiendo reconocer y explicitar los modelos mentales de los individuos (Liu y Liu, 2013), siendo estos elementos afectivos, así como cognitivos fundamentales para la comprensión del pensamiento y comportamiento de las personas.

ZMET es una herramienta para conocer los modelos mentales de los individuos y comprender el comportamiento de las personas en diferentes contextos (Christensen y Olson, 2002; Ling et al., 2009), similar al uso de un mapa geográfico para diferentes rutas y propósitos. Esta alternativa analítica puede ser adaptada al ámbito educativo ante el desafío metodológico de acceder a los contenidos emocionales implícitos en los discursos de los informantes, para comprender sus modelos mentales.

La metodología ZMET, es una alternativa no tradicional para conocer lo que realmente quieren los consumidores o

clientes de los servicios, mediante el abordaje de sus emociones, utilizando imágenes que representan el asunto a investigar. Los fundamentos que justifican esta propuesta metodológica de tipo proyectiva son que el pensamiento sucede mayormente basado en imágenes y no en palabras, que la comunicación es fundamentalmente no verbal, y que en los discursos de las personas es posible convocar emociones mediante técnicas visuales, que son primordiales para comprender la percepción y comportamiento de los individuos en contextos diferentes (Zaltman y Coulter, 1995; Zaltman, 1996; Zaltman, 2014).

Desde el sistema de formación por competencias, con la centralidad del estudiante en el servicio educativo (Suárez, 2013), conocer en profundidad sus características mediante una técnica inspirada en el enfoque ZMET es una oportunidad de enriquecer la calidad del servicio docente para el estudiantado como cliente interno.

Lo anterior se llevó a cabo, mediante técnicas de investigación cualitativa, la entrevista semiestructurada en profundidad, el uso de imágenes, así como la codificación mediante constructos del discurso de una muestra compuesta por una cantidad de 10 informantes seleccionados por conveniencia, de una población total de 500 estudiantes; analizando los datos mediante el *software* NVivo; y basándose en la metodología multidisciplinaria del *marketing* denominada ZMET (Catchings-Castello, 2000); se aplicó un enfoque en el beneficiario estudiantil de la docencia como cliente interno del servicio educativo.

La técnica implementada adapta la entrevista en profundidad semiestructurada ZMET, en la cual se utilizan imágenes como estímulo a la conversación y a la reflexión respecto de la temática en investigación (Catchings-Castello, 2000). El ámbito de reflexión se definió basado en las características de un servicio docente efectivo, visto desde el estudiantado, siendo la muestra constituida por conveniencia según criterios de selección del contexto institucional en que se desarrolla la investigación, de acuerdo con los cuales

las autoridades identificaron a estudiantes pertinentes y con factibilidad de participación voluntaria en el estudio.

Cada individuo participante de la entrevista recolectó previamente una cantidad de imágenes que representan su visión sobre la problemática abordada, pudiendo ser entre 6 a 8 unidades. El procedimiento consistió en la presentación de las imágenes, realizando una serie de pasos reflexivos que orientaron la estructura de la entrevista en profundidad. La técnica se compone de 8 pasos flexibles, los cuales fueron adaptados a los requerimientos de los informantes clave: La historia de cada imagen, las imágenes perdidas, descartar imágenes, provocación de constructos, distorsión de las imágenes, elaboración de una imagen sensorial, elaboración de un relato en viñetas, y finalmente, elaboración de *collage*.

Paso 1: El participante debe contar la historia de cada imagen que seleccionó previamente a la entrevista, explicando sus motivos de elegirla, lo que representa de forma exhaustiva, y distinguiéndola de las otras imágenes.

Paso 2: El participante, junto al entrevistador, reflexiona sobre las imágenes que podrían haber sido seleccionadas pero que por diferentes motivos no se encuentran en la entrevista, denominándose imágenes perdidas. Posteriormente, pueden ser representadas gráficamente, u obtenidas de otra forma alternativa, e incluidas en el *set* de imágenes seleccionadas, procediendo a explicar su significado diferenciado.

Paso 3: El participante, junto al entrevistador, reflexionan sobre las imágenes duplicadas y susceptibles de ser descartadas debido a la redundancia en lo que representan, seleccionando la que permite generalizar su representación.

Paso 4: Etapa de creación de constructos. Se deben seleccionar tres imágenes de forma azarosa, para relacionar dos y diferenciarla de la tercera; pero, con la finalidad de entregar más control al participante, y en función de la inspiración basada en el modelo original, también se permitió que el participante puede crear agrupaciones de dos a seis imágenes,

denominándolas con un título y describiendo a estos grupos, constituyendo constructos representativos de forma iterativa y diferenciada de las otras imágenes que quedan fuera de las agrupaciones. Estas categorías emergentes y sus diferencias con otras imágenes representativas de otras categorías, servirán de apoyo a la codificación del discurso en el análisis mediante el *software* NVivo.

Paso 5: El participante selecciona la imagen o las imágenes de mayor relevancia y más representativas hasta el momento de la entrevista, y se le aplican ejercicios de distorsión; por ejemplo, preguntar por lo que sucedió antes y lo que sucedió después de la imagen, o ampliar el cuadro ficticiamente, así como preguntar qué se encontraría en el entorno extendido.

Paso 6: El entrevistador invita al participante a crear una imagen sensorial basada en la entrevista y temática de investigación, no visual, fundada en los sentidos como el tacto, el aroma, el sonido, el color o alguna emoción que pueda desprender en ese momento y producto de la reflexión de la entrevista.

Paso 7: El entrevistador invita al participante a crear y relatar una breve historia que represente la temática en investigación y la conversación desarrollada hasta el momento, en cuadros, viñetas o escenas que estructuren el relato estructurado, pero en movimiento, por ejemplo, con inicio, desarrollo, clímax y final.

Paso 8: Finalmente, el participante crea un *collage* con todas las imágenes de la entrevista, jerarquizándolas según relevancia, y explica de forma exhaustiva el significado del conjunto colocando un título representativo a una persona hipotética que no hubiera participado de la entrevista; con el objetivo de finalizar reflexionando sobre un posible modelo mental del individuo entrevistado, mediante la relación de constructos abordados y presentes en el *collage*.

Los resultados de esta metodología generaron discursos estimulados por imágenes, de los cuales se identificaron constructos, representativos del modelo mental del individuo informante, susceptible

de ser graficado en un mapa de red. Posterior a la realización de la entrevista, el discurso del informante es archivado en un registro de audio y transcrito a un documento de texto de forma literal, con el objetivo de ser analizado mediante el *software* NVivo en función de sus segmentos significativos que, mediante metáforas o explicaciones, dieron cuenta de constructos temáticos y sus vínculos, creando una codificación emergente susceptible de interpretación y que fundamentará una gráfica en formato de red denominada mapa de consenso.

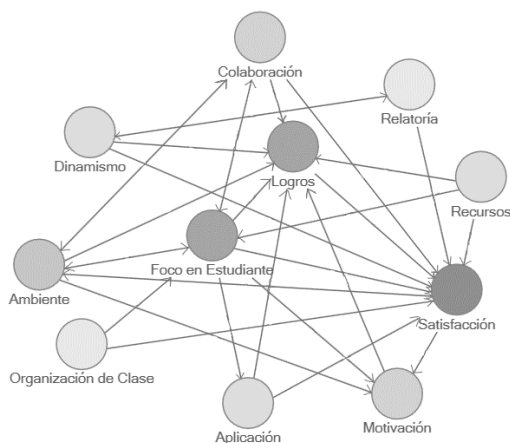
Los segmentos significativos fueron seleccionados y codificados mediante categorías emergentes de forma exhaustiva, generando una gran diversidad de constructos, presentes en mayor o menor medida en el conjunto de informantes, considerándose significativas las que están evidenciables en más de la mitad de la muestra. La forma de realizar esta operación consistió en seleccionar los segmentos agrupándolos en nodos significativos, los cuales después se analizaron en función de los traslapes mediante una matriz de codificación de las categorías emergentes del análisis.

La matriz de codificación permite observar la superposición o relación de las

diferentes categorías utilizadas para codificar, dado que cada segmento puede referenciar a más de un código parcial o completamente. Cada entrevista fue analizada de esta forma, para posteriormente seleccionar los nodos y vínculos entre nodos más significativos del conjunto de entrevistas, creando de esta forma un mapa de consenso respecto de lo que los estudiantes visualizan como un servicio docente efectivo.

3. Resultados y discusión

En el marco de la aplicación de la entrevista en profundidad semiestructurada inspirada en la metodología ZMET (Catchings-Castello, 2000), en función de conocer la percepción de los estudiantes del área de negocios de la Universidad Tecnológica Metropolitana (UTEM) de Chile respecto del servicio docente efectivo, mediante la construcción de mapas de consenso representativos de coordinaciones consensuadas en acoplamientos emocionales de individuos (Becerra, 2016), y expresadas en el discurso estimulado mediante imágenes, los resultados son un mapa representativo de 11 nodos y 26 relaciones (ver Figura I).



Fuente: Elaboración propia, 2021.

Figura I: Mapa de consenso de un servicio docente efectivo desde el estudiantado

Los resultados configuran una gráfica de recursos temáticos, denominados nodos, los cuales son utilizados por los estudiantes para comprender el servicio docente efectivo, resolver problemas asociados al mismo, y actuar en el marco de esta realidad social educativa para el cumplimiento de sus propios requerimientos, delimitándose un esquema de orientación que permite comprender la visualización de los usuarios del servicio docente, es decir, qué es lo que ven los estudiantes y los fundamentos de su comportamiento como cliente interno.

Los nodos son resultado de una codificación emergente desde los informantes, constituyéndose inductivamente de una agrupación múltiple y traslapada de referencias textuales en un discurso estimulado por componentes no verbales. Diferentes constructos fueron identificados en el relato de los informantes, los cuales son codificados y agrupados en categorías mayores, posibilitando superposiciones parciales o totales.

En el segmento significativo sucedido en Paso 1 de la entrevista semiestructurada, se describe una imagen por parte del informante 10, de la siguiente forma: “Es una piscina donde hay muchas personas, la elegí para representar que a veces se necesita del apoyo de compañeros que te ayuden a lograr aprender ciertas actividades (...) hay muchas personas intentando aprender a nadar”, la cual es una metáfora representativa en la mayoría de los entrevistados, puede ser codificada bajo la categoría Colaboración, porque es una imagen en que se destaca la posibilidad de aprendizaje mediante el apoyo mutuo.

Pero a la vez, puede ser codificado parte del segmento bajo la categoría Ambiente, provocando un traslape, dado que refiere a una escena donde el entorno juega un rol central en el discurso con la presencia de los otros coexistiendo; o también se traslapa parcialmente con el nodo denominado Logro, debido al propósito del apoyo brindado. En el mapa de consenso (ver Figura I), se observa que los nodos Colaboración, Ambiente y Logro se encuentran relacionados debido a traslapes como el referenciado por el informante 10.

Cada discurso de los informantes es segmentado y codificado de forma iterativa, resultando en diversos constructos con vínculos debido a superposiciones, presentes en mayor o menor medida en los informantes, tanto en cantidad de nodos como en cantidad de relaciones debido al traslape de los mismos.

El nodo Colaboración, referido en la imagen de la piscina, se puede desglosar para comprender la diversidad de referencias en una misma categoría y cómo un constructo se deriva de un conjunto de sentidos similares:

Los cascos (...), los zapatos de seguridad (...), siempre he visto que, en la construcción, están los parámetros súper definidos, cada uno sabe lo que tiene que hacer, hay un ambiente de súper cercanía entre todos los obreros (...) tienen súper buena disposición y siempre son súper compañeros unos con otros, entonces, todos tiramos para el mismo lado. (Informante 9)

Estas referencias permiten comprender, en el discurso de los informantes estimulado por imágenes y ejercicios reflexivos, evidencias sobre ejes temáticos representativos utilizados para enfrentar un proceso educativo efectivo desde el punto de vista estudiantil, en este caso los nodos Colaboración y Ambiente, dada la cercanía entre los participantes, configurándose como recursos para explicar y actuar como individuo o cliente en un consenso coordinado de múltiples requerimientos.

Las metáforas e ideas más representativas y los traslapes más frecuentes constituyen los elementos fundamentales para construir un mapa de consenso, representativo de la visualización respecto de la coordinación de las interacciones en un proceso de enseñanza aprendizaje efectivo desde el punto de vista estudiantil. En general, los estudiantes se enfrentarían a diferentes contextos y tareas desde los nodos identificados y su ordenamiento, utilizándolos para orientar el comportamiento en función de sus propios requerimientos, en coordinación con otros individuos que también utilizan los nodos más representativos con un orden común. En esta interrelación de nodos, se dependen las siguientes definiciones construidas inductivamente desde las evidencias textuales.

Los conceptos son:

a. Colaboración: Refiere a las relaciones de apoyo entre estudiantes para mejorar el rendimiento académico.

b. Dinamismo: Describe a la metodología de aula que promueve la participación de los estudiantes.

c. Aplicación: Representa al uso práctico de los contenidos académicos en el aula.

d. Foco en el estudiante: Incorpora a la acogida, identificación y atención personalizada del docente para los estudiantes en la clase.

e. Ambiente; Refiere al entorno en que se desempeñan los estudiantes, involucrando infraestructura, mobiliario, clima, grupos sociales, personas y sus relaciones.

f. Logros: Representa a los resultados alcanzados y esperados en el aula, por ejemplo, aprendizajes, calificaciones, evaluaciones, felicitaciones, empleabilidad, éxito profesional, entre otros.

g. Relatoría: Incorpora al discurso atractivo, relevante y pertinente del docente en el proceso de enseñanza aprendizaje.

h. Motivación: Representa la capacidad del docente para atraer y movilizar a los estudiantes en las actividades de la clase.

i. Organización de la clase: Describe la estructuración precisa y clara de las actividades propuestas por el docente que realizarán los estudiantes.

j. Recursos: Incorpora los insumos de apoyo al aprendizaje utilizados por el docente, como guías, libros, artículos, videos, *software* y *hardware*, entre otros.

k. Satisfacción: Refiere al grado en que se cumplen las expectativas estudiantiles.

En el marco de estos componentes significativos del discurso de los informantes, cada segmento analizado pudo presentar traslapes en su codificación emergente debido a la superposición parcial o total, generando vínculos en los nodos. Por ejemplo, Relatoría se relaciona con Dinamismo:

Que sea dinámica, que haya participación, que no sea como que tenga la voz sólo plana, no sé, que levante la voz, que baje la voz, que saque a participar, que, no sé, a veces tire sus chistes, tampoco tanto, pero

como que despierte a alumnos. (Informante 3)

Dado que además del relato atractivo se requieren metodologías que involucren al estudiante. En esta referencia particular se puede interpretar una dirección desde la Relatoría hacia el Dinamismo, debido a que un adecuado uso del discurso docente involucra a los estudiantes.

Cada traslape fue analizado mediante una matriz de codificación, seleccionando los más representativos, presentes en más de la mitad de los informantes, e interpretando en sus referencias textuales el tipo de relación que establecían entre constructos, pudiendo ser causa de un constructo o varios constructos, también pudiendo ser efecto de otros constructos, o ambos en doble dirección. Esta relación de causalidad permite dar movimiento al mapa de consenso, y comprender los modelos de pensamiento que orientan el comportamiento, en función de una gráfica de redes temáticas significativas de los usuarios del servicio docente como clientes internos de la organización educativa.

Conclusiones

En el mapa de consenso de los usuarios del servicio docente como cliente interno de las organizaciones educativas, es posible destacar los siguientes resultados: Los nodos con más vínculos; los nodos que sólo son causas de otros, interpretándose como nodos iniciales; y los nodos que sólo son efecto de otros, denominándose terminales.

Los nodos con mayores relaciones pueden ser variables críticas a la hora de visualizar, reflexionar y actuar en el proceso de enseñanza aprendizaje efectivo, desde el punto de vista estudiantil. En este caso son: Logros, foco en el estudiante, y satisfacción; siendo estos constructos los de mayor gravitación a la hora de comprender y actuar como cliente interno en el marco de esta realidad social educativa; es decir, para el estudiante es significativo: Obtener resultados, atención personalizada y cumplimiento de las

expectativas. Esto está en concordancia con el enfoque formativo basado en competencias, en que los estudiantes son el propósito del servicio docente, manteniendo una participación central en el proceso educativo.

Junto a estos ejes de mayor peso debido a sus relaciones, es posible destacar que los constructos, organización de la clase y recursos, se configuran como nodos iniciales en el recorrido del modelo mental representativo de los estudiantes, siendo probable que el adecuado abordaje de estas dos dimensiones repercuta positivamente en el conjunto, y al mismo tiempo, sea un foco especial para la dimensión operativa del servicio docente, dado que iniciaría la movilización de otros constructos. De esta forma, la estructura del servicio docente y los recursos asociados iniciarían el recorrido mental de los estudiantes.

Finalmente, es posible observar que la satisfacción es un nodo terminal, en el que la mayoría de los constructos desembocan como destino, siendo un factor clave de orientación para los modelos mentales estudiantiles representados en este mapa de consenso el cumplimiento de las expectativas respecto del servicio docente. Este aspecto se encuentra relacionado con el enfoque de gestión de la calidad adoptado por las organizaciones educativas, en que los estudiantes funcionan como clientes internos, dado que son los principales beneficiarios de las actividades educativas.

Esta investigación visualiza la retroalimentación generada entre satisfacción direccionada hacia motivación, es decir, que el cumplimiento de las expectativas repercutiría positivamente en la movilización de los estudiantes en un servicio educativo efectivo, y a la vez, motivación está orientada hacia logros, por lo que la movilización de los estudiantes repercutiría en sus resultados, y estos últimos finalmente en el cumplimiento de las expectativas, generando un circuito entre satisfacción, motivación y logro, lo cual permite sostener la relevancia de estas variables en un servicio docente.

Los resultados obtenidos, un mapa

de consenso de 11 nodos y 26 relaciones (ver Figura 1), son susceptibles de ser proyectados en nuevas investigaciones para mayor profundización en los conocimientos del estudiantado como cliente interno de las organizaciones educativas para una gestión docente efectiva. De esta forma, se abre la oportunidad de triangular las evidencias temáticas generadas, fundando un nuevo estudio con metodologías mixtas que combinen datos cualitativos y cuantitativos (Poth, 2018). La proyección es medir estadísticamente la presencia de estos constructos en la población estudiantil del área de Administración y Economía de la Universidad Tecnológica Metropolitana de Chile, y el peso de los diferentes vínculos entre los mismos, mediante encuestas y análisis estadístico, con el propósito de validar la metodología desarrollada y el mapa de consenso resultante de la presente investigación.

Referencias bibliográficas

- Álvarez-Maldonado, D., Torres-Luque, P., Letzkus-Palavecino, M., y Araya-Castillo, L. (2021). Mapa de consenso del bienestar de inmigrantes en Lo Prado en Santiago de Chile. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVII(4), 387-401. <https://doi.org/10.31876/rcs.v27i4.32729>
- Amir, R., y Mohd, Z. (2010). Teaching and learning styles in higher education institutions: Do they match? *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 7(C), 680-684. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2010.10.092>
- Arrue, M., y Zarándona, J. (2021). El debate en el aula universitaria: Construyendo alternativas para desarrollar competencias en estudiantes de ciencias de la salud. *Educación Médica*, 22(S-5), 428-432. <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2019.10.016>
- Ayerbe, J., y Perales, F. J. (2020). «Reinventar

- tu ciudad»: Aprendizaje basado en proyectos para la mejora de la conciencia ambiental en estudiantes de Secundaria. *Enseñanza de las Ciencias*, 38(2), 181-203. <https://doi.org/10.5565/rev/ensciencias.2812>
- Becerra, G. (2016). De la autopoiesis a la objetividad. La epistemología de Maturana en los debates constructivistas. *Opción*, 32(80), 66-87.
- Bicocca, M. (2018). Competencias, capacidades y Educación Superior. Repensando el desarrollo humano en la universidad. *Estudios sobre Educación*, 34, 29-46. <https://doi.org/10.15581/004.34.29-46>
- Calabor, M. S., Mora, A., y Moya, S. (2018). Adquisición de competencias a través de juegos serios en el área contable: Un análisis empírico. *Revista de Contabilidad Spanish Accounting Review*, 21(1), 38-47. <https://doi.org/10.1016/j.rcsar.2016.11.001>
- Calderón, M. Y., Flores, G. S., Ruiz, A., y Castillo, S. E. (2022). Gamificación en la comprensión lectora de los estudiantes en tiempos de pandemia en Perú. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVIII(E-5), 63-74. <https://doi.org/10.31876/rcs.v28i1.38145>
- Campos, N. (2009). Uma leitura bergsoniana da Biologia da Cognição: Implicações para a educação. *Filosofia Unisinos*, 10(2), 188-202.
- Cartagena-Beteta, M. A. (2020). Creencias epistemológicas de estudiantes de secundaria en la aceptación y uso de Facebook. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 18(2), 35-55. <https://doi.org/10.15366/reice2020.18.2.002>
- Castro, G., Castillo, M., y Mendoza, J. C. (2018). Factores asociados a la adquisición de competencias en América Latina. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXIII(4), 33-52.
- Catchings-Castello, G. (2000). The Zmet alternative. A nontraditional, multidisciplinary technique lets marketing researchers analyze what customers want. *Marketing Research*, 12, 6-12.
- Chang, J. E. (2001). The revival of projective techniques: Past, present and future perspectives. *NA - Advances in Consumer Research*, 28, 253-254.
- Christensen, G. L., y Olson, J. C. (2002). Mapping consumers' mental models with ZMET. *Psychology and Marketing*, 19(6), 477-502. <https://doi.org/10.1002/mar.10021>
- Coertjens, L. (2018). The relation between cognitive and metacognitive processing: Building bridges between the SRL, MDL, and SAL domains. *British Journal of Educational Psychology*, 88(1), 138-151. <https://doi.org/10.1111/bjep.12214>
- De Ávila, M., y Bertolo, M. (2015). Paulo Freire e Humberto Maturana: Diálogo (im) possível? *Comunicações*, 22(1), 173-182. <https://www.metodista.br/revistas/revistas-unimep/index.php/comunicacoes/article/viewFile/2123/1498>
- Dilekli, Y., y Tezci, E. (2016). The relationship among teachers' classroom practices for teaching thinking skills, teachers' self-efficacy towards teaching thinking skills and teachers' teaching styles. *Thinking Skills and Creativity*, 21, 144-151.
- Dincol, S., Temel, S., Oskay, Ö. Ö., Erdogan, Ü. I., y Yilmaz, A. (2011). The effect of matching learning styles with teaching styles on success. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 15, 854-858. <https://doi.org/10.1016/j>

[sbspro.2011.03.198](https://doi.org/10.1186/s13384-017-0250-y)

- Egeberg, H., y McConney, A. (2017). What do students believe about effective classroom management? A mixed methods investigation in Western Australian high schools. *The Australian Educational Researcher*, 45, 195-216. <https://doi.org/10.1007/s13384-017-0250-y>
- Fernández-Vega, I., Santos-Juanes, J., y Quirós, L. M. (2021). Uso de la app Kahoot para cuantificar el grado de atención del alumno en la asignatura de Anatomía Patológica en Medicina y evaluación de la experiencia. *Educación Médica*, 22(S-5), 375-379. <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2020.01.004>
- Ford II, J. H., Robinson, J. M., y Wise, M. E. (2016). Adaptation of the Grasha Riechman Student Learning Style Survey and Teaching Style Inventory to assess individual teaching and learning styles in a quality improvement collaborative. *BMC Medical Education*, 16, 252. <https://doi.org/10.1186/s12909-016-0772-4>
- Fuenzalida, B., Pizarro, M., Fuentes, J., San Martín, C., Rojas, V., López-Fuenzalida, A., Padilla, O., y Riquelme, A. (2020). Percepción del ambiente educacional en estudiantes de pregrado de la carrera de Kinesología: Metodología mixta. *Educación Médica*, 21(3), 158-167. <https://doi.org/10.1016/j.edumed.2018.05.010>
- Gao, S., Wang, Y., Jiang, B., y Fu, Y. (2018). Application of problem based learning in instrumental analysis teaching at Northeast Agricultural University. *Analytical and Bioanalytical Chemistry*, 410, 3621-3627. <https://doi.org/10.1007/s00216-018-1025-7>
- Ghanizadeh, A., y Jahedizadeh, S. (2016). EFL teachers' teaching style, creativity, and burnout: A path analysis approach. *Cogent Education*, 3(1), art 1151997. <https://doi.org/10.1080/2331186X.2016.1151997>
- Gil-Flores, J. (2017). Rasgos del profesorado asociados al uso de diferentes estrategias metodológicas en las clases de ciencias. *Enseñanza de las Ciencias*, 35(1), 175-192. <https://raco.cat/index.php/Ensenanza/article/view/319574>
- Gil-Gavilán, R. (2018). El uso del aprendizaje basado en problemas en la enseñanza universitaria. Análisis de las competencias adquiridas y su impacto. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 23(76), 73-93. <https://www.comie.org.mx/revista/v2018/rmie/index.php/nrmie/article/view/1140>
- Grasha, A. F., y Yangarber-Hicks, N. (2000). Integrating teaching styles and learning styles with instructional technology. *College Teaching*, 48(1), 2-10.
- Hernández, C. A., y Sánchez, S. (2017). La educación empresarial: Un acercamiento desde los estudiantes universitarios en dos instituciones de educación superior. *Innovación Educativa*, 17(75), 81-102.
- Hernández-Ramos, J. P., Martín-Cilleros, M. V., y Sánchez-Gómez, M. C. (2020). Valoración del empleo de Kahoot en la docencia universitaria en base a las consideraciones de los estudiantes. *RISTI - Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, (37), 16-30. <https://doi.org/10.17013/risti.37.16-30>
- Ling, I-L., Yang, C-M., Liu, Y-F., y Tsai, Y-H. (2009). Penetrating adolescents' mental models of MP3 with ZMET. *Adolescence*, 44(176), 948-963.
- Liu, M-T., y Liu, K-T. (2013). Consensus model of click through thoughts of web surfers. *Asia Pacific Management*

- Review, 18(2), 161-180. <https://doi.org/10.6126/APMR.2013.18.2.03>
- Monteagudo□Fernández, J., Rodríguez□Pérez, R. A., Escribano-Miralles, A., y Rodríguez-García, A. M. (2020). Percepciones de los estudiantes de Educación Secundaria sobre la enseñanza de la historia, a través del uso de las TIC y recursos digitales. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 23(2), 67-79. <https://doi.org/10.6018/reifop.417611>
- Negre, F., Marín, V., y Pérez, A. (2018). La competencia informacional como requisito para la formación de docentes del siglo XXI: Análisis de estrategias didácticas para su adquisición. *Profesorado. Revista de Currículum y Formación del Profesorado*, 22(1), 277-300.
- Núñez-Rojas, N., Chanduvi-Calderón, W-D-L-C., Ballena-de-la-Cruz, A-D., y Ayala-Tandazo, J-E. (2021). Proyectos formativos y de investigación acción como estrategias didácticas en la formación de docentes peruanos. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVII(E-4), 364-378. <https://doi.org/10.31876/rcs.v27i.37013>
- Ortiz, A. (2017). ¿Objetividad en las ciencias humanas y sociales? Una reflexión desde la obra de Humberto Maturana. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXIII(3), 63-75.
- Öznacar, B., Sensoy, S., y Satilmis, A. (2018). Learning styles and emotional intelligence levels of university teacher candidates. *Eurasia Journal of Mathematics, Science and Technology Education*, 14(5), 1837-1842. <https://doi.org/10.29333/ejmste/85419>
- Pereira, J. L. A., y Crepaldi, M. A. (2017). A epistemologia do pensamento sistêmico e as contribuições de Humberto Maturana. *Psicologia em Estudo*, 22(3), 325-334. <https://doi.org/10.4025/psicoestud.v22i3.33944>
- Porrás-Lizano, K., y Fonseca-Castro, J. (2015). Application of mathematical modeling activities in Costarican high school education. *Uniciencia*, 29(1), 42-57. <https://doi.org/10.15359/ru.29-1.3>
- Poth, C. (2018). The contributions of mixed insights to advancing technology-enhanced formative assessments within higher education learning environments: An illustrative example. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 15, art 9. <https://doi.org/10.1186/s41239-018-0090-5>
- Quiñones, A. J., y Huiman, H. E. (2022). Resolución de problemas con el método matemático de Polya: La aventura de aprender. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVIII(E-5), 75-86. <https://doi.org/10.31876/rcs.v28i.38146>
- Reyes, C. E. G. (2020). Percepción de estudiantes de bachillerato sobre el uso de Metaverse en experiencias de aprendizaje de realidad aumentada en matemáticas. *Pixel-Bit, Revista de Medios y Educación*, (58), 143-159.
- Rodelo, M. K., Montero, P. M., Jay-Vanegas, W., y Martelo, R. J. (2021). Metodología de investigación acción participativa: Una estrategia para el fortalecimiento de la calidad educativa. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVII(3), 287-298. <https://doi.org/10.31876/rcs.v27i3.36770>
- Salas-Rueda, R-A. (2020). Percepciones de los estudiantes sobre el uso de Facebook y Twitter en el contexto educativo por medio de la ciencia de datos y el aprendizaje automático. *Pixel-Bit, Revista de Medios y Educación*, (58), 91-115.
- Sidekli, S., y Akdogdu, E. (2018). Predictive

- power of learning styles on primary school pre service teachers' academic achievement. *Hacetatepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi (H. U. Journal of Education)*, 33(2), 503-517. <https://doi.org/10.16986/HUJE.2017027919>
- Suárez, M. H. (2013). Los estudiantes como consumidores. Acercamiento a la mercantilización de la educación superior a través de las respuestas a la Encuesta Nacional de Alumnos de Educación Superior (ENAES). *Perfiles Educativos*, XXXV(139), 171-187.
- Suárez-Cretton, X., Castro-Méndez, N., y Muñoz-Vilches, C. G. (2020). Use of role playing with video recording to develop interviewing skills in students of psychology. *Revista Electrónica Educare*, 24(2), 20-37. <http://dx.doi.org/10.15359/ree.24-2.2>
- Varguillas, C. S., y Bravo, P. C. (2020). Virtualidad como herramienta de apoyo a la presencialidad: Análisis desde la mirada estudiantil. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVI(1), 219-232. <https://doi.org/10.31876/rcs.v26i1.31321>
- Vaughn, L. M., y Baker, R. C. (2008). Do different pairings of teaching styles and learning styles make a difference? Preceptor and resident perceptions. *Teaching and Learning in Medicine*, 20(3), 239-247. <https://doi.org/10.1080/10401330802199559>
- Viciano, V., Fernández, A. B., Linares, M., Espejo, T., Puertas, P., y Chacón, R. (2018). Los estudios universitarios y el Mindfulness. Una revisión sistemática. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 16(1), 119-135. <https://doi.org/10.15366/reice2018.16.1.008>
- Wu, P. C. (2018). Seeing the voice of Taiwanese cuisine: Chinese university students' perspective. *ICIC Express Letters, Part B: Applications*, 9(5), 405-411.
- Zaltman, G. (1996). Metaphorically speaking. New technique uses multidisciplinary ideas to improve qualitative research. *Marketing Research*, 8(2), 13-20.
- Zaltman, G. (2014). Are you mistaking facts for insights? *Journal of Advertising Research*, 54(4), 373-376. <https://doi.org/10.2501/JAR-54-4-373-376>
- Zaltman, G., y Coulter, R. A. (1995). Seeing de voice of the customer: Methapor based advertising research. *Journal of Advertising Research*, 35(4), 34 51.
- Zambrano, E. L. (2018). Prácticas pedagógicas para el desarrollo de competencias ciudadanas. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 20(1), 69-82.