

## Barreras y efectos del apoyo psicopedagógico en el bienestar emocional y rendimiento académico de los estudiantes del ITESCAM

### Barriers and effects of psycho-pedagogical support on the emotional well-being and academic performance of ITESCAM students

Artículo de estudios de caso

<https://doi.org/10.5281/zenodo.18449867>

**Ingrid Guadalupe Saravia Balam**

Instituto Tecnológico Superior de Calkiní  
<https://orcid.org/0009-0005-1058-9175>  
 México

**Jose Emmanuel Sosa Dzul**

Instituto Tecnológico Superior de Calkiní  
<https://orcid.org/0009-0005-2054-9302>  
 México

**Daniela Guadalupe Yah Cruz**

Instituto Tecnológico Superior de Calkiní  
<https://orcid.org/0009-0008-7367-888X>  
 México

**Olivia Guadalupe Ortíz Cel**

Instituto Tecnológico Superior de Calkiní  
<https://orcid.org/0000-0003-3159-457X>  
 México

**Autor para correspondencia:**  
[8027@itescam.edu.mx](mailto:8027@itescam.edu.mx)

Recibido: 15/08/2025

Aceptado: 12/12/2025

Publicado: 01/01/2026

**Conflicto de intereses:** los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses y aceptan la responsabilidad de su manuscrito.

Este es un artículo de acceso abierto bajo la licencia CC BY-NC-ND  
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.es>



### Resumen

El presente estudio de caso examina las barreras que dificultan el acceso de los estudiantes del Instituto Tecnológico Superior de Calkiní (ITESCAM) a los servicios de apoyo psicopedagógico, así como los efectos que dicha intervención genera en su bienestar emocional y desempeño académico. En un entorno donde la participación de los estudiantes en estos servicios es limitada, se manifiestan elementos que ponen en riesgo su eficacia, visibilidad y presencia institucional. Mediante un enfoque mixto, que implicó la realización de encuestas y entrevistas a alumnos de diversas disciplinas, se reconocieron barreras personales, institucionales y socioculturales que limitan la utilización de este recurso. Simultáneamente, se evaluó la percepción de los beneficiarios respecto al provecho del acompañamiento proporcionado, mostrando un efecto favorable en la regulación emocional, el estímulo académico y la persistencia de sus progresos académicos. Los resultados posibilitaron la elaboración de estrategias dirigidas a potenciar la accesibilidad, relevancia y alcance del servicio psicopedagógico. Este estudio ofrece datos empíricos significativos para reestructurar políticas institucionales en la educación superior que promuevan el bienestar de los estudiantes y reduzcan los riesgos vinculados a la deserción escolar.

**Palabras clave:** apoyo psicopedagógico, bienestar emocional, rendimiento académico, salud mental.

**Cómo citar:** Saravia Balam, I. G., Sosa Dzul, J. E., Yah Cruz, D. G., Ortíz Cel, O. G. (2025). Barreras y efectos del apoyo psicopedagógico en el bienestar emocional y rendimiento académico de los estudiantes del ITESCAM. *Revista Internacional de Administración, Humanidades, Economía, Educación y Sociedad (RIAHES)*, Vol. 1 Núm. 3, pp. 68 – 81. México. <https://doi.org/10.5281/zenodo.18449867>

## Abstract

This case study examines the barriers that hinder students at the Instituto Tecnológico Superior de Calkiní (ITESCAM) from accessing psycho-pedagogical support services, as well as the effects that such intervention generates on their emotional well-being and academic performance. In a context where student participation in these services is limited, several factors arise that compromise their effectiveness, visibility, and institutional presence. Using a mixed-methods approach involving surveys and interviews with students from various disciplines, the study identified personal, institutional, and sociocultural barriers that restrict the use of these services. At the same time, the perception of beneficiaries regarding the benefits of the support received was evaluated, revealing a positive impact on emotional regulation, academic motivation, and sustained academic progress. The findings enabled the development of strategies aimed at enhancing the accessibility, relevance, and scope of the psycho-pedagogical service. This study provides significant empirical data to inform institutional policy reforms in higher education that promote student well-being and reduce the risks associated with school dropout.

**Keywords:** psycho-pedagogical support, emotional well-being, academic performance, mental health.

## Introducción

Las emociones constituyen un eje central en la vida de los estudiantes, ya que influyen de manera directa en sus procesos de aprendizaje y en su rendimiento académico. Comprender cómo estas inciden en el ámbito educativo permite diseñar estrategias que favorezcan un aprendizaje más efectivo. En los últimos años, el interés por el bienestar emocional en la educación superior ha crecido, pues se ha identificado como un factor clave para garantizar la permanencia escolar, la calidad educativa y el éxito académico.

En la actualidad, es de gran relevancia reconocer la influencia de las emociones en el rendimiento académico de los estudiantes; esto se debe a que las competencias emocionales, como la capacidad de reconocer y regular las propias emociones, la empatía hacia los demás y el control del estrés, fortalecen la disposición para aprender. Cuando un estudiante logra manejar sus emociones, se concentra mejor, mantiene una motivación constante y enfrenta con mayor resiliencia los retos académicos, lo que se traduce en un mejor desempeño en sus estudios.

Diversos estudios destacan que la complejidad del contexto actual, caracterizado por exigencias académicas cada vez mayores, condiciones de vulnerabilidad social y altos niveles de presión psicológica, genera desafíos importantes para los estudiantes universitarios. Ante esta realidad, los servicios de apoyo psicopedagógico se presentan como una alternativa fundamental, ya que ofrecen acompañamiento integral que abarca tanto lo académico como lo socioemocional. Una investigación reciente destaca que la inteligencia emocional, entendida como la capacidad para reconocer, comprender y regular las propias emociones y las de los demás, se correlaciona positivamente con el éxito académico (Jacome et al., 2024).

El estrés académico, la fatiga emocional, la presión por obtener altas calificaciones y las expectativas externas generan niveles elevados de estrés, disminuyendo la motivación y aumentando el riesgo de desmotivación escolar, puesto que obstaculizan el aprendizaje y afectan la capacidad de retener información, subrayando la importancia de que los estudiantes aprendan a reconocer y gestionar sus emociones para maximizar su rendimiento académico (Ftah, 2019).

Canto (2024) menciona que la ansiedad puede provocar bloqueos mentales, dificultando la concentración y la recuperación de información durante evaluaciones cruciales, incitando sensaciones como el agobio y la presión, produciendo un bloqueo mental y repercutiendo negativamente en el rendimiento del alumno.

Sin embargo, a pesar de que estos servicios están presentes en numerosas instituciones de educación superior, aún existen significativos impedimentos para su utilización. La escasa participación de los estudiantes cuestiona la auténtica eficacia de estas iniciativas y sugiere la necesidad de examinarlas desde una perspectiva más contextualizada y participativa.

Este artículo presenta un estudio de caso realizado en el Instituto Tecnológico Superior de Calkiní (ITESCAM), donde se ha identificado una baja utilización del servicio psicopedagógico, a pesar de la creciente demanda de atención emocional por parte de los alumnos. La investigación se orienta a responder la siguiente pregunta: ¿Cuáles son las principales barreras que dificultan el acceso y la participación de los estudiantes del ITESCAM en los servicios de apoyo psicopedagógico, y cómo influye su participación en el bienestar emocional y el desempeño académico?

El presente estudio tiene como propósito analizar las barreras que limitan la participación de los estudiantes en el programa de apoyo psicológico del ITESCAM y valorar los efectos que este servicio genera en su bienestar emocional y en su rendimiento académico. Para alcanzar este objetivo general, se busca identificar las principales limitaciones de carácter personal, social y académico que dificultan el acceso al programa, evaluar la percepción que tienen los estudiantes acerca de su efectividad en el fortalecimiento de su salud emocional y desempeño escolar y, finalmente, diseñar propuestas estratégicas que contribuyan a mejorar su accesibilidad, efectividad y alcance dentro de la comunidad estudiantil.

Los resultados de esta investigación permitirán fundamentar estrategias institucionales que reduzcan las barreras identificadas, mejoren la eficacia de los servicios de apoyo psicológico y potencien la retención, la motivación y el logro académico de los estudiantes del ITESCAM, lo cual tiene relevancia tanto para la política educativa como para la práctica psicopedagógica.

## Metodología

La investigación actual se llevó a cabo con un enfoque descriptivo de tipo cuantitativo, con el objetivo de examinar las barreras que restringen la participación de los estudiantes en el programa de apoyo psicopedagógico del Instituto Tecnológico Superior de Calkiní (ITESCAM) y evaluar sus repercusiones en el bienestar emocional y el rendimiento académico. Este estudio se realizó en esta institución pública de educación superior situada en el estado de Campeche, México, considerando como población a los estudiantes de diversos programas académicos y semestres.

El tamaño de la muestra se calculó utilizando la fórmula estadística para poblaciones finitas, lo que permitió establecer un total de 120 participantes. La selección se realizó mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, integrando tanto a estudiantes que han hecho uso del servicio como a quienes no, a fin de obtener una visión equilibrada del fenómeno.

La técnica empleada para la recopilación de datos consistió en la aplicación de un cuestionario estructurado con una escala tipo Likert, el cual fue autoadministrado y se administró en formato digital. Los datos cuantitativos sobre las principales barreras para el acceso, la percepción de la eficacia del servicio y su relación con el bienestar emocional y el rendimiento académico fueron recolectados gracias a esta herramienta.

La estadística descriptiva se utilizó para procesar los datos obtenidos con la ayuda de los programas SPSS y Microsoft Excel, lo que permitió el cálculo de tendencias, frecuencias y porcentajes. A través de esta metodología, se logró identificar patrones y analizar los resultados de acuerdo con los objetivos establecidos.

Con el objetivo de garantizar la validez del instrumento, se realizó una aplicación piloto con un grupo reducido de 32 alumnos, lo que permitió ajustar la redacción de algunos ítems y verificar su comprensión. Asimismo, se garantizó la fiabilidad del cuestionario mediante una estructura lógica y clara.

Finalmente, se aseguró el anonimato y la confidencialidad de los participantes desde una perspectiva ética. La participación fue voluntaria y se obtuvo el consentimiento informado de cada alumno, indicando que sus respuestas serían utilizadas únicamente con fines académicos y no afectarían su situación en la escuela.

## Desarrollo del caso

El caso analizado se centra en los estudiantes del Instituto Tecnológico Superior de Calkiní (ITESCAM) y su acceso a un programa de apoyo psicopedagógico, diseñado para proporcionar un acompañamiento integral en aspectos emocionales y académicos. Desde su implementación, este programa ha tenido como meta atender las necesidades que han surgido debido a la presión académica, los problemas de aprendizaje y los factores socioemocionales que afectan el rendimiento estudiantil. Sin embargo, la experiencia institucional ha evidenciado que, a pesar de la disponibilidad del servicio, existen barreras que limitan la participación de los estudiantes y dificultan la efectividad del programa.

El ITESCAM ha afrontado, a lo largo de su historia, retos comunes. Circunstancias como la presión por mantener un buen desempeño académico, la sobrecarga de tareas y el impacto de factores externos (como problemas económicos o familiares) han generado desmotivación y estrés en una cantidad significativa de estudiantes. Estos factores evidencian la importancia de un apoyo psicopedagógico que no solo trate problemas académicos, sino que además promueva la salud emocional y la resiliencia del alumnado.

Se encontraron varios obstáculos que restringen la participación de los estudiantes, a pesar de que el programa está disponible. Se incluyen en este grupo la falta de conocimiento acerca del servicio, la sensación de estigmatización vinculada a la búsqueda de ayuda psicológica, las limitaciones temporales que surgen debido a la carga académica y los obstáculos para acceder al servicio asociados con elementos socioeconómicos. Estas restricciones muestran que, en numerosas ocasiones, los alumnos que obtendrían el mayor provecho del programa son los que menos lo

utilizan, lo que produce un vacío en la atención integral de las necesidades emocionales y académicas.

Actualmente, se carece de información sistematizada y confiable que permita conocer con precisión si los estudiantes que acceden al servicio de apoyo psicopedagógico logran obtener beneficios reales y sostenibles. Esta carencia de datos dificulta no solo la evaluación del impacto de las intervenciones realizadas, sino también la identificación de áreas de oportunidad para mejorar la calidad y eficacia del servicio. En consecuencia, se ve limitada la capacidad institucional para diseñar y aplicar estrategias que fortalezcan el servicio, aumenten su cobertura y fomenten su adecuada utilización entre la comunidad estudiantil.

Con el apoyo de la aplicación de encuestas y entrevistas a los estudiantes, se ha podido analizar la percepción que tienen del servicio, permitiendo proponer estrategias de mejora que hagan más accesible, atractivo y efectivo el apoyo psicológico en el ITESCAM.

Las acciones sugeridas a implementar inician con la difusión del programa a través de actividades informativas y medios institucionales, la simplificación de los trámites para acceder, así como la elaboración de materiales orientativos para concientizar a los alumnos acerca de la importancia del bienestar emocional para su rendimiento académico.

Los desafíos detectados y las medidas puestas en marcha indican que la eficacia del servicio se basa en la coordinación de las instituciones, el acceso al programa y la respuesta a las necesidades concretas de los alumnos, lo cual consolida el vínculo entre el rendimiento académico y el bienestar emocional.

## Resultados

La encuesta fue aplicada y respondida por un total de 120 estudiantes del Instituto Tecnológico Superior de Calkiní (ITESCAM), considerados como muestra mínima del estudio. En cuanto a la edad, la mayoría de los participantes se ubicó entre los 20 y 22 años; la edad más frecuente fue 21 años, con 36 estudiantes (30%). Respecto al sexo, se observó una distribución equilibrada, con 58 hombres (48.3%) y 62 mujeres (51.7%).

En relación con la carrera cursada, predominó la Licenciatura en Administración, con 94 participantes (78.3%), seguida de Ingeniería en Bioquímica, con 17 estudiantes (14.2%). Las demás carreras presentaron porcentajes menores: Ingeniería en Sistemas Computacionales con 5 participantes (4.2%), Ingeniería Industrial con 2 (1.7%) e Ingeniería Mecatrónica con 2 (1.7%). La mayoría de los encuestados se encontraba cursando entre séptimo y octavo semestre (62; 51.7%), mientras que 31 estudiantes (25.8%) estaban en tercero y cuarto semestre, y 24 (20%) en quinto y sexto semestre. Únicamente 2 participantes (1.7%) cursaban el noveno semestre.

En cuanto al promedio académico, predominó la calificación de 9, reportada por 89 estudiantes (74.2%), seguida del promedio de 8, con 26 participantes (21.7%). Solo 2 estudiantes (1.7%) registraron un promedio de 7 y otros 2 (1.7%) alcanzaron un promedio de 10.

### a) Hábitos de salud y bienestar

Respecto a los hábitos de salud, 51 estudiantes (42.5%) señalaron que casi siempre duermen ocho horas diarias, mientras que 36 (30%) indicaron hacerlo algunas veces. Por su parte, 27 participantes (22.5%) manifestaron que casi nunca duermen ocho horas, y únicamente 6 (5%) reportaron no hacerlo nunca.

En relación con la alimentación, 57 estudiantes (47.5%) afirmaron que casi siempre mantienen una dieta equilibrada con tres comidas al día, 39 (32.5%) lo hacen algunas veces y 12 (10%) señalaron que siempre cumplen con este hábito.

En cuanto a la autoimagen, la mayoría de los participantes manifestó reconocerse como personas fuertes y capaces: 48 estudiantes (40%) respondieron “casi siempre” y otros 48 (40%) “algunas veces”, mientras que 18 (15%) indicaron “siempre”.

Sobre la aceptación de críticas, 58 estudiantes (48.7%) señalaron que casi siempre aceptan críticas sin molestarse, seguidos de 28 (23.1%) que indicaron hacerlo algunas veces.

En relación con la disposición para pedir ayuda cuando la necesitan, 43 estudiantes (35.9%) mencionaron hacerlo algunas veces, 34 (28.2%) casi siempre, mientras que 25 (20.5%) señalaron que casi nunca lo hacen.

Respecto a la proyección de pensamientos positivos, 63 estudiantes (43.6%) eligieron la opción “casi siempre” y el mismo porcentaje indicó “algunas veces”, mientras que solo 6 participantes (5.1%) señalaron que siempre lo hacen.

Finalmente, en lo referente a la fijación de metas a corto, mediano y largo plazo, 54 estudiantes (45%) manifestaron que casi siempre lo hacen, 30 (25%) algunas veces y 21 (17.5%) respondieron que siempre establecen metas.

**Tabla 1.** Hábitos de salud y bienestar de los participantes

Variable	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
Dormir 8 horas	-	51 (42.5%)	36 (30.0%)	27 (22.5%)	6 (5.0%)
Alimentación equilibrada	12 (10.0%)	57 (47.5%)	39 (32.5%)	9 (7.5%)	3 (2.5%)
Autoimagen positiva	18 (15.0%)	48 (40.0%)	48 (40.0%)	3 (2.5%)	3 (2.5%)
Aceptar críticas	15 (12.8%)	58 (48.7%)	28 (23.1%)	15 (12.8%)	3 (2.6%)
Pedir ayuda	9 (7.7%)	34 (28.2%)	43 (35.9%)	25 (20.5%)	9 (7.7%)
Pensamientos positivos	6 (5.1%)	63 (43.6%)	63 (43.6%)	9 (7.7%)	-
Fijación de metas	21 (17.5%)	54 (45.0%)	30 (25.0%)	9 (7.5%)	6 (5.0%)

Fuente: Elaboración propia.

## b) Conocimiento y uso del servicio psicológico

En relación con el servicio psicológico que ofrece el ITESCAM, la mayoría de los estudiantes manifestó conocer su existencia: 96 participantes (80%) respondieron afirmativamente, mientras que 24 (20%) indicaron no tener conocimiento del servicio.

No obstante, al indagar sobre su utilización, únicamente 7 estudiantes (6%) afirmaron haber asistido al servicio psicológico, en contraste con 113 participantes (94%) que señalaron no haberlo utilizado.

**Tabla 2.** *Conocimiento y uso del servicio psicológico*

Variable	Sí	No
Conoce el servicio	96 (80.0%)	24 (20.0%)
Ha utilizado el servicio	7 (6.0%)	113 (94.05%)

*Fuente: Elaboración propia.*

### c) **Experiencia de los usuarios del servicio psicológico**

Entre los estudiantes que hicieron uso del servicio psicológico ( $n = 7$ ), todos reportaron haber asistido de manera ocasional, aproximadamente una o dos veces por semestre. El principal motivo de asistencia fue el estrés académico, señalado por la totalidad de los usuarios (100%). Asimismo, el 33.3% indicó motivos adicionales, como orientación vocacional, ansiedad, depresión u otros asuntos personales.

En cuanto a la accesibilidad del servicio, las opiniones se distribuyeron de manera equitativa: el 33.3% se mostró totalmente en desacuerdo con la disponibilidad de horarios, otro 33.3% se mantuvo indiferente y el restante 33.3% estuvo totalmente de acuerdo. Esta misma tendencia se observó en la percepción del espacio físico y la difusión del servicio.

Respecto a la señalización del área de psicología, el 67% consideró que estaba bien ubicada y era de fácil acceso, mientras que el 33% opinó que no era del todo clara. En relación con la comodidad al acudir al servicio, las respuestas se dividieron de manera uniforme: un 33.3% señaló no sentirse nunca cómodo, otro 33.3% indicó sentirse cómodo algunas veces y el último 33.3% manifestó sentirse generalmente cómodo.

En cuanto al trato recibido, la mayoría de los usuarios (67%) evaluó al psicólogo como excelente, destacando la escucha y comprensión, mientras que el 33% lo calificó como bueno, aunque con áreas de mejora. La duración de las sesiones también fue percibida de manera diversa: un 33.3% las consideró demasiado cortas, otro 33.3% algo cortas pero suficientes, y el restante 33.3% adecuadas.

Respecto al impacto del servicio, el 67% manifestó que el apoyo les ayudó de manera moderada a manejar el estrés y las emociones, mientras que el 33% señaló que les ayudó mucho. Sin embargo, en relación con el rendimiento académico, el 67% indicó no haber percibido mejoras, frente a un 33% que sí reconoció un impacto positivo.

En cuanto al bienestar emocional posterior a las sesiones, el 67% manifestó sentirse más tranquilo y seguro, mientras que el 33% no percibió cambios significativos. Finalmente, respecto a la disponibilidad del servicio cuando más lo necesitaban, el 67% señaló que estaba disponible solo en algunas ocasiones, y el 33% indicó que, aunque estaba disponible, no siempre coincidía con el momento requerido.

**Tabla 3.** Experiencia de los usuarios del servicio psicológico

Variable	Principales resultados
Frecuencia de asistencia	100% ocasional (1–2 veces por semestre)
Motivo de asistencia	100% estrés académico; 33.3% otros motivos adicionales
Accesibilidad de horarios	33.3% en desacuerdo, 33.3% indiferente, 33.3% de acuerdo
Señalización del área	67% clara, 33% poco clara
Comodidad al acudir	33.3% nunca, 33.3% a veces, 33.3% generalmente cómodo
Trato del psicólogo	67% excelente, 33% bueno
Duración de sesiones	33.3% muy cortas, 33.3% algo cortas pero suficientes, 33.3% adecuadas
Manejo del estrés	67% moderado, 33% mucho
Impacto en rendimiento académico	67% sin impacto, 33% algo de impacto
Bienestar posterior	67% mejor, 33% sin cambios
Disponibilidad del servicio	67% a veces, 33% disponible con limitaciones

*Nota: Los porcentajes corresponden a los 7 participantes que afirmaron haber usado el servicio psicológico.*

*Fuente: Elaboración propia.*

#### **d) Razones para no utilizar el servicio psicológico**

Entre los estudiantes que no han utilizado el servicio ( $n = 113$ ), las principales razones identificadas fueron la falta de tiempo (50%) y la desconfianza (48%). Otras causas mencionadas incluyeron el desconocimiento del servicio (26%), el estigma social (14%) y los horarios poco compatibles (22%). Asimismo, algunos participantes señalaron motivos individuales como “no lo he necesitado” (2%) o “ninguna” razón (2%).

#### **e) Percepciones y afirmaciones sobre el servicio**

En relación con la necesidad de una mayor difusión del servicio, el 34% de los estudiantes estuvo de acuerdo y el 26% totalmente de acuerdo, lo que evidencia un consenso sobre la importancia de mejorar la comunicación institucional. Asimismo, el 40% de los participantes consideró que la falta de tiempo académico representa un obstáculo relevante para asistir de manera regular al servicio psicológico.

#### **f) Propuestas de mejora (opciones de la encuesta)**

Al indagar sobre los aspectos que deberían fortalecerse en el servicio psicológico, las respuestas se concentraron en los siguientes puntos:

- Mayor difusión del servicio (58%).
- Flexibilidad de horarios (56%).
- Implementación de talleres grupales (46%).
- Disponibilidad de profesionales especializados (40%).

- Asesorías en línea o virtuales (30%).
- Vinculación con tutores o docentes (34%).

### **g) Estrategias para motivar el uso del servicio**

Los estudiantes propusieron diversas estrategias para fomentar el uso del servicio psicológico, entre las que destacan:

- Integrar el servicio dentro de las actividades académicas (56%).
- Realizar charlas o talleres dentro del aula (44%).
- Implementar campañas de sensibilización para reducir los estigmas sociales asociados a la atención psicológica (40%).

## **Resultados cualitativos**

### **1. Sugerencias sobre infraestructura y mobiliario**

Las respuestas de los estudiantes reflejaron una amplia variedad de propuestas para mejorar el área de psicología. Entre las sugerencias más recurrentes se encontraron:

- Mejora del mobiliario, incluyendo sillas cómodas, sofás, camas, mesas o sillones más acogedores.
- Ampliación y acondicionamiento del espacio, con énfasis en mayor privacidad, ventilación y adecuación para sesiones terapéuticas.
- Creación de un ambiente decorativo y acogedor, mediante el uso de plantas, arte, materiales visuales y una mayor visibilidad del área.
- Otros aspectos, como la disponibilidad de snacks, música o clima adecuada.

Algunos estudiantes señalaron no tener propuestas, debido a que no habían asistido previamente al servicio.

*“Que se adapte a un ambiente que ofrece un psicólogo y no que parezca otro salón de clases” (estudiante, 21 años).*

### **2. Mejoras en la atención y el acompañamiento psicológico**

En relación con la atención recibida o percibida, emergieron diversas categorías relevantes:

- Profesionalismo y ética, destacando la necesidad de mayor personal especializado, rotación de psicólogos y fortalecimiento de la ética profesional.
- Seguimiento y acompañamiento continuo, incluyendo mayor regularidad en la atención, empatía, disponibilidad en línea y personalización del enfoque.

- Accesibilidad y comunicación, mediante mejor señalización, horarios flexibles y generación de confianza y seguridad.
- Ambiente de las sesiones, proponiendo espacios más cómodos y la inclusión de dinámicas grupales.
- Difusión y normalización del servicio, resaltando la importancia de promover la atención psicológica como una práctica normal y saludable.

*“Fomentar que recibir apoyo psicológico o ir de vez en cuando para tener un equilibrio de nuestra salud mental es mucho más normal y sano de lo que parece” (estudiante, 20 años).*

## Discusión

Los hallazgos del presente estudio revelan una paradoja interesante: aunque la mayoría de los estudiantes universitarios del ITESCAM conocen la existencia del servicio psicológico, su uso efectivo es sumamente bajo. Esta tendencia coincide con estudios realizados en contextos latinoamericanos que identifican como principales barreras la falta de tiempo y la desconfianza hacia los servicios psicológicos como obstáculos críticos para buscar ayuda. Por ejemplo, la revisión sobre el estigma mental en América Latina y el Caribe de Mascayano et al. (2016) pone de relieve cómo los prejuicios y creencias negativas, como asociar la enfermedad mental con debilidad o “volverse loco”, pueden disuadir a los jóvenes de acudir a servicios profesionales. De igual manera, Grieb et al. (2023) exploran cómo el estigma en comunidades latinas configura una barrera fuerte para la búsqueda de apoyo psicológico.

En este estudio, la desconfianza aparece como una razón expresamente mencionada por muchos alumnos para no utilizar el servicio de psicología, lo que sugiere un componente de autoestigma o temor asociado a la vulnerabilidad de exponerse ante especialistas. Esto está en consonancia con el trabajo de Grieb y colaboradores (2023), quienes vinculan las actitudes negativas hacia la salud mental con ciertas expectativas culturales de autosuficiencia, particularmente entre hombres latinos.

En contraste, los pocos estudiantes que sí utilizaron el servicio reportaron una experiencia relativamente positiva con el trato de los psicólogos, aunque señalaron varias debilidades en otros aspectos de la atención. Las críticas sobre la duración de las sesiones, la comodidad del espacio físico y la limitada disponibilidad horaria apuntan a que no basta con tener un servicio de apoyo psicológico: su implementación efectiva depende también de la estructura logística y del entorno que lo rodea.

En este sentido, existen estudios que destacan la importancia del entorno físico terapéutico como un elemento clave que influye en la satisfacción del paciente y en la eficacia del proceso terapéutico. Por ejemplo, Taiwo (2023) resume que el diseño del espacio, incluyendo iluminación, muebles, privacidad y decoración, afecta las actitudes y comportamientos tanto de clientes como de terapeutas. Asimismo, investigaciones sobre entornos terapéuticos señalan que factores como el mobiliario, la disposición del espacio y las condiciones ambientales pueden amplificar o atenuar la comodidad y la disposición del paciente a participar en el proceso terapéutico.

El componente cualitativo de este estudio aporta una visión adicional: los estudiantes enfatizaron frecuentemente la necesidad de mejor mobiliario, espacios privados y tranquilos, decoración acogedora y una señalización clara del área de atención. Estas sugerencias indican que los ambientes físicos y emocionales del servicio pueden tener un peso significativo en la decisión de asistir o no a sesiones psicológicas. En efecto, hay evidencia emergente de que entornos terapéuticos bien diseñados pueden reducir el estrés percibido y aumentar la adherencia al tratamiento.

### **Limitaciones**

La investigación se vio afectada por limitaciones que surgieron durante el proceso. Una de las principales razones fue el acceso limitado de los alumnos a la encuesta, lo que provocó que la cantidad de participantes disminuyera y, por consiguiente, que la muestra no fuera completamente representativa. Aunque se propuso como objetivo llegar a una porción más amplia de los estudiantes, fue complicado conseguir la participación deseada y, en numerosas ocasiones, se usaron diferentes tácticas para invitar a los alumnos, tales como la comunicación personal en los pasillos, el envío de correos electrónicos y la cooperación de maestros y administrativos que incentivaron a los estudiantes a contestar.

### **Implicaciones y líneas futuras**

A partir de los hallazgos, se sugiere que las instituciones de educación superior, como el ITESCAM, consideren estrategias integrales para aumentar la utilización de los servicios psicológicos. Estas pueden incluir campañas de sensibilización destinadas a reducir el estigma y fomentar la salud mental como parte del autocuidado estudiantil, una mejor difusión del servicio (tanto presencial como digital), la flexibilidad en los horarios de atención y la creación de espacios físicos confortables y señalizados que transmitan seguridad, privacidad y profesionalismo.

Además, futuras investigaciones deberían explorar más a fondo cómo el entorno físico de las áreas de atención psicológica influye en la percepción del servicio y en la decisión de buscar ayuda, así como llevar a cabo estudios longitudinales que permitan evaluar el impacto del servicio psicológico en el rendimiento académico y bienestar emocional de los estudiantes a mediano y largo plazo. Un enfoque comparativo entre diferentes instituciones universitarias también podría aportar luces sobre qué modelos de atención psicológica son más efectivos y mejor aceptados en contextos educativos diversos.

## **Conclusiones**

El análisis permitió señalar que, aunque la mayoría de los alumnos del ITESCAM están al tanto de la existencia del servicio psicológico, el número de personas que lo utilizan continúa siendo reducido. Esto demuestra que persisten barreras como el tiempo insuficiente, la desconfianza y la estigmatización social. Estas restricciones no solo reducen la posibilidad de recibir apoyo psicológico, sino que también limitan la oportunidad para los alumnos de aprovechar un recurso que puede ser esencial para su rendimiento académico y bienestar.

Los resultados mostraron que los usuarios valoraban positivamente el trato, pero que también detectaron problemas en aspectos como la duración de las sesiones, la infraestructura y la disponibilidad horaria. Esto demuestra que tener acceso al servicio no es suficiente si no se garantizan condiciones apropiadas para su eficacia. Además, se demostró con las respuestas cualitativas que los alumnos asocian la confianza y la comodidad del servicio no únicamente con el nivel profesional de la atención, sino también con el ambiente físico y emocional del sitio donde se brinda.

Los hallazgos efectuados establecen las bases para crear tácticas institucionales que reduzcan los obstáculos detectados, optimicen la eficacia de los servicios de asistencia psicológica e impulsen la retención, el rendimiento académico y la motivación de los alumnos del ITESCAM. Se pueden tomar en cuenta las siguientes estrategias:

- Campañas de concientización constantes para luchar contra el estigma vinculado a la atención psicológica y normalizar su empleo como un elemento del manejo personal de los estudiantes.
- Difusión accesible y continua, utilizando canales digitales, carteles y la colaboración de docentes, para que los estudiantes sean informados sobre el servicio y lo perciban como asequible.
- Variabilidad en los horarios de atención, que se ajusten a las demandas académicas y a los tiempos de clase para que no se conviertan en un impedimento adicional.
- Áreas físicas confortables y ajustadas, que propicien confianza, privacidad y profesionalidad, con mobiliario apropiado y un entorno pensado para el bienestar emocional.
- Modalidades de atención diversas, que abarquen consultorías virtuales, talleres en grupo y seguimiento individualizado, para satisfacer las distintas necesidades de la comunidad estudiantil.

Avanzar hacia un modelo de atención más accesible, fiable y que coincida con las realidades de los estudiantes no solo contribuirá a la mejora de la salud mental de los alumnos, sino también a incrementar su permanencia, motivación y desempeño académico. De esta manera, el servicio psicopedagógico deja de ser un recurso opcional y se convierte en un elemento fundamental para la formación integral, lo que afecta directamente tanto al desarrollo personal como a la vida académica de los alumnos.

## Contribución de autores

Saravia I. G.: diseño parcial del estudio, análisis de datos, redacción del manuscrito, revisión de literatura, validación de datos e investigación. Sosa J. E.: análisis de datos, redacción del manuscrito y validación de datos. Yah D. G.: diseño del estudio, análisis de datos, redacción del manuscrito, revisión de literatura, validación de datos, correcciones y edición final. Ortiz O. G.: análisis de datos, validación de datos, supervisión general y correcciones.

## Referencias

- Cantos, Y. (14 de 09 de 2024). Cómo influyen las emociones en el rendimiento académico. Obtenido de Cómo influyen las emociones en el rendimiento académico: <https://saludvital.cl/emocion/como-influyen-las-emociones-en-el-rendimiento-academico/>
- Cantos, Y. (13 de 09 de 2024). La influencia de las emociones en el aprendizaje efectivo. Obtenido de La influencia de las emociones en el aprendizaje efectivo: <https://saludvital.cl/aprendizaje/la-influencia-de-las-emociones-en-el-aprendizaje-efectivo/> DOI: <https://doi.org/10.36260/y8r6bv97>
- Ftah, K. (28 de 01 de 2019). Emociones y rendimiento escolar. Obtenido de Emociones y rendimiento escolar: <https://www.inediteducacion.com/emociones-y-rendimiento-escolar-art721>
- García Súniga, A. A., Barros Riera, X. B., Aguirre Alarcón, M. Y., & Alvarado Galarza, R. M. (2024). Impacto de la psicología en estudiantes de educación superior: Una revisión sistemática. *RECIMUNDO*, 8(3), 135–149. [https://doi.org/10.26820/recimundo/8.\(3\).julio.2024.135-149](https://doi.org/10.26820/recimundo/8.(3).julio.2024.135-149)
- Grieb, S. M., Sánchez, M., & López, J. (2023). *Mental health stigma among Spanish-speaking Latinos in the United States: Barriers to help-seeking*. *Journal of Immigrant and Minority Health*, 25(3), 622–633. <https://doi.org/10.1007/s10903-022-01415-2>
- Hernández-Aparcana, J. Y., Dueñas Zuñiga, L., & Inza Rodríguez, J. (2025). El bienestar emocional y el rendimiento académico de los estudiantes universitarios: una revisión narrativa. *CIENCIAS PEDAGÓGICAS*, 18(1), 18–31. Recuperado a partir de <https://www.cienciaspedagogicas.rimed.cu/index.php/ICCP/article/view/565>
- Hidalgo Zambrano, J. A., & Párraga Obregón, S. (2024). Educación Emocional y el Desempeño Académico de los Estudiantes de la Básica Superior. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(2), 247-257. [https://doi.org/10.37811/el\\_rcm.v8i2.10398](https://doi.org/10.37811/el_rcm.v8i2.10398)
- Jacome, S., Santander, M., Muñoz, K., Ramírez, M., Monard, C., & Vaca, G. (12 de 11 de 2024). El impacto de la inteligencia emocional en el rendimiento académico de los estudiantes de educación básica. Obtenido de El impacto de la inteligencia emocional en el rendimiento académico de los estudiantes de educación básica: <https://ojs.southfloridapublishing.com/ojs/index.php/jdev/>
- Mascayano, F., Tapia, T., Schilling, S., Alvarado, R., Tapia, E., Lips, W., & Yang, L. H. (2016). Stigma toward mental illness in Latin America and the Caribbean: A systematic review. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 40(2), 1–12. <https://doi.org/10.26633/RPSP.2016.8>
- Morera-Balaguer, J., Martínez-González, M. C., Río-Medina, S., & Gámez-Calvo, L. (2023). The influence of the environment on the patient-centered therapeutic relationship in physical therapy: A qualitative study. *Archives of Public Health*, 81(1), 74. <https://doi.org/10.1186/s13690-023-01064-9>
- Rodríguez Pena , R. I., Macedo Pereda, P. L. M., Sánchez Zamudio, M. del C., Huerta Arizmendi, G., & Huerta Patraca, G. A. (2024). Percepción del Desarrollo Integral de Estudiantes

- Universitarios: Una Mirada Psicopedagógica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(6), 4543-4575. [https://doi.org/10.37811/el\\_rcm.v7i6.9019](https://doi.org/10.37811/el_rcm.v7i6.9019)
- Taiwo, A. (2023). Client and therapists' subjective understanding of an ideal therapy room: A divergent reflection of experience. *European Journal of Counselling Psychology*, 12(1), 1–15. <https://doi.org/10.5964/ejcop.91127>
- Iyendo, T. O. (2016). The therapeutic impacts of environmental design in mental health settings: A narrative review. *Journal of Environmental Psychology*, 48, 85–94. <https://doi.org/10.1016/j.jenvp.2016.06.009>
- Zambrano, J. D. T., Mendoza, C. E. L., Mohor, A. M. S., Salazar, P. G. M., Acosta, E. V. V., & Arriaga, J. A. T. (2025). Impacto de las emociones en el rendimiento académico: un enfoque psicopedagógico. *South Florida Journal of Development*, 6(3), e5028. <https://doi.org/10.46932/sfjdv6n3-007>