



**Tesis**

**“Diagnóstico Administrativo del Programa Institucional de Promoción de la Salud de la UASLP”**

**Que presenta**

**Mónica Ortega Alvarado**

**Para obtener el grado de:**

**Maestría en Administración con Énfasis en Gestión Pública**

**Director - Dr. Mario Eduardo Ibarra Cortés**

**Asesor - Dr. Miguel Ángel Vega Campos**

**Asesor - Dr. Louis Valentin Mballa**

**San Luis Potosí, S.L.P**

**Julio 2016**



**Universidad Autónoma de San Luis Potosí**  
**Facultad de Contaduría y Administración**  
**División de Estudios de Postgrado**

**Tesis**

**Diagnostico Administrativo del Programa Institucional de  
Promoción de la Salud de la Universidad Autónoma de San Luis  
Potosí**

**Que presenta**

**Mónica Ortega Alvarado**

**Para obtener el grado de:**

**Maestro en Administración**

**Director de Tesis**

**Dr. Mario Eduardo Ibarra Cortés**

**San Luis Potosí, S.L.P.**

**Julio de 2016**

## **DEDICATORIA**

Esta tesis está dedicada a toda mi familia, especialmente a mi esposo y a mis padres; por todo su apoyo, amor y comprensión que siempre me han brindado.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco primeramente a mi padre Dios por las bendiciones que me ha brindado a lo largo de mi vida y carrera profesional, por permitirme llegar a finalizar una etapa más profesionalmente.

A mi esposo quien me impulsó y apoyó para seguir preparando profesionalmente, por su gran paciencia y tolerancia que en todo momento me ha brindado, y por ser parte fundamental de mi vida.

A mi Padre quien se ha esforzado para formarme y educarme, brindándome su apoyo en cada momento de mi vida y por ser quien soy gracias a su apoyo y regaños que me enseñaron a forjarme como la persona que soy.

A mi Madre quien ha sacrificado parte de su tiempo y vida con su paciencia, consejos y cuidados que ha tenido y sigue teniendo hacia mí todo el tiempo.

A mis hermanas por su apoyo y entusiasmo quien me han enseñado a seguir su ejemplo de dedicación, empeño y esfuerzo.

A mi Director y Asesores de tesis por guiarme en la realización de este proyecto profesional.

Agradezco infinitamente a todas y cada una de las personas que me han apoyado y son parte de este proyecto, infinitas gracias.

## ÍNDICE GENERAL

Introducción	1
Capítulo 1	3
1.1 Antecedentes del Programa	3
1.2 Definición del Problema	7
1.3 Pregunta de Investigación	14
1.4 Objetivo	14
- General	15
- Especifico	15
1.5 Supuesto de Investigación	15
1.6 Justificación	15
Capítulo 2	18
2.1 Marco Conceptual	18
2.2 Administración en las Organizaciones	19
2.3 Administración Pública	20
2.4 Proceso Administrativo	
2.4.1 Planeación	24
2.4.2 Organización	25
2.4.3 Dirección	26
2.4.4 Control	27
2.5 La Nueva Gestión Publica	27
2.6 Desarrollo Organizacional	29

2.7 Marco Referencial	31
2.7.1 Salud del Adolescente	39
2.7.2 Promoción de la Salud	40
Capítulo 3	41
Metodología	41
3.1 Conocimiento y la Ciencia	41
3.2 La Investigación Científica	45
3.3 Construcción de las Ciencias Sociales	49
3.4 Enfoques Cualitativo, Cuantitativo, Mixto	51
3.4.1 Enfoque Cualitativo	52
3.4.2 Enfoque Cuantitativo	53
3.4.3 Enfoque Mixto	56
3.5 Tipos de Estudio	57
3.6 Estudio de Caso	59
3.7 Tratamiento y Análisis de la Información	60
3.8 Técnicas e Instrumentos de Investigación	60
3.9 Entrevista	61
3.10 Encuesta	62
3.11 Muestreo	64
3.12 Alcance de la investigación	65
3.13 Población o Universo de Estudio	66
3.14 Recolección de Datos	66
3.15 Análisis de la Información	67
Capítulo 4	68

Análisis y Resultados	68
4.1 Entrevista 1	70
4.2 Entrevista 2	72
4.3 Entrevista 3	75
4.4 Entrevista 4	78
4.5 Entrevista 5	80
4.6 Análisis de Entrevista	82
4.7 Análisis de Encuesta	90
- Instrumento de Encuesta	93
Conclusiones	112

## **INDICE DE FIGURAS**

Figura No. 1	Organigrama del PIPS	6
Figura No. 2	Logo del PIPS	32
Figura No. 3	Líneas de Acción del PIPS	35
Figura No. 4	Postal Promoción de la Salud	37
Figura No. 5	Feria de la Salud	39
Figura No. 6	Tipos de Diseño de Investigación	47

## **INDICE DE TABLAS**

Tabla No. 1	Módulos de salud del PIPS	8
Tabla No. 2	Servicios del PIPS	10
Tabla No. 3	Consultas Generales del PIPS	13
Tabla No. 4	Cinco Modelos de la Administración Publica	21
Tabla No. 5	Actividades y Jornadas de Salud del PIPS	36
Tabla No. 6	Ubicación Módulos PIPS	38
Tabla No. 7	Características Contrastantes de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa	55
Tabla No. 8	Funcionarios del Programa Institucional de Promoción de la Salud	69

Tabla No. 9 Resultado Total de Encuesta PIPS	94
Tabla No. 10 Resultado de Encuesta Módulo PIPS – CSU	95
Tabla No. 11 Resultado de Encuesta Módulo PIPS – FCA	96
Tabla No. 12 Resultado de Encuesta Módulo PIPS - Derecho	97
Tabla No. 13 Resultado de Encuesta Módulo PIPS – Agronomía	98
Tabla No. 14 Resultado de Encuesta Módulo PIPS - Ciencias Químicas	99
Tabla No. 15 Resultado de Encuesta Módulo PIPS – Zona Oriente	99
Tabla No. 16 Resultado de Encuesta Módulo PIPS – Economía	100
Tabla No. 17 Resultado de Encuesta Módulo PIPS – Hábitat	101

## INDICE DE GRÁFICAS

Gráfica No. 1.- Consultas Generales	13
Gráfica No. 2.- Calidad de Atención	103
Gráfica No. 3.- Infraestructura Módulo de Atención de PIPS	104
Gráfica No. 4.- Materiales Otorgados	105
Gráfica No. 5.- Organización en Módulos	106
Gráfica No. 6.- Mantenimiento en Módulos de Salud	107
Gráfica No. 7.- Metodología Anticonceptiva y Medicamentos	108
Gráfica No. 8.- Horario de Atención	109
Gráfica No. 9.- Ubicación del módulo de Salud PIPS	110
Gráfica No. 10.- Difusión Módulos PIPS	111

## Referencias Bibliográficas

- Armas, N. y. (2009). Propuesta de una herramienta diagnóstico. *Revista Ciencias de la información*, 13-22.
- Blasco, J. E. (2007). *Metodologías de investigación en las ciencias de la actividad física y el deporte, ampliando horizontes*. Espana: Club Universitario .
- Bolio, F. P. (1990). *Las Ciencias Sociales*. México : Trillas.
- Briones, G. (2002). *Epistemología de las Ciencias Sociales*. Bogotá, Colombia: ARFO.
- Cejudo, G. (2011). *La Nueva Gestión Pública*. México: Siglo Veintiuno.
- Chávez, V. M. (1998). *Diagnóstico Administrativo: Procedimientos, Procesos y Reingeniería*. México: Trillas.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. McGraw Hill.
- Colomer, Á.-D. C. (2001). Promoción de la salud y cambio social.
- Contreras, J. M. (2003). *Introducción a las Ciencias Sociales y Humanidades*. Sinaloa: UAS.
- Cummings, T. (2008). *Desarrollo organizacional y cambio*. México: Thomson.
- Deyanira Bernal, C. M. (2013). La alternativa del diagnóstico empresarial.
- Fernández, J. A. (1998). El diagnostico Administrativo. 222.
- Fleitman, J. (1997). *Evaluación Integral. Manual para el Diagnóstico y solución de Problemas de Productividad, Calidad y Competitividad*. McGraw-Hill.
- Frederickson, G. (1980). *New Public Administration*. Alabama. E.U.A.: N.O.E.M.A.
- Galeano, M. M. (2004). *“Diseño de Proyectos en la investigación cualitativa*. Colombia: Universidad EAFIT.
- Galindo, C. L. (1998). *Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicacion*. Mexico: Pearson Educacion.
- Gómez Mejía, L. &. (2003). *Administración*. Madrid España: McGraw-Hill/Interamericana de España.
- Gómez, M. M. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación Científica*. Cordoba, Argentina: Brujas.
- Gomezjara, F. A. (1999). *Sociología De acuerdo con los Programas Vigentes*. México : Porrúa.
- Grande, I. A. (2009). *“Fundamentos y Técnicas de*. Madrid,Espana: Esic. 10a.
- Grasso, L. (2006). *Encuestas: elementos para su diseño y análisis*. Cordoba, Argentina: Grupo Encuentro.
- Guerrero, O. (1997). *Los principios de Administración Pública*. México: Harla.
- Guevara, C. D. (1985). *Teorías, organizaciones y administración* . Bógota : Interamericana.

- Guzmayán, R. C. (2004). *Internet y la investigación científica, el uso de los medios y las nuevas tecnologías en la educación*. Magisterio: Bogota, Colombia.
- Herbert, S. (1958). *Administrative Behaviour*. New York: The MacMillan Company.
- Hernandez, F. B. (2006). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw Hill Interamericana.
- Hernández, M. T. (2000). Factores de Riesgo de Protección Presentes en la Comunidad Estudiantil.
- Howard Schwartz, J. J. (2006). *Sociología Cualitativa Método para la reconstrucción de la realidad*. México : Trillas.
- Jones, G. &. (2006). *Administración Contemporánea*. México: McGraw Hill/Interamericana Editores.
- Kart, T. (2006). Transforming organization for organic growth: the DNA of change leadership. *Journal of Change Management*, págs. 3-20.
- King, S. y. (2007). Building internal change management capability at constellation energy. *Organization Development Journal*, págs. 57-63.
- Mancilla, D. R. (2005). *Diagnóstico Organizacional*. Alfaomega.
- Maquiavelo, N. (1971). *El Príncipe Obras Políticas*. La Habana: Ciencias Sociales.
- Mills, G. W. (1987). *La imaginación sociológica*. México: FCE.
- Moore, M. H. (1995). *Strategic Management in Government*. Cambridge: Harvard University Press.
- Moreno, R. (1980). *La Administración Pública Federal en México*. México.
- Munch, E. A. (1990). *Metodos y Tecnicas de Investigacion*. Mexico: Trillas.
- Namakforoosh, M. (2005). "Metodología de la Investigación". Mexico, D.F.: Limusa.
- OMS. (27 de Enero de 2016).  
[http://www.who.int/maternal\\_child\\_adolescent/topics/adolescence/es/](http://www.who.int/maternal_child_adolescent/topics/adolescence/es/).
- Ortiz, F., & García, M. d. (2005). "Metodología de la Investigación". *El proceso y sus tecnicas*. Mexico, D.F.: Limusa Editores.
- Prats, J. (2004). *De la Burocracia al Management y del Management a la Gobernanza*. Barcelona: Instituto Interamericano de Gobernabilidad/PNUD.
- Reyes. (2004). *Administración Moderna*. México: Limusa.
- Robbins. (2000). *Administración*. México, D.F.: Pearson Educación.
- Rodríguez, S. H. (2006). *Introducción a la Administración*. México: McGraw Hill.
- Rojas. (1984). *El Proceso de la investigación científica*. Mexico: Trillas.
- Rojas, S. (1974). *Derecho Administrativo*. México: Porrúa.
- Rojas, S. R. (1996). "Guía para realizar investigaciones sociales". España: Plaza y Valdes.

- Rovira, C., Codina, L., & Marcos, M. C. (2004). *Información y documentación digital 2004*". Barcelona España: Petico.
- Sabino, C. (1992). *El proceso de la investigación*. Panapo: Caracas, Venezuela.
- Sáiz, J. M. (1999). *"La reconfiguración de la sociedad y la política: compromisos y desafíos de las ciencias sociales"*. México: ITESO.
- Sampieri. (2014). *Metodología de la investigación*. México, D.F.: McGraw Hill.
- Santesmases, M. M. (2009). *Diseño y análisis de encuestas en investigación social y de mercados*. Madrid, España: Piramide.
- Saravia, M. A. (2006). *"Metodología de la Investigación Científica. Orientación Metodológica para la elaboración de proyectos e informes de investigación"*. Obtenido de Convocatoria publicaciones de metodología del Gobierno de Bolivia: [www.conacyt.gov.bo](http://www.conacyt.gov.bo)
- Stoner, J. F. (1996). *Administración*. Estado de México: Pearson Educación.

## INTRODUCCIÓN

La administración es un acto de coordinación humana (individual y grupal) para alcanzar objetivos, considerado una disciplina que estudia los procesos productivos con el fin de generar mayor eficiencia y eficacia del trabajo humano para obtener los mejores beneficios en relación con los recursos disponibles: financieros, tecnológicos y humanos. (Rodríguez, 2006).

Por ello es indispensable usar el proceso administrativo en cualquier área laboral su uso es necesario aplicarlo para dar a conocer el panorama de la administración de recursos materiales mostrando lo real y lo ideal en la institución académica que es la Universidad Autónoma de San Luis Potosí (UASLP) que contribuye al desarrollo académico de investigación y la difusión cultural del Estado de San Luis Potosí y de México. Se caracteriza por alcanzar altos indicadores de calidad en sus programas curriculares de Licenciatura y Posgrados y ejerce su autonomía con responsabilidad y madurez.

La UASLP además de la calidad académica con la que cuenta, se preocupa por brindar valores, una educación integral y sobre todo el cuidado de la salud de sus estudiantes. Por ello surge el Programa Institucional de Promoción de la Salud (PIPS) que tiene como objetivo primordial, el fomento de una cultura de autocuidado en la comunidad estudiantil el cual con enfoque preventivo y diagnóstico oportuno, lo que permite al estudiante ejercer una cultura de responsabilidad en salud.

Por lo anterior este programa a pesar de trabajar con metas que han sido alcanzadas, al analizar sus recursos y objetivos arroja una carencia en su proceso administrativo desarrollando una gran debilidad para la operatividad del programa.

El presente trabajo demuestra un Diagnostico Administrativo detallado del PIPS de la UASLP, con la finalidad de lograr una mayor estabilidad operativa administrativa de dicho programa, del cual será un gran beneficio para la población estudiantil y toda la comunidad universitaria. Se desarrollan los primeros capítulos referente a los antecedentes, que brindan un primer enfoque de que es el PIPS, así también como conocer sus funciones, el crecimiento y expansión que ha tenido dentro de la máxima casa de estudios de la UASLP, en cuales facultades se han aperturado módulos de salud, como ha sido su evolución, y la parte fundamental que es el análisis de estudio de este diagnóstico administrativo, que lleve a obtener información de cómo se ha mantenido este programa, si es que carece de recursos para su manutención y operatividad, así mismo como se mantiene económicamente , evaluar una serie de características para lograr una mejor atención a cada paciente en los módulos de PIPS.

## CAPÍTULO 1

El presente capítulo da a conocer las generalidades más a detalle del estudio a realizar como lo son: la importancia del Objeto y Sujeto de estudio, en el cual se analizó el objeto de estudio que es el Diagnostico Administrativo, así como el sujeto que es el Programa Institucional de Promoción de la Salud, sus antecedentes, a la par de la definición del problema, la pregunta de investigación, los objetivos, la hipótesis, delimitación y justificación, estos apoyaron a retroalimentar la investigación y son de suma importancia conocer para enriquecer y conocer datos relevantes dentro del estudio.

### **1.1 Antecedentes del Programa**

Las Universidades e Instituciones de educación superior existen para educar a los estudiantes, crear conocimiento a través de la investigación y contribuir a la comunidad y a la sociedad civil. El paso por las instituciones de educación superior resulta favorable para influir y apoyar a los estudiantes en los procesos de cambio, promoviendo estilos de vida saludables y fortaleciendo su autoestima y asertividad.

Los estudiantes frecuentemente se enfrentan a un intenso estrés y desorientación por estar en un ambiente menos protegido y menor restricción en el cual tienden a iniciar o incrementar el consumo de tabaco, alcohol u otras drogas. Los funcionarios, docentes y personal administrativo, también requieren de herramientas que les facilite la adquisición de estilos de vida saludables, (Hernández, 2000).

La promoción de la salud es un campo de acción basada en disciplinas sociales, con base teórica y evidencia científica, es el proceso de facilitar que las personas adquieran un mayor control, y a través de ellos mejorar su salud. Se destacan entre otros, los factores psicosociales

(estrés, violencia, seguridad), los aspectos ambientales, el tipo de alimentación, la actividad física, el consumo de alcohol, drogas y tabaco.

La Universidad Autónoma de San Luis Potosí generadora de acciones educativas, formadora de profesionistas, promotora de la investigación y difusión de la cultura, coadyuva en el desarrollo de la comunidad, procurando el bienestar social mediante la trascendencia de sus acciones.

Para alcanzar sus objetivos la UASLP centra su atención en el proceso educativo, con especial importancia en la formación integral del estudiante, la calidad de su personal académico e investigación. Mantiene una estrecha vinculación con su entorno dentro de un marco de autonomía, libertad y responsabilidad; responde a las demandas de aquellos a quienes nos debemos, abierta al entorno flexible y dispuesto al cambio.

Y para responder a las necesidades se estableció un Plan Institucional de Desarrollo (PIDE) para el año 1997 – 2007 el cual permitía orientar la formulación de todas y cada una de las estrategias que dieran respuestas a inquietudes y propuestas de sus integrantes, encaminadas al cumplimiento de los objetivos de la UASLP.

En este sentido el Plan Institucional de Desarrollo (PIDE), es el instrumento que permite orientar la formulación de las estrategias, el cual sirve como marco de acciones que conforman el ser, el deber ser y el quehacer de los universitarios. Una de estas estrategias es el Programa Institucional de Promoción de la Salud.

Es por esto que para responder a las necesidades de los universitarios se crea el Programa Institucional de Promoción de la Salud, el cual surge a raíz de una investigación por parte de la Facultad de Enfermería en el año 2000, por la Mtra. Mónica Terán Hernández quien realizó

esta investigación con el interés de conocer los factores de riesgo y de protección de salud presentes en la comunidad estudiantil de la UASLP.

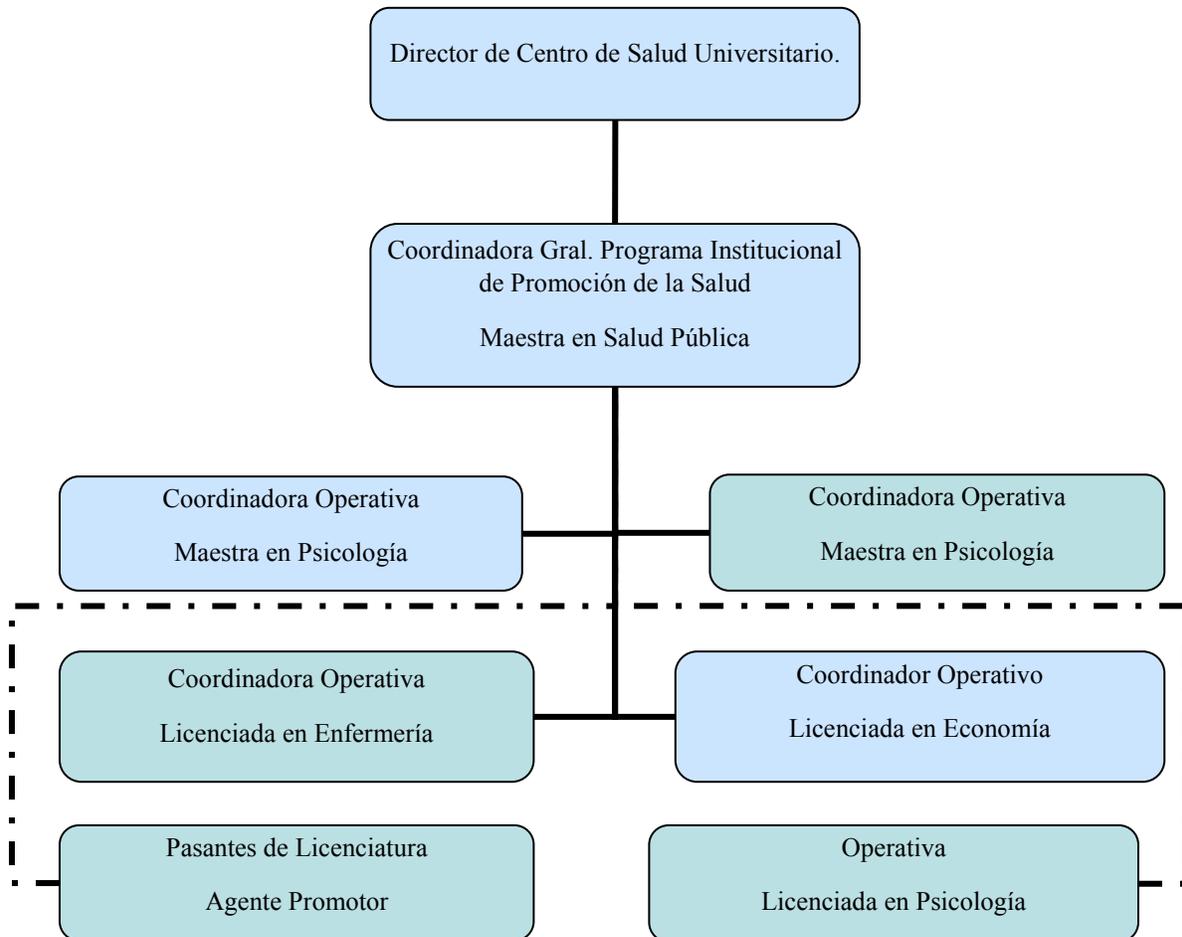
Partiendo de las necesidades de salud de los estudiantes del concepto de salud integral, se definen las características deseables para la oferta de servicios a la comunidad estudiantil de la UASLP a través de un plan de acción “Programa Institucional de Promoción de la Salud”, programa preventivo que impulsa en la comunidad estudiantil de la UASLP la responsabilidad individual y social referente a su salud poniendo énfasis en la toma de conciencia acerca de las actitudes, de los hábitos y costumbres promoviendo un cambio cuando sea necesario a través de la prevención primaria.

El Programa Institucional de Promoción de la Salud (PIPS) inicio como un proyecto piloto en nuestra Universidad surge a raíz de la Investigación de factores de riesgo y protección presentes en la comunidad estudiantil de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí, en el año 2000.

El PIPS tiene como visión “Impulsar en la comunidad estudiantil de la UASLP la responsabilidad individual y social referente a la salud, que facilite la conformación de estilos de vida saludables que eleven su calidad de vida, a través de la educación preventiva”. Desde sus inicios el PIPS no ha tenido un recurso propio ya que ha pasado por varias Divisiones antes de estar establecido en alguna dependencia específica. Actualmente este programa está adscrito al Centro de Salud Universitario y se depende directamente de la División de Servicios Estudiantiles la cual brinda los recursos económicos y materiales para el desarrollo de las actividades que se planean en este programa. Estos recursos se derivan principalmente del presupuesto federal que cada año se libera por parte de la Secretaria de Educación Pública, del Programa Integral para el Fortalecimiento Institucional (PIFI).

A continuación se presenta el organigrama del PIPS a nivel institucional:

**Figura No. 1 Organigrama PIPS**



**Fuente:** Elaboración propia, Organigrama del Programa Institucional de Promoción de la Salud

El PIPS se centra en la atención para brindar un servicio de excelencia a los alumnos quienes son la razón de ser de la institución. Además de brindar de la misma forma la

atención a los Docentes, y al Personal Administrativo de la UASLP. El programa ofrece elementos para el trabajo preventivo con la población de adolescentes de esta Universidad, comprende conceptos básicos sobre educación preventiva, desarrollo de la adolescencia, y estilos de vida de los jóvenes.

Este Programa Institucional de Promoción de la Salud se apoya en múltiples tareas y estrategias que aspiran a crear las condiciones necesarias para que la población estudiantil pueda aprovechar plenamente su potencial de salud y optar por estilos de vida más saludables, que mejoren su calidad de estudiante para adoptar acciones y costumbres de autocuidado.

En el capítulo se describió de manera detallada las características del objeto así como sujeto de estudio el cual expone el interés de realizar un Diagnostico Administrativo, incorporando además las particularidades propias de la investigación (antecedentes, hipótesis, pregunta de investigación, objetivo).

## **1.2 Definición del problema**

El presente subtema abarca una explicación detallada acerca de la problemática que refleja una gran debilidad del programa y muestra la necesidad de realizar un Diagnostico Administrativo que permita fortalecerlo.

La UASLP dentro de su organigrama cuenta con seis divisiones, uno de ellos es la División de Servicios Estudiantiles que tiene a su cargo al Centro de Salud Universitario (CSU), Departamento de Orientación Educativa (DOE), Seguro Facultativo, Proyectos Especiales y el Programa Institucional de Promoción de la Salud (PIPS).

El PIPS se encuentra ubicado en las instalaciones del CSU y cuenta con distintos módulos de Enfermería en las distintas zonas universitarias de la capital potosina.

Dicho programa surge en el año 2000 como resultado de una Investigación de “Factores de Riesgo y de Protección presentes en la comunidad estudiantil de la UASLP” realizada por la Mtra. Mónica Terán, docente de la Facultad de Enfermería.

De la anterior investigación surge este programa como respuesta a los “factores de riesgo” encontrados, así mismo se desarrollaron las seis líneas de acción: Salud Sexual y Reproductiva, Inmunizaciones, Inducción a la Actividad Física y Deportiva, Nutrición, Manejo del Estrés, Prevención de Adicciones.

La atención se brinda a través de los módulos del PIPS que se describen en la siguiente tabla:

**Tabla No. 1**

**Módulos de Salud del Programa Institucional de Promoción de la Salud**

No.	Módulo	Ubicación	Dirección
1	PIPS- Institucional	Centro de Salud Universitario	Niño Artillero s/n Zona Universitaria
2	Derecho	Zona Centro	Cuauhtémoc No. 170, Col. Moderna, 78233 San Luis, S.L.P.
3	Contaduría y Administración	Zona Centro	Cuauhtémoc No. 170, Col. Moderna, 78233 San Luis, S.L.P.
4	Psicología, Ciencias Sociales y Humanidades	Zona Oriente	Av. Industrias 101-A Fracc. Talleres, 78494
5	Economía	Zona Poniente	Av. Pintores s/n Col. Burócratas del Estado C.P. 7821

6	Ciencias Químicas	Zona Universitaria	Av. Dr. Manuel Nava No.6 - Zona Universitaria, C.P. 78210.
7	Agronomía		Carretera San Luis Potosí Km. 14.5, Soledad de Graciano Sánchez, 78321
8	Hábitat	Zona Universitaria	Calle Niño Artillero 150, Zona Universitaria, 78290

**Fuente:** Elaboración Propia, Módulos de Salud del PIPS.

Gestiones:

Ante la Secretaría de Salud (SSA) de Gobierno del Estado, apoyan con diversos insumos: metodología anticonceptiva, biológico de vacunación como Tétanos, Hepatitis, Influenza y Sarampión Rubeola, Pruebas Rápidas de VIH, material para Exámenes de Papanicolaou, análisis de muestra de Papanicolaou, entre otras. También se cuenta con el apoyo del Laboratorio BAYER, con análisis de muestra de examen de Papanicolaou. El Hospital del Niño y la Mujer, a través de la SSA brindan el seguimiento y tratamiento a pacientes con desarrollo de Displasia a Cáncer Cervicouterino.

Para el PIPS dentro de su objetivo principal es fomentar una cultura de autocuidado en el estudiante universitario durante su transcurso académico, así mismo para brindar atención al personal administrativo y docente.

Teniendo una productividad a la alza con más de 10,000 estudiantes y personal atendidos en el ciclo escolar 2014-2015 todo ello a través de los distintos servicios y módulos de salud del programa.

Actualmente este programa, es miembro activo de la RED de Universidades Saludables, desde el año 2005 en México, el cual año con año da a conocer las funciones, el trabajo y resultados obtenidos, así también de pertenecer a la mesa de trabajo del Consejo Estatal de Prevención de Adicciones, de la Secretaría de Salud del Gobierno del Estado.

En la tabla No. 2 se describen cada uno de los servicios que se promocionan en los módulos del PIPS:

**Tabla No. 2**  
**Servicios del Programa Institucional de Promoción de la Salud**

No.	Servicios
1.-	Consulta de Enfermería
2.-	Examen de pruebas de VIH
3.-	Examen de Papanicolaou
4.-	Metodología Anticonceptiva ( pastillas, inyecciones, parches)
5.-	Entrega de Preservativos
6.-	Entrega de Ácido Fólico
7.-	Expedición de Guías Nutricionales
8.-	Medicamentos de cuadro básico (previa valoración)
9.-	Consejería de Infecciones de Transmisión Sexual
10.-	Toma de Presión Arterial
11.-	Toma de Glucosa
12.-	Atención básica en caso de Emergencia

**Fuente:** Elaboración propia, Servicios del PIPS.

**Planteamiento del Problema:** En todo ámbito laboral es necesario contar con una organización de la cual es primordial administrar los recursos para poder alcanzar sus metas. En la UASLP no solo su visión se enfoca al plano educativo sino que ve al estudiante como un ser integral con valores y salud, por lo cual desarrollo un Programa de Promoción de la Salud el cual surge en el año 2000 a través de una investigación por parte de la Facultad de Enfermería de la UASLP, de la indagatoria realizada surge el PIPS (sujeto de estudio).

Dicho programa desde sus inicios ha carecido de una estructura administrativa, la cual a lo largo del tiempo ha reflejado grandes y marcadas deficiencias para el desempeño de sus funciones y por ende el cumplimiento de metas, así mismo para el logro de una operatividad eficiente y eficaz.

Desde el arranque del programa no se obtuvo el apoyo para sus operaciones, ya que no se contó con alguna área específica para llevar a cabo sus funciones, no pertenecía a la propia facultad ni a ningún otro sitio, por periodos muy cortos se brindó el apoyo en el Centro de Salud Universitario y por muy poco tiempo en la facultad de Enfermería, sin contar con apoyo fijo, solamente provisional y temporal. Así mismo solo se tenía una encargada para el programa con base y una pasante de la licenciatura de enfermería prestadora de servicio social, quienes realizaron jornadas de salud de las seis líneas de acción del PIPS en toda la comunidad universitaria.

Por estos antecedentes ya mencionados, en el cual el programa lleva 15 años con la misma operatividad administrativa, se analiza la posibilidad de que el PIPS pueda ser modificado a un Departamento de Salud dentro de esta universidad, en base a resultados y metas así como la gran demanda y apertura de módulos así como la exigencia de las direcciones y administraciones de cada facultad.

Es importante enfatizar que el PIPS ha alcanzado logros significativos, pues cada vez se tiene mayor demanda de pacientes, además de que se ha difundido y a una excelente aceptación en las escuelas y facultades de la UASLP en sus distintas zonas universitarias tanto capital como sus zonas foráneas, es reconocida a nivel externo en instituciones y organizaciones públicas y privadas en distintos niveles educativos, desde nivel preescolar, primaria, secundaria, hasta bachillerato y universidades privadas, así mismo en empresas de ámbito industrial como General Electric, 3M, Valeo, Cummings entre otras, así mismo de pertenecer a la mesa de trabajo del Consejo Estatal de Prevención de Adicciones de la Secretaría de Salud de Gobierno del Estado.

En estos 15 años de operatividad en el que el programa se ha mantenido en función a pesar de sus carencias, se logró un crecimiento y expansión de módulos de salud de PIPS mediante gestiones directas por parte de la Coordinación General del PIPS con los encargados de las facultades para apertura de otros módulos.

Por todo lo que se ha logrado en el PIPS en el tiempo transcurrido a pesar de su problemática, de la necesidad de pertenencia y asignación de recurso propio para cubrirá las necesidades propias del programa para su función y al cual se le demanda por parte de la propia universidad que cubra actividades y jornadas en función de salud así en casos de emergencia, es importante realizar un Diagnóstico Administrativo del PIPS para conocer sus fortalezas y debilidades del programa y que se pueda abrir la posibilidad de que se tome en cuenta para que sea un Departamento de la UASLP con su propia administración y asignación de recursos para seguir brindando la atención a todos los miembros de esta universidad.

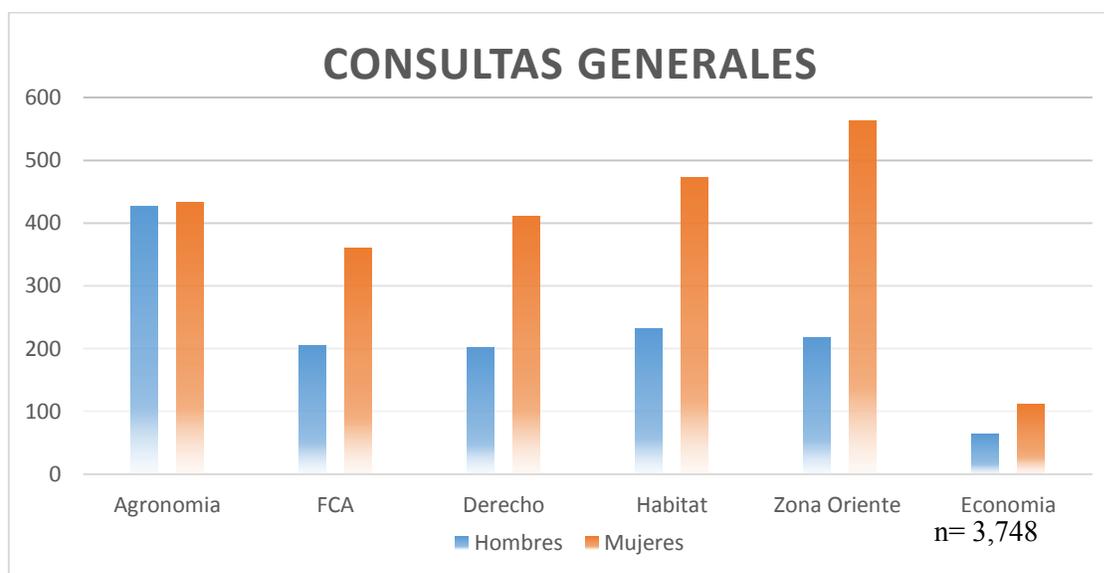
En base a lo anterior se expone la población que se atiende en los diversos módulos de salud y los servicios en la tabla No. 3, que muestra un comparativo sobre las consultas generales que se proporcionaron en los módulos de PIPS, en el periodo de Agosto a Diciembre del año 2015 los cuales reflejan la cantidad de pacientes atendidos por facultades.

**Tabla No. 3**  
**Consultas Generales 2015**

	<b>Agronomía</b>	<b>FCA</b>	<b>Derecho</b>	<b>Hábitat</b>	<b>Zona Oriente</b>	<b>Economía</b>
<b>Hombres</b>	426	204	201	232	217	64
<b>Mujeres</b>	434	360	411	473	563	111
<b>Total</b>	<b>860</b>	<b>564</b>	<b>612</b>	<b>703</b>	<b>834</b>	<b>175</b>

**Fuente:** Censo de Informe de actividades en módulos de atención integral Agosto-Diciembre 2015.

**Gráfica No. 1**  
**Consultas Generales**



**Fuente:** Informe Semestral 2015, Elaborado por PLESS – PIPS.

El contenido anterior mostró el problema que ha enfrentado y sigue enfrentando el PIPS, desde su organización, administración y operación los cuales ya se consideran obsoletos pues cumple funciones como departamento y ante las autoridades competentes lo administran como programa.

### **1.3 Pregunta de Investigación**

En este apartado se trató de plantear de manera clara y concisa la pregunta de investigación referente al problema que se analiza en el presente documento. A veces el propósito del estudio es formulado, aunque la pregunta o preguntas deben resumir lo que habrá de ser la investigación.

La pregunta de esta investigación:

- ¿Cómo es el proceso administrativo que se ha llevado a cabo durante el periodo transcurrido desde su implementación hasta la actualidad del Programa Institucional de Promoción de la Salud?

Este apartado tratara de contestarse más adelante en los siguientes apartados del estudio, por medio de datos e información que se aportaron para desarrollar la pregunta, además de que sirvió para enriquecer de conocimiento, así también para describir los siguientes apartados como los objetivos.

### **1.4 Objetivo**

Se diseñaron los objetivos de la presente investigación, en los cuales se plantea lo que se quiere hacer o lograr, ellos representan la guía de estudio a seguir para la elaboración del trabajo. Estos objetivos se describen de manera general, y específicos.

**General:**

- Identificar el Proceso Administrativo del Programa Institucional de Promoción de la Salud, que ha sido llevado a cabo por parte de las Direcciones a cargo desde sus inicios hasta la actualidad.

**Específicos:**

Mostrar:

- La estructura administrativa actual del PIPS.
- Los resultados del Diagnóstico Administrativo del PIPS.

Como se acaba de describir en este apartado se han trazado los objetivos tanto general así como los específicos de la investigación, que de igual manera sirven para aportar información relevante que enriquezca de manera más clara lo que es este proceso administrativo y la función de los objetivos es aclarar el fin de la investigación.

**1.5 Supuestos de Investigación**

- El proceso administrativo en el periodo 2001 al 2015, que se ha realizado por parte de las diferentes Direcciones a cargo del Programa Institucional de Promoción de la Salud, ha sido deficiente debido a una mejor relación y acuerdo entre las instituciones a cargo de la operatividad del mismo.

Este supuesto desarrolla parte del problema de la investigación, exhibe la raíz del problema, además de que se conocen factores que han provocado un mal proceso administrativo del

PIPS. Para ello se describen posibles factores que permitan desarrollar sus acciones para conocer más acerca del problema.

## **1.6 Justificación**

Al momento de realizar una investigación se debe tener claro el por qué se debe investigar ese tema, tiene que ver directamente con la importancia de su realización y la necesidad de que se conozca más de la temática o que se amplíen aspectos esenciales de la misma. En este apartado de la justificación se explica la importancia de realizar este trabajo, se han descrito antecedentes y el planteamiento del problema que analiza el panorama al cual se enfrenta el sujeto de estudio, se hace referencia a justificar el por qué se realiza la investigación, con el objetivo de que se logren resultados.

El sentido del Programa Institucional de Promoción de la Salud pretende dar respuesta a la problemática de salud centrada en la comunidad y a la demanda de un servicio de educación en este campo para los estudiantes y la demás comunidad universitaria.

Por medio de los servicios que el PIPS brinda a través de los distintos módulos de salud de las facultades de la UASLP, que a través del tiempo se han expandido en la gran mayoría de las zonas como lo son: zona universitaria, zona centro, zona oriente, y zona altiplano, así como la facultad de Agronomía.

El PIPS en su proceso administrativo muestra una gran debilidad al no ser meramente operacional y trae como consecuencia que los servicios que brinda no lleguen al 100% en su efectividad, eficacia y cobertura teniendo muchos factores (ubicación, transporte, recursos materiales, humanos, insumos, económicos administrativo) de lo anterior el problema primordial se enfatiza en que el PIPS lo proveen dos administraciones distintas (Servicios

Estudiantiles, Centro de Salud Universitario) de las cuales en ocasiones se contraponen en sus decisiones y no se cuenta con el insumo.

A pesar de que el programa se ha expandido y ha logrado un reconocimiento por parte de las facultades, además de las direcciones de la UASLP, así también como en instituciones y empresas externas que solicitan la colaboración del mismo para brindar educación para la salud. Es importante estudiar el problema de la presente investigación para obtener un avance y dotar de mejores servicios a los pacientes, el sustento para realizarlo es mediante el desarrollo de la administración y emprendimiento de estrategias, para lo cual es necesario el estudio de la presente investigación, así diagnosticar la situación actual.

## Capítulo 2

### 2.1 Marco Conceptual

A continuación se da a conocer una descripción de temas y teorías que abordan el marco teórico o conceptual de la presente investigación, los cuales brindan con mayor relevancia la descripción de los conceptos de la Administración y su función, estos temas serán descritos con la finalidad de enriquecer el marco conceptual de la presente tesis:

- Administración en las Organizaciones
- Administración Pública
- Proceso Administrativo :
  - Planeación
  - Organización
  - Desarrollo
  - Control
- Nueva Gestión Pública
- Promoción de la Salud
- Salud del Adolescente

Los temas describen aspectos importantes de la Administración, tales como los Modelos de la Administración Pública y teorías de los diferentes autores en las distintas épocas, las cuales tratan de brindar un panorama de la evolución de la propia Administración, y sus funciones.

## **2.2 Administración en las Organizaciones**

La administración es un acto de coordinación humana (individual y grupal) para alcanzar objetivos. El ser humano requirió mayor y mejor coordinación con los demás cuando comenzó a vivir en comunidades y, en consecuencia, socializar, para lo cual se vio en la necesidad de mejorar sus habilidades administrativas al momento de realizar una tarea en conjunto, como cazar, mover una roca o recolectar alimentos. Hoy en día, es la disciplina que estudia los procesos productivos con el fin de generar la mayor eficiencia y eficacia del trabajo humano posibles para obtener los mejores beneficios en relación con los recursos disponibles: financieros, tecnológicos y humanos. La administración es la disciplina profesional que se dedica al estudio y formación de especialistas en dirigir el trabajo humano en equipo con el fin de elevar la competitividad de los organismos sociales productivos del sector público y privado. (Rodríguez, 2006)

En las organizaciones (sean industrias, comercio, organizaciones de servicios públicos, hospitales, universidades, instituciones militares o cualquier otra forma de empresa humana), la eficiencia y la eficacia con que las personas trabajan en conjunto para conseguir objetivos comunes depende directamente de la capacidad de quienes ejercen la función administrativa. (Chiavenato, 2007).

Entre las definiciones más usuales de la administración de algunos autores contemporáneos son: George R. Terri, remitiéndose a Henry Farol, define la administración como un proceso distintivo que consiste en la planeación, organización, dirección, ejecución y control del trabajo mediante el empleo de personas y recursos de diversa índole. Herbert

Simón define a la administración como acción humana, racional y cooperativa para llegar a determinados objetivos. (Herbert, 1958)

Carlos Dávila. Administración es una práctica social que se esquematiza como el manejo de los recursos de una organización a través del proceso administrativo de planeación, coordinación, dirección, organización y control. (Guevara, 1985)

La Administración es una acepción que se enfoca a coordinar e integrar actividades de trabajo de manera eficiente y eficaz con otras personas y por medio de ellas (Robbins, 2000).

Después de haber conocido un panorama acerca de las definiciones de la Administración a través tiempo y del punto de vista de los actores citados anteriormente, se puede tener un concepto más claro acerca del tema y que servirá para poder entender los siguientes conceptos y contenidos acerca de la Administración Pública y sus funciones.

### **2.3 Administración Pública**

La Administración Pública está caracterizada por atributos propiamente estatales. Dicha administración, por principio es una cualidad del Estado y solo se puede explicar a partir del Estado. Tal aseveración es aplicable a todas las organizaciones de dominación que se han sucedido en el desarrollo de la humanidad, como lo denominó Maquiavelo tiempo atrás: (Guerrero, 1997) “los estados y soberanías que han existido y tienen autoridad sobre los hombres, fueron y son o repúblicas o principados” (Maquiavelo, 1971).

La Real Academia Española de la Lengua señala que " la administración pública es la acción del gobierno al dictar aplicar las disposiciones necesarias para el cumplimiento de las leyes y para la conservación de los intereses públicos, y al resolver las reclamaciones a que dé lugar lo mandado. Es el conjunto de organismos encargados de cumplir esta función." (Moreno, 1980)

Siguiendo el pensamiento de Georges Langrond señala que "La administración es un proceso necesario para determinar y alcanzar un objetivo o meta, por medio de una estructura que nos lleva a una acción efectiva o esfuerzo humano coordinado y eficaz, con la aplicación de adecuadas técnicas y aptitudes humanas. (Rojas S. , 1974). A continuación en la tabla No. 4 se desarrollan los cinco modelos de la Administración Pública, la cual muestra una reseña del punto de vista de los autores en cuestión de la Administración y la aportación de cada uno.

**Tabla No. 4**

**Cinco Modelos de la Administración Pública**

Teorías y Teóricos	Enfoque empírico (unidad de análisis)	Características	Valores por maximizar
<u>Modelo burocrático</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>La organización</i></li> <li>➤ <i>El grupo de producción</i></li> <li>➤ <i>La dependencia del gobierno</i></li> <li>➤ <i>La oficina</i></li> <li>➤ <i>El grupo de trabajo</i></li> </ul>	Estructura jerárquica, control, autoridad, dicotomía políticas-administración, cadena de mando, unidad de mando, alcance del control, asignación del mérito, centralización.	Eficiencia  Economía  Efectividad
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Clásico</b></li> <li>- <b>Taylor</b></li> <li>- <b>Wilson</b></li> <li>- <b>Weber</b></li> <li>- <b>Gulick, Urwick</b></li> </ul>		Positiva, logística, investigación de	Racionalidad

<u><b>Modelo Neuroburocrático</b></u>	<i>La decisión</i>	operaciones, análisis de sistemas, cibernética, ciencia de la administración, productividad.	<p>Eficiencia</p> <p>Economía</p> <p>Productividad</p>
<u><b>Modelo institucional</b></u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Lind bloom</b></li> <li>- <b>J. Thompson</b></li> <li>- <b>Crozier</b></li> <li>- <b>Downs</b></li> <li>- <b>Mosher</b></li> <li>- <b>Etzioni</b></li> </ul>	<i>La decisión (racional)</i>  <i>Conducta organizacional (sistemas abiertos)</i>  <i>Conducta organizacional</i>  <i>Conducta individual y organizacional</i>  <i>Conducta organizacional comparativa (poder)</i>	Empírica, positiva, la burocracia es expresión de culturas, pautas de conducta burocrática enfocadas en la supervivencia, competencia, tecnología, racionalidad, incrementalismo, poder	<p>Ciencia “Análisis neutral de conducta organizacional”</p> <p>Incrementalismo</p> <p>Pluralismo</p> <p>Sentido crítico</p>
<u><b>Modelo de relaciones humanas</b></u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>McGregor</b></li> <li>- <b>Likert</b></li> <li>- <b>Bennis</b></li> <li>- <b>Argyris</b></li> </ul>	<i>El individuo y el grupo de trabajos</i>  <i>Relaciones supervisor/trabajador</i>  <i>Desempeño supervisor/trabajador</i>  <i>Cambio conductual</i>  <i>Cambio conductual</i>	Relaciones interpersonales e intergrupo, comunicaciones, sanciones, motivación, cambio, capacitación, autoridad compartida, corrección de procedimientos, consenso.	<p>Satisfacción del trabajador</p> <p>Superación personal</p> <p>Dignidad individual</p>
<u><b>Modelo de elección pública</b></u> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Ostrorn</b></li> <li>- <b>Buchanan</b></li> <li>- <b>Tullock</b></li> <li>- <b>Mitchell</b></li> <li>- <b>Frohlich, Oppenheimer, Young</b></li> <li>- <b>Niskanen</b></li> </ul>	<i>Relaciones organización/cliente y distribución de bienes públicos</i>  <i>Estructuras superpuestas descentralizadas</i>  <i>Sector público como mercado magnitud del grupo cliente y distribución del servicio público</i>  <i>Liderazgo y distribución de bienes</i>  <i>Contratación de desempeño</i>	Antiburocrático, aplicación de la lógica económica a problemas de distribución del servicio público, altamente analítico, analogías del mercado, contratos, pequeñez, descentralización, negociación.	<p>Opciones o elecciones ciudadanas. Igualdad de acceso a los servicios</p> <p>Competencia</p>

Fuente: New Public Administration, Frederickson 1980.

La tabla anterior muestra los cinco modelos de la administración pública desde la perspectiva de cada uno de los autores que se mencionan, brindan su propio punto de vista a través de los modelos ya mencionados, los cuales analizan a la administración pública con el objetivo de enfrentar problemas en el sector público, que buscan la eficacia y la eficiencia a la par, para el logro de objetivos como la satisfacción de la propia ciudadanía. A través de diversas características y de distintos procedimientos.

Esta tabla muestra un panorama de como a través del tiempo ha evolucionado la Administración, que se han dado mayores aportaciones a la misma, muestra los modelos burocrático que muestra una cultura jerárquica dentro de la organización, el control y la autoridad a través de la eficacia y la eficiencia.

Dentro del modelo burocrático pone énfasis en base a la decisión en la cual se incluye además de la eficacia y la eficiencia, la importancia de la racionalidad. El modelo institucional se brinda la importancia a la decisión así como también se desarrolla la cultura organizacional que toma una relevante importancia dentro de su enfoque empírico.

El modelo de relaciones y el modelo de elección pública su enfoque es hacia las relaciones entre el supervisor y el trabajador, el desempeño, la conducta, las relaciones existentes entre organización - cliente así como la distribución y el liderazgo mientras su valor es la satisfacción.

## **2.4 Proceso Administrativo**

### **2.4.1 Planeación**

Según (Reyes, 2004) la planeación consiste en la determinación del curso concreto en acción que se habrá de seguir, fijando los principios que lo habrán de presidir y orientar, la secuencia de operaciones necesarias para alcanzarlo y la fijación de criterios, tiempos, unidades, etc., necesarias para su realización, comprende las siguientes etapas :

1. Políticas. Principio para orientar la acción
2. Procedimientos. Secuencia de operaciones y métodos
3. Programas. Fijación de tiempos requeridos para cada acción.
4. Presupuestos. Que no son sino programas en que se precisan, unidades, costos, etc. Y los diversos tipos de “pronósticos” en los que aquellos descansan.
5. Estrategia y táctica. Son el ordenamiento de esfuerzos y recursos para alcanzar los objetivos amplios, en el primer caso, y concretos en el segundo.

Al tener en cuenta que la finalidad de la planeación es identificar y escoger los correctos objetivos y su adecuada aplicación; se debe de seguir tres importantes pasos para realizar la planeación con éxito, siendo estos: 1) decidir qué metas perseguirá la organización, 2) elegir los cursos de acción que se emprenderán para alcanzar dichas metas y 3) decidir la apropiada distribución de los recursos de la organización para conseguir esas metas. (Jones, 2006)

Planear es aquel proceso mediante el cual se establecen metas y pasos para obtener los objetivos deseados, teniendo dos fases primordiales, la primera es elegir las objetivos y

metas, seguido de establecer metas para cada una de las áreas de la organización, para dar paso a la segunda fase e implementar estrategias para alcanzar dichos objetivos y/o metas (Stoner, 1996)

#### **2.4.2 Organización**

Se refiere a la estructuración técnica de las relaciones que deben darse entre las funciones, jerárquicas y obligaciones jerárquicas y obligaciones individuales, necesarias en un organismo social para su mayor eficiencia.

Se advierten claramente las tres etapas:

1. Funciones. La determinación de cómo deben dividirse y asignarse las grandes actividades especializadas, necesarias para lograr el fin general.
2. Jerarquías. Fijar la autoridad y responsabilidad correspondiente a cada nivel existente dentro de una organización.
3. Puestos. Las obligaciones y requisitos que tiene en concreto cada unidad del trabajo susceptible de ser desempeñada por un persona. (Reyes, 2004)

La organización coordina los recursos humanos, financieros, físicos, informativos y técnicos de la empresa para que se puedan llevar a cabo las tareas que permitan lograr las metas deseadas; para poder alcanzar los objetivos establecidos por la empresa, se debe definir el rol de los involucrados, así como la delegación de funciones y tareas, la asignación de recursos, y el establecimiento de procedimientos a realizar. (Gómez Mejía, 2003)

### **2.4.3 Dirección**

Para Reyes la Dirección se trata de impulsar, coordinar y vigilar las acciones de cada miembro y grupo de un organismo social, con el fin de que el conjunto de todas ellas realice del modo más eficaz los planes señalados. Por lo tanto comprenden las siguientes etapas:

1. Autoridad y mando. Es el principio del que deriva toda la Administración, y por lo mismo, su elemento principal, que es la Dirección.
2. Comunicación. Es como el sistema nervioso de un organismo social, pues lleva al centro director todos los elementos que deben conocerse, y de este las ordenes de acción, necesarias hacia cada órgano y célula debidamente coordinadas.
3. Delegación. Es la forma técnica para comunicar a los subordinados la facultad de decidir sin perder el control de lo que se ejecuta.
4. Supervisión. La función última de la administración es revisar si las cosas se están haciendo tal y como se habían planeado y ordenado. (Reyes, 2004)

Este proceso hace que los integrantes de la organización obtengan el mejor provecho de manera tanto personal como grupal, activando y animando a todos los involucrados a contribuir con sus mejores cualidades para cumplir con las metas establecidas, dicha motivación e inspiración debe de ser aplicada por el gerente y/o líder, quien influirá mediante el ejemplo guiando a las personas y creando condiciones favorables para que, a pesar de las múltiples disciplinas existentes en una empresa puedan trabajar en conjunto de manera ordenada y eficiente (Gómez Mejía, 2003)

#### **2.4.4 Control**

Consiste en el establecimiento de sistemas que permitan medir los resultados actuales y pasados, en relación con los esperados, con el fin de saber si se ha obtenido lo que se esperaba, a fin de corregir y mejorar, y además para formular nuevos planes.

Comprende por lo mismo tres etapas.

1. Establecimiento de estándares y controles. Por qué sin estos es imposible hacer la comparación, base de todo control.
2. Operación de los controles. Esta suele ser una función propia de los técnicos especialistas en cada uno de ellos.
3. Evaluación de resultados. Esta es una función administrativa que vuelve a constituir un medio de planeación.

#### **2.5 La Nueva Gestión Pública**

La Nueva Gestión Pública (NGP) es un término frecuentado en las últimas décadas, primero en países anglosajones y luego en el mundo entero, para denotar un conjunto de decisiones y prácticas administrativas orientadas a flexibilizar estructuras y procesos y a introducir mayor competencia en el sector público, con el propósito de mejorar los resultados de la acción gubernativa.

La NGP ha seguido la ruta usual de las novedades administrativas: gran entusiasmo inicial que encuentra críticas y resistencias; difusión de términos, prácticas y estrategias de reforma; resultados mixtos (algunas iniciativas tienen éxito y son emuladas, otras fracasan); intentos por explicar sus alcances y, finalmente, su normalización, al volverse parte del

repertorio habitual de instrumentos de gestión, no obstante los numerosos llamados a decretar su obsolescencia. (Cejudo, 2011)

En sus orígenes, en los países anglosajones durante los años ochenta, la Nueva Gestión Pública fue impulsada como una solución a los problemas de la vieja burocracia, como la respuesta a los dilemas de un gobierno en crisis fiscal y como la conjugación de los mejores instrumentos de gestión del sector privado con la vocación pública del gobierno. (Cejudo, 2011)

La Nueva Gestión Pública hizo propia la demanda por mayor libertad de gestión: se entendía que para imaginar soluciones a los nuevos problemas públicos, responder rápidamente a un entorno cambiante y mantener motivada y alerta a una organización pública era necesario alejarse de reglas homogeneizantes, disminuir las restricciones a la forma de decidir los contenidos de la acción gubernamental y los destinos del presupuesto y, ante todo, ampliar el espacio de maniobra para innovar, intentar soluciones e incluso fallar y aprender. (Moore, 1995)

La Nueva Gestión Pública, por su lado, ha prestado atención a la administración pública, ha cuestionado su estructura burocrática de organización y operación -la centralización jerárquica y la reglamentación precisa e inalterable- y se ha presentado como una disciplina o práctica profesional que posee los métodos de reorganización y de trabajo, apropiados para incrementar la eficiencia y mejorar la calidad de la gestión gubernamental.

La NGP propone un enfoque gerencial de la Administración Pública, cuya propuesta esencial es dar forma a una estructura administrativa descentralizada y desregulada, que fomente la iniciativa del personal y su compromiso con el logro de resultados, para lo cual

se otorga al personal la capacidad de decisión y se le responsabiliza por el resultado. Su tesis central es que la descentralización y la eficiencia son interdependientes, en sentido contrario a la idea de que la centralización jerárquica y la reglamentación precisa son las condiciones de la eficiencia. Legalidad y eficiencia se distinguen y acaso distancian.

En sus configuraciones específicas, la NGP se distingue por organizaciones orientadas a resultados más que a procedimientos (por procesos más que por funciones), y hacia los ciudadanos-clientes más que hacia los superiores inmediatos, la costó eficiencia de las operaciones, la presupuestación por resultados, el establecimiento de agencias ejecutivas autónomas para fines públicos específicos, la contratación de organizaciones privadas y sociales para la prestación de determinados servicios públicos, el establecimiento de contratos particulares entre el superior y los funcionarios (entre el principal y los agentes) en sustitución de normas generales, los sistemas de medición y evaluación del desempeño, el gobierno digital. (Prats, 2004)

## **2.6 Desarrollo Organizacional**

La teoría administrativa denominada: Desarrollo Organizacional, en sus principios teóricos aporta un conjunto de ideas acerca del hombre, la organización y el ambiente; orientadas a propiciar el desarrollo y crecimiento de sus potencialidades representadas en: competencias, habilidades y destrezas.

El Desarrollo Organizacional busca perpetuarse en el pensamiento administrativo al presentar desde sus orígenes, un concepto dinámico de las organizaciones, de la cultura organizacional y el cambio organizacional. Conceptualmente, el DO está conformado por dos descriptores relevantes: Desarrollo y Organización y éstos desde el punto de vista

administrativo podemos definirlos como: **DESARROLLO**: la palabra implica una acción y efecto de desarrollar o desarrollarse; es decir, aumentar, acrecentar, perfeccionar las actividades que realiza una persona o una organización.

Desde la connotación administrativa, significa la implementación de estrategias para la formulación de un proceso de cambio planeado, que resulta lento y gradual que conduce al exacto conocimiento de las fortalezas, debilidades de la organización y al aprovechamiento de las oportunidades que coadyuvan la plena realización de sus potencialidades. (Kart, 2006)

**ORGANIZACIÓN**: es una acción de organizar, disponer o establecer de una forma de regular; bajo el enfoque de las ciencias administrativas: es la coordinación de las actividades de todos los individuos que integran una empresa con el propósito de obtener el máximo aprovechamiento posible de elementos materiales, técnicos y humanos, en la realización de los fines, metas y objetivos que la propia empresa persigue. (King, 2007)

Para Cummings el Desarrollo Organizacional conlleva una aplicación y una transferencia global del crecimiento de las ciencias de la conducta al desarrollo planeado, al mejoramiento y al reforzamiento de las estrategias, de las estructuras y de los procesos que favorecen la eficiencia de las empresas. (Cummings, 2008).

En este apartado del marco conceptual se describen las teorías de la Administración así como su definición, citados por parte de varios autores, que muestran la importancia de esta ciencia la cual al paso del tiempo ha evolucionado y creado nuevos procesos administrativos que sirven de apoyo para el logro, control y manejo de la misma, se ha analizado por medio de la tabla No. 4 la descripción de los cinco modelos de la administración, así también el proceso administrativo : planeación, organización, desarrollo

y control, los cuales se describen de tal forma que se logre entender su labor y función dentro de la Administración, así mismo se describe a la Nueva Gestión Pública la cual se analiza desde sus inicios, que es el nuevo modelo de administración como una solución a los problemas de la vieja burocracia y a crisis de gobiernos, es así que el marco conceptual sirve de apoyo como antecedentes de la Administración y su contexto.

A continuación se tratará de dar a conocer en el Marco Referencial el sujeto de estudio de la presente investigación el cual es el Programa Institucional de Promoción de la Salud, sus características, como son sus antecedentes, su evolución, logros, entre otros aspectos como son su análisis administrativo.

## **2.7 Marco Referencial**

La Universidad Autónoma de San Luis Potosí, tiene como misión la formación de profesionales científicos, humanistas, académicos competentes y éticos, comprometidos con el desarrollo del estado y del país.

El Programa Institucional de Promoción de la Salud asume una postura respecto al proceso de información de profesionales de la UASLP, y concibe al estudiante como un ser racional y sensible, dotado de capacidades que le permitan tener un proceso de búsqueda en función de mejorar su calidad de vida rodeados de factores que favorecen o limitan su salud. Tomando en cuenta que la comunidad estudiantil se encuentra en una etapa crucial de su vida, donde la falta de información y/o madurez en la toma de decisiones puede llevar a tomar conductas erróneas que afecten su vida en etapas posteriores.

En base a lo anterior surgió la necesidad de brindar un servicio de salud en cada una de las escuelas y facultades debido a que las mismas autoridades de estas solicitaron este

servicio ante los constantes incidentes que se presentaban entre sus estudiantes, además de preocuparse por los factores de salud a los que están expuestos.

**Figura No. 2**

**Logo Institucional del Programa Institucional de Promoción de la Salud**



**Fuente:** D.G. Francisco Javier Martínez Ortega, 2001.

El sentido del Programa Institucional de Promoción de la Salud pretende dar respuesta a la problemática de salud centrada en nuestra comunidad y a la demanda de un servicio de educación en este campo para los estudiantes.

Por lo anterior se busca prevenir el abuso de sustancias adictivas como el alcohol y el tabaco, educar en el área de la sexualidad a lo que se refiere a embarazos no planeados e infecciones de transmisión sexual, mejorar la práctica de ejercicio físico especialmente en mujeres y fomentar hábitos alimenticios saludables.

El Programa Institucional de Promoción de la Salud (PIPS) inicio como un proyecto piloto en la Universidad surge a raíz de la Investigación de Factores de riesgo y protección presentes en la comunidad estudiantil de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí.

El PIPS tiene como objetivo Impulsar en la comunidad estudiantil de la UASLP la responsabilidad individual y social referente a la salud, que facilite la conformación de estilos de vida saludables que eleven su calidad de vida, a través de la educación preventiva.

Desde sus inicios el PIPS no ha tenido un financiamiento propio ya que ha pasado por varias Divisiones antes de estar establecido en alguna dependencia específica. Actualmente este programa está adscrito al Centro de Salud Universitario y dependemos directamente de la División de Servicios Estudiantiles la cual brinda los recursos económicos y materiales para el desarrollo de las actividades que se planean en este programa.

Estos recursos se derivan principalmente del presupuesto federal que cada año se libera por parte de la Secretaria de Educación Pública, el Programa Integral Fortalecimiento Institucional (PIFI).

El PIPS cuenta con su organigrama a nivel institucional, para seguir las líneas de autoridad, y de operatividad de cada uno de sus elementos. Su misión, visión y sus objetivos son coherentes ya que lo que se busca es generar en la comunidad estudiantil, una cultura de autocuidado a través de la promoción de la salud, esto para fomentar estilos de vida saludables entre ellos. Además de que sigue la línea que se plantea en la misión y visión de nuestra Universidad.

Este programa no cuenta con indicadores para su evaluación, ya que a nivel organizacional se ha tenido muchos inconvenientes en función de su estructura ya que no se define plenamente la asignación de este a alguna dependencia de la Universidad.

Es por esto que no se ha establecido como un programa específico, pues para ello se necesita una organización bien estructurada, contar con su propio presupuesto y sobre todo contar con los programas de acción específicos de cada una de las líneas.

El PIPS trabaja operativamente muy bien como un servicio más del Centro de Salud Universitario, pero en cuestión de organización se debe de elaborar el programa como tal para poder tener el fundamento del por qué es importante y así poder tener una evaluación continua y sobre todo conocer el impacto que se tiene entre los estudiantes que son la razón de ser para la institución.

Este programa anualmente planea sus actividades en base al diagnóstico de salud que elabora el Centro de Salud Universitario a los aspirantes a ingresar a la UASLP. Además de planear sus acciones específicas en relación a las necesidades de los alumnos las cuales se identifican dentro de los módulos de PIPS con los que contamos en las diferentes Escuela y Facultades.

Este programa cuenta con seis líneas de acción las cuales se crearon para poder disminuir los factores de riesgo que se encontraron entre los estudiantes universitarios. Son 6 las líneas de acción que maneja el Programa Institucional de Promoción de la Salud.

En la siguiente figura se pueden apreciar cada una de las líneas.

**Figura No. 3**

**Líneas de Acción del PIPS**



**Fuente:** Elaboración Propia, Líneas de Acción de PIPS.

De cada una de estas líneas se desprenden actividades específicas pero siempre se brinda la atención al estudiante de una manera integral cubriendo las necesidades de ellos con información de todas las líneas de acción que tiene el programa.

Es por ello que en los módulos de atención los servicios que se ofrecen a los estudiantes son:

- ❖ Entrega de ácido fólico
- ❖ Entrega de metodología anticonceptiva (pastillas, inyecciones, parches)
- ❖ Entrega de preservativos
- ❖ Citas de Papanicolaou
- ❖ Expedición de guías nutricionales

- ❖ Examen de pruebas de VIH
- ❖ Consulta de enfermería
- ❖ Entrega de medicamentos del cuadro básico
- ❖ Consejería sobre metodología anticonceptiva
- ❖ Consejería de infecciones de transmisión sexual
- ❖ Toma de presión arterial
- ❖ Toma de glucosa
- ❖ Atención básica en caso de emergencia

Además de que el PIPS realiza diversas actividades tales como:

**Tabla No. 5**

**Actividades y Jornadas del Programa Institucional de Promoción de la Salud**

No.	Actividad
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ferias de Salud en las diversas facultades de la UASLP e instituciones externas</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Jornadas de Salud, detecciones oportunas toma de glucosa, presión arterial</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Campañas de Vacunación – Hepatitis, Tétanos, Influenza</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Campañas masivas de exámenes de Papanicolaou</li> </ul>
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Campañas Informativas y detección de Cáncer de Mama</li> </ul>
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pláticas de diversos temas de salud</li> </ul>

**Fuente:** Elaboración propia, Actividades del PIPS.

## Figura No. 4

### Expo Salud - PIPS



**Fuente:** Postal de promoción, elaboración con recurso PIFI.

Así como:

- Presidente de la Mesa Estatal del Consejo Estatal de Prevención de Adicciones de Servicios de Salud del Estado.
- Miembro Activo de la Red de Universidades Públicas de Salud de Latinoamérica.
- Miembro de la Red de Universidades contra las Adicciones.

En la actualidad el PIPS ha logrado una buena aceptación, en los alumnos así como las autoridades, quienes preocupados por la salud de sus estudiantes y de su personal, han solicitado la apertura de los módulos de salud de PIPS en las distintas facultades. Por lo anterior es que en los últimos años se ha logrado la apertura de más módulos de atención en la mayoría de las facultades de la UASLP, actualmente se cuenta con ocho módulos de salud en las diferentes facultades, en la siguiente tabla no. 6 se muestra cada uno de estos.

**Tabla No. 6**

**Ubicación Módulos PIPS**

Apertura-Año	Módulo	Facultad
2000	PIPS- Institucional	Centro de Salud Universitario
2003	PIPS- Derecho	Derecho - Zona Centro
2004	PIPS- FCA	Contaduría y Administración
2005	PIPS- Zona Oriente	Psicología, Ciencias Sociales y Humanidades, Ciencias de la Información
2009	PIPS- Torre Administrativa	Torre Administrativa UASLP
2011	PIPS- C. Químicas	Ciencias Químicas
2012	PIPS- Economía	Economía
2013	PIPS- Hábitat	Hábitat

**Fuente:** Elaboración Propia, Módulos PIPS en la UASLP.

El Programa Institucional de Promoción de la Salud ha logrado una excelente aceptación dentro y fuera de la UASLP, cada vez capta a un mayor número de estudiantes tanto universitarios, personal docente y administrativos, y a su vez a personal ajeno a la institución como lo son: estudiantes de distintos niveles educativos desde nivel preescolar, primaria, secundaria y preparatorias, así también en empresas.

Se ha expandido con la apertura de nuevos módulos de salud, debido a las necesidades de escuelas y facultades por el apoyo de primeros auxilios y la educación para la salud en la cual se brinda información acerca de las líneas de acción del PIPS y los servicios que se

otorgan. En este apartado se trató de brindar información acerca del sujeto de estudio para llevar a cabo su diagnóstico en el cual se detalló información acerca de la creación del programa, su funcionamiento, crecimiento y expansión, mostrando así un panorama en el que está situado y que muestra la población que se abarca para lo cual surgen sus necesidades.

### Figura No. 5

Feria de Salud (Semana Estatal de Prevención de Adicciones del CECA) y Jornada de Salud (General Electric).



Fuente: Evidencias del Programa Institucional de Promoción de la Salud.

#### 2.7.1 Salud del Adolescente

La Organización Mundial de la Salud define la adolescencia como el periodo de crecimiento y desarrollo humano que se produce después de la niñez y antes de la edad adulta, entre los 10 y los 19 años. Se trata de una de las etapas de transición más importantes en la vida del ser humano, que se caracteriza por un ritmo acelerado de crecimiento y de cambios.

Se han registrado durante el pasado siglo muchos cambios en relación con esta etapa vital, en particular el inicio más temprano de la pubertad, la postergación de la edad del matrimonio, la urbanización, la mundialización de la comunicación y la evolución de las actitudes y prácticas sexuales. (OMS, 2016)

### **2.7.2 Promoción de la Salud**

La promoción de la salud es el proceso que permite a las personas incrementar el control sobre su salud para mejorarla (Colomer, 2001), y que se dedica a estudiar las formas de favorecer una mejor salud en la población. La definición dada en la histórica Carta de Ottawa de 1986 es que la promoción de la salud "consiste en proporcionar a la gente los medios necesarios para mejorar la salud y ejercer un mayor control sobre la misma". Las áreas de acción que propone la Carta de Ottawa son: construir políticas públicas saludables, crear ambientes que favorezcan la salud, desarrollar habilidades personales, reforzar la acción comunitaria, reorientar los servicios de salud.

Como se acaba de observar en este capítulo se dio a conocer la estructura del "Programa Institucional de Promoción de la Salud" que es el sujeto de estudio de esta investigación en el cual se brinda información sobre una serie de datos relevantes los cuales muestran una parte importante para llevar a cabo el Diagnostico Administrativo el objeto de estudio. Así en el siguiente capítulo se desarrolla la metodología para demostrar que tipo de estudio se aplicara y obtener los resultados de la tesis.

## Capítulo 3

### Metodología

El presente capítulo expone el diseño, así como los instrumentos y técnicas que se utilizan en una investigación. Así mismo los aspectos metodológicos que apoyan para orientar en el proceso de elaboración de la tesis, estos son medios que permiten realizar cualquier proyecto.

Se darán a conocer las bases principales y esenciales de como se ha generado la Investigación, el Conocimiento, las Ciencias Sociales y los Enfoques Cualitativo, Cuantitativo y Mixto través del tiempo. Así también el concepto de Ciencia y sus aspectos, en la construcción de las Ciencias Sociales, se describirá que tipo de enfoque se utilizara para llevar a cabo la investigación, realizar el muestreo, los tipos de instrumentos, la recolección de datos, así como el alcance de la investigación.

### 3.1 El Conocimiento y la Ciencia

Para comenzar con el análisis del conocimiento se explica mediante las obras de Augusto Comte citado por (Briones, 2002) en su *Curso de filosofía positiva y discurso sobre el espíritu positivo* contienen lo esencial de su filosofía de las ciencias. En ellas, afirma que el verdadero conocimiento es el proporcionado por las ciencias y rechaza consecuentemente, todo conocimiento que no proviene de los hechos, especialmente el formado por elaboraciones metafísicas.

La construcción del Conocimiento Científico implica recorrer un largo camino en el que se vinculan diferentes tipos de abstracción, se cumplen determinados principios metodológicos y se cubren diversas etapas en el proceso de investigación de los fenómenos

para lograr al final de la senda un conocimiento objetivo, es decir, que corresponda a la realidad que se estudia. (Rojas, 1984)

Si se parte del concepto general del Conocimiento como la capacidad humana para aprender las propiedades reales de las cosas, personas e ideas, nos encontramos con 3 tipos de conocimientos, tal como surgieron históricamente: (Gomezjara, 1999)

- Religioso, que intenta explicar la realidad de manera casual, como producto de una fuerza espiritual.
- El sentido común, nacido de la pura experiencia personal frente al mundo. Concibe fenomenológicamente la realidad, se conforma con observar o sentir únicamente la superficie de los hechos sociales.
- Científico, es un conocimiento comprobado, causal que explica la realidad a partir de principios de causa a efecto, pero llega a esa conclusión después del análisis empírico preocupado de hurgar y descubrir el fondo y las relaciones ocultas de los acontecimientos y hechos existentes. Concibe la realidad como una totalidad cambiante y contradictoria.

El Conocimiento común cotidiano, también conocido como empírico espontaneo, se obtiene básicamente a través de la práctica que el hombre realiza diariamente. La adquisición del conocimiento científico requiere en cambio, la actividad conjunta de los órganos sensoriales y del pensamiento del sujeto cognoscente, apoyada en la reflexión teórica y guiada por una serie de principios y reglas con el fin de descubrir lo que el conocimiento empírico espontaneo no puede captar. (Rojas, 1984)

A lo largo de la historia de la ciencia han surgido diversas corrientes de pensamiento como el empirismo, el materialismo dialéctico, el positivismo, la fenomenología, el estructuralismo y diversos marcos interpretativos, como el realismo y el constructivismo, que han abierto diferentes rutas en la búsqueda del conocimiento. Desde el siglo pasado tales corrientes se “polarizaron” en dos aproximaciones principales de la investigación: el enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo. (Hernandez F. , 2014)

El Empirismo (del griego “empeira”= experiencia) sostiene que todo conocimiento se basa en la experiencia, fue desarrollado esencialmente por una serie de filósofos ingleses entre los que se destacan Locke, Hume y J.S. Mill.

El Empirismo niega la existencia de ideas innatas, invocadas por los racionalistas, las cuales, según ellos pueden ser descompuestas en conceptos más simples que se derivan de la experiencia o bien esos conceptos no son conceptos genuinos ya que no se les puede asignar ningún significado. (Briones, 2002)

El Realismo de igual manera que en otras escuelas filosóficas, es posible distinguir varios tipos de realismo. Como realismo metafísico, el termino realismo fue utilizado por primera vez para designar la posición según la cual las ideas generales o universales, tienen existencia real, independientes de ser pensadas o no. Como realismo gnoseológico afirma que el conocimiento es posible sin necesidad de que la conciencia imponga sus propias categorías a la realidad.

El Materialismo en términos generales es la doctrina según la cual todo lo que existe es materia, es decir solo existe en última instancia, un solo tipo de realidad que es la realidad material. La materia es así el fundamento de toda realidad y la causa de todas las transformaciones que se dan en ellas.

El Racionalismo afirma que es posible conocer la realidad mediante el pensamiento puro, sin necesidad de ninguna premisa empírica. En esencia, esa es la posición de tres de los más destacados representantes del racionalismo: Descartes, Leibniz y Spinoza. Por ejemplo, Descartes probó la existencia de Dios y del mundo físico a partir de la premisa racionalmente indudable “pienso, luego existo”.

El Conocimiento es propiamente tal cuando tiene necesidad lógica y validez universal. Sólo la razón puede permitir decir que una cosa es como es y no puede ser de otra manera. Sólo la razón tiene la capacidad de obtener por sí misma, mediante la deducción a partir de las ideas innatas, otros conocimientos del tipo “todo efecto tiene una causa”.

La Fenomenología se entiende la doctrina desarrollada por Edmund Husserl (1859-1938) con ese mismo nombre. En ella nos referimos en esta muy breve y casi imposible síntesis, entendiéndola como método y como una “manera de ver el mundo”, también rechaza la creencia de una filosofía absoluta.

En términos generales, estos métodos utilizan cinco estrategias similares y relacionadas entre sí (Grinnell, 1997) citado por (Hernandez F. , 2014):

1. Llevan a cabo la observación y evaluación de fenómenos.
2. Establecen suposiciones o ideas como consecuencia de la observación y evaluación realizadas.
3. Demuestran el grado en que las suposiciones o ideas tienen fundamento.
4. Revisan tales suposiciones o ideas sobre la base de las pruebas o del análisis.
5. Proponen nuevas observaciones y evaluaciones para esclarecer, modificar y fundamentar las suposiciones e ideas o incluso para generar otras.

El propósito de la Ciencia es además de describir, poder explicar y predecir los fenómenos naturales y sociales con mayor o menor precisión según las características de los objetos de estudio y la disponibilidad de recursos teóricos, metodológicos y técnicos, a fin de tener un mayor dominio sobre ellos y poder ejercer su práctica transformadora en forma más acertada. (Rojas, 1984)

Para Popper citado por (Briones, 2002) menciona que las ciencias empíricas son sistemas de teorías; las teorías a su vez, son enunciados universales. Pero estos enunciados son solo conjeturas que hace el científico sobre la realidad. Nunca podemos tener la certeza que nuestra teoría sea verdadera. Siempre cabe la posibilidad de que tal teoría sea falsa.

Como se dio a conocer en este apartado, se concluye que el conocimiento es aquel que solo es proporcionado por las ciencias el cual ha implicado un largo camino en el transcurso del tiempo. Así mismo existen diferentes tipos de conocimiento en el que cada uno expone la experiencia y realidad a partir de diversas causas y efectos. A continuación se tratará de explicar el concepto y funciones de la investigación científica que a su vez sirven para adquirir mayor conocimiento.

### **3.2 La Investigación Científica**

La Investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema. (Briones, 2002) La investigación, en términos operativos, observa, orienta al investigador en su razonamiento y aproximación a la realidad, ordena sus acciones y aporta criterios de rigor científico de supervisión de todo el proceso;

En tanto que, investigar supone la responsabilidad de producir una lectura real de las cuestiones de investigación y demostrar la contribución efectiva. (Saravia, 2006)

(Ortiz & García, 2005) Comentan que en el campo de la ciencia se investiga para conocer algo que ya se conoce, o para confirmar los resultados obtenidos por otros investigadores y que por su índole, o por las circunstancias, en que fueron alcanzados, requieran que una persona distinta los verifique antes de incorporarlos al patrimonio de hechos aceptados o aceptables de la ciencia en el momento en que se viven.

Para llevar a cabo su trabajo de investigación, el científico se traza un plan armado con herramientas teóricas, metodológicas y técnicas que considera suficientes y adecuadas para realizar determinada práctica científica a fin de poder resolver o explicar los problemas que surgen en determinada parcela de conocimiento. El enfrentamiento con la realidad va a determinar en última instancia, la capacidad, limitación o equivocación de esos instrumentos y de la misma práctica científica para formular hipótesis, leyes y teorías o enriquecer o ajustar las ya existentes. (Rojas, 1984)

Es necesario planificar todo el proceso de la investigación; es decir, elaborar un proyecto que indique claramente las etapas por realizar, definir qué es lo que se pretende hacer, que tipo de investigación se realizará, qué tipo de datos se recopilarán y cómo; qué metodología se utilizará para analizar los datos, etc. Además se debe aclarar el tiempo y el costo necesario para cada etapa. (Namakforoosh, 2005)

Las investigaciones se originan de ideas, sin importar qué tipo de paradigma fundamente nuestro estudio ni el enfoque que habremos de seguir. Las ideas constituyen el primer acercamiento a la realidad objetiva (desde la perspectiva cuantitativa), a la realidad subjetiva

(de la aproximación cualitativa) o a la realidad intersubjetiva (mixta) que habrá de investigarse.

**Figura No. 6**

**Tipos de Diseño de Investigación**



**Fuente:** “Fundamentos y Técnicas de Investigación Comercial”.  
Grande, Ildefonso, Abascal, Elena 2009

Según (Grande, 2009) un diseño general de investigación Fig.6, se puede dividir en dos grandes grupos: *exploratorios* y *concluyentes*.

- Las *investigaciones exploratorias* persiguen una aproximación a una situación o problema, se desarrolla cuando los investigadores no tienen conocimientos profundos de los problemas que se estudian, son menos rígidas en cuanto a la recolección de información y los objetivos de la investigación no son claros.
- Las *investigaciones concluyentes descriptivas* o también denominadas *correlacionales* exponen situaciones y pueden perseguir muchos objetivos, entre

ellos: las características de grupos, consumidores, empresas, marcas, intermediarios; imagen de productos o empresas; fortalezas y debilidades; eficacia de la comunicación; controlar resultados de acciones y otros. Este tipo de investigaciones pueden ser de varias clases: *sección cruzada*, *longitudinales*, *con muestras estáticas y de paneles*. Los *estudios de sección cruzada* o estudios de momento dado del tiempo, se desarrollan con datos obtenidos en un único instante de tiempo, ejemplo: una encuesta en un establecimiento para medir la calidad del servicio que se proporciona o un sondeo de opinión de unas elecciones. Los *estudios longitudinales* o estudios a lo largo del tiempo, se obtiene información a lo largo de varios momentos separados en el tiempo, es decir se repiten los estudios en determinado tiempo.

- Los *estudios de muestras estáticas* se realizan con una muestra que se selecciona exclusivamente para la investigación, es decir las preguntas se hacen siempre a las mismas personas, ejemplo: sondeo electoral antes de una elección. Los *estudios de panel* por otra parte utilizan una muestra que proporciona información con carácter periódico, estos se renuevan con personas distintas, cada cierto tiempo, pero manteniendo la representatividad del conjunto.
- Las *investigaciones concluyentes causales* tratan de encontrar relaciones causa efecto entre las variables que las empresas controlan y pueden modificar, como los precios o los atributos de un producto, y unos resultados, ejemplo: rebajar el precio de un producto para impulsar las ventas, alteración de un envase, etc.

La investigación es un proceso que mediante la aplicación de un método científico procura obtener información relevante y fidedigna, para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento; por lo tanto es un proceso formal sistemático e intensivo en el cual se aplica el método científico de análisis.

Se puede considerar que la investigación científica es todo un proceso en el cual los avances científicos son el resultado de la aplicación de métodos para resolver problemas o tratar de explicar determinadas acciones, es importante hacer énfasis en que las investigaciones surgen de ideas e inquietudes para conocer sobre diversos aspectos, para ello es necesario planificar todo el proceso de la investigación mediante un proyecto que indique las etapas por realizar, y tratar de definir qué es lo que se pretende hacer. En el siguiente apartado se presenta un panorama general sobre la construcción de las Ciencias Sociales, algunas perspectivas y la manera de cómo son percibidas.

### **3.3 Construcción de las Ciencias Sociales**

El objetivo del siguiente apartado es tratar de explicar la rama de las Ciencias Sociales, los diversos aspectos como por ejemplo, ¿cómo son?, ¿de qué tratan?, conocer su objeto de estudio entre otras más cuestiones y tratar de comprender las diferentes perspectivas de varios autores de cómo son consideradas.

Para tratar de comprender algunos especialistas han definido a las Ciencias Sociales de la siguiente manera:

- Las Ciencias Sociales estudian, desde diferentes perspectivas teóricas y metodológicas, los diversos aspectos del comportamiento humano, de alguna manera observable e interpretable de los seres humanos considerados en conjuntos significativos, esto es, de seres humanos "en sociedad". (Bolio, 1990)
- Las Ciencias Sociales estudian, con base en la imaginación sociológica, la interrelación del hombre y la sociedad, es decir, la trama de la imbricación de la

biografía de los individuos y la época y sociedad en la que están insertos. (Mills, 1987)

- Las Ciencias Sociales analizan tanto la creación o estructuración de la sociedad como su reproducción o transformación; de igual manera dan cuenta de la construcción de significados por parte de los diferentes sujetos sociales. (Sáiz, 1999)

De las anteriores definiciones se puede deducir que las Ciencias Sociales tienen por objeto común de estudio al hombre concebido como un ser social, es decir, el hombre considerado como un sujeto que dentro de una determinada sociedad realiza un conjunto de prácticas y acciones humanas en todo momento interrelacionadas, y sobre las cuales construye determinados significados.

Uno de los rasgos más distintivos de las Ciencias Sociales es que su objeto de estudio (el hombre como ser social) no es algo natural ni dado de una vez y para siempre. Muy por el contrario, se trata de un objeto construido que es socialmente cambiante, ya que la sociedad es una creación social en constante mutación. Tanto el sujeto de estudio (los individuos, los grupos y la sociedad global) como el objeto (la organización de la sociedad, su cultura, sus formas de producción económica, sus instituciones políticas) se modifican en forma continua. (Contreras, 2003)

Las Ciencias Sociales agrupan a todas las disciplinas científicas cuyo objeto de estudio está vinculado a las actividades y el comportamiento de los seres humanos. Las Ciencias Sociales, por lo tanto, analizan las manifestaciones de la sociedad.

Las Ciencias Sociales pueden dividirse en aquellas dedicadas al estudio de la evolución de la sociedad, la interacción social. También puede hablarse de las ciencias sociales aplicadas

(derecho, pedagogía) y de otras ciencias sociales agrupadas en el genérico grupo de las humanidades (ciencias políticas, filosofía, semiología, ciencias de la comunicación).

A manera de conclusión se comprende que para las Ciencias Sociales su objeto de estudio gira en relación del hombre como ser y la sociedad a través de las prácticas y acciones humanas que están relacionadas entre sí, cada autor citado lo refiere a través de su propia perspectiva.

### **3.4 Enfoques Cualitativo, Cuantitativo y Mixto**

El propósito del siguiente tema es el de explicar los diferentes enfoques que se utilizan en una investigación científica y que representan la clave y guía para determinar resultados congruentes, claros, objetivos y significativos.

Según (Hernandez F. , 2014) los enfoques cuantitativo, cualitativo y mixto constituyen posibles elecciones para enfrentar problemas de investigación y resultan igualmente valiosos. Son, hasta, ahora las mejores formas diseñadas por la humanidad para investigar y generar conocimientos.

Una vez elaborado el problema de investigación, preguntas, objetivos e hipótesis, se elabora el diseño y se selecciona la muestra que se utilizará en el estudio de acuerdo con el *enfoque* elegido, la siguiente etapa consiste en recolectar datos pertinentes sobre las variables, sucesos, comunidades u objetos involucrados en la investigación. (Gómez, 2006)

En ese contexto, (Hernandez, 2006) en su obra Metodología de la Investigación, sostienen que todo trabajo de investigación se sustenta en dos enfoques principales: el

*enfoque cuantitativo y el enfoque cualitativo*, los cuales de manera conjunta forman un tercer enfoque: *El enfoque mixto*.

### **3.4.1 Enfoque Cualitativo**

El enfoque cualitativo se guía por áreas o temas significativos de investigación, los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. (Hernandez F. , 2014)

*La investigación cualitativa* estudia la realidad en su contexto natural y cómo sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas. Utiliza variedad de instrumentos para recoger información como las entrevistas, imágenes, observaciones, historias de vida, en los que se describen las rutinas y las situaciones problemáticas, así como los significados en la vida de los participantes. (Blasco, 2007)

Según Grinell, 1997 citado por (Hernandez, 2006) menciona que el enfoque cualitativo, a veces referido como investigación naturalista, fenomenológica, interpretativa o etnográfica, es una especie de paraguas en el cual se incluye una variedad de concepciones, visiones, técnicas y estudios no cuantitativos. La fenomenología es una filosofía, un enfoque y diseño de investigación, en ella se obtienen las perspectivas de los participantes. Sin embargo, en lugar de generar un modelo a partir de ellas, se explora, se describe y comprende lo que los individuos tienen en común de acuerdo con sus experiencias con un determinado fenómeno. Pueden ser sentimientos, emociones, razonamientos, visiones, y percepciones. (Hernandez, 2006)

Así mismo comentan (Hernandez, 2006) que este enfoque utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación.

Se puede concluir que el enfoque cualitativo es aquel donde se estudia la calidad de las actividades, relaciones, asuntos, medios, o instrumentos de un determinado problema o situación que busca adquirir información en profundidad. A continuación se explicara el enfoque cuantitativo, para tratar de comprender su estudio y para conocer en qué investigación se debe puede emplear.

### **3.4.2 Enfoque Cuantitativo**

Bajo la perspectiva *cuantitativa*, la recolección de datos es equivalente a *medir*. De acuerdo con la definición clásica del término, *medir significa asignar números a objetos y eventos de acuerdo a ciertas reglas*. Muchas veces el concepto se hace observable a través de referentes empíricos asociados a él. (Gómez, 2006)

Los estudios de corte *cuantitativo* pretenden la explicación de una realidad social vista desde una perspectiva externa y objetiva. Su intención es buscar la exactitud de mediciones o indicadores sociales con el fin de generalizar sus resultados a poblaciones o situaciones amplias. Trabajan fundamentalmente con el número, el dato cuantificable (Galeano, 2004) . Durante el proceso de *cuantificación numérica*, el instrumento de medición o de recolección de datos juega un papel central. Por lo que deben ser correctos, o que indiquen lo que interesa medir con facilidad y eficiencia.

Un *instrumento de medición* adecuado es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o las variables que el investigador tiene en mente; en términos cuantitativos, se captura verdaderamente la realidad que se desea capturar,

aunque no hay medición perfecta, el resultado se acerca todo lo posible a la representación del concepto que el investigador tiene en mente. (Gómez, 2006)

Todo instrumento de medición *cuantitativo* sugiere (Gómez, 2006) sigue el siguiente procedimiento:

- Listar las variables que se pretenden medir u observar.
- Revisar su definición conceptual y comprender su significado.
- Revisar las definiciones operacionales de las variables, es decir, cómo se mide cada variable.
- Si se utiliza un instrumento de medición ya desarrollado, procurar que exista confiabilidad y validez ya probada, debe adaptarse el instrumento al contexto de investigación.
- Indicar el nivel de medición de cada referente y, por ende, el de las variables.
- Indicar como se habrán de codificar (asignar un símbolo numérico) los datos en cada ítem y variable.
- Aplicar una prueba piloto del instrumento de medición.
- Modificar, ajustar y mejorar el instrumento de medición después de la prueba piloto.

**Tabla No. 7**

**Características Contrastantes de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa**

Componente de Investigación	Cualitativa	Cuantitativa
<b>Hipótesis</b>	Inductiva	Deductiva
<b>Muestra</b>	Resolutiva, pequeña	Aleatoria, grande
<b>Control</b>	Natural, mundo real	Laboratorio
<b>Reunión de Datos</b>	La investigación	Instrumentación objetiva
<b>Diseño</b>	Flexible, puede cambiarse	Se determina anticipadamente

**Fuente:** Thomas J. R., Nelson, J.K., Silverman, S.J. (2005)

Considerando las características de ambos enfoques, el enfoque Cualitativo y el enfoque Cuantitativo, detallan algunas características básicas entre la investigación, las cuales se observan en la tabla anterior.

Según (Thomas, 2005) quien considera las características de ambos enfoques, por una parte el *enfoque cuantitativo* al utilizar la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y al confiar en la medición numérica, el conteo y la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población, y por otra parte, el *enfoque cualitativo*, al utilizarse primero en descubrir y refinar preguntas de investigación y al basarse en métodos de recolección de datos sin medición numérica, como las descripciones y las observaciones y por su flexibilidad se mueve entre los eventos y su interpretación, entre las respuestas y el desarrollo de la teoría

Se concluye que el enfoque cuantitativo juega un papel importante, ya que este pretende acortar la información por medio de la recopilación de datos y con esto encontrar la resolución de su problema. Este enfoque analiza diversos elementos que pueden ser medidos y cuantificados. Toda la información se obtiene a base de muestras de la población. Ya que se analizaron los enfoques cualitativos y cuantitativos, ahora es el momento de explicar lo que es el enfoque mixto, para conocer sus características y que elementos brinda para realizar una investigación.

### **3.4.3 Enfoque Mixto**

Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio. (Hernandez, 2006)

De la combinación de ambos enfoques, surge la investigación mixta, misma que incluye las mismas características de cada uno de ellos, Grinnell, citado por (Hernandez, 2006) señala que los dos enfoques (*cuantitativo y cualitativo*) utilizan cinco fases similares y relacionadas entre sí:

1. Llevan a cabo observación y evaluación de fenómenos.
2. Establecen suposiciones o ideas como consecuencia de la observación y evaluación realizadas.
3. Prueban y demuestran el grado en que las suposiciones o ideas tienen fundamento
4. Revisan tales suposiciones o ideas sobre la base de las pruebas o del análisis.

5. Proponen nuevas observaciones y evaluaciones para esclarecer, modificar, cimentar y/o fundamentar las suposiciones o ideas; o incluso para generar otras.

Al utilizar el enfoque mixto, se entremezclan los enfoques cualitativo y cuantitativo en la mayoría de sus etapas, por lo que es conveniente combinarlos para obtener información. Esta alternativa posibilita encontrar diferentes caminos para conducir a una interpretación más amplia del fenómeno en estudio.

Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio. (Hernandez, 2006)

Se comprende que el enfoque mixto es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un problema.

### **3.5 Tipos de Estudios**

Para Sampieri, Los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura revelo que tan solo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien si deseamos indagar sobre temas y áreas de nuevas perspectivas.

Los estudios exploratorios son como realizar un viaje a un sitio desconocido, del cual no hemos visto ningún documental, lo primero que se hace es explorar. Los estudios exploratorios sirven para familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa respecto de un contexto particular, indagar nuevos problemas, identificar conceptos o variables promisoras, establecer prioridades para investigaciones futuras, o sugerir afirmaciones y postulados.

Según sean los objetivos, los estudios se clasifican en:

**Exploratorios.** Se realizan cuando no se tiene una idea específica de lo que se desea estudiar o cuando el fenómeno es poco conocido por el investigador. Su objetivo es ayudar a definir el problema, establecer hipótesis y determinar la metodología para formular un estudio de investigación definitivo. En este tipo de investigación no se llega a conclusiones definidas ni generales. (Munch, 1990)

Por otra parte analizando los estudios de alcance descriptivo se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren.

**Descriptivos.** Sirven para explicar las características más importantes del fenómeno que se va a estudiar en lo que respecta a su aparición, frecuencia y desarrollo. (Munch, 1990)

Los estudios explicativos van más allá de la descripción del concepto o fenómenos del establecimiento de relaciones entre conceptos, están dirigidos a responder por las causas de

los eventos y fenómenos físicos y sociales, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o porque se relacionan dos o más variables.

### **3.6 Estudio de Caso**

El estudio de caso es un método de investigación cualitativa y empírica orientada a la comprensión en profundidad de un objeto, hecho, proceso o acontecimiento en su contexto natural. Se utiliza tanto en investigaciones propias del paradigma interpretativo como del sociocrítico (Rovira, Codina, & Marcos, 2004)

La definición de estudio de caso que presenta Walker es el examen de un ejemplo en acción. El estudio de unos incidentes y hechos específicos y la recolección selectiva de información de carácter biográfico, de personalidad, intenciones y valores, permite al que lo realiza captar y reflejar los elementos de una situación que le dan significado. (Guzmayán, 2004)

Los estudios de caso poseen sus propios procedimientos y clases de diseños se pueden definir como "estudios que al utilizar los procesos de investigación cuantitativa, cualitativa o mixta; analizan profundamente una unidad para responder al planteamiento del problema, probar hipótesis y desarrollar alguna teoría". Esta definición los sitúa más allá de un tipo de diseño o muestra, pero ciertamente es la más cercana a la evolución que han tenido los estudios de caso en los últimos años.

En ocasiones, los estudios de caso utilizan la experimentación, es decir, se constituyen en estudios pre experimental. Otras veces se fundamentan en un diseño no experimental (transversal o longitudinal) y en ciertas situaciones se convierten en estudios etnográficos, al

emplear métodos cualitativos. Asimismo pueden valerse de las diferentes modalidades del proceso mixto. (Hernandez F. B., 2006)

### **3.7 Tratamiento y Análisis de la Información**

(Gómez, 2006) Destaca que una vez que elaboramos el problema de investigación, preguntas, hipótesis, diseño de investigación, la siguiente etapa es la recolección de los datos pertinentes sobre variables, sucesos, contextos, comunidades u objetos involucrados en la investigación.

Dentro de un proceso de investigación una de las acciones que se realizan es la recopilación de datos, la cuales el acopio de información, actividad que incluye desde elaborar fichas bibliográficas, selección de la población, objeto, muestra, hasta la aplicación de cuestionarios con el empleo de técnicas de muestreo. Recolectar los datos implica tres actividades estrechamente vinculadas entre sí:

- Seleccionar o desarrollar un instrumento o método de recolección de datos, el cual debe ser válido y confiable para poder aceptar resultados.
- Aplicar ese instrumento o método para recolectar datos.
- Preparar los datos, observaciones, registros y mediciones realizadas para su análisis.

### **3.8 Técnicas e Instrumentos de Investigación**

Es importante no olvidar el valor que tienen las técnicas y los instrumentos que se emplearán en una investigación. Muchas veces se inicia un trabajo sin identificar qué tipo de información se necesita o las fuentes en las cuales puede obtenerse; esto ocasiona pérdidas

de tiempo, e incluso, a veces, el inicio de una nueva investigación. Por tal razón, se considera esencial definir las técnicas a emplearse en la recolección de la información, al igual que las fuentes en las que puede adquirirse tal información.

(Soriano, 1996) Señala al referirse a las técnicas e instrumentos para recopilar información como la de campo, lo siguiente: Que el volumen y el tipo de información- cualitativa y cuantitativa- que se recaben en el trabajo de campo deben estar plenamente justificados por los objetivos e hipótesis de la investigación, o de lo contrario se corre el riesgo de recopilar datos de poca o ninguna utilidad para efectuar un análisis adecuado del problema.

Las *técnicas* son de hecho, recursos o procedimientos de los que se vale el investigador para acercarse a los hechos y acceder a su conocimiento y se apoyan en *instrumentos* para guardar la información tales como: el cuaderno de notas para el registro de observación y hechos, el diario de campo, los mapas, la cámara fotográfica, la grabadora, la filmadora, el software de apoyo; elementos estrictamente indispensables para registrar lo observado durante el proceso de investigación. Dentro del conjunto de técnicas de investigación, a continuación se analizan las siguientes: *la observación, la entrevista y la encuesta.*

### **3.9 La Entrevista**

Las *entrevistas* y el *entrevistar* son elementos esenciales en la vida contemporánea, es comunicación primaria que contribuye a la construcción de la realidad, instrumento eficaz de gran precisión en la medida que se fundamenta en la interrelación humana. Proporciona un

excelente instrumento heurístico para combinar los enfoques prácticos, analíticos e interpretativos implícitos en todo proceso de comunicar (Galindo, 1998)

Las preguntas del cuestionario pueden ser estructuradas o semi estructuradas. *Las entrevistas semi-estructuradas, se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre temas deseados* (Hernandez, 2006). Una entrevista estructurada (dirigida) se emplea cuando no existe suficiente material de información sobre ciertos aspectos que interesa investigar, o cuando la información no puede conseguirse a través de otras técnicas (Soriano, 1996)

### **3.10 La Encuesta**

La *encuesta* es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas, así por ejemplo: Permite explorar la opinión pública y los valores vigentes de una sociedad, temas de significación científica y de importancia en las sociedades democráticas. (Grasso, 2006)

Para ello, el cuestionario de la encuesta debe contener una serie de preguntas ítems respecto a una o más variables a medir. (Gómez, 2006) Refiere que básicamente se consideran dos tipos de preguntas: *cerradas y abiertas*. Las preguntas *cerradas* contienen categorías fijas de respuesta que han sido delimitadas, las respuestas incluyen dos posibilidades o incluir varias alternativas. Este tipo de preguntas permite facilitar previamente la codificación (valores numéricos) de las respuestas de los sujetos. Las preguntas *abiertas* no delimitan de antemano las alternativas de respuesta, se utiliza cuando no se tiene información sobre las posibles

respuestas. Estas preguntas no permiten recodificarlas respuestas, la codificación se efectúa después que se tienen las respuestas.

La técnica de la *encuesta* se utiliza en los trabajos de investigación mixta aplicando el enfoque cuantitativo a los resultados de la investigación, también es un cuestionario, pero la intención del resultado es diferente. Por lo que en una investigación al utilizar la encuesta la pretensión principal es medir las percepciones o *actitudes* de las personas entrevistadas. Los métodos más conocidos para medir por escalas las variables que constituyen *actitudes* son: el *diferencial semántico*, la *escala de Guttman* y el *método de escalamiento de Likert* (Gómez, 2006)

El más usado de los métodos es la *escala de Likert* y es conceptuada por como la medida de una variable que consiste en pedir al encuestado que exprese su agrado de acuerdo o desacuerdo con una serie de afirmaciones relativas a las actitudes que se evalúan. (Santesmases, 2009)

Como un ejemplo, normalmente se utilizan cinco categorías para expresar el grado de acuerdo:

- 1) Completamente en desacuerdo;
- 2) Moderadamente en desacuerdo;
- 3) Indiferente;
- 5) Completamente de acuerdo.

Después de efectuadas las encuestas se procede a codificar la información, el objetivo de este procedimiento es agrupar numéricamente los datos que se expresen en forma verbal para poder luego operar con ellos como si se tratara, simplemente, de datos cuantitativos.

Al utilizar el instrumento de medición deseado se procura vincular conceptos abstractos con indicadores empíricos, mediante clasificación y/o cuantificación, para reunir

los requisitos de *confiabilidad y validez*; la confiabilidad se refiere al grado en que la aplicación repetida de un instrumento de medición al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados; la validez refiere al grado en que un instrumento de medición mide realmente la(s) variable(s) que pretende medir.

### **3.11 Muestreo**

Los investigadores por encuestas por lo regular seleccionan a los entrevistados al hacer un muestreo estadístico (aleatorio) de la población a la cual estudian. Los miembros de la muestra “representan” a todo el grupo, no en términos de la estructura del grupo sino en términos de su relación matemática con la totalidad de la cual forma parte. (Howard Schwartz, 2006)

En la investigación cualitativa se observa que la muestra no puede estar integrada por un grupo de personas, eventos, sucesos, organizaciones, sectores, comunidades sociedades de los cuales se pretenden recolectar datos.

Para (Munch, 1990) el muestreo es el conjunto de operaciones que se realiza para estudiar la distribución de determinadas características en la totalidad de una población, a partir de la observación de una parte o subconjunto de la población denominada muestra. A las diferentes etapas para seleccionar la muestra se les llama diseño de muestra., tiene múltiples ventajas de tipo económico y práctico, ya que en lugar de investigar el total de la población, se investiga una parte de ella, además de que proporciona los datos en forma más oportuna, eficiente y exacta.

Algunos autores especialistas en el tema dividen el *muestreo* en dos tipos: probabilístico y no probabilístico; los primeros tienen la característica fundamental de que todo elemento del universo tiene una determinada probabilidad de integrar la muestra y esa probabilidad puede ser calculada matemáticamente con precisión, con los segundos ocurre lo contrario ya que el investigador procede en cierta forma a ciegas, no tiene idea del error que puede estar introduciendo en sus apreciaciones.

Para determinar el tamaño de la muestra y procesar la información se pueden utilizar las formulas manuales o bien los software comerciales una vez asesorado por expertos, con ese sistema se pueden diseñar cuestionarios, grabar datos y aplicar una gran variedad de técnicas estadísticas de análisis de datos. También se pueden realizar gráficos, con el fin de mejorar la presentación de los resultados.

Tanto los datos como los resultados y gráficos de los análisis se pueden imprimir, exportar a otros programas o guardar en ficheros para ser tratados en procesadores de texto y hojas de cálculo. (Sabino, 1992)

### **3.12 Alcance de la Investigación**

Para efectos de este caso de investigación se describirá la metodología que se empleará para el desarrollo del presente trabajo de tesis, ya una vez analizando los tipos de enfoques en los anteriores apartados se analiza que el tipo de método a utilizar para la presente investigación es de tipo Mixto por medio de visiones y técnicas cuantitativas. Esto a través de una medición longitudinal con características descriptivas.

Así mismo se utilizará la técnica de investigación Documental se apoya en la recopilación de antecedentes a través de documentos oficiales, gráficos formales y tesis

cualquiera que éstos sean, donde el investigador fundamenta y complementa su investigación con lo aportado por diferentes autores. Los materiales de consulta suelen ser las fuentes bibliográficas, iconográficas, fonográficas y algunos medios magnéticos como por ejemplo.

El periodo en el que se efectuara el estudio es de tipo Longitudinal en el cual se estudia el fenómeno a través del tiempo.

### **3.13 Población o Universo de Estudio**

En todo trabajo de investigación, se pretende obtener resultados en base a la recolección de información y datos a través de fuentes internas a los hechos o involucradas directamente con la organización. Es por ello, que se debe identificar la población o universo objeto de estudio, representada por un conjunto formado por elementos que poseen una serie de características. Esto implica indagar y conocer sobre las dimensiones validas, para realizar el análisis y obtener las conclusiones pertinentes al caso.

### **3.14 Recolección de Datos**

Para la presente investigación se utilizara un enfoque mixto en base a la entrevista y encuesta, en la primera la recolección de la información se llevará a cabo mediante una fuente de datos personales, los cuales se realizaran a través de la entrevista. Para esta investigación se utilizara la entrevista semiestructurada en la cual el entrevistador realizará una serie de preguntas específicas. *Las entrevistas semi-estructuradas, se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas*

*adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre temas deseados.*

(Hernandez F. B., 2006)

Posteriormente se utilizara el instrumento de la encuesta en el cual se recolectaran datos que permitirá obtener información de un número considerable de personas: permite explorar la opinión pública y los valores vigentes de una sociedad, temas de significación científica y de importancia en las sociedades democráticas. (Grasso, 2006)

La técnica de la *encuesta* se utiliza en los trabajos de investigación mixta aplicando el enfoque cuantitativo a los resultados de la investigación, también es un cuestionario, pero la intención del resultado es diferente. Por lo que en una investigación al utilizar la encuesta la pretensión principal es medir las percepciones o *actitudes* de las personas entrevistadas. (Gómez, 2006)

### **3.15 Análisis de la Información**

Posteriormente se procederá a describir las diferentes técnicas implementadas para ejecutar un análisis de la información obtenida de las entrevistas semiestructuradas y las encuestas que se realizarán. Así mismo se efectuara un proceso de interpretación, para realizar un análisis de datos de dos tipos el cualitativo y cuantitativo, donde se revisaran todos y cada uno de los datos que fueron organizados y clasificados.

## Capítulo 4

### **Análisis y Resultados**

En este capítulo se tratará de explicar lo referente a los análisis y resultados obtenidos por el investigador a través del estudio el cual es un enfoque mixto, esto a través de la entrevista y la encuesta. Primeramente para el desarrollo de la entrevista semiestructurada que se implementó en la presente investigación se seleccionaron a personas clave, expertas y conocedoras del tema en base al trabajo y labor del Programa Institucional de Promoción de la Salud (PIPS), de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí (UASLP), para ello se realizaron diversas entrevistas a los funcionarios y administradores los cuales son: el Jefe de la División de Servicios Estudiantiles, al Director del Centro de Salud Universitario, a la Coordinadora del PIPS, así como a los Administradores de cada departamento quienes tienen una estrecha relación con el programa que manejan y conocen la operatividad del mismo.

En la siguiente Tabla No. 8, detalla a cada uno de los funcionarios que están en estrecha relación y desempeño con el PIPS, que de una u otra manera mantienen una relación con este, que exponen las diversas características, aspectos y funciones en relación con el PIPS.

**Tabla No. 8**

**Funcionarios del Programa Institucional de Promoción de la Salud**

<b>ENTREVISTA</b>
<b><u>Coordinadora del Programa Institucional de Promoción de la Salud - UASLP</u></b> <b>Nombre:</b> Judith Ortega Alvarado <b>Profesión:</b> Licenciada en Enfermería, con Maestría en Salud Pública, certificada por el Colegio de Enfermería. <b>Funciones:</b> Coordinador General del Programa Institucional de Promoción de la Salud, diseña e implementa acciones en la coordinación general del PIPS, así como los diferentes módulos de la salud de PIPS en las diferentes facultades.
<b>ENTREVISTA</b>
<b><u>Director del Centro de Salud Universitario</u></b> <b>Nombre:</b> Eduardo Medina Cerda <b>Profesión:</b> Cirujano Dentista <b>Funciones:</b> Dirige, controla y coordina el funcionamiento del Centro de Salud Universitario, así también la operatividad del Centro de Salud Universitario.
<b>ENTREVISTA</b>
<b><u>Jefe de la División de Servicios Estudiantiles</u></b> <b>Nombre:</b> Arturo Alba Méndez <b>Profesión:</b> Licenciado en Psicología, Maestría en Psicología de la Actividad Física y del Deporte <b>Funciones:</b> Coordina, dirige y controla los departamentos a cargo de la División: Departamento de Orientación Educativa, Proyectos Especiales, Seguro Facultativo, Centro de Salud Universitario, Programa Institucional de Promoción de la Salud.
<b>ENTREVISTA</b>
<b><u>Administrador del Centro de Salud Universitario</u></b> <b>Nombre:</b> Guillermo Orozco de la Torre <b>Profesión:</b> Cirujano Dentista <b>Funciones:</b> Administración del tiempo del personal, el bienestar de los muebles-inmuebles del Centro de Salud en general de todo el edificio, manejo y asignación de recursos hacia compras de lo que se requiere en el mismo Centro de Salud.
<b>ENTREVISTA</b>
<b><u>Administrador del Centro de Salud Universitario</u></b> <b>Nombre:</b> María del Refugio Castillo <b>Funciones:</b> Administración de los recursos de la DSE, de personal, control y manejo de material, mobiliario, y compras, facturación, etc.

**Fuente:** Elaboración Propia

La entrevista consta de nueve preguntas de manera semiestructurada en un formato establecido, los entrevistados brindaron distintos puntos de vista que ayudaron a obtener información de alto valor y necesaria para analizar los criterios de cada entrevista, establecer un análisis comparativo que dé respuesta a las preguntas de investigación que se plantearon.

A continuación se muestran las entrevistas que se realizaron al personal a cargo de la operatividad, administración y funcionalidad del programa.

#### 4.1 ENTREVISTA - 1

##### Coordinadora del PIPS

<p><b><u>¿De quién depende administrativamente el Programa Institucional de Promoción de la Salud?</u></b></p>	<p>Administrativamente nosotros dependemos del Centro de Salud Universitario y a su vez este centro depende de la División de Servicios Estudiantiles de aquí de la universidad autónoma.</p>
<p><b><u>¿Quiénes son los responsables inmediatos del PIPS?</u></b></p>	<p>Inmediatamente, bueno la coordinadora soy su servidora Judith Ortega, tengo la carrera en licenciatura en enfermería con una maestría en salud pública, a su vez yo dependo de lo que es el director del Centro de Salud Universitario, el Cirujano Dentista Eduardo Medina Cerda y también dependemos él y yo de quien es el Jefe de la División de Servicios Estudiantiles el Maestro Arturo Alba Méndez.</p>
<p><b><u>¿El PIPS pertenece a alguna dependencia</u></b></p>	<p>Pues sí como lo había mencionado, nosotros dependemos de la División de Servicios Estudiantiles.</p>

<p><b><u>administrativa de la UASLP?</u></b></p>	
<p><b><u>¿El PIPS ha logrado el cumplimiento de sus metas y objetivos planteados desde su creación?</u></b></p>	<p>Eh! sí, a largo plazo pues que este programa surgió en el año 2001 y a largo plazo que ya ahorita llevamos quince años con este programa que si se han logrado y creo que si se han rebasado las metas planteadas y los objetivos establecidos, hemos ido creciendo poco a poco con el apoyo de la división y del CSU, de la misma rectoría y con todo el apoyo de las facultades como nos han aceptado, especialmente los estudiantes.</p>
<p><b><u>¿El programa tiene asignado recursos económicos propios?</u></b></p>	<p>Recursos propios no, porque nosotros dependemos del recurso que manejan en el centro de salud universitario y la división nos da también de sus propios recursos y a su vez de lo que es el programa PADES que anteriormente era PIFI que son una partida que nos da el gobierno federal</p>
<p><b><u>¿Con cuanto presupuesto anual trabaja el programa?</u></b></p>	<p>No tiene un monto establecido o asignado se mete lo que son las requisiciones los materiales de algún equipo que se necesite, para el año que se va a laborar, pero una cantidad específica al menos a mí como coordinadora nunca se me ha dicho la cantidad tal cual.</p>
<p><b><u>¿De qué otro rubro o departamento se obtiene el recurso con el que realiza sus funciones el PIPS?</u></b></p>	<p>Nosotros nos manejamos y nos apoyamos mucho de lo que son los Servicios de Salud del estado, principalmente de lo que es la Jurisdicción Sanitaria No. 1, ellos nos proporcionan muchos de los insumos que utilizamos para el desarrollo de nuestras actividades y los servicios que brindamos.</p>

<p><b><u>¿De dónde recibe apoyos el programa para su operatividad?</u></b></p>	<p>Como lo mencione, pues de la Secretaría de Salud.</p>
<p><b><u>Referente a la metodología de trabajo del PIPS en específico en los módulos de atención, ¿cómo es la asignación de recursos?</u></b></p>	<p>Esta asignación de recursos es apoyada por los que nos da la misma división, se nos han surtido equipo, equipamiento para abrirá cada uno de los módulos de atención pero específicamente cada una de las facultades eh es el que surte los medicamentos especialmente o algún material específico para el buen funcionamiento de su módulo.</p>

**Fuente:** Elaboración Propia

## 4.2 ENTREVISTA - 2

### **Director del Centro de Salud Universitario**

<p><b><u>¿De quién depende administrativamente el Programa Institucional de Promoción de la Salud?</u></b></p>	<p>Efectivamente cuando inicio el programa institucional de promoción de la salud dependía de la división de servicios escolares y estudiantiles, con el tiempo esto fue cambiando porque eran muchas divisiones dentro de la misma división y se crea o se forma lo que es la DSE en la cual ahí formamos parte nosotros igualmente esta División pero el programa en ese tiempo lo asignan directamente al centro de salud universitario , entonces actualmente depende administrativamente de lo que es el CSU.</p>
	<p>Bueno la responsable, se nombra una coordinadora que es la Coordinadora del Programa de Promoción de la Salud</p>

<p><b><u>¿Quiénes son los responsables inmediatos del PIPS?</u></b></p>	<p>que es la maestra en Salud Pública Judith Ortega Alvarado, quien es la responsable de todos los módulos y en sí del programa, claro con gente que colabora con ella que también hace funciones, pero directamente la responsabilidad es de ella la Maestra en Salud Pública.</p>
<p><b><u>¿El PIPS pertenece a alguna dependencia administrativa de la UASLP?</u></b></p>	<p>Bueno como les comentaba actualmente ya depende de lo que es esta dependencia lo que es el Centro de Salud Universitario, pero quiero hacer hincapié también en que nosotros directamente también dependemos de lo que es la DSE, aunque tenemos la administración separada, pero en realidad nosotros rendimos informa a lo que es esta División de Servicios Estudiantiles.</p>
<p><b><u>¿El PIPS ha logrado el cumplimiento de sus metas y objetivos planteados desde su creación?</u></b></p>	<p>Sí, tuve la fortuna de verlo iniciar este programa, entonces ya llevo un buen tiempo aquí en la universidad y efectivamente yo siento que el programa ha rebasado ya los objetivos con lo que fue creado el programa, ¡porque sí! en todo lo que se estructuro en un inicio, actualmente ya lo ha rebasado incluso con mucho gusto quiero decir que como promotores de salud en cuestión de esto a nivel de lo que es la red de universidades saludables que a la cual pertenecemos y el programa pertenece, se ha visto exactamente a todo lo que se ha realizado y que se ha cubierto mayor al objetivo que fue creado este programa.</p>
<p><b><u>¿El programa tiene asignado recursos económicos propios?</u></b></p>	<p>No, por qué en si cuando se inició este programa, vuelvo a insistir en la división de servicios escolares y estudiantiles existía un programa de fortalecimiento a la educación superior los famosos PIFIS en el cual ahí sí era asignada una cantidad en ese tiempo para administrar precisamente este programa, con el tiempo estos PIFIS fueron modificándose, ahora son ya otra cosa, mm no que haya</p>

	<p>desaparecido pero si ese rubro que se tenía de los PIFIS ya no hay, entonces administrativamente, ahorita el programa depende de lo que es el ¿cómo se llama? , el presupuesto de aquí de centro de salud</p>
<p><b><u>¿Con cuanto presupuesto anual trabaja el programa?</u></b></p>	<p>Es difícil porque todo lo mezclamos, ósea no es que diga una cantidad exacta, lo que pasa es que nosotros tratamos con nuestro mismo presupuesto que fue asignado desde hace mucho tiempo en el CSU eh, incluimos otra, como otra área dentro de lo que es el presupuesto que recibimos nosotros y pues tratamos de cubrir lo más que se pueda o sino incluso con recursos de otras dependencias, verdad en este caso.</p>
<p><b><u>¿De qué otro rubro o departamento se obtiene el recurso con el que realiza sus funciones el PIPS?</u></b></p>	<p>Principalmente es del presupuesto de nosotros, pero como se cuenta con módulos en diferentes escuelas y facultades o en una zona no precisamente en facultades sino en una zona, ahí se ha negociado con las escuelas y facultades de que ellos nos puedan aportar ciertos recursos en medicamentos, en equipo en todo eso para poder apoyar a estos módulos que tenemos en las diferentes zonas. Secretaria de salud es una de las dependencias que sí no tuviéramos el apoyo de ellos a nivel de lo que es el programa de promoción de la salud si batallaríamos mucho porque ellos en muchísimas cosas ellos son proveedores de programas, de ideas, de apoyos entonces si es una de las principales que nos puedan apoyar.</p>
<p><b><u>¿De dónde recibe apoyos el programa para su operatividad?</u></b></p>	<p>Bueno en este caso como lo comentábamos ósea directamente es del presupuesto que se ha asignado al CSU así como de las entidades y facultades en cuales tenemos módulos de atención para eso.</p>

**Referente a la metodología de trabajo del PIPS en específico en los módulos de atención, ¿cómo es la asignación de recursos?**

Bueno en este caso se ha hablado con las facultades por que en los lugares que abarcamos tenemos hasta tres facultades o donde es una sola facultad que está un módulo en esa facultad, pues tratar de hablar con los directores , con el administrador para solicitar esos apoyos y en unas cosas a veces al principio hasta para el mobiliario que necesitamos en los módulos o nos surten de medicamentos , si se va a aplicar alguna feria o algo lo que ellos puedan apoyarnos pero ya seria de cada entidad o cada facultad.

Fuente: Elaboración Propia

#### 4.3 ENTREVISTA - 3

##### **Jefe de la División de Servicios Estudiantiles.**

<p><b><u>¿De quién depende administrativamente el Programa Institucional de Promoción de la Salud?</u></b></p>	<p>¡Bueno! Depende del Centro de Salud Universitario que a su vez depende de la división de servicios estudiantiles, ósea seria la línea directa esta dependencia.</p>
<p><b><u>¿Quiénes son los responsables inmediatos del PIPS?</u></b></p>	<p>La coordinación del PIPS, la coordinadora o coordinador general del PIPS y en seguida Centro de Salud y después la División de Servicios Estudiantiles.</p>
<p><b><u>¿El PIPS pertenece a alguna dependencia administrativa de la UASLP?</u></b></p>	<p>Pues si a pesar de que es institucional depende del Centro de Salud que es otro de los servicios con que cuenta el centro de salud universitario.</p>

<p><b><u>¿El PIPS ha logrado el cumplimiento de sus metas y objetivos planteados desde su creación?</u></b></p>	<p>Sí, y este cada vez está en vía de lograr otra verdad pero si para lo cometidos que fue creado, creo que sí se han cumplido.</p>
<p><b><u>¿El programa tiene asignado recursos económicos propios?</u></b></p>	<p>Eh, ¡no! Depende una parte de los recursos del Centro de Salud, ósea no hay una partida específica para el PIPS y por otra parte pues del apoyo de la División de Servicios Estudiantiles, sin que tenga etiquetado en sí, algún apoyo también en específico, a veces depende de las necesidades o de los planteamientos que van saliendo, este que se puede proporcionar algún apoyo y no tiene una administración propia.</p>
<p><b><u>¿Con cuanto presupuesto anual trabaja el programa?</u></b></p>	<p>Aquí sería difícil porque varia, varia pero es que depende porque si dentro de ese presupuesto se consideran los pagos del personal , pues ahí el presupuesto sería muy alto, pero en cuanto a los recursos por infraestructura, eh incluso también sería muy alto si consideramos, sí consideraríamos cuestiones de infraestructura física, y de mantenimiento, ¡pero! ya de un recurso ordinario ya baja mucho con lo que se sostiene el programa institucional de promoción de la salud , porque algunos incluso hasta algunos apoyos hasta pueden ser derivados de algunas facultades que proporcionen apoyo, pero yo creo que? si hablamos de materiales y/o equipo que se esté comprando actualmente pues yo creo que salvo alguna cuestión extraordinaria pues actualmente ya ha variado en años anteriores , actualmente no pasa de 40 000 al año pues es poca para la cobertura que tiene que darse a toda la población, tal vez como antes</p>

	<p>existían los recursos del Programa Integral de Fortalecimiento Institucional (PIFI) pues a lo mejor llego haber un recurso muy grande para comprar algún equipo , pero eh si actualmente es lo básico en recursos médicos, materiales, este por eso ha descendido mucho .</p>
<p><b><u>¿De qué otro rubro o departamento se obtiene el recurso con el que realiza sus funciones el PIPS?</u></b></p>	<p>¿Pues no se? También a veces ha mencionado el mismo personal que la Secretaría de Salud ha proporcionado algún apoyo, alguna entidad académica pero sería básicamente.</p>
<p><b><u>¿De dónde recibe apoyos el programa para su operatividad?</u></b></p>	<p>¿Pues de dónde? Del recurso de la universidad actualmente, pues de lo que asigne anualmente la secretaria de finanzas tanto al Centro de Salud Universitario como a la División de Servicios Estudiantiles, entonces este a partir de ahí pues cada una de estas dos instancias pues destina algún requerimiento específico para su operación.</p>
<p><b><u>Referente a la metodología de trabajo del PIPS en específico en los módulos de atención, ¿cómo es la asignación de recursos?</u></b></p>	<p>¿Los módulos móviles o los módulos fijos? Este, pues yo creo que dependen de las necesidades especifica de ese módulo y de la campaña que estén realizando y de la solicitud que hace la misma coordinación de PIPS es que se provee de algunos insumos, bueno y de los que ellos consiguen como decíamos de la secretaria de salud o en ocasiones del centro de salud y sino también de la División pero son ante solicitudes muy específicas, de alguna manera y el recurso.</p>

Fuente: Elaboración Propia

#### 4.4 ENTREVISTA - 4

##### Administradora de la División de Servicios Estudiantiles

<b><u>¿De quién depende administrativamente el Programa Institucional de Promoción de la Salud?</u></b>	Bueno antes que nada es un programa universitario, que depende, del Centro de Salud Universitario en primera instancia con apoyo de la División de Servicios Estudiantiles.
<b><u>¿Quiénes son los responsables inmediatos del PIPS?</u></b>	Pues ahí la responsable inmediata sería la Lic. en Enfermería Judith Ortega Alvarado, después está el Doctor Eduardo Medina y el Maestro Arturo Alba como jefe de la División de Servicios Estudiantiles.
<b><u>¿El PIPS pertenece a alguna dependencia administrativa de la UASLP?</u></b>	Si depende de Servicios Estudiantiles a través del Centro de Salud Universitario.
<b><u>¿El PIPS ha logrado el cumplimiento de sus metas y objetivos planteados desde su creación?</u></b>	Sin Contestar
<b><u>¿El programa tiene asignado recursos económicos propios?</u></b>	Específicamente ¡no!, se le apoya con el recurso que llega a la división de servicios estudiantiles, por parte del centro de salud no sé si ellos han gestionado algún recurso específicamente para lo del PIPS, en años anteriores si se tenía un recurso , un apoyo por parte de la secretaria de educación pública que era PIFI, PROFOCIE y ahí si se les asignaba directamente una cantidad para cubrir las necesidades que tuviera el programa tanto de medicamentos como de equipo que

	<p>se les dio en su momento, como las basculas, para toma de glucosa, toma de presión o los modelos anatómicos todo eso salió de esos recursos.</p>
<p><b><u>¿Con cuanto presupuesto anual trabaja el programa?</u></b></p>	<p>Es que no tenemos un presupuesto específico, porque por parte de la división de servicios estudiantiles con el presupuesto que se le asigna ordinario se trata de apoyar a los diferentes departamentos que dependen de esta división, así que un monto un monto para el PIPS no hay un monto exacto.</p>
<p><b><u>¿De qué otro rubro o departamento se obtiene el recurso con el que realiza sus funciones el PIPS?</u></b></p>	<p>Ahorita únicamente con el fondo ordinario y por esta ocasión se tramita una apertura especial para poder surtir parte del material que el PIPS necesita, como las sabanas, cubrebocas, guantes, entonces es un recurso especial para esto. Pero realmente es muy poco, muy poco, pero normalmente se les apoya con lo que es el ordinario de aquí de la división.</p>
<p><b><u>¿De dónde recibe apoyos el programa para su operatividad?</u></b></p>	<p>En años anteriores era por un recurso este que nos daba la SEP que era PIFI, PROFOCIE hasta el año pasado, a partir de este año no tenemos un recurso específico para poder apoyarlos con más estamos apoyándolos con materiales pero realmente no tenemos un presupuesto asignado para el PIPS.</p>
<p><b><u>Referente a la metodología de trabajo del PIPS en específico en los módulos de atención, ¿cómo es la asignación de recursos?</u></b></p>	<p>Sin Contestar</p>

Fuente: Elaboración Propia

#### 4.5 ENTREVISTA - 5

##### Administrador del Centro de Salud Universitario

<b><u>¿De quién depende administrativamente el Programa Institucional de Promoción de la Salud?</u></b>	Depende directamente a Centro de Salud Universitario, pero también tiene apoyo de servicios estudiantiles
<b><u>¿Quiénes son los responsables inmediatos del PIPS?</u></b>	La Maestra en Salud Pública Judith Ortega.
<b><u>¿El PIPS pertenece a alguna dependencia administrativa de la UASLP?</u></b>	Pertenece a Servicios Estudiantiles, pero está asignado al Centro de Salud Universitario.
<b><u>¿El PIPS ha logrado el cumplimiento de sus metas y objetivos planteados desde su creación?</u></b>	Yo creo que hasta los ha rebasado y los ha mejorado por que antes se hacía una feria de salud en general, y si bien se hacía en la explanada del estudiante y pues muchos estudiantes de medicina, de ciencias de la comunicación y agronomía pues no podían venir al evento y ahora está un programa en los que se hace una feria de salud por facultad y se abarca más a los muchachos.
<b><u>¿El programa tiene asignado recursos económicos propios?</u></b>	No tiene asignado recursos.
<b><u>¿Con cuanto presupuesto anual trabaja el programa?</u></b>	Varía mucho porque son de acuerdo a las necesidades q van requiriendo el programa, las vamos afortunadamente cubriendo, claro uno quisiera

	<p>otorgar más para que hubiera más prevención de la salud pero en sí la cantidad exacta no la tengo por qué variar dependiendo de las actividades que se realicen.</p>
<p><b><u>¿De qué otro rubro o departamento se obtiene el recurso con el que realiza sus funciones el PIPS?</u></b></p>	<p>Como no tiene asignado recurso, nosotros agarramos de lo que es el presupuesto para el Centro de Salud que es el fondo 11/11 es el recurso ordinario que nos asigna la federación por parte de la universidad y el recurso 11/52 que es el de recursos propios de Centro de Salud de ahí también se toma mucho presupuesto para hacer todas las actividades que manejan el Programa Institucional de Promoción de la Salud.</p>
<p><b><u>¿De dónde recibe apoyos el programa para su operatividad?</u></b></p>	<p>Principalmente del Centro de Salud Universitario, pero también por parte de la División de Servicios Estudiantiles, además de la Secretaria de Salud de Gobierno del Estado.</p>
<p><b><u>Referente a la metodología de trabajo del PIPS en específico en los módulos de atención, ¿cómo es la asignación de recursos?</u></b></p>	<p>De acuerdo a las necesidades que me plantea la coordinadora, según las necesidades que ella me vaya pidiendo, yo le voy dando el material, no se le da el dinero como tal, por ejemplo si piden cosas como toldo, mesas se le van dando, pero como tal un presupuesto pues no, se le dan por ejemplo, hojas, lápices, papel contac, cuando piden las llevemos a dejar muestras de Papanicolaou, todo eso que genera un gasto lo absorbe el Centro de Salud Universitario.</p>

Fuente: Elaboración Propia

#### 4.6 Análisis de Entrevista

##### **1.- ¿De quién depende administrativamente el Programa Institucional de Promoción de la Salud?**

- **Coordinadora PIPS:** describe que administrativamente el PIPS depende del Centro de Salud Universitario y a su vez este depende de la División de Servicios Estudiantiles
- **Director del CSU:** describe que en los inicios del PIPS dependía de la División de Servicios Escolares y tras el paso del tiempo cambio porque eran muchas divisiones o departamentos dentro de esta misma por lo cual se crea la División de Servicios Estudiantiles de la cual ahora son parte, pero el PIPS en ese tiempo lo asignan directamente al CSU, y actualmente depende administrativamente del CSU.
- **Jefe de la DSE:** describe que depende del CSU que a su vez depende de la DSE, que sería la línea directa esta dependencia.
- **Administrador de la DSE:** depende del CSU en primera instancia con apoyo de la División de Servicios Estudiantiles.
- **Administrador del CSU:** depende directamente a Centro de Salud Universitario, pero también tiene apoyo de servicios estudiantiles.

➤ **Dentro de las respuestas refieren que Administrativamente el PIPS depende del Centro de Salud Universitario, haciendo hincapié que estos dependen también de la División de Servicios Estudiantiles.**

## 2.- ¿Quiénes son los responsables inmediatos del PIPS?

- **Coordinadora PIPS:** su servidora Lic. Enf. Judith Ortega Alvarado, MSP. que a la vez dependo del CSU y del Jefe de la División de Servicios Estudiantiles.
- **Director del CSU:** se nombra a una coordinadora que es la responsable de todos los módulos de PIPS y del programa.
- **Jefe de la DSE:** es la coordinación del PIPS y en seguida el Centro de Salud Universitario
- **Administrador de la DSE:** la responsable inmediata es la L.E. Judith Ortega, después está el Doctor Medina y el Maestro Arturo Alba el jefe de la División de Servicios Estudiantiles.
- **Administrador del CSU:** la Maestra en Salud Pública Judith Ortega.

➤ *La Coordinadora General es la Maestra en Salud Pública Judith Ortega que dirige el PIPS, con el apoyo del Dr. Eduardo Medina Cerda, Director del Centro de Salud Universitario.*

## 3.- ¿El PIPS pertenece a alguna dependencia administrativa de la UASLP?

- **Coordinadora de PIPS:** depende de la División de Servicios Estudiantiles.
- **Director del CSU:** depende del Centro de Salud Universitario, haciendo hincapié que también dependemos de la División de Servicios Estudiantiles.
- **Director de DSE:** a pesar de que es institucional depende del Centro de Salud Universitario que es otro servicio del CSU.
- **Administrador de DSE:** depende de Servicios Estudiantiles a través del CSU.
-

- **Administrador del CSU:** pertenece a Servicios Estudiantiles, pero está asignado al Centro de Salud Universitario.

➤ *Señalan que dependen de la División de Servicios Estudiantiles, que si bien es una de las Dependencias de la UASLP, y el programa está adscrito al Centro de Salud Universitario.*

#### **4.- ¿El PIPS ha logrado el cumplimiento de sus metas y objetivos planteados desde su creación?**

- **Coordinadora de PIPS:** sí, a largo plazo se han logrado y se han rebasado las metas planteadas y los objetivos establecidos, creciendo poco a poco con el apoyo de la División y del CSU, de la misma rectoría y con el apoyo de las facultades.
- **Director del CSU:** sí, el programa ha rebasado los objetivos con lo que fue creado el programa, como promotores de salud en cuestión de lo que es la red de universidades saludables a la cual el programa pertenece, se ha cubierto el objetivo de este programa.
- **Director de DSE:** sí y cada vez está en vía de lograr otra, pero para los cometidos que fue creado, sí se han cumplido.
- **Administrador de DSE:** Sin Contestar
- **Administrador del CSU:** yo creo que hasta los ha rebasado y los ha mejorado por que antes se hacía una feria de salud en general, y si bien se hacía en la explanada del estudiante y pues muchos estudiantes de medicina, de ciencias de la comunicación y agronomía pues no podían venir al evento y ahora está un programa en los que se hace una feria de salud por facultad y se abarca más a los muchachos.

- *Coinciden en que el programa rebaso las metas y objetivos establecidos desde su creación creciendo poco a poco y cada vez está en vía de seguir creciendo.*

**5.- ¿El programa tiene asignado recursos económicos propios?**

- **Coordinadora de PIPS:** no, por qué nosotros dependemos del recurso que manejan en el centro de salud universitario y la división nos da también de sus propios recursos y a su vez de lo que es el programa PADES que anteriormente era PIFI que son una partida que nos da el gobierno federal.
- **Director del CSU:** no, por qué cuando se inició este programa, en la división de servicios escolares y estudiantiles existía un programa de fortalecimiento a la educación superior los famosos PIFIS en el cual se asignaba una cantidad para administrar este programa, con el tiempo estos PIFIS fueron modificándose, pero ese rubro que se tenía de los PIFIS ya no hay, entonces administrativamente, ahorita el programa depende del presupuesto del Centro de Salud Universitario.
- **Director de DSE:** no, depende una parte de los recursos del Centro de Salud Universitario, no hay una partida específica para el PIPS y otra parte del apoyo de la DSE, se puede proporcionar algún apoyo y no tiene administración propia.
- **Administrador de DSE:** no, se apoya con recurso que llega a la DSE desconoce si el CSU ha gestionado algún recurso para el PIPS, anteriormente contaba con recurso por parte de la Secretaría de Educación Pública (PIFI)
- **Administrador de CSU:** No tiene asignado recursos.

- *No percibe ningún tipo de recurso económico, recibe solo el apoyo de material por parte del Centro de Salud Universitario y en ocasiones de la División de Servicios Estudiantiles*

**6.- ¿Con cuanto presupuesto anual trabaja el programa?**

- **Coordinadora de PIPS:** no tiene un monto establecido o asignado, se solicitan requisiciones los materiales, pero una cantidad específica al menos a mí como coordinadora nunca se me ha dicho la cantidad tal cual.
- **Director del CSU:** es difícil, todo lo mezclamos, no hay cantidad exacta, se trata con el mismo presupuestó, tratando de cubrir lo más que se pueda o sino incluso con otras dependencias.
- **Director de DSE:** es difícil porque varía, pero de un recurso ordinario baja mucho con lo que se sostiene el PIPS, porque algunos apoyos pueden ser derivados de algunas facultades, actualmente no pasa de 40 000 pesos al año, pero es poco para la cobertura que tiene, tal vez antes existían recursos del PIFI (Programa Integral de Fortalecimiento Institucional).
- **Administrador de DSE:** no tenemos un presupuesto específico, porque por parte de la DSE con el presupuesto que se le asigna ordinario se trata de apoyar a los diferentes departamento de los que dependen de esta división, así que un monto para PIPS no hay.
- **Administrador de CSU:** varía mucho porque son de acuerdo a las necesidades q van requiriendo el programa, las vamos afortunadamente cubriendo, claro uno quisiera otorgar más para que hubiera más prevención de la salud pero en sí la cantidad exacta no la tengo porque varía dependiendo de las actividades que se realicen.

- Como lo mencionan el PIPS no cuenta con un presupuesto específico, no se tiene una cantidad como tal, solamente se le apoya cuando requieren algún material, comentan que es muy poco lo que se le puede asignar para la cobertura tan grande del personal que se atiende.

**7.- ¿De qué otro rubro o departamento se obtiene el recurso con el que realiza sus funciones el PIPS?**

- **Coordinadora de PIPS:** nosotros nos manejamos y nos apoyamos mucho de lo que son los Servicios de Salud del estado, principalmente de lo que es la Jurisdicción Sanitaria No. 1, ellos nos proporcionan muchos de los insumos que utilizamos para el desarrollo de nuestras actividades y los servicios que brindamos.
- **Director del CSU:** principalmente del CSU, se ha negociado con las facultades y escuelas que apoyen con ciertos recursos para los módulos, también de la Secretaría de Salud es una dependencia que es proveedora del programa.
- **Director de DSE:** desconoce, han mencionado que la misma Secretaría de Salud ha proporcionado algún apoyo, y alguna entidad académica.
- **Administrador de DSE:** Sin Contestar
- **Administrador del CSU:** como no tiene asignado recurso, nosotros agarramos de lo que es el presupuesto para el Centro de Salud que es el fondo 11/11 es el recurso ordinario que nos asigna la federación por parte de la universidad y el recurso 11/52 que es el de recursos propios de Centro de Salud de ahí también se toma mucho presupuesto para hacer todas las actividades que manejan el Programa Institucional de Promoción de la Salud.

- Se cuenta con el apoyo de la Secretaria de Salud Jurisdicción Sanitaria No. 1 quien apoya al PIPS que proporcionan muchos de los insumos que se

utiliza para el desarrollo de las actividades y servicios, así mismo del apoyo de las facultades.

**8.- ¿De dónde recibe apoyos el programa para su operatividad?**

- **Coordinadora de PIPS:** como lo mencione, pues de la Secretaría de Salud
- **Director del CSU:** bueno en este caso como lo comentábamos ósea directamente es del presupuesto que se ha asignado al CSU así como de las entidades y facultades en cuales tenemos módulos de atención para eso.
- **Director de DSE:** del recurso de la universidad actualmente, pues de lo que asigne anualmente la secretaría de finanzas tanto al Centro de Salud Universitario como a la División de Servicios Estudiantiles, entonces este a partir de ahí pues cada una de estas dos instancias pues destina algún requerimiento específico para su operación.
- **Administrador de DSE:** en años anteriores era por un recurso este que nos daba la SEP que era PIFI, PROFOCIE hasta el año pasado, a partir de este año no tenemos un recurso específico para poder apoyarlos con más estamos apoyándolos con materiales pero realmente no tenemos un presupuesto asignado para el PIPS.
- **Administrador del CSU:** principalmente del Centro de Salud Universitario, pero también por parte de la División de Servicios Estudiantiles, además de la Secretaria de Salud de Gobierno del Estado.

**9.- Referente a la metodología de trabajo del PIPS en específico en los módulos de atención, ¿cómo es la asignación de recursos?**

- **Coordinadora de PIPS:** esta asignación de recursos es apoyada por los que nos da la misma división, se nos han surtido equipo, equipamiento para abrirá cada uno de los módulos de atención pero específicamente cada una

de las facultades es el que surte los medicamentos especialmente o algún material específico para el buen funcionamiento de su módulo.

- **Director del CSU:** bueno en este caso se ha hablado con las facultades por que en los lugares que abarcamos tenemos hasta tres facultades o donde es una sola facultad que está un módulo en esa facultad, pues tratar de hablar con los directores, con el administrador para solicitar esos apoyos y en unas cosas a veces al principio hasta para el mobiliario que necesitamos en los módulos o nos surten de medicamentos, si se va a aplicar alguna feria o algo lo que ellos puedan apoyarnos pero ya sería de cada entidad o cada facultad.
- **Director de DSE:** ¿los módulos móviles o los módulos fijos? Este, pues yo creo que dependen de las necesidades específicas de ese módulo y de la campaña que estén realizando y de la solicitud que hace la misma coordinación de PIPS es que se provee de algunos insumos, bueno y de los que ellos consiguen como decíamos de la secretaria de salud o en ocasiones del centro de salud y sino también de la División pero son ante solicitudes muy específicas, de alguna manera y el recurso.
- **Administrador de DSE:** Sin Contestar
- **Administrador del CSU:** de acuerdo a las necesidades que me plantea la coordinadora, según las necesidades que ella me vaya pidiendo, yo le voy dando el material, no se le da el dinero como tal, por ejemplo si piden cosas como toldo, mesas se le van dando, pero como tal un presupuesto pues no, se le dan por ejemplo, hojas, lápices, papel contac, cuando piden las llevemos a dejar muestras de Papanicolaou, todo eso que genera un gasto lo absorbe el Centro de Salud Universitario.

➤ *Dependiendo de las necesidades de los módulos, se hace la solicitud referente ya sea al propio Centro de Salud, a la División y a las propias facultades que cuentan con un módulo de PIPS.*

La descripción hecha por medio de la entrevista a los jefes directos y administración responsable del programa relatan una serie de conocimientos que apoyan a la investigación, características y aspectos de relevancia que sirven para responder las preguntas e hipótesis que se plantearon al principio del trabajo, así mismo la encuesta que expondrá datos importantes.

#### **4.7 Análisis de la Encuesta**

El instrumento de la Encuesta se llevó a cabo para conocer las expectativas del paciente en base al servicio que se brinda en el Programa Institucional de Promoción de la Salud, y conocer desde el punto de vista del mismo, quien es en función del trabajo para quien se trabaja, analizar los resultados obtenidos de la encuesta que servirán para observar los aspectos como lo son: el servicio, infraestructura adecuada, limpieza del módulo, material, medicamentos o insumos que se brindan, ubicación del módulo, y su difusión.

En la presente investigación la población objeto de estudio, es la comunidad universitaria de la UASLP que se detalla de la siguiente manera : cifra de población que entro a la UALS P fueron 7 mil 058 jóvenes entre los 17 y 22 años del ciclo escolar 2015 – 2016, 22 325 de licenciatura, 1846 alumnos de posgrado, 725 profesores de tiempo completo, 1679 profesores hora clase, 54 profesores de tiempo completo, 403 con nivel doctorado, 231 con maestría, 322 con especialidad, 59 con licenciatura., 206 técnicos académicos y 262 profesores pertenecientes al SNI/CONACYT y más de 2000 trabajadores que pertenecen al personal administrativo.

En base a la información anterior se aplicó la fórmula para obtener el tamaño de la muestra de la población a encuestar con un nivel de confianza del 95% (1.96).

Fórmula para calcular el tamaño de la muestra es:

$$n = \frac{N\sigma^2 Z_{\alpha}^2}{e^2(N - 1) + \sigma^2 Z_{\alpha}^2}$$

Dónde:

n = el tamaño de la muestra.

N = tamaño de la población.

$\sigma$  = Desviación estándar de la población, que generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor constante de 0,5.

$Z_{\alpha}$  = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Es un valor constante que, si no se tiene su valor, se lo toma en relación al 95% de confianza equivale a 1,96 (como más usual) o en relación al 99% de confianza equivale 2,58, valor que queda a criterio del encuestador.

e = Límite aceptable de error maestro que, generalmente cuando no se tiene su valor, suele utilizarse un valor que varía entre el 1% (0,01) y 9% (0,09), valor que queda a criterio del encuestador.

Formula cuando se desconoce la población:

Confianza	90 %	91 %	92 %	93 %	94 %	95 %	96 %	97 %	98 %	99%
Z	1.64	1.70	1.75	1.81	1.88	1.96	2.05	2.17	2.33	2.58

Aplicando fórmula en Población Universitaria:

n = tamaño de la muestra

N = 16108

$\sigma = 0.5$

$Z_{\alpha} = 1.96$

e = 0.05

$$n = \frac{16108 * 0.5^2 * 1.96^2}{0.05^2 (16108 - 1) + 0.5^2 * 1.96^2} = 375.23$$

**Muestra Representativa: 375.23**

Tomando en cuenta que la muestra representativa es de 375.23, se aplicaron 46 encuesta en los diferentes módulos de PIPS: Facultad de Contaduría y Administración, Derecho, Ciencias Químicas, Agronomía, Economía, Hábitat y Zona Oriente (Psicología, Ciencias de la Información, Ciencias Sociales y Humanidades) y en el módulo de PIPS del Centro de Salud Universitario se aplicaron 53 por ser el módulo institucional y al cual acuden más pacientes de diferentes zonas. A continuación se muestra el instrumento de la encuesta que se aplicó a pacientes que acudieron al módulo de salud respectivo.



ENCUESTA



Estimado paciente: con la finalidad de conocer la expectativa hacia el módulo de PIPS de tu facultad, te pedimos que contestes, con sinceridad las siguientes preguntas.

No.	Aspecto	Bueno	Malo	Regular
1.-	¿Qué te parece el servicio de atención que brinda el Programa Institucional de Promoción de la Salud?			
2.-	¿Son adecuadas las instalaciones del módulo de PIPS para brindar un servicio de salud, dependiendo de tu necesidad?			
3.-	¿El módulo cuenta con los materiales adecuados para brindarte el servicio para tu consulta?			
4.-	¿Se encuentra limpio y ordenado el módulo para brindar la consulta de salud?			
5.-	¿En el tiempo que llevas dentro de la UASLP, crees que el módulo de PIPS de tu facultad ha tenido mejoría en infraestructura, mobiliario, material e insumos?			

6.-	Se te proporciona cuando requieres medicamento, métodos anticonceptivos, material de curación, etc. Siempre _____ Casi siempre _____ Nunca _____
7.-	¿El módulo PIPS de tu facultad, se encuentra abierto en su horario de atención? Siempre _____ Casi Siempre _____ Nunca _____
8.-	Ubicas el módulo de salud como "PIPS" Siempre _____ Casi Siempre _____ Nunca _____
9.-	¿Crees que se necesite mayor promoción el PIPS dentro de tu facultad, para que conozcan sus servicios? Siempre _____ Casi Siempre _____ Nunca _____

Una vez aplicada la encuesta a los pacientes se procede a su análisis por medio de las siguientes tablas, se muestra en la siguiente tabla No. 9 expone los resultados totales de la encuesta, que es la suma total de todos los módulos mostrando un total de 375 pacientes a quien se les aplico la encuesta en los distintos módulos de salud, quienes acudieron a solicitar algún servicio, contestando cierto valor en cada variable por pregunta, mostrando como “bueno, malo, regular y sin contestar”, en esta tabla se analiza que es más elevada la tendencia a las respuestas de “BUENO”, enseguida “REGULAR” y más baja la variable “MALO”, además de muy pocos que omitieron su respuesta.

**Tabla No. 9**

**Resultado Total de Encuesta**

<i>PREGUNTA</i>	<i>MÓDULOS</i>	<i>VARIABLES</i>				<i>TOTAL</i>
		<i>BUENO</i>	<i>MALO</i>	<i>REGULAR</i>	<i>SIN CONTESTAR</i>	
1	<i>PIPS</i>	295	21	59	0	375
2	<i>PIPS</i>	240	29	105	1	375
3	<i>PIPS</i>	243	27	105	0	375
4	<i>PIPS</i>	312	19	43	1	375
5	<i>PIPS</i>	162	41	170	2	375
	<i>PIPS</i>	<i>VARIABLES</i>				
	<i>PIPS</i>	<i>SIEMPRE</i>	<i>CASI SIEMPRE</i>	<i>NUNCA</i>	<i>SIN CONTESTAR</i>	<i>TOTAL</i>
6	<i>PIPS</i>	259	89	27	0	375
7	<i>PIPS</i>	186	153	35	1	375
8	<i>PIPS</i>	263	65	47	0	375
9	<i>PIPS</i>	232	116	27	0	375

**Fuente:** Elaboración Propia

En la tabla siguiente se observan los resultados de la encuesta por módulo de salud, aquí la primera que se muestra es el módulo de PIPS del Centro de Salud Universitario, para la cual se tomó una muestra de 53 pacientes que acudieron a solicitar algún servicio, se les

aplico la encuesta que contestaron dando cierto valor en cada variable en donde mostraba por pregunta, que cantidad daba como “bueno, malo, regular y omitió” su respuesta, en esta tabla se analiza que es más elevada la tendencia a las respuestas de “BUENO”, enseguida “REGULAR” y más baja la variable “MALO”, además de muy pocos que omitieron su respuesta. Cabe señalar que en el módulo de PIPS del CSU es en el cual acude mayor comunidad universitaria de las diferentes zonas de la UASLP.

**Tabla No. 10**

**Resultado de Encuesta Módulo PIPS - CSU**

<i>PREGUNTA</i>	<i>MÓDULO</i>	<i>VARIABLES</i>				<i>TOTAL</i>
		<i>BUENO</i>	<i>MALO</i>	<i>REGULAR</i>	<i>SIN CONTESTAR</i>	
1	CSU	47	0	6	0	53
2	CSU	37	0	16	0	53
3	CSU	36	4	13	0	53
4	CSU	39	3	11	0	53
5	CSU	25	5	23	0	53
	CSU	<i>VARIABLES</i>				
	CSU	<i>SIEMPRE</i>	<i>CASI SIEMPRE</i>	<i>NUNCA</i>	<i>SIN CONTESTAR</i>	<i>TOTAL</i>
6	CSU	39	14	0	0	53
7	CSU	26	23	3	1	53
8	CSU	42	10	1	0	53
9	CSU	29	21	3	0	53

**Fuente:** Elaboración Propia

En las siguientes tablas se contempla que se aplicaron 46 encuestas en los 7 módulos salud de las facultades de la UASLP, aquí cada tabla muestra su tendencia respecto a las variables a analizar, en la tabla No. 11 se observa las tendencias del módulo PIPS de la Facultad de Contaduría y Administración, que exhibe la mayor respuesta a “BUENO”, y una

misma tendencia a ser “MALO” y “REGULAR”, y una sola respuesta omitida, esta es una de las facultades con mayor número de pacientes que demandan el servicio del PIPS el cual ha sido uno de los módulos con mayor antigüedad brindando la atención.

**Tabla No. 11**

**Resultado de Encuesta Módulo PIPS - FCA**

PREGUNTA	MÓDULO	VARIABLES				TOTAL
		BUENO	MALO	REGULAR	SIN CONTESTAR	
1	FCA	21	14	11	0	46
2	FCA	23	10	13	0	46
3	FCA	20	10	16	0	46
4	FCA	29	11	6	0	46
5	FCA	11	11	23	1	46
	FCA	VARIABLES				
	FCA	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	NUNCA	SIN CONTESTAR	TOTAL
6	FCA	18	11	17	0	46
7	FCA	11	21	14	0	46
8	FCA	22	9	15	0	46
9	FCA	18	14	14	0	46

**Fuente:** Elaboración Propia

La Tabla No. 12 expone el análisis de la encuesta en el módulo de la Facultad de Derecho, así como se mencionó en el apartado anterior de igual manera, este ha sido uno de los módulos iniciadores del programa, que siempre ha sido de gran demanda y cabe señalar que este módulo de salud a petición de la coordinación del PIPS con el Director de la Facultad se gestionó un nuevo espacio para el mismo, debido a que inicio en un muy pequeño consultorio que no era favorable para brindar una atención de salud.

Aquí se muestra de igual manera que en las anteriores tablas una tendencia mayoritaria a “BUENO”, enseguida a “REGULAR” y se observa una tendencia baja a ser “MALO” pero en 2 de las preguntas de la encuesta hay una tendencia elevada a ser “MALO”, que son en relación a la necesidad de promocionar el PIPS dentro de su facultad.

**Tabla No. 12**

**Resultado de Encuesta Módulo PIPS - Derecho**

<i>PREGUNTA</i>	<i>MÓDULO</i>	<i>VARIABLES</i>				<i>TOTAL</i>
		<i>BUENO</i>	<i>MALO</i>	<i>REGULAR</i>	<i>SIN CONTESTAR</i>	
1	<i>DERECHO</i>	41	1	4	0	46
2	<i>DERECHO</i>	33	1	12	0	46
3	<i>DERECHO</i>	33	2	11	0	46
4	<i>DERECHO</i>	45	0	1	0	46
5	<i>DERECHO</i>	24	4	18	0	46
		<i>VARIABLES</i>				
	<i>DERECHO</i>	<i>SIEMPRE</i>	<i>CASI SIEMPRE</i>	<i>NUNCA</i>	<i>SIN CONTESTAR</i>	<i>TOTAL</i>
6	<i>DERECHO</i>	37	8	1	0	46
7	<i>DERECHO</i>	28	18	0	0	46
8	<i>DERECHO</i>	36	4	6	0	46
9	<i>DERECHO</i>	26	19	1	0	46

**Fuente:** Elaboración Propia

En la siguiente tabla No. 13 se analiza a la Facultad de Agronomía, la cual muestra una tendencia a más respuestas “BUENAS”, siguiendo a “REGULAR” y baja tendencia a “MALO”, solo fue una sola omisión, se puede hacer mención que este es el módulo que tiene una muy buena respuesta por parte de la comunidad universitaria de aquella zona, debido a que esta fuera de las zonas de la universidad fue necesario, habilitar un módulo de

salud de PIPS, para brindar atención de primer nivel además de los servicios de las 6 líneas de acción que proporciona el programa.

**Tabla No. 13**

**Resultado de Encuesta Módulo PIPS - Agronomía**

<i>PREGUNTA</i>	<i>MÓDULO</i>	<i>VARIABLES</i>				<i>TOTAL</i>
		<i>BUENO</i>	<i>MALO</i>	<i>REGULAR</i>	<i>SIN CONTESTAR</i>	
1	AGRONOMÍA	29	4	13	0	46
2	AGRONOMÍA	28	6	11	1	46
3	AGRONOMÍA	31	6	9	0	46
4	AGRONOMÍA	31	5	10	0	46
5	AGRONOMÍA	29	5	12	0	46
	AGRONOMÍA	<i>VARIABLES</i>				
	AGRONOMÍA	<i>SIEMPRE</i>	<i>CASI SIEMPRE</i>	<i>NUNCA</i>	<i>SIN CONTESTAR</i>	<i>TOTAL</i>
6	AGRONOMÍA	24	17	5	0	46
7	AGRONOMÍA	23	18	5	0	46
8	AGRONOMÍA	30	13	3	0	46
9	AGRONOMÍA	25	18	3	0	46

**Fuente:** Elaboración Propia

En el análisis de las encuestas de la tabla No. 14, refiere al módulo de salud – PIPS, que se encuentra en la Facultad de Ciencias Químicas, es uno de los módulos en la cual se aplicaron 46 encuestas, que exhibe una respuesta positiva en relación a la atención que se brinda, a la infraestructura, el mobiliario, la entrega de medicamento y metodología anticonceptiva.

La mayoría de las respuestas más destacadas fue “BUENO”, solo 2 preguntas fueron arriba de 10 en relación a “REGULAR” y muy bajo lo consideraron “MALO”, que se demuestra que el paciente pudiera estar satisfecho con el módulo de salud y la atención que se brinda.

**Tabla No. 14**

**Resultado de Encuesta Módulo PIPS - C. Químicas**

PREGUNTA	MÓDULO	VARIABLES				TOTAL
		BUENO	MALO	REGULAR	SIN CONTESTAR	
1	C. QUIMICAS	45	0	1	0	46
2	C. QUIMICAS	24	7	15	0	46
3	C. QUIMICAS	32	2	12	0	46
4	C. QUIMICAS	40	0	6	0	46
5	C. QUIMICAS	30	8	8	0	46
	C. QUIMICAS	VARIABLES				
	C. QUIMICAS	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	NUNCA	SIN CONTESTAR	TOTAL
6	C. QUIMICAS	40	6	0	0	46
7	C. QUIMICAS	37	9	0	0	46
8	C. QUIMICAS	38	8	0	0	46
9	C. QUIMICAS	37	7	2	0	46

Fuente: Elaboración Propia

**Tabla No. 15**

**Resultado de Encuesta Módulo PIPS – Zona Oriente**

PREGUNTA	MÓDULO	VARIABLES				TOTAL
		BUENO	MALO	REGULAR	SIN CONTESTAR	
1	Z. ORIENTE	46	0	0	0	46
2	Z. ORIENTE	45	0	1	0	46
3	Z. ORIENTE	34	0	12	0	46
4	Z. ORIENTE	45	0	1	0	46
5	Z. ORIENTE	11	0	35	0	46
	Z. ORIENTE	VARIABLES				
	Z. ORIENTE	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	NUNCA	SIN CONTESTAR	TOTAL
6	Z. ORIENTE	46	0	0	0	46
7	Z. ORIENTE	37	0	9	0	46
8	Z. ORIENTE	46	0	0	0	46
9	Z. ORIENTE	22	21	3	0	46

Fuente: Elaboración Propia

En las encuestas realizadas al módulo de salud de Zona Oriente que abarca a las tres facultades (Psicología, Ciencias de la Información, Ciencias Sociales y Humanidades) arrojan en la tabla superior No. 15, una respuesta muy positiva a mayor respuesta a “BUENO” y “SIEMPRE”, 0 en la mayor parte de “MALO” con solo 21 en cuestión de mayor difusión del programa y muy poco a “REGULAR”.

**Tabla No. 16**

**Resultado de Encuesta Módulo PIPS - Economía**

<b>PREGUNTA</b>	<b>MÓDULO</b>	<b>VARIABLES</b>				<b>TOTAL</b>
		<b>BUENO</b>	<b>MALO</b>	<b>REGULAR</b>	<b>SIN CONTESTAR</b>	
1	ECONOMÍA	32	1	13	0	46
2	ECONOMÍA	33	1	12	0	46
3	ECONOMÍA	31	1	14	0	46
4	ECONOMÍA	41	0	4	1	46
5	ECONOMÍA	17	3	26	0	46
	ECONOMÍA	<b>VARIABLES</b>				
	ECONOMÍA	<b>SIEMPRE</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>NUNCA</b>	<b>SIN CONTESTAR</b>	<b>TOTAL</b>
6	ECONOMÍA	27	16	3	0	46
7	ECONOMÍA	10	33	3	0	46
8	ECONOMÍA	26	8	12	0	46
9	ECONOMÍA	35	10	1	0	46

**Fuente:** Elaboración Propia

En la tabla No. 16 del módulo de salud de Economía, se observa una tendencia a mayores respuestas como “BUENO”, enseguida como “REGULAR” y muy bajo en “MALO” aunque el que causa duda es la pregunta 7, con respecto a si se encuentra abierto el módulo de salud en su horario de atención, obtuvo mayores respuestas en “CASI SIEMPRE”, lo cual hace notar que es necesario tomar medidas pertinentes para estar en

constante supervisión y de la misma manera contar con el apoyo de la administración de la facultad, para el monitoreo del módulo.

**Tabla No. 17**

**Resultado de Encuesta Módulo PIPS - Hábitat**

<i>PREGUNTA</i>	<i>MÓDULO</i>	<i>VARIABLES</i>				<i>TOTAL</i>
		<i>BUENO</i>	<i>MALO</i>	<i>REGULAR</i>	<i>SIN CONTESTAR</i>	
1	<i>HABITAT</i>	34	1	11	0	46
2	<i>HABITAT</i>	17	4	25	0	46
3	<i>HABITAT</i>	26	2	18	0	46
4	<i>HABITAT</i>	42	0	4	0	46
5	<i>HABITAT</i>	15	5	25	1	46
	<i>HABITAT</i>	<i>VARIABLES</i>				
	<i>HABITAT</i>	<i>SIEMPRE</i>	<i>CASI SIEMPRE</i>	<i>NUNCA</i>	<i>SIN CONTESTAR</i>	<i>TOTAL</i>
6	<i>HABITAT</i>	28	17	1	0	46
7	<i>HABITAT</i>	14	31	1	0	46
8	<i>HABITAT</i>	23	13	10	0	46
9	<i>HABITAT</i>	40	6	0	0	46

**Fuente:** Elaboración Propia

En la tabla No. 17, superior se identifican las variables con mayor cantidad de respuestas como “BUENO”, muy pocas como “MALO”, y un rango no muy bajo como “REGULAR”, así mismo la tendencia es alta en respuestas con relación a “SIEMPRE”, muy bajo es “NUNCA” y un poco elevado la propensión a “CASI SIEMPRE”, podría analizarse que aunque tiene respuestas buenas, hay variables que muestran no estar del todo funcionando correctamente, porque tiene valores altos como son horario del módulo abierto, la ubicación del módulo de salud de su facultad, y otorgar medicamentos.

Como se puede observar en este apartado se muestran las tablas referentes a las encuestas que se aplicaron en los distintos módulos de salud de PIPS, cuantas encuestas se aplicaron en cada módulo y que dan el número total de la muestra representativa, como se puede ver cada tabla da su propia interpretación, y detallan las características en las preguntas hechas en la encuesta.

A continuación se exponen las gráficas porcentuales respecto a las preguntas que se realizaron en el instrumento de la encuesta, que brindaran información relevante de aspectos a considerar para ofrecer mejores servicios, atención y calidad en los módulos de salud de PIPS de la UASLP.

**Gráfico No. 2**

**Calidad de Atención**

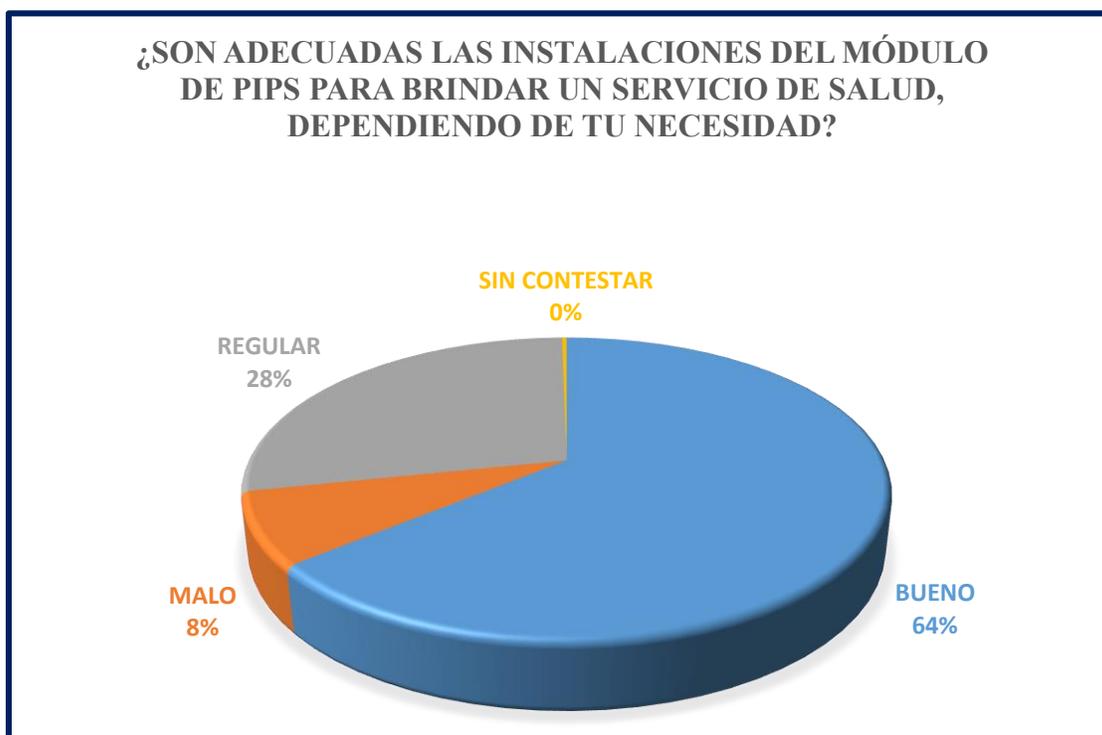


**Fuente:** Elaboración Propia

En el Gráfico No.2, se plantea la pregunta respecto al servicio que otorga el PIPS, para lo cual se observa que de las 375 encuestas aplicadas, el 80% le parece “BUENO” que se expresa que la mayoría de los pacientes que acuden a los distintos módulos de PIPS consideran un buen servicio, tomando en cuenta que ellos desconocen las gestiones y diligencias administrativas que se hacen con las autoridades competentes para que ellos tengan un servicio de calidad. Se observa que un 14 % del total de encuestados, exhibe que consideran este servicio como “REGULAR” el demás 6%, considera que es malo

### Gráfico No. 3

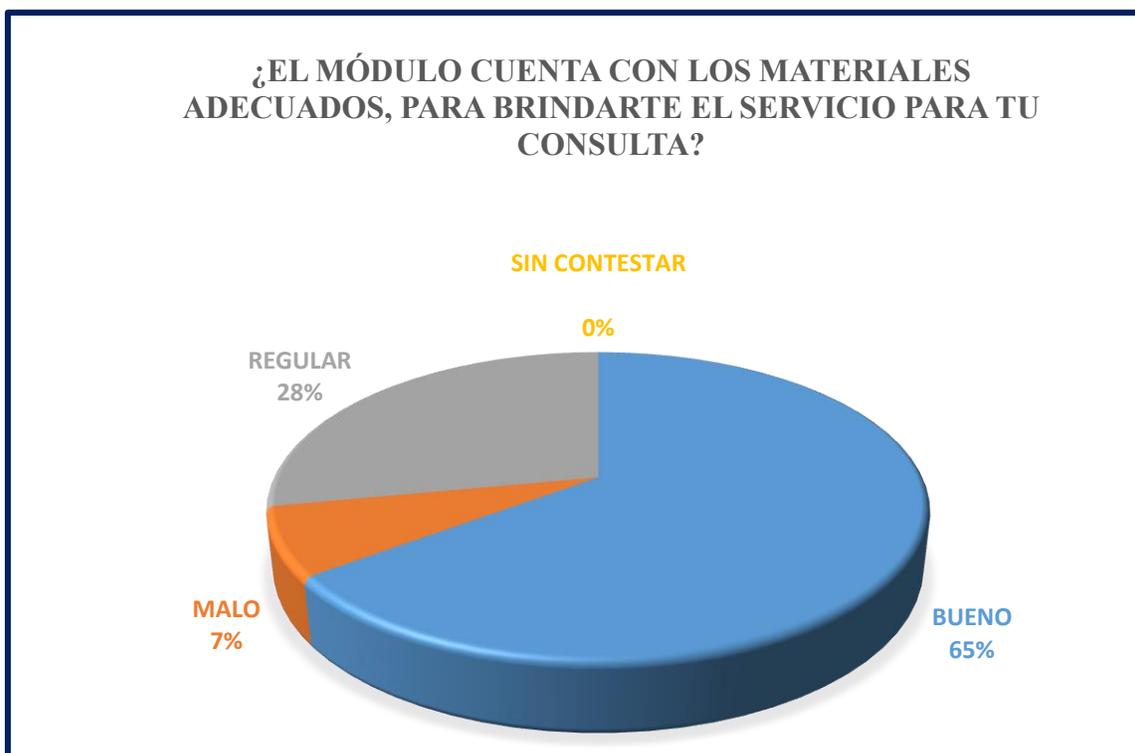
#### Infraestructura del Módulo - PIPS



Fuente: Elaboración Propia

En este Gráfico anterior No. 3, se especifica en la pregunta ¿si es que son adecuadas las instalaciones del módulo de PIPS para brindarle un servicio de salud? en la gráfica se refleja un porcentaje mayor del 50% de los encuestados, mostrando así que el 64% expresa que les parecen como “BUENO” las instalaciones del módulo de salud de PIPS para ser atendidos, al 28% de los pacientes demandan como “REGULAR” donde son atendidos, que podría expresar que no les parece del todo bien la infraestructura para recibir un servicio de salud, y por el último el 8% de ellos considera como “MALO” estos espacios para brindar la atención.

**Gráfico No. 4**  
**Materiales Otorgados**

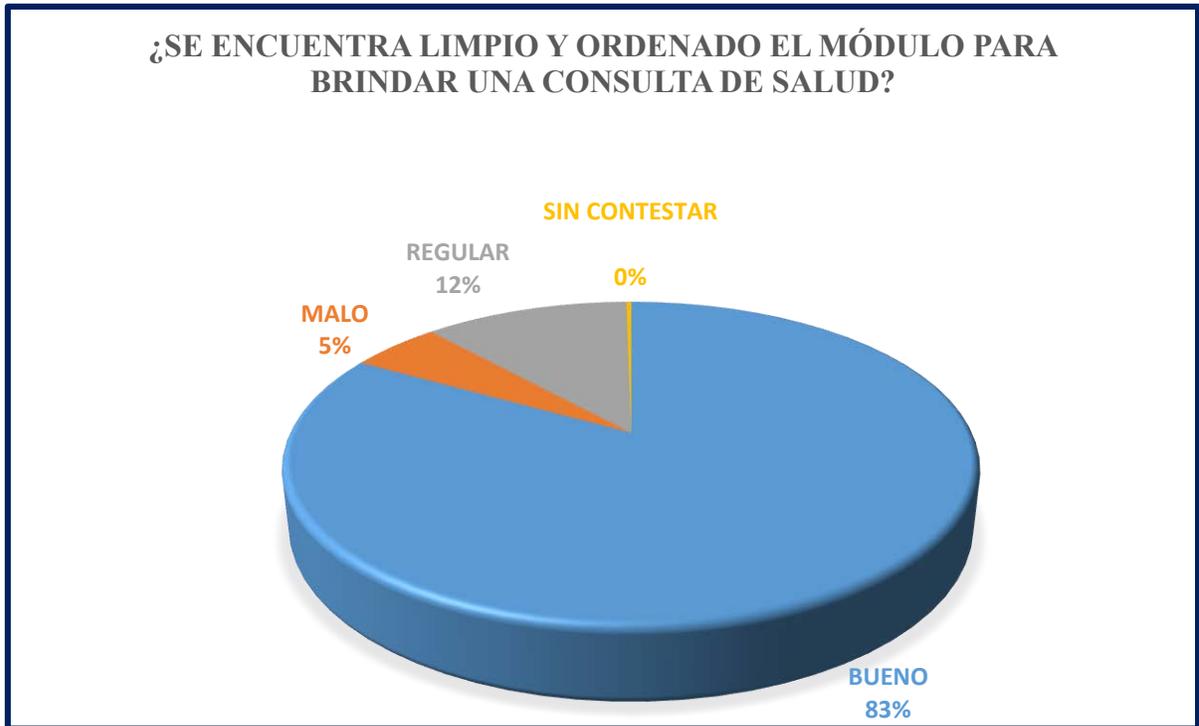


**Fuente:** Elaboración Propia

En la gráfica No. 4 se diseña la pregunta para analizar si los pacientes observan que el módulo cuenta con los materiales adecuados para brindar el servicio para su consulta, determinando un 65% como “BUENO”, el 28% como “REGULAR”, que expresa no contar con los materiales y solo un 7% con “MALO” que expresa q no cuenta con los insumos.

### Gráfico No. 5

#### Organización en Módulos

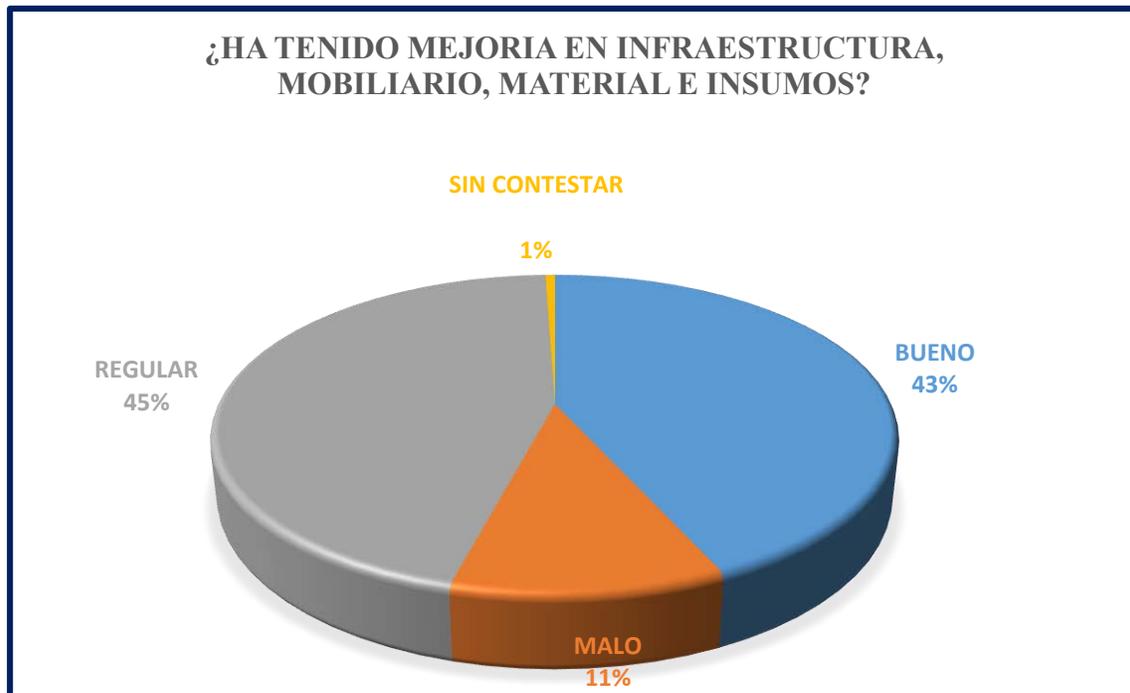


Fuente: Elaboración Propia

En la pregunta que se planteó en el gráfico No. 5, que hace hincapié sobre la limpieza y orden del módulo, que es parte de la administración de las facultades y Centro de Salud en los cuales se ubican los módulos de salud de PIPS, se hace notoria la respuesta favorable como “BUENO” en virtud de un 83%, dejando solo un 12% que les parece regular.

## Gráfico No. 6

### Mantenimiento en Módulos de Salud

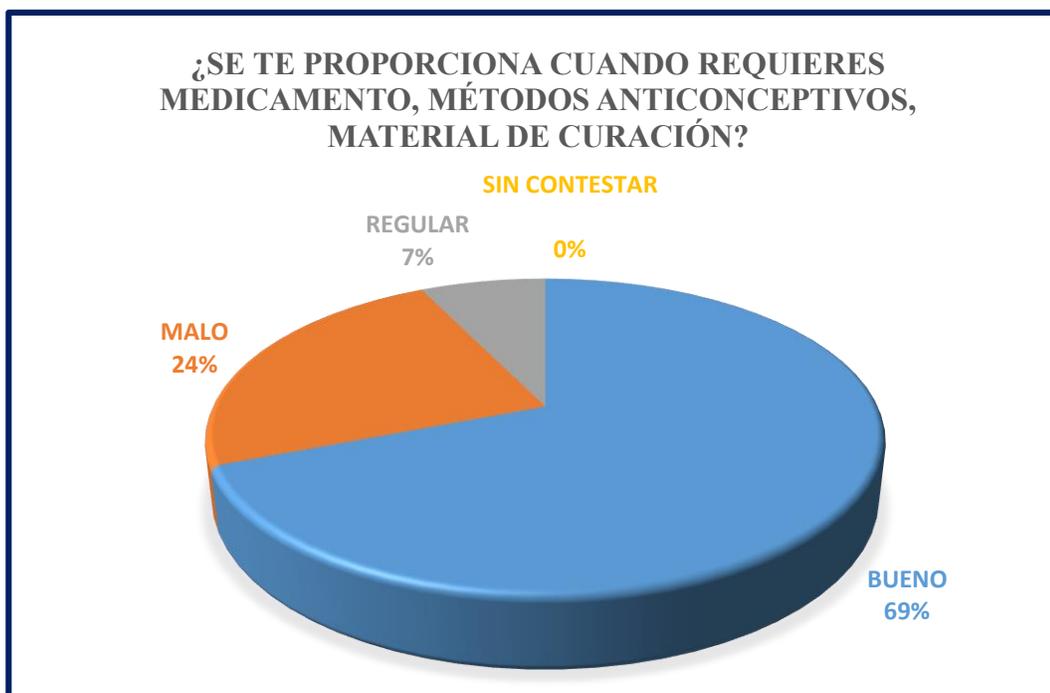


Fuente: Elaboración Propia

En el gráfico de arriba No. 6, se observa una estrecha igualdad en respuestas de “BUENO” y “REGULAR”, tomando en cuenta la pregunta sobre ¿Si ha mejorado la infraestructura, mobiliario, y materiales? dio como resultado un 45% “REGULAR” y un 43% como “BUENO”, un 11% “MALO” y solo 1% que “OMITIO”, se analiza que no hay cambios y mejoras en este aspecto de infraestructura y demás, esta gráfica tiene una tendencia muy diferente a las demás que detalla una considerada diferencia.

**Gráfico No. 7**

**Metodología Anticonceptiva y Medicamento**



**Fuente:** Elaboración Propia

En la gráfica No. 7, el 69% de los pacientes que realizaron la encuesta mostraron un alto porcentaje de “BUENO” en relación de proporcionar materiales y demás insumos, en los módulos, continuo un 24% como “MALO” y solo un 7% es “REGULAR”, esto implica que en la mayoría de los casos se proporciona el medicamento o material necesario para la consulta, lo que hace que pueda existir una respuesta favorable como parte de los administradores de las facultades de los respectivos módulos de salud, cabe hacer mención que en el Centro de Salud Universitario, es el único que no brinda medicamento, solo en pocos casos que se llega a proporcionar algún medicamento por parte de la División de Servicios Estudiantiles.

## Gráfico No. 8

### Horario de Atención

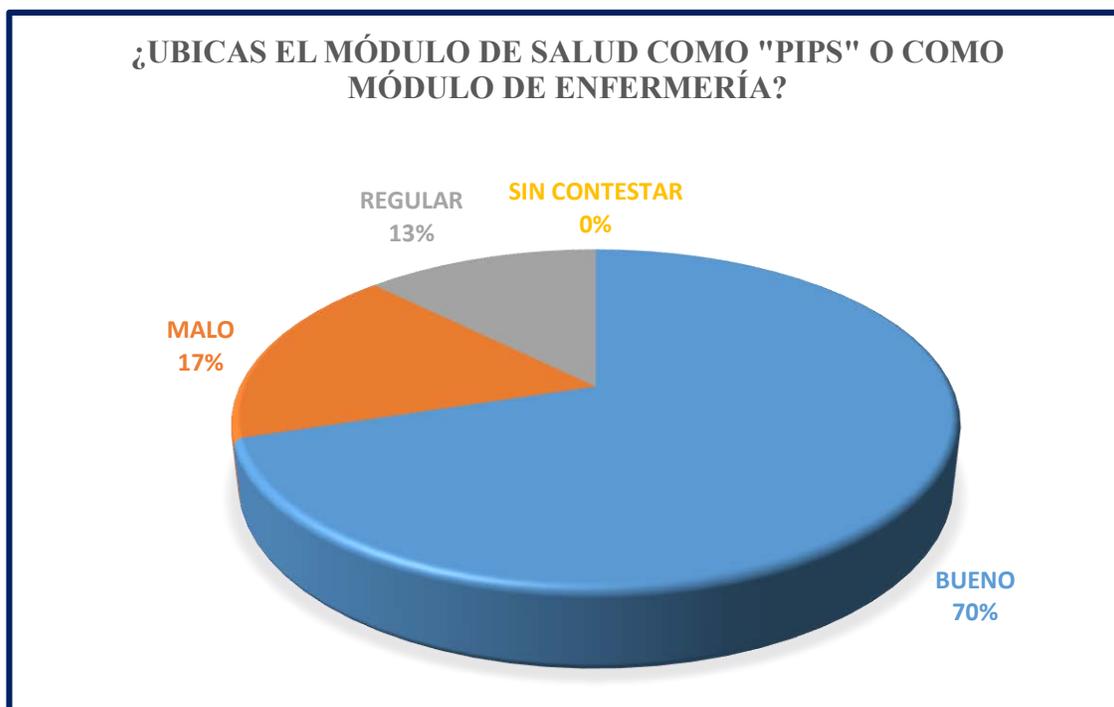


Fuente: Elaboración Propia

En la gráfica No. 8, se observa el análisis de la pregunta hecha a los pacientes sobre el horario de atención de los módulos de salud de PIPS, el 50% refiere como “BUENO”, que expresa sí encontrar abierto el módulo en su horario normal, el 41% de los encuestados, justifica ( nivel alto) como “MALO” no encontrar abierto el módulo de su facultad, y solo un 9% lo toma como “REGULAR”, esto indica que se tiene que estar en constante monitoreo con los módulos de salud de las distintas entidades académicas, además de que las autoridades de las facultades deben tomar parte dentro de esta función de la supervisión del módulo que se encuentre abierto en el horario habitual.

### Gráfico No. 9

#### Ubicación del Módulo de Salud PIPS



Fuente: Elaboración Propia

A pesar de llevar casi 15 años operando como “PIPS”, los alumnos de la UASLP de nuevo ingreso y demás que llevan tiempo, desconocen este servicio, aunque se realizan cursos de inducción en todas las facultades siguen sin conocer el programa y los módulos de salud que se ubican en sus facultades, la mayoría de ellos creen que el módulo de salud de PIPS, es solamente la “Enfermería” de su facultad desconociendo los servicios que se otorgan que hacen relevancia a la promoción de la salud, es por ello que se plantea la pregunta en la gráfica No. 9 si ¿Ubican el módulo de salud como “PIPS” o solo como la Enfermería?, se plantea de esta manera para conocer el porcentaje familiarizado con el programa, y hacer más difusión del mismo con el apoyo en función de los directivos y

administración de las facultades, ya que este es un servicio como parte de muchos que brinda la máxima casa de estudios.

**Gráfico No. 10**

**Difusión Módulos PIPS**



**Fuente:** Elaboración Propia

En la gráfica anterior No. 10 se expresa un alto porcentaje que es de un 62 % como “BUENO”, para hacer una mayor promoción del programa, un 31% como “MALO” en virtud de hacer más promoción del módulo para conocer los servicios que se ofertan y solo un 7%, que es “REGULAR” que creen necesaria la promoción de los módulos.

## Conclusiones

A continuación que ya se obtuvo una serie de resultados y respuestas, todas ellas a través de la encuesta y la entrevista se procederá a concluir en base a estas mismas.

Como ya se mencionó el Programa Institucional de Promoción de la Salud surge para responder a las necesidades de los universitarios en base a una investigación con el interés de conocer los factores de riesgo y de protección de salud presentes en la comunidad estudiantil de la UASLP.

El programa está adscrito al Centro de Salud Universitario y depende directamente de la División de Servicios Estudiantiles el cual brinda en algunos casos, los recursos económicos y materiales para el desarrollo de las actividades que se planean en este programa, porque en estos 15 años de operatividad del programa y como se analiza en las entrevista el PIPS no tiene asignado un recurso propio como tal.

Como se describe en el presente estudio los encargados de la operatividad del programa señalan que desde sus inicios perteneció a otra dependencia la cual era la División de Servicios Escolares, quien después pasó la batuta a la División de Servicios Estudiantiles que absorbió al programa y este lo asigna al Centro de Salud Universitario para su función y administración.

Según las estadísticas que ha arrojado el PIPS en los últimos años y por lo que se observa, es que surgió como un programa derivado de una investigación, en el cual su sujeto de estudio eran los estudiantes universitarios y al pasar de los años rebaso tal expectativa debido a la demanda no solo de estudiantes sino también de directivos, docentes, personal administrativo, de intendencia y en algunos casos de personal externo a la universidad, así

mismo de escuelas y empresas ajenas a la universidad. Una vez establecido e implementado en varias facultades dentro de la universidad, ha dado una respuesta muy favorable a toda su comunidad, y un gran impacto dentro de la misma UASLP, además de otras universidades, así mismo de pertenecer como miembro activo dentro de la red de universidades saludables de la república, e integrante de la mesa del CECA de los servicios de salud del Gobierno del Estado.

Por todo lo que ha logrado este programa y las expectativas rebasadas dentro del PIPS, como han sido la apertura de más módulos de salud, es necesario contar con una mejor planeación, y organización contar con una eficiente administración que es primordial y necesaria para administrar los recursos, para alcanzar mayores metas.

Es importante enfatizar que dentro de la universidad se realizan programas pilotos de investigación a los cuales se les asigna un determinado recurso monetario para su desarrollo, estos por parte de recursos estatal y federal, los cuales solo cumplen un determinado periodo y se culminan, por lo mismo el PIPS ha rebasado el tiempo especulado así mismo sus metas por lo cual ya no se puede ver como un programa de investigación, sino como un departamento más dentro de la UASLP, el cual se ha estado difundiendo continuamente, ofertando sus seis líneas de acción, y que cubre una cantidad de demanda de servicios y emergencias.

Este programa ha tenido y sigue teniendo deficiencias para su operatividad, principalmente por no contar con propio recurso para cubrir sus necesidades, no contar con una administración propia que realice las gestiones pertinentes para el mejor funcionamiento. Cabe hacer mención y como se observa en el instrumento aplicado a través de la entrevista, un proveedor fundamental así como primordial es la Jurisdicción Sanitaria No. 1 de

Secretaría de Salud de Servicios del Estado de San Luis Potosí, quien otorga casi el 80% del material (Metodología Anticonceptiva – Preservativos, Pastillas Anticonceptivas, Inyección Mensual, Parches Anticonceptivos, Biológico – Inmunizaciones, Hepatitis, Tétanos, Influenza, Sarampión- Rubeola, Material para Papanicolaou, Análisis de Muestras, Ácido Fólico, Pruebas rápidas de VIH, entre otros insumos) lo cual hace elemental la dotación de material para cubrir las necesidades de salud de la comunidad universitaria. Si no se contara con su apoyo el PIPS no tendría la gran demanda de pacientes y servicios, para otorgar la atención debido a que no contaría con el material y no podría ser cubierto por las administraciones a cargo.

En la propia entrevista hecha a quienes aportan los recursos al programa, señalan que el PIPS rebaso por mucho las metas y expectativas que se pensaban, hacen hincapié de que es un excelente programa de salud, en el cual brinda servicios de salud sin ningún costo a toda la comunidad universitaria por lo que es necesario mayores recursos monetarios, así mismo de infraestructura y materiales, que debe crecer aún más conformarlo como un Departamento Universitario de Salud , con su propia asignación de recursos, y personal que administre todo lo relacionado al programa, porque continuamente exigen cada vez más las escuelas y facultades.

Las encuestas aplicadas a los pacientes que acuden a los 8 módulos de salud de PIPS de las distintas facultades, sirvieron de apoyo para analizar aspectos en relación al programa, permitió conocer las expectativas que se tiene en torno al servicio. Estos datos arrojaron respuestas muy favorables para el PIPS en relación al servicio que se otorga en los módulos de salud.

Otros aspectos a analizar y que generan cuestionamientos, es a través de las respuestas por parte de los pacientes es en algunos de los módulos que indican no haber tenido una adecuada infraestructura, a consecuencia de una mala ubicación del módulo y otros factores, esto refleja el desinterés por parte de algunos de los directivos de las facultades que exigen el servicio del PIPS pero que no toman en cuenta las necesidades de los módulos para brindar un servicio de mejor calidad, esto es función y compete a realizar procesos administrativos para cubrir todas y cada una de las deficiencias.

Por ello este estudio de investigación brindara las herramientas específicas que dan a conocer cada una de las expectativas, metas y logros del PIPS que ha sido de gran impacto dentro y fuera de la UASLP, y que por tal es necesario realizar las gestiones administrativas, y ejecutar un sistema con una adecuada planeación, organización y control ya analizado en el marco teórico que explican la manera de realizar este sistema administrativo, para lograr que este programa pase a un siguiente termino como un Departamento de Promoción de la Salud de la UASLP en beneficio de toda la comunidad universitaria.