



# UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

---

---

*FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES*

*ARAGÓN*

EL PAPEL DEL SOCIÓLOGO EN EL DISEÑO DE NUEVOS  
PROYECTOS PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS EN EL  
ISSSTE

T E S I N A

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN SOCIOLOGÍA

P R E S E N T A:

**MENCHACA MARTÍNEZ FRANCISCO JAVIER ATALA**



Cd. Nezahualcóyotl, Edo. de México

MÉXICO 2014



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	7
<b>CAPITULO 1 .....</b>	<b>8</b>
<b>ESTRUCTURA DEL ISSSTE RELACIONADA CON LOS MECANISMOS DE CAPTACIÓN DE VOZ DEL USUARIO .....</b>	<b>8</b>
NACIMIENTO DEL ISSSTE .....	8
SECRETARÍA GENERAL .....	13
SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE (SAD).....	14
JEFATURA DE SERVICIOS DE COORDINACIÓN OPERATIVA DEL SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE (JSCOSINAD).....	16
<b>PROS Y CONTRAS DE LOS MECANISMOS DE EVALUACIÓN .....</b>	<b>18</b>
<b>CAPITULO 2 .....</b>	<b>19</b>
<b>LA SOCIOLOGÍA DENTRO DE LOS MECANISMOS DE EVALUACIÓN EN EL ISSSTE .....</b>	<b>19</b>
EN LA SUPERVISIÓN INTEGRAL.....	20
Análisis Interno .....	20
EN LA EVALUACIÓN CIUDADANA DEL SERVICIO (ECS).....	24
EN EL SONDEO TELEFÓNICO:.....	27
EN EL GRUPO DE ENFOQUE: .....	29
EN LA ESTRATEGIA USUARIO SIMULADO:.....	30
<b>REFLEXIONES PERSONALES .....</b>	<b>32</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>33</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>37</b>
<b>MESOGRAFÍA .....</b>	<b>38</b>
<b>OTROS DOCUMENTOS .....</b>	<b>38</b>

## INTRODUCCIÓN

En el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), existe un área dedicada a la creación y aplicación de Mecanismos para la mejora de la atención hacia los Derechohabientes; dicha área es conocida como la Subdirección de Atención al Derechohabiente (SAD), en ella se implementan proyectos encaminados a evaluar la calidad de los servicios que el derechohabiente recibe, ya que uno de los grandes temas de discusión a nivel Gobierno Federal es brindar atención médica de calidad y oportuna, deteniéndonos en la calidad como enfoque primario de ésta investigación.

El tema se selecciona porque el ISSSTE en su Quincuagésimo primer Aniversario tiene como gran eje de tendencia la “*calidad*”<sup>1</sup> en la prestación de sus servicios a lo largo de los 32 Estados de la República Mexicana, por lo que la evaluación de la calidad en los servicios se presenta como prioridad y toma fuerza al grado de integrar nuevos métodos de evaluación; que periódicamente se llevan a cabo con herramientas de opinión sobre la calidad de los servicios, alcanzando actualmente 5 herramientas con métodos y procedimientos direccionados a recopilar la información y opinión que el derechohabiente tiene hacia los servicios que otorga el Instituto.

Para poder realizar una mejora sustancial en los servicios que otorga el ISSSTE es necesaria la aplicación de mecanismos para la recolección de información que ayuden a encontrar áreas de oportunidad e ir mejorando la calidad en los servicios, por lo cual es necesario un equipo de trabajo y un departamento destinado al seguimiento de los mecanismos, donde diferent

- 
- <sup>1</sup>*Calidad* es el resultado de un esfuerzo arduo, se trabaja de forma eficaz para poder satisfacer el deseo del consumidor. <http://www.degerencia.com/tema/calidad>, 29-08-2011, 2:02 Hrs.

áreas multidisciplinarias logran formular, elaborar y mejorar los mecanismos para poder alcanzar la mejora de los servicios en el ISSSTE, el Sociólogo forma parte del equipo multidisciplinario junto con Administradores, Pedagogos, Psicólogos y Trabajadores Sociales.

Estas 5 formas de captar la voz del usuario/derechohabiente son: Evaluación Ciudadana del Servicio (ECS), Grupos de Enfoque, Estrategia Usuario Simulado (EUS), Supervisiones Integrales y Los Sondeos Telefónicos; durante el desarrollo de este documento se explicarán cada uno de los mecanismos, su propósito, su estructura y sus resultados; para conocer de forma más clara el funcionamiento y el impacto de la opinión del derechohabiente para la mejora en los servicios que otorga el ISSSTE.

Es de bien saber que el Instituto al que nos referimos durante la investigación es de orbe público, lo que genera lineamientos y estructura jerárquica para la explicación de su filosofía.

Por lo general las Instituciones públicas tienen la tarea de facilitar servicios a la población, siendo el ISSSTE la Institución encargada de proporcionar servicios de salud y prestaciones a los trabajadores del Estado.

Sociológicamente la creación y aplicación de herramientas de apoyo para recopilar e interpretar la opinión de los derechohabientes, gira en un estricto control metodológico, ya que desde el punto de vista social, la formación de proyectos es para conocer y expresar algún tema u objetivo, siendo “El impacto de la opinión de los usuarios para la mejora en los servicios” el gran ancla de esta investigación.

En el primer capítulo hallaremos la estructura del ISSSTE ya que es importante señalar como y de dónde surgen los mecanismos de evaluación, se va a exponer desde la Secretaría General hasta el departamento específico en donde se diseñan los mecanismos de captación de la voz del usuario hasta los resultados obtenidos.

Posteriormente en el siguiente capítulo se comentará lo que hace la sociología dentro de un grupo multidisciplinario conformado por Administrador, Trabajador Social, Abogado, Sociólogo, Pedagogo y Psicólogo; ya que este equipo de trabajo es el encargado para conformar dichos mecanismos, desde la elaboración del proceso así como presentar los resultados que se obtengan de la aplicación de estas herramientas Cuantitativas y Cualitativas. En el capítulo comentado anteriormente, también explicaremos el papel del sociólogo dentro de la aplicación, elaboración y análisis de los mecanismos de opinión.

## METODOLOGÍA

Durante el documento se utilizará el “*método de estudio de caso*” para mencionar el funcionamiento de los mecanismos de evaluación que utiliza el ISSSTE para obtener información que ayude a mejorar la calidad en sus servicios; presentando desde su objetivo, su funcionamiento, su aplicación y los resultados que se obtienen, así como la trascendencia de los mismos para mejorar los servicios que otorga el Instituto.

“El método de estudio de caso puede ser empleado para el estudio de una situación, una comunidad, un grupo, una institución o un individuo”<sup>2</sup>. El método de estudio de casos es un método descriptivo en el que se maneja un gran número de variables e indicadores. Generalmente no se parte de un problema definitivo ni de hipótesis. Se intenta lograr una descripción precisa de una realidad limitada sobre una variedad de fenómenos, estructuras y procesos en los que se hace resaltar sus características particulares. En este caso se parte del supuesto de que un caso particular es representativo para muchos otros casos similares que hacen posible una generalización.

Aplico el método de estudio de casos en el documento por que los diferentes mecanismos de evaluación proporcionan información importante para la elaboración de mejoras y de ellas erradicar las áreas de oportunidad que se presentan en los diversos servicios que otorga a sus derechohabientes el ISSSTE, dichos instrumentos llevan un método propio, pero el método aplicado al documento ayuda a concentrar toda la información por un mismo camino, para llegar a la explicación del papel del sociólogo en la elaboración de nuevos proyectos para la mejora en los servicios en el ISSSTE, dicho método es elegido por el equipo designado para la elaboración, aplicación y tratado de información de los mecanismos de evaluación, en el cual participo como sociólogo.

---

<sup>2</sup>STAKE, R. E.(1995). *Investigación con estudio de casos*. Madrid: Morata, 1995.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

¿POR QUÉ EL ISSSTE SUFRE DE BAJA CALIDAD EN SUS SERVICIOS?

La problemática por la que atraviesa el ISSSTE es la baja calidad en sus servicios, por lo cual el número de quejas ha aumentado de manera significativa en el año 2010, siendo los servicios médicos los más afectados por la baja calidad, por lo cual propongo aplicar 5 mecanismo de evaluación para obtener las áreas de oportunidad más sobresalientes de cada uno de los servicios para atacar de forma inmediata los detalles causantes de la calidad deficiente de los servicios que otorga el ISSSTE a los trabajadores del Estado ya que es una de las Instituciones más importantes de salud pública del país, por lo que la baja calidad en los servicios que presta afecta a un gran número de mexicanos que dependen del Instituto para el bienestar de sus familias, por ello la importancia de la mejora, en lo que el sociólogo aporta diferentes ideas y lleva a cabo estudios para poder encontrar áreas de oportunidad claves para hallar una mejora significativa en los servicios en el ISSSTE.

La investigación la desarrollaré estudiando la situación de transición que vivió el ISSSTE en el año 2010, optando por mejorar y modificar la forma de captación de opiniones de los derechohabientes/usuarios para la mejora en los servicios, encontrando su presente en la dependencia con ubicación en Plaza de la República #35 Col. Tabacalera en la Del. Cuauhtémoc en México Distrito Federal, precisando que la investigación hará referencia a -El papel del Sociólogo en el diseño de nuevos proyectos para la mejora de los servicios en el ISSSTE- disponiendo de la experiencia que arroja laborar directamente en el área destinada en la creación y aplicación de los mecanismos, siendo de apoyo para resaltar la importancia del sociólogo en dichos proyectos, tomando como referencia para la investigación la *Guía Técnica para la aplicación de Mecanismos de Evaluación*, redactada por el área encargada de la creación, edición y aplicación de los mecanismos de evaluación.

# **CAPITULO 1**

## **ESTRUCTURA DEL ISSSTE RELACIONADA CON LOS MECANISMOS DE CAPTACIÓN DE VOZ DEL USUARIO**

En éste capítulo se encuentra la principal red que articula los mecanismos de evaluación, como lo son la estructura jerárquica que toda Institución;enfocándonos principalmente a las áreas que directamente influyen en la elaboración de los mecanismos de opinión, siendo las principales Direcciones de la Secretaría General de donde nacen estas herramientas evaluativas; conociendo también el nacimiento de ISSSTE, su Institución antecesora y la época en la cual surge.

### ***NACIMIENTO DEL ISSSTE***

El Instituto surge ante la necesidad de unidades médicas para la atención de los trabajadores del estado, tales como la prevención y atención de enfermedades, explico brevemente su nacimiento.

En una ceremonia en el Palacio de Bellas Artes, el presidente Adolfo López Mateos anunció que presentaría al Congreso de la Unión la iniciativa de Ley que daría origen al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado<sup>3</sup>, la cual fue discutida, aprobada y publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de diciembre de 1959, por lo que la Dirección General de Pensiones Civiles y de Retiro se transforma, en 1960, en el ISSSTE.

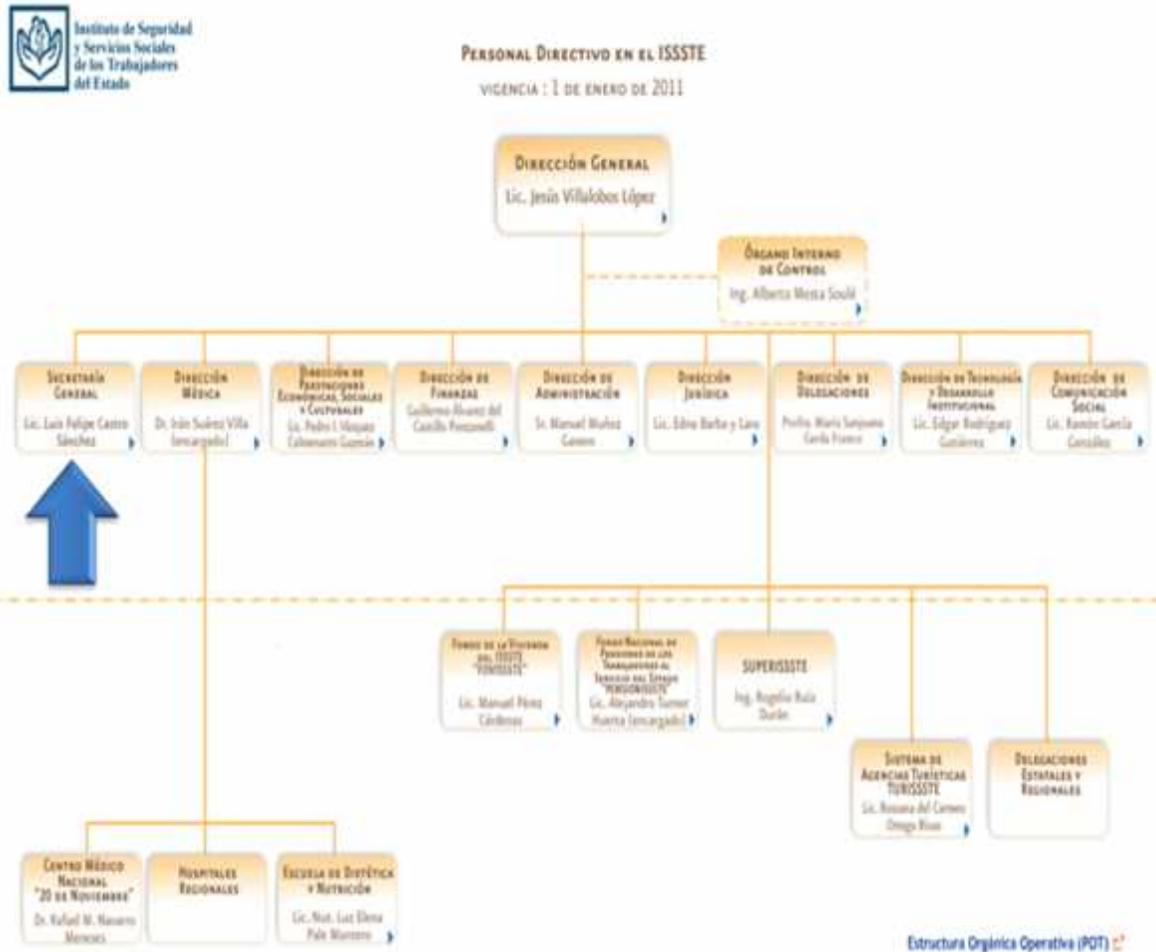
La Institución tiene diferentes áreas que dividen sus funciones y actividades, en el siguiente recuadro presentamos el área encargada para la atención del derechohabiente de donde se desprenden los mecanismos de evaluación.

---

<sup>3</sup><http://www.issste.gob.mx/instituto/historia.html> (05/Agosto/2011), 13:08 Hrs.

# OGANIGRAMA 1

## UBICACIÓN DE LA SECRETARÍA GENERAL



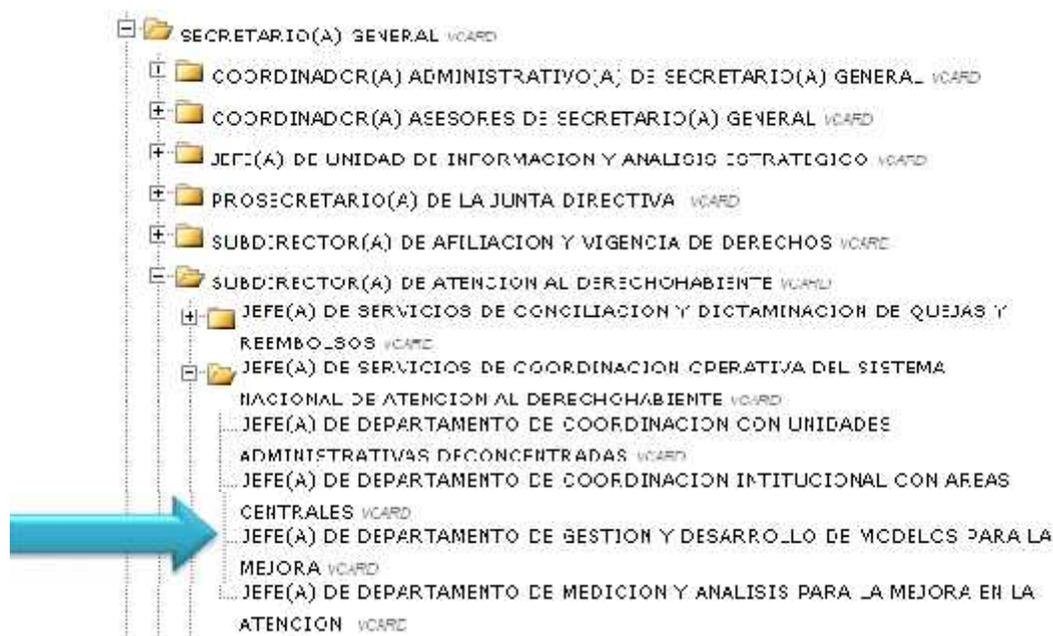
En éste organigrama (1) preciso las diferentes áreas que conforman al ISSSTE, resaltando la Secretaría General, como representante de la Subdirección de Atención al Derechohabiente que se encarga de la elaboración, creación y aplicación de los mecanismos de evaluación ejes de este documento.

<http://www.issste.gob.mx/administracion/organigrama/index.html>

## ORGANIGRAMA 2

### UBICACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE MODELOS PARA LA MEJORA

En la imagen publicada abajo encontramos resaltado el “*área de gestión y desarrollo de modelos para la mejora*”, que es el departamento donde se elaboran los mecanismos de evaluación, contando con el equipo multidisciplinario para la elaboración de estrategias y aplicación de dichos mecanismos. Donde el Sociólogo forma parte importante ya que las aportaciones diversifican el estudio, el Sociólogo aporta ideas y explicaciones de espacio que en ocasiones un médico no observa, por ejemplo la necesidad de atención que demanda el usuario, por los diferentes grupos vulnerables en la población, las ideas y formaciones que traen y que al momento de recibir una atención medica es muy diferente a otras Instituciones medicas del País, el criticismo del derechohabiente del ISSSTE es más exigente y por ello la necesidad de tomar en cuenta no solo la atención sino la calidad de la misma.



[http://portaltransparencia.gob.mx/pot/estructura/showOrganigrama.do?method=showOrganigrama&\\_idDependencia=00637](http://portaltransparencia.gob.mx/pot/estructura/showOrganigrama.do?method=showOrganigrama&_idDependencia=00637)

### ORGANIGRAMA 3

#### MECANISMOS DESARROLLADOS EN EL DEPARTAMENTO

El siguiente modelo ejemplifica la distribución de los 5 mecanismos de evaluación trabajados por un servidor y el equipo multidisciplinario para la mejora de los servicios en el ISSSTE. Con ellos se toma en cuenta la opinión del derechohabiente sobre los servicios que otorga el Instituto, siendo en cada uno de ellos necesario un análisis Cualitativo y Cuantitativo, en donde como Sociólogo se aportan diferentes ideas de interés como la subjetividad de cada individuo y la diversidad de opiniones del usuario, cabe señalar que como investigador de la sociedad se enriquece mucho el estudio, en el ISSSTE sufren de elitismo y perfeccionismo por el tipo de usuarios que atienden, aunque no siempre son los asegurados directamente los que descalifican o critican la calidad de los servicios.



*Creación propia con información de la Guía de Aplicación de Mecanismos de Evaluación.*

## ***MISIÓN DEL ISSSTE***

Contribuir a satisfacer niveles de bienestar integral de los trabajadores al servicio del Estado, pensionados, jubilados y familiares derechohabientes, con el otorgamiento eficaz y eficiente de los seguros, prestaciones y servicios, con atención esmerada, respeto, calidad y cumpliendo siempre con los valores institucionales de honestidad, legalidad y transparencia.

Conceptualmente la misión del Instituto habla de la satisfacción del usuario y asegurados con valores Institucionales, pero la realidad expresa una deficiencia en el eje de la Misión. Ya que un punto fundamental de la satisfacción es la calidad de los servicios y actualmente en el ISSSTE se nota una baja de la misma en los servicios. Para ello es importante la investigación, ya que hablaremos de los mecanismos y la inserción del Sociólogo en el análisis de los mecanismos de la captación de la voz del usuario.

## **SECRETARÍA GENERAL**

La secretaria general es la parte jerárquica más alta de donde se desprenden los mecanismos de evaluación para la mejora de los servicios en el ISSSTE, es decir, a quien le damos la información de mejoras y cómo se van a atacar para que los servicios en el Instituto puedan gozar de una mayor calidad. Aquí comento brevemente quién es la secretaria general:

Es el Órgano Institucional Gubernamental que se encarga de administrar y supervisar las actividades que se realizan en las diferentes áreas del Instituto, teniendo como principal objetivo el de servir a los trabajadores del Estado.

Algunas funciones que destacan de la Secretaría General son:

- ♦ Planear y coordinar las acciones necesarias para apoyar las funciones de la junta Directiva, así como de la adecuada integración de los demás órganos de Gobierno del Instituto.
- ♦ Tramitar las propuestas de los representantes del Estado y de las organizaciones de trabajadores en la junta, previo acuerdo con el Director.
- ♦ Diseñar, integrar y coordinar el sistema interno de evaluación del desempeño Institucional para el mejoramiento de los seguros, prestaciones y servicios, coadyuvando el desarrollo de lineamientos relacionados con los procesos estadísticos y con los indicadores de control de las tareas del Instituto y sus unidades administrativas, preparando y presentando al Director general el informe sobre el estado que guarde la administración del Instituto que debe someterse a la junta.
- ♦ Determinar, administrar y coordinar el proceso de vigencia de derechos de los trabajadores en activo, jubilados, pensionados y familiares derechohabientes incorporados al régimen de la ley.
- ♦ Establecer políticas, normas y lineamientos para el acceso y transferencia de la información de las dependencias y las entidades afiliadas, o de otros organismos.

## ***SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE (SAD)***

Como parte siguiente de la Secretaria General encontramos la Subdirección de Atención al Derechohabiente, ella es la encargada de satisfacer al trabajador con un servicio de calidad y digno, es la encargada de elaborar y aplicar los mecanismos de evaluación para la mejora en los servicios del ISSSTE.

La Subdirección de Atención al Derechohabiente (SAD), se encarga de llevar a un buen plano todos los servicios que se otorgan en el ISSSTE, realizando un seguimiento y evaluando con mecanismos prácticos dichos servicios.

También se proponen y coordinan la elaboración y desarrollo de estudios y/o programas de mejora de la calidad que incidan en los servicios Institucionales, participando con las áreas en el análisis de sus procesos, para desarrollar acciones que permitan la mejora de los servicios.

Algunas funciones que destacan de la SAD son:

- ♦ Proponer en el Instituto la visión de considerar al derechohabiente y ciudadano como el centro y objetivo primario de los seguros, prestaciones y servicios que otorga el Instituto.
- ♦ Establecer lineamientos y políticas de operación de los programas que competen a la Subdirección de Atención al Derechohabiente (SAD) e impulsar el desarrollo de los mismos, con apego a la normatividad, planeación, ejecución, y evaluación de los seguros, prestaciones y servicios que otorga el Instituto.
- ♦ Fomentar la sensibilización y capacitación de manera periódica del personal directivo y operativo de las Unidades Administrativas Centrales y Desconcentradas del Instituto, para la atención al derechohabiente.
- ♦ Establecer el conducto formal de comunicación entre el derechohabiente y las diferentes unidades médicas y/o administrativas del Instituto, coordinando la recepción, atención y resolución de quejas médicas, administrativas y solicitudes de reembolso que se generen con motivo del

otorgamiento de los seguros, prestaciones y servicios, con calidad, imparcialidad y transparencia y en apego al marco normativo.

- ♦ Proponer y coordinar la elaboración, desarrollo de estudios y programas de mejora de la calidad que incidan en los servicios institucionales, participando con las áreas en el análisis de sus procesos, para desarrollar acciones que permitan la mejora de los servicios, así como conducir visitas de supervisión y control a las unidades delegacionales a fin de detectar áreas de oportunidad y someterlos a consideración de la Alta Dirección.
- ♦ Orientar y dar seguimiento a los avances de programas institucionales y Federales de modernización administrativa en coordinación con las unidades de atención al derechohabiente, de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Secretaría de la Función Pública, así como coadyuvar al cumplimiento de objetivos, estrategias y líneas de acción de dichos programas.
- ♦ Captar la voz del usuario mediante todos los elementos que conforman el Sistema Nacional de Atención al Derechohabiente, para integrarla y transformarla en recomendaciones de mejora para todo el Instituto.

**JEFATURA DE SERVICIOS DE COORDINACIÓN OPERATIVA DEL  
SISTEMA NACIONAL DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE  
(JSCOSINAD)**

Es la encargada de la aplicación de los mecanismos para evaluar los servicios otorgados a los derechohabientes, aplicando herramientas con metodología cuantitativa y cualitativa, donde se expresan áreas de oportunidad (áreas a mejorar y/o áreas con deficiencias) de gran interés para el Instituto ya que de ahí salen nuevas propuestas para la mejora de los servicios.

Algunas funciones que destacan de la JSCOSINAD son:

- ♦ Proponer y coordinar acciones, estudios, mecanismos, modelos y programas que incidan en la mejora de la calidad en los servicios Institucionales a través de la aplicación de mecanismos que generen información para la mejora de los servicios.
- ♦ Evaluar, a través de los diferentes mecanismos que se aplican para captar la opinión del usuario, el cumplimiento de estándares de servicios que comprometieron las diferentes áreas en los programas Institucionales, identificando las áreas de oportunidad y promoviendo compromisos para la mejora.
- ♦ Planear, coordinar, capacitar y llevar a cabo las Supervisiones Integrales, aplicando los diferentes mecanismos para la captación de la voz del usuario que genere información para identificar áreas de oportunidad (demandas) y promover compromisos de mejora.
- ♦ Analizar los resultados del desempeño de la SAD con la finalidad de proponer líneas de acción, indicadores de desempeño y metas a fin de establecer criterios homogéneos que conduzcan de una forma efectiva a la construcción y consolidación del SINAD.
- ♦ Atender las demás funciones inherentes al cargo, que le señale la superioridad o sean determinadas por ordenamientos legales.
- ♦ Llevar a cabo las funciones de acuerdo a los atributos Institucionales.

Durante este capítulo hemos conocido la estructura jerárquica que sostiene el ISSSTE hasta el año 2010, remontada a los mecanismos de evaluación, conociendo desde la Secretaría General, la Subdirección de Atención al Derechohabiente y la Jefatura de Servicios de Coordinación Operativa del SINAD; siendo esta última la jefatura encargada de emplear los mecanismos, así mismo también se pudo conocer las actividades que desempeñan las diversas áreas que integran esta gran Institución Gubernamental, cabe señalar que estas actividades, están enfocadas al desarrollo, implementación y aplicación de mecanismos de evaluación, ya que ese es el eje que interesa a este documento.

## PROS Y CONTRAS DE LOS MECANISMOS DE EVALUACIÓN

Con la elaboración y aplicación de los mecanismos de evaluación el equipo de trabajo integrado por un Administrador, Trabajador Social, Abogado y un Sociólogo se han encontrado algunos beneficios de la aplicación de cada uno de los mecanismos, como también deficiencias en el proceso de aplicación de cada uno de ellos, presento a continuación algunas en el siguiente cuadro.

MECANISMOS DE EVALUACIÓN	PUNTOS A FAVOR	PUNTOS EN CONTRA
<b>SUPERVISIÓN INTEGRAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Visita directa en las UPS, lo que permite mayor veracidad en las deficiencias encontradas.</li> <li>- Se observan las UPS tal y como es su realidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La subjetividad direcciona la observación del personal que realiza la visita.</li> </ul>
<b>EVALUACIÓN CIUDADANA DEL SERVICIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La aplicación es sencilla y directa.</li> <li>- Los resultados vienen directamente del derechohabiente, por lo que deben ser más confiables.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se obtiene poca o nula información cualitativa, y los resultados quedan en promedios fríos.</li> </ul>
<b>SONDEOS TELEFÓNICOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Es una herramienta que proporciona información cualitativa y cuantitativa.</li> <li>- Es un cuestionario breve y fácil de responder.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Se depende del estado de ánimo del derechohabiente al momento de responder la llamada.</li> <li>- Puede terminar el sondeo telefónico por problemas técnicos o corte de llamada.</li> </ul>
<b>GRUPOS DE ENFOQUE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Es una conversación directa.</li> <li>- Pueden observarse los gestos y ademanes del derechohabiente.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Las respuestas de los participantes pueden ser similares entre todos.</li> <li>- Unión de participantes para responder bajo una misma tendencia.</li> </ul>
<b>ESTRATEGIA USUARIO SIMULADO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se conoce cómo se obtienen los servicios de forma imprevista.</li> <li>- Se puede evaluar el procedimiento del servicio, ya que es conocido por el usuario.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La subjetividad direcciona la observación del personal que realiza la visita.</li> </ul>

*Elaboración propia con información personal.*

## **CAPITULO 2**

### **LA SOCIOLOGÍA DENTRO DE LOS MECANISMOS DE EVALUACIÓN EN EL ISSSTE**

En este capítulo hallaremos muchas de las actividades que como Sociólogos se pueden hacer en el mercado laboral, ya que el análisis de información es una de las actividades más y mejor desarrolladas por los egresados de dicha Licenciatura, porque durante toda su formación se le inculca la visión de criticar, analizar y proponer nuevas tendencias, obteniendo puntos de vista distintos que a su vez son de ayuda para obtener resultados que apoyen el cambio, no solo se busca la crítica destructiva, se busca una crítica constructiva para que la información obtenida en la aplicación de mecanismos de evaluación tenga el alcance esperado.

Se espera, que surjan nuevas propuestas para mejorar el servicio del ISSSTE en sus diferentes Unidades Médicas; también sabremos cuales son las metodologías más aptas para cada estudio obteniendo antecedentes y proyecciones para alcanzar los objetivos planteados al inicio de la investigación.

También se encontrará que en cada uno de los mecanismos de evaluación la Sociología aparece como disciplina para la investigación, a través del tipo de observación, que selecciona al mecanismo, ya que se pretende llevar a cabo una Investigación científica.

En los mecanismos de Evaluación Ciudadana del Servicio, Sondeos de Opinión, Estrategia Usuario Simulado y Grupos de Enfoque se aplica un cuestionario como base para el desarrollo de estos programas, lo que significa un tipo de acción-reacción, ya que los cuestionarios y la guía de aplicación son confeccionados en base a un seguimiento que se tiene anualmente, para corroborar las mejoras que se han implementado y rectificar la utilidad del mecanismo.

## **EN LA SUPERVISIÓN INTEGRAL**

### **Análisis Interno**

Los elementos internos que se deben analizar durante el proceso corresponden a las fortalezas y debilidades que se tienen respecto a la disponibilidad de recursos de la Unidad Prestadora de Servicio: el personal, los activos, la atención al derechohabiente/usuario, procesos administrativos, entre otros.

Permite fijar las fortalezas y debilidades de la organización, realizando un estudio que admite conocer la cantidad y calidad de los recursos y procesos con los que se cuenta.

Para realizar el análisis interno deben aplicarse diferentes técnicas que permitan identificar dentro de la organización qué atributos le permiten generar una mejor atención al derechohabiente/usuario.

“El análisis FODA es una herramienta analítica que permitirá trabajar con toda la información que posea sobre los servicios del ISSSTE, útil para examinar sus Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas”<sup>4</sup>.

Este tipo de análisis representa un esfuerzo para examinar la interacción entre las características particulares del servicio y el entorno en el cual éste compete.

El análisis FODA tiene múltiples aplicaciones y puede ser usado por todos los niveles del Instituto y en diferentes unidades de análisis tales como producto, mercado, producto-mercado, línea de productos, corporación, empresa, división y unidad estratégica de negocios.

Las conclusiones obtenidas como resultado del análisis FODA serán de gran utilidad para generar estrategias para la mejora de los servicios.

---

<sup>4</sup><http://www.deguate.com/infocentros/gerencia/mercadeo/mk17.htm>, (02/Septiembre/2011), 12:25 Hrs.

Las fortalezas son todas aquellas acciones que permiten el funcionamiento adecuado de los servicios. Las debilidades son aquellas que le impiden a la empresa seleccionar e implementar estrategias que permitan desarrollar su misión.

Las oportunidades organizacionales se encuentran en aquellas áreas que podrían generar mejoras. Las amenazas están en aquellas áreas donde se encuentra dificultad para alcanzar los niveles de desempeño óptimo.

### CUADRO 3

#### ANÁLISIS FODA

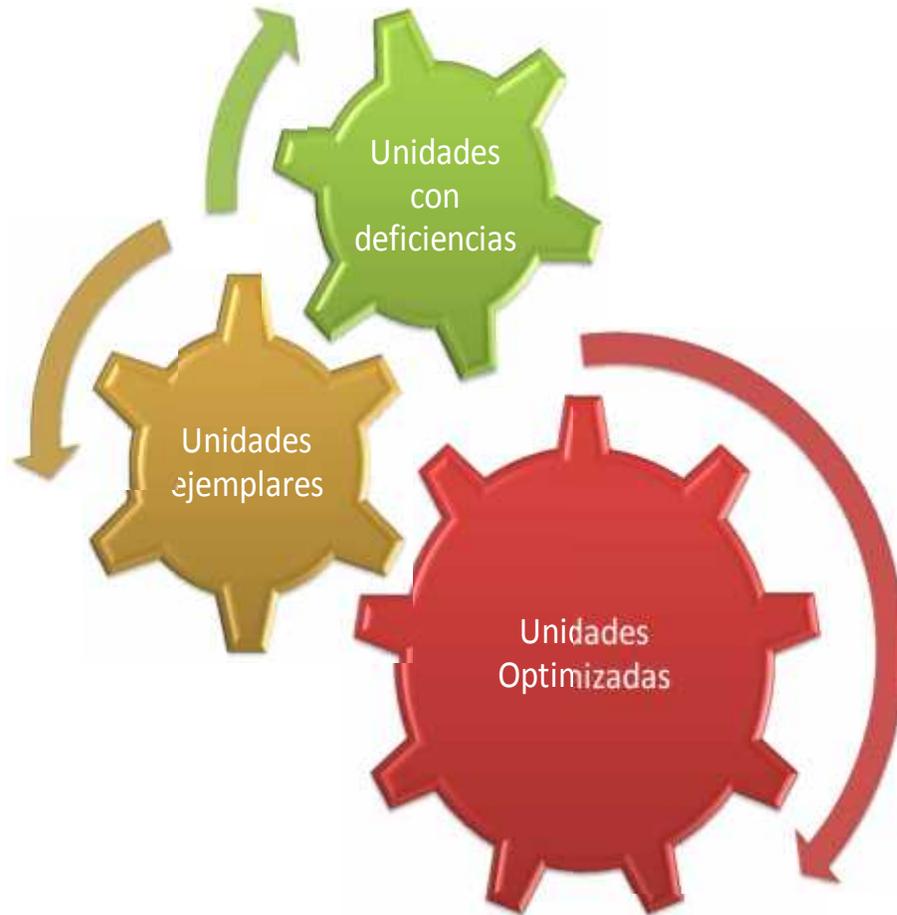
<b>Fortalezas</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Elementos internos positivos en los que el área de la UPS opera con efectividad y eficiencia.</li></ul>	<b>F</b>	<b>D</b>	<b>Debilidades</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Elementos internos negativos en los existen áreas de oportunidad en base a la mejora del proceso.</li></ul>
<b>Oportunidades</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Elementos extenos positivos en los existen áreas de oportunidad si cuentan con fortalezas para captarlas.</li></ul>	<b>O</b>	<b>A</b>	<b>Amenzas</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Elementos extenos negativos que invariablemente afectarán el desempeño del proceso de la UPS.</li></ul>

*Creación Propia con información de [www.deguate.com](http://www.deguate.com)*

El análisis FODA es una técnica metodológica para el análisis interno de la información obtenida partiendo de alguna UPS con buenas calificaciones obtenidas en la Supervisión Integral, y comparándola con otra que haya obtenido calificaciones bajas en su desempeño; obteniendo puntos a favor y en contra de ambas Unidades.

## IMAGEN 1

ENGRANES PARA LA MEJORA EN LOS SERVICIOS.



*Creación propia con información de la Guía de Aplicación Mecanismos de Opinión*

## **Análisis Externo**

Toda UPS se encuentra involucrada en un ambiente que incide en la forma de operar de acuerdo a la zona geográfica, nivel socio-económico de los derechohabientes/usuarios, y/o programas establecidos en la región. El análisis externo permite fijar las oportunidades y amenazas que el contexto influye en la Unidad.

Aterrizado los mecanismos de evaluación y la mejora en los servicios que otorga el ISSSTE, podemos deducir que los contextos son cambiantes y de gran importancia para la toma de decisiones buscando mejorar los servicios y la oportunidad y calidad de los mismos; por ejemplo la cobertura de Unidades Prestadoras de Servicio no es igual en el Distrito Federal y en Tuxtla Gutiérrez Chiapas, por lo que las demandas y mejoras en el servicio son totalmente variadas en estas dos entidades.

En consecuencia la discrepancia en todos los Estados de la República Mexicana se amplía considerablemente.

Los métodos de análisis pueden definirse como “contrastación dialéctica entre la teoría y la práctica”<sup>5</sup> ya que se caracterizan por ese propósito sostenido de formalizar las experiencias o prácticas (teorizar) y someter a la experiencia las formulaciones teóricas para examinar su validez e intentar modificar la realidad a la que se aplican.

Los resultados obtenidos de los mecanismos de evaluación son utilizados para generar mejoras que ayuden a brindar servicios de mayor calidad a los derechohabientes del ISSSTE.

---

<sup>5</sup> RAMÍREZ, Carlos Arturo. *El método científico en el psicoanálisis*. Revista Universidad de Antioquia (Medellín), Vol. LX, N° 224. Abril-junio 1991, pp. 35-41.

## **EN LA EVALUACIÓN CIUDADANA DEL SERVICIO (ECS)**

En la Evaluación Ciudadana del Servicio la importancia del sociólogo aplica en el sentido de conformación y creación de una herramienta de medición utilizada en gran parte para conocer el punto de vista de la población sobre un tema o servicio.

La encuesta, es indispensable para conocer aspectos relevantes y diseñar el cuestionario adecuado a fin de captar la información necesaria. Las preguntas a contestar serían:

- ¿Qué es lo que se quiere obtener?
- ¿Qué utilidad va a tener la información recabada?
- ¿Cómo vamos a obtener?
- ¿Cómo se analizarán los resultados?
- ¿Cómo se presentarán?
- ¿Obtuvimos los resultados esperados?
- Conforme a los resultados obtenidos ¿Qué cambios se proponen?
- ¿Qué seguimiento daremos a los resultados obtenidos?
- ¿Qué conclusiones obtendremos como resultado de nuestra acción?

Todas estas preguntas señaladas con anterioridad son de gran importancia para obtener una herramienta metodológica útil para la mejora de los servicios, a tal grado que la confección del cuestionario es lo más sencillo, por que las preguntas van a ir relacionadas con los 10 atributos Institucionales, es decir cada Servicio a evaluar tendrá su propio cuestionario.

Otra de las funciones del Sociólogo en este tema es la de analizar cuanta población activa y viva hay en la base de datos de afiliados al ISSSTE, y como está repartida en zonas geográficas, para que con esa premisa se determinen cuántos cuestionarios aplicar en cada Estado y asegurar que los cuestionarios aplicados son representativos.

Debemos tomar en cuenta que la aplicación va a ser variante en cada Unidad Prestadora del Servicio, ya que en algunos casos habrá aplicaciones en la mañana únicamente, en otras mañana y tarde y en algunos otros casos mañana, tarde y noche.

Posteriormente se llega a la elaboración del cuestionario donde se resalta lo siguiente:

- Dejar de lado los juicios de valor
- Evitar tecnicismos que puedan dificultar el entendimiento de la pregunta
- No presentar tendencias hacia algo o alguien en las preguntas
- Mostrar profesionalismo y objetividad en las preguntas
- Dejar un espacio al final del cuestionario para comentarios y sugerencias

De esta forma podemos elaborar una herramienta útil para evaluar un servicio, obteniendo calificaciones en cada pregunta.

Para obtener resultados que interesen al Instituto se obtienen promedios por cada unidad, servicio y atributo Institucional, con esto se puede presentar en forma de semáforo para que se note en dónde está el nivel de calidad de los servicios.

## CUADRO 1

### RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN CIUDADANA DEL SERVICIO EN NAYARIT

	Calificación	Accesibilidad	Trato	Claridad	Competencia	Oportunidad	Confiabledad	Transparencia	Honestidad	Estructura Física	Equidad
Delegación Estatal en Nayarit	8.2	7.9	8.3	8.9	8.6	6.3	8.7	8.4	10.0	7.0	8.7
C.M.F. Joaquín Canovas Puchades	7.9	7.7	7.5	9.0	8.2	5.2	8.5	8.8	10.0	6.4	8.1
H. G. "Dr. Aquiles Calles Ramirez"	8.3	8.2	8.7	8.8	8.9	6.9	8.4	7.9	10.0	7.2	8.9
Subdelegación de Prestaciones	9.1	8.5	9.8	9.2	9.9	9.4	9.5	9.0	10.0	5.7	7.8
Depto. de Pensiones, Seguridad e Higiene	9.2	8.8	9.5	9.1	9.4	9.5	8.8	9.1	10.0	8.4	9.0
E.B.D.I. N° 70	9.6	8.6	9.9	9.8	9.9	9.0	9.9	9.7	10.0	9.8	9.8
Departamento de Vivienda	9.4	8.8	9.4	9.4	9.6	9.1	9.4	9.5	10.0	9.9	9.7
Tienda 032	9.0	9.0	9.3	8.7	8.9	8.5	9.0	8.8	10.0	8.2	9.2
Farmacia 090	8.9	8.2	9.4	9.2	8.7	8.1	8.9	8.9	10.0	8.5	9.3

*Documento de la SAD "Resultados Nacionales de la ECS 2010".*

El cuadro anterior representa los resultados obtenidos de la Evaluación Ciudadana del Servicio en el Estado de Nayarit, donde las calificaciones de los servicios fueron apropiadas y de calidad, mostrando pocas áreas de oportunidad.

Lo que nos arroja este tipo de evaluación es un resultado muy general de la percepción que tienen los derechohabientes con respecto a los servicios que otorga el ISSSTE, tomando fuerza al cruzar la información de los resultados obtenidos de otras evaluaciones, puede ser El Sondeo de Opinión, El Usuario Simulado o el Grupo de Enfoque.

## **EN EL SONDEO TELEFÓNICO:**

El Sondeo es otra de las herramientas del método cuantitativo, solo que para la realización de este proyecto se innovó al agregar una metodología cualitativa al agregar algunas preguntas con respuesta abierta; lo que resultó ser de gran ayuda al aplicar una herramienta mucho más sólida y obtener información más completa de los servicios a evaluar.

Como similitud con la ECS encuentro que el apoyo del Sociólogo en la formación del proyecto, desde su realización, la formación del cuestionario de apoyo para aplicar el Sondeo Telefónico hasta la interpretación de los resultados obtenidos fue fundamental; ya que al ser clasificados de acuerdo a los atributos Institucionales, para que de ellos deriven deficiencias a mejorar en las Unidades Prestadoras del Servicio se cumplió el objetivo deseado.

Todo ello coincide con la aseveración que *Rosental y Ludin* expresan al respecto: “El análisis y la síntesis desempeñan un importante papel en el proceso de la cognición humana y se dan en todos los estadios de la misma<sup>6</sup>”

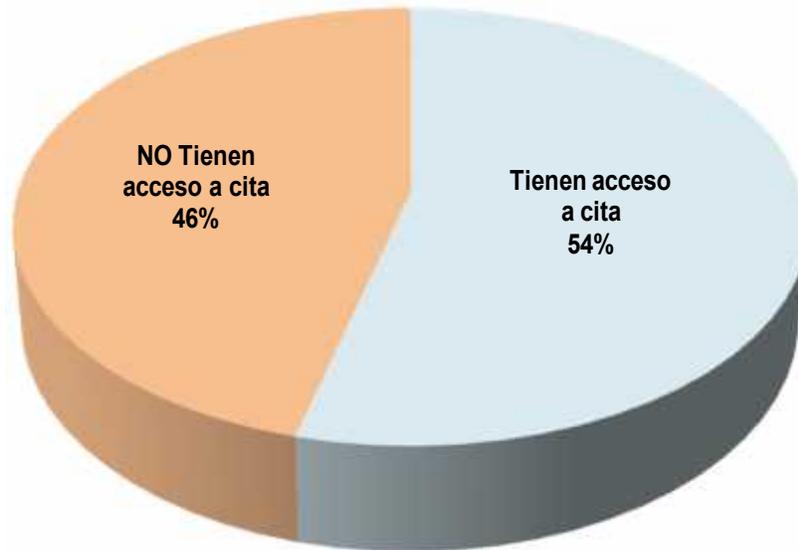
Una de las tareas del sociólogo es la de brindar una explicación concreta a los resultados obtenidos en la aplicación de los mecanismos, esto quiere decir darle un sentido a los datos duros, lo que no es fácil ya que para poder entender los resultados no solo es importante conocer el tema sino también la subjetividad del derechohabiente/usuario al momento de responder al Sondeo; pues una persona responde según su estado de ánimo, lo que en muchas veces genera poca objetividad.

---

<sup>6</sup> ROSENTAL, M y LUDIN, P. *Diccionario filosófico*. Ed. Los comuneros, 1979, Bogotá.

## GRÁFICA 1

### Programación de Citas Médicas



*Documento de la SAD "Resultados de los Sondeos de Opinión quincena 16 del 2010".*

Para esto se presume que hay que tomar en cuenta la mayoría como base y las minorías como complemento, por ejemplo: si se aplicaron 60 cuestionarios en dos semanas (Lunes-Viernes), es decir, 6 cuestionarios diarios, esto es un Sondeo, y si de esos 60 cuestionarios 31 se refieren a que el servicio evaluado es deficiente, es suficiente para determinar que en ese Sondeo aplicado el resultado general es adverso para el ISSSTE, tomando el principio político la mitad más uno es la mayoría ( $30+1=31$  mayoría); esa información sirve como aval de que realmente hace falta una mejora en el servicio; con lo que podemos decir que 46 derechohabientes de cada 100 se quedan sin consulta médica, llámese por problemas técnicos de la línea telefónica para la programación de citas o por saturación de consultas del consultorio. Aquí presumo un problema crítico en los servicios en el ISSSTE, ya que no hay suficientes consultas para poder satisfacer el número de consultas demandadas día a día por los derechohabientes, lo que en el Instituto de cataloga como baja calidad en el servicio.

## **EN EL GRUPO DE ENFOQUE:**

Cuando terminan las sesiones diarias, o en el periodo de tiempo de cada grupo, el Moderador se reúne con el grupo de trabajo para evaluar reflexionar<sup>7</sup> y analizar la información obtenida.

El análisis es la observación y examen de un hecho en particular.

Es necesario conocer la naturaleza del fenómeno así como el objeto que se estudia para comprender su esencia. Este método nos permite conocer más del objeto de estudio, con lo cual se puede: explicar, lo que permite hacer analogías, comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas líneas de dirección<sup>8</sup> para comentar la participación del grupo y el aprendizaje obtenido. En este momento es cuando el nivel sociológico toma fuerza, ya que para analizar los acuerdos se debe conocer ¿por qué? es más fácil llegar a un acuerdo en sociedad y también encontrar objetivos claros que registrarán las áreas de oportunidad encontradas dentro del formato de Acuerdos y Compromisos.

El reporte debe tomar en cuenta los objetivos del proyecto y contestar cada uno de ellos, conteniendo una introducción explicando de lo que trata el reporte, fecha de realización y resultado en detalle, así como sugerencias y opiniones finales de los participantes.

Esta herramienta es funcional cuando se llegan a cumplir los objetivos establecidos, ya que al ser una técnica del método cualitativo solo se tiene que segmentar la información a tal grado de que sea entendible y pueda expresar lo que se acordó durante la sesión.

---

<sup>7</sup> Entendemos 'reflexionar' como la acción de volver sobre las re-presentaciones de las experiencias y examinarlas críticamente, de manera consciente.

<sup>8</sup> <http://www.eumed.net/libros/2007a/257/7.1.htm>, (26-Agosto-2011), 12:32 Hrs.

## **EN LA ESTRATEGIA USUARIO SIMULADO:**

Analizares determinar qué elementos están funcionando, sean éstos internos o externos. Un análisis requiere poder discernir en base a los conocimientos previamente adquiridos, los factores que afectan al resultado general de un proceso o un sistema.

Dentro del campo de estudio que realizará el Usuario Simulado o Derechohabiente Preferencial al momento de encontrarse en la UPS, es saber distinguir los servicios que se ofrecen de forma y al que satisfagan las necesidades del Derechohabiente, (los que no se ofrecen, y los que se ofrecen de forma deficiente).

El Usuario Simulado o Derechohabiente Preferencial tiene como herramienta la Cédula de Evaluación, que contiene la calificación de los atributos del servicio evaluado, tanto por el método cuantitativo como cualitativo, lo que requiere.

De forma Cuantitativa mediante calificaciones a preguntas estructuradas en la cédula de evaluación, esta cédula está estructurada con preguntas dirigidas a qué tan satisfactorio es el servicio en las UPS, por lo que el evaluador puede calificar bajo su criterio el estado de la Unidad, la calidad de la atención al derechohabiente y la oportunidad-calidad en los servicios.

Para la obtención de información Cualitativa es importante escribir en la cédula de evaluación todos los factores que influyeron para que se calificara el servicio, la unidad o el personal, es decir, en la cédula aparece un espacio después de cada pregunta para que el evaluador tenga libre albedrio de escribir los puntos que son de relevancia para poner la calificación a la pregunta; por ejemplo: en la cedula aparece la pregunta ¿Cómo calificas el estado en que se encuentran actualmente los sanitarios? Si el usuario simulado/preferencial califica con 7, en el espacio para argumentar dicha pregunta tendrá la oportunidad de profundizar en sus bases por lo que calificó con 7.

Tomando en cuenta que la calificación de 7 no es buena pero tampoco mala existe la posibilidad de encontrar detalles de limpieza pero también de suciedad, enriqueciendo lo que se quiere obtener con este mecanismo de evaluación.

Los resultados serán analizados por el grupo encargado, en donde el punto de vista sociológico enriquece la causalidad del proyecto, para posteriormente obtener áreas a mejorar y presentarlas como propuestas a los mandos de cada Estado, a fin de que ellos se encarguen de distribuir las entre sus Unidades que necesiten mejorar en algún servicio, o simplemente en la estructura y limpieza de la Unidad.

Durante todos los mecanismos señalados a lo largo del documento se ha explicado desde el objetivo principal de cada uno de ellos, hasta las propuestas que surgen para mejorar los servicios que otorga el ISSSTE.

Al momento de expresar los resultados modifica la orientación del mecanismo, ya que no es lo mismo evaluar para demostrar las carencias que desde hace 50 años se conocen, a presentar y estructurar un mecanismo que pueda alcanzar la explicación de esas deficiencias, todo esto tomado por la premisa cultural de las Instituciones de solo presentar resultados y resaltar lo mal y carente que es el servicio médico en el país, pero quedándose en solo números y datos que año con año se archivan y no tienen cambio.

## REFLEXIONES PERSONALES

- ✓ El cambio debe presentarse de adentro hacia afuera, es decir de lo micro a lo macro, empezar por esas pequeñas cosas que pueden irse mejorando como lo es limpieza, el orden, la cortesía, la actitud, el respeto, la dedicación, el apoyo y la sensibilidad, que en muchos de los servidores públicos hace falta.
- ✓ La importancia del documento radica en la exposición de mecanismos que ayudan a mejorar un servicio y el impacto que tiene el usuario en la mejora de estos. En ocasiones se llega a pensar que los usuarios no tienen voz ni voto en los cambios, pero en este caso se presenta una situación distinta, ya que mediante los mecanismos de evaluación señalados durante el documento se establece que las herramientas acompañadas de un método indicado pueden alcanzar grandes objetivos, y como se señala en las conclusiones, tal vez el cambio sea complicado y aun más que se dé en forma radical. El comienzo se da con pequeñas cosas que sirvan para lograr un objetivo mayor. La importancia del documento radica en el impacto que la opinión recopilada tiene para la conformación de mecanismos de evaluación bajo el apoyo del sociólogo, a fin de conseguir una mejora continua en los servicios prestados por el ISSSTE.
- ✓ La aplicación de métodos es indispensable en cualquier mecanismo de evaluación. La sociología facilita la aportación de los mismos. En los servicios médicos es indispensable entender el contexto social para poder entender la selección adecuada o inadecuada del mecanismo a aplicar, ya que una mala aplicación del método cambia necesariamente los resultados esperados.

Durante los 2 años que he estado laborando en el ISSSTE me he podido percatar de que la realización de proyectos, encuestas y mecanismos de evaluación en general son de importancia y se concluye lo siguiente:

## CONCLUSIONES

El aparato gubernamental es una masa homorfa que busca obtener los fines que a los políticos y directivos convenga, no importando que su principal postura debiera ser la de brindar una atención de calidad al paciente.

En el ISSSTE se encuentra un objeto de estudio muy regular dentro de los análisis político-sociales, las grupos vulnerables, los cuales solo sirven de carnada para que las instituciones se direccionen bajo un lema y con el subjetivo de atender al paciente como se merece, en esto el sociólogo logra el impacto requerido al llevar a la práctica todos los enfoques multidisciplinarios para garantizar que los servicios obtengan el fin con el que son diseñados, y no simplemente el de presentar resultados positivos de servicio cuantificable que al final de cuentas no deja satisfecho al derechohabiente.

Los servicios en esta institución de salud se encaminan a cierta elite de la población, lo que genera incertidumbre a los externos a ella, ya que en su mayoría los asegurados cuentan con un perfil el cual esta bien detallado y es mas fácil detectar las necesidades del paciente; ayudando a que la población externa no pueda observar realmente el fenómeno social que provoca el recibir un servicio de calidad y con oportunidad.

En la realización de la investigación nos hemos dado cuenta que la labor sociológica en los mecanismos de evaluación no se limitan a la conformación de un proyecto, con todos los puntos que esto implica. La importancia del trabajo sociológico resalta en la interpretación de resultados y la generación de propuestas que coadyuven a la mejora de los servicios evaluados sin perder de vista la objetividad que el sociólogo impone al análisis en el proceso de investigación.

La aplicación de métodos es indispensable en cualquier mecanismo de evaluación. La sociología facilita la aportación de los mismos. En los

servicios médicos es indispensable entender el contexto social para poder entender la selección adecuada o inadecuada del mecanismo a aplicar por que una mala aplicación del método cambia necesariamente los resultados esperados.

El Sociólogo tiene un campo laboral de trascendencia en el país, por lo que una conformación de equipos multidisciplinarios junto a Economistas, Politólogos, Pedagogos, Psicólogos y Administradores fortalece el nivel de análisis, para que la información se enriquezca y haya una mejor creación de estrategias para la mejora.

Es complicado cambiar de tajo la realidad de los servicios del ISSSTE, por lo que se debe empezar con pequeñas cosas que se noten y mejoren la apariencia del Instituto. Gracias a los mecanismos de evaluación y a las respuestas de los usuarios/derechohabientes las UPS se puede iniciar un cambio necesario.

Con esta investigación se demuestra que los servicios de salud no cubren la demanda de población y mucho menos la satisfacción del derechohabiente, ya que los servicios tienen el alcance para estar dentro de las posibilidades de algunos pacientes, y a parte, los que pueden obtener este servicio no quedan conformes con la calidad del mismo.

La encuesta sigue siendo la herramienta más utilizada para la aplicación del método cuantitativo, ya que prácticamente en los 5 mecanismo de evaluación se requiere de un cuestionario como guía, en algunos casos más discreta su participación pero indispensable para conocer los elementos a evaluar.

La opinión de los usuarios/derechohabientes es de gran importancia para la mejora en los servicios, mediante los 5 mecanismos de evaluación que explican la realidad que se vive en la sociedad, y que impulsa a la mejora de los servicios otorgados por el ISSSTE.

Mucha de la investigación en el país es carente de análisis, por lo que se queda solo en la presentación de números y/o datos duros que mucha gente no entiende, refiriéndonos a los mecanismos de evaluación en el ISSSTE, podríamos decir que caen en esta categoría.

La experiencia obtenida durante el trabajo radica en la oportunidad de laborar en una Institución Gubernamental (burocracia), se aprende a exponer puntos de vista distintos a los que normalmente se escuchan, la importancia está en que se debe expresar opiniones muy bien justificadas, elaborar proyectos innovadores e interpretar la información de una manera más fresca y menos viciada que comúnmente se observa en el ISSSTE.

Se puede asumir que el sociólogo aporta conocimiento fundamentado, opciones de proyectos, implementación de metodologías, análisis de información, nuevas tendencias, contextualización de casos, propuesta de herramientas para evaluar servicios, y mucha disciplina, y no como ciencia, sino como dirección de la vida, ya que la sociología deja muchas experiencias obtenidas de los conocimientos teóricos y eso puede ser plasmado en la vida cotidiana.

El sociólogo por su parte aporta muchas ideas que ayudarían a mantener un mejor índice de mejora en los servicios del ISSSTE, ya que la visión histórica y objetiva permite ver la demanda social desde el cristal del paciente, poniendo la mira en la calidad de los servicios y no solo la cantidad de los mismos, para ello se necesita de un mayor apoyo a la investigación sociológica y respaldo para que sus acciones puedan aplicarse y dar el seguimiento que se necesita en estos programas, ya que no basta un corto lapso de tiempo para echar a andar dichos trabajos.

En algunos años los servicios de salud en general demandaran un mayor número de clínicas, centros de rehabilitación y hospitales para la población que necesitara servicios médicos, dejando al ISSSTE como una pequeña parte de los servicios médicos, ya que la mayoría de los habitantes no contarán

con la prestación y se verán obligados a tomar servicios gratuitos gubernamentales y en su defecto los que tengan economía suficiente contarán con los servicios particulares a los que no todos tienen acceso.

El cambio verdadero en los servicios en el ISSSTE se dará cuando el objeto de estudio de los proyectos de mejora sea el derechohabiente, sus necesidades y su demanda, ya que en la actualidad se observa que los proyectos en la institución van enfocados a cubrir estilos de salud de acuerdo al gobierno que este al mando en ese momento.

Y por último se puede decir que los servicios de salud obedecen a un patrón meramente político al cual solo interesa desarrollar programas que beneficien el abasto de simpatizantes a la institución y al partido que representan.

## BIBLIOGRAFÍA

- LAZARSELD Paul Medición y construcción de índices, 1971, Buenos Aires, Nueva Visión.
- FUENTES-ROMERO, Juan José y RODRÍGUEZ FERNÁNDEZ, Vanesa. Una revisión bibliográfica de los estudios comparativos: su evolución y aplicación a la ciencia de las bibliotecas. Revista Interamericana de Bibliotecología. Jul. Dic. 2009, vol. 32, no. 2, p. 411-43
- LURIA, Alexandre. Introducción evolucionista a la psicología. Ed. Fontanela, 1982, Barcelona.
- ROSENTHAL, M y LUDIN, P. Diccionario filosófico. Ed. Los comuneros, 1979, Bogotá.
- SCHUTZ, A. El problema de la realidad social, ed. Amorrortu, 1974.
- STAKE, R. E.(1995). Investigación con estudio de casos. Madrid: Morata, 1995.
- WALKER, R (1983). La realización de estudios de casos en educación. Ética, teoría y procedimientos. Nuevas reflexiones sobre la investigación educativa. Madrid: Narcea, 1983.
- LEXIS/22 Vox. Diccionario enciclopédico. Ed. Círculo de lectores, S.A., 1982,Barcelona.
- TABORGA, H., ¿Cómo hacer una tesis?, ed. Grijalbo, 1982, México.
- LAZARSELD Paul Medición y construcción de índices, 1971, Buenos Aires, Nueva Visión.
- IGLESIAS Severo, Epistemología de lo Social, ed. IMCED, 1996, México.
- SÁNCHEZ PUENTES, Ricardo. Enseñar a Investigar o Una didáctica Nueva de la Investigación Científica en Ciencias Sociales y Humanas. CESU ANUIES, UNAM, 1995, México.
- GALINDO, Carmen, GALINDO Magdalena y TORRES-MICHÚA Armando, Manual de Redacción e Investigación. Guía para el estudiante y el Profesionista, ed. Grijalbo, 1997, México.

- CÁZARES Hernández, Laura, CHRISTEN, María, et. al., Técnicas Actuales de Investigación Documental, ed. Trillas, 2004, México.
- ECO, Humberto, ¿Cómo se hace una tesis?, ed. Recta, 1987, México.
- GADAMER, Hans-Georg. Verdad y método I. Ed. Sígueme, 1993, Salamanca.
- FERRATER MORA, José. Diccionario de Filosofía. Ed. Ariel, 2004, Barcelona.
- RAMÍREZ, Carlos Arturo. El método científico en el psicoanálisis. Revista Universidad de Antioquia (Medellín), Vol. LX, N° 224. Abril-junio 1991, pp. 35-41.
- RUIZ LIMÓN Ramón, 2007. Historia y evolución del pensamiento científico

## **MESOGRAFÍA**

- <http://www.eumed.net/libros/2007a/257/7.1.htm>
- <http://tesisymas.blogspot.com/2007/10/el-mtodo-de-la-encuesta.html>, (24-08-2011), 3:55 Hrs.
- <http://www.ideativa.com.mx/mercadotecnia-focus-groups.html>, (09/Septiembre/2011), 16:09 Hrs.
- <http://www.degerencia.com/tema/calidad>, (29-08-2011), 2:02 Hrs.
- <http://www.issste.gob.mx/instituto/historia.html> (05/Agosto/2011), 13:08 Hrs.
- <http://www.deguate.com/infocentros/gerencia/mercadeo/mk17.htm>, (02/Septiembre/2011), 12:25 Hrs.

## **OTROS DOCUMENTOS**

- GUÍA DE APLICACIÓN: Mecanismos de Evaluación, Subdirección de Atención al Derechohabiente, 2010, México DF.