

## La dirección de Trabajos Finales de Graduación en Administración en Servicios de Salud: ideas para reflexionar.

Dr. Ronald Soto Calderón<sup>1</sup>

1. Universidad Estatal a Distancia, Escuela de Ciencias Exactas y Naturales, director de Trabajos Finales de Graduación de la carrera Administración en Servicios de Salud.

### ABSTRACT

The presentation of this informative article corresponds to an analysis from the perspective of the person who directs a research process or thesis, as a final graduation project to opt for the degree in the Health Services Administration Career. In this sense, the understanding of research begins from the object of interest from the Social Sciences to move to the object of research from the Discipline and later focus on the object of interest by the researcher. And from these elements approach the research proposal that develops from the Career, so that the student clearly understands the importance of following a procedure from the understanding of reality, as well as approaching the theoretical and methodological elements that allow the achievement of the proposed objectives as well as the analysis and interpretation of the reality under study, and provide, if necessary, a proposal for a response to the situation, and present a written work and oral defense before an Examining Court. In this way, in the case of the Health Services Administration career, the student has a clear idea of the relevance of the research with respect to the discipline and the training area. As well as that, research is a process of critical, responsible and reflective analysis on an object of interest and that this implies that the person involved in the process questions the realities in which he develops experiences, questions and interests, and thus involves him in seeking answers according to the problems identified and in the face of which it must act in a professional manner, with ethics and awareness of being a transforming element of that reality.

### RESUMEN

Por medio de este artículo se presenta una aproximación a la comprensión del proceso de desarrollo de un trabajo final de graduación o tesis de la Carrera de Administración en Servicios de Salud, con el fin de que el lector tenga un acercamiento al proceso realizado por los estudiantes desde el

encuentro con el tema desde un enfoque de investigación social hasta la redacción del informe final y su presentación ante el respectivo tribunal examinador. El objetivo del material es que las audiencias comprendan que el ejercicio de las personas que se forman en esta Carrera, abarca un amplio espectro de temas relacionados con el tema de Servicios en Salud, y desde un enfoque amplio, al abordar temáticas diversas sobre requerimientos múltiples de la población y desde la comprensión de la realidad por parte de la persona que desarrolla el TFG de una manera amplia, clara, solidaria y diversa. Así, quien desarrolla la experiencia de investigación busca elementos teóricos y metodológicos para acercarse a la realidad y brindar respuestas pertinentes a las realidades en estudio, para al final, entregar a la comunidad científica un producto riguroso y respuestas a realidades sociales concretas.

**Palabras clave:**

investigación, metodología, objeto de estudio, objeto disciplinar, proceso de investigación.

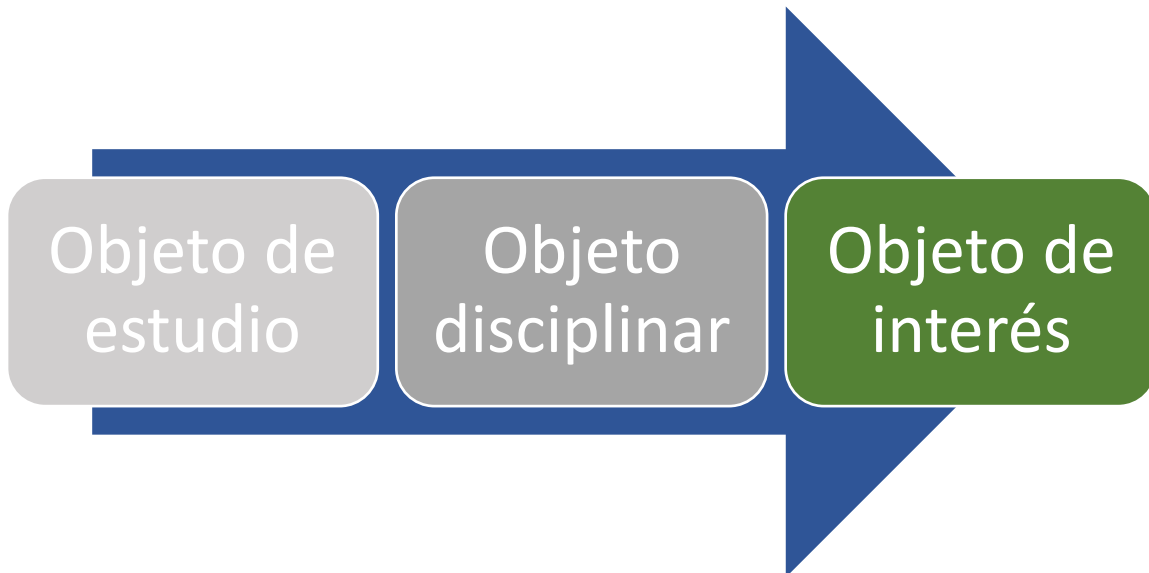
## **INTRODUCCIÓN**

Referirse a la investigación en los programas de Licenciatura, en este caso en la Carrera de Administración en Servicios de Salud, de la Universidad Estatal a Distancia (UNED), implica ubicar a los lectores en una experiencia de descubrimiento, más allá de los tecnicismos y las ideas de poder, y una actividad que se realiza desde los escritorios y solo los académicos la pueden desarrollar. Implica un encuentro del estudiantado de la Licenciatura con realidades que le son cotidianas y a las cuales quieren brindar soluciones a partir de una reflexión no solo de su campo de acción, sino a ser parte de una experiencia transformadora de vivencias que requieren una pronta respuesta, y de esta forma proponer formas de actuación que involucran no solo al profesional que desarrolla su Trabajos Finales de Graduación, sino a grupos poblacionales que de alguna manera prestan diversos servicios a la población costarricense.

Por lo tanto, estas ideas conllevan a un encuentro teórico epistemológico y práctico con realidades para buscar una transformación para el bienestar social, poniendo énfasis en el tema de la administración y gestión como experiencias que involucran instituciones, organizaciones u empresas que buscan el bienestar social y la calidad de vida de las personas en diversos ámbitos del quehacer humano.

## EL PUNTO DE PARTIDA, LA INVESTIGACIÓN SOCIAL

Al hacer mención de la investigación social, el interés de los investigadores en este ámbito implica un acercamiento real y comprometido para la comprensión de la realidad social, y esto se logra al tener en cuenta su objeto de estudio desde la Ciencia Social, el cual puede derivarse hacia el objeto disciplinar, según desde el campo del conocimiento que se aborde dentro de esta, en este caso la Administración de Servicios de Salud, para posteriormente, y en correspondencia con una reflexión profesional acercarse a la comprensión del objeto de interés, el cual consiste en el tema específico que refiere el investigador como el tema de su interés. En este sentido, se puede mencionar que la organización de la investigación social involucra entonces, los diversos objetos de estudio que al final permiten dar contenido teórico epistemológico y práctico a un tema específico, por lo tanto, el investigador hace un análisis para proponer su tema de interés que sigue un acercamiento a la comprensión de los objetos, según se muestra a continuación:



**Figura1.** Niveles de objeto de estudio.

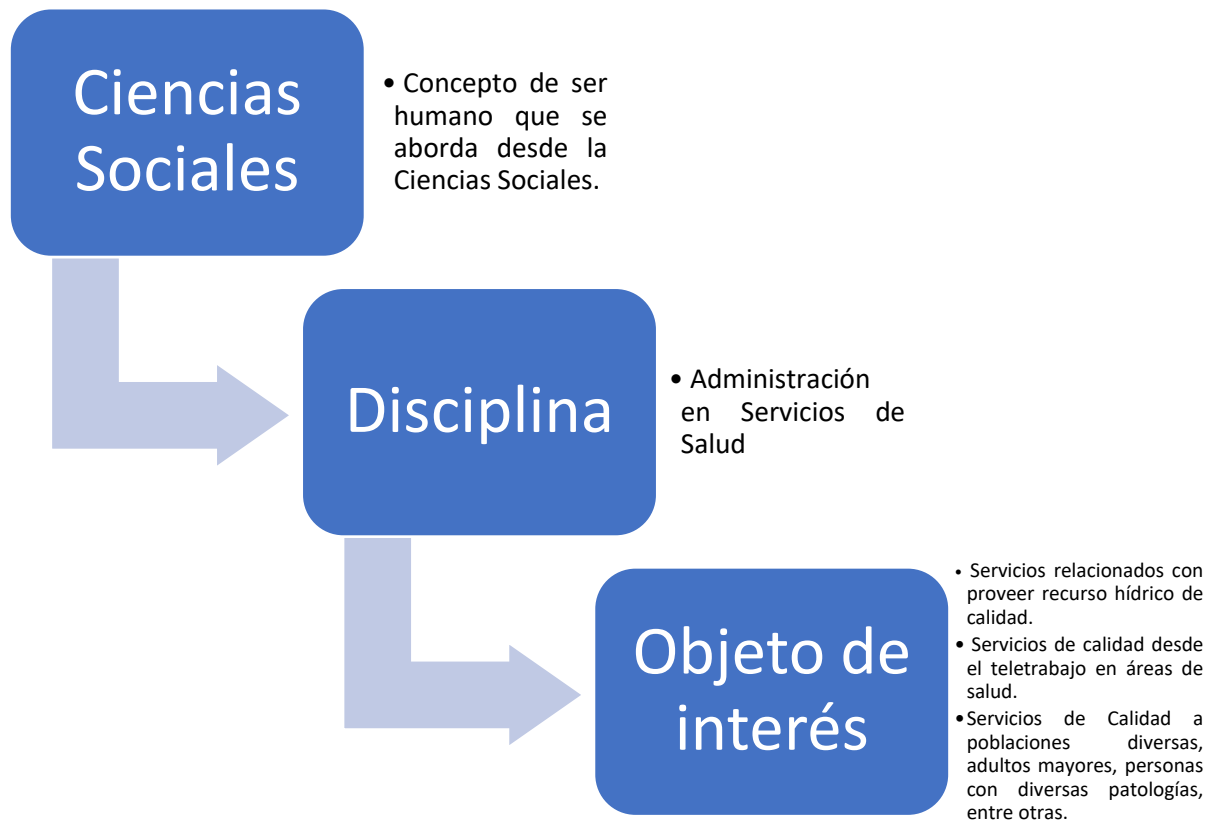
Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar en la figura 1, el objeto de estudio se refiere al conocimiento que se aborda desde las Ciencias Sociales en general, el disciplinar al campo específico en el cual tiene formación el investigador, por ejemplo, la Administración en Servicios de Salud, y en el objeto de interés, la realidad ante la cual el investigador propone diversas preguntas para comprender su manifestación, y tratar de buscar la forma de dar respuesta.

## UN ACERCAMIENTO A LA INVESTIGACIÓN EN ADMINISTRACIÓN EN SERVICIOS DE SALUD

Como se puede observar en la figura 2, lo propuesto es coherente con lo mencionado por Ander-Egg (2011), quien menciona que la investigación social, busca la obtención de conocimientos nuevos con respecto a la realidad social, siempre a partir del desarrollo de un proceso de investigación de carácter científico por parte del investigador. En la siguiente figura se propone un ejemplo al respecto.

En este sentido, el investigador, procura el acercamiento a la realidad que provoca cuestionamientos en la persona investigadora, quien, además, hace uso de un proceso de investigación científica, a partir de la búsqueda de respuestas a diversas interrogantes que esta hace a la realidad social que vive, y, por lo tanto, amplía su comprensión con relación a la realidad vivida, y a la cual procura dar respuesta.



**Figura 2.** Los objetos del proceso investigativo y su relación con la Administración de Servicios de Salud

Fuente: Elaboración Propia.

En relación con las ideas anteriores, toda investigación nace entonces de una pregunta que el investigador hace a la realidad que vivencia, principalmente en su campo o disciplina de formación; así, la investigación nace de una idea, a la cual la persona investigadora da forma y contenido para convertirla en un tema, y posteriormente, problematiza, como una pregunta, a la cual se le busca respuesta mediante un proceso estructurado, lógico, organizado y sistemático al seguir un camino para encontrar las explicaciones de esa realidad, o sea hace uso de un método. Al respecto se propone el siguiente ejemplo:

“Un profesional de la Administración en Servicios de Salud, se enfrenta a un grupo de personas que experimenta dificultades en la forma de brindar respuestas de calidad en relación con un servicio de salud, esta situación se presenta en diversas personas usuarias de los apoyos que brinda la organización o empresa.”

- a. Explicarse ¿si las personas que atienden a los usuarios cuentan con las competencias para brindar el apoyo o respuesta requerida a la situación que ellos presentan?
- b. ¿Qué estrategias profesionales le permitirán el mejor desarrollo del apoyo o la respuesta a la situación de la persona usuaria?
- c. ¿Cómo construir estrategias de respuesta y uso de materiales y recursos para lograr que los usuarios reciban una respuesta de calidad, adecuada a sus requerimientos?

Todas estas son preguntas con respecto a las inquietudes que tiene la persona Administradora en Servicio de Salud con relación a brindar un servicio de calidad a los requerimientos de la persona usuaria; y a partir de estas preguntas iniciales, el investigador realiza una primera exploración bibliográfica o documental, e interactúa además con otros profesionales del área con quienes comenta acerca de cómo lograr la respuesta que se adecue a la construcción de su tema de interés para investigar y si este es viable y de interés.

Todo esto le permitirá un primer acercamiento a la realidad, y podría entonces construir su tema de investigación, por ejemplo:

**“Implementación de estrategias de respuesta a servicios de calidad a las personas usuarias de Servicios de Salud de la Región Norte de la Provincia de Alajuela según los resultados del FODA para los períodos 2021-2022”**

## UN ACERCAMIENTO A LOS PROCESOS DE LA INVESTIGACIÓN: EL PROYECTO

Posteriormente, y como parte del trabajo de investigación para abordar el tema, continuará con la revisión bibliográfica de manera más amplia y de esta manera poder dar sustento a su investigación.

En este sentido, la comprensión de la realidad conlleva a la persona investigadora a desarrollar los diversos aspectos relacionados con los apartados proyecto del trabajo de investigación; posteriormente desarrollar los apartados relacionados con la justificación en la cual incluirá el qué estudiar, para qué, con quién, cómo y qué posibles aportes brindará tanto a la temática como a la disciplina; además de los antecedentes tanto en el ámbito nacional como internacional, o regional; redactará adecuadamente el tema, y propondrá su problema de investigación como un enunciado en forma de pregunta en el que incluye al menos las variables dependientes e independientes, para posteriormente construir los objetivos de la investigación y las delimitaciones, y en caso necesario las limitaciones encontradas en el proceso, las cuales deben ser reales.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto, la persona indagará los elementos teórico epistemológicos que le den sustento a su trabajo, para a partir de estos y sus objetivos, proponer la metodología, en la cual brindará elementos de tipo de estudio, población y muestra, personas participantes, o sujetos actuantes y definirá los conceptos sobre los que versa la investigación, de tal forma que a partir de estos y del sustento teórico se acerque a la propuesta de los instrumentos que le permitirán la obtención de la información, y además propondrá el tipo de análisis a realizar a partir de la información obtenida, todos estos aspectos deben contar con suficientes referencias que permitan darle sustento a este apartado.

## AL ENCUENTRO CON LA REALIDAD: LA INVESTIGACIÓN

Todo este proceso de investigación termina con la elaboración del informe, en este sentido, se complementa la información total del proceso de investigación con los apartados propuestos en las guías de investigación por parte de la administración de la Carrera, la persona puede realizar su investigación, y generar la información suficiente para organizar, sistematizar y analizar esta, siempre con apoyo de los elementos teórico epistemológicos relacionados con el objeto de interés, así como con la contrastación de estos elementos con la información obtenida mediante las técnicas

e instrumentos aplicados y, con el fin de dar sustento a la información obtenida y contrastar; así como realizar los análisis e interpretaciones de todos los elementos con el fin de informar sobre lo obtenido de su entrada al campo.

Además, de llevar a cabo lo propuesto en el párrafo anterior, en un momento posterior, el investigador redacta sus conclusiones en correspondencia con los objetivos planteados y construye sus recomendaciones, las cuales se corresponden con todos los elementos desarrollados en la investigación, y las audiencias a las que podría serles significativa la información.

Todos estos elementos descritos conllevan en la mayor parte de los casos a una estrategia de respuesta a la realidad encontrada, a partir de elementos que incluyen una justificación, unos contenidos y una programación en la cual la persona investigadora mediante una programación presenta objetivos, actividades, aspectos presupuestarios, períodos de realización y responsables del proceso, todo esto con el fin de brindar a la institución y organización una opción para enfrentar de manera adecuada la situación encontrada.

Para finalizar el trabajo, el investigador debe proponer la lista de referencias o bibliografía propuesta, la cual debe presentarse de manera ordenada y en correspondencia con el modelo utilizado, generalmente, utilizando los formatos de APA o el recomendado o ajustado por la institución en la que desarrolla su investigación, y en caso de elaborar una publicación, responder a los lineamientos propuestos por la institución u organización responsable de la publicación.

Como se puede ver, el ejercicio de la investigación en la carrera de Administración en Servicios de Salud requiere de una actuación clara, sistemática, crítica y coherente de la persona investigadora, de tal forma que se empodere en la realización de la investigación, y cuente con criterios suficientes para responder de manera científica al objeto de interés de su investigación.

## **CONCLUSIÓN**

En correspondencia con lo tratado en este material, involucrarse en la investigación social, debe ser asumido como un proceso que sigue un método e incluye elementos teóricos y metodológicos acordes con la concepción de la realidad del investigador y del enfoque seleccionado; además, en el caso de la Administración en Servicios de Salud, tener claro la pertinencia de la investigación con respecto a la disciplina y el área de formación.

También, la investigación es un proceso de análisis crítico, responsable y reflexivo sobre un objeto de interés que hace que la persona involucrada en el proceso cuestione las realidades en las cuales experimenta vivencias ante las cuales manifiesta sus cuestionamientos e intereses,

procurando respuestas acordes a las problemáticas identificadas y ante las cuales debe actuar de forma no solo profesional sino con ética y conciencia de ser un elemento transformador de esa realidad.

Estas son algunas ideas, que permiten reflexionar a los estudiantes y profesionales sobre la investigación y su aplicación en las Ciencias Sociales, especialmente en el caso de la investigación en lo relacionado con la Administración de Servicios en Salud, y la investigación desde la administración y gestión como aspectos que rigen el actuar profesional.

## REFERENCIAS

Ander Egg, E. (2011). *Aprender a investigar: nociones básicas para la investigación social*. Argentina: Editorial Brujas.

Barrantes E. R. (2018). *Investigación un camino al conocimiento. Un enfoque cuantitativo, cualitativo y mixto*. (2nda ed.). San José: EUNED.

Bernal, C. A. (2016). *Metodología de la Investigación*. (4ta ed.). Colombia: Editorial Pearson.

Campos C. J. & Madriz B. L. (2018). *Investigación-acción en contextos educativos*. San José: EUNED.

Hernández-Sampieri, R. & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill, Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Hernández Sampieri, R., Méndez-Valencia, S., Mendoza-Torres, C. P. & Cuevas-Romo, A. (2017). *Fundamentos de investigación*. España: McGraw-Hill, Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Pimienta, J. (2017). *Metodología de la Investigación* (3era ed.). México: Editorial Pearson.