



UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO

**Diseño de un programa de atención
integral a estudiantes universitarios a
través de redes sociales (facebook)**

TESIS PRESENTADA POR

Christian Alberto Guillén Reyes

PARA LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE

Maestro en Psicología

COMITÉ TUTORAL

Fabiola González Betanzos (Directora)

Doctora en metodología en Ciencias del Comportamiento

Judith López Peñaloza (Co-directora)

Doctora en Psicología

Ma. Del Rocío Figueroa Varela

Doctora en Psicología

REVISORES

Adriana Marcela Meza Calleja

Doctora en Ciencias Sociales



MORELIA, MICH., FEBRERO DE 2019



UNIVERSIDAD MICHOACANA DE SAN NICOLÁS DE HIDALGO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

DIVISIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO

**Diseño de un programa de atención
integral a estudiantes universitarios a
través de redes sociales (facebook)**

TESIS PRESENTADA POR

Christian Alberto Guillén Reyes

PARA LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE

Maestro en Psicología

COMITÉ TUTORAL

Fabiola González Betanzos (Directora)

Doctora en metodología en Ciencias del Comportamiento

Judith López Peñaloza (Co-directora)

Doctora en Psicología

María Elena Rivera Heredia

Doctora en Psicología

Ma. Del Rocío Figueroa Varela

Doctora en Psicología

REVISORES

Adriana Marcela Meza Calleja

Doctora en Ciencias Sociales



MORELIA, MICH., FEBRERO 2019

Agradecimientos:

A Conacyt por el apoyo financiero.

A la Dra. Fabiola González Betanzos por acompañarme como directora de tesis y compartir sus conocimientos.

A la Dra. Judith López Peñaloza por su apoyo como codirectora de esta tesis.

A mi comité tutorial por compartir sus conocimientos conmigo.

A la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.

ÍNDICE

Resumen	6
Abstract.....	7
Introducción.....	9
Capítulo I. Riesgos psicosociales de los universitarios	12
1.1 Factores de riesgo	12
1.2 Factores protectores y concepto de bienestar	17
Capítulo II. Modelo de Trayectoria y Atención Integral	23
2.1 Modelo de deserción de Tinto	24
2.2 Factores de deserción escolar	28
2.3 Concepto de Atención Integral	34
Capítulo III. Programas de Atención a Universitarios	36
3.1 Programa de Atención Integral al Joven Universitario PAIJU de la UAZ.....	36
3.2 Centro para la Desarrollo Humano e Integral de los Universitarios (CenDHIU).....	38
3.3 Modelo Educativo para la Formación Integral (MEFI)	39
3.4 Modelo Educativo Institucional de la UAA (Universidad Autónoma de Aguascalientes).....	41
3.5 Universidades saludables.....	42
Capitulo IV. Atención al bienestar psicológico mediante las Tecnologías de la Información y la Comunicación	44
4.1 Las TIC y la atención para el bienestar psicológico	45
4.2 Redes sociales, salud mental y bienestar	48
Capitulo V. Planteamiento del Problema	53
5.1 Justificación	55
5.2 Objetivo general	57
5.3 Objetivos específicos.....	58

Capítulo VI. Método.....	59
6.1 Participantes.....	59
6.2 Procedimiento.....	59
Fase 1. Definición de las características de la plataforma de <i>Facebook</i>	59
Fase 2. Retroalimentación por grupo focal.....	67
Fase 3. Mejoras de programa y evaluación.....	69
6.3 Evaluación	70
6.4 Análisis de datos.....	71
6.5 Consideraciones éticas.....	73
Capítulo VII. Resultados	74
Fase 1. Definición de las características de la plataforma Facebook	74
Fase 2. Retroalimentación por grupo focal.....	84
Fase 3. Mejoras en el programa.....	97
Capítulo VIII. Discusión y Conclusión	108
8.1 Fortalezas.....	108
8.2 Oportunidades.....	110
8.3 Debilidades	111
8.4 Amenazas.....	112
8.5 Conclusiones.....	114
8.6 Limitantes	115
Referencias	116
Apéndices	128
Apéndice 1. Campaña de prevención. Desarrollo de campaña por día, mes, eje y tema.	128
Apéndice 2. Consentimiento informado para grupo focal.....	132
Apéndice 3. Guía de actuación del programa ATi	136
Apéndice 4. Guía para protocolo de actuación del programa de atención integral ATi.....	147

Apéndice 5. Formato de respaldo para Planeación semanal.....	154
Apéndice 6. Formato de guion de entrevista	160
Apéndice 7. Formato de registro de entrevista	162
Apendice 8. Directorio de Instituciones de Apoyo.....	164
Apendice 9. Guía de grupo focal	165
Apendice 10. Dinamica del grupo focal	168

Tablas

Tabla 1 Resultados de la Encuesta Nacional de Epidemiología Psiquiátrica sobre la Prevalencia de los Trastornos Mentales	15
Tabla 2 Prevalencia alguna vez, adolescentes y adultos que presentaron trastorno alguna vez.....	15
Tabla 3 Factores de riesgo por grado escolar	28
Tabla 4 Etapas en la trayectoria académica.....	63
Tabla 5 Ejemplo de plan de trabajo semanal por día, eje y trayectoria.....	65
Tabla 6 Temáticas por ejes y fechas de publicación	66
Tabla 7 Temas ordenados por alcance de mayor a menor.....	82
Tabla 8 Características de los participantes del focus group.....	84
Tabla 9 Características principales de los seguidores: cambios entre la primera y segunda fase de evaluación.....	99
Tabla 10 Alcance total semanal.....	104

Figuras

Figura 1 Modelo de Tinto (1993) para explicar la deserción	26
Figura 2 Redes sociales y su impacto en la salud mental de los jóvenes..	49
Figura 3 Estrategias para regular el uso de las redes sociales y su impacto en la salud mental.	51
Figura 4 Inicio de la pagina de Facebook.....	60
Figura 5 Características de la página de Facebook.....	61
Figura 6 Indicadores estadísticos de Facebook	71
Figura 7 Notificaciones de comentarios	73
Figura 8 Características demográficas de los seguidores.	74
Figura 9 Total de me gusta en la página de Facebook ATi.	75
Figura 10 Total de seguidores y anulaciones.....	76
Figura 11 Alcance total por día.	77
Figura 12 Alcance de publicación sobre información de sismo.	78
Figura 13 Alcance de publicación sobre servicios de una dependencia de la UMSNH.....	79
Figura 14 Alcance de publicación en relación al tema de responsabilidad sexual.	80
Figura 15 Categorías y subcategorías.....	85
Figura 16 Características demográficas, segunda evaluación.	98
Figura 17 Total de me gusta, segunda evaluación.....	100
Figura 18 Total de seguidores y anulaciones.....	101
Figura 19 Alcance de las publicaciones por día.	102
Figura 20 Publicación con mayor alcance en el segundo periodo de evaluación.....	103
Figura 21 Discusión de resultados a través de análisis FODA.....	113

Resumen

Los jóvenes universitarios pasan por una etapa de extrema vulnerabilidad debida a las diferentes situaciones en las que experimentan cambios a nivel cognitivo, físico y emocional. Además, se trata de un periodo importante en el inicio de las manifestaciones de enfermedades relacionadas con la salud mental. Actualmente, las instituciones han cambiado su visión basada únicamente en competencias académicas, adaptando nuevos modelos educativos centrados en el alumno, cuyo objetivo es formar profesionales en todos los ejes que lo conforman como un ser integral, atendiendo lo emocional, cognitivo, físico, etc. El siguiente trabajo, introduce la atención integral a los estudiantes universitarios utilizando a *Facebook* como herramienta básica. A través de una campaña, se presentó información para difundir el alcance de los servicios institucionales de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo apoyo e información de prevención sobre los principales factores de riesgo que competen a esta etapa. Se encontró que los usuarios fueron principalmente mujeres (62%) pertenecientes a un rango de edad entre 18 a 24 años. Las temáticas con mayor alcance semanal (personas que vieron las publicaciones) fueron: responsabilidad sexual con 5006, autoestima con 4092 y orientación vocacional con 2053 usuarios, mientras que, las semanas con menor alcance fueron para las temáticas de depresión, redes sociales y por último, el tema de higiene del sueño, alcanzando únicamente un total de 711, 662 y 515 vistas, respectivamente. Por otro lado, en el grupo focal, se encontró que, en general, el uso de *Facebook* para compartir información, se percibe como una estrategia buena y útil, principalmente, para hacer llegar información relacionada con

los servicios que ofrecen diferentes instituciones relacionados con salud mental, aunque, todavía se tiene una percepción poco confiable de la información que se presentó como estrategia preventiva durante el programa a través de uso de la plataforma *Facebook*.

Palabras claves: Atención Integral; Facebook; Universitarios; Riesgos Psicosociales; Redes sociales.

Abstract

Young university students go through a stage of extreme vulnerability due to different situations in which they experience changes at a cognitive, physical and emotional level. In addition, it is an important period in the beginning of manifestations of diseases related to mental health. Currently, institutions have changed their vision based solely on academic competences, adapting new educational models centered on the student, where they seek to train professionals in all the axes that comprise it as an integral being, attending, the emotional, cognitive, physical, etc. The following work, introduces the compressive care to university students, using Facebook as a basic tool. The following work, introduces the compressive care to university students, using Facebook as a basic tool. Through a campaign, information was presented to disseminate the scope of the institutional support services and prevention information on the main risk factors that compete in this stage. It was found that the main users were women (62%) belonging to a range of age between 18 to 24 years. The subjects with the greatest weekly reach (users that have seen the publication) were: sexual responsibility with 5006, self-esteem with 4092 and vocational

guidance with 2053. On the other hand, the weeks with lowest scope were for the topics of depression, social networks and finally, the sleep hygiene, reaching only a total of 711, 662 and 515 respectively. In the focus group it was found that, in general, it is as a good and useful strategy, mainly to provide information related to the mental health services offered by different institutions, although, they still have an unreliable perception of the information presented on this platform.

Keywords: Integral Care, University Students; Psychosocial Risks; Social Networks.

Introducción

Los jóvenes abarcan la sexta parte de la población a nivel mundial (1,200 millones) y es en esta etapa en la que inician las manifestaciones de diversos trastornos asociados a la salud mental (Organización Mundial de la Salud, 2017). En particular, los jóvenes en edades que comprenden los estudios de nivel medio superior y superior experimentan transformaciones a nivel físico, psicológico y social, estos cambios pueden estar asociados a problemas de adaptación por lo que, a este periodo se le considera de extrema vulnerabilidad. Por ejemplo, la OMS (2017), calcula que, en 2015, 1.2 millones de jóvenes murieron por causas prevenibles o tratables pero que no fueron atendidos por falta de programas dirigidos específicamente a esta población. Una visión holística nos conduce a la consideración de que los cambios por los que atraviesa un estudiante universitario afectan su vida académica, su salud y bienestar (Brito y Palacio, 2016).

En los modelos educativos centrados en el estudiante, las instituciones educativas se convierten en co-responsables junto con otras instituciones, de la prevención y/o tratamiento de dichos riesgos. Por lo que se considera indispensable que las Universidades desarrollen programas de apoyo que permitan al estudiante adquirir las habilidades físicas, cognitivas, y emocionales, necesarias para evaluar, re significar o reorganizar sus experiencias personales ante las demandas internas y externas, e introducir mejoras en su salud y bienestar, que pueden reflejarse indirectamente en su trayectoria académica (Silva, 2011). En otras palabras, el desarrollo de programas que promuevan la atención integral a

los universitarios se ha convertido en uno de los principales objetivos de las instituciones educativas para hacer frente a los factores de riesgo asociados a la deserción escolar.

Es recomendable que las instituciones universitarias cuenten con programas que fomenten la Atención Integral desde una perspectiva psicosocial (Obando, Salcedo y Correa, 2017), dónde, a partir de la detección y diagnóstico de sus riesgos o necesidades, se atiendan mediante la construcción de comportamientos saludables, formando profesionales conscientes del desarrollo de habilidades personales para la prosperidad de la comunidad y apostando a la prevención de problemas de salud física y mental en la vida adulta (Casanova y Pedrol, 2013; OMS, 2017).

Al mismo tiempo, las demandas del ambiente sugieren la búsqueda de nuevas estrategias para hacer llegar los servicios y programas de apoyo a los estudiantes. En un estudio realizado por Santamaría, Catalán y Merced (2016), se menciona, que el uso de *Facebook* en México, se ha convertido en una herramienta común para la atención a la salud. Asimismo, encontraron que estas temáticas no abundan en dicha plataforma, sugiriendo que, es necesario establecer estrategias para brindar información que promuevan la salud y la prevención de enfermedades en universitarios.

La utilización de las redes sociales se ha convertido en un medio de comunicación funcional y principal para los jóvenes universitarios por su fácil acceso e inmediatez. Una crítica que se ha dado al uso del internet en relación con las redes sociales, es en función de su uso y abuso, dónde se le atribuye el desarrollo de problemas de falta de control en el uso de las redes sociales (Cañón y col., 2016).

En definitiva, la relevancia del tema es innegable, el desarrollo de programas universitarios (Silva, 2011) que promuevan la atención integral en la prevención e intervención de factores de riesgos psicosociales que afectan la trayectoria académica de los estudiantes y apelando a las demandas contemporáneas, se propone el uso de la plataforma de *Facebook* como una estrategia para fomentar en ellos, su bienestar psicológico, social, de salud y académico (Batista, Rojas, González y Hernández, 2015).

El siguiente trabajo se compone de ocho capítulos, los primeros cuatro, comprenden el marco teórico, en el primero se contextualizan los riesgos que pueden enfrentar los universitarios, cómo afecta en su salud mental y en su bienestar. El segundo, aborda la temática de riesgos relacionados a su trayectoria académica, además, la importancia de los programas de apoyo para hacer frente a estas problemáticas, proponiendo la visión integral para la atención debida del alumnado, en el tercer capítulo, se hace una revisión sobre los programas de apoyo institucionales que promueven la atención integral de los alumnos y en el cuarto capítulo, se enfatiza sobre las oportunidades de las tecnologías de la información y la comunicación en relación a la salud mental y, como una herramienta para promover los programas de apoyo institucionales. En cuanto al quinto, sexto, séptimo y octavo capítulo, se presenta el planteamiento del problema, se describe la metodología del estudio y finalmente, los resultados, discusiones y conclusiones, respectivamente.

Capítulo I. Riesgos psicosociales de los universitarios

La diferencia entre una trayectoria académica exitosa y una trayectoria caracterizada por el rezago o la deserción escolar, puede deberse a la innumerable cantidad de riesgos que enfrentan los universitarios a lo largo de su vida escolar. Si bien la juventud es un momento crítico en el desarrollo humano debido a diferentes cambios biológicos, físicos y sociales, esta etapa de estudios universitarios sugiere problemáticas que pudieran afectar a la salud mental de los jóvenes y con ello, su bienestar.

De ahí, la importancia de dar a conocer los principales factores de riesgo que enfrentan los universitarios, y que pueden impedir su bienestar. En este apartado, se habla de los trastornos psicológicos, tales como: los trastornos afectivos, de conducta, de ansiedad, de impulsividad, alimentarios, por uso de sustancias, entre otros. Además, presenta los diferentes factores de protección, individual y social, que buscan proveer bienestar y permiten que los jóvenes tengan las herramientas para hacer frente a las problemáticas que se le presenten en esta etapa, dónde, por ejemplo: la creatividad, recursos personales, familiares, sociales e institucionales ayudan para habilitarlo y dotarlo de factores que lo protejan de las vicisitudes del ambiente al que se enfrenta.

1.1 Factores de riesgo

Hay diferentes factores relacionados con la salud mental y el bienestar. A pesar de que la mayoría de los jóvenes gozan de una buena salud, según la OMS, problemas como el

consumo de alcohol o tabaco, la falta de actividad física, relaciones sexuales sin protección, problemas de alimentación, fracaso escolar, episodios depresivos, ideaciones suicidas, accidentes automovilísticos y la violencia, pueden poner en riesgo su salud física y mental (OMS, 2017).

De acuerdo a la salud mental, se llevó a cabo un estudio (Medina y col., 2003) que en conjunto con la iniciativa de la OMS sobre la situación de la salud mental en los jóvenes a nivel mundial, se aplicaron más de 135,000 encuestas usando el instrumento CIDI (*The Composite International Diagnostic Interview*) en 29 países, para medir los trastornos afectivos (Depresión mayor, Bipolar I y II, Distimia), de ansiedad (Trastorno de pánico, Agorafobia sin pánico, Fobia social, Fobia Específica, Ansiedad generalizada, Estrés Postraumático y Ansiedad de separación), con impulsividad (Déficit de Atención, Trastorno disocial, Trastorno negativista desafiante y Trastorno explosivo intermitente), alimentarios (Bulimia, Anorexia y Trastorno por atracones) y por uso de sustancias (Abuso de alcohol, Abuso de alcohol con dependencia, Abuso de drogas y Abuso de drogas con dependencia). México logro un total de 5826 entrevistas completas a lo largo del país, dónde la muestra representativa se encontraba en un 40.5% en el rango de edad de 18-29 años (Medina y col., 2003). Los resultados de dicha encuesta, denominada “Encuesta Nacional de Epidemiología psiquiátrica sobre la prevalencia de los trastornos mentales” en 2003, arrojaron que, un 28.6% de la población presentó alguno de los 23 trastornos del CIE alguna vez en su vida. Los más frecuentes fueron los trastornos de ansiedad que se presentaron alguna vez en la vida, seguidos por los trastornos de uso de sustancias y después, los trastornos afectivos como se muestra en la Tabla 1 (Medina y col., 2003).

Tabla 1

Resultados de la Encuesta Nacional de Epidemiología Psiquiátrica Sobre la Prevalencia de los Trastornos Mentales

Presencia de trastorno por tiempo	
Alguna vez en la vida	28.60%
últimos 12 meses	13.90%
últimos 30 días	5.80%
Frecuencia en trastornos	
Trastorno de ansiedad	14.30%
Trastorno de uso de sustancias	9.20%
Trastornos afectivos	9.10%

Fuente: Elaboración propia a partir de Medina y col., (2003).

En el estudio se dividió la República Mexicana en seis regiones, a saber: área metropolitana, Noroeste, Norte, Centro-Oeste, Centro-Este y Sureste. Los resultados mostraron que la zona Centro-Oeste (Aguascalientes, Jalisco, Colima, Guanajuato y Michoacán) presentaba mayor prevalencia de trastornos con 36.7% debido a que tienen un poco más de prevalencia en los trastornos afectivos y de ansiedad respecto a las otras áreas, además, destacan el trastorno por uso de sustancias con 15.2% en comparación al 9.2% del total nacional, mientras que la menor prevalencia fue para la región Sureste comprendida por los estados de Veracruz, Oaxaca, Tabasco, Chiapas, Campeche, Yucatán y Quintana Roo (Medina y col. 2003).

A nivel mundial, México se coloca en el séptimo puesto en prevalencia de presencia de algún trastorno psiquiátrico con 12.2 %, Estados Unidos se colocó en el primer puesto en los últimos 12 meses, seguido de Ucrania y Francia, mientras los países con menor prevalencia fueron China, Nigeria e Italia respectivamente (Demyttenaere y col., 2004).

Asimismo, la Dra. Benjet (2017), en el XI Cátedra Nacional de Investigación en Psicología “Dra. Julieta Heres Pulido” en su conferencia “La salud mental en jóvenes” reportó el estudio sobre “La encuesta Mexicana de Salud Mental en jóvenes” realizado en el 2005 con seguimiento a 2013.

En la Tabla 2, se muestran los resultados del seguimiento (n= 1,071) en la que se observa la diferencia en la prevalencia entre las dos mediciones, la prevalencia se presenta de mayor a menor y se muestra siempre mayor para las personas cuanto más jóvenes.

Tabla 2

Prevalencia de trastorno Alguna Vez en Adolescentes y Adultos

	Trastorno de ansiedad	Trastornos impulsivos	Afectivos	Uso de sustancias
Adolescentes	40%	13%	10%	5%
Adultos	13%	9%	5%	8%

Fuente: Elaboración propia a partir de Benjet (2017) en el XI Cátedra Nacional de Investigación en psicología “Dra. Julieta Heres Pulido”, en su conferencia, “La salud mental en jóvenes”.

Además, se reconoce que el desarrollo de un trastorno en esta etapa aumenta los indicadores de prevalencia de riesgo de suicidio (Benjet, 2017). La OMS (2012), señala que los trastornos mentales son el principal factor de riesgo para los jóvenes, particularmente la depresión, el trastorno por consumo de alcohol y la conducta impulsiva. Asimismo, reporta que casi un millón de personas se suicidan cada año, convirtiéndose en la tercera causa de muerte entre la población de 15 a 44 años. A su vez, en población de estudiantes, el Instituto Nacional de Salud Pública (2014), menciona que uno de cada cinco jóvenes han reportado ideación suicida. Si se considera el suicidio en función del sexo, el Instituto

Nacional de Estadística y Geografía (2014, citado en Gil-Díaz, 2016), señala que en 2012 se registraron 549 suicidios consumados, siendo los hombres los que muestran mayor prevalencia (80.6%).

Por otro lado, México en 2015, la tasa de suicidio por cada 100,000 habitantes era de 5.30 para población en general, mientras que en edades entre 20 – 24 años era de 9.5, siendo aproximadamente los 15 años la edad con mayor indicadores para el inicio de ideación, plan e intento suicida, con 11.5%, 3.9% y 4.3% respectivamente, según Borges, Benjet, Medina, Orozco y Nack (2008, citado en Benjet, 2017). Asimismo, se encontró que los factores de riesgo en relación a la conducta suicida son los trastornos psiquiátricos con un 89% (en población que ha planeado suicidarse) y los sucesos traumáticos como el herir o matar a alguien a propósito, la violación y el abuso sexual; estos eventos, provocan una ideación en el 95% de la muestra y un 99% llega al intento (Benjet, 2017).

La alta prevalencia de los riesgos como los trastornos psiquiátricos, el consumo de sustancias, violencia y exposición a sucesos traumáticos en jóvenes en edad universitaria, sugiere que la universidad debe contar con una estrategia para la detección y canalización de estudiantes en situaciones de riesgo. Benjet (2017), recomiendan tres estrategias para cuidar de esta problemática:

1. No esperar que los alumnos lleguen a solicitar el servicio
2. Promoción de campañas educativas sobre salud mental
3. Realizar trabajo multidisciplinar (salud y educativo)

En síntesis, los factores de riesgo pueden traer consecuencias en los jóvenes en ámbitos académico, profesional, en relaciones sociales y de pareja, de autonomía física, económica y psicológica y si a ello se añade un contexto rodeado de violencia que se acompaña de pocas oportunidades educativas y laborales, la situación se vuelve más crítica (Benjet, 2017). Sin embargo, al apostar a la prevención de dichos riesgos, se fomenta el desarrollo de factores de protección como medio para llegar a su bienestar (Mortier y col, 2018).

1.2 Factores protectores y concepto de bienestar

Durante la vida universitaria, los riesgos psicosociales provocan desajuste en el bienestar físico y psicológico de los estudiantes; por ejemplo, las demandas del contexto escolar y los retos que pueden significar implican situaciones estresantes lo que pudiera traer consigo, problemas de aprovechamiento escolar, enfermedades mentales y su desempeño en general (Bedoya, Perea y Ormeño, 2006; Feldman y col., 2008; Schulenbert, Bryant, y O'Malley, 2004). Arnett (2000), por ejemplo, en su propuesta del paso de la adolescencia a la adultez sugiere el incremento de problemáticas como, la exploración de una nueva identidad, problemas sociodemográficos, relaciones de pareja inestables o el hecho de no sentirse identificado ni como adulto ni como adolescentes, pudieran causar situaciones de inestabilidad. De ahí la importancia de los factores de protección, definidos por Bajés (1990, citado en Feldman y col., 2008), como características circunstanciales y personales

que capacitan a una persona para poder hacer frente a las circunstancias de la vida, adaptarse a ella y hacerlas más resistentes.

Por otro lado, el reconocimiento de las habilidades con las que un individuo cuenta tanto de forma interna como externa que lo capacitan para enfrentar las adversidades del día a día es denominado por Rivera-Heredia (2007), como recursos. Los recursos psicológicos, son todos aquellos factores que se encargan de proteger a los individuos, fomentar la salud y el bienestar.

Hobfoll (1989) define los recursos psicológicos como los elementos tangibles o intangibles que permiten manejar las situaciones de la vida; se utilizan para hacer frente a situaciones de estrés y problemáticas, como clave para la adaptación y el cambio. Originalmente la teoría de la conservación de los recursos propuesta por Hobfoll fue introducida para entender a la predicción de las emociones en consecuencia de un evento traumático (Chen, Westman y Hobfoll, 2015). Ahora, la teoría resalta la importancia de la posesión, la falta, la pérdida y la ganancia de recursos que pueden ser personales, sociales y/o materiales.

Es importante mencionar que los recursos son distintos para cada persona (Rivera-Heredia y Andrade, 2006). Por ejemplo, los factores protectores, son clasificados en cinco categorías de recursos psicológicos:

- Recursos Afectivos: factores de protección que le permiten el manejo de emociones y sentimientos tales como, el autocontrol, dificultad en el manejo de la tristeza y del enojo y en respuesta la recuperación del equilibrio.

- Recursos Cognitivos: factores de protección que mediante las percepciones y creencias del individuo enfrenta las situaciones problemáticas de la vida, por ejemplo: la manera en que reflexiona ante un problema (Rivera-Heredia y Pérez-Padilla, 2012)
- Recursos Instrumentales: factores de protección que le permiten relacionarse con otros, habilidades sociales que le permiten entablar conversaciones, ser cordial con los demás y ser capaz de hacer amigos.
- Recursos Sociales: factores de protección que le permiten al individuo darse cuenta si tiene personas de confianza en las cuales se pueda apoyar y solicitar su apoyo.
- Recursos Materiales: factores de protección en relación con los recursos monetarios y objetos para realizar necesidades personales.

Los recursos psicológicos son elementos de poder que pueden intercambiarse, darse o recibirse, además de que tienen un valor para la persona de acuerdo a su contexto social y las circunstancias en las que se utilizan (Rivera-Heredia, Andrade y Figueroa, 2006) por lo que son utilizados especialmente por la persona ante situaciones que se perciben como generadoras de estrés o de conflicto (Hobfoll, 1989).

En el presente trabajo se considera que la escuela puede ser una fuente de recursos si existen mecanismos adecuados a través de la promoción de programas para la prevención de riesgos y estrategias de desarrollo de habilidades que permitan que el alumno aprenda a evaluar, resignificar o reorganizar sus experiencias personales, adaptándose de forma exitosa y por ende, mejorando su bienestar (Duggal y col., 2000; Fernández D'Adam y

Febre, 2006; Haquin, Larraguibel y Cabezas, 2004; OMS, 2017; Rivera-Heredia y Andrade, 2010; Hernández y García, 2007).

Por su parte, Bedoya y col. (2006), mencionan, que las experiencias satisfactorias y la ausencia de enfermedad son factores relacionados con bienestar. El desarrollo de estilos de vida saludable, el autocontrol y el manejo de emociones son comportamientos que funcionan como factores protectores y disminuyen la posibilidad de desarrollar una enfermedad (Hernández y García, 2007). Por ejemplo, la OMS (2013), relaciona un estado de bienestar con la salud mental, el cual se caracteriza como la consciencia del individuo sobre sus capacidades para afrontar la vida, ser productivo y capaz de aportar a la comunidad.

Para Amartya sen, (citado en Rivero, 2000), el concepto se debe entender desde la integración de diferentes factores de acción que permitan la evaluación de la calidad de vida en relación a la forma en que se desarrollan capacidades para funcionar de forma valiosa. La capacidad es entonces, un comportamiento o conducta que actúa de forma positiva y al mismo tiempo se evalúa.

De acuerdo con Diener, Oishi y Lucas (2009), el bienestar consiste en la evaluación cognitiva y afectiva de una persona sobre su vida, cuya finalidad sería que a la persona le guste su propia vida, en otras palabras, que una persona evalúe cómo reacciona ante los eventos cotidianos y los juicios cognitivos que hace sobre sí mismo y, si se siente satisfecho con ello. El concepto es extenso e incluye experimentar altos niveles de

emociones y de estados de ánimo placenteros, bajos niveles de emociones y estados de ánimo negativos y mayor nivel de satisfacción en la vida.

Una intervención en la búsqueda del bienestar de las personas, promueve un efecto positivo, busca mantenerlas ocupadas, organizadas, socializar y trabajar una sana personalidad. Mejor conocida como la ciencia de la felicidad, aportación realizada por Diener y col., (2009) para referirse al bienestar, los autores recomiendan realizar dichas intervenciones, a través de programas basados en aprender a imitar los rasgos de la gente feliz, debido a que la imitación de hábitos saludables y manifestaciones de felicidad, predispone a reacciones similares.

La felicidad está relacionada con el desarrollo de nuevas emociones y experiencias positivas, las personas que enfrentan la vida siendo felices, aumentan la probabilidad de que hagan dinero y relaciones románticas estables, mientras tanto, en el ámbito de la salud, se ve disminución de los síntomas, menos dolor y mejoras en las funciones pulmonares. En el ámbito educativo, mayor educación e ingresos se traducen a personas moderadamente felices (Diener y col., 2009).

El concepto de bienestar dependerá entonces de los factores de protección de cada estudiante, los diferentes recursos psicológicos con que cuentan, juegan un papel importante para hacer frente a las problemáticas que la etapa universitaria aqueja. La adecuada adaptación de las experiencias en las diferentes áreas que lo integran: físico, mental y social (sentimientos de felicidad, satisfacción, familia, trabajo, educación,

creatividad y habilidades sociales), (Omar, Paris, Uribe, Ameida y Aguilar, 2011) proveerán al individuo con un sentido de bienestar.

Capítulo II. Modelo de Trayectoria y Atención Integral

Existen riesgos psicosociales que se encuentran presentes en la etapa de los estudios universitarios y mantienen una relación directa con la trayectoria académica de los jóvenes, aumentando la probabilidad de rezago y deserción escolar (Silva, 2011; Tinto, 1975). En consecuencia, las instituciones de educación superior tienen la necesidad de crear modelos que expliquen este fenómeno y promuevan la atención centrada en el alumno de forma integral, con el objetivo de hacer frente a dichas problemáticas.

Este apartado introduce al lector en el modelo de Tinto (1975) sobre la deserción escolar y, a través de él, se explica cómo el estudiante universitario toma la decisión crítica de abandonar sus estudios de acuerdo a diferentes factores que sugieren obstáculos en su carrera como: las habilidades personales, la familia y el trabajo de la institución relacionado con su debida inserción a la vida universitaria, posteriormente, se mencionan otros factores de deserción escolar involucrados específicamente a la trayectoria escolar del alumno y se finaliza con la contextualización de lo que se conoce como atención integral. Se tomó en cuenta esta información para determinar las problemáticas o riesgos específicos de acuerdo a las trayectorias, sea bien, de ingreso y adaptación a la vida universitaria, para los primeros semestres, el desarrollo de habilidades para los semestres de en medio y la profesionalización o etapa pre-egreso para los últimos semestres de la educación superior, todo ello, con la finalidad de especificar que hay diferentes riesgos para cada trayectoria escolar. Mientras que, el apartado de atención integral, se tomó como base para la concepción del alumno como un ser integrado por diferentes dimensiones o áreas, como,

físico, cognitivo, emocional, social, actitudinal y valoral, que al hacer frente mediante la realización de programas de apoyo se promueve la atención integral.

2.1 Modelo de deserción de Tinto

Quizás el Modelo de Tinto (1975) es uno de los modelos explicativos más conocidos para referirnos a la deserción de los estudiantes, desde una perspectiva integral que deriva tanto a la integración académica como a la integración social, por lo tanto, si un universitario, continúa o abandona la escuela dependerá del grado en el que ocurran estos dos factores. El modelo de interacción que se presenta en la Figura 1, intenta explicar porque algunos estudiantes abandonan la institución antes de completar su ciclo escolar (Tinto, 1993). La idea central de esta teoría es que los estudiantes tienen ciertas características al entrar a la institución –o también llamado Perfil de Ingreso-, estos atributos interactúan y se integran en el sistema social y académico de la institución. Tinto señala que esas interacciones pueden llevar ya sea a experiencias positivas (de integración) que eleven la calidad y los compromisos de la institución, o por otro lado llevar a una experiencia negativa (la no integración) que debilite la calidad y los compromisos de la institución.

Al explicar la teoría, Tinto organiza las variables en cinco categorías cronológicas que conducen a la decisión de abandono. La primera categoría, como se ha mencionado, se relaciona con el Perfil de Ingreso. Esta categoría incorpora una serie de variables que incluyen los antecedentes familiares, las competencias y habilidades y la trayectoria escolar previa. Estas variables se integran en las Metas/Compromisos (iniciales) que señalan el grado de disposición y compromiso. El compromiso indica el grado en el cual el individuo

está comprometido tanto con sus propias metas como con los compromisos de la institución. Además, el estudiante tiene compromisos externos, o factores externos que pueden influenciar que el estudiante se quede o abandone la institución (p. ej. una familia, un trabajo, etc.).

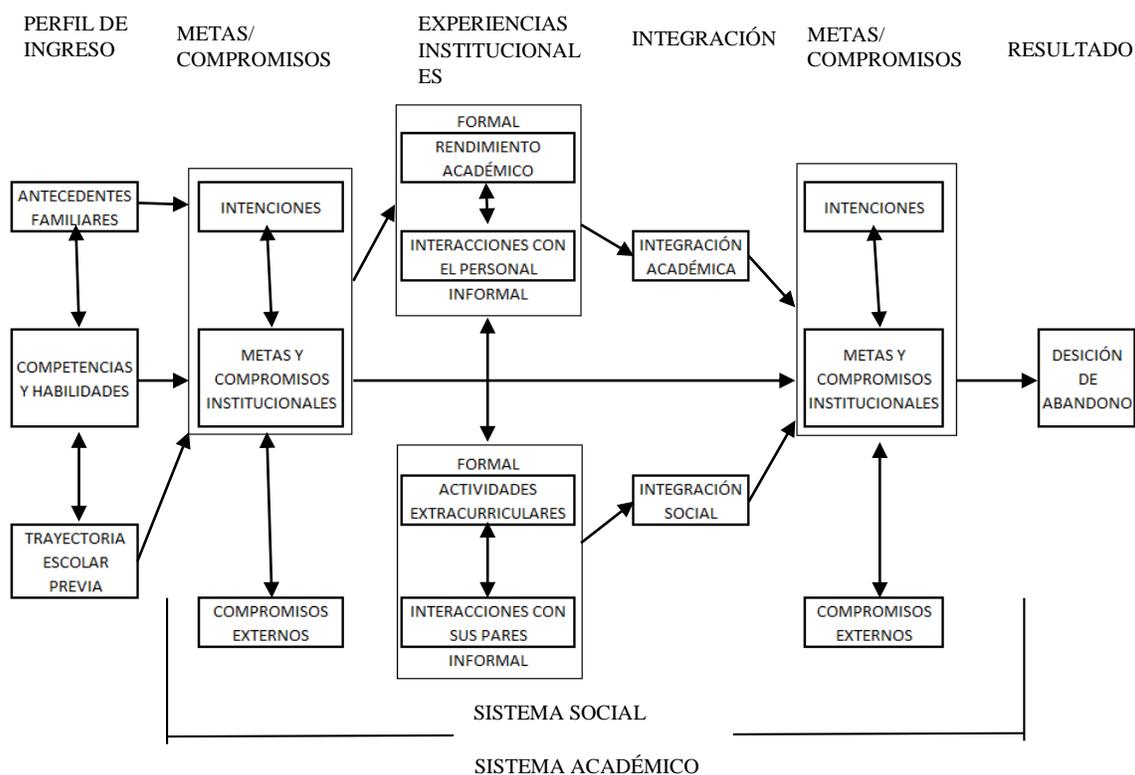


Figura 1. Modelo de Tinto (1993) para explicar la deserción

Las metas y compromisos del estudiante, así como sus atributos de ingreso se convierten en el marco institucional. Estas variables interactúan con la siguiente categoría del modelo que son las Experiencias Institucionales. Tinto divide las experiencias

institucionales en variables relacionadas con el sistema académico y con el sistema social. Dentro del sistema académico está el desempeño del estudiante (componente formal), así como las interacciones con el personal de la institución (componente informal) estos dos componentes pueden conducir a experiencias positivas que permitan la integración del estudiante a la vida académica o a experiencias negativas de aislamiento. De la misma forma, dentro del sistema social, la participación del estudiante en actividades extracurriculares y las interacciones entre compañeros pueden llevar a experiencias positivas o a experiencias negativas.

La integración académica y social (que puede o no ocurrir), se relaciona con la siguiente categoría de variables, la Integración. En la etapa de integración si las experiencias del estudiante en los sistemas social y académico de la institución son positivos van a servir para reforzar el siguiente conjunto de variables: Metas y Compromisos (subsecuentes), y así fortalecer la decisión del estudiante de permanecer en la institución. Si por otro lado las experiencias en los sistemas académico y social son más negativas, las metas y compromisos del estudiante se van a debilitar y el estudiante va a tener menos probabilidad de permanecer en la institución. La decisión de permanecer o de abandonar es la categoría final en el modelo que es una categoría de Resultado.

En este modelo temporal las variables que explican la deserción son distintas en cada fase, en el primer momento las características del perfil de ingreso y los compromisos iniciales son muy importantes para entender si el alumno puede adaptarse al marco institucional. Por esta razón uno de los objetivos en los Estudios de Trayectoria es

construir un perfil de ingreso que permita identificar variables predictoras de la adaptación/no adaptación del alumno a las exigencias de la institución.

Hay varios periodos críticos que influyen en el estudiante para la deserción, el primero es el proceso de admisión, en el cual forman las primeras impresiones sobre lo social, el segundo, se da a las primeras semanas de ingreso y tiene que ver con la transición y adaptación al cambio que se genera al dar el paso de la educación media superior a educación superior.

A lo largo de esta transición, el estudiante reevaluará sus metas y compromiso con ellas y para con la institución, la integración que realice será el factor definitivo en la toma de esta decisión, de deserción o retención. Se considera que hay diferentes riesgos que propician la deserción escolar, para la presente investigación, se considera la trayectoria escolar para atender a ellos, dependiendo del periodo en la que se encuentren, ya sea, de nuevo ingreso, alumnos a medio camino o aquellos que se encuentran en los semestres por concluir.

Para ello, se propuso para este estudio, la siguiente categorización en tres diferentes trayectorias;

1. la primera, denominada como, adaptación e integración a la vida universitaria,
2. la segunda, como desarrollo de habilidades y
3. por último, desarrollo profesional a futuro.

2.2 Factores de deserción escolar

El fenómeno de deserción escolar es multifactorial y responde a periodos críticos que como consecuencia pueden traer el abandono escolar, por ejemplo, en un estudio realizado por Haquin y col., (2004) para conocer los riesgos en salud mental en jóvenes de la ciudad de Calama, Chile, se encontró que en el contexto educativo los riesgos que predominan son: la falta de destrezas sociales, baja pertenencia a los grupos, bajo auto concepto, poca autoestima y una situación familiar irregular. De igual forma, se reporta que los riesgos varían en función de su trayectoria escolar como se ve en la Tabla 3.

Tabla 3
Factores de Riesgo por Grado Escolar

Grado escolar	Factores de riesgo predominantes	%
8° básico	Bajas destrezas sociales	91%
	Bajo autoconcepto/autoestima	86%
2° medio	Bajo autoconcepto/autoestima	85%
	Baja inserción en el colegio	76%
4° medio	Bajo autoconcepto/autoestima	88%
	Falta de expectativas futuras	84%
	Conductas riesgo práctica sexual	79%

Fuente: Adaptación propia a partir de Haquin y col., (2004).

De modo que, a medida que el grado de escolaridad avanza, las conductas de riesgo observadas en Haquin y col., (2004), aumentan en relación a temas de consumo y abuso de sustancias, como alcohol, drogas, conductas sexuales de riesgo, bajo sentido de pertenencia y falta de inserción en la institución; lo que sugiere que, cuando los jóvenes van creciendo y entrando a etapas de adultez temprana, la relevancia en su inserción social en el grupo de pares y la sociedad aumenta en general. En otras palabras, la integración al contexto escolar

y su sentido de permanencia, se vuelven de suma importancia para prevenir que se recurra a conductas de riesgo por no lograr una adecuada inserción (Haquin y col., 2004), aunado a ello, Hernández y García (2007), en su estudio sobre los factores de riesgo en población estudiantil universitaria encontró que los jóvenes presentan ansiedad al no saber cómo manejar el estrés y solo un 22% lleva hábitos alimenticios saludables. Por lo tanto, este tipo de problemáticas se vuelven meta en el presente estudio para la promoción de estrategias de prevención.

Por otro lado Bedoya y col., (2006), en un estudio para evaluar las situaciones que promueven estrés en los alumnos universitarios de tercero y cuarto año, encontraron que más del 96% de ellos presentan estrés académico, principalmente los alumnos de tercer año, siendo mayor la prevalencia en hombres. Específicamente, los factores encontrados como facilitadores de estrés, fueron: la falta de organización para realizar actividades, exceso de tarea, y falta de responsabilidad para cumplir con las demandas escolares. Según Feldman y col., (2008), estos pueden agobiar a los estudiantes, promover una autocrítica negativa y puede hacer que baje su interés por asistir a clases y a sus estudios en general. Respecto al sexo, los hombres presentaron mayores problemas relacionados con aspectos físicos y comportamentales, en cuanto a lo relacionado a lo psicológico, en ambos sexos, se encontró una alta incapacidad para relajarse y sentirse con tranquilidad. La reacción física con mayor puntaje para ambos niveles estuvo relacionada con los trastornos del sueño, somnolencia y necesidad de dormir (Bedoya y col., 2006). Estas temáticas se toman en cuenta en el estudio para dar información para fomentar hábitos de administración del

tiempo, desarrollo de habilidades que faciliten el estudio, autocrítica positiva, aprendizaje significativo e higiene del sueño.

El grado escolar en el que se encuentran sin duda es un factor a considerar, debido a que se presentan diferentes factores de riesgo dependiendo el nivel en que se encuentran, Silva (2011), por ejemplo, menciona, que el ingreso y adaptación a la vida universitaria constituye un papel decisivo en los estudiantes durante el primer año. Debido a que responden a distintas dificultades, no solo relacionadas con la escuela, sino también a variables que no pueden ser controladas por la institución. Sin embargo, las variables propias de la escuela, pueden ser atendidas para mejorar su trayectoria escolar. Para esta tarea, es importante que las instituciones conozcan a sus estudiantes de nuevo ingreso, quiénes son y cómo viven su proceso universitario, de esta manera, será más simple el desarrollo de programas de apoyo. En otras palabras, la mejor estrategia para hacer frente a estas limitantes y evitar la deserción, es brindar atención integral y una educación de buena calidad.

Aunado a ello, Tinto (1975), menciona diferentes factores que influyen en la toma de decisión para la deserción. Factores personales, como: antecedentes familiares, destrezas, habilidades personales y logros académicos obtenidos en estudios previos, influirán en el compromiso y metas al ingreso de la universidad, afirmando que, entre más elevado es el compromiso personal, las metas serán más fáciles de cumplir y por lo tanto, su tránsito escolar. Por otro lado, los factores externos, los cuales son más complicados de abordar por la institución, siendo entonces, la integración su labor principal.

Además, Tinto (1975) considera que el estudiante deberá superar dos problemas, el aislamiento y la incongruencia. El primero, se refiere a la dificultad de tener adecuadas relaciones interpersonales y el segundo, al choque entre el contexto anterior y las nuevas formas de organización, normas, etcetera. En caso de no superar estas dificultades, el individuo pudiera manifestar sentimientos de inseguridad, baja autoestima y ansiedad (Figuera, Dorio y Forner, 2003). Por otro lado, De garay (2001, citado en Silva 2011), en un estudio llevado a cabo en estudiantes universitarios, encontró que los cambios experimentados más frecuentes al ingresar son en relación a la exigencia académica, seguido del ambiente social y por último, en relación a los profesores. Para ello Bartolucci (2003, citado en silva 2011), hace referencia a la importancia de las relaciones sociales, mencionado que, para mitigar todas estas consecuencias negativas, el apoyo entre pares y la amistad, disminuyen las dificultades provocadas por los primeros semestres.

Este proceso de integración tendrá que ver entonces con el apoyo que se le brinde al individuo con actividades como: cursos de inducción, mentorías, tutorías, orientación vocacional, información de becas y servicios, etc. Esta información, facilitará el transitar de los estudiantes y a su vez, su integración con los pares, además de formar un vínculo más sólido con los profesores (Tinto, 1975; Silva, 2011).

En otras palabras, el abordaje de esta temática permite ver que es un problema multifactorial, aunque, existen factores de los cuales las instituciones no se pueden hacer cargo, como, la situación académica previa a la universidad y los antecedentes familiares. El trabajo institucional entonces, deberá poner su vista en la calidad de la educación de los

estudiantes, fomentar la interacción e integración con pares y profesores, además de mejorar las experiencias de aula y sobre todo, atención integral en los servicios de apoyo.

A lo largo de su trayectoria, Silva y Rodríguez (2010, citado en Silva, 2011) en un estudio en la universidad intercultural del Estado de México, encontraron ciertas características que dificultan de principio a fin la trayectoria académica de los estudiantes. Entre ellas, las posibilidades económicas se encontraron como una de las principales interferencias. En acuerdo a lo anterior, De garay (2001, citado en Silva 2011) en un estudio, mencionó que casi el 14 por ciento de una muestra de 10 mil estudiantes de la Universidad Autónoma de México declaró tener pocos recursos para poder estudiar, por lo que, la promoción de becas juega un papel clave. Por otro lado, la transición de los estudios previos a una nueva etapa, hace que el individuo experimente dificultades para adaptarse a las nuevas técnicas de trabajo, a las nuevas dinámicas sociales y culturales, donde la desinformación de estas dinámicas se coloca como una queja de los universitarios. Además del desconocimiento de los trámites de servicios escolares, solicitudes de becas y programas de apoyo.

En cuanto a las dificultades académicas, los jóvenes pueden manifestar deficiencias en sus habilidades cognitivas debido al bajo aprovechamiento en el bachillerato. Silva (2011), menciona que lo anterior se debe a la falta de hábitos escolares, como: realizar lecturas previas, participaciones pobres, no aclarar sus dudas y no consultar referencias bibliográficas, en otras palabras, los estudiantes carecen de sentido de autonomía en su desarrollo intelectual, sugiriéndose la importancia de promover información que corresponda al desarrollo de estas habilidades.

Si bien, Silva (2011), dice que, el primer año de la vida de los jóvenes universitarios es un periodo crítico en su trayectoria académica y su debida atención es indispensable para su éxito. Este fenómeno responde a múltiples factores, entre ellos, las cuestiones económicas, específicamente, Silva, dice, que es un factor ajeno a la institución que aún no se ha podido hacer frente, sin embargo, hay otros factores que reclaman la importancia de dar los fundamentos y herramientas que permitan enfrentar las demandas del ambiente institucional. A través de cursos de integración, programas de apoyo que fomenten su autoestima y mejoren la calidad de su desempeño académico, el desarrollo de habilidades de autorregulación, hábitos de estudios y habilidades para la vida profesional; el objetivo se vuelve, promover la adaptación de los estudiantes a lo largo de toda su trayectoria escolar hasta formar profesionales conscientes de su porvenir.

En definitiva, estos riesgos, deben ser atendidos por las instituciones universitarias, a través de la atención integral de los estudiantes, para desarrollar en ellos, las habilidades necesarias que les permitan desempeñarse a lo largo de su carrera profesional y prepararse así, para la vida como egresado. Por lo tanto, el presente estudio toma en cuenta los temas relacionados con los principales factores de riesgo que entorpecen las etapas de su trayectoria académica (integración, desarrollo de habilidades y preparación para egreso) para la realización de una campaña de información preventiva.

2.3 Concepto de Atención Integral

La OMS (2013) define a la salud como el resultado de la integración de diferentes estados de bienestar, físico, mental y social y no únicamente como la ausencia de sintomatología relacionada con una enfermedad. Actualmente, en el área de las instituciones de educación superior, se proponen modelos desde una perspectiva similar, dónde la utilización de modelos centrados en el alumno promueve su atención integral, para el desarrollo y potencialización de las funciones que lo integran como ser humano.

Particularmente, la Universidad Autónoma de Yucatán (UADY) (2017), propone un Modelo Educativo para la formación integral de los universitarios (MEFI), el cual se encarga de atender al estudiante como un ser con diferentes necesidades, encargándose de promover en él, valores y brindarle las herramientas que le permitan desempeñarse en la vida de forma profesional.

Años atrás, los modelos educativos trabajaban únicamente mediante la promoción de competencias académicas y hoy en día, se busca que el alumno se desarrolle de forma integral. Dicha actualización se debe a que el desempeño escolar de los estudiantes no se relaciona únicamente con sus habilidades académicas, sino que se ve afectada por múltiples dimensiones como la física, emocional, cognitiva, social y valoral-actitudinal, dónde su debida atención, promueve la formación integral de un individuo. Para este estudio, dichas dimensiones serán tomadas como base para establecer los parámetros de atención integral en la realización de una campaña. A continuación, se presenta una breve descripción de cada una de ellas:

- El área física se encarga de las necesidades relacionadas con la sexualidad, la alimentación, la salud y el descanso.
- El área emocional reconoce y maneja las emociones y los sentimientos.
- El área cognitiva de los procesos mentales, como el razonamiento lógico, formal, u pensamientos.
- El área social atiende a sus relaciones sociales, convivencia, respeto y tolerancia.
- El área valoral–actitudinal que atiende a las necesidades de la relación que establece el estudiante con el ambiente, su respuesta y el sentido de vida (UADY, 2017; Gámez, 2009).

La atención integral fomenta en el universitario, actitudes que le permitirán desempeñarse en la sociedad de la mejor manera, con valores como, la libertad, la responsabilidad, solidaridad y autonomía, los que les permitirán hacer frente a las demandas del ambiente de forma justa y democrática. En otras palabras, su finalidad es impactar en el estudiante de forma positiva, dándole las herramientas que le permitan hacer frente a los riesgos psicosociales, promoviendo así la retención escolar, su desarrollo personal y profesional a corto, mediano y largo plazo.

En fin, se presenta el modelo UADY como base para la realización de una estrategia que se encargue de la atención integral a los universitarios, utilizando los cinco ejes antes mencionados. Asimismo, se resalta la importancia y prioridad institucional, para el desarrollo de modelos educativos que se encarguen de la formación integral de los universitarios dónde a través del establecimiento de bases para la creación de programas que atiendan de forma integral las áreas que los componen como un todo.

Capítulo III. Programas de Atención a Universitarios

La atención a los estudiantes y su acompañamiento se ha convertido en una de las prioridades de las Instituciones de Educación Superior, a través de sus modelos se han encargado de realizar programas que promuevan su formación de integral. En el país, algunas universidades ya cuentan con un modelo que se encarga de este objetivo. En este apartado, se presentan diferentes programas: primero, el Programa de Atención Integral al Joven Universitario (PAIJU) de la Universidad Autónoma de Zacatecas, seguido de, el Centro e Desarrollo Humano e Integral de los Universitarios (CenDIU) de la Universidad Veracruzana, el Modelo Educativo para la Formación Integral (MEFI) de la Universidad Autónoma de Yucatán, el Modelo Educativo Institucional de la Universidad Autónoma de Aguascalientes (UAA) y por último, la estrategia en desarrollo de “Universidades saludables”.

3.1 Programa de Atención Integral al Joven Universitario (PAIJU) de la UAZ

La Universidad Autónoma de Zacatecas (2017), cuenta con un programa que se encarga de brindar a sus estudiantes universitarios formación integral, basado en su código de ética, fomenta el quehacer académico de cada uno de ellos y desarrolla principios sustentados en la libertad y la responsabilidad. Este modelo educativo basado en planteamientos

psicopedagógicos contemporáneos busca que los estudiantes desarrollen y muestren sus competencias de forma honesta.

La metodología de este programa, a través del sistema de competencias y la implementación de los programas de tutorías, rescata la importancia de fomentar la atención integral desde la Educación Media Superior como una estrategia de prevención, es por eso que a este programa de atención se justifica primeramente, desde la poca interacción y adaptación, el rendimiento escolar y otras conductas como indicadores de fracaso escolar, seguido de problemas de salud, alimentación, consumo de sustancias y la falta de actividad física, sin olvidar el área psicológica: el auto concepto, las metas y las emociones negativas, en función del desarrollo de una trayectoria académica adecuada.

El objetivo general del programa PAIJU de la Universidad Autónoma de Zacatecas (2017), es fomentar actitudes en pro de una mejor adaptación al entorno universitario, rescata al estudiante como el conjunto de áreas humanistas tanto personal como familiar, en función de su quehacer académico-social, brindándole atención integral a través de los siguientes servicios:

- Tutorías: Acompañamiento de los estudiantes.
- Atención Psicológica Clínica: atención individual, familia, talleres de padres, talleres de alumnos.
- Orientación Vocacional: estrategias de aprendizaje y asesoría psicopedagógica.
- Mentorías: Alumnos de últimos semestres apoyando a los de nuevo ingreso a su adaptación.

- Módulos de Atención a la Salud: Nutrición, prevención de adicciones, salud bucal, sexualidad, salud y medio ambiente.

3.2 Centro para la Desarrollo Humano e Integral de los Universitarios

(CenDHIU)

La Universidad Veracruzana (2017), desarrolla un plan de trabajo asumiendo la responsabilidad social de promover una cultura de salud en su población estudiantil, mediante redes de colaboración con los servicios de salud pública y privada, se encarga de promocionar la salud. Este centro se caracteriza por desarrollar la formación integral de los universitarios a través del desarrollo de competencias que les permitan contribuir al bienestar social.

El objetivo del programa que ofrece CenDHIU de la Universidad Veracruzana (2011), es hacer personas que disfruten de bienestar y calidad de vida que incluya libertad y salud.

Este programa implementa la atención integral intra (asesorías) y extra universidad (convenios con otras organizaciones e internacionalización), para trabajar en el desarrollo de su formación con base en la investigación, innovación e implementación. Así mismo, sugiere que es necesario redefinir los conceptos de atención integral atendiendo a la flexibilidad de su intervención y propone que es necesario desarrollar programas que atiendan, den seguimiento y apoyen a los universitarios.

Este programa ofrece diferentes servicios y proyectos centrados en el estudiante enfocados en promover su formación profesional, intelectual, social y humana. Algunos de estos servicios son: pruebas rápidas de VIH (Virus de Inmunodeficiencia Humana), autoestima, prevención del consumo de drogas, vive saludable, vive sin violencia, protocolos de hostigamiento, violencia en el noviazgo, orientación vocacional, asesoría, psicoterapia, tópicos de salud psicosocial, y proyectos: Construyendo Autonomía, Educación Formal, Autocuidado, Investigación, Naturalmente Universitario, Todos preparados, Educación Inclusiva. También trabaja como enlace a las dependencias universitarias y gubernamentales de atención a la salud.

3.3 Modelo Educativo para la Formación Integral (MEFI)

El programa MEFI de la Universidad Autónoma de Yucatán (2017), desde una base humanista, hace frente a las necesidades globales, buscando formar estudiantes que cuenten con valores y características dignas que les permitan desarrollarse plenamente a lo largo de su vida. Este modelo se enfoca en sus estudiantes, el trabajo institucional permitirá que a través de su trayectoria académica se forme como un universitario que ejerza la igualdad, la libertad, la honestidad, y responsabilidad.

Este modelo se encarga de atender a las necesidades de los universitarios desde las diferentes dimensiones que lo integran (Física, Emocional, Cognitiva, Social, Valoral-actitudinal), buscando el desarrollo de sus potencialidades y crecimiento personal.

Además, MEFI (2017) propone seis ejes que promueven la formación integral en sus universitarios:

1. Innovación: promueve el uso de las nuevas tecnologías, laboratorios, talleres, uso de plataformas para el aprendizaje, fomento del aprendizaje mixto o no presencial, el fomento a la creatividad, etc.
2. Flexibilidad: acciones que se toman en la construcción de un perfil para la vida profesional y personal, elección de asignaturas, movilidades, eventos académicos, culturales, sociales, evaluaciones holísticas de su propio aprendizaje y el desarrollo de sus competencias etc.
3. Responsabilidad social: promoción del cuidado al medio ambiente y la búsqueda de la equidad social, busca el desarrollo de las competencias para el desarrollo sustentable, fomentar la participación social, la equidad de género, la filosofía humanista etc.
4. Educación centrada en el aprendizaje: desarrollo de habilidades para el desarrollo de aprendizajes significativos.
5. Educación basada en competencias: el desarrollo de las habilidades de los estudiantes para integrarse a la vida profesional de forma exitosa y su desarrollo consecuente. Estas competencias buscan desarrollar un ser humano con habilidades, conocimientos, actitudes y valores.
6. Internacionalización: estudio de idiomas, movilidad nacional e internación, desarrollo de competencias en ambientes mundiales, etc.

En conclusión, el modelo MEFI (2017), busca desarrollar la identidad de sus universitarios y atender a sus necesidades, promoviendo diferentes servicios a partir de cada uno de los ejes ya mencionados.

3.4 Modelo Educativo Institucional de la UAA (Universidad Autónoma de Aguascalientes)

Desde una perspectiva humanista, la Universidad Autónoma de Aguascalientes persigue la atención centrada en sus estudiantes desde una concepción dinámica. A través de este proceso, las personas se encuentran en una construcción y reflexión de la conciencia de sí mismo y de su entorno.

El modelo propone construir la concepción de los individuos desde diferentes ejes que lo integran como un todo, estos son:

- Biológico: se refiere a lo corporal y los sentidos
- Psicológico: hace referencia a los sentimientos, emociones, lo intelectual y lo racional.
- Social: los grupos, la cultura, política, educación, economía.
- Ético-moral: normas de comportamiento, valores, moral, voluntad.
- Trascendente: significados de la vida, los valores espirituales, afectivos y artísticos.

Esta visión se acompaña de la formación del estudiante desde una visión educativa, cuyo objetivo es la promoción de programas educativos que promuevan los ejes antes mencionados y así logren un desempeño profesional exitoso. Para esto, la UAA enfoca su quehacer en siete principales acciones, que son: la formación personal, intelectual, actitudinal, valoral, física, cultural y social, las cuales darán al estudiante las herramientas para hacer frente a las demandas de la institución, para su desarrollo académico, personal y profesional.

3.5 Universidades saludables

Un entorno ideal es el escenario perfecto para que cualquier persona desarrolle al máximo su potencial, por lo tanto el establecimiento de lugares que promuevan espacios que favorezcan la salud, según la OMS, (1986, citado en Martínez y Balaguer, 2016), se ha convertido en el reto actual.

Los denominados modelos de universidades saludables tienen su base fundamental en la atención de la salud de forma integral, en relación consigo mismo y con el medio que rodea al estudiante. Machado (2001, citado en Becerra, 2013), añade una característica fundamental, el desarrollo consciente de su responsabilidad sobre el medio ambiente que lo rodea. En otras palabras, la promoción de la salud a través de las universidades trata de promover su consciencia en relación a sí mismo, los grupos a los que pertenece y su relación con el medio ambiente. El objetivo tiene que ver entonces, con la creación de comportamientos saludables y eliminar aquellos que no lo son, menciona Taylor (2007,

citado en Becerra, 2013). Por lo tanto, la escuela será la encargada de proveer al estudiante con los espacios que promuevan de manera positiva la incidencia de estilos de vida saludables (Becerra, 2013; Martínez y Balaguer, 2016).

Los esfuerzos por atender a las necesidades de los universitarios desde una perspectiva integral se empiezan a notar mediante los nuevos modelos de educación centrados en el alumno. Además, la innovación y la era de las tecnologías sugiere nuevas formas en las que se debe presentar o dar a conocer dichos servicios institucionales, por lo que, el desarrollo e implementación a través de las tecnologías de la información pudiera ser una buena estrategia para promover el alcance de los programas que se centran en los alumnos de forma integral.

Capítulo IV. Atención al bienestar psicológico mediante las Tecnologías de la Información y la Comunicación

La inmediatez es una de las características de esta era de la comunicación. A partir del año 2000, las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) se han colocado como una herramienta que promueve el bienestar de las personas en el ámbito clínico y académico, valiéndose del internet y las redes sociales como una estrategia que puede presentar resultados satisfactorios (Bauer, Moessner, Wolf, Haung y Kordy, 2009; Fox, y Jones, 2009; Gilat y Shahar, 2007; Lester y Rogers, 2012; Van Zalk, Branje, Denissen, Van Aken y Meeus, 2011).

De acuerdo con los autores Gilat y Shahar (2007), entre los beneficios se encuentran, la consulta o intervención psicológica a distancia en casos como la ansiedad social y en situaciones de crisis, principalmente, debido a sus ventajas en reducción de costos e inmediatez del servicio. A partir de ello, se sugiere que debido a sus beneficios, las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), podrían vincular los servicios de atención integral en función del bienestar de los universitarios.

Así pues, en este capítulo se dan a conocer los beneficios del uso de las TIC en el campo de la psicología en el campo clínico y académico. Además, se describen las redes sociales y el impacto de ellas en la salud mental y bienestar de los jóvenes universitarios. Si bien la etapa de estudios universitarios suele ser complicado, el uso compulsivo de las

redes sociales pudiera aumentar algunos riesgos (Cañón y Col., 2016; Echeburúa y de Corral, 2010; Royal Society For Public Health, 2017), sin embargo, también se sugiere que estas tecnologías tienen características positivas. Por ejemplo, se sabe que Facebook, es una herramienta que facilita el contacto social y el intercambio de información en el ámbito académico, mientras que, por otro lado, brinda soporte emocional y promueve la construcción de sociedad (Royal Society For Public Health, 2017). Es un campo de oportunidad de la Psicológica, el uso de las redes sociales para el desarrollo de programas de prevención e intervención que atiendan al bienestar de los usuarios (Santamaría y col., 2016; Serrano, Avendaño y Moreno, 2017).

4.1 Las TIC y la atención para el bienestar psicológico

Las TIC han traído consigo el desarrollo de nuevas técnicas valiéndose de los recursos electrónicos (las computadoras, el teléfono, las redes sociales etc.), para obtener información o acercarse a los profesionales de la salud. El campo de la psicología por ejemplo, se ha encargado de adaptar estos recursos mediante el desarrollo de nuevas formas de tratamiento o intervención para la mejora del bienestar y salud mental de los jóvenes.

Mientras que, en las instituciones de educación superior, el uso de las TIC's tiene como objetivo el de mejorar el bienestar de los jóvenes universitarios, busca acompañar a los alumnos en su formación integral, atendiendo, no solo a su desarrollo académico, sino también a su desarrollo personal y profesional (Fernández y Salinero, 2014). Este proceso atiende a diferentes necesidades y la utilización de las tecnologías de información y la

comunicación como herramienta para realizar plataformas que lo administren y facilitar el proceso de tutorías (Díaz y Arévalo, 2018; Flores y Pernía, 2013).

Pero, las tecnologías de la información no solo facilitan el quehacer en el ámbito educativo, sino además, en el campo de la psicológica la “ciberterapia”, definida como el uso de la tecnología dentro de la psicología (Trujillo-Borrego, 2005), ha crecido. Es decir, el desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación como el internet y las redes sociales, han permitido la posibilidad de recibir atención psicológica a distancia, por su facilidad de acceso, como se menciona en un estudio realizado por la fundación Pfizer (2009, como se citó en Echeburúa y de Corral, 2010). En dicha investigación se encontró que el 98% de los jóvenes españoles entre los 11 y los 20 años son usuarios de internet. Así, el internet se ha convertido en el máximo exponente de comunicación actual, ofreciendo diferentes aplicaciones relevantes para el campo de la psicología en adolescentes y jóvenes (Echeburúa, de Corral, 2010; Gilat y Shahar, 2007; Giles, 2001; Trujillo-borrego, 2005), dando condiciones para que se haga común el uso del chat en teléfonos inteligentes como instrumento para llevar a cabo un proceso psicoterapéutico. En definitiva, el Internet se ha venido a convertir en una herramienta que facilita las comunicaciones, valiéndose de diferentes opciones de intercambio de información que brinda la red, tales como las redes sociales, el correo electrónico, chat y videoconferencias promoviendo el uso y cercanía de diferentes servicios, ya sean de promoción de la salud, orientación psicológica a distancia, o de tutoría en el ámbito académico. Pese a que en términos de eficacia parece incomparable con la psicoterapia cara a cara, otro tipo de

pacientes pueden verse beneficiados por una terapia a distancia usando el internet, como se ha sabido en pacientes en crisis, debido a la inmediatez de atención.

Por su parte (Trujillo-Borrego, 2005), menciona algunas ventajas que se encuentran en la psicoterapia mediante el uso de internet:

- En tratamiento de problemas no clínicos, para consultas simples, aclarar dudas, asesorar al paciente y aconsejar mediante chat.
- Se aumenta la frecuencia de contacto terapéutico, comunicaciones más frecuentes sin necesidad de citas, se puede emplear el uso del correo electrónico como instrumento de contacto o el chat todos los días bajo prescripción del profesional.
- Se puede archivar la información de las consultas escritas.
- Proporciona al cliente y terapeuta la oportunidad de organizar a profundidad lo que va comunicar, incrementando la claridad en la comunicación.

Por otro lado, la psicoterapia vía internet es definida por Calvo, Díaz, Ramal, Martínez y Valera (2014) como la terapia de red, un tipo de interacción profesional terapéutica que hace uso de internet para conectar a los profesionales. Estos autores parten del concepto de psicoterapia para definir la psicociberterapia como la aplicación de los principios y métodos científicamente validados y adaptándolos para su uso mediante las tecnologías de la información y comunicación, en otras palabras, la atención especializada que se da mediante internet, teléfono móvil, correo electrónico y el chat.

Así pues, el uso de las tecnologías se ha convertido en parte de la rutina diaria de la mayoría de los jóvenes universitarios alrededor del mundo, por lo que el uso de ellas se pronostica como una herramienta con resultados satisfactorios (Serrano y col., 2017) para la creación de programas en instituciones universitarias que promuevan la atención y prevención del bienestar mediante las redes sociales y el chat, valiéndose de los medios electrónicos, la computadora y los teléfonos inteligentes (Bauer y col., 2009; Van Zalk y col., 2011; Yang, y Brown, 2013).

4.2 Redes sociales, salud mental y bienestar

El uso de las redes sociales se ha vuelto parte de la vida de una gran parte de la población debido al incremento del uso de los teléfonos inteligentes (*Ilifebelt*, 2017). Un fenómeno global sin duda, con mayor impacto en las nuevas generaciones.

A pesar de que las redes sociales funcionan como herramientas tecnológicas que facilitan el quehacer de los estudiantes universitarios (Hsu y Yen, 2014; Yang y Brown, 2013), estudios sugieren efectos secundarios que pudieran afectar la salud mental de los usuarios y que además, son factores conocidos como riesgos que se presentan durante los estudios universitarios, tales como: ansiedad, depresión y problemas de adicciones, entre otras conductas de riesgo como el ciberacoso y patrones de sueño pobres (Echeburúa y de Corral, 2010; Cañón y col., 2016; Royal Society For Public Health, 2017).

Por ejemplo, en un estudio denominado *#StatusofMind: social media and young people's mental health and wellbeing* llevado a cabo por la *Royal Society Asociation* y la

Universidad de Cambridge, sobre las redes sociales en relación con la salud mental y el bienestar en los jóvenes de gran Bretaña, donde evaluaron 14 factores de forma positiva y negativa en una población de jóvenes entre el rango de edad de 14 y 24 años; encontrando seis características principales en las que las redes sociales afectaban de forma positiva y negativa a los jóvenes británicos, como se observa en la Figura 2.



Figura 1. Redes sociales y su impacto en la salud mental de los jóvenes. Elaboración propia a partir de la Royal Society for Public Health (2017).

Sin embargo, no todas las redes sociales tienen el mismo impacto en los usuarios, encontrándose diferentes características dependiendo de la red social o aplicación. Los resultados característicos obtenidos de cada una de las redes sociales, como, *Facebook*, *YouTube*, *Instagram* y *Snapchat*, se describen a continuación:

Instagram, conocida como una aplicación para subir fotos y videos con filtros profesionales, se coloca como la red social más negativa con respecto a las otras, afectando directamente en la autoestima, principalmente en la imagen corporal de sus usuarios, un pobre patrón de sueño y miedo a quedarse fuera de los eventos sociales o en inglés conocido con las siglas (FoMO). Además, de fomentar al ciberacoso. Al mismo tiempo, encontraron que provee de sentido de autoexpresión, sentido de identidad y soporte emocional, como se muestra en la Figura 3 en dónde también se reflejan los impactos positivos de *Snapchat*, *Youtube* y *Facebook*, que se describen a continuación

En el caso de *Snapchat*, se coloca justo después de *Instagram* como segunda red más negativa. Las autoras encontraron, que los jóvenes reportan ansiedad a quedarse fuera de los eventos sociales o FoMO, debido a los videos que la aplicación permite grabar, a su vez, reporta patrones del sueño pobre incluso más altos respecto a *Instagram* y un creciente sentido de auto expresión.

Por su parte, *YouTube* se posiciona como una de las redes sociales más positivas del estudio, esta aplicación dedicada a compartir videos manifiesta menores efectos en las áreas negativas, promoviendo un alto sentido de consciencia, construcción de comunidad, mejor auto expresión y sentido de identidad, aunque se reportan patrones de sueño pobres en comparación con el resto de las aplicaciones. Finalmente, *Facebook* es una de las aplicaciones cuyo uso, pudiera tener consecuencias en la salud mental de los jóvenes usuarios similares a los de *Instagram*, debido a que los usuarios manifiestan que duermen poco, son víctimas de acoso y tienen miedo a quedarse fuera de los eventos sociales

(FoMO). Por otro lado, el *Facebook* promueve un alto sentido de soporte emocional, construcción de comunidad, autoexpresión y consciencia entre sus usuarios.

Si bien la etapa de la juventud es complicada, las redes sociales pueden influir en la salud mental de los usuarios, afectar el bienestar de los jóvenes, además de contribuir a otras consecuencias negativas, como el abuso de las redes sociales, para ello las autoras del estudio presentado anteriormente recomiendan tomar acciones en el ámbito escolar, como se muestra a continuación en la Figura 3.

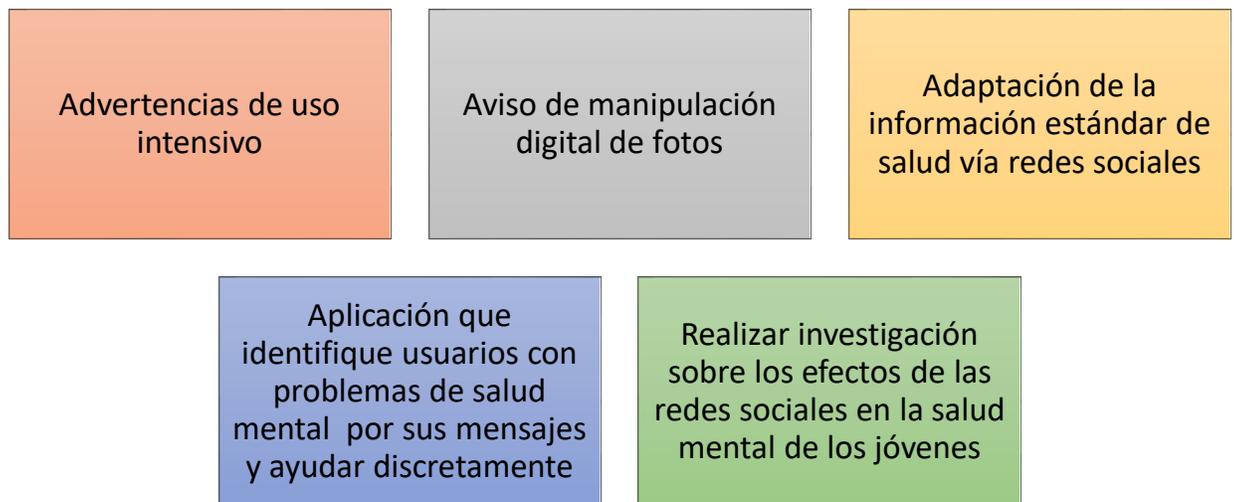


Figura 3. Estrategias para regular el uso de las redes sociales y su impacto en la salud mental.

Elaboración propia a partir de la Royal Society for Public Health (2017).

Por otra parte, la revista *Medical News Today* (2015) señala, que a pesar de que existen estudios que demuestran la versión negativa de las redes sociales, éstas se pueden

usar con un efecto positivo, incluso como una forma para identificar personas en riesgo de padecer un problema de salud mental, por ejemplo un estudio realizado por la Universidad de California en San Diego sugiere que las redes sociales pudieran extender la felicidad, de acuerdo con las actualizaciones de estado, estas alentaban a otros usuarios a publicar estados felices. Así pues, mencionan que se pudiera crear una epidemia de bienestar a causa de la propagación viral de la felicidad, si las expresiones positivas en línea se magnificaran, en vez de subestimar el impacto sobre las emociones de los usuarios. Por otro lado, en México, un estudio menciona que los usuarios de *Facebook* reciben manifestaciones de apoyo y empatía, en consecuencia, sentimientos de soporte emocional y pertenencia a algunos grupos (Ayala, 2012).

La era digital es una realidad, ya no es solo un tema conectividad ahora se trata de una oportunidad de apostar por los trabajos en temas como el uso y calidad de uso, la promoción de, *Facebook* como una herramienta que promueva programas de prevención e intervención en función de los beneficios que esta aplicación trae consigo (Bauer y col., 2009; García, Castañón y Martín, 2014; Royal Society For Public Health, 2017; Yang y Brown 2013) y explotarlas al máximo en el ámbito educativos (Cortés, 2014).

Capítulo V. Planteamiento del Problema

Si bien el uso de las redes sociales se ha vuelto un fragmento importante de la vida cotidiana de una gran parte de la población, es debido al incremento del uso de los teléfonos inteligentes. Un fenómeno global que sin duda, ha impactado en mayor medida en las nuevas generaciones. Por ejemplo, el diario El País (2017), reportó que España es la nación con mayor penetración de redes sociales y de telefonía móvil de la Unión Europea, mientras que en el Reino Unido el 91% de los usuarios se encuentran entre los 16 y 24 años según la *Royal Society For Public Health* (2017).

Por otra parte, *Hootsuite we are social* (2017), a través de la compilación de información de los usuarios de internet y redes sociales en el mundo, según la *Extrapolation of Facebook data* en Julio del 2017, en el primer lugar se encuentra India con 241 millones de usuarios, seguido de los Estados Unidos con 240 millones y justo en el quinto puesto se coloca México con 85 millones con respecto al número de usuarios activos en la red.

Asimismo, respecto a la lista de las ciudades con mayor número de usuarios en el mundo, se encuentra en el primer lugar la ciudad de Bangkok con 35 millones, enseguida, la ciudad de Jakarta con 26 millones de usuarios y la ciudad de México se sitúa en el cuarto puesto a nivel mundial con 16 millones de usuarios de *Facebook*.

Por otro lado, de acuerdo con *The statistic Portal* (2017), se reporta que las estadísticas en México respecto al número de usuarios de redes sociales en el país a partir del 2015 a 2018 ha ido en incremento, dónde se estimó un crecimiento a 58.69 millones de

usuarios, partiendo de 51.59 millones en 2015. *Facebook* crece con más de 10 millones de usuarios para 2018, partiendo de 40.9 millones en 2015, creciendo a 45.67 millones para 2016 y estimándose que para el 2022 sea arriba de los 68 millones de usuarios en *Facebook*.

Finalmente, *The Competitive Intelligence Unit* (CIU), señala que el uso de las redes sociales en el país, alcanzó una penetración del 93.6% en el total de sus usuarios de internet, colocándose *Facebook* como la favorita de los mexicanos con el equivalente a 64.7 millones de personas acompañado de un crecimiento de 13 % para ese año en comparación con el número registrado en el mismo periodo del año anterior (El Economista, 2016; Xataka México, 2017)

A pesar de todas las cosas positivas que pueden brindar las redes sociales como herramientas tecnológicas sobre todo en estudiantes universitarios, estudios sugieren efectos secundarios que pudieran afectar en la salud mental de los usuarios, por ejemplo: ansiedad, depresión y problemas de adicciones, entre otras conductas de riesgo como el ciberacoso y anomalías en los patrones de sueño (Echeburúa y de Corral, 2010; Cañón y col., 2016; Royal Society For Public Health, 2017; Yang y Brown, 2013).

Debido a diferentes factores de riesgo, incluidos los que generan las redes sociales en el contexto contemporáneo, es recomendable que las instituciones universitarias cuenten con programas que fomenten los factores de protección dónde a partir de la detección y diagnóstico de sus necesidades, puedan atenderlas de forma integral. Para ello, Vignolo, Vacarezza, Álvarez y Sosa (2011), definen los niveles de prevención como las medidas

para prevenir la aparición de enfermedades y sus factores de riesgo, asimismo, dan a conocer dos niveles de prevención, definidos a continuación:

- **Prevención primaria:** se tratan de formas orientadas para la prevención de problemas de salud a través del control de sus causas y cuyo objetivo es disminuir la incidencia de enfermedades.
- **Prevención secundaria o selectiva:** localizar la enfermedad lo más pronto posible para emprender acciones para su diagnóstico y tratamiento.

Por lo tanto, el desarrollo de estrategias para generar comportamientos saludables es fundamental para prevenir problemas de salud en la adultez y formar profesionales conscientes del desarrollo y la prosperidad de la comunidad (OMS, 2017).

5.1 Justificación

En México, la trayectoria académica ha sido un tema poco estudiado. Se habla de un camino que aún no se encuentra bien constituido metodológicamente, aunque debería ser una prioridad (Guzmán y Saucedo, 2007, citado en Silva, 2011). Atender de forma integral a los estudiantes en sus primeros años de universidad debería constituir una oportunidad para hacer frente a las dificultades que traen consigo, el rezago y la deserción escolar temprana. Silva (2011), enfatiza la importancia del estudio de esta temática, para el desarrollo de políticas que promuevan una educación superior de calidad en el país.

En el estado de Michoacán, la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, define su misión, en el sentido de contribuir “(...formando seres humanos íntegros,

competentes y con liderazgo que generen cambios en su entorno guiados por los valores éticos de nuestra Universidad...)" (UMICH, 2017). Para alcanzar esta misión cuenta con programas de atención psicológica y tutorías, que se encargan de apoyar a los universitarios en su trayectoria académica, pero el incremento en el uso de las tecnologías ha sugerido un impacto en la forma en que los estudiantes obtiene un servicio de consulta, en lo que refiere a la salud mental atendiendo a sus necesidades contextuales antes mencionadas. Para estos cambios, no se han encontrado programas de atención que sean atendidos desde las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), herramientas que han venido a convertirse en un recurso primario para la sociedad, en especial de los jóvenes universitarios.

Este avance de la tecnología en la actualidad ha permitido el desarrollo de nuevos modelos de intervención psicológica, el uso del teléfono y del internet se han convertido en herramientas para la ayuda psicológica. Seis de cada diez adultos que son usuarios de internet reportan el uso de los medios de comunicación en línea para buscar información de salud y al menos uno de cada tres ha buscado información relacionada con la depresión, ansiedad, estrés o algún problema de la salud mental. La relevancia de este fenómeno se debe al anonimato que se da en el intercambio de comunicación entre el consultante y el centro de apoyo, de igual forma, se dice que es una herramienta accesible, que permite el intercambio inmediato sin importar en qué dimensión geográfica se encuentre la persona, además, los costos en la implementación del servicio son bajos (Gilat y Shahar, 2007; Lester y Rogers, 2012; Fox y Jones, 2009; OMS, 2014).

Sin embargo, el uso de los programas de atención en la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, se ve mermado. Para, Rivera-Heredia, Fuentes-Martínez, González-Betanzos y Salazar-García (2016), a través de un estudio en la población Nicolaita sobre la participación social y la percepción de los servicios de atención universitarios según el sexo, encontraron que la población de hombres tienen mayor participación social que las mujeres pero ambos presentaron poco contacto ante la oferta de servicios de la universidad, concluyendo que se necesitan desarrollar medidas para difundir los servicios de atención con los cuales cuenta la Universidad.

Por lo tanto, las exigencias de la globalización y el desarrollo de las tecnologías sugieren que las instituciones educativas deben hacerse responsables de la creación de programas de atención que fomenten el desarrollo Integral de sus estudiantes a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), con la finalidad de crear un vínculo inmediato sobre la difusión de sus servicios, así mismo, impactar en ellos para la mejora de su trayectoria académica (Gilat y Shahar , 2007; Giles, 2001; Rivera-Heredia y col., 2016).

5.2 Objetivo general

Desarrollar un programa que promueva el vínculo de los estudiantes y los servicios y programas que se han creado para darles apoyo en su tránsito por la universidad para mejorar su desarrollo académico-profesional y su bienestar físico, psicológico y social usando el *Facebook* como herramienta básica.

5.3 Objetivos específicos

En el nivel de prevención primaria los objetivos son:

1. Dar a conocer a los estudiantes universitarios las instituciones estatales y municipales públicas relacionadas con el desarrollo profesional, el cuidado de la salud, el bienestar, así como aquellas instituciones orientadas al desarrollo de los jóvenes a través de un directorio publicado en *Facebook*.

2. Dar a conocer a los estudiantes universitarios cuáles son las dependencias de la UMSNH que están encargadas de realizar procedimientos que los alumnos deben seguir a lo largo de su trayectoria académica, a través de publicaciones de *Facebook*.

En el nivel de prevención secundaria o selectiva los objetivos son:

1. Desarrollar programas específicos para alumnos que se encuentran en cada una de las siguientes etapas:

- a) Etapa de adaptación e integración a la vida universitaria -semestre 1 al 3;
- b) Etapa intermedia -semestres 4 al 6; y
- c) Etapa de pre-egreso e integración a la vida profesional -7 al 9 o 10. Los contenidos de los temas estarán relacionados con el desarrollo académico-profesional, el bienestar físico, psicológico y social.

2. Canalización de alumnos que así lo requieran a los servicios de tutoría y atención psicopedagógica.

Capítulo VI. Método

Se trata de un estudio mixto cualitativo-cuantitativo que hace uso de las herramientas estadísticas de la página de *Facebook*, el estudio se describe en tres fases: 1) el diseño e implementación de un programa de atención integral vía *Facebook* para estudiantes universitarios, 2) Retroalimentación por parte de los seguidores de la página y 3) Mejora y evaluación final

6.1 Participantes

Alumnos de nivel medio superior, técnico superior y licenciatura de la UMSNH que se inscribieron como seguidores en el programa (página de *Facebook*), dando Me gusta. Cabe considerar que, para ser seguidores, cada persona debe tener un perfil o cuenta de Facebook.

6.2 Procedimiento

Fase 1. Definición de las características de la plataforma de *Facebook*.

Se desarrolló un programa de atención integral a través de la red en la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo dirigido a sus alumnos, mediante la plataforma *Facebook* bajo el nombre ATi- UMSNH (Atención Integral Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo), bajo la dirección electrónica: www.facebook.com/AtiUMSNH. Dicho programa pertenece al área de Atención Integral al alumnado de la Coordinación de Responsabilidad social y Formación Docente, el cual cuenta con servicios tutorías y de atención psicológica educativa, clínica y psiquiátrica. Para encontrar llegar y hacer uso de

dicha página se debe tener una cuenta de Facebook y en el buscador poner ATi-UMSNH, una vez seleccionada la opción, son direccionados a la página de inicio, como se muestra en la Figura 4. Esta página puede ser visitada por cualquier estudiante de la UMSNH que cuente con un dispositivo electrónico con internet, puede ser, celular, computadora, tabletas entre otras.



Figura 4 Inicio de la página de Facebook. Elaborado a partir de Facebook ATi-UMSNH, recuperado en línea.

Posteriormente, se definieron las categorías generales de la página, en el apartado que se visualiza como información, se describió el nombre, la categoría de la página, la definición de la historia del programa, teléfonos de contacto, correo electrónico, ubicación y horarios de trabajo, como se muestra en la Figura 5.

GENERAL

Categoría	Universidad	Editar
Nombre	ATi UMSNH	Editar
Nombre de usuario	@ATIUMSNH	Editar

INFORMACIÓN DEL NEGOCIO

- [+ Editar información del negocio](#)
- [▼ Editar Fecha de inicio](#)
- [i Editar tipos de negocios](#)
- [@ Editar Misión](#)

INFORMACIÓN DE CONTACTO

[Llamar 316 7387 / 322 3500 ext. 3005](tel:31673873223500)

[@ATIUMSNH](https://www.facebook.com/ATIUMSNH) [Enviar mensaje](#)

[+ Ingresar correo electrónico](mailto:ATIUMSNH)

<http://www.cefodaia.umich.mx/>

HISTORIA



¿Quiénes somos?

ATi es el Programa de Atención Integral al Alumnado perteneciente a la Coordinación de Responsabilidad Social Universitaria y Formación Docente de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.

Nuestros equipo capacitado te ofrece atención preventiva, charlas y talleres a grupos o facultades de la UMSNH, así como atención individual, orientaci...

[Ver más](#)

MIEMBROS DEL EQUIPO

Figura 5 Características de la página de Facebook. Elaboración propia a partir de Facebook ATi-UMSNH, recuperado en línea.

Únicamente, el personal del centro con cuenta vinculada a la página como administrador (psicólogos capacitados en turno y estudiantes prestadores de servicio social de la Facultad de Psicología de la UMSNH), pueden hacer publicaciones y/o contestar comentarios de ellas, para lo cual, se diseñaron procedimientos para realizar el trabajo, buscando ser siempre lo más llamativo posible en las publicaciones y lo más asertivo y respetuoso en los comentarios, (véase apéndice 2). En el caso de los mensajes, el administrador en turno respondió a la inquietud del solicitante, ya sea para solicitar información, aclarar dudas o preguntar sobre programas e instituciones de apoyo, y/o para

la canalización a atención psicológica a la coordinación de responsabilidad docente, dónde el personal capacitado de inicio y seguimiento (véase apéndice 3).

Una vez definidas todas las características de la página de *Facebook*, al tiempo y antes de comenzar el programa de apoyo, se desarrolló una campaña de tres meses con temas selectos para la prevención de riesgos de salud física y mental (véase apéndice 1), con la intención de replicar dicha campaña informativa cada tres meses. Los primeros tres meses de la campaña se realizaron con la finalidad de difundir la página y dar presencia en la red, posteriormente, los tres meses siguientes se les denominó, periodo de evaluación, y finalmente, vino un periodo de mejoras de la campaña, donde se replicó la campaña por tercera vez en un nuevo periodo de tres meses para después ver las diferencia. Dicha selección de temas fue propuesta por los expertos que dirigen la coordinación de responsabilidad social a la cual pertenece el programa.

La Campaña preventiva de Atención Integral se realizó dirigida a los universitarios, con el objetivo de presentar una campaña visual mediante publicaciones de *Facebook*. La información buscó actuar de manera preventiva en diferentes temáticas en relación a las necesidades y riesgos que presentan los estudiantes en esta etapa. Para ello, esta investigación propuso hacer frente a riesgos en cinco ejes que lo componen como un ser integral, atendiendo a lo físico, emocional, cognitivo, social y valoral-actitudinal.

Se desarrolló una planeación, para tres meses, dónde, por semana, día a día se tenían objetivos diferentes, además, se asignó un determinado horario en el transcurso del día para hablar sobre una trayectoria escolar, como se muestra en la Tabla 4. Para la realización de

este procedimiento, se diseñó una guía de apoyo para el desarrollo de la planeación a lo largo de la semana, que incluyen por ejemplo: saludo, definición de la temática, el objetivo de informar sobre la temática en curso, tipos (en caso de), ventajas y desventajas, mejorar, fomentar, prevenir e instituciones de contacto (véase apéndices 4). Cabe mencionar, que no aplicó en todas las temáticas, por lo que se consideró únicamente como una guía. Todas las actividades, quedaron registradas por escrito, por lo tanto, se diseñaron formatos de registro (véase apéndice, 5, 6 y 7).

El programa se aplicó dos veces en un periodo de tres meses cada uno, el primer periodo de implementación, se realizó durante los meses de octubre a febrero, respetando el calendario escolar, con suspensiones y periodos vacacionales. Después de la evaluación, se replicó el programa con las mejoras realizadas a la página, al finalizar el segundo periodo de tres meses, se evaluó el programa nuevamente.

A continuación se describe a detalle el desarrollo de la campaña y sus características, tales como: trayectoria académica, los días y objetivos, dimensiones, plan de trabajo y temáticas.

- Desarrollo de la campaña

Etapas en la trayectoria académica: de acuerdo al grado en el que se encuentre

Tabla 4
Etapas en la Trayectoria Académica

Etapa 1	Etapa 2	Etapa 3
---------	---------	---------

1 a 3 semestre	4 a 6 semestre	7 a 9 semestre
Adaptación e integración a la vida Universitaria (AIVU)	Desarrollo de habilidad (DH)	Pre-egreso e integración a la vida profesional (PIVP)

Fuente: elaboración propia

Ejes:

1. Físico.
2. Emocional
3. Cognitivo
4. Social
5. Valoral-actitudinal

Día de la semana:

1. Lunes = publicaciones para las trayectorias
2. Martes = publicaciones para las trayectorias
3. Miércoles = Interacción con los usuarios (entrevistas) y servicios municipales y estatales
4. Jueves = publicaciones para las trayectorias
5. Viernes = promoción cultural y servicios de las dependencias de UMSNH

Para trabajar las publicaciones a lo largo de la campaña y en función de las características a tratar, se realizaron planes semanales sobre temas correspondientes a cada eje según correspondía a la programación. En cada semana se trabajó un eje diferente para cada una de las etapas, en un plazo de tres meses, cada uno de los ejes se realizó tres veces.

Se comenzó el día lunes dando información sobre un eje en relación a la trayectoria académica y el objetivo correspondiente al día de la semana correspondiente. El día martes se dio información sobre el mismo eje en relación a la trayectoria y al objetivo del día, el

miércoles se dio información que respondiera al eje en función de las instituciones municipales y estatales (véase apéndice 8), el jueves se dio por concluido el tema del eje y el día viernes se dio información sobre las dependencias de la UMSNH y contenido cultural vario, por ejemplo, en la Tabla 5 se muestra un ejemplo sobre el Eje Físico, en el tema de Responsabilidad sexual, desglosado en días y trayectorias.

Tabla 5
Ejemplo de Plan de Trabajo Semanal por Día, Eje y Trayectoria.

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
Eje Físico (Información preventiva sobre el eje)	Eje físico (Información preventiva sobre el eje)	Eje físico (Instituciones en relación al tema)	Eje físico (Información preventiva sobre el eje)	Eje físico (Dependencias de la UMSNH y cultura)
“Responsabilidad sexual”				
Etapa 1 (AIVU) Reafirmar definición de Metodos anticonceptivos	Etapa 1 (AIVU) Mitosis sobre los métodos anticonceptivos	CAPASITS Michoacán	Etapa 1 (AIVU) Infecciones de Transmisión sexual	UMSNH capacita a sus estudiantes y ciudadanía en materia de Prevención de Trata de personas
Etapa 2 (DH) Comportamiento sexual responsable e higiene sexual	Etapa 2 (DH) Sexo seguro, ciclo menstrual	CEDH (comisión estatal de los derechos humanos Michoacán)	Etapa 2 (DH) Fertilidad	Movilidad estudiantil
Etapa 3 (PIVP) Planificación familiar	Etapa 3 (PIVP) Derechos sexuales y reproductivos		Etapa 3 (PIVP) Denuncia abusos sexuales, acoso laboral	Biblioteca virtual Facultad de Psicología UMSNH ofrece atención

Fuente: Elaboración propia

Fue así que se desarrolló un cronograma con las diferentes temáticas a tratar y las fechas en que se dieron a conocer a lo largo de la campaña, dichos temas que fueron autorizados por la Coordinación de Responsabilidad Social y Formación Docente, como se muestra en la Tabla 6.

Tabla 6
Temáticas por Ejes y Fechas de Publicación

Eje	Tema	Fecha de la semana
Físico	Responsabilidad sexual	2-6 octubre
Emocional	Autoestima	9-13 octubre
Cognitivo	Orientación vocacional	16-20 octubre
Social	Adicciones	9-13 octubre
Valoral-actitudinal	Equidad de genero	23-27 octubre
Físico	Desarrollo de habilidades	30 octubre – 3 noviembre
Emocional	Inteligencia emocional	6-10 noviembre
Cognitivo	Responsabilidad social universitaria	13-17 noviembre
Social	Recursos psicológicos	20-24 noviembre
Valoral-actitudinal	Vida universitaria	27 noviembre – 1 diciembre
Físico	Vida laboral	4-8 diciembre
Emocional	Mi primer empleo	11-15 diciembre
Cognitivo	Depresión	18-20 diciembre
Social	Redes sociales	15-19 enero
Valoral-actitudinal	Higiene del sueño	22-26 enero

Fuente: elaboración propia

Mientras se desarrollaba este primer momento, se realizaron guías de procedimientos para llevar a cabo las operaciones de la página, estas incluyen, formatos de

publicaciones, listas de cotejo para publicaciones, referencias, comentarios, guía de entrevistas, mensajes que provinieran de instituciones o personas serias, etc. (revisar apéndice 3). Todas con el objetivo de brindar información basada en evidencia, cuidándose que no se contara con faltas de ortografía, que no se faltara al respeto o se saliera de contexto, así como puntos clave para hacer que la información fuese lo más agradable y digerible a la vista del usuario.

Durante todo el proceso, se buscó que el programa de atención integral atendiera a los dos niveles de prevención planteados en los objetivos, dirigidos a la vinculación con instituciones externas y dependencias de la UMSNH y a través de la campaña preventiva.

Atendiendo a la prevención primaria, se desarrolló un directorio de instituciones que promueven el apoyo psicológico a nivel municipal, estatal de gobierno y de las dependencias de la universidad michoacana, así como sus servicios (revisar apéndice 8). Esta información se dio a conocer a través de publicación de acuerdo a la programación planeada y la temática.

Finalmente, se realizó la evaluación de los datos obtenidos en relación a los tres meses que duró el programa.

Fase 2. Retroalimentación por grupo focal.

Después de la implementación y la primera evaluación del programa, con la intención de tener mayores indicadores de medición y evaluar la respuesta de los estudiantes ante la

estrategia, se llevó a cabo un grupo focal, con el objetivo de conocer la opinión y percepción de algunos estudiantes sobre la pagina de *Facebook* ATiUMSNH. Se evaluó primero, la pertinencia como una herramienta que permite la vinculación de los servicio institucionales pertenecientes a la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, y dependencias de gobierno que se encargan de dar atención a la salud física y psicológica, en segundo, para la vinculación de información que permita su integración a la vida universitaria, desarrollar de forma óptima sus habilidades y lo ayude a desempeñarse de la mejor forma en su vida profesional a futuro. Para ello se diseñó una guía de encuesta con preguntas abiertas en tres tiempos específicos, en el primero, se cuestionó sobre el contenido de la información, presentación y utilidad en la vinculación de los servicios, en el segundo, sobre la información de prevención en función de las trayectorias escolares propuestas en el estudio y en un tercer momento se pidió la opinión en general (véase apéndice 9), dicha guía fue aprobada por expertos, toda la sesión diseñada para un total de 120 minutos.

La sesión se llevó a cabo en las instalaciones de la Coordinación de Responsabilidad Social y Formación Docente a la cual pertenece este programa, la muestra se obtuvo mediante una invitación a través de mensaje en el *Facebook*, invitando a los jóvenes que habían solicitado alguna vez el servicio, además, se decidió extender la invitación al público en general y así tener una muestra aleatoria, misma que se hizo a manera de publicación. Como criterio de inclusión, se pidió que los participantes estuvieran inscritos en algún programa de la Universidad Michoacana, que fueran seguidores y que conocieran el trabajo que se realiza en la página ATiUMSNH.

Es importante mencionar que de las once personas que fueron invitadas por conveniencia (personas que se acercaron a la página a través de mensaje en *Facebook*), nueve confirmaron su asistencia con anticipación, pero no asistieron a la sesión. Únicamente, se presentaron siete personas del público en general que acudieron debido a la publicación de la invitación del grupo y que confirmaron su asistencia. Al inicio de la sesión se firmaron los consentimientos informados dónde aceptan participar en el estudio (véase apéndice 2).

Fase 3. Mejoras de programa y evaluación.

En base a los resultados obtenidos en el grupo focal y después de hacer el análisis de datos, se decidieron las mejoras del programa, mismas que se llevaron a cabo durante los tres meses de duración de la campaña, a continuación se enlistan las actividades realizadas:

1. Diseño institucional de la página: a través de la utilización de los logotipos de la Coordinación de Responsabilidad Social y Formación Docente.
2. A pesar de que se contaba con referencias en la mayoría de las publicaciones, se decidió asegurar que toda la información estuviera debidamente citada y compartir la dirección de internet para su recuperación en línea, con el objetivo de aumentar la confiabilidad de la información proporcionada
3. Se dio mayor difusión a las páginas de *Facebook* y paginas institucionales de las facultades y carreras universitarias, para promover la labor interinstitucional. A través de publicaciones de información que ellos compartían en sus perfiles o cuando ellos pedían que compartiéramos su información, todo ello durante el lapso

de la campaña. Además, cada semana se compartió información relacionada a cada una de las carreras.

4. Se revisó que la información se presentara evitando los tecnicismos que limitaran la comprensión de usuarios que no conocen sobre el tema.

6.3 Evaluación

En la fase 1 y 3 se efectuó una revisión sobre los principales indicadores estadísticos que *Facebook* aporta, como se presenta en la Figura 6, a continuación se definen los indicadores tomados en cuenta para este estudio:

- Personas: datos demográficos sobre las personas que indicaron que les gusta nuestra página, rango de edad, país, ciudad e idioma.
- Me gusta: el número de me gustas que las personas ponen a la página y a las publicaciones que se realizan.
- Seguidores: personas que han dado “me gusta” a la página y cuando se publica algo nuevo pueden verlas en su muro de inicio de *Facebook*.
- Alcance: el número de personas a las que llegan las publicaciones (distribución gratuita).
- Mensajes: conversaciones en total.

Cabe mencionar que como una opción, la página de *Facebook* permite tener seguidores y alcance de dos formas, la primera la denomina “seguidores orgánicos”, estos son los que se obtienen de forma natural sin pagar a la empresa y los “seguidores pagados” son

aquellos que *Facebook* consigue para ti a partir de la promoción de tu página. En esta investigación, únicamente se tomó la distribución gratuita para los seguidores y alcance “orgánico”, debido a que no se pagó por ningún tipo de distribución de información o seguidores.

Para la fase 2 se realizó un grupo focal con algunos seguidores de la página, alumnos pertenecientes a la UMSNH.



Figura 6 Indicadores estadísticos de Facebook. Recuperado en Facebook Insights Data Export –ATi UMSNH – 2018-03-02, elaboración propia.

6.4 Análisis de datos

El análisis de datos cuantitativo se llevó a cabo mediante la descripción de las frecuencias, sobre la reacción de los usuarios ante las publicaciones, de acuerdo a las temáticas de las

publicaciones en función del eje y su etapa correspondiente, todo esto, a través de los indicadores de *Facebook* como: “me gusta”, el alcance de nuestras publicaciones, aumento de seguidores, visitas a la página, videos, y personas.

Cabe mencionar que el análisis se realizó de la población total debido a que el perfil es público y no hay filtros de *Facebook* que permitan limitar las solicitudes de seguimiento a las personas que no pertenecen a la Universidad Michoacana.

El análisis de los resultados cualitativos se realizó a través de la categorización, la técnica de codificación de datos e identificación de palabras claves de los comentarios y mensajes en conversaciones vía chat, como se ve en la Figura 7.

Para realizar una evaluación más completa, se desarrolló un grupo focal para evaluar el impacto de la información de forma preventiva en los usuarios de la página, el contenido de la información, utilidad y diseño de las publicaciones, usando el análisis de contenido como técnica, además, se utilizó la teoría del núcleo central o categoría central propuesta por Abric (1976, citado en Salamanca-Avila y Vander Borgh, 2012) dónde a través del análisis de frecuencias realizado en el programa estadístico ATLAS.ti, se encontró, la categoría principal, y además, a través de la interpretación se encontraron otras categorías subsecuentes en relación a subcategorías.

El análisis de datos se realizó por separado, obteniendo resultados en cada una de las tres fases que componen esta metodología.



Figura 7 Notificaciones de comentarios. Recuperado en línea de Facebook ATi-UMSNH, elaboración propia.

6.5 Consideraciones éticas

Esta investigación fue regida en base a los principios establecidos por la declaración de Helsinki y a partir del permiso institucional para realizar el estudio en este documento se entregan resultados acerca del impacto obtenido. A lo largo del proyecto, se mantuvo completa responsabilidad del quehacer ético y profesional del psicólogo ofreciendo confidencialidad y anonimato con los usuarios que se acercaron a la página de internet y participantes de la muestra (grupo focal), de igual forma, se canalizó a quien lo requirió a las instituciones debidas según la problemática para su seguimiento.

Capítulo VII. Resultados

Fase 1. Definición de las características de la plataforma Facebook

En el periodo de evaluación comprendido en las fechas del 2 de octubre del 2017 al 7 de febrero de 2018, se contó con una población total de 919 seguidores, como se muestra en la Figura 8, respecto al sexo indicado en los perfiles, se encontró que los inscritos al programa como seguidores correspondió a 570 mujeres (62%) y 340 hombres (37%), la mayoría de ellos pertenecientes a un rango de edad entre los 18 a 24 años. Por otro lado, la ubicación de la mayoría de la población seguidora (80.8%) con un total de 743 correspondió para la ciudad de Morelia, Michoacán, de un total de 919 de la población de seguidores.



Figura 8 Características demográficas de los seguidores. Recuperado de Facebook Insights Data Export – Ati UMSNH – 2018-03-02, elaboración propia.

De los seguidores totales en el periodo inicial de evaluación el número total de personas a las que les gustaba la página era de 843 y en el periodo de evaluación aumento 57, llegando a un total de 919 para el mes de febrero, véase en la Figura 9.

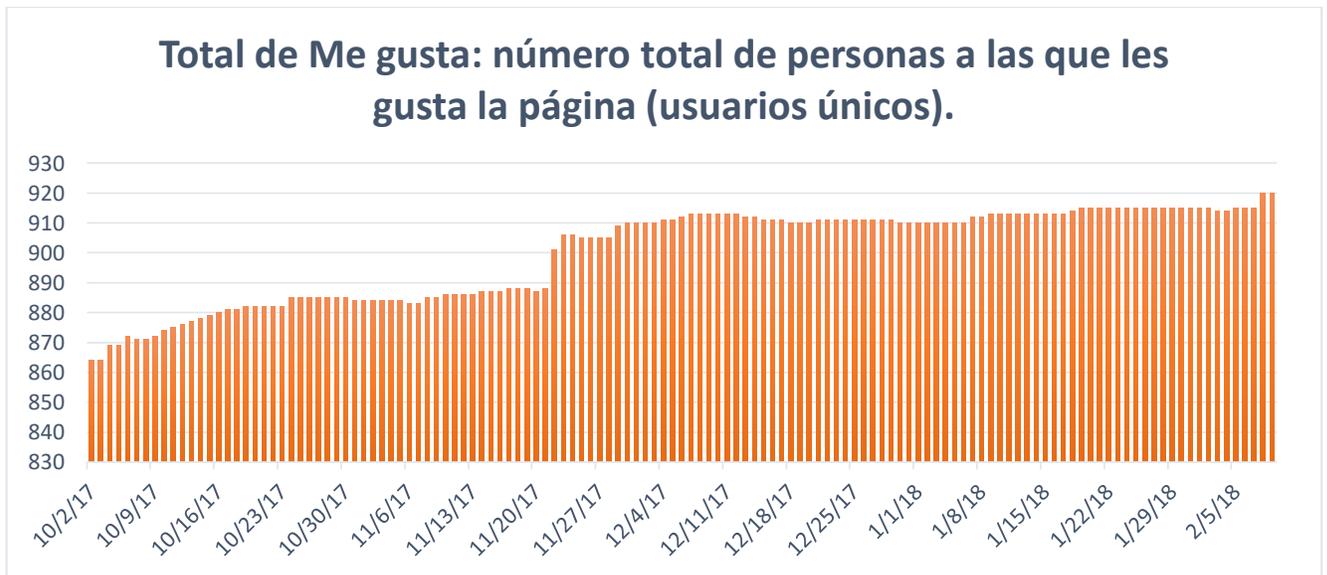


Figura 9 Total de “Me gusta” en la Página de Facebook ATi. Recuperado de Facebook Insights Data Export – ATi UMSNH – 218-03-02, elaboración propia.

Para las anulaciones en la suscripción, durante ese periodo, se tuvieron seis anulaciones como se muestra en la Figura 10. Cabe mencionar, que durante el periodo de evaluación se atravesaron las vacaciones de invierno.

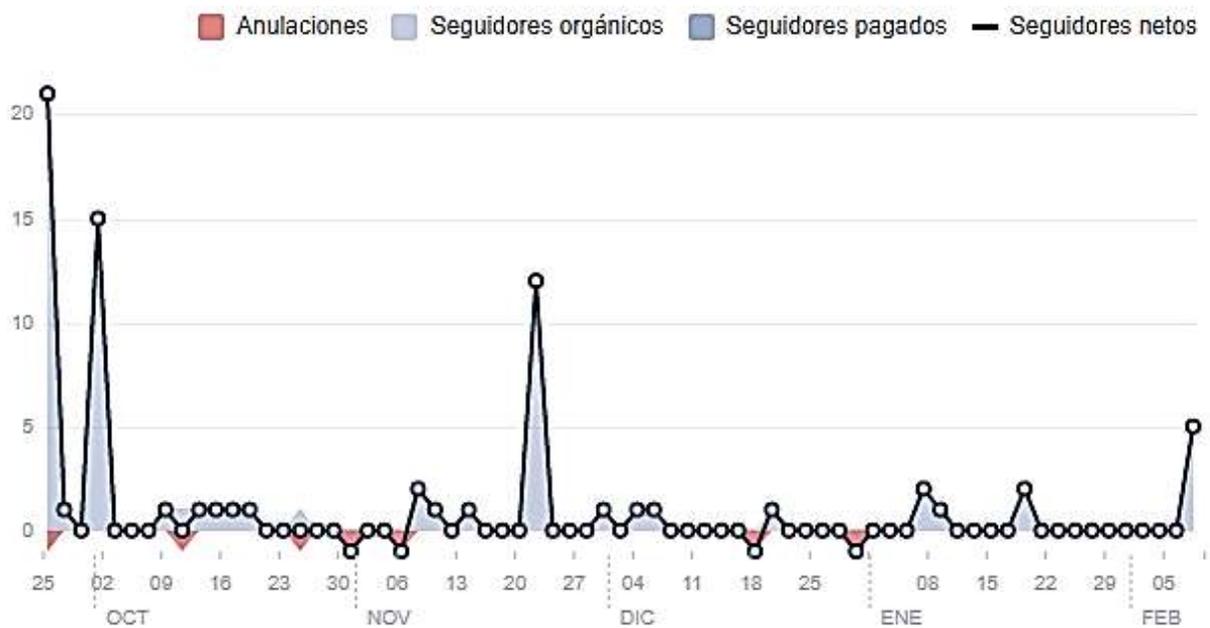


Figura 10 Total de seguidores y anulaciones. Recuperado de Facebook Insights Data Export – Ati UMSNH – 2018-03-02, elaboración propia.

En cuanto al alcance total del contenido de la página, al principio del periodo de evaluación, el número de personas que pudieron ver contenido de la página era de 2398 usuarios, al avanzar, las cifras variaron entre 0 y 1000 personas alcanzadas, casi finalizado el periodo, el alcance se redujo considerablemente, en puntuaciones menores a 100 personas alcanzadas. Así, el promedio de alcance diario o número de personas a las que se mostró en pantalla un contenido de la página fue de 92 personas al día, tomando en cuenta los días que no se hacían publicaciones, como fines de semana y el periodo vacacional, como se muestra en la Figura 11.

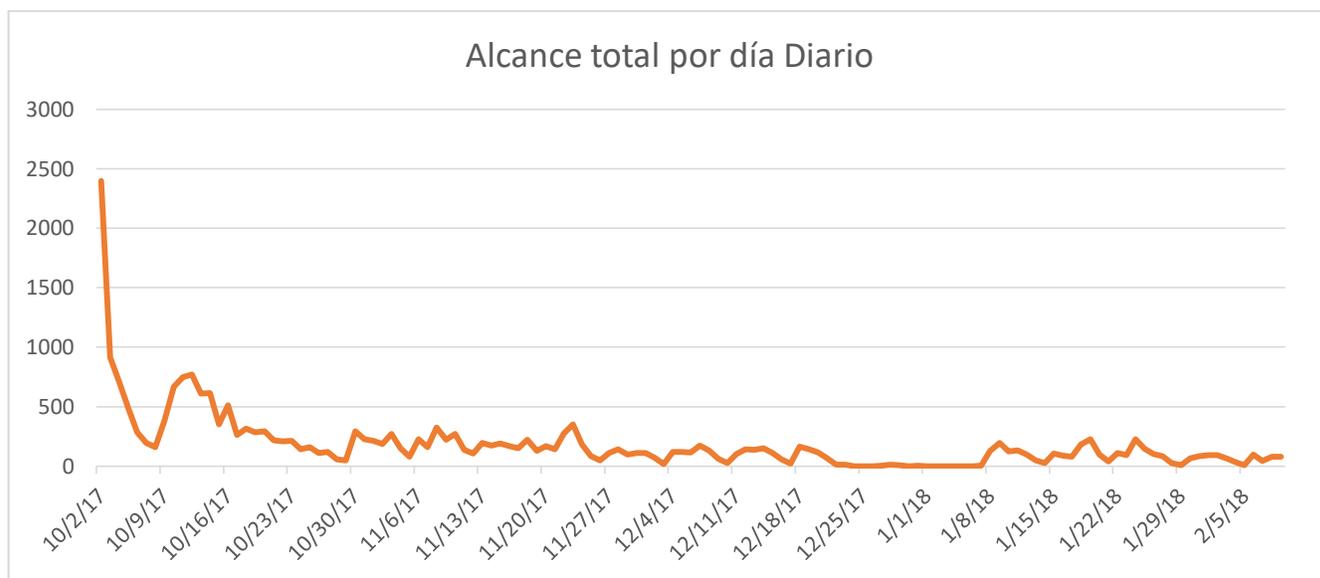
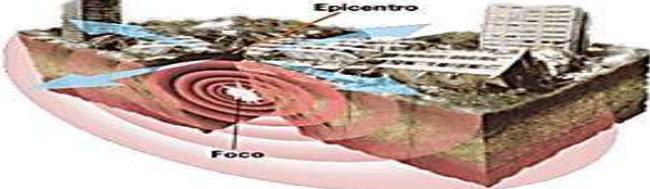


Figura 11 Alcance total por día. Recuperado de Facebook Insights Data Export – Ati UMSNH – 2018-03-02, elaboración propia. Nota: Se refiere al número de personas a las que se mostró en pantalla contenido de tu página o relacionado con ella, incluye publicaciones, visitas, anuncios, información social de personas que interactúan con tu página y más (usuarios únicos)

Una de las publicaciones con mayor alcance fue sobre el sismo ocurrido en el mes de septiembre 2017, donde se presentó información preventiva sobre el que hacer en caso de sismo, dicha publicación llegó a un alcance de 1593 personas, véase Figura 12.

¿Y tú, ya sabes que hacer durante un SISMO?
No sabemos cuando pasara, pero debemos estar preparados.
¡Aquí te decimos que hacer!... Ver más

NO SABEMOS SI HOY VA A TEMBLAR
Por favor hacerlo circular, no sabemos cuantas vidas se pueden salvar en caso de una emergencia de este estilo.



Avanza con el mouse

My Dong Copp. Uned no...
Se y trabajó en grupos...
de en más de 60 países...
ado grupos de rescate en...
otras y soy miembro de...
de rescate la ONU, la...
ICEF y muchos otros...
mas.

Fui miembro de las Naciones...
Unidas, experto en el Área...
Mitigación de Desastres (UN...
UNEP/UNEP) por muchos años...
trabajado en todos y cada...
de los mayores desastres más...
desde 1985, excepto en el...
de desastres que suceden...
simultáneamente, y eso por...
razones que usted mismo...
entenderá.

96. Hemos una película que...
se que un método de...
prevención en caso de terremotos...
realizó...
fue hecha por el Gobierno...
Federal de Egipto y a...
pedido por la Ciudad de Estambul...
Profesor de Estructuras...
Proyecto Casa, S.A. y ARTE.

Sequien destruyeron tuvo un 100%...
de supervivencia para las personas...
en un "ángulo de vida". Este...
se usó en Turquía y al norte de...
de en los Estados Unidos...
de y en toda América Latina en...
programa de TV llamado "Red"...
lo está en la web!

La experiencia se hizo con 20...
muestras. 11 de ellas fueron...
colocadas en lugares que han...
sido de los más afectados...
colocados en "el triángulo de...
vida".

Se hizo explotar el edificio y a...
veer cómo que los primeros...
de los que escaparon al "Triángulo...
de vida".

¡Solo! Como. El primer edificio...
que se destruyó durante el terremoto...
de Turquía fue una escuela en...
estruendo y estaban debajo de...
de los que escaparon...
y aplastados.

Obtén más Me gusta, comentarios y contenido compartido
Si promocionas esta publicación, se mostrará a más personas.

1.593 personas alcanzadas

Promocionar publicación

Figura 12 Alcance de publicación sobre información de sismo. Recuperado de Facebook Insights Data Export – Ati UMSNH- 2018-03-02, elaboración propia.

Posteriormente, el día 29 de septiembre se llegó a un alcance de una publicación sobre servicios de atención psicológicos proporcionados por la Facultad de Psicología de la Universidad Michoacana, llegando a 5643 personas alcanzadas en total, como se ve en la Figura 13.



Figura 13 Alcance de publicación sobre servicios de una dependencia de la UMSNH. Recuperado de Facebook Insights Data Export – ATi UMSNH – 2018-03-02, elaboración propia.

En el periodo de evaluación, las publicaciones con mayor alcance se obtuvieron en el mes de octubre del 2017, el día 2 de octubre tuvo mayor alcance en las publicaciones con un total de 2376 en el día, siendo sobre la temática de responsabilidad sexual, un video sobre la gonorrea que alcanzo 561 personas que la visualizaron (véase Figura 14): seguido del día 3 de octubre con un alcance al día de 857 personas, seguido del día 12 con 760 y con puntuaciones más bajas, se encontraron los días de periodo vacacional comprendido entre los finales de diciembre y los primeros días de enero, correspondiente al calendario escolar.

De acuerdo a la temática, el mayor alcance en las publicaciones por semana, incluidos los fines de semana, durante el periodo de evaluación fue para “responsabilidad sexual”, en la

primer semana de octubre, con un total de 5006 personas a las que se mostró contenido de la página en la pantalla de sus dispositivos, solamente en el lunes, se tuvo un alcance de 2376 personas, solo un video sobre la gonorrea. Lejos de incrementar la tendencia de alcance en las publicaciones fue disminuyendo, la segunda semana más alta en alcance logró un total de 4092 personas, dónde se tocó el tema de “Autoestima”.

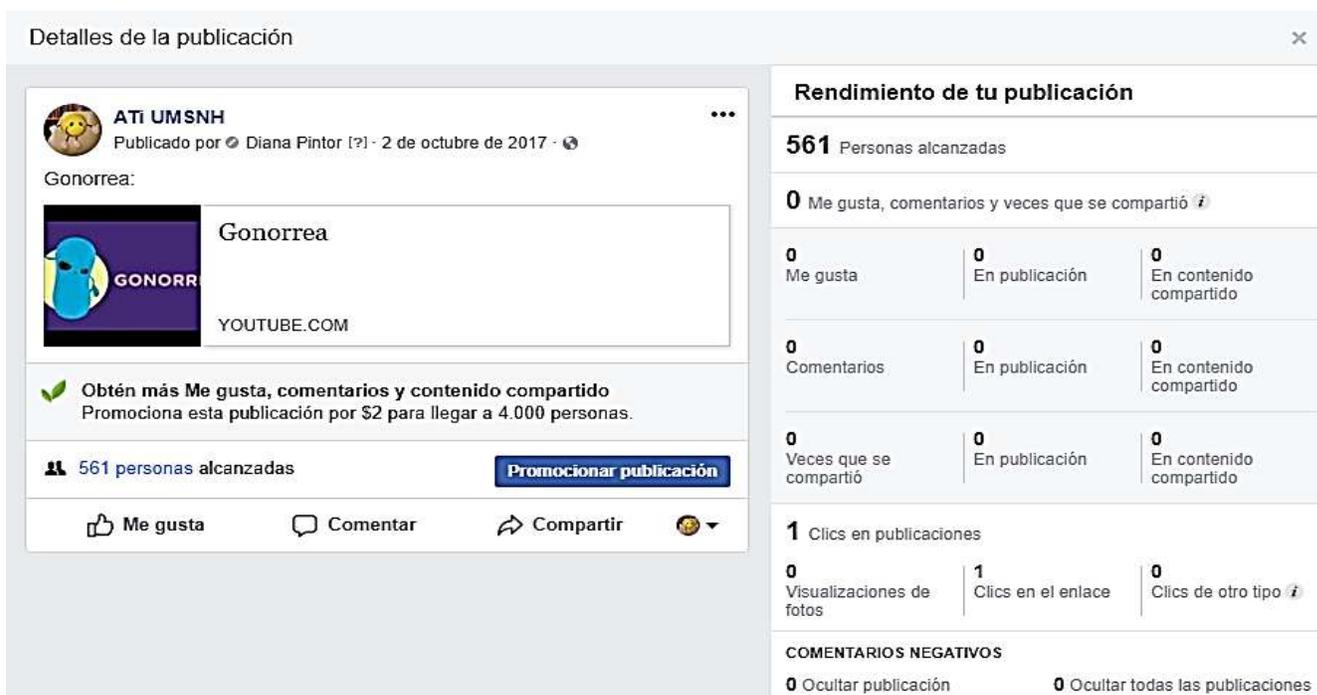


Figura 14 Alcance de publicación en relación al tema de responsabilidad sexual. Recuperado de Facebook Insights Data Export –Ati UMSNH – 2018-03-02, elaboración propia.

En tercera posición con 2053 personas alcanzadas, fue la tercera semana de octubre bajo el tema de orientación vocacional. En cambio, las semanas con menor alcance fueron para las temáticas de depresión, redes sociales y por última semana el tema de Higiene del sueño,

alcanzando únicamente un total de 711, 662 y 515 de alcance de las publicaciones semanales respectivamente, como se muestra en la Tabla 7.

Tabla 7
Temas Ordenados por Alcance de Mayor a Menor

Puesto	Tema	Alcance total semanal
1	Responsabilidad sexual	5006
2	Autoestima	4092
3	Orientación vocacional	2053
4	Adicciones	1429
5	Equidad de género	1400
6	Desarrollo de habilidades	1214
7	Inteligencia emocional	1180
8	Responsabilidad social universitaria	820
9	Recursos psicológicos	807
10	Vida universitaria	775
11	Vida laboral	739
12	Mi primer empleo	738
13	Depresión	711
14	Redes sociales	662
15	Higiene del sueño	515

Fuente: Recuperado de Facebook Insights Data Export - ATi UMSNH - 2018-03-02.
Elaboración propia.

Por otro lado, tomando en cuenta las conversaciones y comentarios, en el caso de los comentarios en publicaciones, ninguno fue significativo, todos hacían referencia a etiquetas de personas donde compartían la información que se presentaba en la página. En el caso de las estrellas y opiniones de la página, se obtuvo un promedio de 4,5 estrellas en un índice de calificación de 5, dónde dos participaciones dieron puntuación de 5 estrellas para la página sin dejar ningún comentario, solo una dejó un comentario diciendo que era muy buena idea compartir y difundir los servicios de la Universidad.

Para las conversaciones, se recibieron un total de 10 con diferentes inquietudes, ocho de esos usuarios se acercaron con la necesidad de terapia, dos de ellos, pensaron que la plataforma daba terapia a distancia. A esos dos casos, se les canalizó a la Coordinación de Responsabilidad Social y Formación Docente para su atención. A partir de ello, se categorizó por frecuencia en función del motivo de información solicitada.

A continuación se destacan siete de los fragmentos de mayor importancia, con la escritura original, principalmente, en relación con el servicio y, la resolución de la conversación dirigida a la canalización. Cabe mencionar, que todas las conversaciones concluyeron apropiadamente, y el usuario agradeció a la página por la atención prestada.

Para la Claridad de los servicios de la página:

“Hola buen día me podrían brindar más información acerca del programa? Pertenezco a la unidad profesional en Lázaro Cárdenas y me gustaría conocer más a fondo el programa (SIC)” (Usuario 1).

Pedir información sobre terapia:

“Hola buena noche! Tengo entendido que por medio de este programa se puede brindar atención psicológica a los alumnos, entonces me gustaría saber cuáles son los trámites que debo realizar para esto, o a dónde debo acudir para poder recibir dicha información (SIC)” (Usuario 2).

“Ustedes brindan terapia? (SIC)” (Usuario 3).

“¡Buenos días, estoy bien, pero me gustaría acudir con un psicólogo para platicar un poco (SIC)” (Usuario 4).

“Hola buen día dan algún tipo de platicas?? (SIC)” (Usuario 5).

“Pueden ayudarme con alguna terapia psicológica? (SIC)” (Usuario 6).

Solicitud de orientación vocacional:

“Hola, disculpa una pregunta, ustedes tienen algún tipo de opción para alguien sobre la reorientación vocacional? Es que acabo de ver un post que pusieron y me interesa, si es que pueda acudir a algún lado y si tiene algún costo (SIC)” (Usuario 7).

Fase 2. Retroalimentación por grupo focal

De acuerdo a los resultados obtenidos en el grupo focal, se trabajó con siete estudiantes, pertenecientes a las carreras de Psicología, Biotecnología, Derecho y Enfermería, entre el tercer y noveno semestre, siendo cinco mujeres y dos hombres, entre las edades de 19 a 28 años, como se muestra en la Tabla 8.

Tabla 8
Características de los Participantes del Grupo Focal

Participantes	Semestre	Edad	Programas educativo
Mujer 1	Noveno semestre	25	Derecho
Mujer 2	Tercer semestre	19	Psicología
Mujer 3	Tercer semestre	19	Psicología
Mujer 4	Tercer semestre	19	Enfermería
Hombre 1	Tercer semestre	22	Psicología
Hombre 2	Quinto semestre	20	Biotecnologías
Mujer 5	Séptimo semestre	28	Psicología

Fuente: elaboración propia

En la interpretación de los datos, la categoría principal se denominó “Información” y fue determinada debido a su frecuencia, siendo la palabra más utilizada (55), e incluye dos

subcategorías, “Página” y “Ayuda en la Universidad”, ambas en segundo (23) y tercer lugar (18) de frecuencia. La primera, hace referencia a todo lo relacionado con la información que se proporciona en la página y la segunda, con un ajuste, pasando de la palabra Universidad por sí sola, a una mezcla con la palabra, “ayuda”, debido a que se observó que los jóvenes relacionaban a la universidad con una fuente de ayuda, como se muestra en la Figura 15.

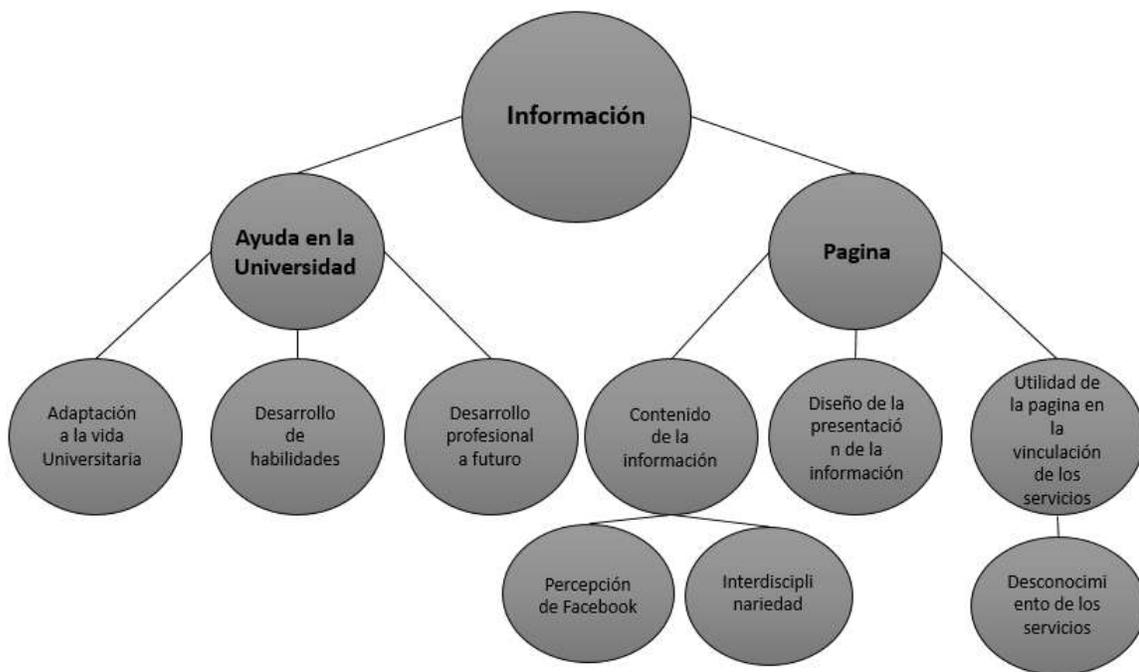


Figura 15 Categorías y subcategorías. Elaboración propia.

Para la primera sub categoría, “Página”, se encontró, tres ideas principales que son subsidiarias a ella, que son, el “contenido de la información”, “diseño de la presentación de la información” y “la utilidad de la página en la vinculación de los servicios de las

dependencias e instituciones”. La primera, rescata la importancia de los contenidos y los temas, así como la credibilidad en las referencias de la información, enseguida, se trata de la opinión de la presentación visual de la información en la página, y por último, la información que se da acerca de diferentes instituciones y dependencias y los que provee.

Durante el grupo focal, se encontraron dos nuevas ideas, como sugerencias, directamente relacionadas con el contenido de la información y una más para la utilidad en la vinculación de los servicios, se denominaron: “Percepción de *Facebook*” como la idea que los jóvenes tienen sobre la información que encuentran en *Facebook*, “Interdisciplinariedad”, como la necesidad de dar a conocer temáticas de todas las carreras y “Desconocimiento de los servicios”, la falta de información sobre los servicios o bien no saben dónde encontrarlos.

En cuanto a la subcategoría “Ayuda en la universidad”, entendida como la información que los universitarios tienen para ayudarse a adaptarse desde el ingreso, ayudarse a desarrollarse en su trayectoria académica hasta lograr su desarrollo profesional y enfrentarlo a la vida después del egreso, comprendida por las subcategorías principales, denominadas, “Adaptación a la vida Universitaria”, “Desarrollo de habilidades”, y “Desarrollo Profesional a futuro”. Entendiéndose por proveer de información particular en cada una de las trayectorias académicas, la primera, previendo de orientación vocacional y ubicación de las instalaciones, la segunda para el desarrollo emocional y finalmente, procesos de titulación, inserción laboral y posgrados.

Encontrándose que, de acuerdo con la subcategoría de los “contenidos de la información” tres asistentes dijeron que los contenidos les parecían bien, por ejemplo:

“Está muy completa la información (...) te da a conocer y como a darte cosas que pueden servirte en algún momento”. (Hombre 2).

“Sí, creo que si ayuda y más porque la mayoría de los jóvenes tenemos idea de la información de los superficial y no tan a fondo” (Mujer 5).

Sin embargo, cuatro de ellos mencionaron que a veces el lenguaje era muy especializado y que alguna vez no llegan a comprender el contenido, además, consideraban que la información que se presentaba estaba incompleta y que hacía falta más contenido sobre los temas, por ejemplo:

“Los temas se me hicieron un poco superficiales (...) considero que los temas no se centran en el tema del todo, te informan pero no te adentran” (Mujer 4).

“(...) les hace falta ampliar la información de los contenido” (Hombre 1).

“¿Tienen algún servicio de intervención en crisis? (...) estuve checando, y, pero algunas palabras no las entendía (...) público en general, no entienden algunas palabras” (Mujer 2).

Por otro lado, cinco de los participantes hicieron hincapié sobre la credibilidad de la información, dónde se reconoció, que la página da a conocer la fuente de dónde se toma la información, respetando los derechos de autoría de dichos textos y/o imágenes, en consecuencia, manifiestan sentir mayor seguridad.

“Si esta la referencia yo si le hago más caso, porque sé que ya es algo que se estudió y que está comprobado” (Mujer 3).

En función a esto, se encontró una nueva categoría, que se denominó “concepción de Facebook” dónde, tres de ellos afirmaron que no hacen caso a la información que ven en las redes sociales, porque Facebook les quita mucho tiempo, y piensan que la información es falsa.

“(…) también creo que como sé que Facebook es para una cosa, imaginarlo pienso que la información no es real y eso” (Hombre 1).

“No hago mucho caso a las redes sociales cuando se trata de alguna situación personal o no lo relaciono” (Mujer 3).

A esto, un participante reconoció que la página se puede tomar en serio si se preguntan las dudas que se tengan sobre ella, además, dos personas mencionaron que la información es útil porque ahora en día, es muy fácil acceder a las redes sociales y recuperar la información, porque, esta ahí, cuando la necesitas.

“A lo mejor ves el Facebook y dices no es tan serio, pero bueno puedo acercarme a preguntar a ver que me pueden o no sé, intentar y así la puedes tomar en serio” (Mujer 5).

“Claro que sí, es útil, porque ahorita no la pasamos en internet (...) yo no vi la publicación, pero se que ahí está cuando la pueda requerir otra vez” (Mujer 1).

Asimismo, en la subcategoría de “diseño de la publicación”, del contenido que se presenta visualmente en el *Facebook*, cinco de los participantes dijeron que se necesitaba hacer las publicaciones más llamativas y dos de ellos, incluso mencionaron que se adaptarían la información a los jóvenes mediante el uso de memes, a esto, una persona respondió que con ese tipo de cosas sentiría que la página carecería de seriedad.

“No sé cómo explicarlo, pero me gustaría que fueran un poco más llamativas, o que también usaran algunos métodos así como para llegar a los jóvenes, algo así como para llamar la atención, algo así como memes, también dependiendo de a quién quieren llegar” (Mujer 1).

“Conozco la seriedad de la página, y si veo páginas de memes y no es tan seria la información pues la descarto y de esta página si me gusta, y me ha servido, la encuentro bastante seria” (Mujer 5).

En otras palabras, se reconoció que los diseños de las publicaciones se pueden mejorar con creatividad, haciéndolos más llamativos para impactar en los jóvenes, además, una persona sugirió que se realizara un diseño que diera identidad a la página:

“Les falta un diseño que sea suyo, que uno vea una publicación y que diga, así, es una publicación de la página de la universidad, ese monito que está ahí, lo encuentras en internet, entonces no parece algo como que, sea de aquí, o sea de la universidad, algo que tenga su sello, algo así como apropiarse de una marca o de algo así, entonces utilizas ese sello para todas tus publicación, entonces si yo veo

esa información, ya sé, que es información que tiene referencias que es buena y que aparte viene de la universidad” (Mujer 1).

Para la categoría respecto a la “la utilidad de la página en la vinculación de los servicios de las dependencias e instituciones”, la categoría con mayor satisfacción por parte de los participantes, todos ellos dijeron que creían que era una buena idea, que la estrategia era muy útil para compartir las diferentes instituciones y dependencias que ofrecen servicios en la institución, de las cuales pueden hacer uso, y para compartirla con otros estudiantes o sus conocidos:

“(…) una publicación que vi fue de las instituciones y la veo bastante buena, bueno creo que hay muchas personas que no conocen instituciones o que quieren atención psicológica pero no saben a dónde acudir, muchas veces porque no tienen dinero piensan que no hay dónde acudir de forma gratuita (…)” (Mujer 2).

“Pues si es útil, más allá de la información que suban, podemos encontrar ayuda para conocer las instituciones y uno como persona en algún momento puede tener algún problema y sabes que puede contar con esta página para encontrar un soporte o una ayuda.” (Mujer 3).

“Y esta información sí sirve, hasta el simple detalle de dar a conocer los edificios en Ciudad Universitaria, (...), pero el compartir esa información en Facebook si te facilita mucho la vida, yo porque he estado desde la prepa en universidad michoacana y más o menos conozco el ambiente, hasta en que edificios hay gente que te tratan muy mal, en cuál más o menos, las secretarias y así ese tipo de cosas, o

cuánto cuesta cada cosa, o sea a lo mejor no es el objetivo pero ese tipo de detalles se le escapa a la universidad, por ejemplo dónde está el edificio “Q”, por ejemplo dar a conocer que servicios da el edificio “Q” pero para otro servicio debes ir al edificio (...)” (Mujer 1).

A esta subcategoría, se le encontró una idea subsidiaria, como es el “desconocimiento de los servicios”, para lo cual, cuatro personas dijeron que no conocen muchos de los servicios que se dan en la universidad, desde solicitar una beca, no saber cuáles son y qué servicios ofrecen en cada edificio de Cd. Universitaria hasta desconocer procesos de titulación o trámites. Además, dijeron que el personal administrativo deja mucho que desear respecto en proporcionarte la información en buena forma.

“Porque yo no sabía que podía solicitar una beca, no sabía dónde estaba la biblioteca y que servicios prestaba o como podía sacar información de la biblioteca virtual, dónde encontrar qué y tal servicio” (Mujer 5).

“Aún no sé dónde están muchos de los servicios, muchas personas, directivos que no se quiénes sean, eso a mí me hubiera gusto mucho que al llegar a la facultad nos lo hubieran hecho saber cómo en los cursos propedéuticos, hay gente que no sabe que tienen derecho por ejemplo a tutorías, ni siquiera te mencionan dónde están las cosas, solo te dicen en este edificio y es tu problema, ni siquiera te mencionan donde están las cosas, solo te dicen en este edificio y es tu problema, es tú bronca y tú sabes cómo llegar y muchas personas son foráneas y no saben ni donde queda nada” (Mujer 1).

“Que hubiera un escarmiento para los trabajadores de la universidad que prestan un servicio y sus tratos, que fueran más amables” (Mujer 4).

“Y el trato no fue el más amable, fue un mal trato de su parte, entonces fui con los directivos de mi carrera, y el coordinador de mi carrera no hizo nada por ayudarme, cuando le comenté la situación que había dicho, quizás sale un poco de la pregunta y suena más a queja pero, mi proceso como en adaptación ha sido y sigue en trabajo, quizás mejorar el acercamiento de los servicios ayudaría así como se presentan en la página” (Hombre 2).

Cabe mencionar que, a pesar de que se realizó la pregunta en función de la información que se presenta para vincular las instituciones y dependencias de los servicios que ofrece la institución, algunos de los participantes hicieron hincapié en que consideraban mejor este tipo de información que las que atienden a un concepto de desarrollo de habilidades.

De las opiniones más variadas, la categoría “desarrollo de habilidades”, una persona dijo que la información le sirvió para trabajar su seguridad y autoestima (“de hecho me ha servido bastante en algunos temas que he tenido que enfrentar mis emociones, en trabajar mi autoestima, mi seguridad y eso” Mujer 5), dos más manifestaron que, ayuda en la toma de consciencia de algunos hechos (“Creo que si me hacen que te hagas más consciente de algunos hechos, no sé” Mujer 4), pero que no ha sido su caso, uniéndose con el resto, para decir que la información pudiera servir pero no para ellos (“o sea entiendo que puede servir,

pero no trato de usar mucho las redes sociales” Mujer 2), no de momento, ya que tendrían que estar pasando por una situación similar a la de las temáticas, finalmente, tres personas dijeron, que de ser necesario desarrollar o buscar una información específica para ellos, no sería mediante *Facebook*.

“Yo creo que no me sirve tanto la información a menos de que estuviera pasando por esa situación en específico y supongo que no hago caso a la información que se da si no me interesa o estoy buscando sobre ello, aunque considero que a la gente que si pasa por ello podría ayudarles” (Mujer 3).

“En mi caso para buscar cosas sobre la alimentación, depresión, o algo así, lo busco en internet porque no confío mucho en la información de las redes sociales” (Mujer 2).

“Supongo que si quisiera ayuda la buscaría en función de hacer o desarrollar una técnica pues sí, pero a emoción, yo no considero que me funcione por el Facebook, creo que los temas quedan incompleta, en publicaciones claro, porque si pudiera mis dudas común especialista en internet sería diferente” (Hombre 1).

De acuerdo con la categoría “Adaptación a la vida universitaria” uno de los asistentes mencionó no sentirse adaptado, sin embargo, todos coincidieron al relacionaron la categoría principalmente con las dependencias, instalaciones y servicios de la universidad michoacana, se reconoció la orientación vocacional, donde se presentan las diferentes carreras con las que se cuenta y qué hacen en ella, a través de las publicaciones de los mapas curriculares, además de la información de la posibilidad de becas, servicios,

ubicación de las instalaciones y sus servicios de tutorías etc., mencionando que esta información si ayuda, por ejemplo, dos jóvenes de niveles más altos en su trayectoria académica, dijeron que de haber conocido esta información hubiera sido más fácil para ellos adaptarse a la vida universitaria, otro más, mencionó que ya se había salido de una carrera por no adaptarse, como a continuación se comenta:

“Si yo en los primeros dos semestres hubiera tenido esa información que presenta la página mi vida hubiera sido más fácil, mi adaptación hubiera llegado antes” (Mujer 5).

“Esta información también me hubiera servido mucho en aquel tiempo (...), lo hice de acuerdo con las experiencias de los otro, que me dijeron que por ahí te vas a topar con personal o profesores que te van hacer la vida imposible, no” (Hombre 1).

Para la categoría “Desarrollo profesional a futuro”, cinco de los asistentes dijeron que la información se les hace bien y útil, en primer lugar, los jóvenes de semestres altos mencionaron que la información que han visto, le ha servido, para saber cómo hacer un currículum y para cómo prepararse en las entrevistas de trabajo, además de mostrar mayor interés en la información que se da, sobre los procesos de titulación, estudios de posgrados o que hacer después de egresar. Por otro lado, se mencionó la incertidumbre y miedo por parte de dos de los jóvenes de tercer semestre, sin embargo, se vio su interés en conocer los derechos y reglamentos de la Universidad.

“Currículum vitae, yo no sabía para que servía y en la página dieron tips de cómo hacerlo así que lo hice” (Mujer 5).

“Yo cuando vi un tema sobre lo que había de oferta después, me gusto ver los posgrados que había o que tenía que hacer para entrar, o eso de saber cómo puedo titularme, pero igual como soy de tercer semestre tampoco estoy tan interesado en ese tema” (Mujer 3).

“Es muy importante, en mi caso, nunca he tenido un empleo o algo así, entonces como que siempre me ha dado mucho miedo como saber desarrollarme en ello, desde una entrevista o solicitar” (Mujer 2).

“(…) y también de conocer tus derechos, el reglamento, yo sé que eso es parte de uno pero a lo mejor estaría bien que la universidad dijera que por ejemplo, si en tu proceso de titulación no te leen cuatro lectores (…)” (Mujer 1).

Finalmente, para mejoras en el “contenido de la información”, se sugirió por parte de los participantes, que se realizara un trabajo interdisciplinario, donde se llevara a cabo un intercambio de información entre las facultades y dependencias de la universidad para poder mayor amplitud a la página. Esto permitiría no solo compartir lo correspondiente a unas cuantas, sino, con la finalidad de que cualquier estudiante pueda encontrar en ella, información que le interese.

“Si, una página que estuviera dirigida a toda la universidad, sí estaría bien dirigida a otros con diferentes temas que fueran en función de varias carreras, el concepto esta padre para la información pero si pudieran que sea todo público y universidad integrando a otras carreras” (Mujer 3).

“Que de acuerdo a la carrera se hablara así de los riesgos que corren los chicos, o sea creo que hay diferentes riesgos en cada una de las carreras” (Mujer 2).

“Deberían de tocar temas que no tengan que ver con la psicología, sino que pudieran invitar a profesionales para hacer algunas publicaciones, por ejemplo de química, no sé, que sea una página de la universidad y para los alumnos (...) así también podrían hacer la vinculación entre las escuelas universidades y prepas o sea por ejemplo, yo puedo aportarte un taller en cosas emocionales, yo puedo colaborar con la página y regresarle también a la universidad” (Mujer 1).

Fase 3. Mejoras en el programa

Se dejó pasar un periodo después de la primera evaluación en los meses de febrero, marzo y abril en el cual se evaluó el grupo focal y se desarrollaron las mejoras a la plataforma, antes mencionadas.

El nuevo periodo de evaluación se desarrolló durante las fechas del 16 de Abril del 2018 al 29 de Julio de 2018. Al final, como se muestra en la Figura 16, se encontró que las principales características de las personas que indicaron que les gustaba la página o seguidores correspondieron a 690 mujeres (64%) y 382 hombres (35%), la mayoría se mantuvo en un rango de edad entre los 18 a 24 años.

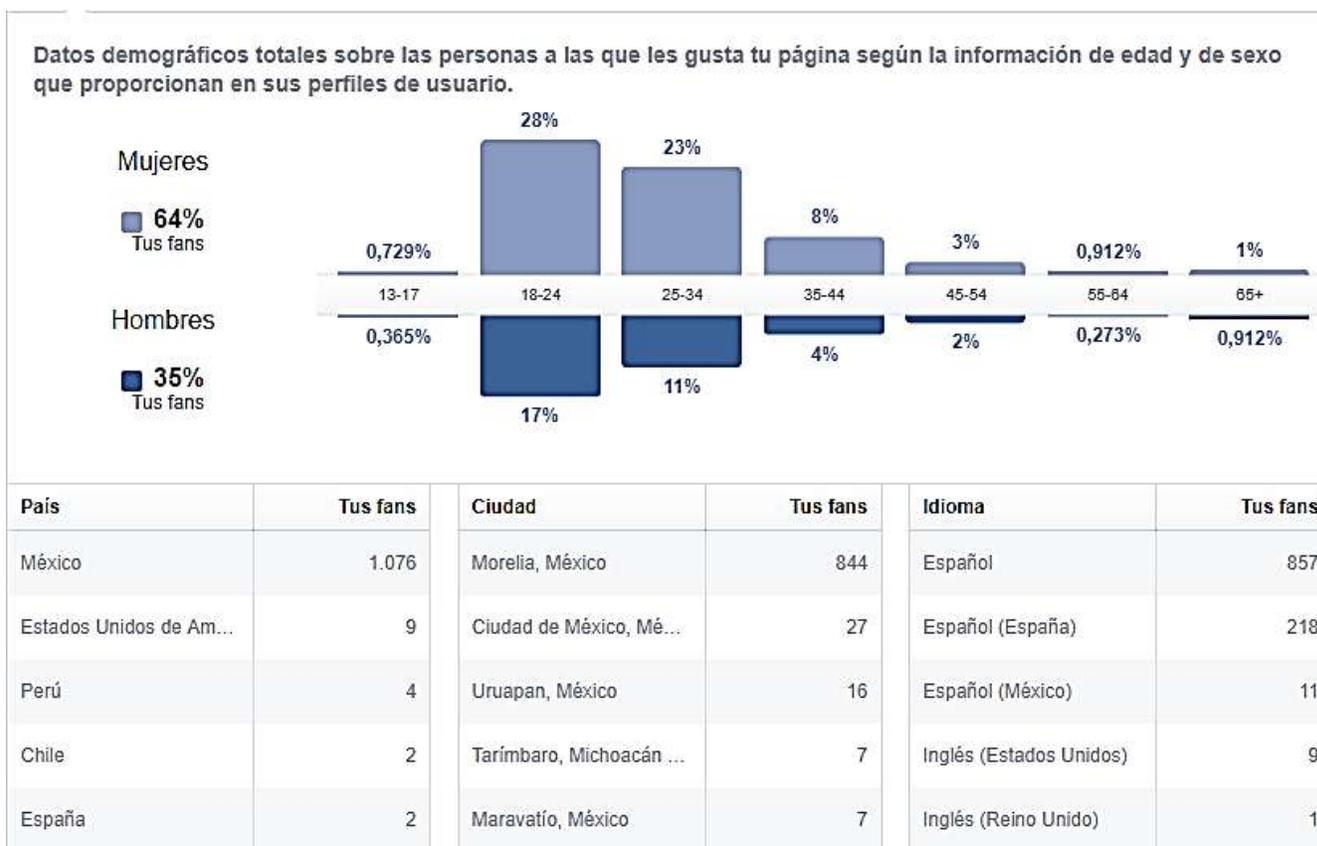


Figura 16 Características demográficas, segunda evaluación. Recuperado de Facebook Insights Data Export – ATi UMSNH – 2018-08-06, elaboración propia.

En relación a la ubicación de la mayoría de la población seguidora, siguió siendo Morelia, la ciudad en donde se concentró el principal porcentaje de usuarios de la página, con un total de 844, aumentando en un total de 101 personas desde la última medición, a un total de 1091 de la población de seguidores total al finalizar la segunda evaluación. Para el resto de los municipios que integran el estado, se encontró un aumento de seguidores en Uruapan, Tarímbaro, Maravatio y Lázaro Cárdenas. En general, las características de la población entre la primer evaluación y la segunda, se mantuvo en las mismas excepto por el aumento de seguidores, como se puede ver en la Tabla 9.

Tabla 9
Características Principales de los Seguidores: Cambios Entre la Primera y Segunda Fase de Evaluación

Características	Primera Evaluación	Segunda Evaluación
Total de seguidores	920	1091
Rango de edad	18 – 24	18 – 24
	28% - 19%	28% - 17%
Representación masculina	37%	35%
Población femenina	62%	64%
Población de Morelia	743	844

Fuente: elaboración propia.

En relación a los seguidores totales, hubo un incremento de 171 personas que se unieron al programa a través de un *like* o Me gusta, en la página de *Facebook*, logrando un total de 1091 desde el final del primer periodo de evaluación a este, dos meses después, véase Figura 17.

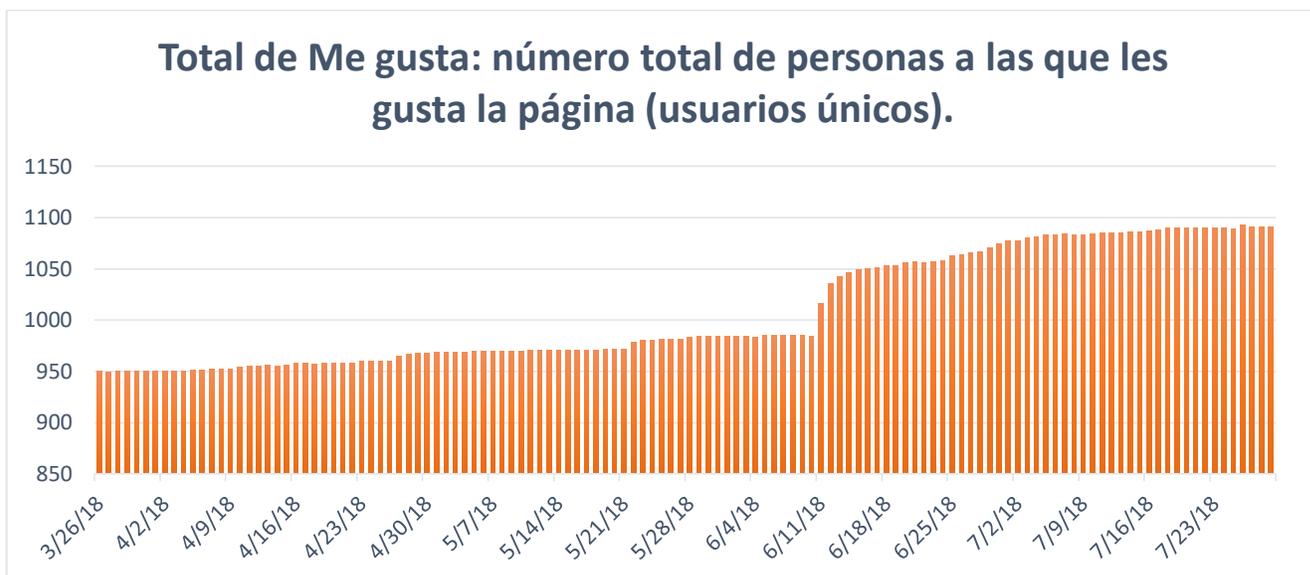


Figura 17 Total de Me gusta, segunda evaluación. Recuperado de Facebook Insights Data Export – Ati UMSNH – 2018-08-06, elaboración propia.

Particularmente, el 11 de junio hubo un aumento de 32 seguidores y únicamente hubo cuatro bajas al total final, véase Figura 18. Cabe mencionar, que durante este periodo no se dejó trabajar en el periodo vacacional de verano.



Figura 18 Total de seguidores y anulaciones. Recuperado de Facebook Insights Data Export – Ati UMSNH – 2018-08-06, elaboración propia.

En cuanto al alcance total del contenido de la página, al principio de este segundo periodo de evaluación, el número de personas que pudieron ver contenido de la página variaba entre 700 y 1000 los primeros 28 días, con una promedio de 837, al avanzar, las cifras de alcance por día variaron entre 8 y 5600 personas alcanzadas, finalizando con un promedio de alcance de 287 personas, para los últimos 28 días. Así, el promedio de alcance diario o número de personas a las que se mostró en pantalla un contenido de nuestra página fue de 357 personas al día, tomando en cuenta los días que no se hacían publicaciones, como fines de semana, en este periodo se siguió la planeación sin interrupciones en vacaciones, véase la Figura 19.

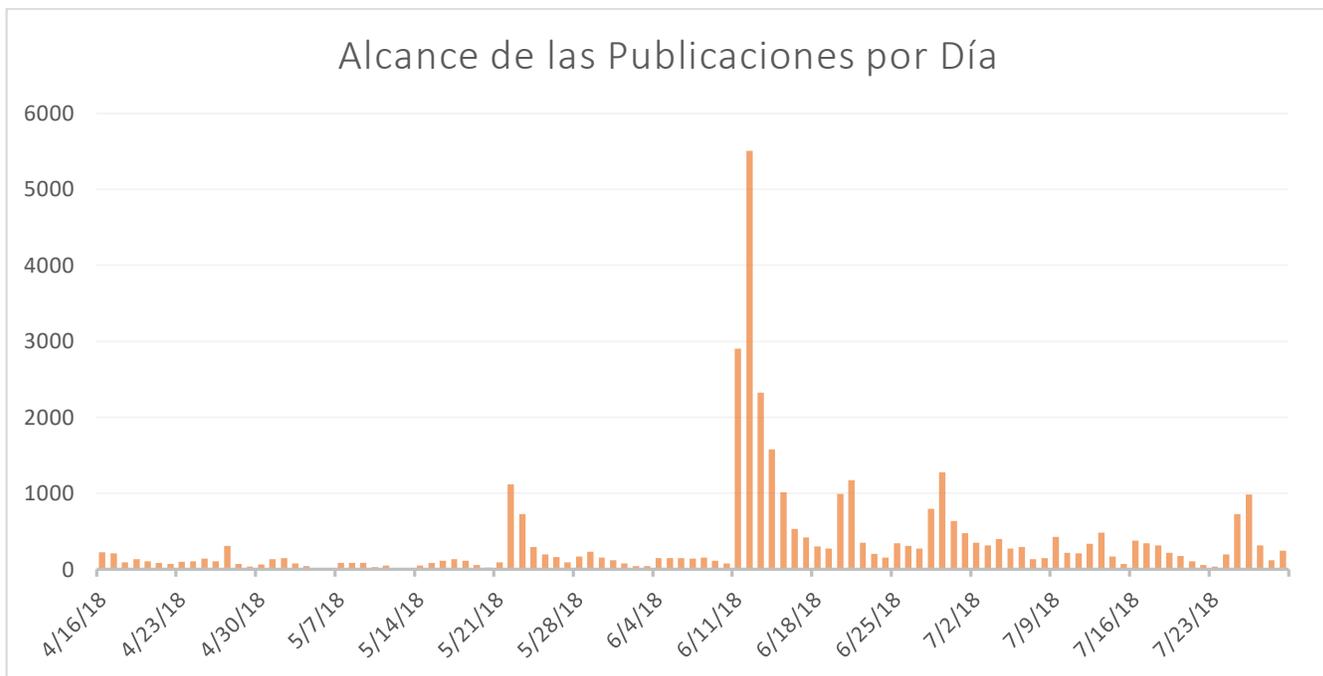


Figura 19 Alcance de las publicaciones por día. Recuperado de Facebook Insights Data Export – ATi UMSNH – 2018-08-06, elaboración propia.

El mayor alcance se obtuvo en el día 12 de junio del 2018, con un total de 5506 personas alcanzadas, durante la semana del tema “redes sociales”, el segundo, durante la misma semana, el 11 y el tercero el día 13, con 2904 y 2328 respectivamente. Aunque la publicación con mayor alcance fue sobre los servicios de terapia psicológicos que ofrece la Facultad de Psicología, el día 8 de julio del 2018 en la semana que se hablaba del tema de “liderazgo”, obtuvo un alcance viral de 12,136 personas, 41 *likes* y fue 140 veces compartida, véase Figura 20. Por lo tanto, el alcance que hubo durante la semana posterior a la publicación de los servicios psicológicos de la Facultad de Psicología de la Universidad

Michoacana, no solo coincide nuevamente como una de las más vistas por los usuarios de la página, sino que por ello, en tres días se registraron 59 seguidores nuevos a la página.

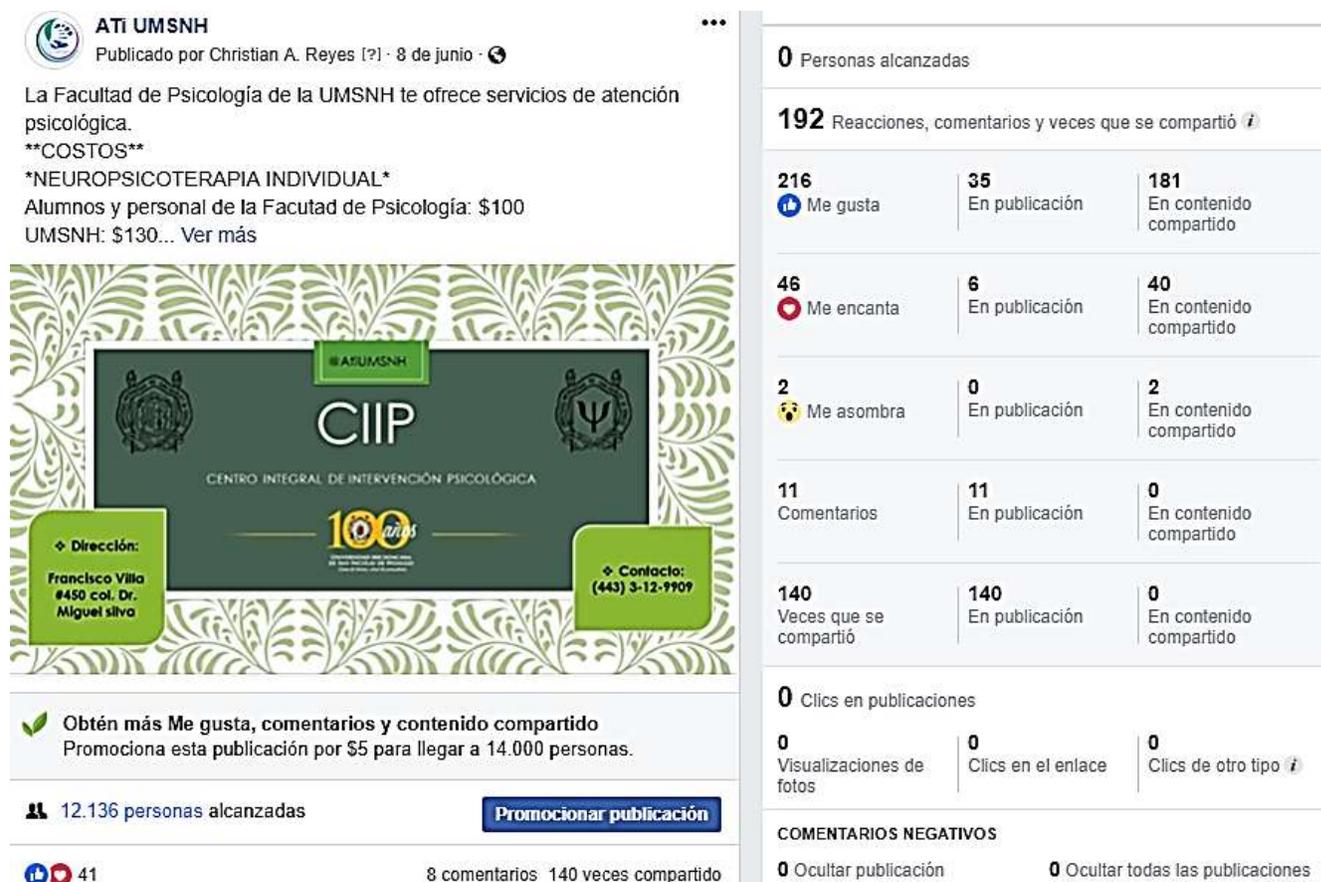


Figura 20 Publicación con mayor alcance en el segundo periodo de evaluación. Recuperado de Facebook Insights Data Export – ATi UMSNH - 2018-08-06, elaboración propia.

Durante este tiempo, las publicaciones con mayor alcance se realizaron en el mes de junio del 2018, donde la semana del 11 al 17, se llegó a un alcance total de publicación por día de 14283 personas alcanzadas, en la cual se llevó a cabo la temática de “redes sociales”, posteriormente, la semana del 25 de junio al 1 de julio, se obtuvo un alcance de 3434 personas alcanzadas, para ello, se trató el tema de “depresión” y de tercer momento, la

semana con mayor alcance fue para el tema de “empleo”, logrando un alcance de 3434 personas alcanzadas. Las semanas con menor alcance fueron para las temáticas de “vida universitaria”, “autoestima” y “responsabilidad social universitaria”, las puntuaciones se pueden ver en la Tabla 13. En general, se puede observar mayor alcance de las publicaciones al final de la semana, excepto para las puntuaciones en las semanas más bajas en la segunda evaluación, ya que tuvieron puntajes más bajos en comparación al primer periodo de evaluación. Además, las temáticas con menor alcance en el primer periodo de evaluación, fueron las de mayor alcance en esta segunda evaluación “redes sociales” y “depresión”, mientras que, las únicas que mantuvieron el mismo puesto en alcance fueron las “adicciones” y “equidad de género”, véase Tabla 10.

Tabla 10
Alcance Total Semanal

Puesto	Tema	Primera evaluación	puesto	Tema	Segunda evaluación
1	Responsabilidad sexual	5006	1	Redes sociales	14283
2	Autoestima	4092	2	Depresión	4108
3	Orientación vocacional	2053	3	Vida laboral	3434
4	Adicciones	1429	4	Adicciones	2686
5	Equidad de genero	1400	5	Equidad de genero	2621
6	Desarrollo de habilidades	1214	6	Mi primer empleo	1919
7	Inteligencia emocional	1180	7	Higiene del sueño	1909
8	Responsabilidad social universitaria	820	8	Recursos psicológicos	1587
9	Recursos psicológicos	807	9	Desarrollo de habilidades	936
10	Vida universitaria	775	10	Responsabilidad	921

11	Vida laboral	739	11	sexual Orientación vocacional	867
12	Mi primer empleo	738	12	Inteligencia emocional	838
13	Depresión	711	13	Vida universitaria	568
14	Redes sociales	662	14	Autoestima	486
15	Higiene del sueño	515	15	RSU	364

Fuente: elaboración propia

En el caso de los comentarios en publicaciones, ninguno fue significativo, todos hacían referencia a etiquetas de personas donde compartían la información que se presentaba en la página, en el caso de las estrellas y opiniones de la página, se obtuvo un promedio de 4,8 estrellas de un rankin de 5, en un total de 7 evaluaciones. Es importante dar a conocer que toda información escrita por los usuarios es transcrita en este trabajo de la misma forma. En la primera de ella se contaban con 5 participaciones, en el nuevo periodo se agregaron dos más, acumulándose a lo antes mencionado. La primera persona dio una puntuación de 4 estrellas sin dejar comentario y una más, con 5 estrellas, dejando el siguiente comentario:

“Excelente medio para difundir información y proporcionar asesoría y dirección a los alumnos. Lo compartiré entre los grupos de alumnos FIE” (Usuario 6).

Para las conversaciones, en este segundo periodo, se recibieron un total de 11 con diferentes inquietudes, dos de ellos, para solicitar terapia, la mayoría fue en relación a los servicios institucionales, principalmente para solicitar información sobre el proceso de admisión y, sobre cursos relacionados con inclusión. Finalmente, se recibieron dos

aportaciones de diferentes dependencias pertenecientes a la UMSNH, pidiendo compartir información sobre sus procesos. Durante este periodo se repite una de las principales razones de mensajes encontradas en el primer periodo de evaluación, en relación a pedir información sobre terapia, además se agrega la solicitud de información sobre los servicios, de admisión y relacionados con inclusión, además la interdisciplinariedad. Las conversaciones terminaron satisfactoriamente, alcanzando un 100% de respuesta y un periodo de respuesta excelente, los usuarios manifestaron su gratitud. Las dos personas que solicitaron terapia, fueron canalizadas a la Coordinación de Responsabilidad Social. A continuación se presentan los principales mensajes de dichas categorías.

Solicitud de información sobre los servicios, de admisión y relacionados con inclusión

“disculpe aun abra inscripciones abiertas para lenguaje de señas?(SIC)” (Usuario 17).

“Hola, disculpa, para el ingreso a ciencias físico matemáticas no se hace ningún curso en la universidad?(SIC)” (Usuario 16).

Información sobre terapia

“Hola, buenas tardes (...) tiene algún costo ir a las citas? (...) es por cita o algo así?(SIC)” (Usuario 20).

Interdisciplinariedad

“Estimado administrador (...) me gustaría inserta un anuncio con carácter puramente académico (...) de la FIE-UMSNH (...) es eso posible? (SIC)” (Usuario 12).

A través del análisis, los resultados encontrados son comparados con la teoría planteada en este proyecto de investigación, para lo cual se proponen algunas cuestiones a discutir en el siguiente capítulo.

Capítulo VIII. Discusión y Conclusión

8.1 Fortalezas

Con el avance de la tecnología, las formas de adquirir información y acceder a los servicios han cambiado considerablemente. En México y en el mundo, durante la última década el crecimiento en el número de usuarios de internet ha ido en aumento, específicamente entre los adolescentes y jóvenes entre los 11 a los 24 años (Echeburúa y de Corral, 2010; El País, 2017; Ilifebelt, 2017; Royal Society For Public Health, 2017; Santamaría y col., 2016) donde las mujeres son mayoría, IAB México (2015, citado en Santamaría y col., 2016).

El uso de Facebook como herramienta es una oportunidad para promover el alcance de los servicios institucionales de apoyo, a través de los resultados obtenidos, las publicaciones con mayor alcance se referían a dicha información; además, de acuerdo con los resultados en el presente estudio, la edad, se ajusta con lo mencionado en la literatura, pues el 47% de los usuarios que se sumaron como seguidores de la página de *Facebook* ATi se encontraban en un rango de edad entre 18 y 24 años, 28% mujeres y 19% hombres, edades respectivas para los estudios universitarios.

De acuerdo a las temáticas de la campaña de prevención, Santamaría y col., (2010) mencionan que los principales temas que los usuarios buscan sobre salud en la Red, son: aspectos relacionados con la sexualidad y problemas de la conducta alimentaria. Esto coincide con la información obtenida en el presente estudio, ya que las publicaciones con

mayor alcance, fueron en relación a los temas de responsabilidad sexual y autoestima, lo cual sugiere que hay una consistencia entre el alcance obtenido de dichos temas y la información que los usuarios universitarios buscan en la red regularmente. Además, puesto que la imagen corporal tiene que ver con la concepción que la persona tiene de sí mismo, temas relacionados con la bulimia, anorexia y hábitos alimenticios impactan de forma directa en la autoestima y salud, sin mencionar que también pueden ser víctimas de ciberacoso. Uno de los principales problemas de las redes sociales *Instagram* y *facebook*, consideradas como, la más perjudicial para la autoestima de los jóvenes, la *Royal Society For Public Health* (2017), recomienda el desarrollo de programas que promuevan factores protectores de estas problemáticas través de *Facebook*.

Las publicaciones con mayor alcance entonces, fueron en relación a los servicios de apoyo, a través del grupo focal y los mensajes vía *chat*, se observó como un medio eficiente para detectar problemáticas de salud mental y su debida canalización, además, para solicitar información y servicios sobre instituciones y programas de apoyo, por lo tanto, se sugiere que la estrategia cumple como una ventaja en la promoción del bienestar, como se menciona en literatura (Bauer y col., 2009; Gilat y Shahr, 2007; Lester y Rogers, 2012; Fox, y Jones, 2009; Van Zalk y col., 2011)

Otro hallazgo proveniente de los mensajes fue la solicitud de información sobre el proceso de admisión. Finalmente, se encontró que la información respaldada teóricamente y debidamente citada promueve la confiabilidad de las publicaciones.

8.2 Oportunidades

Como herramienta, el diseño de las publicaciones de *Facebook* desde la Mercadotecnia favorecería a los contenidos e imagen de la página.

Para la realización del grupo focal se llevó a cabo una invitación por mensaje vía *Facebook* con las personas que se comunicaron a la página, nueve de ellas confirmaron su asistencia, pero, ninguna se presentó el día de la sesión. Se infiere que de acuerdo a los propuesto por Gilat y Shahar (2007), el efecto de desinhibición que las redes sociales (*Facebook, Instagram, etc.*) dan a las personas sobre el efecto social, principalmente en los que presentan ansiedad social, permite que los usuarios puedan desarrollarse de manera funcional mediante este medio, sin miedo al confrontamiento social, en comparación a una sesión presencial o buscar ayuda en persona, además de las ventajas que trae consigo la psicoterapia en línea (Trujillo-Borrego, 2015), como la rapidez de adquisición. Si bien las demandas de la actualidad denotan inmediatez en el acceso de los servicios, esta herramienta cuenta con la posibilidad de brindarla. De acuerdo con los resultados, los usuarios cuestionaron a la página sobre los servicios, para saber si se contaba con servicios terapéutico y/o dónde podían acudir. En el grupo focal, un participante preguntó, si se realizaba intervención en crisis. Por lo tanto, el ofrecer procedimientos que acerque a los usuarios con los servicios de apoyo a distancia puede ser una buena oportunidad, no solo en la detección de problemáticas y de riesgos sino para también llevar la inmediatez de los servicios de psicoterapia e intervención en crisis.

Si bien, la idea de presentar información a través de *Facebook* era que actuara de forma llamativa o impactante, los resultados del grupo focal sugieren la realización de contenidos más dinámicos, por lo tanto, la realización del diseño de los contenidos de las publicaciones desde la Mercadotecnia favorecería a los contenidos y a la imagen de la página, para ello, contar con el personal capacitado que retroalimente la página se vuelve una oportunidad. Pero, el desarrollo de contenidos y el diseño de su presentación, no es una tarea sencilla. El trabajo interdisciplinario, a largo plazo, no solo facilitaría esta tarea, si no que, alimentaría la página con contenidos pertenecientes a las diferentes dependencias pertenecientes a la Universidad Michoacana, con la finalidad de compartir información entre las páginas responsables de cada disciplina, carrera o programa académico.

8.3 Debilidades

Institucionalmente, a pesar de que se contó con el apoyo de alumnos de octavo semestre de la Facultad de Psicología, hay poco personal que se encargue de la tarea.

Un hallazgo encontrado en el grupo focal hace referencia al concepto que los universitarios tienen sobre la plataforma *Facebook*, la cual, mencionaron los participantes, consideran que la información que ven ahí es poco confiable, es falsa y que para buscar información utilizarían otra página, como menciona Santamaría y col., (2010), los universitarios utilizan *Facebook* principalmente para mantener contacto con sus amistades y en menor escala, para buscar información universitaria, sobre temas de salud y medicina preventiva. Cuando dieron en cuenta que los datos que se compartían eran de una fuente confiable, dijeron que así, sí podrían hacer caso.

Partiendo de la estrategia metodológica propuesta en esta investigación, la cual consiste en el uso de la red social *Facebook* para la difusión de los servicios y como medida de prevención, Rivera y col., (2016) en un estudio realizado en la Universidad Michoacana en relación a la participación social de los jóvenes, mencionan que hay muy baja participación social, donde menos de un 20% de la población total reporta participar en los servicios de apoyo que brinda la institución. Aunado a esto, menciona que hay poca difusión de los servicios, lo que conlleva un desconocimiento sobre los servicios y acceso limitado, para solucionar este fenómeno, recomienda promover la participación social mediante la difusión de los servicios. Confirmándose entonces, que a pesar de que la estrategia es buena para el quehacer de los universitarios (Hsu y Yen, 2014; Yang y Brown, 2013), la muestra no fue representativa a la población total que se encuentra matriculada en la institución, registrándose una baja participación en el presente estudio.

8.4 Amenazas

A un nivel Universidad, el desarrollo de este programa perteneciente a la Coordinación de Responsabilidad Social y Formación Docente está sujeto a la administración y sus cambios.

Desde *Facebook*, como una herramienta pública y que cualquiera puede hacer uso de ella, no se pudo garantizar la pertenencia de los perfiles de los usuarios a la Universidad Michoacana y menos, la veracidad del perfil, por lo tanto, los resultados que se generaron correspondieron al total de seguidores, únicamente, a los usuarios que se acercaron al programa requiriendo información y/o canalización a la Coordinación para su atención, se les constató su pertenencia a algún programa académico perteneciente a la institución.

Por otro lado, a pesar de que algunas temáticas con mayor alcance coinciden con la literatura (Santamaría y col., 2010) sobre temas buscados en internet, no se pudiera atribuir el alcance solo al tema, debido a que existen otras variables que interfieren, como por ejemplo que los estudiantes suelen buscar contenidos que tienen que ver con su situación actual y en *Facebook* se presentan publicaciones aleatorias y las que se sujetan a mayor alcance viral.

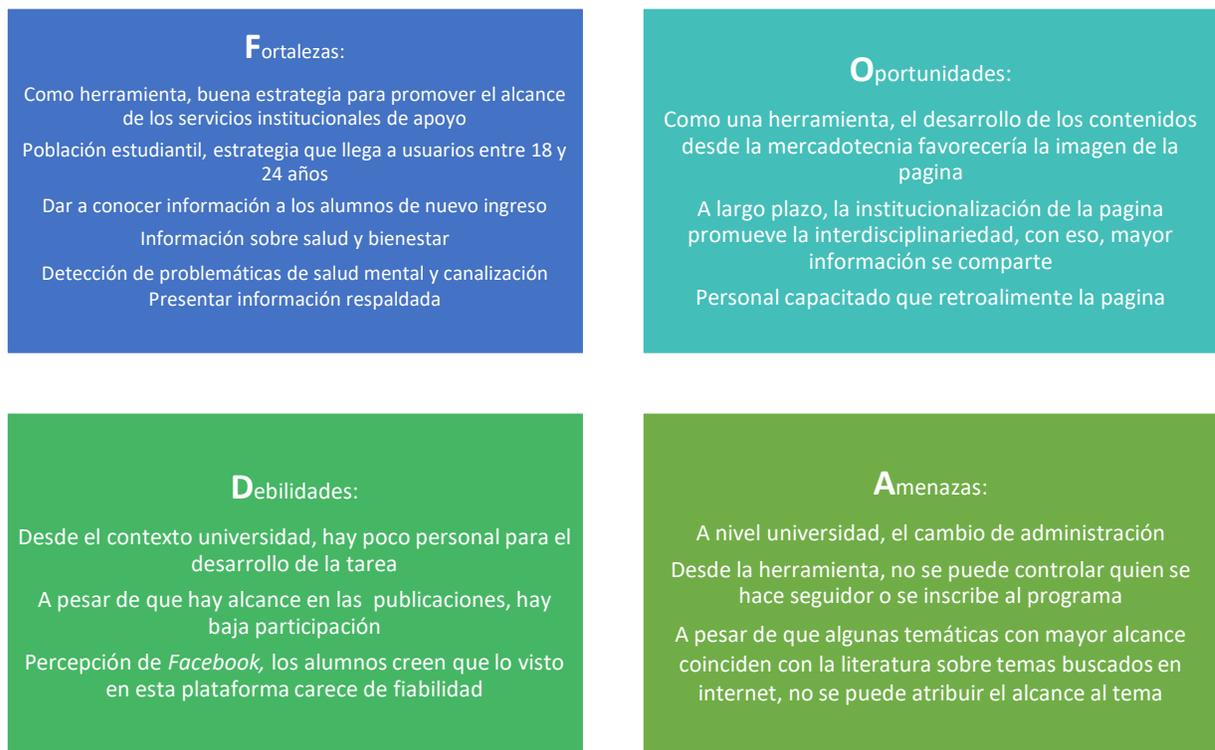


Figura 21 Discusión de resultados a través de análisis FODA. Elaboración propia.

8.5 Conclusiones

La estrategia que se presenta resulta ser útil para dar a conocer a los estudiantes universitarios las instituciones municipales y estatales relacionadas con el desarrollo profesional, el cuidado de la salud, el bienestar, así como aquellas instituciones orientadas al desarrollo de los jóvenes a través de un directorio publicado en *Facebook* y las dependencias de la UMSNH que están encargadas de realizar procedimientos que los alumnos deben seguir a lo largo de su trayectoria académica, mediante publicaciones de *Facebook*, principalmente, al sector de la población en un rango de edad entre 18 a 24 años de edad

De acuerdo a la información que se presentó de forma preventiva, se encontró que, aunque los datos que se publique en esta herramienta esten respaldados teóricamente y vinculados a la fuente original mediante un *Link*, el grado de aceptación dependerá del nivel de confianza que se tenga de la plataforma, debido a la percepción que se tiene de *Facebook*. Por otro lado, la inmediatez de la obtención de los servicios permite la comunicación con el usuario, por lo que puede funcionar para la detección de problemáticas de salud mental en los usuarios y su canalización a las instancias correspondientes.

Como propuesta inicial, se recomienda seguir trabajando en la difusión de los servicios institucionales, a pesar de que los numero de alcance obtenidos indican numero altos para algunas temáticas y publicaciones en general, el numero de seguidores de la pagina fue bajo en comparación con la población total estudiantil, sin embargo, el trabajo realizado en el grupo focal, los mensajes y calificaciones a la página muestra que los

estudiantes que hicieron uso de los servicios se mostraron satisfechos con la atención prestada, sin mencionar, que la información que se brinda queda almacenada en la página y puede ser consultada por los alumnos al momento en que estén pasando por una situación similar.

8.6 Limitantes

No se pudo controlar los usuarios y personas que se inscribían a la página de *facebook*, por lo tanto, los resultados muestran el total de los seguidores (los que dieron *like*), además, no se pudo verificar si las cuentas eran reales. Únicamente, a los usuarios que solicitaron atención vía mensaje *chat*.

La forma en la que se presentó la información pudo tener mejores resultados si se realizaba desde la mercadotecnia en redes sociales, que no fue el objetivo para este estudio, en futuras investigaciones pudiera ser un factor para tomar en cuenta, utilizando a la Psicología Positiva como perspectiva para presentar la información.

Referencias

- Arnett, J. (2000). Emerging adulthood: A theory of development from the late teens through the twenties. *American Psychologist*, 55(5), 469-480.
- Ayala, H. (2012). Expresión personal y empatía en las redes sociales: los estudiantes universitarios y el uso de Facebook. *Cuadernos de H Ideas*, 6(6), 1-13.
- Batista, A., Rojas, A., González, O. y Hernández, L. (2015). Educación para la Salud desde el curriculum electivo como experiencia de formación integral de estudiantes universitarios. *Educación Médica Superior*, 29(3), 555-565.
- Bauer, S., Moessner, M., Wolf, M., Haung, S. y Kordy, H. (2009). ESSPRIT – an Internet-based programme for the prevention and early intervention of eating disorders in college students. *British Journal of Guidance & Counselling*, 37(3), 327-336.
- Becerra, S. (2013). Universidades saludables: una apuesta a una formación integral del estudiante. *Revista de Psicología*, 31 (2), 287-314.
- Bedoya, S., Perea, M., y Ormeño, R. (2006). Evaluación de niveles, situaciones generadoras y manifestaciones de estrés académico en alumnos de tercer y cuarto año de una Facultad de Estomatología. *Revista Estomatológica Herediana*, 16 (1), 15-20.
- Benjet, C. (2017). *La salud mental en los jóvenes*. [PowerPoint] XI Catedra Nacional de Investigación en psicología “Dra. Julieta Heres Pulido” CUMEX, 2017. Escuela de

Psicología Unidad Saltillo, de la Universidad Autónoma de Coahuila, Unidad Camporredondo, Saltillo, Coahuila.

Brito, J. I. y Palacio, S. J. (2016). Calidad de vida, desempeño académico y variables sociodemográficas en estudiantes universitarios de Santa Marta-Colombia. *Revista de la Facultad de Ciencias de la Salud*, 13(2), 133-141.

Calvo, F. F., Díaz, P. M. D., Ramal, L. J., Martínez, D. B., Valera, J. (2014). Online psychological therapy: A conceptual and applied review. Recuperado en línea: https://psiquiatria.com/nuevas_tecnologias_aplicadas_en_psiquiatria_y_psicologia/1-a-terapia-psicologica-en-red-una-revision-conceptual-y-aplicada/

Cortés, R. (2014). Interacción en Redes Sociales Virtuales entre estudiantes de Licenciatura. Una aproximación con fines pedagógicos. *Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa*, 1(1), 1-19.

Cañón, C., Castaño, J., Hoyos, C., Jaramillo, C., Leal, R., Rincón, R. y Ureña, E. (2016). Uso de internet y su relación con la salud de estudiantes universitarios de la ciudad de Manzanales (Caldas Colombia), 1015-2016. *Archivos de Medicina (Col)*, 16(2), 312-325.

Casanova, A. y Pedrol, R. (2013). La responsabilidad social universitaria y el desarrollo sustentable. *Revista cubana de ciencias biológicas*, 2(3), 25-32.

Chen, S., Westman, M. y Hobfoll, S. (2015). The commerce and crossover of Resources: Resources conservation in the service of resilience. *Stress and Health*, 31, 95-105.

- Demyttenaere, K., Bruffaerts, R., Posada, J., Gasquet, I., Kovess, V., Lepine, J. P., ... y Polidori, G. (2004). Prevalence, severity, and unmet need for treatment of mental disorders in the World Health Organization World Mental Health Surveys. *JAMA*, 291(21), 2581.
- Díaz, D. y Arévalo, C. (2018). Mentalidad virtual: requisitos para un diseño tutorial en la educación a distancia de la Contabilidad Virtual Mentality: Requirements for Designing Tutorship in Distance Education Accounting Degree. *Revista Cubana de Contabilidad y Finanzas. COFIN HABANA*, (2), 57-68.
- Diener, E., Lucas, E., & Oishi, S. (2009). Subjective Well-Being. The Science of Happiness and Life Satisfaction. In: C. R. Snyder, & S. J. Lopez (Eds.), *Oxford Handbook of Positive Psychology* (pp. 82-92). Oxford: Oxford University Press.
- Duggal, S., Malkoff-Schwartz, S., Birmaher, B., Anderson B., Matty, K., Houk, R., Bailey-Orr, M. Williamson, D. y Frank, E. (2000). Assessment of life stress in Adolescents: Self-Report versus Interview Methods. *Journal of de American Academy of Child and Adolescent Psychiatry*, 39 (4), 445-452.
- Echeburúa, E., y De Corral, P. (2010). Adicción a las nuevas tecnologías ya las redes sociales en jóvenes: un nuevo reto. *Adicciones*, 22(2), 91-95.
- El Economista (2016). Uso de las redes sociales en México creció casi 14% en 3T. Recuperado en línea: <https://www.economista.com.mx/tecnologia/Usode-redes-sociales-en-Mexico-crecio-casi-14-en-3T--20161205-0094.html>

El Economista (2017). 7 datos sobre los usuarios de Internet en México en el 2017.

Recuperado en línea: <https://www.economista.com.mx/empresas/7-datos-sobre-los-usuarios-de-internet-en-Mexico-en-el-2017-20170518-0161.html>

El País (2017). Instagram, la peor red para la salud mental de los adolescentes un estudio

británico le da la peor nota por su capacidad para generar ansiedad entre los jóvenes. Recuperado en línea:

https://elpais.com/tecnologia/2017/05/19/actualidad/1495189858_566160.html

Feldman, L., Goncalves, L., Chacon, P. G., Zaragoza, J., Bagés, N., y De Pablo, J. (2008).

Relaciones entre estrés académico, apoyo social, salud mental y rendimiento académico en estudiantes universitarios venezolanos. *Universitas psychologica*, 7(3), 739-751.

Fernández, C. y Salinero, M. (2014). La Tutoría Universitaria en el escenario del espacio

europeo de educación superior: Perfiles actuales/University tutorials in the setting of the European Higher Education Area: current profiles/Tutorat universitaire dans l'Espace Européen de l'Enseignement Supérieur: profils actuels. *Teoría de la Educación; Revista Interuniversitaria*, 26(1), 161-186.

Fernández D'Adam, G. y Febre, R. (2006). *Resiliencia, ética y prevención*. Segunda

edición. Buenos Aires; Gabas.

Figuera, P., Dorio, I. y Forner, A. (2003). Las competencias académicas previas y el apoyo

familiar en la transición a la universidad. *Revista de Investigación Educativa*, 21(2), 349-369.

- Flores, Y. y Pernía, C. (2013). Percepciones de estudiantes de bachillerato sobre el uso de una red social para la enseñanza del inglés como lengua extranjera: una investigación acción. *In Anales de la Universidad Metropolitana*, 3(2), 65-90.
- Fox, S. y Jones, S. (2009). *The social life of health information*. Washington DC: Pew Research Center Publications. Recuperado de <http://www.pewinternet.org/Reports/2009/8-The-Social-Life-of-Health-Information.aspx>.
- Gámez, A. (2009). Las competencias es un saber, saber ser y un saber hacer. *Rev. Od Los Andes*, 4(1), 3-5.
http://www.imbiomed.com.mx/1/1/articulos.php?method=showDetail&id_revista=177&id_seccion=2993&id_ejemplar=6032&id_articulo=59648
- García, P., Castañón, N., y Martín, F. (2014). Universitarios en las redes sociales: un análisis exploratorio de las diferencias de género/College students in social network sites: Exploratory analysis of the differences between genders. *In Anales de la Universidad Metropolitana*, 14(2), 15.
- Gil-Díaz, M.E. (2016). *Diseño, aplicación y evaluación de dos programas preliminares de intervención para prevención del suicidio*. Tesis de Maestría. Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. Michoacán, México.
- Gilat, I. y Shahar, G. (2007). Emotion first aid for a suicide crisis: comparison between telephonic hotline and internet. *Psychiatry*, 70(1), 12-18.

- Giles, M. (2001). Internet y psicoterapia: desarrollos de las aplicaciones clínicas de la telesalud. [Recuperada en línea]: <http://www.psiquiatria.com/sin-categoria/internet-psicoterapia-desarrollos-de-las-aplicaciones-clinicas-de-la-salud/>
- Haquin, F., Larraguibel, Q. y Cabezas, J. (2004). Factores protectores y de riesgo en salud mental en niños y adolescentes de Calama. *Revista Chilena de Pediatría*, 75(5), 425-433.
- Hernández, M. A. y García, H. L. (2007). Factores de riesgo y protectores de enfermedades cardiovasculares en población estudiantil universitaria. *Revista de la Facultad de Medicina*, 30(2), 119-123. Recuperado en 23 de julio de 2018, de http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-04692007000200004&lng=es&tlng=es.
- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources. A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 513-320.
- Hootsuite We are Social (2017). Digital in 2017 global overview: a collection of internet social media and mobile data from around the world. Recuperado en línea: <https://es.slideshare.net/wearesocialsg/digital-in-2017-global-overview>
- Hsu, L. y Yen, H. (2014,). College Student Performance Facilitated on Facebook: A Case Study. In *International Conference, MISNC* (pp. 368-382). Springer, Berlin, Heidelberg.

Ilifebelt, México (2017). Tendencias de crecimiento de redes sociales en México para 2017.

Recuperado en línea: <https://ilifebelt.com/tendencias-crecimiento-redes-sociales-mexico-2017/2017/03/>

Instituto Nacional de Salud Pública (INSP). (2014). Análisis sobre educación sexual integral, conocimientos y actitudes en sexualidad en adolescentes escolarizados.

Recuperado de http://www.censida.salud.gob.mx/descargas/transparencia/estudios_opiniones/InformeFinal_INSP.pdf

Lester, D. y Rogers, J. (2012). Crisis intervention and counseling by the telephone and the internet, Illinois, U.S.A., Thomas books.

Martínez, M. y Balaguer, A. (2016). Universidad saludable: una estrategia de promoción de la salud y salud en todas las políticas para crear un entorno de trabajo saludable.

Archivos de Prevención de Riesgos Laborales, 19(3), 175-177.

<https://dx.doi.org/10.12961/apr1.2016.19.03.4>

Medical News Today. (10 de junio 2015). Social media: how does it affect our mental health

and well-being? Recuperado en línea:

<https://www.medicalnewstoday.com/articles/275361.php>

Medina, M. E., Borges, G., Lara, C., Benjet, C., Blanco, J., Fleiz, C., Villatoro, V. J.,

Rojas, G. E., Zambrano, R. J., Casanova R. L. y Aguilar, G. S. (2003). Prevalencia

de trastornos mentales y uso de servicios: Resultados de la Encuesta Nacional de

Epidemiología Psiquiátrica en México. *Salud mental*, 26(4), 1-16.

- Mortier, P., Auerbach, R. P., Alonso, J., Bantjes, J., Benjet, C., Cuijpers, P., ... y O'Neill, S. (2018). Suicidal Thoughts and Behaviors among First-Year College Students: Results from the WMH-ICS Project. *Journal of the American Academy of Child & Adolescent Psychiatry*, 57(4), 263-273.
- Obando, L., Salcedo, M. y Correa, L. (2017). La atención psicosocial a personas víctimas del conflicto armado en contextos institucionales de salud pública. *Psicogente*, 20(38), 382-397.
- Omar, A., Paris, L., Uribe, H., Ameida, S. y Aguiar, M. (2011). Un modelo explicativo de resiliencia en jóvenes y adolescentes. *Psicología em Estudo*. 16(2), 269-277
- Organización Mundial de la Salud (2012). Prevención del suicidio (SUPRE). Recuperado de http://www.who.int/mental_health/prevention/suicide/suicideprevent/es/.
- Organización Mundial de la Salud (2013). Salud mental: un estado de bienestar. Recuperado de http://www.who.int/features/factfiles/mental_health/es/
- Organización Mundial de la Salud (2014). Prevención del suicidio. Un imperativo global. Recuperado de http://www.who.int/mental_health/suicide-prevention/world_report_2014/es/
- Organización Mundial de la Salud. (2017). Adolescentes: riesgos para la salud y soluciones. Nota descriptiva [Recuperada en línea]: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs345/es/>

- Rivera-Heredia, M. E. y Andrade, P. (2006). Recursos individuales y familiares que protegen al adolescente del intento suicida. *Revista Intercontinental de Psicología y Educación*, 8(2), 23-40.
- Rivera-Heredia, M. E., Andrade, P. y Figueroa, A. (2006). Evaluación de los recursos de los adolescentes: validación psicométrica de cinco escalas, *La Psicología social en México*, 11, 414-420.
- Rivera-Heredia, M.E. (2007). Mensajes audiovisuales para la prevención del suicidio y promoción de salud en adolescentes. *Tesis Doctoral*. México, D.F., Facultad de psicología de la UNAM.
- Rivera-Heredia, M. E. y Andrade, P (2010). Escala de evaluación de las relaciones intrafamiliares (E.R.I.). *Uaricha Revista de Psicología*, 14, 12-29.
- Rivera-Heredia, M. E., y Pérez-Padilla (2012). Evaluación de los recursos psicológicos. *Uaricha: Revista de Psicología*, 9(19), 1-19.
- Rivera – Heredia, M. E., Fuentes – Martinez, M., González – Betanzos, F. y Salazar - García, M. A. (2016). Autoeficacia, participación social y percepción de los servicios universitarios según el sexo. *Revista de Psicología Santiago*, 25 (2), 1-16.
Recuperado de http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0719-05812016000200013&script=sci_arttext
- Rivero, C. (2000). Calidad de vida: el enfoque de Amartya Sen y sus exclusiones. *Revista de La Facultad de Ciencias Económicas Y Sociales*, 1(19), 1-11.

Royal Society for Public Health. (2017). #StatusOfMind: Social media and Young people's health and wellbeing. Recuperado en línea: <https://www.rsph.org.uk/uploads/assets/uploaded/62be270a-a55f-4719-ad668c2ec7a74c2a.pdf>

Salamanca-Avila, M. E., y Vander Borght, C. (2012). Análisis del Contenido y la Estructura de las Representaciones a Partir de Mapas Conceptuales. Recuperado en línea: <http://cmc.ihmc.us/cmc2012papers/cmc2012-p57.pdf>

Santamaría, O. C., Catalán, M. D. y Merced, M. J. (2016). Utilización de las redes sociales sobre temas de salud en población universitaria de México. *Revista Española de Comunicación en Salud*, 7(1), 15-28.

Schulenbert, J., Bryant, A., y O'Malley, P. (2004) Taking hold of some kind of life: How developmental task relat to trajectories of wellbeing during the transition to adulthood. *Development and Psychopathology*, 16(4), 1119-1140.

Serrano, A., Avendaño, A. y Moreno, A. (2017). Eficacia de un programa de higiene oral individualizado con refuerzo a través de redes sociales en jóvenes universitarios con diagnóstico de gingivitis. *Universitas Odontológica*, 36(76), 1-22.

Silva, L. M. (2011). El primer año universitario. Un tramo crítico para el éxito académico. *Perfiles Educativos*, 23, 102-114.

The Statistics Portal (2017). Number of social network users in México from 2015 to 2022 (in millions). Recuperado en línea:

<https://www.statista.com/statistics/260709/number-of-social-network-users-in-mexico>

Tinto, V. (1975) "Dropout from Higher Education: A Theoretical Synthesis of Recent Research" *Review of Educational Research*, 45, 89-125.

Tinto, V. (1993). *Leaving College: Rethinking the Causes and Cures of Student Attrition* (2nd ed.). Chicago: University of Chicago Press.

Trujillo-Borrego, A. (2005). Nuevas tecnologías y psicología. Una perspectiva actual. *Apuntes de Psicología*, 23(3), 321-335.

Universidad Autónoma de Aguascalientes. Modelo Educativo Institucional. (2015). Recuperado en línea: <https://www.uaa.mx/nu/>

Universidad Autónoma de Yucatán. Modelo Educativo para la Formación Integral (MEFI). 2017. Recuperado en línea: http://www.dgda.uady.mx/media/docs/mefi_estudiantes.pdf

Universidad Autónoma de Zacatecas. Programa de Atención al Joven Universitarios (PAIJU). 2017. Recuperado en línea: <http://uap.uaz.edu.mx/portal/PAIJU>

Universidad Michoacana de San Nicolas de Hidalgo (UMICH). Mision. 2017. Recuperado en línea: <http://www.umich.mx/mision.html>

Universidad Veracruzana. Código de ética de la Universidad Veracruzana. (2017). Recuperado en línea: <https://www.uv.mx/legislacion/files/2016/12/Codigo-de-Etica-UV.pdf>

Universidad Veracruzana. Plan Cendhiu (2011). Consultado en Agosto 2017. Recuperado en Línea: <https://www.uv.mx/cendhiu/cendhiu/pan-de-trabajo-pladea/>

Van Zalk, M., Branje, S., Denissen, J., Van Aken, M. y Meeus, W. (2011). Who Benefits From Chatting, and Why? The Roles of Extraversion Supportiveness in Online chaattiing and Emotional adjustment. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 37(9), 1202-1215.

Vignolo, J., Vacarezza, M., Álvarez, C., & Sosa, A. (2011). Niveles de atención, de prevención y atención primaria de la salud. *Archivos de Medicina interna*, 33(1), 7-11.

Xataka México (2016). Facebook es la red social preferida de los mexicanos, pero Instagram y Snapchat ganan terreno. Recuperado en línea: <https://www.xataka.com.mx/web-20/facebook-es-la-red-social-preferida-de-los-mexicanos-pero-instagram-y-snapchat-ganan-terreno>

Yang, C. C., y Brown, B. B. (2013). Motives for using Facebook, patterns of Facebook activities, and late adolescents' social adjustment to college. *Journal of youth and adolescence*, 42(3), 403-416.

Apéndices

Apéndice 1. Campaña de prevención. Desarrollo de campaña por día, mes, eje y tema.

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
Oct 2, nov 6, Dic 11	Oct 3, nov 7, Dic 12	Oct 4, nov 8, dic 13	Oct 5, nov 9, dic 14	Oct 6, nov 10, dic 15
Físico	Físico	Físico	Físico	Físico
Responsabilidad Sexual Higiene sexual Métodos anticonceptivos ETS Derechos sexuales Embarazos no planeados y planificación familiar	Como afectan las drogas a mi cuerpo y prevención Deporte y beneficios	Interacción con los universitarios Presentación del programa ¿Qué saben sobre el eje Físico dependiendo de la etapa? Retroalimentación y sugerencia Miércoles saludables Servicios municipales y estatales	Cuidando mi cuerpo Higiene del sueño Trastornos alimenticios Higiene del sueño Nutrición	Servicios Cultura Servicios de las dependencias de la UMSNH Servicios del centro de idiomas Convocatorias Fomentar la importancia del chequeo médico
Oct 9, nov 13, dic 18	Oct 10, nov 14, dic 19	Oct 11, nov 15, dic 20	Oct 12, nov 16, dic 21	Oct 13, nov 17, dic 22
Emocional	Emocional	Emocional	Emocional	Emocional
Autoestima Mejorando mi	Manejo de Emociones Vivo y reconozco	Interacción con los universitarios presentación del	Depresión Depresión	Servicios Cultura

<p>autoestima (Necesidad de aceptación) Autorrealización, (prevención y manejo de autoestima)</p>	<p>mis emociones Formas de amor Manejo de emociones en entrevista de trabajo</p>	<p>programa ¿Qué saben sobre el eje emocional dependiendo de la etapa? Retroalimentación y sugerencia Miércoles saludables Servicios municipales y estatales</p>	<p>Cutting Prevención de Suicidio</p>	<p>Becas Institucionales</p>
<p>Oct 16, nov20, enero8</p>	<p>Oct 17, nov21, enero9</p>	<p>Oct 18, nov22, enero10</p>	<p>Oct19,nov22, enero11</p>	<p>Oct20,nov23, enero12</p>
<p>Cognitivo</p>	<p>Cognitivo</p>	<p>Cognitivo</p>	<p>Cognitivo</p>	<p>Cognitivo</p>

<p>Orientación vocacional</p> <p>Elección de carrera y profesión (Vocación)</p> <p>Elegir prácticas y servicio de formación</p> <p>Competencias profesionales (perfil de mi carrera)</p> <p>Tutorías</p> <p>Tramites universitarios</p> <p>Ubicación de las dependencias de la UMSNH</p>	<p>Desarrollo de habilidades para la vida académica</p> <p>Conocer mis aptitudes y potencializarlas</p> <p>Creatividad</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Asertividad</p> <p>Liderazgo como herramienta de éxito</p> <p>Emociones</p> <p>Tolerancia a la frustración</p> <p>Estrategias y técnicas de estudio</p>	<p>Interacción con los universitarios</p> <p>Presentación del programa</p> <p>¿Qué saben sobre el eje Cognitivo dependiendo de la etapa?</p> <p>Retroalimentación y sugerencia</p> <p>Miércoles saludables</p> <p>Servicios municipales y estatales</p>	<p>Vida laboral</p> <p>Realización de un curriculum</p> <p>Mi primer empleo</p> <p>Tolerancia a la frustración por parte del desempleo (correspondiente a su profesión)</p> <p>Fomentar la responsabilidad y organización de los tiempos</p> <p>Entrevista de trabajo</p>	<p>Servicios</p> <p>Cultura</p> <p>Movilidades estudiantiles</p>
Oct23, nov26, enero15	Oct24, nov27, enero16	Oct25, nov28, enero17	Oct26, nov29, enero18	Oct27, nov30, enero19
Social	Social	Social	Social	Social
<p>Responsabilidad social universitaria</p> <p>Empatía</p> <p>Como establecer relaciones sociales saludable</p> <p>Tolerancia</p>	<p>Redes sociales</p> <p>Ciberbulling</p> <p>Como hacer frente al ciber acoso</p> <p>Tolerancia</p> <p>Uso responsables de las redes</p>	<p>Interacción con los universitarios preguntando:</p> <p>¿Qué saben sobre el eje físico dependiendo de la etapa?</p> <p>¿Conoces el programa?</p>	<p>Recursos sociales</p> <p>Presión social</p> <p>Recursos sociales</p> <p>Tolerancia y respeto</p> <p>Creatividad</p> <p>Responsabilidad vial</p>	<p>Cultura</p> <p>Veranos de investigación</p>

	sociales e internet Psicoterapia en internet	opinión y sugerencia		
Oct30, dic4, enero 22	Oct31, Dic5, enero 23	Nov1, Dic6, enero 24	Nov2, Dic7, enero 25	Nov3, Dic8, enero26
Valoral-actitudinal	Valoral-actitudinal	Valoral-actitudinal	Valoral-actitudinal	Valoral-actitudinal
Equidad de Genero Igualdad de genero Equidad y genero	La vida universitaria Construyendo mi identidad Apoyo a los de nuevo ingreso como mentor (Mentorias) Diversidad e inclusión	Interacción con los universitarios preguntando: ¿Qué saben sobre el eje físico dependiendo de la etapa? ¿Conoces el programa? opinión y sugerencia	Habilidades para la vida Que pasa cuando pierdes un empleo (desempleo) Sobreponerte al desempleo Formar una familia Continua tu vida profesional Asertividad	Cultura Tramite de Seguro social Posgrados

Apéndice 2. Consentimiento informado para grupo focal



Consentimiento informado para participar en un proyecto de investigación

Como parte del proyecto de investigación titulado “Diseño de un programa de atención integral a universitarios a través de redes sociales” perteneciente al Posgrado de Psicología de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, se pide su participación en un grupo focal, cuyo objetivo es, conocer la opinión de los usuarios de Facebook, con y sin contacto a nuestra plataforma, sobre la utilización de esta red social como medida preventiva.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria y la información recabada será totalmente confidencial y anónima, además de que no se utilizarán para ningún otro propósito fuera de los establecidos dentro de la investigación.

Si usted accede a participar, se le pedirá responder a algunas preguntas que fueron diseñadas específicamente para el grupo focal, el cual tendrá una duración aproximada de 60 minutos. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le

parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Lo que se conversará durante esta sesión se grabará en formato de video y audio, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma.

Una copia de este consentimiento le será entregada y usted puede pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido con el Lic Christian Alberto Guillén Reyes al número telefónico 3111067644 o vía email guillenr_chris@hotmail.com.

Si usted acepta participar, puede firmar el siguiente apartado.

Yo _____ he leído el documento de consentimiento informado que me ha sido entregado, he comprendido las explicaciones acerca de la grabación del grupo focal, he podido resolver todas las dudas acerca del objetivo del proyecto y de la finalidad de los datos. También comprendo que, en cualquier momento y sin necesidad de dar ninguna explicación, puedo revocar el consentimiento que ahora presento. También he

sido informado/a que mis datos personales serán protegidos y serán utilizados únicamente con fines de investigación para el proyecto “Diseño de un programa de Atención Integral en Universitarios a través de Redes Sociales” del programa de Maestría en Psicología de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.

Tomando todo ello en consideración y en tales condiciones, acepto participar en la grabación de la sesión y que los datos que se deriven de mi participación sean utilizados para cubrir los objetivos especificados en el presente documento.

En Morelia Michoacán, a _____ de _____ de 20 _____

Nombre y firma del participante

Hago constar que he leído y entendido en su totalidad este documento, por lo que en constancia firmo y acepto su contenido.

Apéndice 3. Guía de actuación del programa ATi

Guía de Actuación ATi

Coordinación de Responsabilidad Social Universitaria y Formación Docente

Atención Integral para todo el alumnado

Descripción del Programa

El Programa ATi (Atención Integral para todo el alumnado), se encarga de brindar apoyo a estudiantes de preparatoria y universidad, así como a las distintas facultades de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, para mejorar el desarrollo académico-profesional y el bienestar físico, psicológico y emocional. Componiéndose de la atención preventiva, atención secundaria o selectiva, el proyecto “Universidad Saludable”, ExpOrienta, evaluaciones psicométricas de perfil de ingreso, procedimiento de cambio de bachillerato y la plataforma de Facebook “ATi”; todo esto para fortalecer los procesos de tutoría, orientación vocacional, acompañamiento psicológico y programas de prevención.

Objetivo general: Coordinar y vincular los servicios y programas de apoyo al estudiante en su tránsito por la preparatoria y universidad para mejorar su desarrollo académico-profesional y su bienestar físico, psicológico y social.

Objetivos específicos:

- Ofrecer atención preventiva
- Brindar charlas
- Dar talleres
- Brindar atención individual
- Dar orientación psicológica
- Dar acompañamiento psicológico

Meta: Fortalecer los procesos de tutoría, orientación vocacional, acompañamiento psicológico y programas de prevención.

Misión: (Desarrollo de programas) promoción de la atención integral mediante las tecnologías de la información, dónde a través de ellas se promuevan la adaptación e integración a la vida universitaria, el desarrollo de habilidades y la preparación de los universitarios para su desempeño en la vida profesional a lo largo de su vida.

Visión: ser un programa reconocido por su evidencia en la formación integral de los universitarios a través de las tecnologías.

Servicios

- **Atención preventiva.-** Se otorgan cursos, talleres y conferencias a las facultades o escuelas que lo solicitan para apoyar la trayectoria de los alumnos.
- **Atención preventiva secundaria o selectiva.-** Brinda atención personalizada a alumnos que son derivados de las dependencias a través del programa de tutorías,

alumnos que requieren atención especializada en orientación vocacional, en acompañamiento psicológico o médico psiquiátrico.

- **Proyecto “Universidad Saludable”.-** Propone diversas actividades en coordinación con instituciones del sector salud y con la Facultad de Psicología, dedicando al proyecto, los días miércoles.
- **ExpOrienta.-** Su objetivo es mostrar la oferta educativa de la UMSNH, promoviendo las nuevas licenciaturas y carreras científicas con menor demanda.
- **Evaluaciones psicométricas de perfil de ingreso.-** Permite valorar si los intereses, actitudes y aptitudes vocacionales son acordes al perfil de ingreso de las licenciaturas a las que los aspirantes solicitan acceso.
- **Procedimiento de cambio de bachillerato.-** Se vinculan las preparatorias de la UMSNH, la Coordinación de Responsabilidad Social Universitaria y Formación Docente y Control Escolar, con la finalidad de generar evidencia para realizar el cambio de un alumno de un área terminal a otra de su interés.
- **Plataforma de Facebook ATi.-** Su función principal es ser un enlace con atención selectiva, ya que se los alumnos pueden pedir información sobre acompañamiento psicológico, y a su vez, se les brinda información sobre otras dependencias de ayuda. Otra de sus funciones es brindar información de temas psicológicos que les ayuden a los alumnos en sus ámbitos académicos y psicológicos.

Recursos

Recursos Humanos.- Personal administrativo, psicólogos educativos, psicólogos clínicos, apoyo de alumnos de servicio social y practicantes.

Recursos Materiales.- Instalaciones, mobiliario, servicios, quipo electrónico y de papelería.

Fortalezas

- Los servicios que ofrece cubren bastantes necesidades
- El personal con que cuenta está capacitado
- Toda la información existente en la plataforma de Facebook cuenta con un respaldo

Debilidades

- No es conocido por la mayoría de estudiantes que conforman la Universidad
- No se ha hecho una buena difusión del programa
- Las facultades que conforman a la Universidad no están al tanto del Programa y por lo tanto no se da a conocer por medio de éstas

Propuestas de mejora

- Dar información de entidades públicas
- Tener claro cómo se espera que sea un universitario nicolaita
- Aumentar la pertenencia a la institución apoyándose con la plataforma de Facebook

Introducción al Programa Atención Integral al Alumnado ATi

Generalidades

Campana: línea de acción previamente planeada cuya finalidad es concientizar y aumentar los conocimientos de salud para cambiar la opinión, estimular acciones y modificar comportamientos y conductas.

Prevención primaria

- Objetivo: vincular los servicios de atención pública a nivel municipal y estatal, así como las dependencias de la Universidad Michoacana.

Prevención secundaria o selectiva

- Objetivo: presentar una campaña con información a través de Facebook como medida de prevención primaria y secundaria o selectiva en función de atender a los riesgos psicosociales de los estudiantes universitarios.

Conceptos de áreas

- Física: las necesidades relacionadas con la sexualidad, cuerpo, alimentación, lo orgánico, el descanso
- Emocional: reconoce y maneja los sentimientos
- Cognitiva: de los procesos mentales, como el razonamiento lógico, formal, pensamientos
- Social: atiende a sus relaciones sociales, convivencia, respeto y tolerancia
- Valoral-Actitudinal: necesidades del tipo de relación que establece el estudiante con el ambiente, su respuesta y el sentido de vida

Trayectoria Académica:

Las problemáticas se presentan para hacer frente a los riesgos psicosociales que se presentan bajo los diferentes momentos por los que pasa un universitario.

- Adaptación e integración a la vida universitaria: aporta estrategias que le permitan al estudiante la correcta adaptación al ingresar a la universidad.
- Desarrollo de habilidades: desarrollo de estrategias para potencializar sus capacidades.
- Pre-egreso e integración a la vida profesional: preparación del estudiante para hacer frente a las necesidades de la vida fuera de la institución.

División de las Trayectorias Académicas por Grados Universitarios		
Adaptación e integración a la vida Universitaria (AIVU)	Desarrollo de habilidad (DH)	Pre-egreso e integración a la vida profesional (PIVP)
1 semestre	4 semestre	7 semestre
2 semestre	5 semestre	8 semestre
3 semestre	6 semestre	9 semestre

Actividades a realizar (Descripción de las actividades)

Persona en Turno

Se espera que la persona que se encuentra en el turno de trabajo esté preparado para las siguientes funciones:

- Planeación de Temáticas a tratar en la campaña.- se eligen temas que traten y hagan frente a los riesgos psicosociales que enfrentan los estudiantes universitarios (atender a la planeación programada)
- Desarrollo de las temáticas: se desarrolla la planeación semanal de la temática a tratar de acuerdo al día asignado a través de la elaboración de objetivos, así mismo, esta información deberá atender a las tres trayectorias académicas de los universitarios propuestas (usar formato establecido).
- Publicación.- se presentara información basada en evidencia acerca de las temáticas de una forma atractiva en la plataforma de Facebook.
- Responder a comentarios.- se busca responder a las inquietudes del usuario de forma satisfactoria.
- Responder mensajes.- responde profesionalmente ante la demandas del usuaria a través de los mensajes de Facebook.

Publicación:

Se presenta información a través de *Facebook* de forma estructurada en función de la temática programada.

- Días de publicación: lunes - Viernes
- Horario: 10:00 hrs – 20:00 hrs

- No. De publicaciones: 8 a 10 por día (depende del desarrollo de la temática, cada media hora o por hora).

Estructura de las Publicaciones de lunes a viernes	Definición
Saludo del día	Se hace el primer contacto con nuestros usuarios, ofreciendo un cordial saludo (Esta actividad se realiza todos los días).
Definición del tema	A partir de la planeación, se presenta el tema a tratar en esa semana (todos los días recordar que tema estamos tratando).
Objetivación	Dar a conocer a nuestros usuarios el objetivo que se tiene al presentar la información de ese tema.
Tipos	Dependiendo de la temática.
Ventajas y Desventajas	De acuerdo con el tema, se dan a conocer los pros y los contras del tema en discusión.
Medidas de prevención	Dar a conocer a nuestros usuarios en que forma puede prevenir, de acuerdo a la

	temática.
Como actuar	Ofrecer información al usuario sobre cómo actuar ante determinada situación.
Como fomentar o mejorar	En algunos casos, los temas permiten dar a conocer como mejorar aspectos, estos permitirán al usuario desarrollarse en esta temática.
Contactos	Dar información al usuario de a que instancias o dependencias puede acudir para su atención de acuerdo a los temas.
Cierre Ex. Esta semana tratamos el tema de la violencia, sabias que la universidad michoacana firmo un acuerdo con la ANUIES dónde se compromete con su acuerdo de paz, en el que modela por trabajar en pro de estudiantes que promueven la paz.	Se concluye la semana informando el cumplimiento del objetivo de la semana. Se despide de la semana y le recordamos que la próxima semana tendremos más información que puede ser de su utilidad, no olvides seguirnos y compartirnos con algún amigo.

Ideas para el formato de la publicación

<p>Inicio :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saludo • Objetivo general • Hacer preguntas involucrando al usuario, como: ¿Sabías qué? ¿Te has encontrado en esta situación? • Cuidar el profesionalismo siendo amable 	<p>Desarrollo: Objetivos específicos</p>	<p>Difusión visual:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vistoso y llamativo (agregar videos, ediciones, memes) • Uso de imágenes y ediciones para mejorar la información
	<ul style="list-style-type: none"> • Cuidar la ortografía • Poner fuente de información 	<ul style="list-style-type: none"> • Etiquetas de Facebook de instituciones y dependencias. • Uso de hashtag
	<p>Entrevista</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para publicar la entrevista se debe de ver bien adecuado y el sonido claro, editar de ser necesario. 	<ul style="list-style-type: none"> • No olvides darnos like y compartimos con tus conocidos

Programación lunes a viernes:

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
Tema:	Tema:	Tema:	Tema:	Tema:
Objetivo:	Objetivo:	Objetivo:	Objetivo:	Objetivo:
Publicaciones:	Publicaciones:	Actividades:	Publicaciones:	
AIVU	AIVU	Entrevistas de	AIVU	
DH	DH	opinión.	DH	
PIVP	PIVP	Bitácora de	PIVP	
		interacción		

Como Responder a un comentario en la publicación

Esto será de forma profesional y responsable atendiendo a las demandas del usuario, proporcionar la vinculación a una dependencia municipal, estatal o perteneciente a la UMSNH, así como proporcionales información u orientación.

Apéndice 4. Guía para protocolo de actuación del programa de atención integral ATi

Guía para Protocolo de actuación del programa de Atención Integral ATi

Fecha: __/__/____

Responsable: _____

Agregar instrucciones Conceptos

- Información: datos que se soliciten por el usuario para acceder a los servicios de salud públicas, instituciones estatales, municipales, teléfonos, ubicación, costos, etc.
- Crisis: estado temporal de trastorno y desorganización caracterizado por una incapacidad para manejar emocional y cognitivamente situaciones particulares.
- Atención en crisis: atención psicológica breve y de emergencia, asistiendo al usuario en el manejo de una crisis
- Canalización : derivar al usuario a determinada institución o dependencia para su debido tratamiento
- Primeros auxilios psicológicos: intervención psicológica en el momento de la crisis, ayuda de forma inmediata y breve, para el rescate de una persona y recuperar su estabilidad emocional.

Opciones de Respuestas

- Si
- No
- Especifica: escribe la información indicada

Responde según lo realizado en el turno de trabajo.

No.	Responsable	Descripción de la actividad																								
1	Persona en turno	Presentarse en su área de trabajo en tiempo asignado, solicitar computadora, conectarse a la red de internet y abrir el <i>Facebook</i> de ATi, ver si hay un pendiente del turno anterior. https://www.facebook.com/ATiUMSNH/																								
3	Persona en turno	<p>Publicaciones</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Lista de cotejo</th> <th colspan="5">Opciones de respuesta</th> </tr> <tr> <th></th> <th colspan="5">Si/No/especifica</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>¿La información se encuentra bien redactada y sin faltas de ortografía?</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>¿La información es de acuerdo</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Lista de cotejo	Opciones de respuesta						Si/No/especifica					¿La información se encuentra bien redactada y sin faltas de ortografía?						¿La información es de acuerdo					
Lista de cotejo	Opciones de respuesta																									
	Si/No/especifica																									
¿La información se encuentra bien redactada y sin faltas de ortografía?																										
¿La información es de acuerdo																										

		al tema que se tiene planeado?																					
		¿La información proviene de una fuente confiable?																					
		¿Mi publicación cuenta con el formato adecuado y presenta la fuente de la cual se obtuvo?																					
4	Persona en turno	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Lista de cotejo</th> <th colspan="2">Opciones de respuesta</th> </tr> <tr> <td></td> <th colspan="2">Si/No/especifica</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">¿Respondiste de Forma profesional (lenguaje, empatía, respetuoso, ética) a las inquietudes del usuario?</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="2">¿Atendiste la demanda del usuario satisfactoriamente?</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>						Lista de cotejo	Opciones de respuesta			Si/No/especifica		¿Respondiste de Forma profesional (lenguaje, empatía, respetuoso, ética) a las inquietudes del usuario?					¿Atendiste la demanda del usuario satisfactoriamente?				
Lista de cotejo	Opciones de respuesta																						
	Si/No/especifica																						
¿Respondiste de Forma profesional (lenguaje, empatía, respetuoso, ética) a las inquietudes del usuario?																							
¿Atendiste la demanda del usuario satisfactoriamente?																							
		Respuesta a comentarios en publicaciones.																					

		<p>En caso de solicitar información sobre alguna de las dependencias fuera del municipio de Morelia, especifica el municipio y la dependencia referida.</p>								
		<table border="1"><tr><td>Municipio</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Dependencia</td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	Municipio				Dependencia			
Municipio										
Dependencia										

5	Persona en turno	Motivo de mensaje	
		Información brindada al usuario	
		Canalización (especifica Coordinación de responsabilidad social, dependencia, institución municipal o estatal)	
		Primeros auxilios psicológicos (En caso de, siga el protocolo adecuado)	Datos de canalización (nombre y teléfono)
		Lista de cotejo	Opciones de respuesta Si/No/especifica
		Atención vía mensaje.	

		<p>¿Respondiste de Forma profesional (lenguaje, empatía, respetuoso, ética) a las inquietudes del usuario?</p>					
		<p>¿Atendiste la demanda del usuario satisfactoriamente?</p>					
7	Persona en turno	<table border="1"> <tr> <td>Seguimiento</td> <td>Opciones de respuesta Si/No/especifica</td> </tr> <tr> <td> <p>¿La persona acudió a la coordinación de Responsabilidad Social y Formación Docente para solicitar una cita?</p> </td> <td></td> </tr> </table>	Seguimiento	Opciones de respuesta Si/No/especifica	<p>¿La persona acudió a la coordinación de Responsabilidad Social y Formación Docente para solicitar una cita?</p>		
Seguimiento	Opciones de respuesta Si/No/especifica						
<p>¿La persona acudió a la coordinación de Responsabilidad Social y Formación Docente para solicitar una cita?</p>							
8	Persona en turno	Especifica					
		Nombre de responsable:	Turno:				

		Actividades realizadas:	Notas:
Fin de la guía			

Apéndice 5. Formato de respaldo para Planeación semanal

Programa de Atención Integral al Alumnado **ATi**

Planeación Semanal

Fecha Inicio: lunes 2 octubre 2017

Fecha Final: viernes 6 octubre 2017

Responsables del rol de actividades:

ACTIVIDAD	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
Horarios de trabajo	Diana Emilia 9:00 – 12:00 hrs	Diana Emilia Valentina 9:00 – 12:00 hrs	Diana Emilia Valentina 9:00 – 12:00 hrs	Diana Emilia 9:00 – 12:00 hrs	Valentina 9:00 – 12:00 hrs
Entrevistas		Diana		Diana	

informativas.		Emilia Valentina 9:00 – 12:00 hrs		Emilia Valentina 9:00 – 12:00 hrs	
Prevención a través de la página de Facebook	Diana 9:00 – 12:00 hrs	Emilia 9:00 – 12:00 hrs	Miércoles saludable Valentina 9:00 – 12:00 hrs	Diana 9:00 – 12:00 hrs	Emilia 9:00 – 12:00 hrs
Planeación de la semana			Diana Emilia Valentina Christian 09:00 – 12:00 hrs		

Área: (física, social, emocional, cognitiva y valoral-actitudinal)

Tema: Sexualidad Responsable

Objetivo General: Se especifica que se quiere lograr con el tema a abordar en esta semana, de acuerdo con la planeaciones establecida tomado en cuenta el área (física, social, emocional, cognitiva, y valoral-actitudinal) y las diferentes trayectorias académicas (adaptación e integración a la vida universitaria, desarrollo de habilidades y pre-egreso e integración a la vida profesional).

Justificación

Porque es relevante hablar de esta tema.

Metas (ejemplos)

- Conseguir aumentar el número de seguidores de la pagina
- Tener mayor alcance con nuestra información

Hagstash semanal:

Nota: Especificar la fuente de dónde se obtuvo la información en cada publicación.

Desarrollo de la temática: se respalda la información, aquí se define y se crean objetivos, posteriormente se realizan las publicaciones (Este apartado específico que se quiere lograr con el tema de la semana en función de cada una de las trayectorias académicas para todos los días asignados).

Lunes

Objetivo general

1. Objetivo Específico para la etapa de adaptación e ingreso y a la vida universitaria (no se publica).
2. Objetivo Específico para la etapa de desarrollo de habilidades (no se publica)
3. Objetivo Específico para la etapa de pre-egreso e integración a la vida universitaria (no se publica)

Martes

Objetivo general

1. Objetivo Específico para la etapa de adaptación e ingreso y a la vida universitaria (no se publica).
2. Objetivo Específico para la etapa de desarrollo de habilidades (no se publica)

3. Objetivo Específico para la etapa de pre-egreso e integración a la vida universitaria (no se publica)

Miércoles

Entrevista

Miércoles Saludable (en caso de No llevarse a cabo se presentará otra información relevante al tema de la semana).

Servicios municipales y estatales

Jueves

1. Objetivo Específico para la etapa de adaptación e ingreso y a la vida universitaria (no se publica).
2. Objetivo Específico para la etapa de desarrollo de habilidades (no se publica)
3. Objetivo Específico para la etapa de pre-egreso e integración a la vida universitaria (no se publica)

Cumplimiento de objetivo general

Viernes

Si el tema es cultura (colocar la información aquí)

Vinculación de servicios de las dependencias de la UMSNH

Apéndice 6. Formato de guion de entrevista

Guion de entrevistas

- Saludo Formal (por parte del entrevistador) y presentación del entrevistador (nombre del entrevistador).
- Presentación del programa ATi (entregar tríptico, es un programa institucional).
- Hacer una breve introducción del programa ATi (dar a conocer el Facebook, como nos encuentra y que servicios ofrecemos)
- Pedirle su apoyo para hacer una entrevista la cual será grabada (asegurarle que será algo únicamente para la página de Facebook, es institucional, será anónimo, solo se escuchara su voz y el único que aparecerá en el video es el entrevistador)
- Consentimiento de aceptación dónde se asegure la privacidad de su información personal manteniendo el anonimato, así mismo, el entrevistador se asegurara de darle retroalimentación de las preguntas realizadas.
- Hablarle de lo que trata la entrevista, en que consiste y que preguntas se le harán.

Comienzo

Entrevistador: Buenos días, nos encontramos en la Facultad (nombre) y estamos haciendo pequeñas entrevistas a la comunidad universitarias sobre el tema (nombre).

Esta mañana nos encontramos con un compañer@ de esta facultad y le haremos una pregunta sobre (tema).

Hola, muchas gracias por apoyarnos.

¡Comenzamos!

Preguntas:

¿Qué es (tema)?

Retroalimentación

¿Cómo te hace sentir?

Retroalimentación

¿Qué haces cuando pasa (tema)?

Retroalimentación

¿Tienes alguna duda?

Te damos las gracias por participar y apoyarnos como programa, que tengas buen día, hasta luego.

Apéndice 7. Formato de registro de entrevista

TEMA:	Fecha:
Responsable:	

PREGUNTAS	RESPUESTAS
1.-	
Retroalimentación	
2.-	
Retroalimentación	
3.-	
Retroalimentación	

4.-	
Retroalimentación	

Apéndice 8. Directorio de Instituciones de Apoyo

Institución	Dirección	Contacto	Servicios
CIIP (Facultad de psicología)	Francisco Villa #450 col. Dr. Miguel Silva	(443) 3-12-9909	Atención Psicológica desde diversos enfoques.
IMUMO (Instituto de la mujer Moreliana)	Bartolomé de las casa #491 col. Centro	(443) 2-32-7000	Servicio integral para la mujer
DIF Morelia	Acueducto Lote 17, Bosque Cuauhtémoc	(443) 3-13-3540	Brindar atención psicológica
Hospital Psiquiátrico José Torres Orozco	Miguel Arreola Hidalgo #450 col. Poblado de Ocolusen	(443) 3-14-5566	Hospitalización continua, estancia corta y atención en consultas psicológicas y psiquiátrica
CEMISAM	Priva de Nada #94# fracc. Las Américas	(443)3-43-0631 (443) 3-21-5101	Servicios de salud mental en psicología y psiquiatría
VIFAC	Retorno Samuel Ramos #35 fracc. Camelinas	(443) 1-39-51-36	Servicio atender y capacitar a la mujer en estado vulnerable durante el embarazo
Secretaría de la mujer del estado de Michoacán	Avenida Lázaro Cárdenas #2440 col. Chapultepec Sur	(443) 1-13-6700	Atención psicológica y asesoría jurídica
CAPA			Programa de acción para la prevención y tratamiento de las adicciones
SAPTEL (sistema nacional de apoyo, consejo psicológico y de orientación en crisis por teléfono)		01 800 4727 835	Proporciona asesoría las 24 horas.
TelSIDA		01 800 712 0886 01 809 712 0889	
Comisión Estatal de Derechos Humanos	Calle 15 de octubre #74 col. Lomas de Hidalgo	(443) 315 8031	Denuncias contra abuso de poder, violencia, defensa de derechos humanos e irregularidades en general.
Agencia especializada en delitos sexuales contra la libertad y seguridad sexual de las personas	Periférico Independencia #5000 col. Lomas del Valle	(443) 316 3176 (443) 316 3260 (443) 316 3834	Atención y seguimiento de denuncias sobre delitos sexuales y cualquier tipo de violencia sexual
Centro de atención a mujeres violentadas (CAMVI, A.C.)	Sierra Madre Oriental #225 col. Lomas del tec.	(43) 150104 (43) 162773	Atención a personas en situación de violencia sexual y familiar.
Coordinación de Responsabilidad Docente ATiUMNSH	Edificio M, Ciudad Universitaria Francisco J. Múgica s/n. Col. Felicitas del Río (2.277,84 km) 58030 Moreli	316 7387 / 322 3500 ext. 3005	Orientación vocacional y terapia individual.

Apéndice 9. Guía de grupo focal

GRUPO FOCAL

Nombre del proyecto: “Diseño de un programa de atención integral a universitarios a través de redes sociales”

Fecha: Miércoles 14 de Febrero 2018

No de participantes: 7

Sitio de Reunión: Coordinación de Responsabilidad social y formación Docente, ubicada en Ciudad Universitaria de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo.

Hora: 11:00 am

Justificación: Cuando se trata de conocer la opinión personal o el significado que se tiene sobre un fenómeno social, en este caso, las redes sociales como una herramienta que permite su uso para facilitar información y vincular un grupo focal como técnica de recolección de datos para conocer el grado de satisfacción

Conocer la opinión y conocerá saber el significado que los usuarios de redes sociales sobre este servicio y su vinculación con la institución (Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo). Como una estrategia para proveer información que permita su integración a la vida universitaria, que le permite desarrollar de forma más óptima sus habilidades y lo ayude a desempeñarse profesionalmente a futuro.

Invitación a Grupo Focal (vía mensaje de chat)

Hola, permíteme saludarte y te hacemos la invitación formal para ser parte de nuestro grupo focal, este se llevara a cabo el próximo Miércoles 14 de Febrero del año en curso a las 11:00 am con una duración de 60 minutos aproximadamente, en el edificio M de la facultad de Ingeniería Química, planta alta de Ciudad Universitaria. Asimismo, se te adjunta una copia del consentimiento informado, nos gustaría que lo leyeras, ahí se te explicara a detalle el objetivo de nuestra investigación.

Te agradecemos de antemano tu aportación a esta investigación y que nos confirmes tu asistencia a más tardar el día Lunes 12.

Cronograma (programación)	
Apertura (presentación del programa)	11:00 am – 11:10 am
Objetivos del grupo focal (firma de consentimiento informado)	11:10 am – 11:15 am

Primer momento (pregunta y discusión)	11:15 am – 11:35 am
Segundo momento (pregunta y discusión)	11:35 am – 11:55 am
Tercer momento (pregunta y discusión)	11:55 am – 12:15 pm
Acuerdos y Cierre	12:15 pm – 01:00 pm

Apertura:

- Presentación de que es un grupo focal y explicar el procedimiento de cómo se lleva a cabo
- Presentación de los objetivos y firma de consentimiento informado, grabación y confidencialidad.
- Se presentan los participantes
- Presentación del personal a cargo

Seguidores de la página**Objetivo:**

Conocer la percepción de la (Página), vínculo de servicios e información que se proporciona a través de la campaña en:

Adaptación e integración a la vida Universitaria (AIVU)	Desarrollo de habilidad (DH)	Pre-egreso e integración a la vida profesional (PIVP)
---	------------------------------	---

Guía de Preguntas (grupo focal)

Consideraciones para la medición

- Semestre
- Programa educativo

Preparación de preguntas

- Orientadoras, no concretas.
- Permitir la discusión

Primer momento (pregunta uno): Se presenta la página y se pide la opinión sobre ella.

- ¿Cuál es tu opinión sobre el contenido que se te proporciona es interesante?
- ¿Cuál es tu opinión sobre el diseño en el cual se presenta la información es el adecuado?

- ¿Consideras que esta página te es útil para promover la vinculación de los servicios?

Segundo momento (pregunta dos)

¿Cuál es tu opinión sobre la información que se te proporciona con respecto a tu proceso de adaptación a la vida universitaria?

¿Cuál es tu opinión sobre la información que se te proporciona para desarrollar en ti habilidades que te permitan desempeñarte como una mejor persona y estudiante?

¿Cuál es tu opinión sobre la información que se te proporciona para tu desarrollo profesional y a futuro?

Tercer momento (Pregunta tres): ¿Cuál es tu sugerencia? Danos tu opinión sobre la página, ayúdanos a mejorar nuestro servicio

- ¿Qué te gustaría ver?
- ¿Hay algún tema en específico que te gustaría que tratáramos?

Apéndice 10. Dinámica del grupo focal

Se dio una introducción sobre la técnica de Grupos focales, y se presentaron los objetivos del grupo, además, de una breve descripción de la página con la finalidad de refrescar la memoria de los participantes, para lo cual, el grupo se mostró atento a la información que presentó el moderador, se llevo a cabo la firma de consentimiento informado y se dieron los incentivos a los participantes.

Al momento inicial se mostraron participativos, al tiempo que empezaron a formular preguntas sobre dudas que tenían respecto a la página y sus publicaciones. Se cuestionó sobre las inquietudes en cuanto a las publicaciones y su contenido, a ello los participantes siguen mostrando sus opiniones sobre lo que pensaban al respecto. Se mostraron atentos a lo que los demás y el moderador comentaban, daban o pregunta. Varios sugirieron hacer las publicaciones de la página más llamativas o como podrían atraer a más personas, en cuanto a la presentación, títulos y contenidos, dichos comentarios se describirán más adelante.

En ciertas preguntas, los participantes estuvieron de acuerdo, por ejemplo: en cuanto a lo que podrían hacer para atraer más personas, además, se mostrándose empáticos ante las respuestas y opiniones de los demás. Todos acordaron que la página es útil, expresando distintas opiniones.

El moderador se mostró seguro al momento de resolver dudas que venían a surgir, sobre en qué más podría ser útil la página o si también ayuda a ciertas situaciones, como en

momentos de intervención en crisis. Mientras transcurrió la sesión el grupo, se mostró cada vez más confiado en decir sus opiniones y se mostró más participativo, explayándose en sus comentarios, mientras los demás se mostraban atentos a cada una de las participaciones, comentaban sobre las mismas y complementando ciertos comentarios.

Al tiempo mientras avanzó la sesión, el moderador formuló una pregunta a los participantes, que les generó pensar su respuesta, en el aspecto personal sobre su adaptación en cuanto a la vida universitaria, como es su estancia en ella y como son sus emociones respecto a ella. Varios de los participantes concuordaron en el aspecto de que la página brinda información sobre aspectos básicos, como: dónde se encuentran ciertos edificios, o los derechos de cada estudiante siendo perteneciente de la universidad, o de su propia facultad, que a veces no suelen conocer.

El moderador llevó un adecuado ritmo de la sesión, las preguntas o sobre los momentos de forma pertinente, cumpliendo con lo que pretendía abordar de información, y logró que mientras transcurría la sesión los participantes se mostraran cada vez más en confianza para poder expresar sus opiniones personales. También, trató de reformular o expresar de diferentes maneras las preguntas para que los participantes les quedara completamente claras las ideas y pudieran expresar sus opiniones de sin dejar pasar detalles.

La sesión llegó a una fase, dónde los participantes empezaron a expresar más sus preocupaciones, en relación a su entrar al mundo laboral o situaciones parecidas, dónde

empiezarón a comentar que conocer cierta información que se ve en las temáticas de la página en relación a ello, ayuda a quitar esas inquietudes o miedos.

En el momento en el que se paso a la fase de sugerencias, sobre ¿Qué les gustaría ver en la página? o ¿Qué temática les gustaría ver en la página? varios de los participantes se mostraron pensativos, y algunos retomaron lo que habian estado comentando a lo largo de la sesión, además, sugirieron temáticas sobre distintas facultades, no solo de un ámbito, si no extender las áreas de información o temáticas que abarque distintas poblaciones.

Al termino de la sesión, los participantes se mostraron complacientes, como si durante la sesión habieran expresado todas sus opiniones y comentarios, el moderador concluyó y les agradeció a todos los participantes por haber estado presentes en el grupo focal.