

"MODALIDADES DE GESTION Y ATENCION SOCIAL DE LOS PROGRAMAS PUBLICOS DIRIGIDOS A LA INFANCIA 1992-1995"¹

Carla Alfaro, Veatriz Reyes

La presente investigación se desarrolló en Costa Rica, específicamente en el casco metropolitano de San José, en las principales instituciones de carácter público que trabajan con la población infantil, atendiendo las diversas problemáticas, bajo las modalidades de gestión y atención asistencial, terapéutica y socioeducativa.

La necesidad de plantearse esta investigación como trabajo final de graduación se originó en un primer plano a los planteamientos de los programas de investigación de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Costa Rica; ya que se estaba realizando un estudio mayor en esta temática, considerándose un aporte fundamental para éste, el desarrollar un seminario que brindara información relevante a la misma.

Así mismo, la reorientación dada a la Política Social, y por ende a los programas sociales públicos ante la reforma del Estado; así como la complejidad de la problemática infantil, a la práctica del o la profesional en Trabajo Social a nivel operativo y gerencial en dichos programas, motivaron el desarrollo del estudio.

Por lo tanto, la investigación se dirigió a explorar los rasgos generales de las modalidades de atención con finalidad asistencial, terapéutica y socioeducativa y la gestión en el contexto social e institucional en el que se desarrollan los programas públicos de Costa Rica, dirigidos a la Infancia durante el período de 1992-1995.

Respondiendo al objetivo general, se plantearon los siguientes objetivos específicos:

1. Determinar los fundamentos teóricos que subyacen en la atención asistencial, terapéutica y socioeducativa en el contexto de los programas públicos dirigidos a la

¹-Trabajo elaborado por: Karla Alfaro Solano, Raquel Díjeres Castañeda y Beatriz Reyes Ledezma, Graduadas de la Escuela de Trabajo Social, Universidad de Costa Rica, Costa Rica.

infancia.

2. Caracterizar la aplicación del método en los procesos de trabajo en los programas sociales dirigidos a la infancia, de acuerdo con las modalidades planteadas.
3. Identificar los fundamentos teóricos y los rasgos elementales de las modalidades de gestión de los programas sociales públicos, dirigidos a la infancia.
4. Identificar los avances y limitaciones de las modalidades de atención y gestión de los programas sociales, dirigidos a la infancia.

Para el logro de los objetivos en la investigación, se recurrió a desarrollar un estudio de tipo ex postfacto-exploratorio-diagnóstico, dado que las variables de la investigación ya han sido manipuladas por el medio, por lo cual se pretendió hacer una exploración o reconocimiento de la realidad, mediante la aplicación de análisis bibliográfico, análisis documental y entrevista estructurada a funcionarias y funcionarios claves de instituciones públicas relevantes en la atención infantil. Es importante destacar que la entrevista fue aplicada en el período comprendido entre julio y octubre de 1995, recolectando información de los años 1992, 1993, 1994 y 1995, en seis instituciones a saber: Caja Costarricense de Seguro Social (C.C.S.S.), Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (M.T.S.S.), Ministerio de Educación Pública (M.E.P.), Ministerio de Salud (M.S.), Patronato Nacional de la Infancia (P.A.N.I.), Instituto Mixto de Ayuda Social (I.M.A.S.); para un total de 29 entrevistas realizadas.

Características relevantes de las modalidades de gestión y atención, de los programas públicos dirigidos a la infancia

En cuanto a la gestión, se partió de la concepción que tienen los entrevistados de organización, programa, función de gerencia y papel del administrador, todo en un contexto social.

El término organización: seis personas plantearon que era "un sistema abierto donde todos dependemos de todos", y cinco plantearon: "que es la encargada de retomar la interpretación de las necesidades sociales de la población por parte del Estado y darles respuesta".

Como se puede apreciar más de la mitad no evidencia claridad del concepto.

Programa: ocho plantearon elementos que deben considerarse para programar, sólo tres refieren que el "programa recupera la ideología institucional operacionalizándose en proyectos, para dar los servicios que la sociedad demanda".

Lo anterior puede interpretarse de dos maneras, que las entrevistadas no evidencian claridad conceptual o bien, aportaron información incompleta; pues en todos los casos el instrumento fue considerado extenso.

Función de gerencia: en general detallan sus actividades con el predominio de la

teoría clásica (proceso administrativo). Así mismo, incorporan elementos de teorías actuales sobre gerencia social (manejo del entorno, complejidad, incertidumbre).

Es así como se puede plantear que la modalidad de gestión encontrada en esta investigación, es la combinación de la teoría clásica, con predominio de ésta y elementos del enfoque eco sistémico-estratégico.

Esta situación se corrobora con la elaboración de un perfil ideal Vs real, basado en los autores Kliskberg y Morgan, sobre un gerente social. De éste se desprende que en general enfrentan el cambio y asumen medidas correctivas, dándose una relación de causalidad en el desplazamiento de la teoría tradicional hacia lo eco sistémico-estratégico.

Al consultar las principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, los resultados fueron los siguientes:

Fortalezas:

- Especialización de los profesionales (compromiso y experiencia).
- Trabajo en equipo interdisciplinario.
- Capacitación del recurso humano, promovido por la institución.

Oportunidades:

- Políticas dirigidas a la infancia, como grupo prioritario de atención.
- Apoyo político circunstancial (gobierno de turno).
- Apoyo de ONG's.

Debilidades:

- Falta de recurso humano.
- Proceso de trabajo que genera disfuncionalidades burocráticas, mal atención al usuario, etc.

Amenazas:

- La modernidad del Estado donde lo social no es prioritario.
- Apoyo político circunstancial que afecta la captación de recursos, generando debilitamiento o desaparición de instituciones o programas según interés político.

Es así como el reto de la Gerencia actual es revalorar la defensa de los derechos sociales, cuya gestión es asumida desde el Estado.

Con relación a las modalidades de atención, se asumieron la asistencial,

terapéutica y socioeducativa.

Es importante resaltar que no fue posible encontrar una única modalidad de intervención, sino la combinación de las tres o de dos, dependiendo del caso, entendiendo éste al individuo y su familia en el contexto en que se desenvuelve.

Otro aspecto es que en muchos casos, la intervención con modalidad asistencial es base para otras intervenciones.

En la modalidad asistencial se encontró que las entrevistadas tienden a desvalorizarla y reducirla al mero asistencialismo.

En términos generales se planteó el siguiente proceso de trabajo:

- Investigar: interesa caracterizar el sistema familiar dinámico, al que pertenece el usuario, nivel de compromiso y conciencia sobre el problema que lo llevó a requerir del servicio que se ofrece.
- Diagnosticar: se identifican cuáles son los problemas o debilidades fundamentales y qué situaciones lo propician.
- Plan de tratamiento: qué aspectos deberán modificarse, plazo del seguimiento, qué objetivos deberán cumplirse y cuáles otros aspectos deberá supervisar la profesional.

MODALIDADES DE ATENCION

MODALIDAD DE ATENCION	PROGRAMAS	PROCESO DE TRABAJO
ASISTENCIAL	-Bienestar Social (C.C.S.S) -Guarderías Infantiles (M.T.S.S.) -Albergues (P.A.N.I.)	-Investigar -Diagnosticar -Plan de tratamiento
TERAPEUTICO	-Bienestar Social (C.C.S.S) -Atención y Reubicación de Menores (P.A.N.I.)	-Investigación -Diagnóstico -Intervención individual -Intervención grupal
SOCIOEDUCATIVO	-Escuela Fernando Centeno Güell (M.E.P.) -Bienestar Social (C.C.S.S) -Hogares Comunitarios (I.M.A.S.)	-Investigación -Diagnóstico -Tratamiento Desarrollo Comunidad Método de grupo

El impacto del trabajo en términos del desarrollo humano y de los principios orientadores de la profesión.

El estudio de las modalidades de gestión y atención social de los programas públicos dirigidos a la infancia, en el marco de la reorientación de la política social y de las ramificaciones cada vez más complejas de la problemática infantil, tiene gran importancia e incidencia tanto para el desarrollo humano como para los principios orientadores de la profesión, en la medida que aportan rasgos generales y específicos de las modalidades y del quehacer actual del profesional en éstas.

Lo anterior permite una base sobre la cual partir, no sólo para profundizar el análisis de la interacción e interrelación que se da entre teorías métodos y técnicas en los diferentes modelos y niveles de intervención, sino también, para poder orientar la atención infantil en busca de un desarrollo humano integral de bienestar social y la intervención profesional en este campo, según problemáticas.

Al visualizar ésto, se hace evidente la concepción del Trabajo Social como una profesión en proceso, que se hace y define cada día, desarrollándose y modificándose según el sistema social en que ejerce y al contexto que la condiciona. Sin embargo, cualquiera que sea el área en que el Trabajo Social desempeña y la naturaleza pública o privada del servicio, su tarea **BÁSICA** tiene su foco en el compromiso, la justicia, los servicios de salud, vivienda, seguridad social y la política social, sean respuestas a las necesidades humanas básicas y a los problemas sociales que de ellos se deducen.

Principales conclusiones y recomendaciones

CONCLUSIONES

- En el análisis de la gestión de los programas sociales estudiados, se determinó la presencia de dos enfoques de gerencia; uno basado en la teoría clásica, orientado principalmente a una lectura de la organización hacia dentro; y otro, en el enfoque eco sistémico-estratégico, donde se identificaron elementos de organización y planificación, en que el entorno se constituye en base para el proceso de trabajo.

- Respecto a la modalidad de gestión no se identificó la utilización de diferentes modelos de gerencia en función de las modalidades de atención, puesto que no existe una finalidad única de atención, sino una combinación de éstas. Por lo tanto, se identificó una sola orientación de gerencia.

- En el proceso de reconstrucción del quehacer profesional, se identificó una forma

de atención mixta, por cuanto se encontró que las profesionales realizan funciones que se contemplan en los lineamientos teórico-metodológicos de los modelos de atención estudiados. Bajo esta situación, en un mismo programa se pueden dar preponderantemente las tres modalidades de atención.

- En la modalidad asistencial sobresale el método de provisión de servicios, en donde se retoman aspectos psicosociales del individuo, enfatizando en el fortalecimiento del mismo en la búsqueda de estrategias para la resolución de sus propios problemas.

- Para efectos de esta investigación en lo que se refiere a la modalidad terapéutica, se logró identificar algunos elementos pertinentes a los diferentes métodos del mismo; encontrándose que las profesionales entrevistadas sobreestiman -consideran que es mejor el servicio que se brinda si se realizan funciones bajo la modalidad terapéutica- la aplicación de esta modalidad en la ejecución de los programas.

- La modalidad terapéutica ofrece una variedad de métodos, lo que permite brindar al individuo una atención integral a sus problemas dado que éste se visualiza en constante interacción con su entorno.

- En la atención socioeducativa, se destacan esfuerzos importantes por parte de las profesionales entrevistadas, en incorporar a la sociedad civil a la participación y resolución de su problemática. Lo anterior tiene relación directa con la reformulación de la Política Social y el desmantelamiento del Estado, lo que ha generado el encrudecimiento de la realidad; esto a su vez, exige estrategias para hacer frente a esta situación. Uno de ellos puede traducirse en la organización de las comunidades para dar respuesta a sus necesidades básicas.

- Mediante la elaboración del marco teórico en el proceso de investigación, se logró determinar los fundamentos teóricos que expresan la atención asistencial, terapéutica y socioeducativa (planteado en el objetivo 1), a su vez, ésto permitió orientar la identificación de los aspectos más relevantes que deben orientar la acción profesional de las funcionarias en su proceso de trabajo en los diferentes programas estudiados. Dando como resultado, que los modelos de atención en general, ofrecen los elementos teórico-metodológicos para conducir el quehacer profesional en forma científica y sistemática. No obstante, en la comprensión de los rasgos que caracterizan esa práctica en los programas estudiados, se detecta dificultades importantes en reconocer el sustrato teórico. Esto podría tener implicaciones importantes en la calidad de la producción de los servicios sociales, asunto que sugiere un futuro problema de investigación.

RECOMENDACIONES

- Se debe considerar para futuras investigaciones el abordaje en forma individual de los modelos de atención y gestión, con el fin de profundizar en el manejo de los aspectos

teórico-metodológicos que conforman cada uno de ellos en la práctica profesional.

- Es importante dar continuidad a trabajos finales de graduación vinculados con investigaciones que realizan docentes en la Escuela de Trabajo Social, ya que permite profundizar el tema en estudio, así mismo, es posible la realimentación entre ambas investigaciones.

- Se considera pertinente en futuras investigaciones relacionadas con aspectos de gerencia vinculadas a las modalidades de atención, realizarlas como trabajo final de graduación bajo la modalidad de práctica dirigida; en donde el investigador participe de forma activa en los procesos de trabajo llevados a cabo en cada institución, con el fin de determinar la congruencia o discrepancias entre la teoría y la práctica.

- Por otra parte, se considera importante realizar investigaciones dirigidas a otros grupos etarios, en instituciones privadas y organizaciones no gubernamentales, donde se operacionalicen cada uno de los modelos de atención.

- Se recomienda a los profesionales en Trabajo Social, sistematizar su experiencia de manera que pueda reconstruirse el proceso de trabajo que se realiza en la atención ofrecida a las diferentes problemáticas, que son objeto de intervención de las instituciones públicas.