

**PARÁMETROS DE PRODUCCIÓN
EN TRABAJO SOCIAL EN LA CAJA
COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL**

PARÁMETROS DE PRODUCCIÓN EN TRABAJO SOCIAL EN LA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

* Dra. Adelina Brenes Blanco

INTRODUCCIÓN

La pretensión de este artículo consiste, en que sea leído por los TRABAJADORES SOCIALES de la Seguridad Social, para que conozcan y se familiaricen con los parámetros de producción, que mediante un proceso de varios años de trabajo y persistencia se han podido elaborar con el apoyo y colaboración de los colegas de las diferentes unidades de Trabajo Social de la Caja Costarricense de Seguro Social.

Estos indicadores son de utilidad en los procesos de programación, control y evaluación de que cada servicio prioritariamente permite conocer su producción sobre una base homogénea a nivel nacional, lo que facilita hacer las comparaciones y ajustes convenientes y necesarios, para fortalecer el Componente Social en el Programa de Modernización Institucional que está ejecutando la Caja Costarricense de Seguro Social

METODOLOGÍA

En la metodología desarrollada en el proceso de investigación, intervino el total de 243 funcionarios en esta especialidad que se desempeñan en el Seguro de Salud, los cuales trabajan en las diferentes regiones y hospitales nacionales. También participaron científicos sociales, como estadísticos, matemáticos y administradores entre otros. Además de la Organización Panamericana de la Salud, la Universidad de Costa Rica (Escuela de Trabajo Social) y el Colegio de Trabajadores Sociales de Costa Rica,

* Doctora en Ciencias Sociales de la Salud, Catedrática Universitaria. Licenciada en Trabajo Social, Docente Maestría de Gerontología y la Escuela de Orientación y Educación Especial Universidad de Costa Rica.

quienes con su experiencia brindaron apoyo y asesoría.

Para la construcción de estos parámetros, se desarrolló un proceso metodológico con cuatro etapas, donde se elaboraron algunos instrumentos para la recolección de los datos y para volcar la información, tal como el número de tareas técnicas y administrativas, el promedio de tiempo empleado en minutos, así como, si se hacían fuera o dentro de la Institución; los cuales fueron sometidos a la revisión de los Trabajadores Sociales, expertos nacionales e internacionales, como la Organización Panamericana de la Salud en nuestro país.

Con el deseo de lograr una mayor y mejor comprensión de esta sección del artículo, seguidamente presentaré un resumen de lo actuado en cada una de las etapas.

PRIMERA ETAPA

La misma se llevó a cabo de marzo 1993 a febrero de 1994, en ella se confeccionó un instrumento, que fue aplicado por el total de trabajadores sociales en su servicio, durante el mes de mayo de 1993, donde reportaron la cantidad de tareas técnicas y administrativas; así como el promedio de tiempo en minutos invertidos en la realización de cada uno de ellos; especificando si las intervenciones se realizaban fuera o dentro de la unidad.

Las jefaturas de los servicios consolidaron los resultados, los cuales fueron remitidos a la Sección de Trabajo Social, quien realizó un análisis con la información para establecer a nivel nacional una primera propuesta.

SEGUNDA ETAPA

Abarca de febrero 1994 a abril de 1995. Con

el propósito de obtener una mayor rigurosidad científica, se tomó la decisión de cotejar los parámetros obtenidos en la primera etapa.

Cada jefatura de Hospital Desconcentrado y Supervisora Regional, seleccionó al azar dos informes estadísticos mensuales durante seis meses y los comparó, con las cifras establecidas a nivel nacional.

TERCERA ETAPA

Se desarrolló de mayo de 1995 a diciembre de ese mismo año. Con los resultados de la etapa anterior, se consideró conveniente someterlos al criterio de expertos en la materia, quienes a su vez recomendaron aplicar nuevamente el instrumento con algunas variaciones que se incluyeron. La labor que se llevó a cabo del 8 al 12 de mayo de 1995 a nivel nacional.

Cada Trabajador Social, reportó sus intervenciones, ubicándolas en el sub-componente de Componente Social del Programa de Modernización Institucional, indicando el número y el tiempo que utilizó en minutos. Se consolidaron los resultados individuales y se analizaron conjuntamente con los expertos de la Organización Panamericana de la Salud; quienes utilizaron diferentes fórmulas estadísticas, para obtener indicadores de tiempo y productividad.

CUARTA ETAPA

En la cuarta etapa, que abarcó de enero a diciembre de 1996 y contando con una metodología definida, por decisión de los Trabajadores Sociales que participaban en el estudio, se volvieron a recopilar los datos, que fueron suministrados por las diferentes unidades y se calculó el número de minutos por intervención de este grupo de especialistas, obteniéndose los resultados esperados.

DESARROLLO

Para desarrollar esta metodología y obtener los parámetros se nombró una comisión, que inició una recopilación y estudio bibliográfico

que sirviera de base para efectuar esta tarea, sin embargo, a pesar de todos los esfuerzos no fue posible encontrar lo que necesitaban. Por lo que el grupo responsable decidió homogeneizar los conocimientos y entre ellos conceptualizar lo que entendería por metodología.

Según el Diccionario de la Real Academia Española es el: "2. Conjunto de métodos que se siguen en una investigación científica o en una exposición doctrinal".

Nicola Ablagnano en el Diccionario de Filosofía indica "3) Con el nombre de M. se indica a menudo actualmente el conjunto de los procedimientos de comprobación o de control en posesión de una determinada disciplina o grupo de disciplinas. En este sentido se habla, por ejemplo, de la "M. de las ciencias naturales" o de la "M. historiográfica". En este sentido la M. es elaborada en el interior de una disciplina en cuestión el uso, cada vez más eficaz, de las técnicas de procedimiento de que disponen."(el subrayado es mío).

Con base en lo anterior, la comisión definió que entendería por metodología, el estudio que enseña a adquirir o descubrir nuevos conocimientos y nos ayuda a no dejarnos llevar de impresiones o emociones, al tomar una decisión en la vida.

El proceso de elaborar esa definición, así como la enseñanza y el aprendizaje que se obtuvo al elaborar la metodología, les permitió concordar, corresponder, armonizar, evitar y muchas veces decidir basados en el hábito de aceptar como verdadero, aquello a que se hacía por costumbre o rutina.

El trabajar en conjunto en la elaboración de la metodología, generó una madurez que no había producido ningún otro estudio. Estimuló a los Trabajadores Sociales en la búsqueda de nuevas alternativas para enfrentar la problemática social, desde una nueva perspectiva.

En general el trabajo de elaborar la metodología para definir los parámetros, requirió que los Trabajadores Sociales hicieran una reflexión sobre su propio quehacer, ya que muchas indefiniciones provienen de los hábitos que se adquirieron en el desarrollo histórico del ejercicio profesional.

LOS PARÁMETROS

El diccionario de la Real Academia Española define parámetro como: "Variable que, en una familia de elementos sirve para identificar cada uno de ellos mediante su valor numérico."

Para Héctor García (1983:117) "Un parámetro es todo factor o característica que pertenece o se refiere a la población o universo".

Para efectos de este estudio se definió el término parámetros como " Un indicador que tiene la particularidad de que es dado y puede representarse por un número índice, un porcentaje o bien por un determinado nivel de calidad debidamente definido y delimitado"

TIEMPO PROMEDIO EN MINUTOS

INTERVENCIÓN	REALES	AJUSTADOS
Entrevistas	38	40
Consultas	15	15
Visitas	68	70
Actividades Educativas	67	70
Sesiones de Equipo Técnico	44	45
Sesiones Socio Educativas	61	65
Sesiones Socio Terapéuticas	60	59
Supervisiones	35	33
Reuniones	62	65

Crónicas	16	20
Informes Sociales	35	35

CONCLUSIÓN

Es importante resaltar que los Trabajadores Sociales están utilizando estos parámetros, como un elemento más para calcular sus presupuestos en los compromisos de gestión, para definir los costos de las intervenciones en los diferentes proyectos que conforman su programación operativa, en la supervisión y para conocer la producción de un servicio o funcionario.

Es posible que se utilicen en muchas otras cosas más, que poco a poco iremos descubriendo e integrando en nuestro quehacer profesional y técnico; sin embargo, donde la naturaleza del quehacer profesional y las limitaciones que se tienen en la práctica de la disciplina, se hace necesario, continuar profundizando en estas mediciones, las cuales tienen que irse ajustando cada día más para que reflejen el trabajo que se realiza y sea más representativo.

BIBLIOGRAFÍA

- Ablagnano Nicola (1966). Diccionario de Filosofía, fondo de cultura Económica, México D.F.
- C.C.S.S., (1996). Parámetros de tiempo en las intervenciones de Trabajo Social, San José.
- Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, (1984). Vigésima Edición, Tomo I, Madrid.
- García Héctor, (S. F). Manual de investigación aplicado en servicios sociales y de salud.