

**ANÁLISIS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL MANUAL DE FORMULACIÓN DE PROYECTOS,
A PARTIR DE LA PERCEPCIÓN DE LOS FUNCIONARIOS EN SALUD.
CASO: ÁREA DE SALUD DE SAN PABLO DE HEREDIA 2012**

Licda. Tatiana Pacheco Blando

Resumen ejecutivo

Resulta de interés y es menester en esta investigación, contribuir a un proceso evaluativo del accionar de la institucionalidad y el modelo que se ha implementado, representada en Área de Salud de una comunidad Urbano Rural como lo es San Pablo de Heredia. Para ello, se analiza la percepción de los funcionarios que prestan el servicio, como medio de incorporar valiosa información al proceso cognoscitivo de la realidad nacional en materia de formulación de proyectos. Y es aquí donde entra a regir ideas innovadoras sobre el área de salud, enfocada más en la prevención, educación y promoción de la salud, a través de una metodología de formulación de proyectos en donde se induce así la incorporación de los habitantes en las acciones sobre salud, otorgando una mayor participación a las comunidades en aras de su propio bienestar.

El “nuevo” modelo de atención que se ha venido desarrollando en los servicios de salud permite preguntarse si las Políticas Públicas establecidas desde la década pasada a la actualidad se adecuan a las necesidades de la sociedad costarricense. Ello para tratar de responder eficazmente a las exigencias de salud, presentes y futuras de los habitantes, acorde con los logros del seguro médico nacido desde hace ya más de medio siglo y caracterizado por ser universal, solidario, igualitario, entre otros.

Abstract

It is from interest and necessary in this investigation, to contribute to an evaluative process of the institutionality and the model that has been implemented, represented in Area of Health of a Rural Urban community as it is San Pablo de Heredia. There for, the perception of the clients who are served, incorporate valuable information to the cognitive process of the national reality on Project Formulation. And it is where take place the government innovating

ideas on health, focused in sickness prevention, education and health promotion, through a methodology of Project Formulation, where the incorporation of the clients in the actions is very important, granting a better participation to the communities for the cause of its own well-being.

“The new” model of attention that has come developing in the services of health, allows us to ask if the Public Policies from the last decade to the present time are adapted to the needs of the Costa Rican society, to try to respond the presents and future exigencies of healthy, in agreement with the profits of the universal, shared in common, egalitarian century and characterized medical insurance among others.

Palabras clave

Promotor Social, Promoción de la salud, Formulación de Proyectos, Responsabilidad Social.

key words

Social Promotion, Health Promotion, Project Formulation, Social Responsibility.

Introducción

A lo largo de la historia el Estado Costarricense ha buscado el beneficio y mejora de las condiciones de salud de la clase obrera y la sociedad en general, dichos esfuerzos se visualizan desde la década de los años 20 con la instauración de la Ley de Salud Pública y Leyes conexas. Más tarde en los años 40 se impulsa una importante reforma social, donde se establece la Ley de las Garantías Sociales, que aseguran el acceso a los servicios de salud como derecho universal, así como, la fundación de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) y el Sistema Nacional de Salud, lo que facilitó el fortalecimiento de la salud en Costa Rica.

Para la década de los años 80 se marca la ruptura del Estado de Bienestar, lo que provoca una disminución en los recursos destinados para el sector salud, producto de la inestabilidad económica, la demografía del país y las crisis políticas y monetarias internacionales, es por ello que las autoridades nacionales buscan mediante transformaciones en el que hacer institucional, hacer frente a los retos presentes y futuros.

La reforma del sector salud, se da legítimamente a partir de 1994, con la aprobación de la Ley que lleva el mismo nombre (Ley de Reforma del Sector Salud), ésta involucra una perspectiva diferente de atención, visualizando salud y enfermedad con enfoques diferenciados, de tal forma que el accionar de la CCSS debería abarcar no solamente la atención de la enfermedad si no también la prevención de la misma, mediante la promoción de una cultura saludable en la población costarricense.

Promoción, Prevención y Atención requieren de una estructura organizativa, administrativa y operativa, diferente a la ya conocida dentro de la CCSS, de ahí que el modelo se respalda en unidades pequeñas y localizadas, distribuidas en todo el territorio nacional, estas “células” llamadas EBAIS (Equipo Básico de Atención Integral en Salud), son el bastión principal de la Reforma del Sector.

El análisis de la acción de estas unidades a partir de la experiencia, se vuelve una acción necesaria, en tanto el modelo pretende modificar estructural y funcionalmente la organización.

Dicha acción se ve reflejada, en el grado de satisfacción de los usuarios finales de los servicios de salud brindados por la CCSS, en el Primer Nivel de Atención, quienes son los verdaderos receptores de la praxis del modelo, con la particularidad que en su percepción se observa la efectividad que ha tenido la reforma; pero que al mismo tiempo, sirve de portillo para visualizar situaciones particulares de los EBAIS, quién los administra, sus limitaciones y capacidades de acción, sus retos y niveles de profundización en la cultura de las comunidades que atienden y sus particularidades sociales, las cuales en gran medida determinan el éxito o no del que hacer del Estado a niveles comunales en materia de salud.

La labor que se realiza en el sector salud de nuestro país, está dirigida a contribuir a mejorar la calidad de vida de los habitantes. Es por ello que en el Área de Salud de San Pablo de Heredia, administrada por COOPESIBA R.L, el equipo de profesionales (médicos, enfermeros, técnicos de atención primaria, administrativos, nutricionista, educador físico, psicóloga y promotor social, entre otros) de manera conjunta, realizan la labor de cumplir con las funciones del primer nivel de atención, las cuales comprenden promoción de la salud, prevención de la enfermedad, curación y rehabilitación. El presente año la Caja Costarricense del Seguro Social, envía la directriz de hacer énfasis en la promoción de salud, de manera que, por medio de brindar un servicio educativo y participativo con enfoque integral, se pretende satisfacer las necesidades de los usuarios y brindar las herramientas adecuadas para promover estilos de vida saludables en la población.

Para llevar a cabo esta labor se le solicita al área de salud, contrate como parte del equipo de apoyo un Promotor Social, quien debe ocupar este puesto debe ser un profesional licenciado de la carrera de Planificación Económica y Social, que debe ejercer entre sus funciones: organizar, programar y ejecutar actividades educativas a nivel comunitario, además apoyar las acciones de otras divisiones en la prestación de los servicios y consecución de metas y objetivos de la empresa, así como el diseño de material promocional (banners, carteles, volantes, invitaciones, entre otros), además debe coordinar con

instituciones del cantón, regional y nacional para la prestación del servicio educativo, promocional de salud y preventivo de enfermedad.

Por lo tanto el promotor social, más allá de sus funciones ya establecidas por la Caja Costarricense del Seguro Social, como aporte en su responsabilidad social individual, se pregunta así mismo, ¿Cuál es su responsabilidad social ante los problemas de los usuarios del servicio de salud del cantón? Responde a ella: logrando un cambio en la gestión de las comisiones del Área de Salud a favor de la comunidad. Por lo tanto, investiga los procesos que se llevan a cabo por parte de las comisiones en cuanto a formulación de proyectos y detecta un desconocimiento teórico y práctico, confusión de conceptos básicos y una ausencia de monitoreo y evaluación de las actividades que conllevan de ante mano mucho esfuerzo por parte del personal, múltiples actividades repetidas por otros departamentos, recurso humano que no se aprovecha para trabajar de manera conjunta, gasto de tiempo y recurso financiero para intentar cumplir con la labor de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

Por ello se propone a las Direcciones Médicas por parte del departamento de Promoción Social en su función de Planificador Económico y Social, previamente con el visto bueno del departamento de Planificación de la CCSS, una metodología de formulación de proyectos basada en la técnica de Marco Lógico, con el fin de unificar procesos, aprovechar recursos y poder contar con una herramienta que permita ser evaluada, para conocer el impacto y realizar las modificaciones necesarias para lograr cumplir con la misión de la empresa, la cual es contribuir a mejorar la calidad de vida de la población del cantón.

El presente trabajo de investigación pretende “Analizar la Implementación de un Manual de Formulación de Proyectos, mediante la percepción de los colaboradores del Área de Salud de San Pablo de la Provincia de Heredia”.

Planteamiento del problema

¿Cómo percibe el profesional en Promoción Social que trabaja en el sector Salud, su responsabilidad social individual?

Hipótesis

La implementación del manual de formulación de proyectos facilitará el desarrollo y estandarización de los procesos de trabajo de las comisiones a nivel local, logrando que se cumpla la misión de la empresa: la contribución del mejoramiento de la calidad de vida de los pobladores del cantón de San Pablo de Heredia.

Objetivo General

Analizar la implementación del Manual de Formulación de Proyectos, mediante la percepción de los colaboradores del Área de Salud.

Objetivos Específicos

- ✓ Conocer la percepción de los colaboradores en cuanto a la importancia de contar con un manual de formulación de proyectos.
- ✓ Identificar aspectos básicos en el proceso de inducción del manual de formulación de proyectos que satisfagan las necesidades de las comisiones.

Marco Teórico

La Responsabilidad Social

Se entiende como responsabilidad: “un estado de la conciencia individual que en el mundo de la empresa es asumida -o no-, por aquellos que la integran. Cuando se asumen en el contexto social, la responsabilidad pasa a ser un estado de conciencia compartido, que atraviesa transversalmente a la empresa” (Pizzolante, 2009).

La responsabilidad social, antes limitada a grandes empresas, poco a poco se va extendiendo (y con ello sus beneficios) a empresas más pequeñas, y a nivel individual. Se trata en síntesis, de tomar como parte de su misión la contribución activa y voluntaria hacia el mejoramiento social, económico y ambiental. Lo que para algunos percibían como una contribución que conllevaba más gastos a la empresa, con el paso del tiempo y con la

evaluación de sus resultados, ahora se le reconoce como un factor capaz de mejorar la situación competitiva, valorativa y su valor añadido.

Ante ello, las innovadoras estrategias empresariales se preocupan por hacer negocios sostenibles que no solo son bienvenidos por la organización, sino que también demuestran que al hacer negocios de forma responsable, ética y transparente, las empresas son percibidas mejor por las comunidades al verse éstas beneficiadas tangiblemente por la generación de negocios comunales más inclusivos.

Así, es un hecho que un esquema de Responsabilidad Social tiene mayor impacto sobre la rentabilidad de una empresa, si el concepto de bienestar social es incorporado a la manufactura del producto.

Factor importante a tomar en cuenta hacia el logro de las metas inherentes a la implementación de la responsabilidad corporativa (como también se le conoce) es el de la gestión en el área de los recursos humanos. Un programa de responsabilidad social empresarial debe apuntar al reclutamiento y retención de talentos, especialmente considerando el alto grado de competitividad del mercado. Así mismo un programa de responsabilidad social ayuda a mejorar y promover una buena imagen de la compañía en el personal interno, especialmente en casos donde los empleados resultan directamente involucrados a través de actividades generadas por el programa.

Reconocidos intelectuales reconocen que por muchos años las empresas se preocuparon solamente por vender más y compensar a la sociedad con proyectos sociales específicos, como limpiar playas o construir escuelas, sin incorporar en sus procesos productivos mejoras integrales en el bienestar y salud de las personas. Se cita el caso de las compañías de alimentos que no se preocupaban por la nutrición, y las entidades bancarias que no daban acceso a las microfinanzas, cuando en la actualidad ambos nichos se convirtieron en áreas que hacen rentables a esas industrias. La formación de conglomerados que benefician a la comunidad, derivan en ventajas empresariales para las corporaciones con conciencia social y ambiental.

Hoy se reconoce que la responsabilidad social está íntimamente sustentada en prácticas empresariales que incluyen el progreso social, la protección del medio ambiente, el uso razonable de los recursos naturales, niveles altos y estables de empleo y de desarrollo económico, que hacen de la empresa un ente mejor percibido por la comunidad (lo cual ya de por sí es importante) además de que sus rentas en muchos casos habrán de ser mejores. Sin embargo un obstáculo que ha de identificarse para superarlo es que no se conoce de qué se trata, por lo que algunos empresarios piensan erradamente que para hacer mayor responsabilidad social son necesarios grandes capitales. Percepción que puede superarse si esos mismos empresarios se percatan que el ingrediente fundamental es la voluntad de desarrollar la responsabilidad social empresarial, y el recurso humano que pueda diseñar los programas que puedan impactar. Programas que han de iniciar al interior de las mismas empresas, como por ejemplo cumpliendo con puntualidad el pago de sus colaboradores, quizá yendo más allá de los beneficios señalados en el contexto legal. O también como han comprobado algunas empresas, que al ser socialmente responsables con el medio ambiente se logra reducir el consumo de energía eléctrica, por ejemplo, con la aplicación de nuevas tecnologías. Asimismo, si la empresa cuida los sitios y las comunidades con las que trabaja, por ejemplo con agricultores proveedores de diversos productos, dichas comunidades crecerán, progresarán y garantizarán los productos que la empresa procesa y vende. Por eso, ha de enfatizarse que la responsabilidad social tiene como punto de partida la legislación laboral y las normas relacionadas con el medio ambiente, en su camino hacia el establecimiento de un conjunto de prácticas, estrategias y sistemas de gestión empresarial innovadoras.

La responsabilidad social desde la perspectiva del Promotor Social, debe ir enfocada a lograr cambios en la empresa en beneficio de los usuarios del servicio de salud.

Primer Nivel de Atención

En este nivel se ejecutan con mayor énfasis acciones de promoción de la salud, prevención de la enfermedad, curación de la enfermedad y rehabilitación de menor complejidad, donde los EBAIS¹ cumplen una función muy importante por las acciones que realizan, las cuales deben tener un impacto en el estado de salud de la población en el largo plazo. Estos servicios se ofrecerán a nivel domiciliario, comunitario, en establecimientos educativos, en las consultas externas de medicina general de áreas de salud, en centros y puestos de salud, en consultorios comunales públicos, así como en centros de trabajo.

Considerando que para la presente investigación es trascendental enfatizar en el primer nivel de atención, el cual es la base de la red de servicios de salud; bajo esta perspectiva, según la entonces Gerencia de Modernización y Desarrollo de la CCSS (2001) se define la red de servicios del primer nivel de atención, como:

“Conjunto de establecimientos de mayor o menor capacidad resolutive de una Área de Salud, que brindan servicios básicos ambulatorios de promoción, prevención, recuperación, rehabilitación y atención del ambiente, de una manera estrechamente coordinada y eficiente. De tal forma que todos los habitantes de esa área, tengan igualdad de oportunidades cuando lo necesiten para acceder al servicio de mayor capacidad resolutive” (CCSS.2001:27)

La Atención Primaria de Salud, en adelante (APS), forma parte tanto del sistema nacional de salud, del que constituye la función central y el núcleo principal, como del desarrollo social y económico global de la comunidad. Asimismo, representa el primer nivel de contacto entre los individuos, la familia y la comunidad con el sistema nacional de salud, llevando lo más cerca posible la atención de salud al lugar donde residen y trabajan las personas, y constituye el primer elemento de un proceso permanente de asistencia sanitaria.

¹ EBAIS: equipo básico de atención integral en salud, conformado por un médico general, un auxiliar de enfermería, un asistente técnico de atención primaria (ATAP), técnico en redes y técnico en farmacia, cuya misión es vigilar y atender a la población que oscila entre cuatro mil y cinco mil individuos.

Cada área de salud tiene un número variable de zonas básicas de salud a cargo de los EBAIS y el Equipo de Apoyo, lo que cabe destacar, implica un conocimiento detallado, periódicamente actualizado del sector y del área bajo su responsabilidad; la elaboración de un plan local de salud; el adecuado desarrollo de los procesos de control y evaluación de los resultados obtenidos y de la calidad de los servicios prestados; el trabajo en equipo y la ejecución cuidadosa y coordinada de sus acciones cotidianas.

El centro de salud desarrolla acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, como: charlas a grupos organizados, visitas a escuelas y colegios, casas, atención al niño, madres adolescentes, adulto mayor, campañas de prevención del dengue, vacunación, ferias de salud, entre otros. Acciones que vienen a lograr un impacto directo en la población que la conforma, éstas permiten que la comunidad y los actores sociales mantengan una continua relación con el personal y equipos de apoyo de los 6 EBAIS.

En términos generales se puede decir que se cumple con uno de los objetivos por los cuales fue creada, el fortalecimiento de las funciones básicas de la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, curación y rehabilitación; lo anterior tomando en cuenta los resultados obtenidos en esta investigación anteriores, en donde los usuarios y funcionarios indican que el servicio que brinda el EBAIS, administrado por COOPESIBA R.L, está acorde con las necesidades básicas propias del primer nivel de atención primaria, sin embargo al percibir a juicio de experto y con opinión de funcionarios, que se realizan acciones duplicadas, en donde se gasta tiempo, recursos y además en donde las actividades son aisladas y no se evalúan para conocer el impacto en la comunidad, es que el Departamento de Promoción Social, propone un manual de formulación de proyectos, enfocado a encaminar los procesos, unificarlos y aprovechar de la mejor manera posible los recursos con que se cuentan.

La Evaluación o Análisis

Una de las funciones principales de analizar o evaluar es corregir procesos, reducir costos e incrementar la probabilidad de éxito en los resultados. Asimismo, el análisis o la evaluación genera información sobre el cumplimiento de metas, calidad, efectos, cobertura e impactos en la gestión; para el caso de los procesos legitimarlos por medio de la validación se convierte en un pilar muy importante a cumplir.

La presente investigación, surge como una necesidad de identificar el valor o el mérito de las acciones y los objetivos. En la actualidad, surge primero la necesidad de valorar la gestión pública; luego, el Estado asume el papel promotor y patrocinador de la valoración, que finalmente llega a extenderse hasta la empresa privada. De manera que las características más importantes de la evaluación se relacionan con el carácter público, lo que podríamos interpretar como una “profesión de servicio”.

¿Qué es evaluación? Según F. Díaz, “La evaluación es un tipo de investigación que tiene como finalidad el análisis de la estructura, el funcionamiento y los resultados de las políticas, los programas y los proyectos sociales. Tiene como objetivo proporcionar información y criterios para tomar decisiones sobre esas políticas, programas y proyectos”.

Por lo tanto, al profesional que analiza o evalúa le corresponde convencer al personal de las mejoras posibles que se derivan del ejercicio y de los resultados de la evaluación; trabajando de manera participativa con los beneficiarios en la producción de los resultados, identificando objetivos, levantando la información para los diagnósticos y elaborando las propuestas de mejoramiento pertinentes.

Sin embargo, a pesar de que la evaluación ha sido adoptada ampliamente en el ámbito de la economía y en la empresa privada como procedimiento analítico y de control de gestión y a pesar de su origen público, es recientemente que empieza a radicar con fuerza y a encontrar legitimidad en el campo social.

En el ámbito social, el análisis que genera la evaluación tiene como propósito juzgar el mérito, la verosimilitud, la validez de los procesos; es por esto que ocasiona reacciones como la resistencia a que sea utilizada. Esta resistencia se ve opacada gracias a la importancia de dejarles ver a los colaboradores, que más allá de un análisis o evaluación, en donde se juzga por los resultados, la idea principal de este ejercicio es ubicar deficiencias y errores que puedan ser solucionados a tiempo, para poder mejorar los procesos por medio de la medición, el control y posteriormente las propuestas de mejora.

Metodología

Las fuentes bibliográficas y documentales que se consultan durante la investigación, permiten brindar un conocimiento más amplio y exhaustivo sobre la salud pública en Costa Rica y en relación con el objeto particular de estudio, se realizan conversatorios durante la aplicación de las encuestas, las mismas asistidas por el Promotor Social en algunos casos, por las circunstancias de horarios de atención a los usuarios, y el tiempo que requería para el médico y enfermero. En este acercamiento se realiza un refrescamiento del manual de proyectos, anteriormente facilitado de manera digital y expuesta a los funcionarios en sesión de equipo de apoyo. Se elaboran 56 encuestas para ser aplicados a funcionarios del Área de Salud, en donde se recuperan un total de 50 encuestas válidas para el desarrollo del trabajo investigativo, con el fin de tener una visión lo más integral posible, sobre la importancia de contar con un manual de formulación de proyectos.

En relación con el análisis y el procesamiento de los datos que se obtienen, la investigación articula los aspectos cualitativos con los cuantitativos. A pesar de la larga polémica en torno de la calidad demostrativa de los datos, se ha asumido en la investigación, que ningún aspecto cuantificado que representa la realidad, puede estar carente de cualidad. En tal sentido, ha sido una simplificación o desfiguración de la realidad, el apreciar lo cuantitativo sin cualidad, como si no tuvieran ninguna significación en la interpretación del dato. Así, se ignora y no se articula en la interpretación, el contexto, la historia, la cultura o las significaciones particulares del entorno en el momento que se

registran los datos cuantitativos, lo cual es un error que omite aspectos que otorgan sentido y orientación a los datos cuantitativos. (Huaylupo, 2008).

Este análisis articulador es importante en la investigación, dado que la atención de la salud pública en Costa Rica, tiene una alta ponderación social e interpretativa. La salud pública ha tenido en la historia nacional una constitución temprana, con respecto a otros países latinoamericanos, y ha gozado de una gran legitimidad social porque constituyó un factor para la elevación de la calidad de vida de la ciudadanía costarricense. Dicha característica del pasado ilumina o condiciona las apreciaciones que existen sobre la salud pública contemporánea, lo cual no guarda correspondencia con el relativo colapso en los servicios de atención, ante las crecientes demandas en salud, siendo los sectores pobres quienes deberán aceptar las listas de espera, por meses y años, como un procedimiento hecho normal en los servicios públicos en salud.

Instrumento de aplicación a funcionarios del Área de Salud de San Pablo

Marzo 2012

ENCUESTA A COLABORADORES

No / __/

Con el fin de conocer la percepción del colaborador acerca de la aplicación del Manual de Formulación de Proyectos basada en el Marco Lógico, el Departamento de Promoción Social, le solicita respetuosamente y de la manera más honesta, responder la siguiente información.

Asimismo, es importante **COMPLETARLA EN SU TOTALIDAD** (no dejar espacios en blanco) para que la misma tenga **validez**. *La información brindada será estrictamente confidencial.*

I. Participación (marque con X)

1 ¿Conoce usted como profesional, otra metodología de formulación de proyectos, distinta a la basada en el Marco Lógico?

() Sí ¿Cuál o cuáles? _____

() No

2. ¿Cuáles de las siguientes opciones considera usted se deben interiorizar en un proceso de inducción del manual de formulación de proyectos?

- Tiempo de práctica
- Metodología
- Facilitar el trabajo en equipo
- Suministro de la teoría y conceptos
- Énfasis en la definición clara y directa del problema
- Facilidad para establecer el objetivo general y específicos
- Facilidad para definir las estrategias
- Construcción de las actividades, componentes, propósito y fin
- Construcción de Indicadores

3. ¿Considera usted que se cuenta con el personal necesarios (Promotoras, Direcciones Médicas y Coordinación Medica) para apoyar a las comisiones en el proceso de la formulación de proyectos?

Sí No ¿Quién más se requiere? _____

4. ¿Considera usted que la metodología basada en el Marco Lógico (árbol de problemas, árbol de objetivos, formulación de los indicadores) **es aplicable** a las comisiones que **no** utilizan una metodología directamente otorgada por la CCSS?

Sí No ¿Por qué? _____

5. ¿Considera usted que formular un proyecto con esta metodología, responde a las necesidades de organización de las comisiones de salud?

a. Si b. No ¿Por qué?

6. ¿Considera usted que es necesario unificar procesos en pro del aprovechamiento de los recursos con que cuenta el área de salud?

Sí No

7. ¿Considera usted que es importante llevar a cabo procesos de planificación para trabajar de manera ordenada en los servicios de salud?

Sí No

8. ¿Cómo identifica usted con su equipo de trabajo, las necesidades de salud en la población?

A juicio de experto

Realizando una lluvia de ideas con compañeros

Realizando una lluvia de ideas con participación social

Realizando una lluvia de ideas con compañeros y participación social

Sólo con la opinión de las personas afectadas

9. ¿Se involucra usted en la utilización de esta metodología en alguna comisión?

Sí No

10. ¿Cómo percibe el apoyo que brinda Promoción Social para la atención de las necesidades de la elaboración de proyectos?

a. Bueno b. Regular c. Malo ¿Por qué?

11. De los siguientes aspectos, cuales considera se deben **mejorar** para el desarrollo del manual:

Acompañamiento y seguimiento por parte de las jefaturas

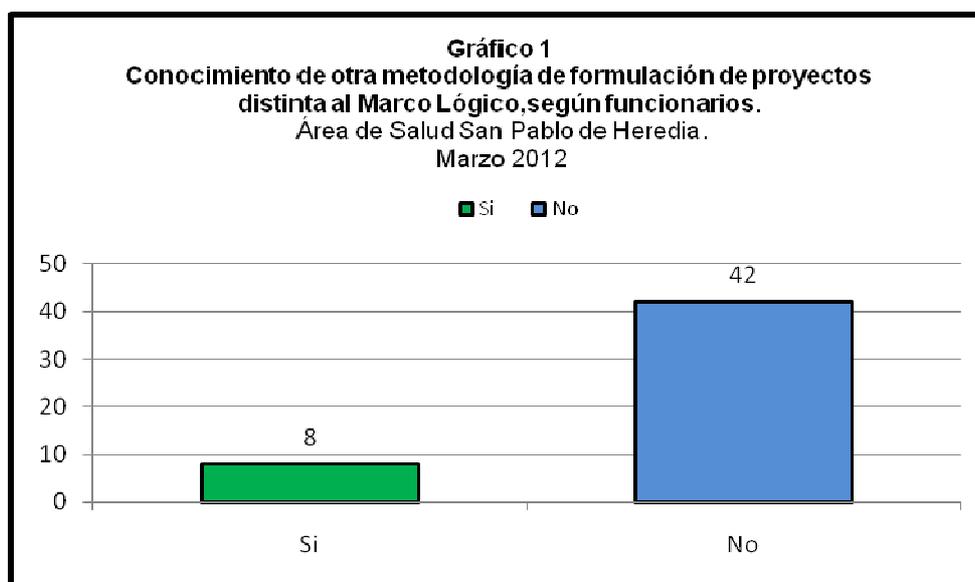
Acompañamiento y seguimiento por parte de promoción social

Metodología del manual

Tiempo para la ejecución

Análisis de Resultados

Se presenta en este apartado el resultado de la tabulación de los resultados del instrumento aplicado, con su respectivo análisis y opinión de los funcionarios participantes.

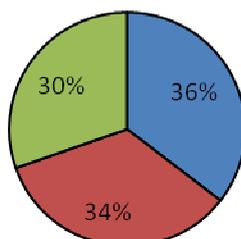


Fuente: Elaboración propia a partir de la aplicación de encuestas a funcionarios Área de Salud.

En el gráfico anterior se puede observar que de las 50 personas encuestadas, 42 indican no conocer otra metodología de formulación de proyectos, diferente de la propuesta por el Departamento de Promoción Social; 8 personas mencionan que sí conocen alguna metodología, y aunque en su mayoría no recuerdan el nombre específico, entre ellas se puede mencionar: Project Manager, Método científico, y alguno otorgado por la CCSS. Esto demuestra que a pesar de ser en su mayoría profesionales licenciados en sus áreas, no todos cuentan con algún tipo de conocimiento en metodologías de formulación de proyectos. Y se evidencia que las metodologías que conocen son de investigación más que formulación de proyectos.

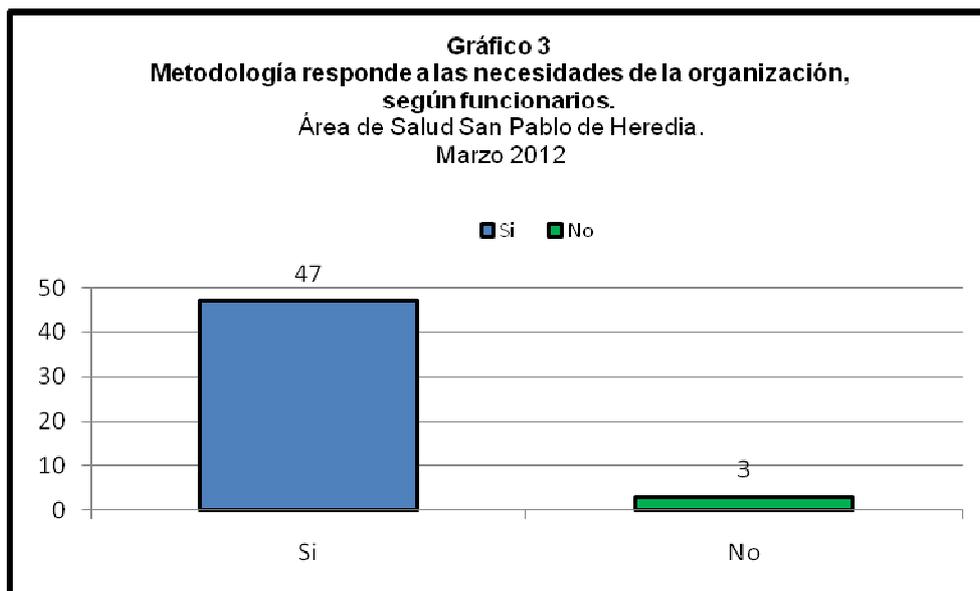
Gráfico 2
Aspectos que se deben enfatizar en el proceso de inducción del manual de formulación de proyectos, según funcionarios.
Área de Salud San Pablo de Heredia.
Marzo 2012

■ Tiempo ■ Definición del problema ■ Indicadores



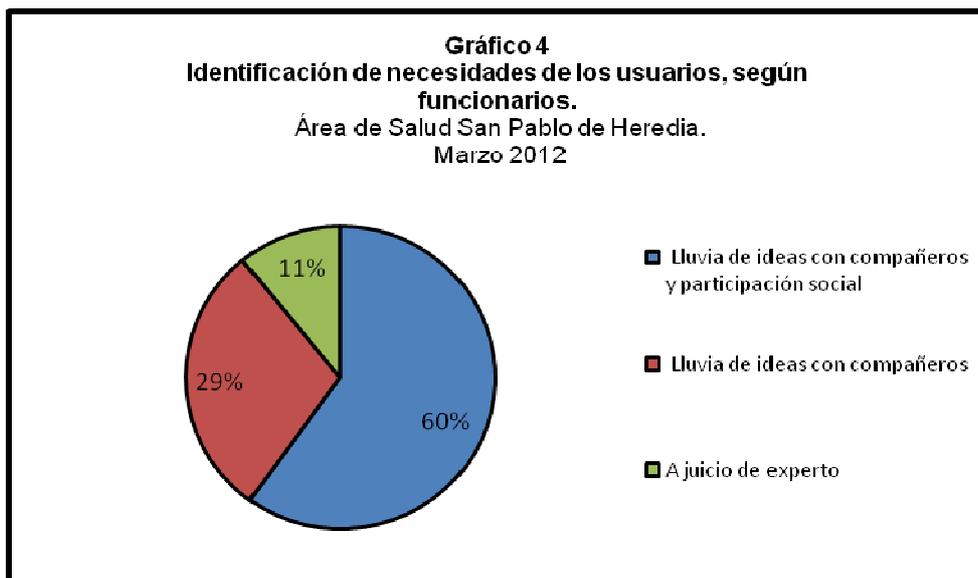
Fuente: Elaboración propia a partir de la aplicación de encuestas a funcionarios Área de Salud.

Según la opinión de los funcionarios, se debe hacer énfasis en el proceso de inducción en los siguientes temas: con un total de 28 selecciones (representando el 36%) el Factor "tiempo", los funcionarios consideran que el tiempo de práctica del manual durante la inducción debe ser lo suficiente para interiorizar conceptos y los pasos del manual; seguidamente el rubro "Definición del problema", con un total de 27 selecciones (representando el 34%), muestra el interés de que sea claro y preciso el tema de definición del problema, ya que éste nos da la base real para definir los objetivos general y específicos a cumplir. Por último, con un total de 24 selecciones (representando el 30%), la definición de "indicadores" nos indica el nivel de compromiso del proyecto con sus objetivos, se debe saber si el objetivo se ha logrado o se está logrando. Si el objetivo no se mide, nunca podremos saberlo, por lo tanto de ahí la necesidad de medir el objetivo y para eso es el indicador.



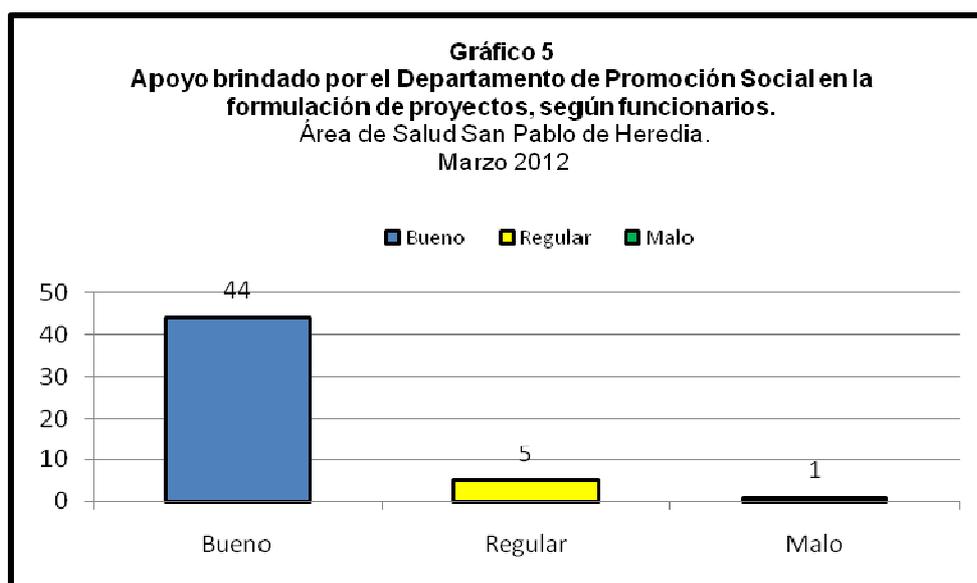
Fuente: Elaboración propia a partir de la aplicación de encuestas a funcionarios Área de Salud

Del total de las 50 personas encuestadas, 47 coinciden en que la metodología planteada en el manual de formulación de proyectos, responde a las necesidades de las comisiones del Área de Salud, ya que consideran que: su aplicación es sencilla, los lleva paso a paso a desarrollarla porque cuenta con un ejemplo que se desarrolla de principio a fin, los proyectos deben de ser participativos, trabajar en forma ordenada, hay apoyo de varios profesionales, se definen claramente los problemas, se aprovechan mejor los recursos, es fácil de entender, permite formular objetivos claros para su consecución en cualquier escenario, facilita el trabajo de las comisiones, y facilita los procesos de comunicación entre los compañeros. Como punto fundamental, cabe mencionar que la metodología está planteada de forma que, de manera participativa se logren identificar el problema real, sus causas y efectos. Posteriormente definir los objetivos claros del proyecto y formular estrategias que se encarguen de atacar las causas principales del problema. Como punto final, la importancia de contar con una matriz que incluya los indicadores correctos que me permitan medir los resultados, para poder modificar procesos o reformularlos en caso de ser necesario para el cumplimiento de las metas.



Fuente: Elaboración propia a partir de la aplicación de encuestas a funcionarios Área de Salud

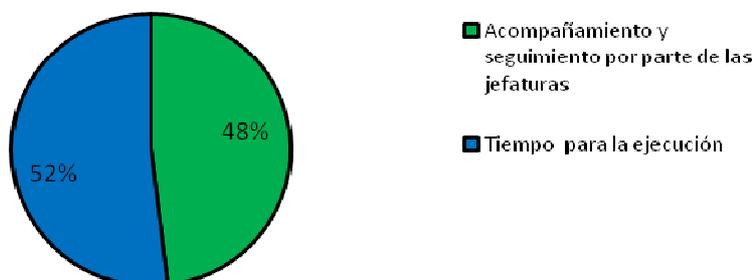
Para lograr con éxito las metas que se plantean en el Área de Salud, se ha diferenciado el tener la experiencia de contar con la participación ciudadana de una manera activa, trabajando con los grupos organizados de la comunidad y los actores sociales en generales del cantón. Esto se ve reflejado en el gráfico anterior, en donde el 60%, equivalente a un poco más de la mitad de los encuestados (33 personas), realizan la identificación de las necesidades tomando en cuenta tanto su propia opinión profesional como la de los actores sociales. También 16 de los encuestados (29%), en muchas ocasiones logran identificar los problemas o necesidades de los usuarios en salud, con la opinión de su equipo de trabajo, lo cual es válido también, ya que debe ser un proceso flexible. Sin embargo cabe mencionar que el personal es consciente de la importancia de incorporar al actor social del cantón en la formulación de los planes y proyectos que se preparan en el Área de Salud en beneficio de los mismos.



Fuente: Elaboración propia a partir de la aplicación de encuestas a funcionarios Área de Salud

El apoyo del promotor social en el desarrollo de los proyectos a nivel del Área de Salud, ha sido de gran aceptación por parte de los colaboradores. Se puede apreciar en el gráfico anterior que del total de 50 encuestados, 44 expresan que el apoyo lo perciben como **Bueno** y justifican su respuesta brindando las siguientes razones: siempre está presente en los procesos, se apoya de manera interdisciplinaria, por su conocimiento de la metodología, continuamente está a disposición del equipo de trabajo y hace propuestas, brinda la información requerida, ha causado impacto, ha logrado unir al equipo de trabajo con el resto del personal para lograr las metas. Entre los 5 funcionarios que opinan es **Regular** hacen mención no del apoyo del promotor social en sí, sino que la metodología es buena pero no debería ser la única que se pueda utilizar, sino ser más flexible, y por último el funcionario que indica que es **Malo**, se refiere a que debe de haber mayor acercamiento a la comunidad, para que participen, sin embargo al ser un proceso en el cual se está iniciando el personal, se espera puedan multiplicar su conocimiento adquirido y aplicarlo en sus centros de salud específicamente.

Gráfico 6
Aspectos a mejorar para el desarrollo del manual de formulación de proyectos, según funcionarios.
Área de Salud San Pablo de Heredia.
Marzo 2012



Fuente: Elaboración propia a partir de la aplicación de encuestas a funcionarios Área de Salud

Según la opinión de los funcionarios del sector salud, para que el desarrollo del manual de formulación de proyectos sea más efectivo se requieren una serie de aspectos, entre los que figuran por su mayoría de selección: mayor acompañamiento y seguimiento por parte de las jefaturas, porque si bien es cierto conocen el proceso del manual, el apoyo ha sido brindado en su totalidad por el departamento de Promoción Social, y los funcionarios consideran que el involucramiento de las jefaturas es fundamental para que brinden al apoyo que se requiera en el momento que se necesite. Refuerzan su opinión aclarando que no sólo requieren colaboración en la supervisión del proyecto, sino también acompañamiento en el proceso y ejecución.

Conclusiones

Una vez realizado el análisis de los resultados obtenidos en la investigación y con las bases teóricas suficientes se ha logrado llegar a las siguientes consideraciones de investigación:

- ✓ La comunidad juega un papel importante para formular e implementar los proyectos, para obtener un mejor servicio de salud.
- ✓ Así mismo, a pesar de que existe cierto grado de participación comunitaria, donde se obtiene recurso de la comunidad, además de transmitir conocimientos y capacitar a la población para que sean un agente activo de su desarrollo, se considera necesario que se vea a las personas como usuarios y ciudadanos a la misma vez, y ante los cuales el sistema de salud debe rendir cuentas de la calidad y oportunidad del servicio, así como el uso eficiente de los recursos.
- ✓ No existe claridad conceptual así como formación y especialización de los funcionarios del centro de salud en estudio, sobre el tema de formulación de proyectos, lo cual resulta de gran importancia al ser ésta un pilar indispensable para la planificación de los servicios de salud en este nivel de atención, es por eso que, los funcionarios muestran gran interés en que se implemente un manual de formulación de proyectos en el área.
- ✓ La prestación de los servicios de salud debe estar basada en procesos de planificación e investigación, considerando los principales problemas de salud de la población, los cambios en los perfiles demográficos y demás factores condicionantes de la salud, siempre en coordinación con diferentes actores sociales, lo que hace necesario que se fortalezca y aprovechen los distintos espacios de coordinación y negociación tanto dentro como fuera del sector, para así promover el desarrollo y lograr la sinergia de las políticas, planes, programas y servicios de salud.
- ✓ La apreciación de la población encuestada evidencia estar satisfecha con la cantidad de personal que se ha destinado para la atención de la formulación de proyectos a nivel de las comisiones.

Recomendaciones

- ✓ Dotar al Área de Salud a través de capacitaciones y talleres participativos, los conocimientos, destrezas y habilidades necesarias de forma que permita realizar una adecuada identificación de las necesidades de la población, así como el involucramiento de la comunidad en los programas desarrollados, logrando una mejoría en los servicios de promoción y prevención.
- ✓ Mejorar la capacidad resolutive de los centros de Atención Primaria en busca de una mejor respuesta a las necesidades y de la percepción final de los usuarios.
- ✓ No olvidar que, ciertamente el usuario no es ignorante del quehacer del Área de Salud, por el contrario comprende que éste funciona como un filtro utilizando el sistema de referencia y contra referencia, que modifica por lo menos administrativamente la forma de atención que se venía dando en materia de salud por parte de la CCSS, seleccionando los pacientes que requieren asistencia de mayor complejidad, así como son conscientes de que los EB AIS realizan labores promocionales en salud y preventivas de la enfermedad.
- ✓ Se recomienda realizar una siguiente investigación de la aplicación del manual de formulación de proyectos, para conocer a profundidad si la metodología es la adecuada y si se logra aplicar en un tiempo prudente que no interfiera con las labores de cada profesional.

Bibliografía

- CCSS (Caja Costarricense de Seguro Social). S.F. Proyecto: Equipos Básicos de Atención en Salud, para el mejoramiento de los servicios de salud en la atención primaria. San José, Costa Rica. Disponible en: <http://www.rree.go.cr/cooperacion/Ebais.php>
- Huaylupo, Juan (2008). "La Relatividad y Significación de los Datos." Cinta de Moebio. Revista de Epistemología de Ciencias Sociales N° 32. Santiago de Chile. Facultad de Ciencias Sociales. Universidad de Chile. pgs. 127-152

- Díaz, Luis Fernando. Evaluación de políticas, programas y proyectos sociales. San José, Costa Rica. EUNED. 2003
- Pizzolante Negrón, Italo. De la Responsabilidad Social Empresarial a la Empresa Socialmente Responsable. 2009
- Foro RSE: "La RSE empieza en casa, después afuera". Recuperado de <http://www.revistasumma.com/rse/9675-foro-rse-la-rse-empieza-en-casa-despues-afuera.html>
- Responsabilidad social es más rentable si está en el producto. Recuperado de <http://www.revistasumma.com/negocios/17811-responsabilidad-social-es-mas-rentable-si-esta-en-el-producto.html>
- Británicos capacitarán en responsabilidad social en Costa Rica. Recuperado de <http://www.revistasumma.com/rse/5172-britanicos-capacitaran-en-responsabilidad-social-en-costa-rica.html>