

PERCEPCIÓN Y EVALUACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS SOCIALES. EL PATRONATO NACIONAL DE LA INFANCIA REVISIÓN DE LITERATURA

*Melissa Jiménez Aguilar**

Resumen. En investigación, la apreciación que poseen las personas sobre los servicios sociales que reciben es una gran incógnita. En este estudio se pretendió revisar literatura existente sobre percepción y evaluación de servicios sociales en el cantón central de Limón y en particular sobre los servicios sociales que brinda el Patronato Nacional de la Infancia. Tras realizar una revisión bibliográfica general, no se encontraron estudios para la zona de Limón sobre los temas de servicios sociales, PANI y evaluación de servicios sociales. Sin embargo, luego de una revisión narrativa sobre los estudios encontrados a nivel nacional e internacional se encontró que este tipo de servicios necesitan de la modernización y evaluación constante para que brinden respuesta a las necesidades actuales y cambios que presentan las personas a quienes va dirigido el bien social. Por lo tanto, se recomienda estudiar la percepción y evaluación de los servicios sociales que brinda el Patronato Nacional de la Infancia en Limón, desde diversas metodologías científicas y con la población directamente implicada (destinatarios y funcionarios institucionales).

Palabras clave: servicio social, percepción, evaluación, PANI.

Abstract. In research, the appreciation that people have about social services they receive is a great unknown. This study sought to review existing literature on perception and evaluation of social services in the central canton of Limon and in particular on social services provided by the National Foundation for Children (PANI in spanish). After a literature review no were found studies for the area of Limon on the topics of social services, PANI and evaluation of social services. However, after a narrative review of the national and international studies, it was found that these services need of modernization and continuous assessment to provide a response to current needs and changes that have the people targeted by the social good. So, it is reccomended to study the perception and evaluation of social services provided by the National Board for Children in Limon from various scientific methodologies and the with people directly involved (audiences and institutional officials).

Key Words: social service, perception, evaluation, PANI

* Estudiante de psicología, Sede de Limón, Universidad de Costa Rica.
Recepción: 21/06/2011 Aceptación: 26/1/2012

Introducción

El Patronato Nacional de la Infancia (PANI), se fundó en 1930 con el fin de velar por la conservación, desarrollo y defensa de la persona menor de edad; este organismo cuenta con diferentes sedes a lo largo del país y posee diversos programas con el objetivo de promover y mejorar la calidad de vida de esta población.

Debido a las problemáticas sociales que se presentan en el país y la vulnerabilidad que presentan los niños, niñas y personas adolescentes ante estas situaciones, el PANI es una institución primordial. Por esta razón, se considera importante estudiar y conocer ¿cuál es la percepción sobre los servicios sociales que brinda el PANI, en la población adulta del cantón central de Limón? La estrategia metodológica utilizada en la realización del presente estudio fue la búsqueda de bibliografía en bases de datos, revistas científicas, revisión de tesis y de las publicaciones que se encuentran en el sitio oficial del Patronato Nacional de La Infancia.

En este artículo se abordaron tres ejes: el concepto de servicios sociales, características e implicaciones que estos poseen; una breve reseña histórica del PANI y las modalidades de servicio de esta institución; finalmente un abordaje de las percepciones reportadas en estudios sobre los servicios sociales, con el fin de lograr una triangulación de los datos.

Los estudios relacionados con la percepción que las personas usuarias de servicios sociales poseen, son escasos; lo cual brinda importancia al presente trabajo ya que el conocer la percepción de las personas adultas acerca de los servicios sociales brindados por el Patronato Nacional de la Infancia, permite la mejora de estos, en caso de que la hipótesis de que la población considera que existen deficiencias y es necesaria la modernización de los servicios que ofrecen se cumpla.

Antecedentes

Servicios sociales

Las sociedades poseen programas o ayudas específicos dirigidos a la población en general con el fin de mejorar cada vez más la calidad de vida y el índice de desarrollo del país, una forma de lograr este objetivo es por medio de los servicios sociales. El inicio de este tipo de programas y/o ayudas tiene su auge gracias a luchas de sectores sociales por el reconocimiento de sus derechos, y en otras ocasiones ha sido como consecuencia de situaciones políticas o crisis de algunos paradigmas sociales.

El concepto actual de servicios sociales, es dado a conocer por Mondragón y Trigueros (2004) quienes mencionan que estos son comprendidos como recursos, actividades y prestaciones organizadas que promueven el desarrollo de las personas y de grupos sociales, con la meta de que obtengan mayor bienestar social y calidad de vida, así como la prevención y eliminación de la marginación social.

Otra definición de servicios sociales es brindada por Molina (s.f.) que menciona que son mecanismos o instrumentos generados en la sociedad por algunas instituciones públicas o privadas, que poseen el objetivo de satisfacer las necesidades de las personas o grupos con el fin de promover y lograr su normal desenvolvimiento en la sociedad moderna a la que pertenecen. Expresan las políticas sociales en programas, proyectos o acciones sistemáticas.

Sin embargo, antes de las beneficencias o servicios sociales, existió otro programa llamado asistencia social; según menciona Pelegri (2007) este programa es conocido como la primer beneficencia pública, la cual brindaba asistencias primordiales como la cobertura sanitaria, subvención de medicinas y el servicio de pensiones alimentarias ante situaciones específicas.

Posterior a los programas de asistencia social, surgieron los servicios sociales, los cuales poseen dos finalidades, Utrilla (2007) da a conocer que la primera de estas es la promoción y el desarrollo óptimo e integral de todas las personas y grupos que forman parte de la sociedad, funciones llevadas a cabo con el fin de generar un bienestar social y una calidad de vida adecuada, la cual se relacione con la convivencia sana de las personas; así mismo la otra finalidad es prevenir y eliminar las causas y factores que conducen y provocan la exclusión, marginación, violencia, agresión, abusos y pobreza hacia algunos sectores de la sociedad.

Este tipo de servicios surgen, tal y como lo menciona Herrera, León y Medina (2006) tras la percepción de un problema, carencia o necesidad que motiva a una o a un grupo de personas a la auto-organización con el fin de dar respuesta a las problemáticas sociales. La función social que poseen es principalmente garantizar el cumplimiento de los principios democráticos de solidaridad, participación y cooperación; la principal fuente de financiación de estos servicios depende en gran parte del apoyo institucional público y/o del gobierno del país.

Los servicios sociales poseen diferentes concepciones, Pelegri (2007) da a conocer que de acuerdo a estas, es el servicio y la ayuda que brindan; la concepción restringida, hace referencia a los servicios sociales personales, mientras la concepción amplia incluye también la educación, seguridad, sanidad, vivienda, así como la formación y capacitación para el empleo.

Dentro de estas concepciones, es la hegemónica la que marca la diferencia entre la asistencia social y los servicios sociales, ya que es por esta que se considera que los servicios sociales no se limitan a la asistencia, sino que abarcan

acciones de prevención así como promoción, atendiendo tanto la superación de las necesidades como el ámbito relacional de las personas.

Es decir, el campo de acción de los servicios sociales, es mucho más amplio y abarca más acciones, ya que involucra tanto la atención como la prevención de riesgos en las personas y los diferentes sectores sociales, todas las acciones realizadas con un mismo fin, los cuales son dados a conocer por Utrilla (2007)

El desarrollo pleno y libre de los derechos de las personas y los grupos, garantizando su igualdad en la sociedad.

La garantía en la cobertura de las necesidades sociales, adecuándola, en su caso, a los procesos de cambio de la realidad social.

La prevención de las circunstancias que originan la marginación, así como la inserción de la plena inserción de las personas y los grupos en la vida comunitaria (p.136).

Tomando en cuenta que estos son los ideales por los cuales los servicios sociales existen, es esperable que se considere que al lograr cada uno de ellos, las sociedades mejorarían al cien por ciento, sin embargo esto sería una sociedad utópica, ya que es difícil de alcanzar este nivel de beneficencia y desarrollo, porque esto amerita responsabilidad y compromiso de todo grupo etario, de los sectores sociales y gobernantes, y todo el estado en general. Sin embargo, se considera trascendental el no ser conformistas o pesimistas; por el contrario, ser conscientes de que cada aporte que se realiza con el fin de generar mejoría a las personas y las familias que más lo necesiten, es de gran importancia, ya que las ayudas de los servicios sociales, sin importar el abordaje, suman poco a poco a la mejoría de la sociedad.

Una característica de los servicios sociales es que tienen principios específicos, Barranco (1998) menciona la *universalidad*, que da a conocer que este tipo de atenciones son aplicables a todas las personas; el principio de *igualdad* muestra que estos servicios se deben brindar sin discriminar en el trato ni en el acceso a los recursos, la *prevención* es el principio de afrontar y evitar en la medida que sea posible los actos de discriminación y marginación.

De igual forma la *integración* es un principio que poseen los servicios sociales, este hace énfasis a la realización de esfuerzos con el objetivo de asegurar la convivencia en el propio medio socio familiar; la *normalización*, consiste en realizar las atenciones en los dispositivos y espacios que han sido establecidos para estas tareas, la *participación* involucra la intervención en el impulso y control de los servicios que se brindan; por último, la *responsabilidad pública*, establecer a los poderes públicos como últimos garantes y la planificación y coordinación, responder a un mejor aprovechamiento de los recursos. (Barranco, 1998)

De acuerdo con los principios que da a conocer Barranco (1998) los servicios sociales son para todas las personas sin distinción o discriminación alguna, con el fin de atender y prevenir situaciones de riesgo para lograr una convivencia sana

y agradable en el propio entorno; estas atenciones se deben realizar en espacios que han sido previamente destinados y se brindan de forma responsable para sacar el mayor provecho.

Según López, Menéndez, Lorence, Jiménez, Hidalgo y Sánchez (2007) se ha notado un crecimiento en los últimos años, en la toma de conciencia por parte de diferentes instituciones y gobiernos de las importantes necesidades de apoyo que experimentan las familias, mayoritariamente en la labor educativa y socializadora de niños, niñas y personas adolescentes.

Debido a esto, es importante mencionar que a pesar de que los servicios sociales sean responsabilidad de los poderes públicos, estas acciones pueden ser realizadas por entidades tanto públicas como privadas, al respecto, Pelegrí (2007) menciona que en el ámbito privado existen dos modalidades de estos servicios, los de iniciativa social, cuales no poseen intención de lucro; y los mercantiles que se instalan en el mercado social para generar beneficios, al igual que cualquier negocio.

Los niveles en los cuales los servicios sociales brindan atención son dos, Utrilla (2007) los explica, el primer nivel de atención incluye los servicios básicos o de atención primaria, en el cual se realizan actuaciones específicas y sectoriales; el segundo nivel de atención involucra los servicios sociales específicos y especializados, los cuales poseen ámbitos de actuación de mayor amplitud que los anteriores.

La atención directa, sin tomar en cuenta el nivel al cual se pertenezca, en la mayoría de los casos se lleva a cabo con personas que se encuentran en condiciones de vulnerabilidad, ya sea en ámbitos como la familia, con personas en la infancia o adolescencia, personas que presentan alguna discapacidad física-psíquica o sensorial, personas adultas mayores en condición de abandono y/o pobreza, con mujeres, personas en condición de adicción, extranjeros, inmigrantes, personas que estuvieron privadas de libertad en algún momento.

Los servicios sociales, además de atender de forma directa a las poblaciones mencionadas anteriormente, también realizan según actividades de prevención en grupos que presenten algún nivel de riesgo así como la detección temprana de acciones que ya representan situaciones de riesgo en algunas personas. (Utrilla, 2007).

De forma general, se puede decir que las familias usuarias de los servicios sociales presentan, tal y como lo dan a conocer Arenas, Hidalgo, Menéndez (2009) situaciones de privación socioeconómica, las cuales sumado a otras circunstancias las convierte en contextos familiares de riesgo.

A pesar de la creciente atención a la familia, López y otros (2007) mencionan que lamentablemente, muchas de estas intervenciones se llevan a cabo sin un conocimiento previo empírico de las necesidades de las familias, ni de los padres y las madres.

Por lo mencionado anteriormente, en algunas ocasiones estas intervenciones y ayudas no muestran resultados positivos. Al respecto, Gómez, Muñoz y Haz (2007) consideran que una de las razones por las cuales no funcionan, es que estos servicios tienden a basarse en las deficiencias, concentrarse en la persona, ser fragmentarios, reactivos a la crisis, inaccesibles y definidos por los y las profesionales para los clientes; esto, sin tomar en cuenta que las personas que mayormente conocen su realidad y su problemática son las que están inmersas en ella.

Se considera que otro aspecto, que genera el poco avance de estos servicios, según Gomez, Muñoz y Haz (2007) es que en varias ocasiones la ayuda es solicitada por miembros externos a la familia que amerita la atención, por lo que el compromiso y la participación es posible que no sea el requerido; de igual forma un factor que determina el fracaso, es cuando los y las profesionales que brindan los servicios públicos promueven en las personas, familias o grupos un alto grado de dependencia por lo que al finalizar la intervención o el contacto entre estos, los grupos se sienten desamparados y retroceden en su condición.

Es importante mencionar que durante las intervenciones es necesario procurar que los logros sean realizados y obtenidos con herramientas de las mismas personas, para que se apropien de ellas, para evitar así el retroceso. Es por este motivo que en el momento en el cual se va a realizar la intervención, hay que conocer a la familia o persona a la cual se le va a brindar el servicio, es decir, es necesario poseer un perfil psicosocial de la población. Rodríguez, Camacho, Rodrigo, Martín y Máiquez (2006) mencionan que las características comunes de las familias es la presencia de acumulación de circunstancias de dificultad, lo cual obstaculiza el desarrollo saludable de las personas, hay pobreza en el hogar, un bajo nivel educativo, situación laboral precaria por lo tanto ingresos económicos insuficientes, red de apoyo escasa o nula, así como la acumulación de sucesos estresantes a lo largo de la historia de vida.

La motivación de conocer estos perfiles, de acuerdo con Rodríguez y cols. (2006) radica en que al tener la comprensión de los posibles factores que afectan o están generando la situación de atención actual, además de realizar esfuerzos para satisfacer las necesidades inmediatas, también se pueden realizar intervenciones o actividades en las cuales se aborden estas posibles causantes, con el fin de brindarles atención para erradicarlas y así asegurar que la situación no se presente con los mismos niveles de afectación y brindar herramientas a las personas usuarias con el fin de que ellos y ellas puedan hacer frente a las situaciones con sus propias estrategias, es decir, procurar el desarrollo del empoderamiento en cada una de ellas.

La importancia que poseen los servicios sociales se halla, de acuerdo con Planas y Prat, (2004) en la mejora y beneficios que brindan a nivel social, psicológico y personal de cada ser humano que los utiliza; los servicios

sociales que son realmente beneficiosos son aquellos que brindan la atención inmediata, pero también buscan la forma de colaborar con la erradicación de las circunstancias que generan la problemática.

Molina (s.f) da a conocer que los movimientos sociales en Costa Rica de la década de los años 30 y 40 presionaron por la promulgación de importantes garantías. En esta época el presidente Calderón Guardia con visión social impulsa una legislación social que fue desarrollada y fortalecida institucionalmente en los años siguientes; en este momento fue que lo social llegó a formar parte del papel del estado y por lo tanto de necesidad de no agudizar el conflicto social, sino buscar la forma de eliminarlo y encontrar el equilibrio.

Patronato Nacional de la Infancia

La investigación de Orozco, Ramírez y Vargas (2003) da a conocer que en Costa Rica, a partir del reconocimiento de las garantías sociales que se realizó durante el gobierno de Rafael Ángel Calderón, el estado del país empieza a ejecutar un rol sobresaliente en el bienestar y la seguridad social de la familia, defendiendo principalmente los intereses de las personas más vulnerables con el fin de generar y obtener un equilibrio social.

Este acto de brindar ayudas y/o beneficios a las personas que más lo necesitan es lo que se conoce como discriminación en positivo, la cual según el Instituto Interamericano de Derechos Humanos (2006) consiste en que si estas ayudas o diferencias en el trato se basan en desigualdades reales y objetivas, no se puede hablar de discriminación, es decir que una institución que brinde servicios a personas menores de edad, no puede ser acusada de realizar discriminación hacia otras niñas y niños; por ejemplo en una familia empoderada en la que hay hijos e hijas, busque algún tipo de ayuda en este tipo de instituciones, y este no la brinde por el hecho de que ya sea el padre o la madre pueden solventar y están en la condición de brindar esa ayuda.

En Costa Rica la institución encargada de velar por la protección de las madres y los niños y niñas es el Patronato Nacional de la Infancia (PANI), esta organización surgió en 1930, según dan a conocer Barboza, Barrantes, Chacón, Marín, Mata y Pascua (1986) con la promulgación de la ley N° 39 en agosto, la cual fue creada por la iniciativa de Luis Felipe Gonzáles Flores; de igual forma la creación de esta institución coincidió con la época de crisis social y económica del país, debido a la depresión de 1930. Se confirma lo que mencionan Herrera y otros (2006) de que los servicios sociales surgen tras identificar problemáticas dentro de la sociedad, que en este caso hace referencia a la gran cantidad de niños y niñas, que habían en el siglo XVIII, en condiciones de abandono, llamados por Garro, Jiménez y Pérez (1994) como niños y niñas desvalidas.

Los servicios que brinda el PANI, van dirigidos a la población adolescente y menor de edad en general, sin embargo se tiene prioridad en aquellos y aquellas que se encuentran en ambientes o espacios que son vulnerables. Los fines de esta institución durante el primer periodo de su creación eran brindar albergue y amparo, rehabilitación social, higiene, protección contra el abandono, la discapacidad y la enfermedad, además de prestar un énfasis especial a la alimentación y la salud. Según Orozco, Ramírez y Vargas (2003) los primeros esfuerzos fueron dirigidos a niños y niñas trabajadoras. Además de las funciones anteriores Garro, Jiménez y Pérez (1994), suman una actividad más, la cual consiste en la divulgación de la necesidad que tenían y tienen las personas menores de edad de instituciones que velen por el cumplimiento de sus derechos.

Luego de 81 años de existencia, el PANI es una institución que posee una cobertura nacional, se organiza y realiza sus objetivos por medio de diferentes programas específicos que cuentan con metodologías y fines propios. Betancourt, Briceño, Duran, Loaciga, Martínez y Ovares (1994) postulan que el abordaje que se realiza por medio de los programas que ejecuta el PANI, se realiza de forma interdisciplinaria, en donde existe personal de psicología, trabajo social, promotores y promotoras sociales, además de abogados y abogadas. Fue en 1933 que se establecieron las juntas provinciales del PANI, las cuales fueron ubicadas en la cabecera de cada provincia. En 1964 con la ley orgánica del PANI #3286 del 25 de mayo, se le otorga la autonomía a la institución, tanto en aspecto de gobierno como administración, ya que según informan Garro, Jiménez y Pérez (1994) durante 26 años perteneció al poder ejecutivo.

Tal y como menciona Díaz, Cerdas y Ramírez (s.f.) las instituciones que brindan los servicios sociales se dirigen a la atención de necesidades específicas en una población la cual también es específica. El PANI, sus finalidades y funciones están determinadas por las necesidades y características de la población menor de edad; es decir a partir de sus necesidades y situación general es que esta institución actúa.

Relacionado con la información anterior Betancourt, Briceño, Duran, Loaciga, Martínez y Ovares (1994) mencionan que las finalidades de esta institución que se indicaban en la ley orgánica eran:

Velar porque se cumplan las leyes protectoras del menor de edad y de su madre, vigilando el funcionamiento de las instituciones públicas y particulares que con ella se relacionan.

Crear los servicios que constituyan la defensa legal del menor de edad y su madre.

Colaborar con las dependencias administrativas del Estado en programas de beneficio para la comunidad, que tiendan a brindar al niño y a su madre mayor protección.

Dirigir los congresos, seminarios, campañas y publicaciones que se relacionen con la defensa del niño y de su madre.

Realizar los otros actos y servicios que queden dentro de su ámbito de institución encargada de movilizar y promover los actos públicos que garanticen los derechos de los menores de edad.

Para cumplir estos fines el PANI tiene algunas atribuciones, dentro de las cuales Barboza, Barrantes, Chacón, Marín, Mata y Pascua (1986) menciona el intervenir en todo juicio civil, penal, administrativo o trabajo, en el cual se veas afectados los intereses de una persona menor de edad: de igual forma puede representar judicialmente al menor que se encuentra en potestad de una persona incapaz, disponer de manera provisional y mientras los tribunales no resuelven sobre el particular, los conflictos de patria potestad entre padre y madre. Es la organización encargada de autorizar de manera provisional la salida del hogar de la mujer casada y sus hijos menores en caso de urgencia; por último, prestar asistencia legal por medio de sus profesionales en derecho, al menor de edad y su madre.

Algunas Modalidades de atención

Molina y Morera (1998) dan a conocer que todo servicio social producido por organizaciones de carácter público o privado, tiene como tarea realizar un trabajo determinado, que le permite el logro de los objetivos y metas que justifican su existencia, el cuál se subdivide en dos grandes áreas: el trabajo administrativo o gerencial” y el “trabajo operativo o de intervención.

Esta institución posee diferentes maneras con las cuales busca el bienestar de las niñas y los niños, estas se acoplan según cada caso y las características o necesidades específicas que se presenten, estas modalidades son dadas a conocer en el sitio web oficial de esta institución, dentro de las cuales se encuentran:

Hogares de acogimiento: El cual consiste en un programa que ubica a un niño (a) o adolescente, en familias parientes o familias alternativas de la comunidad. Dicha ubicación generalmente es permanente aunque no se dé la adopción. Algunos hogares son subvencionados por el PANI, otros no. El seguimiento de los menores en este caso por parte del PANI y de acuerdo a los recursos es de poco a ninguno.

Albergues o aldea: Pueden ser públicas (del Estado) o privadas (instituciones de bienestar social, grupos religiosos). Esta alternativa es de tipo temporal sin embargo, algunos niños conforme alcanzan la edad escolar las posibilidades de su adopción van disminuyendo. Por ello, muchos niños no poseen hogares donde puedan regresar y se quedan en el PANI. Ellos son llamados niños institucionalizados.

Organizaciones no gubernamentales: Las Organizaciones no Gubernamentales (ONGs) están a cargo de la sociedad civil, que se ha organizado en asociaciones o fundaciones constituyéndose en modalidad de atención para menores de edad que han sido separados de sus núcleos familiares. La responsabilidad de protección, implica brindar condiciones que les permitan a niños, niñas y adolescentes un desarrollo integral y asumir poco a poco su autonomía e independencia. Esta modalidad reúne los llamados Hogarcitos e Instituciones de Protección. Son de carácter temporal o transitorio.

Cada una de las modalidades anteriormente mencionadas forman parte de los servicios que brinda el PANI, al respecto Víquez (s.f.) considera que con el fin de mejorar estos servicios, esta institución posee un reto específico el cual consiste en dejar su historia de entidad represora, o de "quita chiquitos", como es comúnmente considerada, y transformarse en una institución que trabaje con las familias, siendo el eje central de trabajo el área de prevención y promoción, y fomentar patrones de crianza saludables y apoyar a las familias para abordarlas nuevas formas de violencia que están expuestos las niñas y los niños.

Dentro de las modalidades de servicios ya mencionadas, existen otras acciones que se incluyen en la plataforma de servicios sociales que brinda esta institución, PANI (s.f.) da a conocer que otras de las acciones de esta institución son:

La atención y defensa de los derechos de las personas menores de edad: orienta su accionar a garantizar, restituir y defender los derechos de la población menor de edad cuando estos han sido violentados. El servicio que el Patronato Nacional de la Infancia brinda a través de este programa es la consultoría en la que se ofrece a las personas un espacio ágil de atención especializada.

El servicio de atención inmediata: existe en todas las oficinas locales e intervienen cuando existe riesgo inminente para la integridad física y emocional de las personas menores de edad y de sus familiares. Una vez que se realiza la valoración de la situación el equipo de trabajo determina la conveniencia de referir el caso a través del servicio de atención integral.

Atención integral a las personas menores de edad y sus familias: esta atención se brinda en todas las oficinas locales y son los responsables de brindar atención especializada a las personas usuarias por medio de procesos individuales y grupales. Al trabajar de forma individual se realiza investigación, diagnóstico y pautas de tratamiento a las personas menores de edad y sus familiares; en la modalidad grupal se brinda el servicio con el fin terapéutico.

Por último, *las alternativas de protección* se refieren a acciones que realiza la institución junto con la sociedad civil para proteger la integridad física y emocional de las personas menores de edad que están en situaciones de alto riesgo, en donde las personas encargadas no pueden ejercer de forma adecuada la autoridad parental.

Para este objetivo la institución cuenta con modalidades diferentes las cuales se realizan según las problemáticas que se presenten en cada caso; según PANI (s.f.) la separación del o la menor se da solamente en situaciones en las cuales la integridad física y emocional este en alto riesgo ya sea de forma temporal o permanente de acuerdo a lo que aplique según la legislación.

Según lo comunicado por Víquez (s.f.) la institución reconoce que la mejora en los servicios que brinda es necesaria, por lo que buscan ir más allá de la atención con el fin de abordar, abarcar y cumplir con la función y el principio de prevención y promoción.

Evaluación de los servicios sociales

Al ser los servicios sociales para y por las personas, es necesario realizar evaluaciones de la forma en cómo estos llevan a cabo sus acciones, la calidad de los servicios entre otros aspectos, con el fin de mejorar su rendimiento y la prestación del servicio en forma integral, abarcando tanto a las personas usuarias como a profesionales que laboren y brinden atención. Al respecto Herrera, otros (2006) dan a conocer que cada vez más estos sectores y servicios sociales se están viendo presionados por sus donantes y por la sociedad en conjunto para que al igual que la administración de un país, rindan cuentas de su actuación y quehacer.

Díaz, Cerdas y Ramírez (s.f.) consideran que el éxito de una gerencia o administración social depende del desarrollo e innovación constante que esta posee en los recursos de la organización, promoción y realización de trabajos en equipo densos. Así como la búsqueda de la calidad en el servicio que se brinda para obtener de esta forma aumento en el nivel de bienestar en las personas usuarias; de igual manera se deben de superar los obstáculos que se poseen como estructura burocrática.

En este caso, Herrera y otros (2006) consideran que los evaluandos son las organizaciones voluntarias de economía social que de forma conjunta con el gobierno, sus programas están dirigidos a la atención de las necesidades y los problemas sociales. Por lo tanto, se evaluarían estructuras como asociaciones, fundaciones, organizaciones no gubernamentales, empresas de carácter social, entre otras.

Una manera de realizar estas evaluaciones es por medio del diagnóstico organizacional (Díaz, Cerdas y Ramírez, s.f.) el cual es una herramienta administrativa dirigida al análisis y evaluación sistémica de la organización, para averiguar en qué medida las actividades y acciones funcionan a las estrategias de desarrollo y los objetivos de la institución. Es decir, busca hacer evidente la compatibilidad y objetividad existente entre las acciones que se realizan con

lo que realmente se desea lograr. Estos autores, consideran que el diagnóstico organizacional es un análisis de datos pasados, presentes y futuros, que permitirán identificar las fortalezas y debilidades de la organización, con respecto al cumplimiento de los objetivos de la misma.

Al realizar la evaluación de estas instituciones es necesario tomar en cuenta los aspectos que Urrutia (2004) considera como categorías básicas de análisis: en donde se encuentran las condiciones económicas, que involucran los recursos financieros que son destinados a la organización y el acceso que se posee a ellos, ya que esto va a definir la democracia, producción y distribución en la prestación de servicios que se brinden.

A esta lista se agrega el estudio de las condiciones sociodemográficas que según Urrutia (2004) incluyen las características de la población, etnia, edad, sexo, lugar de residencia, entre otras, debido a que estos factores poseen estrecha relación con la incidencia y frecuencia de los problemas y las necesidades que presenta la población. De igual manera se debe tomar en cuenta las condiciones culturales como las normas sociales, valores, principios, costumbres y creencias que rigen la sociedad debido a que pueden obstaculizar o facilitar la prestación de servicios y las finalidades de las instituciones.

Las condiciones políticas y legales son otra categoría a tomar en cuenta y hacen referencia al marco jurídico nacional e internacional que condiciona y regula el desempeño de las instituciones prestadoras de servicios sociales; lo cual también involucra según Urrutia (2004) un juego importante de intereses entre la sociedad civil y el gobierno. Como última categoría se encuentran las condiciones tecnológicas, epistemológicas, ontológicas y metodológicas de los servicios sociales que son dirigidos a las personas menores de edad. Así como la innovación tecnológica a lo interno de la institución.

Otras formas de realizar la evaluación de los servicios sociales según Romero y Sáenz (s.f) son el registro de quejas, la aplicación de encuestas, evaluación de los procesos de trabajo, atención telefónica, cortesía en la trata con la clientela, poseer la capacidad, rapidez y agilidad de respuesta a las solicitudes y demandas.

Díaz, Cerdas y Ramírez. (s.f), aluden que las instituciones encargadas de brindar servicios sociales, son sistemas abiertos, ya que mantienen interacciones continuas con el medio, razón por la cual deberían tener la capacidad de crecimiento, cambio y adaptación al ambiente. Ya que para mantenerse en el tiempo deben ajustarse a las condiciones del medio, el cual es cambiante y dinámico.

De acuerdo con lo anterior, es que se considera que los servicios que brinda el Patronato Nacional de la Infancia (PANI), en su sede regional de la provincia de Limón, necesitan ser evaluados por parte de la población que accede a sus servicios, esto con el fin de descubrir cuál es la visión externa que poseen estos servicios donde se descubran las fortalezas que es necesario mantener y las

deficiencias que deberían de ser mejoradas, además de conocer si la institución ha realizado los cambios necesarios.

Percepción de servicios sociales

Romero y Sáenz (s.f.) dan a conocer que es necesario plantear acciones para mejorar la prestación de los servicios, por ejemplo, considerando o incorporando las necesidades, demandas y el grado de satisfacción que muestra la población civil hacía estos; es necesario generar propuestas para hacer que las instituciones de servicios sociales den respuesta a la población.

Según Romero y Sáenz (s.f.) a pesar de la existencia del marco de modernización institucional con el fin de maximizar la satisfacción de las personas usuarias, no se muestran avances a pesar de los esfuerzos realizados, y continúan persistiendo las quejas y demandas públicas en medios de comunicación masiva que muestran la complejidad de contar con una oferta de servicios que permita un grado de satisfacción humana. Esta situación continúa debido al descuido de las organizaciones sociales en la atención de las necesidades de sus clientes(as), así como para conocer el estado de la cuestión sobre la calidad de los servicios prestados.

Huete (1994) da a conocer que los diferentes factores que influyen en la calidad de un servicio social son los que interactúan para formar una visión global; esta percepción depende tanto de aspectos propios de la institución como de las personas usuarias. Dentro de la institución los elementos influyentes son según Huete (1994) el sistema de creación del servicio, el personal que labora, los procesos o dinámica interna, así como las instalaciones, estándares y actuación de cada persona. En relación con las personas usuarias los aspectos determinantes de la calidad son la segmentación, expectativas hacia el servicio que van a recibir; en conjunto estos elementos forman las expectativas, que son brindadas por clientes leales, ocasionales o perdidos durante el proceso.

Existen algunas características propias de los servicios públicos que limitan y justifican la poca importancia que se brinda al tema de la calidad, Romero y Sáenz (s.f.) mencionan que es común que la preocupación de las instituciones sociales se centre en el desarrollo de las tareas, excluyendo el monitoreo del servicio prestado. De igual forma las inversiones que estas instituciones realizan para capacitar al personal que labora de forma directa con la clientela, es escasa ya que no se otorga el valor agregado que impacta la satisfacción de las necesidades y demandas.

También en algunas instituciones las quejas o sugerencias de las personas usuarias se desestiman y no se les brinda el requerido seguimiento. Otra característica que funciona como obstáculo es que se cuenta con sistemas de

información inadecuados para hacer frente a los problemas y con debilidades para utilizar la tecnología institucional.

Romero y Sáenz (s.f.) argumentan que para conocer la calidad del servicio se debe tomar en cuenta el valor que las personas usuarias poseen de él, es decir la percepción que tienen de lo que reciben, por lo que en un análisis de calidad interviene el impacto del servicio para la persona usuaria, así como los aspectos derivados de la interacción con los y las funcionarias de la institución.

De forma general se puede decir que la calidad de un servicio se obtiene al restar el servicio real con el servicio esperado. Debido a esto, Romero y Sáenz (s.f.) definen la calidad del servicio como "el conjunto de actuaciones de una institución que permiten satisfacer al cliente"

Discusión

El resultado que se deseaba obtener en este estudio era saber ¿Cuál es la percepción que la población adulta del cantón central de Limón posee acerca de los servicios sociales que brinda el Patronato Nacional de la Infancia? para lograr este objetivo era necesario realizar una triangulación de la información, sin embargo, debido a que no existen estudios específicos que se relacionen con la pregunta de investigación, fue necesario iniciar con conocer qué son los servicios sociales y la importancia de realizar la evaluación a estos, y realizar la sugerencia de realizar este tipos de estudios con la población de las personas usuarias directas de la sede del Patrona Nacional de la Infancia en la provincia.

Al realizar la revisión bibliográfica la información que más se obtuvo fue en relación con la definición y características de los servicios sociales; estos son elementos que algunas organizaciones brindan a poblaciones específicas con ciertas características, con el fin de promover y lograr una condición de vida de mayor calidad; estos servicios van dirigidos a personas que a nivel social presentan mayor vulnerabilidad. Este tipo de servicios pueden ser facilitados por el gobierno de forma directa y gratuita, así como por empresas privadas que buscan lograr tras la venta de un servicio, según lo dio a conocer Molina (s.f.).

Cuando es el gobierno quien de forma directa ofrece el servicio, la financiación de la institución que los facilita se basa en montos específicos que el gobierno traslada con el fin de que lleven a cabo el propósito por el cual fueron creadas de la mejor forma posible. Gran parte del monto que se transfiere es producto del pago de impuestos que realizan los y las habitantes del país; y en algunas ocasiones por donaciones de otras empresas.

A pesar de la gran existencia de estudios relacionados con esta temática, muy pocos de estos dan a conocer las opiniones de las personas usuarias de estos servicios; lo que convierte esta pregunta de investigación en un estudio novedoso. Debido a los objetivos, finalidades y naturaleza de las instituciones sociales, se

considera de suma importancia descubrir la eficacia de los servicios que brindan, es decir los cambios positivos que se presentan a corto, mediano y largo plazo, así como la permanencia de estos a lo largo del tiempo. Además de la perspectiva que poseen las personas que son usuarias de las mismas.

El Patronato Nacional de la Infancia es una institución que goza de autonomía y que brinda sus servicios a las personas menores de edad y sus familias, que posee más de 81 años de existencia en el país, y tiene una responsabilidad social ya que son sus usuarios y usuarias las que constituyen el presente del país; lo cual significa que el invertir en el país para futuro se logra invirtiendo hoy en cada niño, niña y adolescente de la sociedad; es necesario atender la demanda de evaluación de esta institución con el fin de descubrir que funciones logran dar respuesta a las necesidades actuales y cuáles modalidades de servicio necesitan ser mejoradas y con qué cambios se logra esta mejoría.

Esta institución brinda servicios sociales, los presentes mejorarían con la modernización, ya que el PANI se encuentra inmerso en una sociedad que presenta cambios importantes con el pasar del tiempo, por lo tanto las necesidades y demandas de las personas usuarias cambian; sin realizar la modernización es imposible lograr que los servicios o modalidades de atención que brinda el PANI, así como cualquier otra institución que brinde este tipo de servicios, den respuesta y logren satisfacer las necesidades actuales que presentes y afecten a la población infantil.

De acuerdo con esta información recolectada, se hace necesario la realización de estudios de investigación en los cuales se tome en cuenta la opinión de las personas usuarias directas de los servicios sociales brindados por el PANI, con el objetivo principal de conocer sus percepciones para mejorar y brindar mayor satisfacción a estas personas usuarias.

Dentro de las limitaciones del presente documento se encuentra principalmente la existencia nula de investigaciones acordes a la pregunta de investigación. A pesar de lo anterior es necesario realizar investigaciones mixtas, en donde se utilice metodología cuantitativa y cualitativa; en las cuales se logre contactar con las personas adultas que han sido usuarias de los servicios brindados por esta institución así como las personas que poseen contacto con la misma, con el propósito de descubrir de forma directa la percepción que estas poseen de los servicios que conocen y reciben de esta institución.

Así mismo para futuras investigaciones se recomienda tomar en cuenta la población infantil que es usuaria directa de estos servicios con el fin de brindar protagonismo a quienes son las personas beneficiarias o afectadas directas de estas modalidades de atención y funcionamiento que posee la institución; otra población que podría brindar importantes resultados son las personas que laboran a lo interno de la institución. La importancia de este y futuros trabajos

de investigación radica en conocer estas percepciones con el fin de mejorar los servicios sociales pero tomando como principal referente las personas a quienes estos van dirigidos.

Referencias

- Arenas, A., Hidalgo, M., Menéndez, S. (2009). Cohesión social percibida en familias usuarias de los servicios sociales comunitarios. *Portularia*. IX, (1), 105-114.
- Barboza, A., Barrantes, E., Chacón, K., Marín, F., Mata, L., Pascua L. (1986). *Caracterización del programa de atención y reubicación de menores del PANI, en los casos del menor abandonado en Costa Rica*. Seminario de graduación para optar por el grado de licenciatura en trabajo social. Universidad de costa Rica. San José, Costa Rica.
- Barranco, R. (1998). *Legislación básica sobre servicios sociales*, (2da. Ed.), Madrid, Tecnos.
- Betancourt, M., Briceño, C., Loaciga, B., Martínez, M., Ovares, D. (1994). *Análisis de la intervención de trabajo social en la atención del menor víctima del maltrato, 1992, caso delegación del PANI en Desamparados*. Seminario para optar por el grado de licenciatura en trabajo social. Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica.
- Díaz, H., Cerdas, M., Ramírez, S. (s.f.) fortaleciendo los procesos de gestión en los servicios sociales prestados a la población adolescente: la herramienta diagnóstica. *Trabajo Social*, Universidad de Costa Rica.
- Garro, N., Jiménez, M., Pérez, S. (1994). *La pobreza y la problemática social del menor en costa Rica, el papel del PANI ante esta situación*. Seminario de graduación para optar por el grado de licenciatura en trabajo social. Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica.
- Gómez, E., Muños., Haz, A. (2007). Familias multi-problemáticas y en riesgo social: características e intervención. *PSYKHE*. 16(002), 43-54.
- Herrera, I., León, J., Medina, S. (2006). Necesidades de evaluación de las organizaciones sociales. *Intervención Psicosocial*. 15(1), 65—79.
- Huete, M. (1994). "Factores que determinan la calidad del servicio". *Revista Harvard, Deusto Marketing y Ventas*. Mayo-Junio 20.
- Instituto Interamericano de Derechos Humano, IIDH (2006). Protección de derechos humanos. Modulo I, sección 1 y 4.

- López, I., Menéndez, S., Lorence, B., Jiménez, L., Hidalgo., Sánchez, J. (2007). Evaluación del apoyo social mediante la escala ASSIS: descripción y resultados en una muestra de madres en situación de riesgo psicosocial. *Intervención psicosocial*. 16(3), 323—337.
- Molina, L. (s.f.). *La sociedad costarricense, los servicios sociales multi-generacionales en la década de los 90*. Trabajo social Universidad de Costa Rica.
- Molina, L., Morera, N. (1998). Gerencia Social de Programas de Bienestar. *CELATS, Perú*.
- Mondragón, J. y Trigueros, I. (2004). *Trabajadores sociales de la Junta de Andalucía*. Sevilla: Madrid.
- Orozco, A, Ramírez, L., Vargas D. (2003) *Hogares de acogimiento familiar no subvencionados, oficina local del PANI, San Carlos*. Trabajo final de graduación para optar por el grado de licenciatura en trabajo social. Universidad de Costa Rica. San José, Costa Rica.
- Patronato Nacional de La Infancia PANI. (s.f.) *Algunas modalidades de atención*. Recuperado de www.pani.go.cr
- Planas, F., Prat, N. (2004). Sant Roc: Generando vínculos comunitarios para la transformación de un barrio en desventaja. *Servicios Sociales y Política Social*. 67, 111-134.
- Pelegrí, X. (2007). El modelo de servicios sociales en España. *SOCIOTAM*. XVII (002), 125—150.
- Rodríguez, G., Camacho, J., Rodrigo, M., Martín, J., Máiquez, M. (2006). La evaluación del riesgo psicosocial en las familias usuarias de los servicios sociales municipales. *Psicothema*. 18(2), 200-206.
- Romero, C., Sáenz, J. (s.f.) Calidad en los servicios sociales. Trabajo social Universidad de Costa Rica. Recuperado de <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/docente/pd-000095.pdf>.
- Urrutia, S. (2004). *Modelo de gestión para la prestación de servicios integrales de salud a las personas menores de edad con Ataxia Telangiectasia*. Informe final de residencia práctica para optar por el título de Magistra en Trabajo Social con énfasis en Gerencia Social, Universidad de Costa Rica, Costa Rica.
- Utrilla, A. (2007). La financiación de los servicios sociales en las comunidades autónomas. *Revista de Estudios Regionales*. Enero—abril (078), 135—160.
- Viquez, M. (s.f.) De la represión a la prevención. Recuperado de www.pani.go.cr