

XIV Jornadas de Sociología: Sur, Pandemia y después
1 al 5 de noviembre de 2021
Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina

PONENCIA

ATENCIÓN SOCIOSANITARIA SOBRE RIELES

EJE TEMÁTICO: EJE 5/ MESA 144

AUTOR:

Licenciado Edgardo Norberto Delgado

MODALIDAD: REPORTE DE TESIS

LA ATENCIÓN SOCIOSANITARIA SOBRE RIELES

La incidencia de la atención sociosanitaria del “Tren de Desarrollo Social” en la percepción de las personas atendidas en la localidad de Zárate en el período 2019-2020 sobre la eficacia de dicho proyecto como política pública.

RESUMEN

El Ministerio de Desarrollo Social tiene como objetivo impulsar y promover el desarrollo humano y sustentable de las comunidades y familias en todo el territorio nacional. Para cumplir con este objetivo, se ha propuesto acercar la atención sociosanitaria al interior del país; y para ello implementó el proyecto Tren de Desarrollo Social. En este contexto, esta ponencia tiene como objetivo dar a conocer la incidencia que tiene la atención sociosanitaria del “Tren de Desarrollo Social” en la percepción de las personas atendidas en la localidad de Zárate en el período 2019-2020 sobre la eficacia de dicho proyecto como política pública. De esta manera, hemos buscado generar y aportar información destinada a los funcionarios y a la población, con el fin de contribuir a una gestión estatal eficaz y transparente. Para ello, se realizó una investigación de carácter cuantitativo cuyo instrumento se ha materializado a través de encuestas basadas en conceptos relacionados a la evaluación y diseño de programas sociales en la elaboración de la misma. Se ha demostrado que las personas atendidas por el Tren de Desarrollo Social han realizado una valoración positiva a cerca de su eficacia como política pública y han considerado que aporta soluciones a la problemática sociosanitaria.

PALABRAS CLAVES

Percepción, políticas públicas, eficacia, atención sociosanitaria, Tren de Desarrollo Social.

1. INTRODUCCION

La presente ponencia reporta los resultados de la investigación “Atención sociosanitaria sobre rieles: la incidencia de la atención sociosanitaria del Tren de Desarrollo Social en la percepción de las personas atendidas en la localidad de Zárate en el período 2019-2020 sobre la eficacia de dicho proyecto como política pública”.

El proyecto Tren de Desarrollo Social es llevado adelante por el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación, con el fin de cumplir su objetivo de impulsar y promover el desarrollo humano y sustentable de las comunidades y familias en todo el territorio nacional. Entre sus funciones, se encuentra la de asesorar al presidente en temas sociales, y diseñar e implementar programas/proyectos que contribuyan a lograr su objetivo.

El Tren de Desarrollo Social forma parte de esos proyectos. Fue creado por el Decreto 1282/2003 y tiene por finalidad acercar los programas del ministerio y la atención sanitaria a las comunidades del interior del país en condiciones de vulnerabilidad social, para dejar capacidad instalada que permita el desarrollo humano sustentables de estas comunidades.

Actualmente, el proyecto Tren de Desarrollo Social, consta de dos formaciones ferroviarias para acercar a las familias de todo el país atención sanitaria, atención social, y actividades culturales y educativas. Una formación es de trocha ancha y se denomina Dr. Ramón Carrillo, y la otra formación es de trocha angosta y se denomina Eva Perón. Con ellas se cubren 16 de las 24 provincias. Las 8 provincias restantes, carecen de vías para circular o poseen trocha media.

Esta investigación se llevó a cabo con fin de establecer la relación entre la atención sociosanitaria brindada por el Tren de Desarrollo Social y la percepción de las personas atendidas por este. Como responsable de operativos de la Coordinación de Dispositivos Sociales Móviles, dependiente de la Dirección Nacional de Dispositivos Territoriales de la Secretaría de Abordaje Integral, surgió la inquietud en saber cómo percibía la población a los servicios brindados por el Tren de Desarrollo Social. Esta inquietud se plasmó en una investigación que abordé en mi tesina de grado.

Para ello fue necesario definir los conceptos atención socio sanitaria, percepción, política públicas y eficacia de las misma. En el caso de atención socio sanitaria, me he basado en conceptos expresados Subirats (1992) para definir qué atención socio sanitaria refiere a una intervención donde confluyen los servicios sociales y los servicios de salud. En relación a percepción, tuve en cuenta los conceptos de Santoro quien afirma que hay que tener presente “la influencia de los factores sociales y culturales en la percepción, es decir la forma en que el medio social afecta los procesos conceptuales” (Santoro, 2012, p.77).

Con respecto a políticas públicas, tomé como punto de partida los conceptos de Oszlak y O’Donell (1981) para decir que es toda toma de posición por parte del Estado ante una demanda problematizada por la sociedad y que está atravesada por subjetividad de los actores. Finalmente, siguiendo los conceptos teóricos de Cohen y Franco (1997), definí eficacia de una política pública, al grado de cumplimiento de los objetivos y las metas de una política estatal destinada una población beneficiaria, en un período de tiempo dado, independientemente del costo que ello implicase.

Considero que esta investigación es importante porque es innovadora y aporta conocimiento e información acerca de una política pública. Además, he podido verificar la escasez de documentos e información sobre el tema abordado. Cabe destacar que el proyecto Tren de Desarrollo Social ha sido implementado durante 18 años en forma ininterrumpida.

2. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACION

Como expresó Koval (2010), toda investigación posee un objetivo general que indica, de forma global, a donde queremos llegar con la investigación; mientras que los objetivos específicos

reflejan las dimensiones del problema. Por tal motivo, en relación a nuestra investigación, hemos planteado el siguiente objetivo general: “Conocer la incidencia que tiene la atención socio sanitaria del Tren de Desarrollo Social en la percepción de las personas atendidas en la localidad de Zárate en el período 2019-2020 sobre la eficacia de dicho proyecto como política pública”

En consecuencia, por lo expuesto anteriormente, hemos planteado los siguientes objetivos específicos: determinar si la atención primaria de la salud satisface las demandas de las personas atendidas, determinar si la atención social contribuye a encontrar soluciones a las necesidades y/o reclamos de las personas atendidas, y analizar si la atención cultural y educativa favorece a que las personas atendidas vean cumplidas sus expectativas.

En correlación con estos objetivos, se plantearon la pregunta principal y las preguntas específicas de la investigación. La pregunta principal de la investigación fue enunciada de la siguiente manera: ¿cuál es la incidencia que tiene la atención sociosanitaria del programa “Tren de Desarrollo Social” (2003- actualidad) en la percepción de las personas atendidas en la localidad de Zárate en el período 2019-2020 sobre la eficacia de dicho programa como política pública?

Esta pregunta fue acompañada de las siguientes preguntas específicas: ¿La atención primaria de la salud satisface las demandas de las personas atendidas?, ¿La atención del área social contribuye a que las personas atendidas encuentren soluciones a sus necesidades y/o reclamos? y ¿La atención cultural y educativa, favorece a que las personas atendidas cumplan sus expectativas?

3. APARTADO METODOLOGICO

En la presente investigación se utilizó una metodología cuantitativa, que me permitió utilizar un enfoque contextualizado y el estudio de los casos en un contexto. El enfoque cuantitativo es un proceso secuencial y probatorio donde cada etapa precede a la siguiente y no podemos eludir pasos, el orden es riguroso. “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P., 2010, p.4).

La modalidad adoptada para esta investigación consistió en una investigación de campo en la cual los datos de interés se recolectaron utilizando encuestas mediante cuestionarios con preguntas cerradas, a través de las cuales hemos tomado contacto con la realidad estudiada.

La principal dificultad que encontramos para realizar la investigación, fue la pandemia de COVID-19 que afectó al mundo. En nuestro país, se dispuso el aislamiento social preventivo y obligatorio que no permitió la movilidad de las personas entre las distintas regiones del país. Esto trajo como consecuencia, el replanteo de la estrategia para poder responder los cuestionarios. Se analizaron

diversas modalidades. Se pensó en utilizar formularios de google form, pero también se evaluó la falta de dispositivos o conectividad de las personas a ser encuestadas; motivo por el cual se decidió que las encuestas se realicen en forma telefónica

Las fuentes de nuestra investigación fueron del tipo primaria, ya que fueron generadas por nuestro propio trabajo a través de las encuestas realizadas. Además, hemos analizado fuentes de tipo secundaria elaboradas por la Dirección Nacional de Dispositivos Territoriales sobre la localidad en la que se realizó el trabajo de campo.

Las fuentes primarias que fueron analizadas en este trabajo, son tablas, gráficos y documentos personales elaborados a partir de la investigación, a los efectos de producir un registro de la misma. En tanto, las fuentes secundarias analizadas son documentos, informes, estadísticas y videos grupales generados por la Dirección Nacional de Dispositivos Territoriales con el fin de documentar y difundir la tarea realizada por el Tren de Desarrollo Social.

El tipo de investigación que se realizó es del tipo descriptivo-correlacional. Descriptivo porque permite analizar la comparación entre dos o más fenómenos, y correlacional porque permite observar la relación de los fenómenos entre sí.

Para nuestra investigación hemos elegido el tipo descriptivo- correlacional, porque consideramos que es el método que mejor se ajustó a nuestro caso; y me permitió analizar los fenómenos atención sociosanitaria brindada por el Tren de Desarrollo Social y percepción de las personas atendidas en la localidad de Zárate en el período 2019-2020 acerca de la eficacia de la misma como política pública. Así mismo, nos permitió evaluar la existencia de una correlación entre ambos fenómenos.

Se consideró como unidad de análisis a cada habitante de la localidad de Zárate, y como población /universo todos los habitantes de Zárate que fueron atendidas en los distintos servicios del Tren de Desarrollo Social en el período 2019-2020.

La muestra fue focalizada y aleatoria para la modalidad cuantitativa. Siguiendo la definición de Sampieri Hernández, Fernández Collado & Baptista Lucio (2010), que consideran muestra “al subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativa de esta” (p.173); se tomaron al azar 80 personas que recibieron una prestación y/o gestión del Tren de Desarrollo Social estratificados por sexo para ser sometidas a las encuestas.

Para el análisis de la información se utilizó una base de datos y herramientas estadísticas, donde las variables se definieron de acuerdo con tipo numérico, fecha, etc. y una medida, escalar, nominal u ordinal.

A continuación, se realizó la medición por la cual se vincularon conceptos abstractos con indicadores prácticos. Luego, se construyeron y analizaron los gráficos, que fueron utilizados para

visualizar los resultados arrojados por la investigación. Posteriormente, fue desarrollado su contenido y fueron expresadas las conclusiones de nuestra investigación.

4. RESULTADOS

Como resultado general, es importante destacar que debe existir información estadística de calidad para medir la eficacia de una política pública.

Dado que el presente trabajo evaluó los tres ejes de trabajo del Tren de Desarrollo Social: la atención primaria de la salud, la atención social, y las actividades culturales-educativas; comenzaremos por presentar cual fue la preferencia de la población en estudios sobre estos ejes. El siguiente gráfico nos muestra esta preferencia:

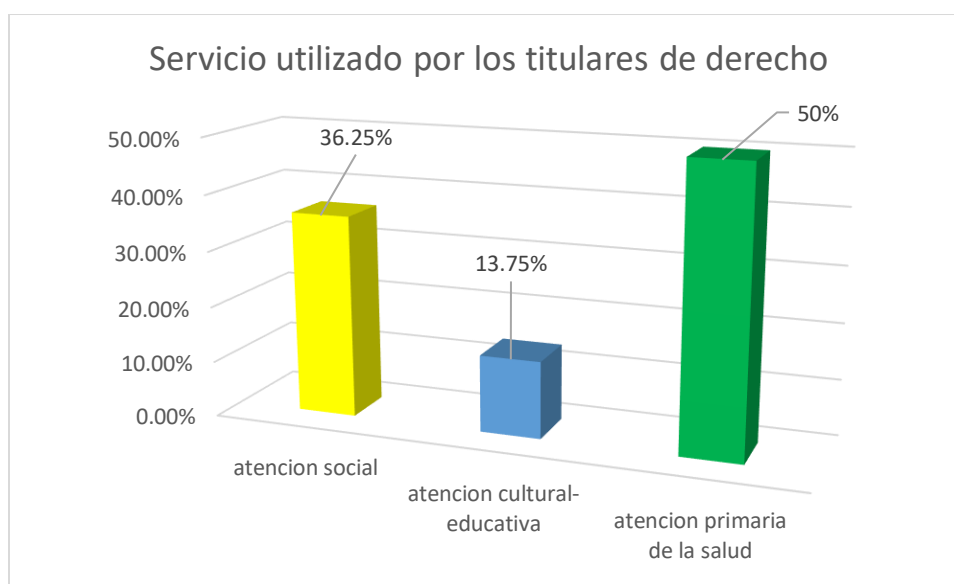


Gráfico 1: Distribución de preferencias de servicios utilizados

En relación a la atención primaria de la salud, he establecido que el 65% de la población en estudio no posee cobertura médica y que solo el 35% posee obra social. Esta situación nos ha llevado a afirmar que la cobertura de salud en nuestro país está relacionada al empleo formal y las obras sociales. En correlación con este hallazgo, se ha demostrado que la salud debe considerarse con un enfoque sociosanitario. Por otra parte, las personas encuestadas han valorado que el Tren de Desarrollo Social aportara una especialidad médica requerida en la localidad (en este caso oftalmología); y han manifestado que genera un impacto positivo y que modifica su situación actual. Así mismo, los sujetos han afirmado que Tren de Desarrollo Social satisface sus expectativas en relación a la atención sanitaria y que dos tercios de ellos consideraron que su nivel de satisfacción como satisfactorio. Por lo expuesto, consideramos que

hemos dado respuesta a la pregunta específica y que se ha confirmado la hipótesis específica de que la atención primaria de la salud satisface las demandas de las personas atendidas.

En relación a la atención social de las personas, y en base a su perfil socio económico se ha corroborado que la población abordada posee una situación social deficitaria. Además, se verifico que el 93 % de los encuestados no alcanzan el umbral mínimo de ingresos para no caer en situación de pobreza y que el 55% sufre hacinamiento crítico. Finalmente, los encuestados consideraron que existe una problemática social priorizada por la población y que Tren de Desarrollo Social atiende esa problemática social y las demandas/reclamos formulados por la misma. Por lo expuesto, considero que se dio respuesta a la pregunta específica de investigación y que se ha podido verificar el cumplimiento de la hipótesis específica que sostiene que la atención del área social contribuye a que las personas atendidas encuentren soluciones a sus necesidades y/o reclamos.

Finalmente, en relación las actividades culturales – educativas, se ha determinado que la población en estudio está satisfecha con la atención cultural y educativa recibida del proyecto. Además, se ha encontrado que más del 90% de los encuestado calificaron como buena y muy buena a las actividades culturales y educativas llevadas a cabo por el Tren de desarrollo Social; y han manifestado un alto nivel de satisfacción con las actividades. De esta manera, hemos puesto de manifiesto la subjetividad de las personas; la cual influye en toda política pública. Dado que los encuestados han declarado que las actividades culturales y educativas han generado cambios en su situación y que los efectos de estos cambios han sido positivos, considero que se ha respondido la pregunta específica de este apartado y he podido verificar la hipótesis específica para este eje que sostiene que la atención del área cultural y educativa favorecen a cumplir las expectativas de las personas atendidas.

5. CONCLUSIONES

La presente ponencia se concentró en analizar la percepción de los sujetos de derecho en relación a la atención sociosanitaria brindada por el dispositivo Tren de Desarrollo Social. Por tal motivo, nos hemos propuesto responder nuestra pregunta general de investigación acerca de ¿cuál es la incidencia que tiene la atención sociosanitaria del programa “Tren de Desarrollo Social” (2003- actualidad) en la percepción de las personas atendidas en la localidad de Zárate en el período 2019-2020 sobre la eficacia de dicho programa como política pública? En consecuencia, se ha sostenido como objetivo general, conocer la incidencia que tiene la atención sociosanitaria del “Tren de Desarrollo Social” en la percepción de las personas atendidas en la localidad de Zárate en el período 2019-2020 sobre la eficacia de dicho proyecto como política

pública; con la finalidad de brindar a los funcionarios responsables del programa, información que contribuya a la transparencia y eficacia de la gestión pública, como así también implementar modificaciones al programa para mejorar la atención sociosanitaria.

Así mismo, se ha sostenido como hipótesis general que la atención sociosanitaria del “Tren de Desarrollo Social” favorece a que las personas atendidas en la localidad de Zárate en el período 2019-2020 perciben al programa como una política pública eficaz; debido a que este programa ha aportado soluciones a la problemática sociosanitaria de la localidad. Por ello, se ha trabajado con nuestro universo de estudio indagando en los motivos que lo llevaron a acercarse al Tren de Desarrollo Social y el nivel de satisfacción en relación a la atención recibida.

Como conclusiones, en primer término, se ha establecido que el Tren de Desarrollo Social ha aportado soluciones a corto plazo a la problemática sociosanitaria de las personas atendidas en la localidad de Zárate. En segundo término, se ha determinado que el proyecto provee de atención sanitaria a los sujetos de derecho en el día y que brinda una especialidad médica que no está presente en la localidad. En tercer lugar, hemos hallado que la atención sociosanitaria cumple con la finalidad de acercar dicha atención a la comunidad abordada y satisface las expectativas de población. En cuarto lugar, se ha identificado que la atención social, aporta programas sociales que no se implementan en la localidad y facilita la tramitación del documento nacional de identidad. Finalmente, el proyecto ha aportado nuevos saberes y conocimientos a la población a través de las actividades culturales y educativas.

A fin de responder nuestra pregunta general de investigación, en función a los datos analizados hemos identificado que las personas atendidas en la localidad de Zárate han valorado positivamente la atención sociosanitaria brindada por el Tren de Desarrollo Social y que percibieron su eficacia como política pública. Por otra parte, en relación a la hipótesis general que se ha sostenido, puedo decir que la población de estudio ha considerado que esta política pública produce cambios positivos en su situación y ha manifestado su satisfacción con la atención sociosanitaria recibida por parte del proyecto; motivo por el cual considero que se ha contrastado su validez.

En cuanto al objetivo general, encontramos que se ha cumplido pues se reconoció que la atención sociosanitaria brindada por el Tren de Desarrollo Social incide en la percepción de las personas atendidas en la localidad de Zárate sobre la eficacia de dicho proyecto como política pública.

Considero pertinente generar una discusión abierta y realizar algunas propuestas. En función a los resultados obtenidos, puedo afirmar que el presente trabajo es el punto de partida para futuras investigaciones en este tema. Sugiero realizar una investigación que contemple una

muestra más profunda y diversa. Entiendo que el desconocimiento de la percepción de las personas a cerca de las políticas públicas, le resta transparencia a la gestión pública y no permite diseñar las mismas con eficacia.

Proponemos realizar más investigaciones como esta, que permita construir conocimiento y obtener información sobre la percepción de las personas acerca de las políticas estatales. De esta manera, podrán diseñarse políticas públicas con mayor eficacia; y difundir los resultados de las investigaciones, daría cumplimiento a los principios de publicidad, y difusión de Ley de Procedimientos Administrativos, como así también mayor transparencia a la gestión gubernamental.

Así mismo, proponemos expandir esta investigación a otros dispositivos móviles con la finalidad de generar conocimientos en relación a la percepción de las personas a cerca de la eficacia de los mismos como políticas públicas.

En el marco institucional, esto le permitiría al Ministerio de Desarrollo Social desarrollar proyectos de evaluación de sus dispositivos móviles que permitan implementar una mejora continua en la calidad atención sociosanitaria de las personas.

Por otra parte, trabajos como el nuestro, le permitirían al organismo verificar y/o modificar sus metas como así también fundamentar y defender su programa de dispositivos socio sanitarios, con información surgida de la práctica y respaldada por investigaciones. En consecuencia, trabajos como este, permitirían a las autoridades del Ministerio, contar con herramientas basada en la práctica para el diseño de una planificación estratégica interministerial que permita dar una solución permanente a la problemática socio sanitaria; y dotar de mayor eficacia a las políticas públicas implementadas.

Para ello, sugerimos que, a los Ministerios de Desarrollo Social y Salud, se le sume el Ministerio de Economía para realizar una planificación interministerial con el fin de abordar la problemática sociosanitaria; ya que la misma depende de factores socio y macro económicos. Cabe recordar que en el año 2015, Argentina adhirió a la agenda 2030¹ para el desarrollo sustentable que consta con 17 objetivos para el desarrollo sustentable (ODS); en los que se incluye la problemática sociosanitaria.

Por consiguiente, es necesario asegurar los recursos económicos para implementar este tipo de dispositivos de atención sociosanitaria, hasta en tanto se puedan implementar medidas macro

¹ La agenda 2030, es la agenda de Naciones Unidas para el desarrollo sustentable que se estableció el 25 de septiembre de 2015 y consta de diecisiete objetivos para el desarrollo sustentable que deben cumplirse para el año 2030 por los 165 países firmantes del acuerdo; entre ellos Argentina. El principal objetivo es eliminar la pobreza.

económicas que puedan solucionar la problemática sociosanitaria; ya que los mismo contribuyen a cumplir con esos objetivos.

Para finalizar, proponemos la concreción de un acuerdo entre los gobiernos sub nacionales, locales² y el gobierno nacional; para el abordaje conjunto de la problemática sociosanitaria y la implementación de políticas coordinadas que permitan solucionarla con la mayor eficacia posible. En cuanto a las limitaciones, como he indicado en el apartado metodología, y como consecuencia de contar con un solo encuestador; he asumido poseer capacidad limitada para realizar las encuestas, que en esta investigación es de ochenta sujetos que fueron seleccionados en forma focalizada y aleatoria. Por lo tanto, se sugiere una investigación más profunda y diversa que complemente y/o amplíe la presente investigación. Por otra parte, este año fuimos afectado por la pandemia Covid 19 que impidió realizar el trabajo de campo en forma presencial; motivo por el cual hemos recurrido a realizarlo vía telefónica.

Para finalizar, hemos determinado que la ausencia de contacto directo con los sujetos de estudio, ha generado resistencia por parte de la muestra a responder el cuestionario abordado en esta tesis; obligando al encuestador a ser más empático y persistente para obtener la respuesta.

6. BIBLIOGRAFÍA

Cohen, O. y Franco, R., (1997). *Evaluación de proyectos sociales*. 4ª Edición. Madrid, España: Siglo Veintiuno Editores.

Hernández Sampieri, Fernández Collado y Baptista Lucio (2010). *Metodología de investigación*. 5ª Edición. DF, México: Mac Grau Hill Editores.

Koval, S. (2011). *Manual para la elaboración de trabajos académicos*. Primera edición. Temas Grupo Editorial. Buenos Aires.

Oszlak, O y O'Donnell, G (1981). *Estado y Políticas Estatales en América Latina: Hacia una estrategia de investigación*. Centro de Estudio de Estado y Sociedad (CEDES). Buenos Aires. Documento G.E. Clacso/ N° 4. Recuperado de 2020 de

² Cuando hacemos referencia a gobiernos sub nacionales nos referimos a gobiernos provinciales y/o estadales. Los gobiernos locales están representados por los gobiernos municipales

XIV

JORNADAS DE LA
CARRERA DE SOCIOLOGÍA



CARRERA DE
Sociología

.UBAsociales
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES



Ministerio de
Desarrollo Social
Argentina



UNIVERSIDAD
NACIONAL DE
SAN MARTÍN

ESCUELA
DE POLÍTICA
Y GOBIERNO

[https://ridaa.unq.edu.ar/bitstream/handle/20.500.11807/307/06R1995_v2n4.pdf?
sequence=1](https://ridaa.unq.edu.ar/bitstream/handle/20.500.11807/307/06R1995_v2n4.pdf?sequence=1)

Salazar, J., Santoro, E., Montero, M., Muñoz, C., Sánchez, E. & Villegas, J. (2012). *Percepción Social. En Psicología Social (pp. 77-109)* México. Recuperado de http://metabase.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/1059/264_3.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Subirats, J (1992), *Análisis de la Políticas Públicas y Eficacia de las Administración*. Madrid, España. MAP/INAP.