

*PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN EL PROGRAMA CEN-CINAI
ASPECTOS PSICOSOCIALES:
Una experiencia en la región Central Norte¹*

Mario Alberto Sáenz Rojas
Ligia María González García

RESUMEN

Este artículo trata sobre el conocimiento y la percepción que poseen los y las funcionarias del Programa de Nutrición y Desarrollo Infantil del Ministerio de Salud acerca de la filosofía, normas, fines y objetivos del mismo, sus actitudes hacia la población pobre y su motivación laboral. Entre los principales hallazgos se destaca que más de la mitad del personal no conoce o conoce poco sobre los principios orientadores del Programa, la actitud hacia la población pobre fue neutra con una tendencia desfavorable, y la motivación laboral también fue neutra, con una orientación favorable. Además, se determinó una asociación positiva, estadísticamente significativa, entre diferentes variables.

PALABRAS CLAVE: * ACTITUDES * MOTIVACIÓN * POBREZA * PROGRAMAS DE BIENESTAR SOCIAL * PSICOLOGÍA SOCIAL *

KEY WORDS: * ATTITUDES * MOTIVATION * POVERTY * SOCIAL BENEFIT PROGRAMS * SOCIAL PSYCHOLOGY *

INTRODUCCIÓN

En la mayoría de los países, los programas de salud y nutrición, han surgido como alternativa para contribuir a la satisfacción de las

necesidades básicas de los sectores más empobrecidos de la población.

Actualmente en Costa Rica, la política social se ha dirigido a la ejecución de programas y servicios focalizados en grupos sociales

1 Este trabajo forma parte de otro mayor titulado "Aspectos psicosociales asociados con la utilización de los CEN-CINAI en la región Central Norte", el cual fue presentado por los autores como

Tesis de Grado en la Universidad de Costa Rica, en marzo de 2003 y calificada con distinción y recomendación de publicación.

con dificultades para satisfacer sus necesidades básicas. Por lo anterior se han promocionado proyectos de vivienda popular, comedores escolares, bono alimentario, programas de atención integral a niños y niñas, entre otros.

Específicamente los niños y las niñas en edad preescolar cuentan con algunos programas de atención integral, tales como los Centros de Educación y Nutrición y los Centros Infantiles de Nutrición y Atención Integral (CEN-CINAI) del Ministerio de Salud (M. de S.) y el Programa de Hogares Comunitarios y de Medio Tiempo del Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS), además de las modalidades de atención del Patronato Nacional de la Infancia (PANI) y de los centros privados. De hecho,

en 1999 se inició el «Proyecto de La Mano», el cual busca promover el desarrollo integral de la población menor de seis años, por medio de: una mayor coordinación y complementariedad entre instituciones del sector público y el sector privado; la ampliación de la cobertura de los servicios de atención existentes, mediante el desarrollo de modelos alternativos; y asegurar la calidad de los programas de atención integral, con un sistema de información, seguimiento y evaluación de base local (UNICEF, 2000: 77-78).

Precisamente, uno de los programas líderes y de mayor trayectoria en Costa Rica, es el Programa de Nutrición y Desarrollo Infantil del Ministerio de Salud, el cual tiene a su cargo los CEN-CINAI.

Este programa persigue el mejoramiento del estado nutricional, priorizando en niños y niñas menores de siete años de edad, así como en mujeres embarazadas y en período de lactancia, cuyas familias viven bajo línea de pobreza; para tal efecto se ofrecen servicios de alimentación, educación y vigilancia del crecimiento y desarrollo, brindando una atención integral de alta calidad (Camacho, García y Poltronieri, 1999).

A pesar de los diversos beneficios que brinda este Programa, su cobertura y su demanda están por debajo de su capacidad instalada de atención. No sólo reportó un cumplimiento de

metas para el año 1999 que osciló entre el 95% y el 73% (Lizano, 2000), sino que, además dichas metas fueron fijadas con criterios presupuestarios (N. Rodríguez, comunicación personal, agosto de 2000), aunado a que, según Rivas (1998), para el año 1997 se abarcó únicamente a un 35% de la población objetivo.

Como un posible argumento explicativo de esta situación, González y Pérez (1998: 109-110), en una investigación realizada en el CEN-CINAI de Esparza, donde los resultados que obtuvieron “muestran que no hay una actitud favorable hacia el trabajo con los pobres, la cual probablemente se refleje en el tipo de relación que se establece con ellos. Las personas pobres pueden estar captando este rechazo implícito y por ende optan por no hacer uso de los servicios”. Por otra parte, en esta misma investigación (González y Pérez, 1998) se determinó que no existe un proceso de inducción para el trabajo con personas bajo línea de pobreza.

El estudio reseñado versa sobre el tipo de relación que se establece con la población objetivo en un caso particular (CEN de Esparza), pero al mismo tiempo, podría estar evidenciando una forma generalizada de relación del personal con la población bajo línea de pobreza, principal beneficiaria del programa.

Con respecto a lo anterior, se ha señalado que, “a pesar de que las políticas del sector social en Costa Rica, son dirigidas a los grupos de bajos ingresos muchos programas del sector público muestran un sesgo a favor de grupos de ingresos más altos” (Rivas, 1998: 3).

Si además, se toma en consideración que el Programa CEN-CINAI está dirigido a la atención integral de niños y niñas menores de siete años de edad en situación de vulnerabilidad, se podría plantear que la calidad de la atención que estos niños y niñas están recibiendo no es la óptima para un alto porcentaje de la población objetivo.

Esto cobra mayor importancia, ya que según Zúñiga y León (1996), en investigaciones recientes se refiere claramente cómo la calidad de las relaciones interpersonales tiene un impacto en el desarrollo integral de los niños y las niñas. “Muchas investigaciones sugieren que el tener un apego seguro con el maestro o cuidador (aunque sea parcialmente) recompensa el

apego inseguro con el padre o la madre” (Zúñiga y León, 1996: 21). Lo anterior remite, necesariamente, al tema del potencial terapéutico de la relación con la maestra o cuidadora, lo que evidencia la importancia de un trabajo comprometido socialmente en programas de asistencia social dirigidos a la población menor de siete años.

Por otra parte, la Región Central Norte del Ministerio de Salud alcanzó en el año 1999 bajos niveles de cobertura en cuanto a comidas servidas, atención integral y distribución de leche, constituyéndose en una de las regiones con menos personas beneficiarias de este último subprograma por técnico de nutrición (Castro, 2000).

A partir de los planteamientos precedentes surge la necesidad institucional de profundizar la investigación que vincule las actitudes del personal del Programa de Nutrición y Desarrollo Infantil (CEN-CINAI) hacia la población beneficiaria, la motivación laboral del personal, así como el conocimiento y la percepción que tiene dicho personal con respecto a la filosofía, normas, fines y objetivos que orientan el Programa. De esta manera, el presente artículo se propone como objetivo central determinar la motivación laboral del Personal Técnico y Administrativo del Programa de Nutrición y Desarrollo Infantil de la Región Central Norte del Ministerio de Salud, así como sus actitudes hacia la población beneficiaria bajo la línea de pobreza y la posible relación de estos aspectos con el conocimiento y la percepción sobre dicho Programa.

ASPECTOS METODOLÓGICOS

El presente trabajo consistió en un estudio de carácter descriptivo (Hernández, Fernández y Baptista, 1998), pues trata de medir conocimientos y percepciones del citado personal, aunado a la medición de las actitudes hacia la población pobre y la motivación hacia el trabajo del mismo, y constituye un primer nivel de investigación en el que sólo se presentan hechos o fenómenos.

Por lo tanto, se estudiaron las y los funcionarios del Programa de Nutrición y Desarrollo

Infantil del Ministerio Salud, ubicados en la Región Central Norte. Las entrevistas fueron aplicadas mediante una metodología censal, lo que implicó abarcar a todo el personal de los CEN-CINAI de la región seleccionada, previa aceptación de participar en el estudio, reuniendo así un total de 217 cuestionarios. En virtud de lo anterior, no se requirió en este nivel de ningún procedimiento convencional de muestreo.

Para tales efectos, se utilizó una entrevista estructurada, aplicada de manera individual a cada funcionaria o funcionario, mediante la cual se exploró: datos sociodemográficos, conocimiento y percepción sobre diferentes tópicos del Programa, así como motivación y satisfacción laborales. Se aplicó adicionalmente y mediante entrevista individual, un escalograma tipo Likert, que pretendía la medición de actitudes hacia la población pobre y otro sobre motivación laboral del personal. Ambos instrumentos fueron sometidos a validación de contenido y prueba piloto de campo.

Respecto al análisis de la información, previamente las variables de conocimiento, percepción, actitudes y motivación fueron debidamente operacionalizadas con el propósito de construir escalas de intervalo, a partir de las preguntas elaboradas para recabar la información correspondiente (González y Sáenz, 2003).

La información fue procesada mediante el SPSS, versión 10,0, utilizando el análisis de frecuencia y la correlación de Pearson entre escalas de intervalo, a un nivel de significancia de 0,05.

CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN

En la tabla 1 se aprecian algunas características de índole sociodemográfico del personal técnico y administrativo del Programa de Nutrición y Desarrollo Infantil del Ministerio de Salud, ubicado laboralmente en la Región Central Norte.

En primera instancia, sobre sale que la proporción de acuerdo con el género refleja la influencia de los roles sexuales definidos por

TABLA 1

ALGUNAS CARACTERÍSTICAS
SOCIODEMOGRÁFICAS DEL PERSONAL TÉCNICO
Y ADMINISTRATIVO DEL PROGRAMA
DE NUTRICIÓN Y DESARROLLO INFANTIL.
REGIÓN CENTRAL NORTE, 2001

VARIABLE	FRE- CUENCIA ABSOLUTA	FRE- CUENCIA RELATIVA (%)
<i>Sexo</i>	217	100,0
Femenino	214	98,6
Masculino	3	1,4
<i>Edad</i>	196	100,0
20 a 24 años	14	7,2
25 a 29 años	13	6,6
30 a 34 años	22	11,2
35 a 39 años	28	14,3
40 a 44 años	50	25,5
45 a 49 años	34	17,3
50 a 54 años	17	8,7
55 y más años	18	9,2
<i>Estado civil</i>	217	100,0
Soltera/o	57	26,3
Casada/o	126	58,1
Unión libre	5	2,3
Divorciada/o	18	8,3
Separada/o	8	3,7
Viuda/o	3	1,4
<i>Escolaridad</i>	394	100,0
Primaria incompleta	70	17,8
Primaria completa	132	33,5
Secundaria incompleta	90	22,8
Secundaria completa	50	12,7
Universitaria incompleta	24	6,1
Universitaria completa	11	2,8
<i>Último título académico</i>	215	100,0
Diploma 6° grado	86	40,0
Diploma 9° año	10	4,7
Bachillerato de Secundaria	48	22,3
Técnico Vocacional	5	2,3
Diplomado Universitario	30	14,0
Bachillerato Universitario	26	12,1
Licenciatura	6	2,8
Maestría	4	1,8
<i>Estudia actualmente</i>	217	100,0
Sí	50	23,0
No	167	77,0
<i>Años de servicio</i>	213	100,0
Menos de un año	45	21,2
1 a 5 años	19	8,9
6 a 10 años	23	10,8
11 a 15 años	32	15,0
16 a 20 años	33	15,5

continúa...

continuación ...

VARIABLE	FRE- CUENCIA ABSOLUTA	FRE- CUENCIA RELATIVA (%)
21 a 25 años	42	19,7
26 años y más	19	8,9
<i>Ha ocupado otros puestos</i>	217	100,0
Sí	10	4,6
No	207	95,4
<i>Ubicación laboral</i>	217	100,0
Heredia 1	46	21,2
Heredia 2	54	24,9
Alajuela 1	51	23,5
Alajuela 2	70	17,5
Sarapiquí	28	12,9
Unidades Locales	22	10,1
Unidad Regional	7	3,3

patrones culturales de comportamiento, donde la mujer que trabaja fuera del hogar se dedica a labores vinculadas con el cuidado de la casa, de los niños y las niñas, así como de las personas enfermas. La edad de la población osciló entre los 20 y los 62 años, para un promedio de 40,95; o sea, aproximadamente 40 años, 7 meses y 27 días.

Un elemento interesante es que, alrededor de una cuarta parte del personal refiera encontrarse estudiando; de este, un 36,7% manifestó estudiar licenciatura en preescolar, mientras que un 28,6% lo hizo con respecto al bachillerato en esa misma especialidad educativa.

En el plano laboral, para las 168 funcionarias que manifestaron contar con más de un año de trabajar para el Programa de Nutrición y Desarrollo Infantil del Ministerio de Salud, se estableció un promedio de servicio de 16,05 años; esto evidencia que, en términos generales, se trata de un personal con amplia experiencia de trabajo en el Programa. De igual manera, el hecho de que menos de un 5% haya ocupado otros puestos en el Programa, remite a la idea de una escasa movilidad laboral ascendente, aspecto que podría estar vinculado con la desmotivación laboral, debido a que implica carencias de expectativas concretas de superación.

RESULTADOS

CONOCIMIENTO ACERCA DE LA FILOSOFÍA, FINES, NORMAS Y OBJETIVOS DEL PROGRAMA DE NUTRICIÓN Y DESARROLLO INFANTIL, MINISTERIO DE SALUD

La tabla 2 destaca que, a pesar del promedio de años laborados en el programa que se obtuvo en el segmento poblacional estudiado, proporciones significativas del mismo, carezcan del suficiente conocimiento respecto a los fundamentos conceptuales, operativos y reglamentarios de dicho programa.

TABLA 2

RESULTADO DE LA ESCALA PARA MEDIR CONOCIMIENTO SOBRE LA FILOSOFÍA, LOS FINES, LAS NORMAS Y LOS OBJETIVOS DEL PROGRAMA DE NUTRICIÓN Y DESARROLLO INFANTIL: REGIÓN CENTRAL NORTE, 2001

GRADO DE CONOCIMIENTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
No conoce	25	11,7
Conoce poco	98	45,8
Conoce alrededor de la mitad	89	41,6
Conoce mucho	2	0,9

Desagregando esta escala, sobre sale que, cerca de un 40% del personal técnico y administrativo no conoce ni la filosofía, ni los fines y objetivos que sustentan el programa para el que laboran.

En este sentido, en la tabla 3 se presentan los aspectos que conoce el personal técnico y administrativo en torno a la filosofía que sustenta el programa. Al respecto, resulta preocupante que ninguno de los seis aspectos contenidos en la misión y visión del programa alcanzó siquiera la mitad del personal, lo que expresa la carencia de un adecuado conocimiento por parte de este, de los principios orientadores del mismo.

TABLA 3

ASPECTOS QUE CONOCE EL PERSONAL TÉCNICO Y ADMINISTRATIVO SOBRE LA FILOSOFÍA DEL PROGRAMA DE NUTRICIÓN Y DESARROLLO INFANTIL: REGIÓN CENTRAL NORTE, 2001
(Respuesta múltiple)

ASPECTOS CONOCIDOS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
Mejorar nutrición y desarrollo	55	41,7
Institución de bienestar social	54	40,9
Protección a la niñez pobre	47	35,6
Población menor de 7 años, su familia y comunidad	13	9,8
Brindar un servicio integral de calidad	3	2,3
Participación de la comunidad empoderada	1	0,8

Asimismo, es evidente el desconocimiento de uno de los objetivos que alcanzó menos de un 5%, lo que aunado a las proporciones obtenidas en los otros objetivos pone de manifiesto que una apreciable cantidad de funcionarias y funcionarios no tiene claridad en torno a la finalidad que persigue el programa para el que laboran (véase tabla 4). Esto evidencia un

TABLA 4

ASPECTOS QUE CONOCE EL PERSONAL TÉCNICO Y ADMINISTRATIVO SOBRE LOS FINES Y OBJETIVOS DEL PROGRAMA DE NUTRICIÓN Y DESARROLLO INFANTIL: REGIÓN CENTRAL NORTE, 2001.
(Respuesta múltiple)

ASPECTOS CONOCIDOS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
Brindar a la niñez costarricense la posibilidad de desarrollarse integralmente	78	63,4
Mejorar la situación nutricional del niño y la mujer embarazada en situación de pobreza	71	57,7
Brindar educación a la familia en desarrollo del niño y estilos de vida saludable	6	4,9

aspecto inquietante, relacionado con el hecho de cómo un personal que no conoce adecuadamente los objetivos de su institución va a alcanzar dichos objetivos en la práctica.

PERCEPCIÓN ACERCA DE LA FILOSOFÍA, FINES, NORMAS Y OBJETIVOS DEL PROGRAMA DE NUTRICIÓN Y DESARROLLO INFANTIL, MINISTERIO DE SALUD

Del total de 80 personas que contestaron a las tres preguntas de opinión, cabe resaltar que el 90% de estas percibieron de una manera favorable la filosofía, las normas, así como los fines y objetivos del programa (véase tabla 5). Claro está, resulta cuestionable la percepción valorativa que se posea con respecto a algo que no se conoce a plenitud, lo cual podría remitir al fenómeno de la *deseabilidad social*.

TABLA 5

RESULTADO DE LA ESCALA PARA MEDIR PERCEPCIÓN SOBRE LA FILOSOFÍA, LOS FINES, LAS NORMAS Y LOS OBJETIVOS DEL PROGRAMA DE NUTRICIÓN Y DESARROLLO INFANTIL, POR PARTE DEL PERSONAL TÉCNICO ADMINISTRATIVO, REGIÓN CENTRAL NORTE, 2001

NIVEL DE PERCEPCIÓN	FRE- CUENCIA ABSOLUTA	FRE- CUENCIA RELATIVA (%)
Muy buena	42	52,5
Buena	30	37,5
Regular	7	8,8
Mala	1	1,2
Muy mala	0	—

— No se registró información.

En la siguiente tabla se presentan las razones que da el personal para su opinión en torno a las normas del programa, destacándose que más de un tercio señalara que regulan el trabajo y cerca de una quinta parte aludiera a aspectos vinculados con la discriminación, aunque también llama la atención que un 15,1% del total de la población estudiada no brindó ningún tipo de razonamiento (véase tabla 6).

TABLA 6

JUSTIFICACIÓN DEL PERSONAL TÉCNICO Y ADMINISTRATIVO SOBRE LA OPINIÓN ACERCA DE LAS NORMAS QUE SUSTENTAN EL PROGRAMA DE NUTRICIÓN Y DESARROLLO INFANTIL, REGIÓN CENTRAL NORTE, 2001

RAZÓN	FRE- CUENCIA ABSOLUTA	FRE- CUENCIA RELATIVA (%)
Regulan el trabajo	54	39,1
Discriminan a niños con mejor condición económica	21	15,2
Son justas en su aplicación	14	10,1
Deben modificarse	10	7,3
Son rígidas	10	7,3
Falta claridad y difusión	9	6,5
Regulan el trabajo pero son rígidas	7	5,1
Regulan el trabajo pero no se cumplen	7	5,1
No se aplican para todos igual	5	3,6
Son creadas por expertos	1	0,7

De igual forma, en la tabla 7 aparecen las razones brindadas por los y las funcionarias

TABLA 7

JUSTIFICACIÓN DEL PERSONAL TÉCNICO Y ADMINISTRATIVO SOBRE LA OPINIÓN ACERCA DE LOS FINES Y OBJETIVOS QUE SUSTENTAN EL PROGRAMA DE NUTRICIÓN Y DESARROLLO INFANTIL, REGIÓN CENTRAL NORTE, 2001

RAZÓN	FRE- CUENCIA ABSOLUTA	FRE- CUENCIA RELATIVA (%)
Se cumplen	44	37,3
Protegen a la infancia y la familia	35	29,7
Ayudan a la comunidad	19	16,1
Faltan controles	4	3,4
Previene la desnutrición	3	2,5
Falta difusión	3	2,5
Se preparan para la escuela	3	2,5
Dependen de la actitud de funcionarios	2	1,7
No se cumplen en su totalidad	2	1,7
Discriminan a niños de mejor condición económica	2	1,7
Beneficiarios se expresan bien	1	0,8

para calificar de determinada forma los fines y objetivos del programa. Como el motivo más citado aparece que dichos fines y objetivos se cumplen en la práctica diaria y más de una cuarta parte hace referencia a la protección de la infancia y la familia. Si bien no alcanzan porcentajes relevantes, si es preocupante que se vuelvan a presentar como motivos respuestas asociadas con la discriminación social y con la falta de difusión.

ACTITUDES HACIA LA POBLACIÓN POBRE

En la tabla 8 se presentan los resultados de la Escala tipo Likert que se construyó para medir las actitudes del personal técnico y administrativo del Programa de Nutrición y Desarrollo Infantil hacia la población bajo línea de pobreza. No obstante que este sector poblacional es prioritario para dicho programa, el personal no guardó una actitud favorable hacia este tipo de personas, lo cual podría dar al traste con los fines que se ha fijado el Ministerio de Salud con este programa específico.

TABLA 8

RESULTADO DE LA ESCALA PARA MEDIR ACTITUDES HACIA LA POBLACIÓN POBRE DEL PERSONAL TÉCNICO Y ADMINISTRATIVO DEL PROGRAMA DE NUTRICIÓN Y DESARROLLO INFANTIL, REGIÓN CENTRAL NORTE, 2001

NIVEL DE ACTITUD	FRE- CUENCIA ABSOLUTA	FRE- CUENCIA RELATIVA (%)
Muy favorable	0	—
Favorable	40	18,4
Neutra	165	76,1
Desfavorable	12	6,5
Muy desfavorable	0	—

— No se registró información.

Además, se logró establecer un valor promedio para el grupo de 46,51 lo que equivale en la escala 1-5 a 2,74. Esto evidencia una actitud neutra con cierta tendencia a ser desfavorable.

MOTIVACIÓN HACIA EL TRABAJO

En la siguiente tabla aparece la distribución de los resultados obtenidos por el personal en la escala diseñada para medir la motivación hacia el trabajo. Como se puede observar, existe una tendencia a una actitud favorable hacia el trabajo que implica, a su vez, una tendencia favorable en cuanto al nivel de motivación (véase tabla 9).

TABLA 9

RESULTADO DE LA ESCALA PARA MEDIR MOTIVACIÓN HACIA EL TRABAJO DEL PERSONAL TÉCNICO Y ADMINISTRATIVO PROGRAMA DE NUTRICIÓN Y DESARROLLO INFANTIL REGIÓN CENTRAL NORTE, 2001

NIVEL DE MOTIVACIÓN	FRE- CUENCIA ABSOLUTA	FRE- CUENCIA RELATIVA (%)
Muy favorable	6	2,8
Favorable	121	56,0
Neutra	86	39,8
Desfavorable	3	1,4
Muy desfavorable	0	—

— No se registró información.

El grupo en estudio presentó en la escala un valor promedio de 60,65 lo cual equivale en el continuum 1-5 a 3,57. Estos puntajes se interpretan como una motivación neutra con una tendencia a ser favorable.

Desagregando esta escala, se puede apreciar que:

- G el 62,1% del personal consideró que el trabajo que desarrolla es para toda la vida, lo cual evidencia que de alguna manera, más de una tercera parte de este sector no posee una adecuada identificación con las labores que desempeña,
- G casi la totalidad del personal refirió encontrarse satisfecho con el trabajo realizado; esto entra en aparente contradicción con lo señalado anteriormente; no obstante,

se puede explicar como efecto de la “deseabilidad social”, donde al preguntársele directamente (“se encuentra usted satisfecho o satisfecha”), las personas tenderán a responder de acuerdo con lo que se espera de ellas,

- g) prácticamente un tercio (31,9%) del personal técnico y administrativo no contó con recibir incentivo alguno de parte de su patrono (Ministerio de Salud) por el trabajo realizado.

En la tabla 10 se presentan las justificaciones que brinda el personal para considerar o no su trabajo para toda la vida. Entre quienes consideraron su trabajo para toda la vida, se destacan aquellos a los que les agrada. Mientras tanto, aquellas personas que no lo consideran de esa manera manifestaron, como motivos más importantes, tener expectativas de superación personal y considerar el trabajo como agotador.

TABLA 10

RAZONES PARA CONSIDERAR O NO EL TRABAJO PARA TODA LA VIDA POR PARTE DEL PERSONAL TÉCNICO Y ADMINISTRATIVO DEL PROGRAMA DE NUTRICIÓN Y DESARROLLO INFANTIL
REGIÓN CENTRAL NORTE, 2001
(Valores porcentuales)

RAZÓN	EL TRABAJO SI ES PARA TODA LA VIDA n= 130		EL TRABAJO NO ES PARA TODA LA VIDA n= 80		
	RESPECTO A LA MUESTRA	RESPECTO A LA CATEGORÍA	RAZÓN	RESPECTO A LA MUESTRA	RESPECTO A LA CATEGORÍA
Trabajo agradable	33,3	53,8	Expectativa de superación	11,0	28,8
Costumbre	5,2	8,4	Desmotivación	2,4	6,2
Necesidad económica	3,3	5,4	Interinato	1,9	5,0
Escasas alternativas laborales	2,8	4,6	Trabajo agotador	8,6	22,5
Estabilidad laboral	6,7	10,8	Problemas de salud	1,4	3,8
Edad y tiempo de servicio	5,2	8,5	Expectativa traslado al MEP	4,8	12,5
Pronto a jubilarse	5,2	8,5	Pronto a jubilarse	1,9	5,0
			Rumores inestabilidad del programa	1,0	2,5
			Bajo salario	1,0	2,5
			Expectativas negativas	4,3	11,2
TOTAL	61,7	100,0	TOTAL	38,3	100,0

Por su parte, en la tabla 11, se refieren los motivos de satisfacción o insatisfacción laboral que brindó el personal del programa; se destacan en el primer caso que el trabajo sea agradable y la realización personal, y en el segundo, el sentirse mal.

Mientras tanto, en la tabla 12 se presenta la distribución de los incentivos que el 68,1% del personal manifestó haber recibido. Resulta evidente que, estos elementos no necesariamente deben ser considerados como incentivos, ya que en su mayoría se trata de derechos de los y las trabajadoras.

TABLA 11

RAZONES PARA LA SATISFACCIÓN O INSATISFACCIÓN LABORAL POR PARTE DEL PERSONAL TÉCNICO Y ADMINISTRATIVO DEL PROGRAMA DE NUTRICIÓN Y DESARROLLO INFANTIL
REGIÓN CENTRAL NORTE, 2001

(Valores porcentuales - Respuesta múltiple)

RAZÓN	SI HAY SATISFACCIÓN LABORAL n= 208		RAZÓN	NO HAY SATISFACCIÓN LABORAL n= 6	
	RESPECTO A LA MUESTRA	RESPECTO A LA CATEGORÍA		RESPECTO A LA MUESTRA	RESPECTO A LA CATEGORÍA
Trabajo agradable	64,5	66,3	Se siente mal	2,3	83,3
Realización personal	36,4	37,5	Necesidad de cambiar	0,5	16,7
Servicio a la comunidad	17,3	17,8			
Por salario	6,5	6,7			
Se logran resultados	5,1	5,3			
Adquirir experiencia	2,3	2,4			
TOTAL	132,1	100,0	TOTAL	2,8	100,0

TABLA 12

TIPOS DE INCENTIVOS RECIBIDOS
POR EL PERSONAL TÉCNICO Y ADMINISTRATIVO
DEL PROGRAMA DE NUTRICIÓN
Y DESARROLLO INFANTIL
REGIÓN CENTRAL NORTE, 2001

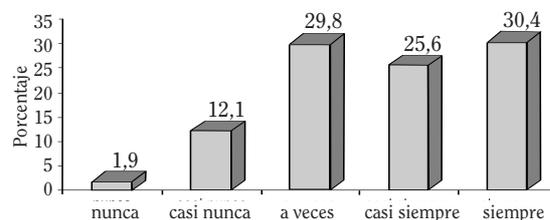
(Valores porcentuales - Respuesta múltiple)

Tipo de incentivo	Frecuencia
Capacitación	87,7
Viáticos	38,4
Material didáctico	18,5
Recursos materiales	8,9
Permisos	4,8
Alimentación	1,4
Otros	4,1

FIGURA 1

OPINIÓN DEL PERSONAL TÉCNICO
Y ADMINISTRATIVO SOBRE SI CUENTA
CON LOS RECURSOS NECESARIOS
PARA DESEMPEÑAR SUS FUNCIONES
EN FORMA ÓPTIMA:
REGIÓN CENTRAL NORTE, 2001

(Valores porcentuales)



Otro aspecto de sumo interés es que el 56% consideró que siempre o casi siempre tienen los recursos necesarios para cumplir con su trabajo; mientras tanto, las categorías “nunca” y “casi nunca” alcanzaron sólo un 20% (véase figura 1).

Respecto a las razones expresadas por el personal para justificar la anterior respuesta, en la tabla 13 se presentan las mismas, destacándose por una parte la carencia de recursos (“no hay material suficiente”, “carencias económicas”,

“falta transporte”, “instalaciones inadecuadas”, “escaso personal” y “bajas subvenciones”), y por otra, el apoyo económico que brinda el comité para el trabajo de los centros (“comité apoya el trabajo”, “Ministerio de Salud y comité proveen”, y “cooperación de los padres”), asumiéndose así una responsabilidad que el Estado ha delegado (“iniciativa personal”, “falta apoyo del comité”, “escasa cooperación de los padres” y “donaciones”), lo cual se presenta gráficamente en la figura 2.

TABLA 13

RAZONES QUE DA EL PERSONAL TÉCNICO
Y ADMINISTRATIVO A LA RESPUESTA
RELACIONADA CON LA TENENCIA
O NO DE RECURSOS NECESARIOS PARA
CUMPLIR CON SUS FUNCIONES EN FORMA
ÓPTIMA: REGIÓN CENTRAL NORTE, 2001.
(Respuesta múltiple)

MOTIVO	FRE- CUENCIA ABSOLUTA	FRE- CUENCIA RELATIVA (%)
No hay material suficiente	75	36,2
El comité apoya el trabajo	63	30,4
Ministerio de Salud y comité proveen	33	15,9
Carencias económicas	25	12,1
Iniciativa personal	22	10,6
Falta transporte	19	9,2
Instalaciones inadecuadas	9	4,3
Falta apoyo del comité	8	3,9
Cooperación de los padres	5	2,4
Desorden administrativo	5	2,4
Escaso personal	2	1,0
Actitud del personal	2	1,0
Impuntualidad de proveedores	2	1,0
Se acaba de abrir el centro	1	0,5
Ubicación retirada de la comunidad	2	1,0
Bajas subvenciones	2	1,0
Requiere de pocos recursos	1	0,5
Donaciones	2	1,0
Escasa cooperación de padres	2	1,0

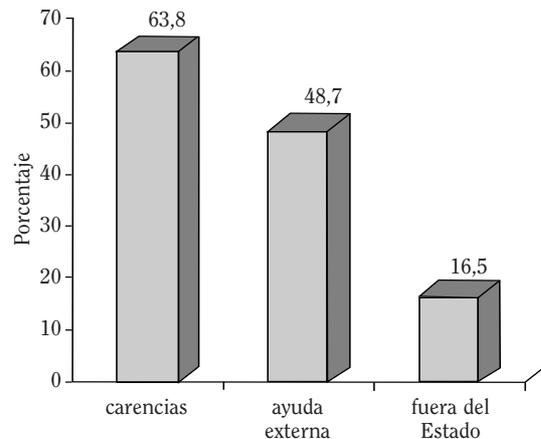
RELACIÓN ENTRE VARIABLES

A partir del análisis estadístico de la correlación de Pearson se determinó lo siguiente:

Conocimiento sobre la filosofía, normas, fines y objetivos del Programa con actitudes hacia la población bajo línea de pobreza: Se encontró una asociación baja y positiva ($r= 0,211$), estadísticamente significativa, entre ambas variables ($p < 0,01$). Esto significa que en el caso del grupo en estudio, a mayor nivel de conocimiento sobre la filosofía, normas, fines y objetivos del Programa de Nutrición y Desarrollo Infantil de la Región Central Norte del Ministerio de Salud, más favorable la actitud hacia la

FIGURA 2

COMPARACIÓN ENTRE LAS RESPUESTAS
QUE APUNTAN A CARENCIAS MATERIALES
Y ECONÓMICAS, AL APOYO
DEL COMITÉ Y OTRAS ENTIDADES,
Y A LA DEPOSITACIÓN
DE RESPONSABILIDADES FUERA
DEL ESTADO: PERSONAL TÉCNICO
Y ADMINISTRATIVO CEN-CINAI,
REGIÓN CENTRAL NORTE, 2001
(Valores porcentuales)



población bajo línea de pobreza por parte del personal técnico y administrativo; o viceversa.

Conocimiento sobre la filosofía, normas, fines y objetivos del Programa con motivación laboral: No se halló ninguna asociación estadística entre estas dos variables.

Conocimiento sobre la filosofía, normas, fines y objetivos del Programa con percepción sobre la filosofía, normas, fines y objetivos del Programa: Se encontró una relación baja y positiva ($r= 0,259$), significativa desde el punto de vista estadístico, entre ambas variables ($p < 0,05$). Lo anterior se interpreta como que, a mayor nivel de conocimiento sobre la filosofía, normas, fines y objetivos del Programa de Nutrición y Desarrollo Infantil de la Región Central Norte del Ministerio de Salud, más favorable es la percepción que posee el personal técnico y administrativo sobre dicha filosofía, normas, fines y objetivos; o viceversa.

Percepción sobre la filosofía, normas, fines y objetivos del Programa con actitudes hacia la población bajo línea de pobreza: No se determinó ninguna relación estadística entre ambas variables.

Percepción sobre la filosofía, normas, fines y objetivos del Programa con motivación hacia el trabajo: Entre estas dos variables se halló una asociación moderada y positiva ($r=0,441$), de carácter estadísticamente significativo ($p<0,01$). Esta situación implica que, a mejor percepción sobre la filosofía, normas, fines y objetivos del Programa de Nutrición y Desarrollo Infantil, mayor motivación hacia el trabajo por parte del personal técnico y administrativo; o viceversa.

Actitud hacia la población pobre con motivación laboral: Se estableció una relación baja y positiva ($r=0,172$), estadísticamente significativa, entre ambas variables ($p<0,05$). Lo anterior significa que, a más favorable la actitud del personal técnico y administrativo del Programa de Nutrición y Desarrollo Infantil de la Región Central Norte del Ministerio de Salud hacia la población pobre, mayor nivel de motivación hacia el trabajo por parte de dicho personal; o viceversa.

DISCUSIÓN

Se destaca que el 57,5% del personal no conoce o conoce poco sobre la filosofía, normas, fines y objetivos que sustentan el programa para el que laboran, a pesar de que una buena parte del mismo cuenta con basta experiencia de laborar en él. Lo anterior podría afectar el grado en que los y las trabajadoras se identifican con la organización en que laboran, en tanto característica que revela la esencia de la cultura organizacional (Robbins, 1987), denotándose a este respecto que los valores centrales no se comparten, pues ni siquiera son conocidos, todo lo cual redundaría en una cultura organizacional débil y, por ende, se verían afectados el clima organizacional y la motivación laboral; esto se refuerza con el hecho de que, según los hallazgos efectuados en el presente

estudio, más de una tercera parte de los y las funcionarias entrevistadas no se identificaron explícitamente con las labores que realizan.

En relación con lo antes dicho, Robbins (1987) plantea que se podría afectar la internalización de las normas y reglas propias de la institución. Igualmente, llama la atención que, el conocimiento sobre la filosofía, normas, fines y objetivos que orientan el Programa, se haya asociado positivamente, aunque de forma baja, con la percepción que se posee sobre la filosofía, los fines, normas y objetivos que sustentan el programa, así como con las actitudes hacia la población bajo la línea de pobreza. Ello permite señalar que, en la medida que el personal esté sensibilizado en torno a estos principios orientadores, esto coadyuvará a que perciban dichos principios de una mejor manera y a que muestren una actitud más positiva.

Respecto a las actitudes hacia la población bajo línea de pobreza, el personal mostró una actitud relativamente neutra con tendencia a ser desfavorable. Esto cobra gran importancia, pues según Martín-Baró (1999), podría vincularse con la inclinación a comportarse negativamente en relación con el objeto actitudinal, en este caso las personas pobres, lo cual podría asociarse con la posibilidad de que la población objetivo del programa capte esta actitud y no acuda a recibir los servicios, aspecto planteado en una investigación previa (González y Pérez, 1998); no obstante, hay que recordar que diversos autores (De Montmollin, 1984; Martín-Baró, 1999; Morales, Reboloso y Moya, 1998; Verón, 1974; Villegas, 1979) plantean que la acción humana es multidimensional y la actitud no es el único factor determinante del comportamiento.

En lo relativo a la motivación laboral, resalta que el personal mostró una actitud neutra con una leve tendencia a ser favorable, aspecto este que podría estar influenciado por los posibles problemas en el nivel de cultura organizacional y de satisfacción laboral, a pesar de que este último elemento registró una percepción positiva en el 97,2% de dicho personal (elemento asociado con el fenómeno de la *deseabilidad social*).

Además, se plantean como aspectos influyentes en la satisfacción laboral, la medida

en que los y las trabajadoras perciben que sus necesidades están cubiertas, el libre flujo de información dentro de la institución y las actitudes que poseen (Chruden y Sherman, 1977). Al respecto, cabe recordar que el nivel de desconocimiento sobre los principios orientadores del programa es elevado y que la percepción que de estos se tiene se asoció positivamente y de forma moderada con la motivación de los y las funcionarias; de igual manera, debe tenerse presente que las actitudes hacia la población objetivo no muestran una tendencia favorable y que se determinó en el estudio, que dichas actitudes se relacionan positivamente con la motivación, aunque no de una manera alta.

Otro aspecto relevante es que resulta evidente la carencia de un adecuado proceso de inducción del personal técnico y administrativo que recién ingresa a laborar, proceso que no sólo debe dirigirse a la información sobre aspectos básicos relacionados con el Programa, sino también a la sensibilización en torno a la problemática de la población bajo la línea de pobreza, aspecto este que debería generalizarse a todo el personal de la región.

Por otra parte, llama la atención el escaso conocimiento de las funcionarias y los funcionarios sobre la filosofía, las normas y los objetivos del Programa. Esta situación sugiere la necesidad de efectuar talleres de sensibilización con todo el personal, que apunten a la relevancia social de esos tres elementos, talleres en los cuales debería incluirse a los mandos medios y a quienes ostentan el poder político de decisión dentro de la institución.

Ahora bien, en la planificación, el diseño y ejecución de estos talleres de capacitación/sensibilización, así como en las diversas estrategias de difusión/divulgación, es de gran importancia el aporte de la Psicología como disciplina científica que permite una visión crítica de la realidad, pues serían los y las profesionales en esta área del conocimiento que laboran en el Programa CEN-CINAI quienes deberían asumir esta tarea psicosocial, apuntando hacia la promoción del desarrollo humano y el mejoramiento de la calidad de vida desde una perspectiva integradora.

Asimismo, sería importante que el nivel jerárquico del Programa difundiera su misión,

su visión, sus normas y sus objetivos en cada CEN-CINAI, de tal forma que estos aspectos puedan estar visibles, tanto para los y las funcionarias como para el público en general.

Adicionalmente, es interesante que una proporción importante del personal, argumentara ante las normas del Programa, que de alguna manera deberían modificarse, fundamentalmente objetando el monto del *per-cápita* fijado, pues consideraron que otras personas que requieren los servicios no pueden acceder a ellos debido a que el *per-cápita* familiar es superior, a pesar de que no se contemplaran los gastos del hogar. Lo anterior permite sugerir que se practiquen a las personas solicitantes, estudios socioeconómicos profundos, acompañados de visitas domiciliarias, que sean efectuados por profesionales capacitados y capacitadas para ello e, igualmente, que las normas sean difundidas oficialmente y por escrito a todo el personal y en todos los CEN-CINAI.

Por último, resulta interesante que los problemas de conocimiento y actitudes identificados en el personal del Programa CEN-CINAI, posiblemente estén presentes en muchas otras instituciones del Estado que de manera directa o indirecta están encargadas de la atención de la población bajo la línea de pobreza. Ante esto, sólo cabría señalar la idoneidad de la metodología utilizada, la cual, con algunos ajustes de acuerdo con el caso específico, podría utilizarse para evaluar la cobertura y demanda de servicios que estas posibles instituciones brindan a poblaciones marginalizadas y que, primordialmente, se encuentran bajo la línea de pobreza (p. ej. Patronato Nacional de la Infancia —PANI—, Instituto Mixto de Ayuda Social —IMAS—, Instituto sobre Alcoholismo y Farmacodependencia —IAFA—, y Sistema Penitenciario, entre otras).

BIBLIOGRAFÍA

Camacho, S.; García, G. y Poltronieri, P. (1999). "Centro de Educación y Nutrición (CEN) Centros Infantiles de Nutrición y Atención Integral (CINAI) Análisis Técnico". En: Proyecto Multilateral de

- Cooperación Horizontal. "América para los niños: fortalecimiento técnico y gestión organizacional para programas de Educación inicial y desarrollo infantil". San José: *Seminario Regional de Intercambio de Experiencias sobre Estrategias y Metodologías de Atención a la Niñez en Contexto de Pobreza*, Fundación Íntegra, Organización de Estados Americanos, Instituto Mixto de Ayuda Social.
- Cantero, F. J.; León, J. M. y Barriga, S. (1998). "Actitudes: naturaleza, formación y cambio"; en León, J. M.; Barriga, S.; Gómez, T.; González, B.; Medina, S. y Cantero, F. J. (coordinadores). *Psicología Social: orientaciones teóricas y ejercicios prácticos*. Madrid: McGraw Hill Interamericana. Pp. 117-131.
- Castro, M. G. "Comunicación personal". (Carta a Coordinadores de unidades locales de la región Central Norte del Programa de Nutrición y Desarrollo Infantil, 6 de octubre de 2000).
- Chruden, H. J. y Sherman, A. W. (1977). *Administración de personal*. México DF: Compañía Editorial Continental.
- De Montmollin, G. (1984). "El cambio de actitud"; en: Moscovici, S. (editor) (1991). *Psicología Social, 1* (2ª reimpresión). Traducción de David Rosenbaum. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica.
- González, L. M. y Sáenz, M. A. (2003). "Aspectos psicosociales asociados con la utilización de los CEN-CINAI en la región Central Norte". San José: *Tesis para optar por la Licenciatura en Psicología*, Escuela de Psicología, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Costa Rica.
- González, M. E. y Pérez, O. M. (1998). "El CEN-CINAI de Esparza y la población pobre". San José: *Práctica de investigación final para optar por la Maestría en Salud Pública con Mención en Gestión de Políticas de Salud*, Escuela de Salud Pública, Sistema de Estudios de Postgrado, Universidad de Costa Rica.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (1998). *Metodología de la investigación* (segunda edición). México DF: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Lizano, M. (Carta dirigida a las Jefaturas de los niveles central y regionales del Programa de Nutrición y Desarrollo Infantil del Ministerio de Salud), 28 de febrero de 2000. *Comunicación personal*.
- Martín-Baró, I. (1999). *Acción e ideología: Psicología Social desde Centroamérica* (9ª edición). San Salvador, El Salvador: UCA Editores.
- Morales, J. F.; Reboloso, E. y Moya M. (1998). "Actitudes". En: Morales, J. F. (coordinador). *Psicología Social*. Madrid: McGraw-Hill Interamericana. Pp. 495-621.
- Rivas, P. (1998). *Diagnóstico de situación del Programa operativo Centros de Nutrición y Desarrollo Infantil. Análisis técnico y administrativo de los CEN-CINAI*. San José: Ministerio de Salud.
- Robbins, S. (1987). *Comportamiento organizacional: conceptos, controversias y aplicaciones* (tercera edición). México DF: Editorial Prentice Hall.
- UNICEF (2000). *Estado de los derechos de la niñez y la adolescencia en Costa Rica*. San José: UNICEF, UCR, FLACSO.
- Verón, E. (1974). "Psicología Social e ideología"; en: Suárez, A. (compilador) (1982). *Razón, locura y sociedad* (5ª. edición). México DF: Siglo xxi editores.
- Villegas, J. F. (1979). "Actitudes y conducta"; en Asociación Venezolana de Psicología Social (editora) (1998). *Psicología Social* (11ª. reimpresión de la 2ª. edición). México DF: Editorial Trillas. Pp. 140-167.

Zúñiga, I. y León, A. T. (1996). *Las relaciones interpersonales en el ámbito escolar*. Heredia: Centro de Investigación y Docencia en Educación, Universidad Nacional.

Mario Alberto Sáenz Rojas
masaenz65@yahoo.com
marioalbertosaenz@costarricense.cr

Ligia González García
ligiaglezg@costarricense.cr