

GERENCIA SOCIAL Y PARTICIPACION

José Humberto Salas Castro

Para abordar el tema de gerencia social y participación de la comunidad, es necesario ubicar inicialmente un marco global que hace referencia necesariamente al desarrollo autosostenido, la protección del medio ambiente, la lucha contra la pobreza, el gasto público y el gasto social, pensar en sentido moderno aplicando tecnología de punta en la informática calidad total y por supuesto reingeniería, amén de conocer el marco legal que ampara la participación en nuestro país.

El artículo 49 de la Constitución política dispone que los servicios de salud se organizan en forma descentralizada, por niveles de atención y con participación de la comunidad.

La participación social y la gerencia social se complementan, en tanto el gerente social debe ser un promotor, un administrador, gestor de recursos, un visionario con alto grado de imaginación que se capacita permanentemente y con alta capacidad para manejar información concreta actualizada y pertinente.

Esto de por si lleva a pensar en que el gerente social, debe por un lado brindar información oportuna a la comunidad para que ésta sabiendo cuales son sus derechos, así mismo esté en capacidad de gestionar y exigir el cumplimiento; por ejemplo saber que existen instancias como los Comités de Participación Comunitaria en Salud, las Asociaciones o Ligas de Usuarios, las Juntas directivas de las Instituciones Prestadoras de Servicio donde tendrá asiento la comunidad, donde hombro a hombro se puede planear, organizar, evaluar, que estos

comités se constituyen en espacios de concertación, de acercamiento de la sociedad civil y el estado, del ciudadano-cliente y la institución.

Que mediante ese espacio de concertación se puede intervenir en las actividades de planeación, asignación de recursos, vigilancia y control del gasto en todo lo atinente al sistema general de seguridad social en salud en su jurisdicción respectiva. Presentar planes programas y proyectos en el plan de desarrollo de la respectiva entidad territorial, participar en la priorización, toma de decisiones y distribución de recursos.

Desarrollar veeduría social, saber que existe un servicio de atención a los usuarios, servicio de atención a la comunidad, que las instituciones deben tener un sistema de atención e información a los usuarios a través de una información personalizada.

Las empresas promotoras de salud deben garantizar la adecuada y oportuna canalización de las inquietudes y peticiones de sus afiliados pertenecientes al régimen contributivo y subsidiado.

El desempeño del gerente social en la participación implica de por sí desarrollar "compromiso", compromiso con la comunidad sujeto, con la institución y compromiso personal de crecimiento.

El gerente social en este devenir de múltiples compromisos debe plantear la necesidad de desarrollar una mentalidad empresarial, lo cual implica que involucre en sus actividades criterios de eficiencia, responsabilidad social, eficacia y "compromiso" con los postergados de la sociedad.

La gerencia social implica desarrollar postulados que posibiliten la paz pensando en una gerencia de servicio y en una mentalidad empresarial técnica y social.

En su intervención con las comunidades marginadas, estas deben desarrollar alta capacidad de gestión y de autosuficiencia para emprender conjuntamente con la acción del estado el desarrollo que implique crecimiento económico a escala humana y sostenible, así como bienestar social, para el cumplimiento de esto es necesario que el gerente social intervenga como un promotor social profesional que promueve el cumplimiento de estos objetivos, de estas metas.

La participación de la comunidad como sujeto activo permite favorecer estos desarrollos teniendo en cuenta la visión corporativa, la misión tanto de las organizaciones comunitarias como de la parte institucional.

El gerente social analiza el hoy para crear alternativas dinámicas para el futuro, ejemplo tener posibilidades de intervenir, proponer en la reordenación del gasto social y público, obviamente estaría mediado por alta dosis de voluntad política, además de profundos preceptos éticos que no desechen el desarrollo sostenido que brinde protección al medio ambiente, conocer igualmente las oportunidades, fortalezas, amenazas y debilidades.

Los elementos de planeación estratégica, no deben estar exentos de la aplicación de la calidad total en los procesos de participación social; -dado que las empresas de servicio social necesariamente no se pueden aislar de la megatendencia de la participación- teniendo claro en primer lugar cuál es la misión por la cual se constituyen la empresa y el principio mediante el cual se asume la participación, teniendo claro cuál es el objeto, a qué sujetos va a atender, saber manejar análisis estratégicos que le permita el cruce de las variables internas y externas, para trazarse estrategias que favorezcan desarrollar una gerencia social efectiva acorde con la misión favoreciendo el desarrollo organizacional, la motivación.

El compromiso del gerente social en la participación social implica planear bien, administrar con eficiencia, poder evaluar periódicamente, ver los indicadores de progreso, el impacto ambiental para contribuir al desarrollo de una sociedad justa.

Tener posibilidad de aplicar los principios de la reingeniería, sabiendo que el objeto de esta son los proyectos y no las organizaciones.

El gerente social en participación social, deberá hacer cambio de procesos para alcanzar mejoras en la gestión; todo en busca de racionalizar el costo, la calidad de los servicios.

La Gerencia Social guarda estrecha relación con las políticas, lo político, lo público, lo social y lo comunitario.

El gerente social participará en programas de tipo institucional tales como: Control de gestión y desarrollo organizacional para alcanzar una calidad total en beneficio de la misión de la institución, políticas de reorientación institucional con manual de cargos funciones y procedimiento.

Revisará el cumplimiento de la misión de la institución según plan estratégico para mejoramiento del cliente externo, como del talento humano, mediante el análisis de cargos y funciones, entrenamiento y reeducación del personal, así como el análisis de cargos y funciones de personal.

También participará en el diseño seguimiento del plan estratégico institucional, en el desarrollo del mejoramiento continuo y de la calidad total, diseño implantación y evaluación de programas. Misión de la entidad, políticas de reorientación y reeducación institucional; participando en el proceso de modernización de las Instituciones.

En las áreas de Políticas Nacionales y Municipales intervendrá en: Consultoría al proceso de desarrollo de la capacidad administrativa del municipio.

Municipalización de los servicios, y experiencias en salud con participación comunitaria.

Respuestas a la política de desarrollo social de la comunidad, programas de desarrollo social.

Respuestas a la política social en lo relacionado con la tercera edad y rehabilitación ocupacional; así como servicios a la comunidad.

Como puede verse, éstas hacen referencia precisa a aspectos que tienen que ver con procesos de modernización y mejoramiento de la calidad propio de la megatendencia de la época.

De igual manera, intervendrá en actividades que hacen referencia a acciones que tienen que ver con la gerencia del desarrollo humano hacia la calidad total y satisfacción al cliente interno: al igual que el desarrollo y mejoramiento continuo en la atención a el cliente en búsqueda de la calidad total.

Profesionalización en administración pública, lo que conlleva a modernización del estado; esto implica fortalecimiento de la planificación local; y descentralización de servicios; y desarrollo en formación profesional en el plan de desarrollo institucional.

Implementar procesos que permitan facilitar el desarrollo y la participación comunitaria, elaborando, formulando proyectos sociales y monitoreándolos, dicho de otra forma, abocará procesos que tienen que ver con el plan de educación no formal con participación ciudadana para facilitar el desarrollo social, económico y político.

Implementará proyectos que se relacionan con desarrollo de planes de prevención en salud, que involucren la promoción y la educación, haciendo determinación de riesgos en salud, incluyendo aquí la participación ciudadana en la promoción de la salud.

Es decir, aquí se centran diversas expectativas como la de gerenciar proyectos de desarrollo institucional, organizando el recurso humano, desarrollando la gerencia estratégica, implementando actitudes de cambio frente a los retos y a la resistencia interna al cambio, buscando el desarrollo de potencialidades propias de la empresa social.

De igual manera, reestructurar proyectos que desarrolla la entidad así como desarrollar elementos y herramientas de gerencia estratégica; y finalmente captar clientes para la institución. Esto de por sí indica que el gerente social debe sentirse seguro de su solidez conceptual y teórica para afrontar los diversos cambios a que se verá abocado para enfrentar los procesos de Gerencia Social que va a afrontar en el país.

Acceder a instancias de la institución para desarrollar potencialidades como empresa social del estado; ascender en el escalafón para gerenciar empresas estatales o privadas con visión de proyectos, de igual manera ambientar la no resistencia al cambio al interior de las instituciones.

EL PAPEL DEL GERENTE SOCIAL EN LA DIRECCIÓN O GESTIÓN DE PROGRAMAS SOCIALES

El papel del gerente social se puede enmarcar en: *Gestión de la Política Social; y Democracia y Política Social*, es necesario aclarar que la clasificación introducida aquí solamente tiene un sentido didáctico o académico.

Gestión de la Política Social

Dinamizar la eficiente prestación de servicios y optimización de los recursos, haciendo utilización óptima de los recursos con miras a obtener los objetivos que orientan el diseño de los programas sociales, participando en la ejecución de ellos y tomar decisiones gerenciales para ejecutar y evaluar eficientemente.

Gerenciar, gestionar los programas para llegar a cumplir los objetivos propuestos con la capacidad para controlar en el desarrollo del programa las desviaciones encontradas, pensando la empresa y tomar las mejores decisiones para que ella tenga éxito: introduciendo conceptos gerenciales.

Buscar la eficiencia y eficacia equilibrando el costo beneficio para la rentabilidad social con el propósito de mejorar la calidad de vida de las personas, dinamizando la competitividad con miras a la modernización de la gestión, coordinando esfuerzos para aplicar políticas estatales con alta dosis de creatividad, innovación, siendo prospectivo y proactivo.

Liderar e influir en procesos de cambio con la forma de concebir, diseñar, planear, ejecutar y evaluar proyectos de carácter social, gerenciar proyectos que logren resultados dentro del sector social con miras a mejorar la calidad de vida de la población.

El gerente social será gestor de proyectos sociales, asesorará las instituciones donde se desarrollan los programas sociales, siendo tomador de decisiones.

Administrador de recursos técnicos humanos financieros, para el cumplimiento de los objetivos de la empresa de una forma activa, abierta al cambio permeada por la evolución social y de las mismas técnicas de administración para gestar el progreso.

Tendrá un papel de líder y gestor del cambio institucional. Liderar los proyectos propuestos con claridad de objetivos, imprimir la actitud gerencial en lo que se hace cotidianamente.

Orientar los esfuerzos a la mejora de la calidad de vida, coordinando esfuerzos para aplicar políticas estatales o no con el objetivo de elevar el nivel de vida de la población más pobre.

Planear y proyectar el futuro de la gestión social institucional, atreviéndose a actuar en grande en lo social, dinamizador de los

programas sociales, generador de competitividad en la medida que estos lo permitan, de hecho modernizar la gestión.

Ser creativo innovador, negociador, asesor, prospectivo, gestor de proyectos sociales comunitarios impulsando el trabajo interdisciplinario y en equipo de la institución.

Democracia y Política Social

El papel debe ser de liderazgo, motivación, dar lineamientos para el diseño de políticas, de igual manera en la dirección y creación de alternativas buscando promocionar a la gente y preservar el medio ambiente.

Liderar e influir en los procesos de cambio, en la forma de concebir, diseñar, planear, ejecutar y evaluar los proyectos de carácter social, siendo gestor y coordinador de actividades en pro del desarrollo, por lo tanto participar en todo el proceso.

Es decir constituirse en líder y gestor de cambio comunitario e institucional actuando como un promotor profesional y agente de cambio social de igual manera siendo el nodo entre comunidad e institución.

FUNCIONES DEL GERENTE SOCIAL

En lo relacionado a la función del gerente social de igual manera, como ejercicio académico metodológico se ha realizado la división en lo político, económico y social; pues cada uno de estos niveles se contienen, interceptan entre sí, el orden es arbitrario.

Función a nivel político

De administrar cargos gubernamentales que le permitan la identificación de los intereses de progreso de los sectores sociales menos favorecidos, dando apertura a la participación con una visión de agente del progreso, interviniendo con actitud de liderazgo creativo en el diseño de las políticas de la entidad, que implique el beneficio de la misma y de las poblaciones de los diferentes sectores marginados enmarcado en las políticas nacionales dadas por la Constitución Política del país.

Contribuir a la formulación de la Política Social que permita trabajar y contribuir al mejoramiento de la calidad de vida y la democratización para lograr la participación de la comunidad en la solución de los asuntos públicos y privados de acuerdo a las normas constitucionales, formulando igualmente estrategias que permitan la ejecución viable de las políticas acordes con los cambios y modernización que vive el mundo actual.

Contribuir a mejorar la cultura política de la sociedad civil, incidiendo en la participación política, promoviendo la autonomía, la gestión de las organizaciones de base respecto a sus proyectos sociales.

Ser un concertador de las políticas sociales y económicas con visión pluralista de mejoramiento continuo en la comunidad para lograr cambios en la sociedad, esto implica que debe gestionar acciones encaminadas a integrar líderes promotores sociales con la comunidad usuaria, detectando necesidades, creando ambiente para la participación y la educación.

De igual manera se hace necesario articular mecanismos para lograr los objetivos participando con todas las fuerzas del país en la gestión de programas sociales para llegar a cumplir estos objetivos propuestos con capacidad para controlar el desarrollo y ajustes necesarios.

Función a nivel económico

Administrar y maximizar los recursos técnicos, financieros y humanos de la entidad para alcanzar el desarrollo y la ejecución de las políticas sociales; en forma razonable, adecuada y conveniente teniendo claro el costo beneficio de ellos, incentivando un excelente servicio al cliente.

Esto lleva a pensar en desarrollar una gerencia social que racionalice los recursos buscando la eficiencia económica apreciando una total transparencia de los procesos para logra incidir en la disminución de la inequidad social.

Participar en el diseño, ejecución y evaluación de las políticas institucionales tomando decisiones fundamentales para el desarrollo social de la comunidad, integrando lo político y económico a la equidad.

Participar en el diseño, ejecución y evaluación de las políticas institucionales tomando decisiones fundamentales para el desarrollo de la comunidad, integrando lo político y económico a la equidad.

Función a nivel social

A este nivel como ejercicio académico se ubicaron tres variables que hacen referencia a la Democracia, la Concertación y la Gestión; aunque de hecho ellas están interrelacionadas y se contienen sin encontrar una línea divisoria dogmática dado que se complementan necesariamente:

CONCERTACIÓN

Concertar, promocionar, negociar, hacer cabildeo, lobbying en forma permanente con los organismos privados, del Estado y la comunidad tanto interna como externa para establecer estrategias que garanticen la satisfacción de las necesidades, recursos, requerimientos, metas y objetivos en los proyectos de inversión o desarrollo social.

El gerente social debe tener en sus funciones concertar con la comunidad los medios participativos para mejorar la calidad de vida y brindar satisfacción institucional y comunitaria.

DEMOCRACIA

Buscar la conformación e integración de redes de solidaridad social para lograr la inserción social de los postergados y marginados, trabajando la participación social y comunitaria.

Orientar acciones para educar, educarse y formar hábitos de innovación de uso racional de la participación, creando los medios que permitan la transformación de la cultura participativa de la comunidad en la prevención y el mejoramiento de las condiciones de vida de la ciudadanía en todos los aspectos.

GESTIÓN

Compromiso ante y por la comunidad dando paso a la democracia y satisfaciendo al menor costo, con alta eficacia la demanda de bienes y servicios tanto individuales como colectivos para generar cambios sociales.

Transitar por la avenida que conduce a mejorar las condiciones de vida de las comunidades, buscando el logro de los objetivos sociales de la entidad y facilitar a la población atendida el acceso a los servicios que se prestan, gestionando la mejor prestación y mayor beneficio para el área en que se trabaja el proyecto determinado.

Lograr que la política social se cumpla para permitir la satisfacción de necesidades básicas corrigiendo las desigualdades sociales y mejorando la satisfacción de los marginados.

Diseñar y gestar proyectos sociales que beneficien a la población usuaria.

FORTALEZAS Y DEBILIDADES

Fortalezas

Está involucrado al proceso social, tiene la suerte de vivir en una época de profundos y vertiginosos cambios en la aldea global del universo.

Su espíritu crítico es constante, pero así mismo debe balancearse entre el idealismo y el deseo de hacer patria, de construir un país mejor y al alcance de todos donde nos podamos amparar o arropar con el manto de la tolerancia, de la solidaridad, del respeto y del bienestar social de todos.

El gerente social debe interactuar con una visión amplia, global y conceptual de los problemas. De igual manera esto le posibilita tener una concepción universal de los diferentes campos del conocimiento, en la medida que se conocen diferentes posiciones tanto conceptuales, empíricas, teórica, metodológica y de intervención en los diferentes sectores sociales.

Es evidente su nivel de sensibilidad social ante los problemas que vive el país.

Su intervención debe ser amplia en los diferentes estratos socioeconómicos. Además debe tener acceso a diversas instancias en la gestión pública, desde el nivel operativo hasta el ejecutivo; permitiéndole incidir positivamente en las decisiones de la política social.

El gerente social será necesariamente un recurso con experiencia amplia en lo relacionado con el diseño, formulación, gestión de proyectos y políticas sociales así como en el desarrollo e implementación de proyectos de inversión social, para mejorar la gestión de los diferentes proyectos donde interviene, así como inscribirse más y mejor en el desarrollo humano y complementar teórica y conceptualmente la praxis desarrollada en la realidad social.

Otro aspecto a resaltar es la necesidad de desarrollar programas institucionales que hacen referencia al control de gestión y desarrollo organizacional para alcanzar una calidad total en beneficio de la misión de la institución, así como en las políticas de reorientación institucional con manual de cargos funciones y procedimiento.

Debilidades

El gerente social debe ser muy consciente de las limitaciones políticas, económicas, sociales y culturales propias de un país en vías y búsqueda del desarrollo; aunque este subdesarrollo lo viva y sienta como algo transitorio, que será superado con el empeño y esfuerzo de todos.

Las limitaciones a que se deberá enfrentar el gerente social tiene que ver con la falta de recursos, la crisis que traen los modelos, los retos, la competencia; pero es ahí donde hará gala de la creatividad, siendo proactivo y no reactivo, llevando a la práctica los elementos teóricos y conceptuales ganados en la especialización.

RECOMENDACIONES

El gerente social debe dinamizar la eficiente prestación de servicios y optimización de los recursos, haciendo utilización óptima de los recursos con miras a obtener los objetivos que orientan el diseño de los programas sociales, participando en la ejecución de ellos y tomar decisiones gerenciales para ejecutar y evaluar eficientemente.

Buscar la eficiencia y eficacia equilibrando el costo beneficio para la rentabilidad social con el propósito de mejorar la calidad de vida de las personas, dinamizando la competitividad con miras a la modernización

de la gestión, coordinando esfuerzos para aplicar políticas estatales con alta dosis de creatividad, innovación, siendo prospectivo.

Liderar e influir en procesos de cambio con la forma de concebir, diseñar, planear, ejecutar y evaluar proyectos.

El gerente social debe tener seguridad para afrontar los diversos cambios por un lado y por otro la solidez conceptual que lo está preparando para los procesos de gerencia social que va a afrontar en el país.

Las expectativas se generan en torno a una positiva esperanza de que la situación social, económica y política va a mejorar tanto para los gerentes sociales como para los diferentes sectores sociales.