



Plan Maestro de Servicios del Desarrollo: Grupo de enfoque para coordinadores de servicios del grupo de trabajo 3

El grupo de trabajo 3 organizó un grupo de enfoque el 1 de noviembre de 2024, para obtener sus opiniones sobre los desafíos a los que se enfrentan. El objetivo de este grupo de enfoque era obtener sus comentarios para ayudar al grupo de trabajo 3 a considerar algunas de las recomendaciones que necesitamos desarrollar. Los temas y sugerencias clave del grupo de enfoque incluyen los desafíos y las mejoras que se necesitan en las áreas de dotación de personal, capacitación, carga laboral y apoyo para los coordinadores de servicios (SC) en los centros regionales (RC). A continuación, presentamos un resumen de los puntos principales:

1. Desafíos relacionados con el reclutamiento y la retención

- Discrepancias en los pagos: los coordinadores de servicios se ven afectados por variaciones salariales, con una remuneración inicial que puede ser de tan solo \$22, a pesar de que los centros regionales reciben una financiación uniforme. Esto genera desigualdad y alta rotación de personal.
- Alta rotación de personal y carga administrativa: la documentación excesiva, los frecuentes cambios en los sistemas y los procesos de gestión de casos desalientan a los coordinadores de servicios. La necesidad de exenciones y procesos de excepción también se suma a la carga de trabajo, lo que contribuye al desgaste.

2. Falta de alineación entre el rol y las expectativas del puesto

- Discrepancia entre las expectativas del puesto y la realidad: en un principio, los coordinadores de servicios esperaban desarrollar tareas relacionadas con la abogacía y la interacción con los clientes pero se encontraron con funciones llenas de tareas administrativas. El nombre y la descripción del puesto no describen todas las responsabilidades.
- Extralimitación de las funciones: los coordinadores de servicios sienten que desempeñan funciones que exceden la coordinación, como la intervención ante crisis, la defensoría legal y la gestión de casos.

3. Impacto de la carga de trabajo en la prestación de servicios

- Exceso de documentación y burocracia: los coordinadores de servicios sienten que su trabajo es más administrativo que orientado al servicio. La documentación relacionada con el

Plan de Programa Individual (IPP) es extensa y dificulta la atención de las necesidades del cliente.

- Tiempo limitado con los clientes: debido a la gran cantidad de casos, los coordinadores de servicios no tienen tiempo para brindar un apoyo integral y personalizado, lo que afecta las relaciones y la satisfacción familiar.
- Carga de casos mejorados y especializados: una estrategia para abordar la gran cantidad de casos es aumentar el uso y la contratación de personal para atender casos mejorados (menor carga de casos centrados en las personas con bajo uso de servicios) y casos especializados (casos centrados en poblaciones específicas con necesidades especiales).

4. Problemas de dotación de personal y carga de casos

- Fórmula desactualizada para establecer la carga de casos: la fórmula actual para establecer la carga de casos no se actualiza desde la década de 1990, lo que ha generado una cantidad de casos excesiva y la dotación inadecuada de personal. Algunos coordinadores de servicios tienen a su cargo más de 90 casos, con trabajo adicional si deben cubrir vacantes.
- Manipulación de datos: según se informa, los centros regionales utilizan datos engañosos (p. ej., cargas de casos medias frente a medianas) para solicitar exenciones, y encubren la verdadera cantidad de casos.
- Consecuencias de las altas cargas de casos: reducen la capacidad de los coordinadores de servicios de brindar apoyo oportuno y personalizado a los clientes, en especial en casos complejos como el Programa de autodeterminación (SDP).

5. Necesidad de capacitación especializada

- Capacitación específica para el puesto: los coordinadores de servicios requieren capacitación en el sistema de discapacidades del desarrollo, los procesos de formulación de políticas, la intervención en casos de crisis y diversos servicios de apoyo. La capacitación actual es inadecuada, lo que trae aparejado un alto desgaste.
- Aprendizaje en el lugar de trabajo: muchos coordinadores de servicios señalan que la mayoría de los requisitos del puesto de trabajo se aprenden con el tiempo debido a la complejidad de las tareas, que no se aborda en ninguna capacitación estándar o programa de educación formal.

6. Incentivos y beneficios deseados

- Entorno laboral flexible y favorable: los coordinadores de servicios abogan por horarios flexibles, opciones de teletrabajo y una semana laboral de 4 días (que incluiría un cronograma laboral de 4 días de trabajo semanal de 10 horas cada uno) para tener un mejor

equilibrio entre la vida personal y laboral, mejorar las tasas de retención y la disponibilidad de los coordinadores para los clientes.

- Reconocimiento y oportunidades de crecimiento: las sugerencias incluyen programas de reconocimiento formal, condonación de los préstamos por permanencia en el cargo, reembolso de la matrícula y bonos de retención monetaria por servicio a largo plazo.
- Atención médica y jubilación: es conveniente contar con beneficios de atención médica de dependientes y beneficios de jubilación de CalPERS para mejorar la retención, si bien no se ofrecen de forma uniforme en todos los centros regionales.

7. Cambios propuestos para mejorar la calidad de los servicios

- Menor carga de casos: tener una menor carga de casos permitiría a los coordinadores de servicios centrarse en apoyar a las familias y ofrecer un seguimiento integral.
- Redefinición de las responsabilidades de los coordinadores de servicios: asignar personal especializado para ciertas tareas (p. ej., apoyo legal, planificación de beneficios, intervención ante crisis) y refinar el rol de los coordinadores de servicios podría ayudar a centrar su trabajo en interacciones significativas con los clientes.
- Opciones flexibles de prestación de servicios: las reuniones remotas y los procesos optimizados, incluidas las autorizaciones de servicios y exenciones para los procesos, ahorrarían tiempo y cargas administrativas, y permitirían a los coordinadores de servicios centrarse en las necesidades de los clientes.

En resumen, estas notas destacan los desafíos significativos que abordan los centros regionales en relación con la dotación de personal, la carga de trabajo y las expectativas de los roles, y ofrecen ideas concretas para mejorar la equidad en los pagos, la capacitación, los beneficios y la gestión de la carga de trabajo. En general, los coordinadores de servicios manifestaron que ingresaron y permanecieron en este campo laboral debido a su compromiso con las personas con discapacidades de desarrollo y su deseo genuino de mejorar las vidas de las personas a quienes prestan servicios.