



Máster en Políticas Sociales y Acción Comunitaria 2017-2018

Institut de Govern y Polítiques Públiques - IGOP

Universitat Autònoma de Barcelona - UAB

COOPERACIÓN COMO ESTRATEGIA DE ACCIÓN COMUNITARIA

Una aproximación desde algunos protagonistas

Trabajo de Fin de Máster

Francisca Javiera Giménez Casellas

Tutor: Jordi Sancho

Barcelona, 25 de junio 2018



This work is licensed under the Creative Commons Reconocimiento 4.0 Internacional License.
To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>.

ÍNDICE

Resumen	2
1. Introducción	3
2. Propuesta de Investigación	6
3. Marco Teórico	8
3.1 Cambio de época, acción comunitaria y sociedad civil	8
3.2 Cooperación como estrategia de acción comunitaria	12
3.3 Dos proyectos de cooperación: Radars y VincularXEducar	18
4. Propuesta Metodológica	22
4.1 Objetivos	22
4.2 Enfoque de investigación	23
4.3 Metodología	23
4.4 Aspectos éticos	25
5. Análisis de Información	26
5.1 Visión de los actores sobre su participación dentro del proyecto.	26
5.2 Opinión de los actores respecto a la dinamización de las relaciones sociales entre los agentes involucrados en el proyecto.	31
5.3 Percepción de los participantes sobre la incidencia del proyecto en su calidad de vida y la de su comunidad.	37
5.4 Mirada de los actores sobre la acción comunitaria.	41
6. Conclusiones y consideraciones finales	44
7. Bibliografía	48
8. Anexos	51
Anexo 1: Guion Entrevista	51
Anexo 2: Consentimiento Informado	53

Índice de Figuras

Figura 1: Dimensiones Acción Comunitaria	10
--	----

Índice de Cuadros

Cuadro 1: Objetivos de la acción comunitaria desde la cooperación	14
Cuadro 2: Potencialidades y límites de la cooperación como estrategia de acción comunitaria	17
Cuadro 3: Operacionalización de objetivos	22
Cuadro 4: Entrevistados	24

RESUMEN

En un contexto de cambio de época, la acción comunitaria emerge como una alternativa para el desarrollo de las intervenciones sociales que demanda la complejidad de la sociedad actual. Sin embargo, no existe un modelo único de acción comunitaria. La participación activa de la ciudadanía introduce un matiz político y abre un debate sobre cómo se articula este trabajo con la comunidad. Esta investigación aporta una aproximación a la cooperación entre administración pública y sociedad civil como estrategia de acción comunitaria, desde la percepción de distintos actores que participan en dos proyectos de la ciudad de Barcelona, utilizados como casos de estudio: Radars y VincularXEducar. La metodología aplicada fue cualitativa, realizando 12 entrevistas, con un análisis centrado en el contenido de su discurso. Si bien las características de esta investigación no permiten generalizar, dejando muchas puertas abiertas para futuras investigaciones, se puede concluir que los actores entrevistados perciben en la cooperación más potencialidades que límites.

Palabras clave: Acción Comunitaria - Sociedad Civil - Administración Pública - Cooperación.

ABSTRACT

In a context of structural changes, the community action emerges as an alternative for the development of social interventions required by the complexity of today's society. However, there is no single model of community action. Popular mobilization introduces a political nuance and opens a debate on how social interventions are articulated with the community. This research provides an approach to cooperation between public administration (government) and civil society as a strategy for community action, from the perspective of different stakeholders in two projects of the city of Barcelona, used as case studies: Radars and VincularXEducar. The methodology applied was qualitative, conducting 12 interviews, with an analysis focused on the content of their speech. While the particularities of this research do not allow to draw general conclusions, leaving many doors open for further research, it can certainly be concluded that interviewed stakeholders perceive in cooperation more potential than boundaries.

Key words: Community action - Civil society - Public administration - Cooperation.

1. INTRODUCCIÓN

El contexto actual, caracterizado por un cambio de época que reconfigura las estructuras sociales y las dinámicas de cohesión social, marcando un punto de inflexión, presenta un importante desafío para quienes trabajamos en el ámbito de la intervención social. Esta nueva sociedad globalizada, pero al mismo tiempo cada vez más individualista, nos exige desarrollar intervenciones capaces de reducir la complejidad de los fenómenos que enfrentamos, desde una mirada multidimensional. Además de un desafío profesional, es un imperativo ético, pues el aspecto más importante y trascendente del trabajo social, y las ciencias sociales en general, es que trabajamos con y para las personas.

Podemos ver en la acción comunitaria una alternativa para el desarrollo de las nuevas intervenciones que demanda esta nueva sociedad. Sin embargo, no existe un modelo único de acción comunitaria, su dimensión colectiva introduce un matiz político, abriendo un debate sobre cómo se concibe y articula la participación de la ciudadanía. Las diferentes perspectivas que existen sobre esto inciden en la formulación e implementación de los proyectos de acción comunitaria, lo que constituye el problema que enmarca esta investigación. Claramente, es una problemática que supera con creces la capacidad de un trabajo de fin de máster, por lo que esta investigación se presenta como una pequeña luz para las reflexiones en el tema.

Asumiendo que como profesionales formamos parte de esta sociedad, por lo que no podemos extraernos del todo de nuestras subjetividades y formas de interpretar la realidad, resulta pertinente una breve contextualización de las motivaciones personales que inspiran este trabajo. Mi trayectoria vital ha estado vinculada durante muchos años al desarrollo comunitario, primero desde la etapa escolar y universitaria, en experiencias de voluntariado y dirigencia estudiantil, y luego durante mi ejercicio profesional, con tres años trabajando en el Ministerio de Desarrollo Social de Chile y posteriormente tres años más en la Fundación Banigualdad, institución de microfinanzas inspirada en el modelo del Banco Grameen, desarrollado por Muhammad Yunus en Bangladesh. A través de todas estas experiencias, me fui convenciendo que nuestro horizonte debe estar en construir una ciudadanía activa, empoderada y participativa, que trabaje en forma conjunta y articulada con un Estado solidario y subsidiario, que impulse y colabore con la sociedad civil bajo una mirada de justicia, para alcanzar el mayor bienestar de todos los ciudadanos.

Sin embargo, los contenidos y aprendizajes adquiridos durante el máster me hicieron poner en duda estas convicciones. En más de una ocasión se planteó que no es posible lograr una verdadera transformación social a través de proyectos impulsados desde la administración pública, pues ésta tiene la tendencia a buscar la estabilidad social, la funcionalidad del sistema, por lo que no cuestiona las condiciones estructurales de desigualdad y opresión propias del sistema capitalista, donde estaría el origen de los problemas sociales, desde una mirada más radical. Según esta perspectiva, la única vía transformadora sería a través de la organización autónoma de la ciudadanía, promoviendo procesos de concienciación que lleven a una emancipación en clave de lucha hacia las estructuras de poder, siendo el Estado una de ellas. Por tanto, la viabilidad del cambio social sería incompatible con iniciativas de acción comunitaria en las que participe la administración pública.

Todo esto me llevó a desarrollar la investigación en torno a la cooperación entre administración pública y sociedad civil como estrategia de acción comunitaria, realizando una aproximación a través de las percepciones de los actores de dos proyectos desarrollados en Barcelona, que siguen esta estrategia: Radars y VincularXEducar. Este acercamiento cualitativo se inspira en reconocer que todos los sujetos son una fuente de conocimiento, por lo que cada actor que participa puede aportarnos un saber experto, dado por su experiencia. Si bien las características y limitaciones de esta investigación no permiten generalizar, pues sus resultados no son extrapolables, su aporte radica en presentar la vivencia de los actores, visibilizando sus puntos de vista.

Los contenidos de este informe se dividen en seis partes, comenzando por esta introducción como primer punto. En el siguiente apartado, se expone la propuesta de investigación, presentando un acercamiento a la temática de estudio, la pregunta y objetivos de investigación. El tercer apartado corresponde al marco teórico, el cual comienza con una acotada descripción del contexto social actual, una aproximación conceptual a la acción comunitaria y el debate respecto al rol de la sociedad civil ante los problemas sociales; luego se presentan algunas aportaciones teóricas sobre la cooperación entre administración pública y sociedad civil como estrategia de acción comunitaria, pertinentes para esta investigación; finalmente, se presentan los dos proyectos que constituyen los casos de estudio, Radars y VincularXEducar, como ejemplos de cooperación.

El cuarto apartado corresponde a la propuesta metodológica, donde se indican las dimensiones en las que fueron operacionalizados los objetivos de la investigación, el enfoque de investigación, la metodología utilizada y los aspectos éticos implicados. El quinto

apartado recoge el análisis e interpretación de la información obtenida a través de 12 entrevistas realizadas a personas que participan en los dos proyectos mencionados, desde distintas posiciones: administración pública, específicamente profesionales de Centros de Servicios Sociales; voluntarios/as y representantes de entidades o asociaciones; y usuarios/as directos. Finalmente, en el sexto punto se exponen las principales conclusiones obtenidas, a partir de una síntesis entre los planteamientos teóricos y el contenido del discurso de los actores entrevistados.

2. PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

El sistema social es dinámico y está en constante transformación. Este proceso de cambio se refleja en la sociedad actual, los fenómenos sociales son cada vez más transversales y complejos, en una dinámica de paradoja donde los avances y el progreso hacen surgir nuevas formas de exclusión. En este contexto, la acción comunitaria emerge como una alternativa para el desarrollo de las nuevas intervenciones que demanda esta nueva sociedad.

En términos generales, la acción comunitaria consiste en promover acciones colectivas con objetivos colectivos, buscando el empoderamiento e inclusión de la población, para mejorar sus condiciones de vida (Morales y Rebollo, 2014). Sin embargo, no existe un modelo único de acción comunitaria, sino que puede ser comprendida y abordada desde distintas perspectivas. La participación activa de la ciudadanía como elemento central de la acción comunitaria implica una dimensión política y abre un debate sobre cómo se articula este trabajo con la comunidad.

En esta clave, se vuelve relevante el concepto de sociedad civil, cómo se comprende el rol y responsabilidad de la ciudadanía frente a los problemas sociales. Las diferentes miradas y posicionamientos que existen sobre esto inciden en la formulación e implementación de los proyectos de acción comunitaria, lo que constituye el problema de investigación.

Una de estas líneas es la cooperación entre la sociedad civil y la administración pública como estrategia de acción comunitaria, lo que implica un trabajo conjunto, priorizando la búsqueda de consensos y una concepción de corresponsabilidad. Dos proyectos realizados en la ciudad de Barcelona, que pueden ser asociados a esta estrategia, son Radars y VincularXEducar.

El proyecto Radars es una iniciativa dirigida a personas mayores que viven solas o acompañadas de personas mayores, cuyo objetivo principal es reducir su soledad y riesgo de exclusión social, mediante la generación de una red de prevención en los barrios en la que participan diversos actores de la comunidad y los servicios públicos (Morales et al., 2014). En un contexto de envejecimiento demográfico creciente, el proyecto surgió el año 2008 como una prueba piloto en un barrio del distrito de Gracia, y el año 2012 se aprobó su implementación en toda la ciudad de Barcelona, como medida de gobierno.

“Radars se basa en el convencimiento de que las soluciones a los problemas sociales deben contar con el liderazgo de la Administración pública, pero también con la imprescindible complicidad de la sociedad civil: las respuestas son más efectivas, la capacidad de actuación se multiplica y aumenta la sostenibilidad de los proyectos en el tiempo”. (Morales et al., 2014, p.121)

VincularXEducar¹ es un proyecto comunitario impulsado desde los Centros de Servicios Sociales [CSS] de Numancia y Cotxeres de Sants, que busca favorecer el proceso educativo global de niños y niñas que se encuentran en una situación de inequidad respecto a oportunidades educativas, mejorando la vinculación de sus familias con la escuela y las entidades de *lleure* educativo de su barrio, como *esplais* y *caus*. De esta forma, se va construyendo una comunidad educativa que se transforma en fuente de oportunidades para todos los que participan del proyecto, con el objetivo de mejorar las condiciones del proceso educativo y los vínculos, mediante un trabajo conjunto entre escuela, familias, entidades y servicios sociales (Ajuntament de Barcelona, 2016). Esta iniciativa surgió el año 2011, desde los CSS mencionados, en la escuela Francesc Macià, y recientemente se han incorporado dos escuelas más.

A partir de ambas experiencias, el objetivo general de esta investigación es realizar una aproximación a la cooperación como estrategia de acción comunitaria desde la mirada de los actores, mediante un estudio de casos. Por tanto, la pregunta de investigación que se formula es: ¿Cuál es la percepción de los actores de estos proyectos sobre la cooperación como estrategia de acción comunitaria?

Para el análisis, se formulan los siguientes objetivos específicos:

1. Conocer la visión de los actores sobre su participación dentro del proyecto.
2. Identificar la opinión de los actores respecto a la dinamización de las relaciones sociales entre los agentes involucrados en el proyecto.
3. Explorar la percepción de los participantes sobre la incidencia del proyecto en su calidad de vida y la de su comunidad.
4. Recoger la mirada que tienen los actores sobre la acción comunitaria.

¹ El signo “X” en catalán es “per”, que en castellano se traduce como “para”. Por tanto, el nombre del proyecto de Vincular para Educar.

3. MARCO TEÓRICO

Este apartado comienza con una acotada descripción del contexto social actual, caracterizado por un cambio de época. Aquí, la acción comunitaria emerge como una posibilidad para abordar la complejidad de los fenómenos sociales a los que debemos hacer frente, por lo que se expone una aproximación a dicho concepto. Sin embargo, la dimensión colectiva de la acción comunitaria introduce un matiz político, existiendo diferentes formas de concebir y articular la participación de la ciudadanía. Esto se relaciona con el debate sobre el rol de la sociedad civil ante los problemas sociales, lo que motiva una breve conceptualización del término. Posteriormente, se desarrolla la cooperación entre administración pública y sociedad civil como estrategia de acción comunitaria, y a partir de la revisión teórica, se propone una síntesis con algunas potencialidades y límites. Finalmente, se presentan los proyectos Radars y VincularXEducación, que constituyen los casos de estudio, como ejemplos de cooperación.

3.1 Cambio de época, acción comunitaria y sociedad civil

Los diversos contextos y ciclos históricos hacen emerger nuevos modelos de sociedad, cada vez más complejos. Actualmente, nos encontramos ante a un cambio de época, un conjunto de procesos de carácter estructural, que comienzan a fines del siglo XX y tienen un desarrollo importante durante el siglo XXI. Se produce un punto de inflexión, que reconfigura las estructuras de la sociedad, modificando significativamente las dinámicas de cohesión social.

En Europa, durante los años 40' en el contexto de la postguerra, surge el estado de bienestar clásico, el cual se expande y consolida hasta finales de los años 70' (Adelantado, 2017). Este modelo se caracteriza por la aplicación de políticas económicas keynesianas y políticas sociales universalistas de carácter protector, con base en el estado-nación acotado al territorio, una estructura de clases vertical y estable, y protagonismo del mercado del trabajo. Sin embargo, desde finales de la década de los 70 hasta mediados de los 90 se observa una fase de contracción del estado de bienestar y fuerte reducción del gasto público, impulsado por el paradigma neoliberal. Posteriormente se puede identificar un tercer paradigma, que sigue en proceso de desarrollo, denominado por algunos autores como inversión social. Así, se observa una transición hacia un Estado pluralista que incorpora al mercado y al tercer sector en la provisión de servicios sociales (Navarro y Prado, 2016).

Este proceso de cambio se refleja también en la sociedad. Explicado en términos generales, vivimos en una sociedad globalizada, donde el mercado de capitales toma un rol cada vez más protagónico, que traspasa las fronteras, lo que dificulta las opciones de control e intervención por parte del Estado. A esto se suma el desarrollo de nuevas tecnologías y un avance digital cada vez más rápido. Observamos importantes cambios demográficos, como el aumento en la esperanza de vida y procesos migratorios cada vez más extendidos. Surgen las clases medias, conformándose una sociedad cada vez más sofisticada pero también más vulnerable, con demandas y necesidades diversificadas y heterogéneas (Brugué, 2008). En el ámbito relacional, se observa un fuerte proceso de individualización, una ruptura de los vínculos tradicionales, reemplazados por vínculos cada vez más coyunturales y efímeros, una sociedad atomizada. Estas transformaciones no solo han modificado los estilos de vida y las relaciones, sino que también han cambiado el rostro y miradas sobre la cuestión social (Cortès y Llobet, 2006).

Además de la desigualdad, dimensión sobre la cual se han construido las políticas sociales tradicionales, la sociedad actual enfrenta fenómenos como la segregación, discriminación, dependencia y exclusión. Esto nos desafía a desarrollar propuestas de intervención social capaces de reducir la complejidad de los fenómenos que enfrentan, desde una mirada multidimensional. Para ello, resulta esencial abrir espacios de participación que permitan un diálogo horizontal con la comunidad, pues quienes viven los problemas sociales tienen nombres y rostros, son quienes mejor conocen su realidad. En esta dirección, la acción comunitaria emerge como una alternativa para abordar los cambios sociales actuales, construyendo una ciudadanía activa que participa en la esfera pública con un rol protagónico.

Como señalan Morales y Rebollo (2014), la acción comunitaria consiste en promover acciones colectivas con objetivos colectivos, buscando el empoderamiento e inclusión de la población, para mejorar sus condiciones de vida. Esta definición incorpora tres dimensiones sustanciales de la acción comunitaria, interrelacionadas entre sí: (1) Empoderamiento de la población, entendido como conquista de poder a nivel individual, grupal y comunitario; (2) Inclusión, que también puede ser denominada democracia, implica incorporar a toda la diversidad de actores, sin generar exclusión; (3) Mejorar las condiciones de vida, es decir, cambios concretos en la calidad de vida de la población. El abordaje de estas tres dimensiones se realiza dinamizando las relaciones sociales entre los sujetos de la comunidad.

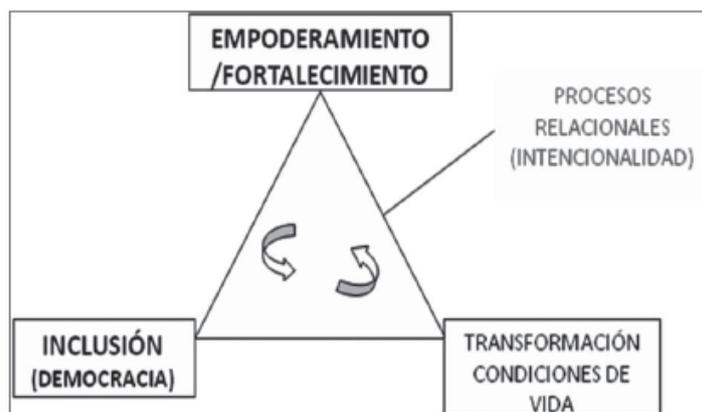


Figura 1: Dimensiones Acción Comunitaria.

Fuente: Morales y Rebollo, 2014 (p.13)

Sin embargo, no existe un modelo general de acción comunitaria que integre la diversidad de prácticas y experiencias, por el contrario, nos encontramos con múltiples enfoques, estrategias, metodologías y técnicas, bajo el paraguas de este concepto (Úcar, 2009a). La dimensión colectiva de la acción comunitaria introduce un matiz político, desde dónde nos posicionamos respecto al trabajo con la comunidad: para dar respuesta, a través de acciones solidarias, a las necesidades básicas a las que el Estado no está haciendo frente; o para generar conciencia, contrapoder y organización que articule esas respuestas, pero manteniendo la lucha por sus derechos (Morales y Rebollo, 2014).

Esto se relaciona con el debate respecto a quién representa la esfera de lo público y quién debe ocuparse de los problemas sociales. Por un lado, están quienes ven al Estado como único responsable, a través de políticas universalistas. Esta mirada, propia del Estado de bienestar clásico, va de la mano con dos premisas. En primer lugar, la creencia en

“la bondad intrínseca de la intervención pública y en la capacidad del Estado para resolver por sí solo los diferentes problemas sociales [...] Un Estado omnipotente, conocedor de los problemas y de sus soluciones, que asume la responsabilidad de resolver prácticamente la totalidad de los problemas sociales”. (Vernis y Mendoza, 2009, p.123)

En segundo lugar, creer que la producción y provisión directa por parte del Estado de los servicios públicos fue y sigue siendo la manera más adecuada y mejor garantía. Desde esta perspectiva, la acción comunitaria se levanta con una mirada crítica, como respuesta hacia un Estado cada vez más débil y a la privatización en la prestación de servicios sociales, lo que es observado como una des-responsabilización por parte del Estado.

Por otro lado, se plantea que la crisis del Estado de bienestar clásico exige un replanteamiento tanto del papel del estado, como del mercado y la ciudadanía, considerando una gestión plural del bienestar, una responsabilidad compartida entre el estado y la sociedad, lo que supone una democratización del estado y la reconstrucción de la sociedad civil (Navarro y Prado, 2016). La propuesta es observar el contexto actual de crisis y cambio como una oportunidad para reflexionar sobre lo público:

“Deberíamos asumir que la esfera pública no se agota en el marco institucional, y que las organizaciones y entidades sociales representan también los intereses generales [...] Solo desde una mayor capacidad de acción, de recursos y de responsabilidad de los actores más próximos a los problemas (empezando por los gobiernos locales) podremos lidiar con la complejidad de la situación actual”. (Subirats, 2010, párrs. 8-9)

Uno de los elementos en cuestión entonces es el rol y responsabilidad de la sociedad civil frente a los problemas sociales. El concepto de sociedad civil es un tema ampliamente desarrollado por la filosofía social y política, existiendo diversas aproximaciones. Para efectos de esta investigación, resulta interesante la conceptualización de Tocqueville, quien en su obra *De la démocratie en Amérique* (1835) define la sociedad civil como el conjunto de organizaciones e instituciones ciudadanas que actúa como mediador entre las personas y el Estado, destacando su dimensión asociativa. En una mirada más contemporánea, es relevante la distinción realizada por Barber (2000) respecto a tres tipos de sociedad civil, bajo la premisa de que no existe una definición única.

En primer lugar, el autor indica una perspectiva libertaria, caracterizada por una dicotomía radical entre lo público y lo privado, que comprende la sociedad civil como sinónimo del sector privado y del mercado, desde una mirada economicista e individualista. En un polo opuesto, menciona la perspectiva comunitaria, donde la sociedad civil es entendida como sinónimo de comunidad, la zona donde la gente interactúa y se asocia en comunidades, lo que describe como “una mezcla confusa de relaciones sociales ineludibles que unen a las personas” (Barber, 2000, p.31). Para el autor, ambas perspectivas poseen un alto riesgo de caer en totalitarismos: la perspectiva libertaria tiene el peligro de que surjan comunidades no solidarias y/o no democráticas, mientras que en el comunitarismo el riesgo está en monopolizar, dar paso a una comunidad restrictiva que busque el poder para imponer su visión como universal.

Por este motivo, y recogiendo el concepto tradicional de Tocqueville, Barber presenta una tercera concepción, desde una perspectiva democrática. Aquí, la sociedad civil se

comprende como el dominio entre estado y mercado, un tercer sector mediador entre ambos, conformado por comunidades cívicas cuya esencia es la pluralidad, asociaciones abiertas e igualitarias, y que permiten la participación voluntaria. Esta noción de sociedad civil puede asemejarse a un republicanismo cívico, donde los ciudadanos son “activos, responsables, miembros comprometidos de grupos y comunidades que, si bien tienen distintos principios e intereses contrapuestos, están dispuestos a arbitrar esas diferencias explorando un terreno común, realizando una tarea pública y estableciendo relaciones comunes” (Barber, 2000, p.46).

3.2 Cooperación como estrategia de acción comunitaria

La acción comunitaria solo cobra sentido con la participación de la comunidad, como sujeto colectivo que busca una transformación en sus condiciones de vida, decidiendo el rumbo y generando su propio proyecto común (Telleria, 2010). Sin embargo, existen diversas alternativas para el abordaje de esa participación, diferenciándose en qué moviliza la acción, cómo se establecen las relaciones entre los diversos actores, cuál es el cambio o transformación que se busca alcanzar, entre otras dimensiones. Una de las posibles estrategias a seguir es la cooperación entre la sociedad civil y la administración pública.

A modo de contextualización, resulta de utilidad una breve mención a las aproximaciones en esta línea desde el trabajo social comunitario. Podemos situar como primeros antecedentes el modelo de organización comunitaria propuesto por M.G. Ross (1955) en su obra *Community Organization: Theory and Practice* y el modelo de desarrollo comunitario propuesto por la ONU durante la década de los 60' (Barbero, 2010). En una línea más contemporánea, Marchioni (2002) actualiza estos planteamientos y conceptualiza la intervención comunitaria como un proceso de mejora de las condiciones de vida de una determinada comunidad, mediante la cooperación y colaboración entre los poderes públicos, expertos técnicos y, sobre todo, la participación de la población. Destaca también el marco que ofrece el enfoque ecológico del trabajo social comunitario, que comprende al individuo y la sociedad como instancias integradas y en relación, siendo posible y necesaria la colaboración entre instituciones y la ciudadanía para la intervención social (Cortès, 2017).

En el marco de esta investigación, es interesante la propuesta de un Estado relacional (Donati, 2004; Vernis y Mendoza, 2009), que se traduce en un Estado que reconoce la complejidad y la interdependencia de los problemas sociales, y que su resolución solo es

posible con la colaboración activa de la sociedad civil. Este modelo comprende el bienestar como algo que debe ser buscado y construido conjuntamente entre todos los agentes sociales, siendo responsabilidad de toda la sociedad y no solamente del Estado. Corresponde a una fórmula mixta, de acción conjunta entre el Estado y los diversos agentes sociales (Úcar, 2009b).

De esta forma, la inclusión social deja de ser una gestión exclusiva del Estado a través de políticas protectoras, valorando la dimensión relacional. Esto implica un cambio significativo en la administración pública, transitar desde un rol gestor a facilitador, apoyando a las organizaciones locales, otorgándoles un mayor nivel de autonomía, y promoviendo “nuevas estructuras colaborativas en el ámbito local; es decir organizaciones en red que hoy aún trabajan en forma fragmentada. La función de esas estructuras es fortalecer los lazos entre los ciudadanos y ayudar a que identifiquen soluciones juntos” (Conde y Bengoa, 2016, p.8).

El eje central de esta perspectiva está en el concepto de corresponsabilidad, que implica la existencia de objetivos comunes, la asunción de responsabilidades concretas en su consecución por los diversos actores, y una articulación efectiva de estas responsabilidades. Plantear la relación entre Estado y sociedad civil en estos términos se traduce en diálogo y cooperación (Vernis y Mendoza, 2009), legitimando la participación de la sociedad civil en la generación y provisión de políticas sociales, principalmente a través de asociaciones y organizaciones sin fines de lucro. Es importante precisar que este modelo no busca que la sociedad civil sustituya a la administración pública, sino que ambas esferas cooperen y se complementen. Así, dentro de los actores implicados podemos identificar: (1) agentes institucionales: políticos, responsables organizativos y profesionales; (2) representantes de la sociedad civil: asociaciones, entidades y grupos de la comunidad; (3) ciudadanos directamente afectados por la problemática que se busca enfrentar, como sujetos activos en la intervención (Cortès y Llobet, 2006).

En este marco, la acción comunitaria se impulsa desde la colaboración entre estos actores, estableciendo “proyectos comunes, en los que ambas partes acuerdan los objetivos a alcanzar, aportan recursos para ello y, como consecuencia, asumen la corresponsabilidad por los resultados” (Vernis y Mendoza, 2009, p.134). El objetivo fundamental es la promoción de la calidad de vida y reducción de los problemas sociales, desde una perspectiva positiva que transforme el contexto de referencia, el entorno donde viven las personas, con su participación (Fernández, 2017). Se busca dar la respuesta más adecuada

y efectiva a las necesidades colectivas, mediante la sinergia entre los recursos, conocimientos y capacidades de la administración pública y la sociedad civil. El foco está en el consenso, buscando la colaboración por sobre la confrontación (Rebollo, 2012). La participación ciudadana se canaliza principalmente a través de lo que Subirats (2005) denomina supervivencia: la incidencia política y social se logra desde y con las instituciones (Cortès, 2017).

Rebollo, Morales y González (2016) sintetizan muy bien los objetivos que debe perseguir la acción comunitaria cuando se plantea desde la cooperación entre la administración pública y la sociedad civil:

Cuadro 1: Objetivos de la acción comunitaria desde la cooperación

- a) Construir procesos planificados para la mejora de las políticas públicas y de los servicios públicos a través de la implicación y de la cooperación de la ciudadanía, del trabajo coordinado entre profesionales y servicios, y de un clima de consenso, proactividad y corresponsabilidad en torno a la intervención pública.
- b) Construcción de ciudadanía, el fortalecimiento ciudadano (empowerment): como proceso de responsabilización individual y colectivo. También podríamos hablar aquí de creación de pertenencia, capital social, de vínculos, de confianza, de redes sociales, etc.
- c) Las transformaciones en las condiciones de vida y la creación de nuevas oportunidades para afrontar carencias y necesidades de la población, mediante la construcción de espacios de convivencia.
- d) La inclusión social en el sentido de una clara intencionalidad de no dejar a nadie fuera, de contar con todos y trabajar para todos, y no solo para la mejora de las condiciones de vida de unas cuantas personas. Incorporando en los procesos a los colectivos más vulnerables.

Fuente: Rebollo, Morales y González, 2016 (p.12)

Una de las mayores ventajas de involucrar de esta forma a la sociedad civil es que permite desarrollar intervenciones de proximidad, lo que resulta más efectivo en el contexto social actual. Ante un creciente individualismo, la organización y participación de la ciudadanía favorece la reconstrucción de los vínculos sociales, desarrollar un sentido colectivo de pertenencia, para dar respuesta a problemas colectivos construyendo ciudadanía y comunidad (Subirats, 2005; Brugué, 2008). Al mismo tiempo, la integración de esfuerzos y recursos entre la administración pública y entidades de la sociedad civil permite mejorar la

eficacia de la intervención social (Cortès, 2017), contribuyendo a una mayor calidad, eficiencia y legitimación de las políticas sociales (Cortès y Llobet, 2006).

Sin embargo, también existen cuestionamientos a la estrategia de cooperación. Una de las críticas es que, al poner el énfasis en la cohesión, buscando como fin último la estabilidad del sistema social, no se cuestionan las estructuras que generan desigualdades, naturalizando la exclusión como algo inevitable (Cortès, 2017). Desde un enfoque radical-transformativo, que sería el modelo opuesto a la cooperación, el origen de los problemas sociales está en las condiciones estructurales de desigualdad y opresión propias del sistema capitalista (Bacqué y Biewener, 2016). Aquí, la acción comunitaria es vista como un instrumento para alcanzar un nuevo orden socioeconómico; las acciones a nivel local o sectorial serían un paso previo para un cambio general de la propia estructura, dando énfasis primordial a la concienciación de los ciudadanos, respecto a las causas y consecuencias de las estructuras opresoras a combatir (Fernández, 2017). Lo que moviliza la acción comunitaria es el conflicto, siendo este concebido como

“un medio para el cambio social. El objetivo a alcanzar necesita el cambio en las relaciones de poder, dando voz a los que no la tienen, generando conciencia colectiva en relación a la situación compartida y desarrollando acciones que generan mejoras” (Morales y Rebollo, 2014, p.17).

Uno de los principales referentes de la estrategia del conflicto es Saul Alinsky (1971). Fue impulsor de la organización de comunidades *-community organizing-*, estrategia que define como un ataque pragmático contra el sistema; su pragmatismo radical implica trabajar dentro del sistema, pero para alcanzar reformas que sirvan como paso previo hacia una revolución. En términos generales, consiste en organizar a los grupos más desfavorecidos a través del conflicto, para que puedan alcanzar el poder -entendido como la capacidad y habilidad de actuar- y de esta forma conseguir un cambio social. Plantea que la sociedad se estructura en torno a opresores, el establishment y grupos de poder con dinero, a quienes señala como enemigo público peligroso, y los grupos más desfavorecidos, oprimidos bajo relaciones de dominación. Su propuesta es una guerra permanente contra el establishment, una lucha por los derechos, creando organizaciones que tomen el poder y se lo entreguen al pueblo. Para esto, la estrategia es agitar a las masas, a través de la polémica, sacar afuera resentimientos y hostilidades latentes, generar sentimientos de frustración y derrota hacia el sistema vigente, a fin de que las personas tomen conciencia de su situación y al mismo tiempo sientan que tienen el poder del cambio, para que salgan de su estado de inacción y se movilicen.

Desde un modelo centrado en el conflicto, lo más relevante es la concienciación y emancipación de los ciudadanos en clave de lucha por sus derechos, generando presión hacia los poderosos, a través de la confrontación. La incidencia política y social solo es posible desde la resistencia y la disidencia, en rebeldía frente a las instituciones (Subirats, 2005). Uno de los planteamientos más relevantes en esta línea es la teoría de Paulo Freire sobre la concienciación, que desarrolla en su obra *Pedagogía del oprimido* (1970). Sin embargo, Úcar (2009b) plantea que, si bien es una de las bases sobre las que se fundamenta gran parte del conocimiento teórico y metodológico del campo de la acción comunitaria, no implica que ésta deba plantearse como única vocación ir en contra de una opresión. Aunque reconoce la concienciación y el empoderamiento como procesos que son por definición y en esencia contrahegemónicos,

“lo que pretenden no es que las personas y las comunidades se liberen de nada; lo que buscan es construirse a sí mismos; ser sujeto. La posible liberación alcanzada durante el proceso de autogénesis del sujeto es un subproducto del fin principal al que se dirigen, que es: constituir al sujeto individual o colectivo” (Úcar, 2009, p.13).

En cuanto al empoderamiento, una de las dimensiones clave de la acción comunitaria, se cuestiona la factibilidad de impulsarlo desde la administración pública, pues para que exista un real empoderamiento de la población, la administración debería estar dispuesta a reducir sus niveles de poder y permitir que los ciudadanos conquisten ciertos espacios, a fin de lograr un mayor equilibrio de poderes. Esto implica un reconocimiento de las posiciones ciudadanas y dar énfasis a los objetivos de proceso propios de la acción comunitaria, sin quedarse solamente en conseguir buenos indicadores de resultados (Morales y Rebollo, 2014). Sin embargo, el reparto del poder no siempre tiene que ser un juego de suma cero, en que si uno gana poder el otro pierde; también se pueden dar situaciones en que todos ganen (Cortés, 2017).

El eje más extremo del planteamiento radical plantea que no es posible promover la transformación social desde las instituciones públicas, pues éstas mantienen y reproducen el sistema capitalista. Al Estado le preocupa mantener el orden social y esto lo lleva inevitablemente a buscar la confluencia de intereses (Cortès, 2017). En la lógica de buscar acuerdos y consensos se tiende a evitar la confrontación, el conflicto es considerado como un obstáculo a superar (Morales y Rebollo, 2014) o directamente negado, desarrollando proyectos solo con agentes que comparten intereses y objetivos, priorizando la colaboración por sobre la deliberación (Rebollo, 2012). De este modo, se corre el riesgo de que los procesos participativos se limiten solo a espacios consultivos, que la administración

establece para legitimar sus decisiones y políticas. Otra consecuencia es que podría llevar a una reducción significativa de los ámbitos de intervención, acotándose solo a aspectos en que sea posible lograr acuerdos, invisibilizando o evadiendo problemáticas más complejas que pueden generar conflicto (Sancho, 2009).

A modo de síntesis, en base a la revisión teórica realizada, en el siguiente recuadro se resumen algunas potencialidades y límites de la cooperación entre administración pública y sociedad civil como estrategia de acción comunitaria:

Cuadro 2: Potencialidades y límites de la cooperación como estrategia de acción comunitaria

COOPERACIÓN
<p><i>Potencialidades</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Fortalecimiento de los lazos entre los ciudadanos, sentido colectivo de pertenencia. 2) Incentiva rol facilitador en la administración pública, de apoyo y colaboración con las organizaciones locales. 3) Posibilita la incidencia de la ciudadanía en la definición de proyectos y políticas sociales. 4) Sinergia de recursos, conocimientos y capacidades de la administración pública y la sociedad civil. 5) Respuestas más adecuadas y efectivas a las necesidades colectivas. 6) Programas y políticas sociales de proximidad, más eficaces. 7) Reconstrucción de los vínculos sociales, favorece la cohesión social.
<p><i>Límites</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Busca la funcionalidad del sistema, no cuestiona condiciones estructurales. 2) En la búsqueda de consensos se privilegia la confluencia de intereses, evitando la confrontación. 3) Conflicto considerado como un obstáculo a superar o negado, lo que puede derivar en invisibilizar o evadir problemáticas más complejas. 4) Participación de los ciudadanos reducida a espacios consultivos. 5) No favorece la concienciación y empoderamiento de los ciudadanos. 6) Des-responsabilización del Estado ante problemas sociales, traspasando carga a familias y ciudadanos. 7) No permite alcanzar una transformación social.

Elaboración propia.

3.3 Dos proyectos de cooperación: Radars y VincularXEducar

El Proyecto Radars es una iniciativa dirigida a personas mayores que viven solas o acompañadas de personas mayores, que busca generar una red de prevención y acción comunitaria en los barrios, con la participación de vecinos/as, comerciantes, personas voluntarias y profesionales de las entidades y servicios vinculados al barrio, para detectar y prevenir situaciones de soledad, aislamiento y exclusión social (Morales et al., 2014; Ajuntament de Barcelona, 2018).

En un contexto de envejecimiento demográfico creciente, Radars comenzó el año 2008 como prueba piloto en el barrio del Camp d'en Grassot-Gràcia Nova (Morales et al., 2014). El año 2012, considerando los buenos resultados alcanzados, se aprobó como medida de gobierno, proyectando su implementación en toda la ciudad de Barcelona. Actualmente está presente en todos los distritos de la ciudad, funcionando en 35 barrios, y se espera llegar a 53 barrios el año 2019 (Ajuntament de Barcelona, 2017). De acuerdo con los datos entregados por el Ajuntament de Barcelona (2018), la ciudad tiene una población aproximada de 185.200 personas mayores de 75 años, de las cuales el 31,3% viven solas. A través de Radars, se busca garantizar la seguridad y bienestar de muchas de estas personas, que han decidido continuar viviendo en su casa, mediante el trabajo conjunto entre el ayuntamiento y el tejido asociativo de los barrios.

Los objetivos principales del proyecto son (Morales et al., 2014, p.122):

- Contribuir a que las personas mayores que viven solas o acompañadas de personas mayores y/o dependientes puedan permanecer en su hogar con la complicidad de su entorno. La prioridad es reducir el riesgo de aislamiento y de exclusión social.
- Potenciar la corresponsabilidad entre los actores del barrio: Administración pública y sociedad civil, "todos formamos parte de la solución".
- Concienciar de la importancia del proceso como factor clave de un proyecto de acción comunitaria.

Desde la administración pública, Radars se gestiona a través de los Servicios Sociales de referencia, quienes actúan como motor del proceso en primera instancia, realizando un diagnóstico del barrio y desarrollando estrategias para implementar el proyecto, con el apoyo del equipo Radars Ciutat (Morales et al., 2014). Sin embargo, este liderazgo de Servicios Sociales se combina con la participación activa de los agentes locales, teniendo la corresponsabilidad como base de acción, diseñando y configurando en conjunto el proyecto

en cada barrio (Ajuntament de Barcelona, 2018). El sustento principal está en la colaboración y compromiso de los ciudadanos: vecinos/as, comerciantes y farmacias del barrio, quienes con una mirada sensible y respetuosa actúan como *radars*, estando atentos a la dinámica diaria de las personas mayores de su entorno, para prevenir situaciones de riesgo. También se implica a los centros de salud y otros agentes del territorio que faciliten la llegada a las personas mayores. Por tanto, la comunidad tiene un papel protagonista en el proceso de transformar su barrio en un entorno amigable y seguro para sus vecinos/as mayores.

A fin de reducir el sentimiento de soledad de las personas mayores que ingresan al proyecto, se establece una plataforma de seguimiento telefónico, constituida por voluntarios/as del barrio que llaman periódicamente, generando una relación de confianza, como primer paso para su vinculación al territorio (Ajuntament de Barcelona, 2018). Esto se complementa con la coordinación entre diversas entidades del barrio y creación de nuevas iniciativas comunitarias, para contribuir a la inclusión de las personas mayores en su entorno próximo. Además, se constituye un espacio de encuentro e intercambio entre todos los agentes, denominado *Taula Radars*, donde se planifican las estrategias y acciones. También se ejecutan acciones de difusión y sensibilización, y voluntarios/as realizan labores de acogida y acompañamiento para facilitar la participación de las personas mayores en actividades y eventos del barrio. Radars es un trabajo de todos.

En cuanto al proyecto VincularXEducar, surge en torno a la convicción de que la educación es un proceso complejo, que no pasa solo por garantizar escolaridad, sino que existen otros factores que inciden sustancialmente y pueden ser determinantes en el proceso educativo, como las formas de educar de las familias, modelos de escuela y acceso a *lleure* educativo, entre otros. Se ha constatado que la relación entre las condiciones de educabilidad y el éxito educativo son significativas; la pobreza y exclusión social en la infancia dificulta el acceso a recursos y oportunidades, reproduciendo un círculo negativo (Ajuntament de Barcelona, 2016). Esta inequidad en las condiciones educativas influye en que los niños y niñas no tengan las mismas oportunidades.

En este contexto, el año 2011 los CSS de Numancia y Cotxeres de Sants -que en ese momento eran una sola unidad- impulsan el proyecto, a partir del diagnóstico de que entre las desigualdades que afectan a niños y niñas de colectivos más vulnerables, como familias recién llegadas, de baja renta y/o bajo capital cultural, un denominador común son las dificultades de acceso al *lleure* y poca vinculación al barrio (Ajuntament de Barcelona,

2016). Se comenzó trabajando con la escuela Francesc Macià, identificada como una escuela de máxima complejidad, entre otros factores por un nivel importante de matrícula viva, es decir, familias recién llegadas cuyos hijos se incorporan a la escuela durante el curso, con poco conocimiento del entorno y de la lengua, por tanto, con dificultades para generar vínculos sociales. Al mismo tiempo, se detectó que el territorio donde está la escuela cuenta con una red importante de *esplais* y *caus*, que son espacios de *lleure* educativo, a los que sin embargo estos niños y niñas y sus familias no estaban llegando. En este marco, el objetivo del proyecto es mejorar las condiciones del proceso educativo global de los niños y niñas a partir del trabajo conjunto entre escuela, familia, entidades y servicios sociales, al mismo tiempo que se fortalecen los vínculos entre estos actores.

Actualmente, la iniciativa opera en 3 escuelas y participan 12 *esplais* y *caus*. El proyecto pone el foco en las potencialidades, tanto de los niños y niñas como del entorno. Las líneas de actuación son definidas en conjunto entre el equipo motor del CSS, la escuela y los *esplais* y *caus*. La selección de los infantes invitados a participar es realizada por la profesora de pre-escolar y la profesora de primer año que inicia el curso. Luego, se cita a una entrevista a cada familia, en la que participa la profesora y un profesional del CSS, para presentar el proyecto y extender la invitación. Para las familias no tiene ningún costo económico, pues los gastos son cubiertos por becas y/o recursos procedentes de un convenio con el Ajuntament de Barcelona. Si aceptan la invitación, las familias deben firmar un documento donde comprometen la asistencia de su hijo/a. Para derivar a los niños y niñas a las entidades de *lleure*, se consideran criterios de proximidad y características de la familia, para presentarles la mejor alternativa. Posteriormente se realiza un proceso de seguimiento (Ajuntament de Barcelona, 2016).

La experiencia durante los siete años que lleva funcionando el proyecto ha sido muy positiva, generando oportunidades para todos los agentes que participan. A los infantes, les permite establecer buenos lazos y redes en su barrio, que se traducen en un soporte para su crecimiento y desarrollo, al mismo tiempo que mejora sus aprendizajes. Para las familias, implica un acercamiento positivo con la escuela y su entorno, potenciando una red relacional. En cuanto a la escuela, es una posibilidad de abrirse al barrio, ser reconocida e interactuar con otros agentes educativos que colaboran. Las entidades se transforman en agentes activos, a partir de una experiencia de trabajo colaborativo, participando proactivamente en la educación de los infantes y abriéndose a la diversidad. Finalmente, para los servicios sociales es una oportunidad de incidir preventivamente en la comunidad,

favoreciendo la promoción social, y ser reconocidos como agentes de cambio (Ajuntament de Barcelona, 2016).

4. PROPUESTA METODOLÓGICA

4.1 Objetivos

A partir de lo expuesto en el marco teórico, los objetivos de la investigación fueron operacionalizados en las siguientes dimensiones:

Cuadro 3: Operacionalización de objetivos

Objetivo	Dimensiones
Conocer la visión de los actores sobre su <i>participación</i> dentro del proyecto.	<ul style="list-style-type: none">• Motivación para formar parte del proyecto.• Valoración de cada actor sobre sus aportes al proyecto.• Responsabilidades declaradas por cada uno de los actores.• Espacios de participación que identifican y su forma de intervenir en ellos.
Identificar la opinión de los actores respecto a la <i>dinamización de las relaciones sociales</i> entre los agentes involucrados en el proyecto.	<ul style="list-style-type: none">• Actores que consideran relevantes y su inclusión en el proyecto.• Visión respecto al fortalecimiento de los lazos entre los agentes.• Percepción de proximidad entre sociedad civil y administración pública.• Abordaje de conflictos.
Explorar la percepción de los participantes sobre la <i>incidencia</i> del proyecto en su <i>calidad de vida</i> y la de su comunidad.	<ul style="list-style-type: none">• Cambios que perciben en su vida personal.• Participación en actividades del barrio.• Existencia de espacios de convivencia.• Impulso de otras iniciativas en el barrio, a partir de la organización de la comunidad.• Logros alcanzados y desafíos pendientes.
Recoger la mirada que tienen los actores sobre la <i>acción comunitaria</i> .	<ul style="list-style-type: none">• Definición de los actores de la acción comunitaria.• Cercanía respecto a definición conceptual.

Elaboración propia.

4.2 Enfoque de investigación

La investigación fue realizada desde un paradigma interpretativo, pues busca una aproximación a la cooperación entre administración pública y sociedad civil como estrategia de acción comunitaria, desde la percepción de actores que participan en los proyectos seleccionados. Por tanto, las características de esta investigación no permiten generalizar, su aporte radica en presentar la vivencia de los actores, visibilizando sus puntos de vista.

Es importante precisar además que esta investigación no constituye una evaluación de impacto, ni pretende si quiera acercarse a ello. Asimismo, indicar que los resultados no son extrapolables a los proyectos en su conjunto, pues solo fue posible recoger la percepción de algunos actores, principalmente por limitaciones de tiempo y posibilidad de acceder a informantes.

4.3 Metodología

La metodología de investigación es cualitativa, a fin de poder comprender la situación desde la mirada de los actores, rescatando sus percepciones y experiencia, poniendo el énfasis en el contenido de su discurso. El método utilizado fue un estudio de casos y la técnica de investigación la entrevista, pues esta permite “alcanzar una mayor comprensión del objeto de estudio, desde la perspectiva de la persona entrevistada” (Meneses y Rodríguez, 2011: 34). Se diseñó un guion de entrevista semi-estructurada², utilizando como guía el texto citado. Fue escogido este formato porque permite cierta flexibilidad, dando la posibilidad de ir ajustando la entrevista según como avanza la conversación.

Para la selección de los entrevistados, se utilizó como criterio de aproximación la distinción de los actores implicados mencionada en el marco teórico (Cortès y Llobet, 2006): agentes institucionales, representantes de la sociedad civil y ciudadanos directamente afectados. En el caso particular de los proyectos seleccionados como casos de estudio, se identificaron los siguientes perfiles:

- 1) Agentes institucionales: administración pública, específicamente Servicios Sociales.
- 2) Sociedad civil: personas voluntarias y representantes de entidades o asociaciones.
- 3) Ciudadanos directamente afectados: usuarios directos.

² Ver Anexo 1: Guion Entrevista

La gestión de las entrevistas se realizó a través del contacto con Centros de Servicios Sociales [CSS] de Barcelona, siguiendo criterios muestrales de naturaleza práctica (Meneses y Rodríguez, 2011) como informantes relevantes, facilidad de acceso y disposición para responder la entrevista. Los centros que mostraron mayor disponibilidad para colaborar fueron: CSS Numancia, CSS Nova Esquerra del Eixample y CSS Sarriá. La limitación de tiempo para realizar esta investigación no permitió abordar una muestra más extensa, lo que habría dado mayor representatividad.

Se entrevistó a los diferentes perfiles de actores, en ambos proyectos, logrando un total de 12 entrevistas:

Cuadro 4: Entrevistados

Proyecto	Administración	Sociedad Civil	Usuarios directos
Radars	<p>[P1] 1 profesional CSS Numancia</p> <p>[P2] 1 profesional CSS Nova Esquerra del Eixample</p> <p>[P3] 1 profesional CSS Sarriá</p>	<p>[V3] 1 voluntaria, farmacia</p> <p>[V4] 1 voluntaria, plataforma seguimiento telefónico</p> <p>[E1] 2 representantes de una Asociación de Vecinos</p>	[U2] 1 usuaria
Vincular X Educar	[P4] 1 profesional CSS Numancia	<p>[V1] 1 voluntaria, monitora esplai</p> <p>[V2] 1 voluntario, monitor cau</p> <p>[E2] 1 profesora, Escuela Frances Macià</p>	[U1] 1 familia, cuyo hijo es usuario del proyecto

Elaboración propia.

No se especifica más información de las personas entrevistadas, a fin de resguardar su anonimato. Las profesionales de los CSS pueden ser consideradas como entrevistadas claves, pues facilitaron el contacto con los otros perfiles.

Para el análisis de la información se utilizó el método de análisis de contenido. Este proceso permite sistematizar la información recogida mediante un pre-análisis, donde se definen las dimensiones posibles de analizar, para luego establecer las categorías y realizar la

codificación, efectuando posteriormente un análisis comparado de la información entregada por cada uno de los entrevistados para cada una de las categorías.

4.4 Aspectos Éticos

Sobre los aspectos éticos implicados en la investigación, siguiendo las indicaciones propuestas por Meneses y Rodríguez (2011), las entrevistas fueron realizadas con el consentimiento informado de las personas, a través de un documento formal³. Aquí se comunica que la entrevista es realizada en el marco de una investigación para un trabajo de fin de máster, mencionando el objetivo general, y que la información recogida no será utilizada para ningún otro propósito. Además, se informa al entrevistado/a que su participación es completamente voluntaria, asegurando confidencialidad y anonimato de la información proporcionada, a fin de que se sientan seguros al momento de responder.

Se facilitó a todos los entrevistados/as los datos de contacto de la alumna responsable de la investigación. Además, se les ofreció la posibilidad de acceder al informe final, si resulta aprobado.

Respecto a los riesgos potenciales para los participantes del estudio, preliminarmente no se identificó ninguno. Sin embargo, estaba contemplado que, si se percibía al entrevistado/a incómodo, se detendría la entrevista y si lo decidía, no se iba a continuar. Esto no sucedió en ninguna de las entrevistas, por el contrario, todas se desarrollaron con amabilidad y buena disposición por parte de los entrevistados/as.

³ Ver Anexo 2: Consentimiento Informado

5. ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

La información recogida a través de las entrevistas fue analizada en torno a los cuatro objetivos específicos de investigación, y las dimensiones definidas para cada uno de ellos. Sin embargo, antes de presentar esta información, es importante dar algunos datos generales sobre la implementación del proyecto Radars en las zonas donde participan las personas entrevistadas, pues si bien hay ciertos lineamientos comunes a nivel ciudad, la implementación en cada barrio es diferente, según la realidad de cada territorio. Esto no sucede en el caso de VincularXEducar, pues actualmente solo opera en una zona de la ciudad, con las características explicadas en el marco teórico.

En todos los CSS el proyecto Radars es liderado por un grupo motor, constituido por el director(a) del centro, los trabajadores(as) sociales de referencia, y los técnicos de apoyo del equipo Radars Ciutat. También es común la plataforma de seguimiento telefónico, operada por voluntarios, que generalmente son vecinos del barrio.

El CSS Numancia trabaja en conjunto con el CSS de Sants para implementar el proyecto Radars. Abarcan los barrios de Sants, Hostafrancs, Badal y La Bordeta. Iniciaron el proyecto a finales del 2016 y actualmente participan más de 50 usuarios. La plataforma telefónica es operada por 3 voluntarios, pero se espera próximamente aumentar a 5. Desde el CSS Nova Esquerra de l'Eixample se interviene solo un barrio, del mismo nombre, y el proyecto fue implementado hace más de cuatro años. Cuentan con 3 voluntarios en la plataforma telefónica, y también tienen más de 50 usuarios registrados. El CSS Sarrià inició la implementación de Radars desde enero 2017, sin embargo, la plataforma de seguimiento telefónico se estableció solo hace 4 meses, operada por 2 voluntarias y con 8 usuarias registradas.

5.1 Visión de los actores sobre su participación dentro del proyecto

Entre los elementos que los motivan a participar, todos los entrevistados mencionan los resultados positivos que perciben tras la implementación de estos proyectos, que los lleva a tener una alta valoración de estas iniciativas:

“Ves que hacen una evolución de un curso para el otro espectacular. Y esta evolución es lo que a mí más me motiva del proyecto, ver que realmente funciona.” (V1)

En el caso de la familia entrevistada por ejemplo, cuyo hijo participa hace seis años en un esplai a través del programa VincularXEducar, su experiencia ha sido tan positiva que continuará en el esplai como ayudante de monitores, y en un futuro quiere ser monitor.

Las profesionales también indican como motivación la valoración positiva de estos proyectos desde los demás agentes involucrados, particularmente los usuarios directos:

"Estoy trabajando en aquello que más me gusta y además con sentido, ver resultados y ver que todo el mundo que va participando lo valora muy en positivo. Con lo cual, alguna cosa estamos consiguiendo entre todos." (P4)

Casi todos los entrevistados destacan además la dimensión comunitaria de estos proyectos, considerando la posibilidad de trabajar con diversos agentes como una oportunidad de aprendizaje a través del intercambio con otros, y que permite generar vínculos. Una representante de la asociación de vecinos lo describe así:

"También veíamos que es una forma de crear una red de solidaridad y de convivencia entre las personas, porque quiere decir que aquella persona que está sola, otra del barrio la puede ayudar, entonces se va creando una *xarxa* de convivencia [...] Eso es otra motivación." (E1)

En el caso de las profesionales entrevistadas, es muy interesante que todas mencionaron esta dimensión comunitaria como estimulante, entre otras cosas, porque les permite salir del modelo tradicional de atención individual predominante en los Servicios Sociales. Consideran que debería promoverse más la metodología comunitaria, pues ven en ella una manera mucho más efectiva de abordar las problemáticas sociales. Una de las profesionales comenta que esto es algo más estructural, pues además de la forma en que están diseñados los servicios sociales, en su opinión, ya desde la formación universitaria no se da la misma relevancia al trabajo comunitario que al trabajo individual y familiar. En una línea similar, otra profesional señala:

"Es una carencia que solemos tener los técnicos que trabajamos en primaria, que no estamos especializados en esto y a veces un poco improvisamos. Hay un proyecto piloto del ayuntamiento para formarnos en todo el tema comunitario, porque estamos muy poco acostumbrados a salir de puertas para afuera. Y esto no es porque no queramos, yo por mí saldría todos los días, pero lo que se nos exige de visitas en despacho no permite compatibilizar eso. Yo creo que también tendría que haber, además de formar, una reformulación de que son los servicios sociales de primaria, nuestra manera de atender." (P3)

Por otro lado, cabe destacar también que los dos voluntarios del proyecto VincularXEducar enfatizan como su principal motivación la diversidad cultural que favorece este proyecto dentro de sus organizaciones, pues gran parte de los niños/as son de familias migrantes recién llegadas:

“En general en los esplais no hay mucha diversidad cultural, y yo flipaba porque decía, es que el mío es el mundo entero.” (V1)

Ambos explican que en los esplais y caus participan principalmente niños/as catalanes, con un perfil bastante homogéneo, lo que también fue mencionado por la profesional. Los tres consideran que este intercambio cultural es una riqueza, que se logra en gran medida gracias al proyecto.

Otro elemento señalado como motivación, por las profesionales y personas de la sociedad civil, es que estos proyectos les permiten conocer el territorio más en profundidad. Los voluntarios y representantes de entidades indican además que los motiva contribuir a una labor social, ayudar a otros.

Sobre los aportes que cada uno realiza al proyecto, se observan diferencias en los perfiles. Las profesionales señalan como su principal aporte liderar el proyecto, motivando y dinamizando la participación de los demás agentes, para dar continuidad; dos de las profesionales hacen alusión además a sus conocimientos y experiencia profesional. En cambio, a nivel de la sociedad civil, solo la asociación de vecinos reconoce entre sus aportes el impulso del proyecto:

"La asociación, como vocalía social, fuimos quienes promovimos que se implementara el programa de Radars aquí. Como vocalía queríamos trabajar el tema de las personas mayores, conocíamos un poco del programa, vimos que era iniciativa municipal, entonces fuimos nosotras quienes nos dirigimos a servicios sociales a decir ¿qué pasa con este programa? Se alegraron mucho de que así fuera." (E3)

Todos los voluntarios y representantes de entidades se reconocen como referentes del proyecto, señalando como uno de sus aportes darlo a conocer y transmitir su valor. Mencionan también el tiempo que dedican, como un aporte más personal. Algunos indican además que su vínculo directo con los usuarios les da facilidad para acceder a mucha información y poder levantar situaciones que, de otra forma, sería muy difícil identificar:

"Somos casi las personas más cercanas a la población del barrio, y podemos captar y ver cosas que en otros ámbitos no [...] Nosotros aportamos ayuda, sacar a la luz casos que estarían tapados. Por vergüenza, por miles de cosas, nadie los ve." (V3)

Relacionado con esto, la voluntaria de la plataforma telefónica de Radars indica que su principal aporte está en facilitar que los usuarios salgan de casa y asistan a ciertas actividades, pues por el vínculo y confianza que se va generando gracias a las llamadas periódicas, siente que al decirles que ella asistirá se motivan más, para poder encontrarse personalmente. Todo esto fue reconocido también por las profesionales, quienes ven esta proximidad y contacto cotidiano como uno de los elementos que hace imprescindible la participación y colaboración de la sociedad civil.

Sobre las responsabilidades declaradas por cada uno de los actores, es muy interesante que tanto las profesionales como las personas de la sociedad civil mencionaron la comunicación, traspaso de información y coordinación con los demás agentes que participan del proyecto, desde sus diferentes posiciones, lo que da cuenta de una bidireccionalidad y flujo constante. Todos ellos describieron su rol dentro del proyecto con total claridad, explicando con detalle las labores que realizan. De hecho, en el caso de las profesionales las respuestas son muy similares: establecer estrategias y objetivos desde el grupo motor que lidera el proyecto, dinamizar y coordinar con los demás agentes involucrados. También prácticamente todos los entrevistados indicaron la asistencia y participación en reuniones y otras instancias de trabajo conjunto. Esto da cuenta de que, si bien en ambos casos hay un claro liderazgo desde los CSS, las personas que participan como voluntarios o representantes de una entidad no se reconocen como un actor pasivo, sino que se sienten corresponsables, asumiendo como propias ciertas tareas y actividades necesarias para el buen funcionamiento de los proyectos.

En el caso de los usuarios directos, el padre de la familia entrevistada señala que ellos en particular no han podido participar mucho por motivos laborales, pero reconoce como un compromiso la asistencia de su hijo al esplai. En cuanto a la usuaria de Radars, indica como ejemplo que acompañará a otra usuaria que vive cerca de su casa y utiliza caminador, para asistir juntas a una actividad del barrio.

En referencia a los espacios de participación, en ambos casos hay instancias que fueron reconocidas por casi todos los actores, con claridad sobre cómo pueden intervenir en ellas. Todas las profesionales destacan que estos proyectos son abiertos a la comunidad y que su horizonte está en lograr ojalá la participación de todos. Solo la farmacéutica voluntaria declaró no tener tanta información sobre cómo está siendo implementado el proyecto en el barrio, pues recién hace un mes recibió la visita de unas voluntarias y estableció contacto

con la profesional del CSS, antes solo tenía la información general recibida desde el colegio profesional, hace 4 años atrás.

En el caso de Radars, tanto las profesionales como la asociación de vecinos señalan la *taula radars* como el principal espacio de participación, integrada por los diversos agentes del territorio que intervienen en el proyecto, que se reúnen cada 3 meses aproximadamente. Ambos actores reconocen este espacio como el lugar donde se toman las decisiones y estrategias a trabajar, determinando en forma conjunta la implementación en el barrio. Desde ahí, se constituyen comisiones que se encargan de las diferentes actividades que van surgiendo. Otra instancia mencionada también por casi todos los entrevistados es la difusión en ferias y actividades del barrio, como algo fundamental y que debe realizarse en forma continua, para dar a conocer el proyecto a los vecinos, pues se busca llegar a toda la ciudadanía. En este ámbito, cabe destacar que tanto la profesional como las representantes de la asociación de vecinos de un territorio señalan como una estrategia efectiva la participación en espacios propios de las entidades del barrio, aprovechando lo que ya está generado:

"A través de entidades o actuaciones del barrio, como fiestas o incluso actividades de una propia entidad, que sabemos que van a tener una asamblea, pues entonces se solicita aprovechar unos minutos para presentar. Ir donde la genta ya está, no crear espacios de más." (E1)

Esto se refleja en el caso de la usuaria entrevistada, pues comenta que conoció Radars a través de dos personas que estaban informando del proyecto en una actividad del barrio y decidió apuntarse.

En el caso de VincularXEducar, si bien lleva seis años, recién se acaba de constituir la *Xarxa VincularXEducar*, como un espacio estable donde participan voluntarios referentes de esplais y caus, maestros y directores de las tres escuelas, y profesionales de los CSS. Todos los entrevistados, a excepción de la familia, hacen alusión a la creación de este espacio, viéndolo como algo muy positivo y que era necesario:

"La escuela, servicios sociales y los esplais, son como tres órganos que ahora se están interrelacionando, con el motivo de este proyecto, pero que funcionan de forma separada [...] Ahora hace un par de semanas tuvimos la primera reunión, que si estuvimos las 3 partes unidas, y la idea es que haya una de cara al curso siguiente cada trimestre. Por ejemplo, para poner sobre la mesa lo que nos preocupa, cómo funciona." (E2)

Tanto la profesional como los voluntarios mencionan también la organización que agrupa a los esplais y caus de Sants Mountjic que, si bien surgió en forma paralela al proyecto, en todas sus reuniones contempla VincularXEducar como un punto en tabla.

Todos los actores hacen alusión además a la entrevista que se realiza al inicio, para invitar a las familias a participar del proyecto; es convocada por la maestra y se efectúa en la escuela, participa una profesional referente del CSS y en ocasiones, aunque las menos, un monitor de esplai o cau. Si bien puede sorprender que lo identifiquen como un espacio de participación, los entrevistados destacan su importancia porque el *lleure* es una tradición muy local, por tanto, la mayoría de las familias no lo conocen, siendo esencial explicarles con detalle en qué consiste y cómo funcionan estas entidades, para que puedan decidir sobre la participación de su hijo/a bien informados. Además, este es el primer espacio donde se encuentran todos los actores, a partir del cual comienzan a construirse los vínculos.

En ambos proyectos, los entrevistados señalan también como espacio de participación actividades específicas en las que se han encontrado, como una fiesta, organizadas en forma conjunta. Sobre este elemento se profundiza más adelante.

Finalmente, las cuatro profesionales destacan como un desafío importante ir disminuyendo progresivamente el protagonismo de los CSS, facilitando una mayor participación de la sociedad civil:

"Nos hemos posicionado como un soporte, pero tampoco queremos ser quienes estén visibles todo el tiempo [...] Al principio estuvimos más presentes, hasta que las entidades cogieron la confianza, de creerse capaces, que al principio había un poco de reticencia, se les hizo varias formaciones [...] Y esto ha permitido que nosotros vayamos haciendo una retirada progresiva, porque consideramos que lo comunitario tiene que venir de la base." (P3)

5.2 Opinión de los actores respecto a la dinamización de las relaciones sociales entre los agentes involucrados en el proyecto

Sobre los actores que consideran relevantes para el proyecto, hay mucha concordancia entre todos los entrevistados, en ambos casos. En VincularXEducar, todos mencionan a los niños/as, sus familias, monitores de esplais y caus, la escuela, específicamente los maestros

tutores, y servicios sociales. Los entrevistados consideran que están implicados todos los agentes que requiere el proyecto:

“Me parece que es algo que está como muy bien cubierto, desde el triángulo educativo de escuela, familia y tiempo libre, al final los tres agentes dentro de este triángulo ya están implicados.” (V2)

Sin embargo, los dos voluntarios señalan que es importante involucrar a más escuelas, que el proyecto siga creciendo. Además, la profesional indica que también podría ser interesante incorporar otras entidades sociales del territorio, especialmente aquellas que trabajan en el ámbito de la educación.

En el caso de Radars, todos los entrevistados indican como actores clave a los adultos mayores como usuarios directos, los voluntarios y profesionales de los CSS. La mayoría menciona además los centros ambulatorios de salud (CAP), comercios y farmacias, y entidades del territorio que participan en la *taula radars*. Sobre esto último, es transversal la mención a bibliotecas y centros cívicos, casales y asociaciones de vecinos. Nuevamente, hay algunas diferencias por las particularidades de cada zona. Hay coincidencia también en que casi todos los entrevistados perciben que la mayor dificultad ha estado en incorporar a los ejes comerciales y mercados, si bien en una zona participan de la *taula radars*, son quienes tienen menor implicación, a pesar de ser considerados por todos como actores fundamentales, por su contacto cotidiano con las personas mayores:

“Los comerciantes del mercado no ven tanto cómo podría articularse su participación, aunque sería importante que estuviesen a un nivel mayor, para poder ser esos ojos que necesitamos en el proyecto.” (P3)

La voluntaria farmacéutica transmite la siguiente opinión sobre esta articulación desde entidades privadas, como negocios y comercios, con un proyecto social:

“Al final como farmacia, estamos un poco entremedio, porque somos una empresa privada, pero también tenemos una labor muy social y sanitaria. Entonces, si tienes un poco de implicación con tus pacientes, y te motiva un poco esta labor más sanitaria, más social, pues bueno, lo que buscas es ayudar. Y te preocupas por ellos.” (V3)

Dos profesionales mencionan que falta incorporar a entidades de infancia y adolescencia, principalmente para incentivar que los jóvenes participen como voluntarios. Esto sí está siendo abordado en un territorio, a través de las educadoras sociales del CSS, que están presentando el proyecto en los institutos. Justamente, la voluntaria entrevistada de la plataforma telefónica señala que faltan más voluntarios:

“Sería importante más participación [...] Hay personas que no llegas porque no hay voluntarios.” (V4)

Una profesional comenta además que en una reunión surgió la propuesta de invitar a la guardia urbana y mossos, por el papel de detección que podrían tener. Finalmente, desde la asociación de vecinos señalan que, considerando que Radars es un programa a nivel ciudad, sería bueno que el ayuntamiento replicara el convenio realizado con el colegio de farmacéuticos, con bancos y algunas cadenas de supermercados de barrio:

"Nos hemos encontrado que algunas franquicias de una entidad más grande, vas, la persona que te atiende puede estar interesada, pero tiene que consultar con el jefe, el jefe no viene por allá [...] Que el ayuntamiento, a través de sus mecanismos, hiciera una gestión con el responsable de todas las tiendas que hay en el barrio, para que cuando pasáramos ya estuvieran en conocimiento del tema, como las farmacias, que hay un acuerdo con el colegio." (E1)

En términos generales, todos los actores aluden en algún momento de la entrevista a la importancia de que la sociedad civil se involucre y participe, pues señalan que temas como la educación o el envejecimiento de la población son una responsabilidad de todos como sociedad:

"Yo pienso que el trabajo del voluntariado es muy importante, en este ámbito y en todos los ámbitos la verdad [...] Es muy importante la participación de la sociedad civil, si no, no podría funcionar la sociedad." (V4)

Sobre el fortalecimiento de los lazos entre los agentes que participan en los proyectos, en general todos los entrevistados manifiestan una percepción positiva. Con distinto nivel e intensidad, todos mencionan que su participación les ha permitido conocer, por primera vez o más en profundidad, a otros agentes de su barrio, nombrando al menos dos o más. En su opinión, este contacto favorece que se compartan sinergias y una implicación mayor con el entorno, conformándose poco a poco una red de múltiples vínculos:

"Hay un tema, pero no tiene que ver con el programa radars, sino es general, con la relación de las entidades o del barrio con las instituciones, que a veces tengo la sensación, y lo he planteado también, de que igual muchas cosas se pueden duplicar [...] Y de nosotras también eh, entre las propias entidades [...] Por eso ha ido muy bien conocer a las entidades, ah pero haces esto, pues si no lo sabíamos. Muchas veces igual se pueden sumar sinergias." (E1)

Cabe destacar como ejemplo el caso de la usuaria Radars, pues gracias a su incorporación al proyecto conoció una entidad del barrio que realiza talleres para gente mayor, se inscribió y actualmente asiste a los talleres.

Algunos de los actores, tanto profesionales como personas de la sociedad civil, agregan que existe un mayor reconocimiento y valoración hacia la labor y aportes de cada agente:

"El mismo maestro le explicaba a la familia que esto ayuda muchísimo a los niños, y que ven muchísima evolución de parte de todos los niños. Y luego nos comentaba a nosotras en particular que ven que los niños que van a los esplais y caus, mejoran muchísimo sus habilidades sociales, de lenguaje. Y entonces te sientes apoyada, te reconocen tu faena. Porque a veces pasa que no te sientes reconocido como monitor, y en este caso me sentí como muy reconocida." (V1)

En relación con esto, la asociación de vecinos hace hincapié en la importancia de reconocer el trabajo de los agentes de la sociedad civil, cuya participación en ambos proyectos es voluntaria:

"Nos gustaría recalcar que el tema de cualquier persona que voluntariamente hace algo, por parte de la entidad o la institución que impulsa ese programa, tiene que tener un reconocimiento personal del tema. Y cuidado, porque si no, se desanima." (E1)

Se observa especial énfasis en el vínculo que se construye entre voluntarios y usuarios directos, desarrollando una relación de proximidad y confianza como se explicaba anteriormente, siendo lo más destacado por todos los entrevistados:

"Las voluntarias logran generar una relación de confianza con los usuarios, que se necesita para volver a vincular a alguien al territorio [...] Ellas están cubriendo carencias de las personas que los servicios sociales no podemos cubrir." (P3)

Esta percepción de las profesionales coincide totalmente con lo declarado por los voluntarios y usuarios entrevistados. A modo de ejemplo:

"Las relaciones van a mejor. Ves que al principio familias que cuando acaban de entrar tienen mucha distancia, y cuando ha pasado el año vienen y te abrazan, y el año siguiente están preguntando cuando es la excursión". (V1)

En el caso particular de Radars, casi todos los actores reconocen que se ha conseguido sensibilizar a los vecinos, que estén más atentos a las necesidades de los adultos mayores de su barrio:

"El ejemplo más concreto son las alertas de vecinos y vecinas preocupados porque han detectado alguna situación de riesgo, están más pendientes." (P2)

Resulta de especial interés las alusiones sobre la relación con Servicios Sociales, como referente de la administración pública en ambos proyectos, observándose mucha sintonía en las opiniones. Tanto las profesionales como el resto de los entrevistados señalan que, gracias a estos proyectos, en algunos casos se ha generado por primera vez un contacto, en

otros ha permitido una relación más cercana e incluso en algunos cambiar la percepción. Las voces de los propios actores muestran esto con mucha claridad:

"Creo que los servicios sociales a veces nos cerramos de esta puerta hacia adentro, y muchas veces no estamos presentes en lo que pasa de puertas para afuera. Esto a nosotros nos ha servido para ver, para estar más en contacto, en los actos de barrio. También ha permitido que las propias entidades nos conozcan mejor a nosotros, yo creo que también eso es muy atractivo, en el sentido de que para muchas de las personas que participan en estas entidades los servicios sociales eran totalmente desconocidos. Tenemos un estigma social y hay una serie de prejuicios sobre qué hacemos aquí, y una desinformación, como que por ejemplo solo atendemos personas que tienen problemas a nivel económico, cuando no es así, nuestro trabajo va mucho más allá." (P3)

"A mí me sorprendió que servicios sociales, tal y como a veces lo tenemos entendido o estigmatizado, que parece que solo sea para ayudas económicas [...] Pues ver que hay personas trabajando en servicios sociales que no solo se dedican a hacer este trabajo, sino que han intentado ir más allá y tener en cuenta algo como es el desarrollo comunitario, que es super importante, pues para mí es de valorar." (V2)

"Entre la escuela y servicios sociales ha permitido que tengamos más relación, porque al final es un agente del barrio también, que quedaba un poco, no tan integrado en la escuela. Y a partir de este proyecto, estamos más en contacto y tenemos más relación." (E2)

La valoración desde las personas de la sociedad civil y los usuarios sobre la relación con los profesionales de CSS fue mayoritariamente positiva. Solo dos entrevistados manifestaron algunas opiniones más críticas, particularmente en un caso respecto a los tiempos de la administración pública, que no son tan ágiles como les gustaría; y una de las voluntarias opinaba que debería haber más implicación de la administración pública, sin embargo, luego recalca lo siguiente:

"Las personas mayores pienso que es un ámbito que está un poco dejado de la mano de Dios, por parte de todos. No solamente culpo a la administración, también culpo ahí a la sociedad civil." (V4)

Al momento de preguntar por conflictos entre los agentes que participan, llama la atención que la mayoría de los entrevistados responde en primera instancia que no se han presentado conflictos, pues hay mucha sintonía entre todos. Considerando que el conflicto es algo natural dentro de toda relación humana, se intentó indagar un poco más, preguntando por desajustes o desacuerdos, y ahí comenzaron a emerger algunas cosas. Esto puede deberse a que el conflicto tiende a ser asociado a una connotación negativa, como un

enfrentamiento o discusión, lo que en proyectos que tienen una alta valoración y compromiso por parte de quienes participan, tiende a ser poco frecuente.

Entre los elementos mencionados, en ambos casos el que apareció con mayor frecuencia fueron dificultades por los distintos tiempos de cada agente, en su disponibilidad para dedicar horas al proyecto, y procesos internos. Esto genera algunos desajustes, particularmente sobre el nivel de implicación:

"Otro aspecto que hemos visto es que hay muchas entidades que están, evidentemente, a favor del programa, pero no pueden aportar gente para implementarlo. Y entonces el trabajo de campo, que digo yo, el trabajo de hormiguita, que es el más duro, pues bueno... ahí a veces lo hemos comentado, que en esto somos muy abiertas y en la mesa de entidades hemos dicho bueno, hay que animar un poco más a vuestras personas, y no ir solamente a las reuniones oficiales." (E1)

De manera particular en VincularXEducar, la profesional, profesora y voluntarios aludieron que una dificultad importante es el idioma, pues como la mayoría son familias migrantes recién llegadas, no manejan el catalán y tampoco el castellano en muchos casos. Esto dificulta que comprendan en qué consiste el esplai o cau, no puedan establecer una comunicación fluida con los monitores de sus hijos/as o a veces no reciban información importante, como un cambio de horario de alguna actividad. Para abordar esto, se intenta contar con traductores, especialmente en la entrevista inicial. Sin embargo, en los esplais y caus, tal como relata la monitora, el vínculo que se va creando ayuda a superar incluso las barreras lingüísticas:

"Tengo una niña en mi esplai que la madre es de la india y no habla el castellano, y le cuesta muchísimo. Y al principio no me hablaba, y ahora aunque no sepa el castellano, lo intenta hablar como sea para preguntarme cosas. Intentamos comunicarnos como podemos, pero ves que hay más relación." (V1)

La diversidad cultural que se ha ido construyendo al interior de los esplais y caus que participan de este proyecto también ha generado la necesidad de replantearse ciertas actividades y estar más atentos a determinados aspectos que para la cultura local pueden no ser relevantes, pero sí lo son para otras identidades culturales, particularmente por motivos religiosos, lo que fue mencionado por ambos monitores y también por la profesional.

5.3 Percepción de los participantes sobre la incidencia del proyecto en su calidad de vida y la de su comunidad.

Prácticamente todos los actores describen su participación en estos proyectos como una experiencia de aprendizaje, que les ha permitido abrirse a otros ámbitos, conocer mejor su entorno, lo que se ha traducido en un cambio de mirada sobre algunas temáticas. Algunas profesionales y voluntarios también mencionan que, precisamente por estos aprendizajes, ha sido un aporte para su desarrollo profesional.

En el caso de VincularXEducar los dos voluntarios, ambos estudiantes universitarios, vuelven a destacar la riqueza de la diversidad cultural:

“Te hace cambiar la mirada, o como mínimo, plantearte un poco más a veces lo que vas a decir, o cómo lo vas a decir, sobre todo para tener en cuenta la diversidad cultural, que al final es algo que es real, es algo que existe y que no podemos dejar de mirar, y mirar a otro lado. Entonces, pues cómo podemos hacer para que entre dos culturas no existan barreras y puedan convivir, de manera que se respeten la una con la otra.” (V2)

En el caso de las voluntarias y entidades que participan en Radars, señalan que luego de involucrarse en este proyecto están más atentas a la población adulto mayor de su barrio. Solo la voluntaria farmacéutica señala que no percibe un cambio tan importante, pues dice que desde siempre han estado atentos a sus pacientes. Sin embargo, recalca como algo positivo que ahora saben a dónde llamar y que habrá una acción:

“Nosotros seguimos haciendo lo mismo [...] Diferencia, antes solo podíamos recurrir a los familiares o hablar con esa persona, o no podías hacer nada [...] Y ahora, puedes ofrecer una ayuda, que les puede estar muy bien, sin que nadie se sienta ofendido.” (V3)

A nivel de los usuarios, todos los actores hicieron alusión a los cambios positivos que observan en ellos. Desde VincularXEducar, destacaron que la participación de los niños/as en esplais y caus les ayuda a mejorar significativamente el idioma, y conocer otras personas fuera de su círculo directo, de familia y escuela, generando nuevas amistades. Todo esto ayuda a mejorar sus condiciones para el aprendizaje, logrando mejoras en el rendimiento académico.

“Lo más importante que era tímido, muy tímido. Ahora es, pero no tanto [risas] También le ayudó con el tema del idioma [...] Ha conocido más amigos, otras personas que no eran del colegio. A través de este proyecto ha conocido más gente.” (U1)

En el caso de Radars, todos los entrevistados destacan que la proximidad de los vecinos y voluntarios a los adultos mayores, y la generación de vínculos con ellos, ayuda a cubrir carencias emocionales y relacionales, que es justamente uno de los objetivos que persigue el programa, de reducir el aislamiento y riesgo de exclusión. Además, levantar situaciones que pueden ser eventualmente de riesgo y requieren una intervención desde servicios sociales, que de otra forma quizás no podrían detectarse.

Algunos entrevistados aluden también a la participación de algunos usuarios del programa en actividades del barrio, lo que ven como un logro muy importante. Si bien solo se recogió el testimonio de una usuaria, se condice totalmente:

"Me ha levantado el ánimo, me da ilusión. Por ejemplo, a veces hemos ido a almorzar, nos han llevado a hacer un aperitivo. Y claro, ahí estás en grupo, y cuando estás con grupo tu cabeza, aunque no hables, tu cabeza no piensa en las cosas tuyas, no te vienen los recuerdos. Te desconectas, y eso te va bien. Porque yo estuve muy mal, muy mal, y ahora me he recuperado mucho [...] Yo lo que quería es salir." (U2)

Sobre la incidencia que estos proyectos pueden tener en su participación en la vida social del barrio, como se mencionó anteriormente todos señalaron que han podido conocer nuevas personas y entidades de su entorno, ya sea por primera vez o más en profundidad. Si bien la mayoría de las actividades mencionadas han sido organizadas en el marco de los propios proyectos, las representantes de la asociación de vecinos destacan que al encontrarse con las entidades en la *taula radars*, tienen más información sobre las distintas actividades que cada uno realiza, asistiendo a algunas de ellas.

De cara a los usuarios, una profesional de Radars explica que una voluntaria recopila información de todas las actividades gratuitas que se realizan en el barrio dirigidas a la gente mayor. La idea es consolidar esta información y emitir un folleto, que se pueda ir renovando trimestralmente y se entregue a los voluntarios de la plataforma telefónica, para que puedan traspasar la información a los usuarios. Justamente, la voluntaria de la plataforma telefónica destaca que ella informa a los usuarios de las actividades del barrio y los motiva para que asistan. Esto lo menciona también la usuaria, quien valora mucho esta información y comenta que ha asistido a varias actividades. En otro territorio, están constituyendo un espacio periódico para que, los usuarios que pueden y quieren salir de casa, se encuentren y realicen actividades; ya llevan algunos encuentros, que han tenido buena asistencia.

"Queremos que salgan, que se encuentren entre ellos, generar un espacio de participación y vinculación con el territorio." (P2)

En VincularXEducar, la profesional destaca que, a raíz del proyecto, se creó un esplai en la propia escuela Francesc Macià, al que se refiere como motivo de orgullo, pues refleja cómo la escuela se abrió a la comunidad, ya que no solo participan alumnos del establecimiento. En el caso de los voluntarios, ambos vuelven a referirse a la diversidad en su esplai y cau, pues gracias a este proyecto participan niños/as y familias del barrio que, de otra forma, no habrían llegado a ellos. También mencionan que el proyecto ha favorecido una mayor interacción entre los esplais y caus del territorio:

"Al juntarte con más gente de esplais y caus, vas descubriendo entidades del barrio, actividades del barrio, y vas creciendo, vas viendo espacios que hay, desde servicios sociales, entidades, temas lúdicos." (V1)

Ambos proyectos han realizado actividades de convivencia, para divertirse y compartir, donde se han encontrado todos los agentes involucrados. Esto fue muy destacado por todos los actores, siendo especialmente valorado por los usuarios y las personas de la sociedad civil. Todos relataron con mucho entusiasmo experiencias como chocolatadas, aperitivos y taller de risoterapia en el caso de Radars, y la fiesta de aniversario del proyecto VincularXEducar celebrada el año pasado. Sobre esta última, era la primera vez que se realizaba una actividad así, y fue tan buena la acogida y valoración por parte de todos los participantes, que se está evaluando repetirla una vez al año.

"Llegamos todos los monitores que podíamos, todos los esplais y caus, y estaban ahí evidentemente los maestros y servicios sociales [...] Fue como visibilizar el proyecto al resto de familias, y los niños recuerdo que se sentían como muy orgullosos, que nos veían y bueno se alegraban porque te veían, y era como su fiesta. Y yo creo que marcó, fue un boom esa fiesta, sobre todo para las familias de los niños que no participan, otras esto que es, porque fue una fiesta de todo el cole. Por eso digo que fue visibilizarlo mucho." (V1)

En cuanto al impulso de otras iniciativas en el barrio, que se hayan generado gracias a la articulación de la comunidad a partir de estos proyectos, algunos responden que no podrían señalar algo concreto. Sin embargo, más de la mitad de los entrevistados indica que si bien no han surgido cosas nuevas, el contacto y los vínculos que se han ido construyendo a partir de estos proyectos ha permitido mayor sinergia entre los agentes, lo que ha derivado en distintas formas de apoyo y colaboración en las actividades propias de cada entidad, más allá del trabajo conjunto para Radars o VincularXEducar.

En el caso de VincularXEducar, se puede destacar la creación del nuevo esplai en la escuela Francesc Macià, referido anteriormente. La profesional explica que se generó por una

solicitud creciente de *lleure* educativo, algo que no era esperado por quienes impulsaron el proyecto. Tres actores de este proyecto mencionan además la pintura de un mural en la escuela, que surgió como iniciativa desde la propia comunidad:

"Una de las cosas que se propusieron fue mejorar el patio, y con la comunidad del territorio, la comunidad de artistas de Sants con entidades varias, con el distrito, hicimos la pintada de un mural en el patio, que quedó super genial." (P4)

En cuanto a los logros alcanzados por ambos proyectos que identifican los actores, se observa una síntesis de todo lo relatado anteriormente. Todos los entrevistados destacan como principal logro las mejoras en la calidad de vida de los usuarios directos, y la mayoría indica también los aprendizajes y efectos positivos que estos proyectos han traído para los propios voluntarios y entidades. Asimismo, casi todos señalan como un logro haber conseguido sensibilizar y comprometer a varios agentes en torno a objetivos comunes, desarrollando un trabajo conjunto. Muy relacionado a esto, cuatro de los entrevistados señalan que desarrollar un proyecto comunitario en si ya es un logro; por ejemplo, en uno de los territorios de Radars, solo había un proyecto de salud de línea comunitaria. También varios entrevistados recalcan las relaciones de confianza que se han ido construyendo, especialmente entre voluntarios y usuarios.

Sobre los desafíos pendientes, se ven más diferencias entre los entrevistados. Tres profesionales y dos entidades plantean como principal desafío realizar un mayor seguimiento del proyecto. Sobre esto, dos profesionales señalan que es imprescindible la evaluación, pero lamentablemente la carga de trabajo que tienen hoy no les permite abordarlo; por este motivo, una de ellas sugiere vincular e implicar a universidades en el proyecto, a través de prácticas profesionales o campo de investigación, para que puedan aportar en el ámbito de evaluación.

Algunas profesionales y personas de la sociedad civil mencionan como otro desafío lograr mayor implicación de los agentes, una participación más activa en lo cotidiano, elemento que emergió anteriormente. Esto se asocia a lo comentado por algunos entrevistados, que faltan más voluntarios, lo que se relaciona con la propuesta de vincular a escuelas e institutos. También señalan como desafío llegar a más usuarios, que ambos proyectos sigan creciendo. Sin embargo, es interesante lo que plantea la voluntaria de VincularXEducar, sobre crecer pero sin perder la proximidad:

"Me gustaría que el proyecto se hiciera como más grande, que creciera más. Pero siempre como está funcionando. Porque a veces he oído que si se expande como mucho, ya el vínculo este que hay, como es un círculo tan pequeño, en el momento que a lo

mejor se expande tantísimo, ya no se ve tanto, y entonces el reconocimiento mutuo se perdería un poco.” (V1)

El hecho de que varios entrevistados vean como desafío que ambos proyectos se consoliden y sigan creciendo, es otra evidencia de la positiva valoración que tienen sobre ellos.

Solo uno de los entrevistados indicó como desafío una reflexión más estructural, cuestionar si el proyecto en que participa logra una transformación más macro. Está convencido que genera cambios positivos y muy importantes para quienes están involucrados, pero no tiene certeza respecto al impacto a nivel de sociedad:

“Las personas que están desarrollando y llevando a cabo se llenan mucho, porque realmente genera mucho bienestar cuando el resultado se ve bien, cuando participa mucha gente. Pero no sé hasta qué punto eso tiene una transformación a nivel macro social, de todo el barrio. Ahí yo tengo dudas [...] Es un pensamiento a veces como negativo, no tengo nada como para comprobar si eso genera un cambio social o si no lo genera. Es una percepción mía totalmente. Lo que sí creo, es que a nivel micro, allí donde participan niños de distintas culturas, inconscientemente ya se está trabajando un tema de respeto a otras culturas que antes no podíamos trabajar.” (V2)

Este lo relaciona con el desafío de que VincularX Educar sea un proyecto de toda la ciudad de Barcelona.

5.4 Mirada de los actores sobre la acción comunitaria

Al momento de preguntarles qué entienden por acción comunitaria, con distintas palabras y formas de explicarlo, de manera más técnica en el caso de las profesionales y en forma más coloquial en los demás entrevistados, la mayoría de los actores se acerca a la definición conceptual. Prácticamente todos mencionan la participación de diversos agentes, para desarrollar acciones en conjunto, que busquen un mayor bienestar del territorio o la comunidad. Una de las profesionales menciona explícitamente el empoderamiento del territorio, y otra que estas acciones deben buscar una transformación social. En una de las entrevistas fue asociado a un refrán popular: *Fuente ovejuna, todos a una*. Otra entrevistada también utiliza una metáfora para explicarlo:

“Un poco lo que intentamos hacer los servicios sociales a nivel individual, que es yo no te pesco el pez sino que te doy la caña para que lo aprendas a pescar tú, pero a nivel comunitario. Es la propia comunidad, como soluciona sus propias problemáticas.” (P3)

Resulta significativo que casi la mitad de los actores vinculan la acción comunitaria con *recuperar lo de antes*, la vida de barrio, conocerse entre los vecinos, volver a estar en contacto unos con otros, algo que consideran se ha perdido en la sociedad actual:

“Estamos en una sociedad que cada vez es más individualista, y más egoísta. Cada vez es más difícil comunicarse, porque la gente a veces escucha menos, y está menos atenta [...] Antes te comunicabas con los vecinos, yo estoy harta de ir de niña a jugar a la casa del vecino. Ahora no conozco al vecino de al lado, y pueden pasar años en el mismo edificio y no lo conoces.” (V3)

En cuanto a los factores que consideran importantes para desarrollar acción comunitaria, más de la mitad menciona que es fundamental conocer bien el territorio, para detectar y motivar la participación de los agentes clave, especialmente la participación de la ciudadanía. Algunos agregan que esta participación debe ser con compromiso, implicarse y trabajar. Otros elementos mencionados fueron la comunicación, respeto, proximidad, trabajo en red y confianza.

Es interesante rescatar además la reflexión que aporta una de las representantes de la asociación de vecinos, quien señala que entendiendo que la acción comunitaria busca mejorar la situación de la comunidad, no se debe perder la perspectiva respecto al entorno general:

“Uno de los peligros, o retos, o cosas a tener en cuenta es que tu comunidad tampoco puede estar aislada del resto de comunidades. Y cuando hay proyectos comunitarios, a lo mejor pues no tienen en cuenta su entorno, o la situación global, y entonces igual piden, exigen cosas, que desde un punto de vista de equidad, porque yo pienso que en las acciones comunitarias se definen unos valores, pues dices bueno, sí, resulta que esto aquí es importante, pero hay otro tema más candente, que ya lo tenemos solucionado y otras comunidades no, entonces igual no tenemos que lanzarnos a eso, sino ser un soporte, apoyar a las comunidades. O sea, todo esto de no decir mi calle, mi autobús.”
(E1)

Al preguntarles si consideran que los proyectos en los que participan son acción comunitaria, todos responden que sí con mucha seguridad, principalmente por la participación de varios agentes, en un trabajo coordinado que permite mejorar la calidad de vida, sobre todo de los usuarios directos, pero también de la comunidad.

Efectivamente, ambos proyectos se corresponden con la definición de acción comunitaria, pues son acciones colectivas con objetivos colectivos, que buscan el empoderamiento e

inclusión de la población, para mejorar sus condiciones de vida. En cuanto a estas tres dimensiones de la acción comunitaria, si bien las características de esta investigación no permiten realizar un análisis y extraer conclusiones para cada una de ellas, a partir de la información recogida si es posible al menos intuir que ambos proyectos logran la inclusión de la mayoría de los actores relevantes, aunque con diferentes niveles de implicación, y que están consiguiendo ciertas mejoras en las condiciones de vida, tanto de los usuarios directos como de los demás agentes involucrados, que sienten una mayor vinculación con su entorno. Además, tienen una especial orientación hacia colectivos más vulnerables, y tal como relataron todos los actores entrevistados, la clave está en la dinamización de las relaciones, generando vínculos de confianza. Finalmente, en cuanto al empoderamiento de la población, por la complejidad de este concepto en sí mismo, es muy difícil hacer alguna inferencia respecto a si estos proyectos efectivamente lo facilitan, pues solo indagar en esta dimensión ya requiere otra investigación.

6. CONCLUSIONES Y CONSIDERACIONES FINALES

A continuación, se exponen algunas conclusiones extraídas a partir de la síntesis entre los elementos teóricos y el relato de los actores entrevistados, el cual fue interpretado desde la subjetividad de quien escribe. Por tanto, estas reflexiones no constituyen en ningún caso certezas cerradas ni una evaluación de los proyectos seleccionados como caso de estudio. Por el contrario, son una puerta abierta para futuras investigaciones que puedan abordar con mayor profundidad, transversalidad y representatividad algunos de estos aspectos.

Tanto las profesionales como las personas de la sociedad civil reconocieron ciertos aportes concretos realizados por cada uno, desde la posición en la que enfrentan la problemática, percibiendo que esa mirada y capacidad de acción particular es relevante y no puede ser suplida por otro. Ninguno de estos actores manifestó una opinión negativa sobre la incorporación de la sociedad civil, asumiendo tareas concretas y ciertas responsabilidades, como si fuera una carga que deben tomar ante la ausencia o des-responsabilización de la administración pública. Por el contrario, se observa una concepción de corresponsabilidad y una valoración muy positiva de que existan proyectos que permitan sumar sinergias y facilitar una acción coordinada entre todos los agentes, particularmente de la sociedad civil, pues ellos mismos reconocen que su mayor proximidad a las situaciones que buscan mejorar les facilita una mayor capacidad de acción.

Las personas entrevistadas de la sociedad civil, voluntarios y representantes de entidades, reflejan en gran medida la concepción de sociedad civil democrática señalada por Barber (2000), pues en su discurso se observa que son ciudadanos activos, responsables y comprometidos con su comunidad, que están dispuestos a establecer relaciones con otros para un objetivo común, contribuyendo a una tarea pública, como es la educación o el cuidado de sus vecinos mayores.

En base a las fuentes secundarias revisadas para conocer los dos proyectos y el discurso de las cuatro profesionales entrevistadas, se puede inferir que ambos están planteados desde una concepción que se acerca a la propuesta de Estado relacional (Donati, 2004; Vernis y Mendoza, 2009), pues la administración pública asume que necesita la colaboración activa de la sociedad civil, especialmente por la mayor proximidad que tienen con los vecinos, transformándose en los ojos que pueden llegar donde la administración no llega, y además, cubrir ciertas necesidades de índole relacional y emocional, que la institución no es capaz

de abordar. Así, en ambos casos, desde la administración se invita a la sociedad civil a participar en forma activa y colaborar, trabajando en conjunto para lograr un mayor bienestar para su comunidad. La administración asume un rol facilitador, dinamizando y coordinando la acción de las diversas entidades, para promover un trabajo en red. Esto posibilita que se generen o fortalezcan vínculos relacionales también entre las entidades, tal como mencionaron varios entrevistados, lo que va fortaleciendo el tejido asociativo del territorio.

En estos testimonios, se puede ver que en ambos proyectos la sociedad civil tiene un rol activo. No recibe instrucciones por parte de la administración y simplemente se limita a ejecutar. Las decisiones y coordinación de las acciones a seguir son definidas en conjunto, a través de espacios de trabajo donde pueden participar e intervenir libremente todos los actores involucrados, como la *taula* Radars o la *xarxa* VincularXEducar. En base a lo informado por los actores, se ve que en estos espacios efectivamente prima un clima de consenso, pero se da más porque hay mucha sintonía y valoración positiva de todos los agentes involucrados, que por evadir conflictos o confrontación. La colaboración está acompañada con la deliberación, sin ser por tanto procesos excluyentes.

En cuanto a la acción comunitaria, desde la visión entregada por los actores, ambos proyectos se acercan bastante a los objetivos que debe perseguir cuando se plantea desde la cooperación como estrategia⁴. En primer lugar, se observa un trabajo coordinado entre sociedad civil y administración pública, en un clima de consenso y corresponsabilidad; quizás no es tan claro el grado de proactividad e implicación por parte de la sociedad civil, pues en ambos casos se ve un liderazgo marcado desde servicios sociales, siendo este un importante desafío a abordar. No obstante, al menos es reconocido por las profesionales, quienes enfatizaron en la importancia de trabajar en una retirada progresiva del liderazgo de los proyectos, en pro de un mayor empoderamiento de la sociedad civil.

En el caso particular de las personas de la sociedad civil entrevistadas, se puede ver un fortalecimiento ciudadano, pues hay una responsabilización, se han creado vínculos que antes no existían y otros se han consolidado, a partir de relaciones de confianza. Si bien esta investigación no permite medir esto y por tanto aseverar una conclusión al respecto, se puede intuir que ambos proyectos favorecen el capital social, quizás por ahora al nivel de las personas involucradas, pero si logran consolidarse, es posible que se traduzca en un

⁴ Ver Cuadro 1: Objetivos de la acción comunitaria desde la cooperación, p.14.

mayor capital social del entorno en su conjunto. Así mismo, todos los actores perciben que estos proyectos están teniendo un impacto positivo en las condiciones de vida; si bien este trabajo no constituye una evaluación de impacto, como dijo una de las entrevistadas, si hay una valoración tan positiva por parte de todos los actores involucrados, al menos se puede afirmar que "alguna cosa estamos consiguiendo entre todos" (P4). Finalmente, ambos proyectos están planteados en forma inclusiva, abiertos a la participación de todos los agentes que puedan colaborar, y orientando su acción hacia los colectivos más vulnerables.

Sin duda estos proyectos no llegan al ideal que se define en la teoría, como sucede con todos, pues siempre habrá cosas por mejorar. Como bien dice el refrán popular, *del dicho al hecho, hay mucho trecho*. Pero es claro que realizan una importante contribución y están logrando cambios positivos. No es posible dilucidar a partir de esta investigación si el camino que están transitando va en dirección de una transformación social, pues para eso se requiere como mínimo una evaluación de impacto sistematizada y un seguimiento durante varios años, ya que los cambios sociales no se dan de un día para otro. Pero sí podemos ver algunos cambios importantes en los propios testimonios recogidos. Si a esto le sumamos la vinculación con otras personas y entidades que buscan también generar cambios, posiblemente el efecto se vaya multiplicando.

A modo de síntesis, la percepción de todos los actores sobre la cooperación como estrategia de acción comunitaria, a partir de su experiencia personal mediante la participación en los dos proyectos seleccionados, se acerca bastante a las potencialidades descritas desde los planteamientos teóricos expuestos⁵. Por el contrario, en su discurso son pocos los elementos relacionados con los límites. Como se mencionó anteriormente, sigue abierta la duda si estos proyectos logran una transformación social, y ahí está el desafío principal para futuras investigaciones. Sin embargo, la valoración positiva que transmiten todos los actores es un respaldo importante para estas iniciativas, sobre todo si, como se planteó al inicio de la investigación, se reconoce su conocimiento como un saber experto desde la experiencia.

La teoría orienta e ilumina la acción. En este sentido, la intervención social debe ser comprendida como un hacer reflexivo, siendo imprescindible un análisis profundo y constante de los proyectos y políticas sociales, desde una mirada crítica que cuestione, pero al mismo tiempo sea propositiva y constructiva, para una mejora constante. Y esto no es

⁵ Ver Cuadro 2: Potencialidades y límites de la cooperación como estrategia de acción comunitaria, p.17.

irreconciliable con impulsar iniciativas comunitarias que, tal vez no busquen cambios estructurales mediante una lucha contra el sistema, pero si tienen un impacto positivo a escala familiar y local. Retomando la idea con la que inicié esta investigación: el aspecto más importante y trascendente de mi profesión, el trabajo social, son las personas. Probablemente no vamos a cambiar el mundo, pero si podemos hacerlo un poco mejor, especialmente para quienes deben enfrentar su lado más oscuro y amargo, todo esfuerzo vale la pena.

7. BIBLIOGRAFÍA

- Adelantado, J. (2017) *Reestructuración de los Estados del Bienestar ¿Hacia un cambio de paradigma?* Revista Argumentum, vol. 9, Nº 2, pp. 38-52. Brasil.
- Ajuntament de Barcelona (2016) *Projecte VincularXEducar. Fitxa Divulgativa*. Banc d'Experiències i Bones Pràctiques. Recuperado de:
<http://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/sites/default/files/docs-bp/document-difusio-bp-projecte-vincular-x-educar.pdf>
- Ajuntament de Barcelona (2017) *L'Ajuntament de Barcelona amplia el Projecte Radars a 53 barris fins arribar al 77% de la gent gran*. Servei de Premsa. Recuperado de
<http://ajuntament.barcelona.cat/premsa/2017/06/09/lajuntament-de-barcelona-amplia-el-projecte-radars-a-53-barris-fins-arribar-al-77-de-la-gent-gran/>
- Ajuntament de Barcelona (2018) *Proyecto Radars*. Recuperado de
<http://w110.bcn.cat/portal/site/ServeisSocials/menuitem.931633495bcd6167b4f7b4f7a2ef8a0c/index034b.html?vgnextoid=7fa38ba038732410VgnVCM1000001947900aRCRD&vgnnextchannel=7fa38ba038732410VgnVCM1000001947900aRCRD&lang=es ES>
- Alinsky, S. (1971) *Rules for Radicals: A Pragmatic Primer for Realistic Radicals*. Random House, Nueva York. Edición Española (2012) *Tratado para radicales. Manual para revolucionarios pragmáticos*. Traficantes de Sueños, Madrid.
- Bacqué, M.H. y Biewener, C. (2016) *El empoderamiento. Una acción progresiva que ha revolucionado la política y la sociedad*. Editorial Gedisa, Barcelona.
- Barber, B. R. (2000) *Un lugar para todos*. Paidós, Barcelona.
- Barbero, J.M. (2010). *El naixement del Treball Comunitari. Desenvolupament comunitari 1958-1975*. En Vilanou, C. y Planella, J. (2010) *De la Compassió a la ciutadania. Una història de l'educació social*. Pp. 235-260. Editorial UOC, Barcelona.
- Brugué, Q. (2008) *Políticas para la Cohesión Social: Nuevos Contenidos y Nuevas Formas*. Revista El valor de la palabra, Nº6, pp. 41-63. Fundación Fernando Buesa Blanco. Vitoria-Gasteiz, España.
- Conde, B. y Bengoa, R. (2016) *El estado relacional. De la teoría a la práctica*. Nueva Revista, Nº 155. Disponible en <http://reunir.unir.net/123456789/5018>
- Cortès, F. y Llobet, M. (2006) *La acción comunitaria desde el trabajo social*. En Úcar, X. y Llena, A. (2006) *Miradas y diálogos en torno a la acción comunitaria*. Pp. 131-156. Editorial Grao, Barcelona.

- Cortès, F. (2017) *El desenvolupament comunitari i la rearticulació del sistema de benestar social: els Plans de Desenvolupament Comunitari a la ciutat de Barcelona*. Tesis doctoral, Universitat de Barcelona.
- Donati, P. (2004) *Nuevas políticas sociales y Estado social relacional*. REIS: Revista española de investigaciones sociológicas, volumen 108 N° 1, pp.9-47. CIS: Centro de Investigaciones Sociológicas, España.
- Fernández, S. (2017) *La teoría en la intervención social. Modelos y enfoques para el trabajo social del siglo XXI*. Revista Acción social, volumen I N°1, pp. 9-43. Instituto de Política Social [IPS] y SocialMurcia, España.
- Marchioni, M. (2002) *Organización y desarrollo de la comunidad. La intervención comunitaria en las nuevas condiciones sociales*. En Sarrate, M.L. (2002) *Programas de animación sociocultural*. Pp. 455-482. Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid.
- Meneses, J. y Rodríguez, D. (2011). *El cuestionario y la entrevista*. UOC, Barcelona.
- Morales, E., Peralta, P., Subirats, B., Bonafont, M. y Sala, E. (2014) *Proyecto de Acción Comunitaria Radars para las personas mayores*. Revista de Treball Social, N° 203 – diciembre 2014, pp. 120-129. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, Barcelona.
- Morales, E. y Rebollo, O. (2014) *Potencialidades y límites de la acción comunitaria como estrategia empoderadora en el contexto de crisis actual*. Revista de Treball Social, N° 203 – diciembre 2014, pp. 9-22. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya, Barcelona.
- Navarro, J. y Prado, S. (2016) *Tercer Sector: de invitado a imprescindible en la gestión de bienestar*. Revista Opción, año 32, N° 80, pp. 166-194. Venezuela.
- Rebollo, O. (2012) *La transformación social urbana. La acción comunitaria en la ciudad globalizada*. Gestión y Política Pública, volumen 21, pp. 159-186. México.
- Rebollo, O., Morales, E. y González, S. (2016) *Guía operativa de evaluación de la acción comunitaria*. Institut de Govern i Polítiques Públiques [IGOP], Universitat Autònoma de Barcelona.
- Sancho, J. (2009) *Por una reconstrucción del concepto de comunidad que sea de utilidad para el trabajo social*. En Hernández, J. (2009) *Trabajo social comunitario en la sociedad individualizada*. Pp. 55-92. Nau Llibres, España.
- Subirats, J. (2005) *Democracia, participación y transformación social*. Polis, Revista Latinoamericana, Vol. 4 N° 12, pp. 203-214.
- Subirats, J. (2010) *'The Big Society', la iniciativa de Cameron*. Columna publicada en diario El País, recuperada de:

https://elpais.com/diario/2010/08/05/opinion/1280959205_850215.html

Telleria, I. (2010). *Recuperar la comunidad en clave democrática*. En Martínez, E. y Peña, L. (2010) *REDefiniendo el trabajo comunitario*. Pp. 39-47. Escuela Universitaria de Trabajo Social de la UPV/EHU, España.

Úcar, X. (2009a). *Enfoques y experiencias internacionales de acción comunitaria*. Grao, Barcelona.

Úcar, X. (2009b). *La comunidad como elección: teoría y práctica de la acción comunitaria*. Universidad Autónoma de Barcelona. Disponible en:

https://ddd.uab.cat/pub/recdoc/2009/54267/comele_a2009.pdf

Vernis, A. y Mendoza, X. (2009) *Una aproximación a la conceptualización del nuevo rol del Estado: el Estado relacional*. Revista del CLAD Reforma y Democracia, N° 44, pp. 115-114. Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. Venezuela.

8. ANEXOS

Anexo 1: Guion Entrevista

- _ Profesional CSS [P]
- _ Voluntario [V]
- _ Representante de una entidad o asociación [E]
- _ Usuario [U]

(*) A los profesionales entrevistados se le solicita al inicio explicar brevemente cómo se desarrolla e implementa el proyecto.

I. Participación

1. ¿Qué lo motiva a participar en este proyecto?
2. ¿Qué aportes realiza usted al proyecto?
3. ¿Cuáles son sus responsabilidades en el proyecto?
4. ¿Qué espacios de participación conoce del proyecto? Por ejemplo, para planificar u organizar actividades.
 - 4.1 ¿Cómo participa usted en esos espacios?

II. Relaciones Sociales

5. ¿A quiénes identificaría usted como actores relevantes dentro del proyecto? (personas, entidades, organizaciones, etc.)
6. ¿Cree usted que hay actores que hoy no participan del proyecto, y sería positivo que se incorporen?
 - 6.1 ¿Por qué cree usted que no participan actualmente?
7. ¿Cree usted que este proyecto ha mejorado las relaciones entre los distintos actores que participan? Por favor dé ejemplos.
8. [V-E-U] ¿Cómo es la relación con los profesionales del Centro de Servicios Sociales?
[P] ¿Cómo es la relación con los voluntarios y entidades del barrio que participan del proyecto?
9. ¿Se han presentado conflictos entre quienes participan del proyecto? ¿De qué tipo?
 - 9.1 ¿Cómo se han enfrentado estos conflictos?

III. Incidencia calidad de vida

10. [V-E-U] Participar en este proyecto:
 - 10.1 ¿Ha generado algún cambio en su vida personal?
 - 10.2 ¿Le ha permitido conocer nuevas personas y/u organizaciones del barrio?
 - 10.3 ¿Le ha permitido acercarse y participar en actividades del barrio?
11. ¿Se han realizado encuentros de entretención, para compartir, entre quienes participan del proyecto?
12. ¿La implementación de este proyecto ha impulsado otras iniciativas en el barrio, a partir de la organización de la comunidad?
13. ¿Cuáles cree usted que son los principales logros alcanzados por el proyecto?
 - 13.1 ¿Y los desafíos pendientes?

IV. Acción comunitaria

14. ¿Qué entiende usted por acción comunitaria?
15. ¿Qué elementos identificaría como claves para desarrollar acción comunitaria?
16. ¿Cree usted que este proyecto es acción comunitaria?

Anexo 2: Consentimiento Informado



Escola
de l'IGOP

Máster en Políticas Sociales y Acción Comunitaria
Institut de Govern y Polítiques Públiques - IGOP
Universitat Autònoma de Barcelona - UAB

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por favor, lea con cuidado este documento y pregunte cualquier duda que usted tenga antes de consentir en formar parte de este estudio.

Usted va a colaborar con el trabajo académico de FRANCISCA GIMÉNEZ CASELLAS, estudiante de Máster en Políticas Sociales y Acción Comunitaria IGOP-UAB. Si tiene preguntas o dudas referentes a este estudio puede contactarla al teléfono +34 693928838 y/o correo electrónico francisca.gimenez@e-campus.uab.cat

Esta investigación busca una aproximación a la cooperación entre administración pública y sociedad civil como estrategia de acción comunitaria, a través del relato de participantes de los proyectos *Radars* y *VincularXEducar*.

Su colaboración consiste en responder una entrevista semi-estructurada, de respuestas abiertas, que le tomará aproximadamente 30 a 40 minutos. La entrevista será grabada, a fin de facilitar el registro de la información. Su participación es completamente voluntaria y puede decidir interrumpir o terminar la entrevista en cualquier momento. Si hay alguna pregunta que le resulte incómoda, tiene la opción de no responder si no desea hacerlo.

Su identidad y la información proporcionada será absolutamente confidencial y anónima. Los datos recogidos serán utilizados única y exclusivamente para el trabajo de fin de máster en que se enmarca este estudio. Usted tendrá la opción de acceder al informe final, en caso de resultar aprobado.

Al firmar el presente consentimiento, usted reconoce que:

- He leído la descripción y decido participar.
- Entiendo que mi participación es voluntaria.
- Recibo una copia firmada de este documento.

NOMBRE:	
Firma entrevistado/a	Firma investigadora

Barcelona, ___ / ___ / 2018.

Este documento será firmado en dos copias.