

Escenarios móviles y centros de contacto, una experiencia significativa para el desarrollo comunitario de los servicios sociales

Mobile scenarios and contact centers, a significant experience for community development of social services

Jonnathan Harvey Narvéez Burbano¹
Universidad de Nariño, Colombia

Forma de citar: Narvéez Burbano, J.H. (2015). Escenarios móviles y centros de contacto, una experiencia significativa para el desarrollo comunitario de los servicios sociales. *Revista CES Psicología*, 8(2), 122-137.

Resumen

Los servicios sociales constituyen una importante herramienta de la política social encargada de proveer a la ciudadanía condiciones de bienestar y calidad de vida a través de servicios profesionales dirigidos a la solución de necesidades individuales y locales. En este artículo se presentan los resultados de una investigación cualitativa de enfoque crítico social, desde la perspectiva de la Investigación Acción Participativa desarrollada en la Comuna 5 del Municipio de Buenaventura en el pacífico colombiano bajo el direccionamiento del modelo de intervención de la transitividad comunitaria cuyo objetivo fue dinamizar procesos comunitarios para garantizar el acceso a los servicios sociales y la activación de agentes locales para la implementación de escenarios móviles y centros de contacto. Entre los principales resultados se presenta la articulación de tres ejes multisectoriales anudados a dicha implementación en los entornos barriales: Animación sociocultural en la recuperación de activos socioculturales; apoyo psicosocial en la canalización y fortalecimiento de factores protectores; y organización-participación en la consolidación del capital social y el desarrollo de las capacidades comunitarias conducentes a la estructuración de redes de acción y gestión colectiva.

Palabras clave: Servicios Sociales, Servicios Comunitarios, Centros de Contacto, Escenarios Móviles, Intervención Comunitaria, Intervención Social.

¹ Docente e Investigador Programa de Psicología, Universidad de Nariño. Licenciado en Filosofía, Pensamiento Político y Económico, Psicólogo, Especialista en Estudios Latinoamericanos, Magister en Investigación Integrativa, miembro Grupo de Investigación Libres Pensadores – Línea Subjetividad, política y comunidad – Universidad de Nariño, Doctorante en Ciencias de la Educación. jonnathanhar@hotmail.com

Abstract

Social services constitute an important tool of social policy responsible for providing citizens welfare conditions and quality of life through professional services for the resolution of individual and local needs. This article presents the results of a qualitative research of critical social approach, from the perspective of Participatory Action Research developed in Commune 5 of the Municipality of Buenaventura in the Pacific zone of Colombia; under the address of the intervention of community transitivity model, whose objective was to energize community processes to ensure access to social services and activation of local agents for the implementation of mobile scenarios and contact centers. The main results presented the joint of three multisectorial tied axes to the implementation of mobile scenarios and contact centers in neighborhood environments: sociocultural animation in order to recover cultural assets; psychosocial support in channeling and strengthening of protective factors; and participative organization for the strengthening of social capital in developing community capacity aimed at structuring action networks and collective management.

Keywords: Social Services, Contact Center, Mobile Scenarios, Community Intervention, Community Services.

Introducción

En Buenaventura se encuentra el principal puerto marítimo de Colombia sobre el pacífico donde se embarca el 60% de las exportaciones del país. Sin embargo, estadísticos del DANE (2012) reportan que el 50% de los habitantes del puerto viven en condiciones de pobreza. Más alarmantes son los resultados de una encuesta de pobreza por ingresos realizada en 2004 la cual concluyó que el 80.6% de las familias vivía en situación de pobreza y de ellas 43.5% de indigencia (Carvajal, 2004). Bajamar es un importante sector del Puerto, el cual progresivamente se fue poblando cuando varias familias buscaron asentarse en lugares cercanos a la marea con la finalidad de permanecer cerca de las fuentes de pesca, principal medio de subsistencia.

La Comuna 5 comprende los barrios Pascual de Andagoya, La Palera, Punta del Este, Santa Cruz, La Inmaculada, Santa fe y Miramar, se estima alberga cerca 51 mil personas, en su gran mayoría afrodescendientes procedentes de los

departamentos del Choco, Nariño, Cauca y Valle, quienes migraron de sus poblados de origen como consecuencia del conflicto armado y el desplazamiento forzado. Según información de la Fundación Rostros y Huellas del Sentir Humano (2010) el poblamiento de esta zona comenzó hace más de 40 años, cuando muchas familias abandonaron sus comunidades ancestrales en las cuencas de los ríos de Buenaventura o en el litoral pacífico, motivados por la búsqueda de mejores condiciones de vida como el acceso a la educación y el empleo, terminando hacinadas en un sector del Puerto, desolados por la violencia, la pobreza, la falta de oportunidades y el abandono gubernamental.

El contexto inicial de la experiencia de escenarios móviles y centros de contacto en la Comuna 5 de Buenaventura desde un diagnóstico preliminar evidenciaba difíciles condiciones de habitabilidad. Entre los factores generales incidentes se encontró la poca mediación del Estado colombiano en la garantía de derechos fundamentales, el difícil acceso a los servicios sociales dada la

insuficiente cobertura y la inoperancia institucional, factores de riesgo hacia el consumo de sustancias psicoactivas, la creciente delincuencia juvenil y desnutrición infantil; atravesada por la cultura de intimidación y miedo como efecto del control social de grupos armados ilegales, así como la desarticulación de las instituciones públicas en la prestación de servicios efectivos y humanizantes (Perea, 2011). Dichas condiciones supusieron amplias dificultades tanto en la accesibilidad del equipo de facilitación como en el establecimiento de una relación vincular entre agente dinamizador – comunidad. Asimismo, el hostigamiento y amenazas permanentes constituyeron una limitación y obstáculo en el desarrollo de procesos de inserción y afianzamiento de la mirada sociopolítica de los destinatarios frente a su realidad problema.

Al respecto, Manfred Max-Neef (1986) señala que el desarrollo a escala humana:

Se sustenta en la satisfacción de las necesidades humanas fundamentales, en la generación de niveles crecientes de auto dependencia y en la articulación orgánica de los seres humanos con la naturaleza y la tecnología, de los procesos globales con los comportamientos locales, de lo personal con lo social, de la planificación con la autonomía y de la Sociedad Civil con el Estado (p. 15).

Siendo los servicios sociales una importante herramienta de la política social encargada de proveer a las mayorías excluidas de los mínimos fundamentales para el desarrollo personal y el bienestar social. Colmenares (2012) señala a los servicios sociales como el cuarto pilar de los sistemas de bienestar en una sociedad, dirigidos a solventar las necesidades educativas y de integración comunitaria, como efecto de la articulación de las instituciones gubernamentales y

civiles con los habitantes de zonas aquejadas por la violencia, pobreza y desprotección estatal.

Los centros de contacto por su parte, constituyen dentro de la experiencia un servicio comunitario orientado a la facilitación de herramientas psicossocioeducativas destinadas al fortalecimiento de comunidades protectoras, el restablecimiento de derechos y el buen vivir. Son unidades de acción colectiva facilitadoras de servicios sociales y culturales en zonas históricamente abandonadas por los programas gubernamentales, su propósito es que los servicios sociales abandonen su estatus de privilegio para convertirse en un derecho de toda la población, que debe gozar constitucionalmente de bienestar y calidad de vida. La estrategia de centro de contacto no está dirigida a suplir necesidades fisiológicas, sino a fortalecer la alianza entre instituciones y comunidades, desde el fortalecimiento de procesos organizativos, el asesoramiento profesional, el direccionamiento de situaciones problema y la generación de acciones comunitarias.

Para Herrera (2013) los escenarios móviles permiten una intervención más focalizada desde la sectorización barrial en unidades microsociales, donde se identifica junto con la comunidad las necesidades, soluciones y problemas. Los escenarios móviles comprenden una serie jornadas de atención e inserción comunitaria, en las que diversos agentes asistenciales de manera multidisciplinaria reciben y direccionan las necesidades educativas, sociales, de salud, jurídicas y familiares de las comunidades destinatarias a fin focalizar los casos y fortalecer los lazos vinculares nacientes entre Institución - comunidad. Dentro del contexto de intervención, los escenarios móviles acogieron los recursos comunitarios y

enfocaron la acción social colectiva a la cualificación y capacitación de los agentes comunitarios, centrándose en el acompañamiento del individuo como capital social garantista del desarrollo endógeno en las comunidades destinatarias.

De allí, que los centros de contacto entendidos como laboratorios sociales populares y multisectoriales (Herrera, 2013) posibilitaron desde una perspectiva dinámica y participativa el acceso a diversos servicios profesionales desde el marco de la orientación social o el seguimiento de casos, de cara a la restitución del derecho a los servicios sociales y el fortalecimiento de la eficacia colectiva. En la investigación intervención fue transversal la mirada transitiva de la comunidad la cual plantea que la realidad social supone un continuo proceso de acomodación dinámica, donde las comunidades se encuentran en permanente movimiento, siendo el ser humano un agente activo en la solución colectiva de problemas (Narváez, 2014).

De este modo, se reconoce que la organización comunitaria es de suma importancia en el fortalecimiento de acciones colectivas que lleven a los agentes desde lo local a recrear escenarios móviles, posibilitando la dinamización de centros de contacto. Según Gonçalves de Freitas (1995, citado en Montero, 2006), la organización comunitaria hace referencia:

Al proceso que desarrolla un grupo de personas involucradas en el trabajo con una comunidad, para distribuirse las actividades, delegar las responsabilidades, comprometerse con las normas del grupo y sistematizar de alguna manera los datos producidos en la tarea, a fin de lograr metas de interés para la comunidad que conduzcan a una mejor calidad de vida (p.23).

De allí, que el presente artículo pretende evidenciar como la experiencia de movilización comunitaria en la Comuna 5 de Buenaventura articula desde la Investigación Acción Participativa (IAP) la producción de conocimientos y saberes, los cuales fueron utilizados por los participantes y agentes movilizados para la interpretación, planificación, reflexión y análisis de la realidad (Leal, 2009).

Metodología

Se desarrolló la propuesta metodológica de IAP, la cual se basa en la inserción del investigador en la comunidad, el análisis de sus condiciones históricas y estructura social, la promoción participativa del nivel de conciencia de los agentes locales, el desarrollo de organizaciones y grupos de acción con un énfasis en la solución de problemas y el compromiso militante con sus comunidades (Fals-Borda, 1985; Balcazar, 2003), lo que permite al investigador obtener conocimientos colectivos para transformar una determinada realidad social (López de Ceballos, 1987) “al mismo tiempo que interviene, posibilitando la transformación de situaciones problemáticas para los grupos poblacionales con los que acciona” (Ahumada, Anton & Peccinetti, 2012, p. 24).

La investigación intervención tuvo como objetivo dinamizar procesos comunitarios para garantizar el acceso a los servicios sociales y la activación de agentes locales para la implementación de escenarios móviles y centros de contacto. En consecuencia, se generó un proceso metodológico sistemático de implementación de estrategias comunitarias en el que los destinatarios comunales se involucraron en la producción colectiva de los conocimientos necesarios para el restablecimiento de la accesibilidad de los

pobladores a servicios sociales y la minimización de la insuficiente cobertura e inoperancia institucional en materia de animación sociocultural, salud y seguridad ciudadana.

Desde una mirada epistemológica, Balcazar (2003) considera que la IAP le permite a los participantes tres procesos graduales en el desarrollo de su potencial humano desde tres experiencias de aprendizaje que se observarán en la presente investigación-intervención: a) aprender a aprender, los escenarios móviles constituyeron una experiencia didáctica en la que diversas capacidades comunitarias trazaron objetivos de acción e identificaron situaciones problema que iban a ser involucradas dentro del proceso; b) el proceso de investigación intervención llevó a los agentes locales (capital social) a aprender a conducir el proceso comunitario, desde la toma de decisiones, la ejecución progresiva e intencional de acciones locales y la administración de los centros de contacto; finalmente, c) desde los procesos de auto reflexión y retroalimentación se promovió el desarrollo de la conciencia crítica entre los participantes, por la cual, el individuo desde una mirada sociopolítica experimentó cambios cualitativos en su vida y en su ambiente comunitario, instalándose como capacidad movilizadora de escenarios móviles y centros de contacto.

De acuerdo con Ander-Egg (2003), la IAP supone tres grandes fases, diagnóstico, intervención y evaluación, las cuales no tienen una secuencia lineal sino más bien circular. De acuerdo a este postulado, la presente investigación-intervención comprendió las siguientes fases: a) observación participante y contextualización de la situación problema, en la cuales tuvo lugar la inserción comunitaria de los investigadores en el contexto, para el

establecimiento de relaciones vitales en los entornos naturales de los actores y la activación participativa. Una vez establecidos los vínculos con la comunidad, se procedió a la caracterización de posibilidades y recursos comunitarios (intercambios, dinámicas y procesos); b) posteriormente, se abordó la fase de investigación participativa en la que se ejecutó el plan de animación sociocultural para la activación de escenarios lúdico culturales y el fortalecimiento de activos socioculturales, los cuales movilizaron la participación local y garantizaron la adhesión comunitaria a la experiencia; c) Finalmente, la acción participativa comprendió la fase de implementación de los escenarios móviles y centros de contacto desde el desarrollo de jornadas de atención y movilización comunitaria, a fin de activar eslabones de comunicación que lleven a la proyección de estrategias en el tránsito del capital sociales a la capacidad comunitaria instalada. La evaluación como retroalimentación de la acción fue una práctica transversal y permanente en cada una de las fases del desarrollo del proceso.

Participantes

Grupos poblacionales de siete barrios de la Comuna 5 del municipio de Buenaventura Colombia. Agentes comunitarios y culturales, población infanto-juvenil, adulto joven, adulto medio y adulto mayor. Los agentes locales provienen de los estratos socioeconómicos 0, 1 y 2, 60% de género femenino y 40% masculino, aproximadamente 72 agentes locales con incidencia en 2.500 destinatarios.

Estrategia de Intervención

La experiencia estuvo orientada por tres ejes de intervención transversales, dirigidos a la implementación de escenarios móviles de atención y centros de contacto comunitario

que permitan la movilización de las problemáticas psicosociales asociadas a situaciones de vulnerabilidad social, exclusión y violencia en la Comuna 5 del municipio de Buenaventura. Dicho proceso tuvo lugar desde la inserción comunitaria y la focalización de actores con los cuales se avaló de manera participativa la estrategia. Se propuso un plan de intervención multinivel desde el modelo de transitividad, bajo la estrategia del escalamiento de objetivos.

Entre los elementos claves de la propuesta se encuentra la ejecución interdisciplinar de escenarios móviles cuyo objetivo se centró en promover la movilización y participación activa de la población destinataria desde la recuperación de activos socioculturales, la creación de escenarios de animación sociocultural para el empoderamiento de

agentes comunitarios, y la instalación de un centro de contacto que focalice la atención, direccionamiento y resolución de problemáticas personales y psicosociales en la perspectiva de la democratización del conocimiento, al proveer a los agentes comunitarios herramientas para la atención, direccionamiento y orientación de problemas psicosociales y la animación sociocultural de sus comunidades.

La experiencia contó con tres ejes de intervención multinivel transversales a todo el proceso, a) Animación sociocultural, b) Apoyo psicosocial. c) Los ejes de organización y participación; los cuales siguiendo la estrategia de escalamiento de objetivos, contaron con cuatro escalas dirigidas al fortalecimiento del capital social local, tal como se identifica en la Tabla 1.

Tabla 1. Suministros de activación comunitaria desde la estrategia transitiva del escalamiento de objetivos

Eje de Intervención	Nivel de Escalamiento			
	Suministros de activación comunitaria			
	Fase - Escala 1	Fase - Escala 2	Fase - Escala 3	Fase - Escala 4
Animación Sociocultural	Identificación de activos socioculturales	Implementación de espacios lúdico comunitarios	Movilización barrial participativa	Fortalecimiento comunitario de activos socioculturales
Apoyo psicosocial	Identificación de redes comunitarias naturales	Implementación de grupos de apoyo	Organización de comunidades protectoras	Fortalecimiento de la cohesión comunitaria y la respuesta interinstitucional permanente
Organización y participación	Identificación de agentes sociales y proceso de organización comunitaria naturales	Implementación de jornadas de atención y movilización	Articulación de agentes, grupos asociativos y organizaciones naturales	Establecimiento de redes de acción y gestión comunitaria
	6 Meses	6 Meses	12 Meses	12 Meses

Agentes dinamizadores

El proceso de investigación intervención fue promovido por 15 investigadores sociales vinculados al Centro Interuniversitario de Investigación e Intervención Social entidad sin ánimo de lucro, en alianza estratégica con el sector público y entidades de cooperación internacional. El proceso de intervención

siguió cuatro fases escalonadas en tres ejes transversales: animación sociocultural, apoyo psicosocial y organización - participación cada cual con cinco agentes de activación inicial, quienes acompañaron la implementación de escenarios móviles y centros de contacto durante tres años (Ver Tabla 2).

Tabla 2. Suministros de movilización participativa de agentes locales desde la estrategia transitiva del escalamiento de objetivos

Ejes	Nivel de Escalamiento		
Orientadores	Suministros de Movilización Participativa de Agentes Locales		
	Acción del Agente dinamizador – AD	Acción del Agente Local – AL	Acción del equipo comunitario (AD – AL)
	Fase 1	Fase 2	Reflexión sobre la acción Fase 3
Aprender a aprender	Reconocimiento de recursos comunitarios (personales, físicos e institucionales)	Identificación con la comunidad de problemas comunitarios asociados a la prestación de servicios sociales	Socialización de la estrategia de escenarios móviles y centros de contacto. Validación comunitaria de la experiencia y planificación consensuada de su implementación.
Aprender a conducir	Entrenamiento de los agentes locales para la toma de decisiones y la prestación de servicios sociales.	Implementación de escenarios móviles de carácter lúdico comunitario y generación de grupos de apoyo. Administración de centros de contacto comunitario.	Evaluación y retroalimentación de los espacios lúdico-comunitarios, grupos de apoyo y jornadas de atención. Establecimiento de planes de contingencia y búsqueda de soluciones colaborativas a las situaciones problema.
Desarrollo de la conciencia crítica y de acción	Generación de vínculos institucionales entre los agentes locales y entidades prestadoras de servicios sociales. Promoción de alianzas estratégicas intencionales donde se garantice la participación de los AL y promuevan los espacios comunitarios implementados.	Participación activa como voceros comunales ante las entidades promotoras de servicios sociales. Fortalecimiento de centros de contacto como estructuras locales participativas para la planificación de acciones comunitarias, el desarrollo de alianzas y la accesibilidad a los servicios sociales.	Empoderamiento comunitario de los suministros de movilización. Delegación a los agentes locales de las funciones administrativas y estratégicas cumplidas temporalmente por los agentes dinamizadores.
	6 Meses	6 Meses	12 Meses

Resultados

Una de las principales preocupaciones de los equipos de intervención residió en la sostenibilidad de los procesos una vez el equipo impulsor se retirara del contexto. El eje de participación y organización concentró gran atención en el fortalecimiento del capital social en un ambiente de confianza mutua, normas procedimentales claras y redes de apoyo a fin de que se maximizaran los niveles de colaboración social entre los diferentes grupos barriales como colectivo social proyectado a dar respuesta a los problemas de marginalidad, pobreza e inseguridad ciudadana. No podría garantizarse el marco de la IAP, si las comunidades destinatarias no desarrollan sus recursos locales aportando orgánica y activamente en la solución de problemas. En efecto, se fortaleció el ejercicio local de agentes sociales y sus organizaciones comunitarias naturales, como punto de partida de los procesos de intervención; el resultado evidencia a 250 agentes sociales formados en animación sociocultural, salud y seguridad ciudadana, quienes implementaron las jornadas de atención y movilización, estableciendo dentro del centro de contacto comunitario redes intersectoriales desde la habilitación de servicios sociales y la exigibilidad de derechos y garantías ciudadanas, convirtiéndose en puentes entre las necesidades locales y la respuesta gubernamental.

Como investigadores - interventores se reconoce cada pobreza desarrolla factores de riesgo que tienden a agudizar las situaciones problema, de tal forma, que urgió solucionar de manera asistencial problemas transversales como la desnutrición mediante la conexión institucional de restaurantes

comunitarios, y la criminalidad canalizando puentes más eficaces entre el ente policial, judicial y comunitario. En cuanto a los servicios sociales, el diagnóstico local de base favoreció la identificación progresiva de necesidades para la priorización de los servicios sociales que debían articularse a los centros de contacto, instalándose en el contexto programas de promoción del bienestar de la infancia y juventud, de protección y apoyo a la familia, de prevención y reinserción social de colectivos vinculados a conductas delictivas y consumo de drogas, de formación integral de agentes comunitarios y animadores socioculturales, y de formación integral de personal para la salud y seguridad ciudadana. A continuación se muestra la articulación de los ejes de intervención como suministros de activación comunitaria con los servicios sociales y centros de contacto (Ver Tabla 3).

En cuanto a la animación sociocultural, se reconoce como una estrategia oportuna en el abordaje de procesos psicosociales con comunidades afrodescendientes y raizales. Dentro del desarrollo del escalamiento de objetivos se pudo identificar la danza, el canto y el fútbol como principales activos socioculturales; de allí que se habilitarán dentro de los escenarios móviles diversos espacios comunitarios de formación que llevaron a la movilización de las comunidades en torno a los centros de contacto, epicentro organizativo de escenarios lúdico comunitarios desde donde se fortalecieron grupos asociativos de arte, deporte y cultura. En el eje de apoyo psicosocial, dado que, históricamente las comunidades destinatarias estaban excluidas de servicios sociales que les permitieran el direccionamiento de casos asociados a la violencia intrafamiliar, el consumo de sustancias psicoactivas (SPA) y conductas

delictivas, fue de suma relevancia la estrategia de grupos de apoyo y comunidades protectoras implementados sobre redes comunitarias naturales, tales como hogares comunitarios, pastoral familiar, asociación de padres de familia; lo que garantizó no solo la eficacia de la

intervención sino también el fortalecimiento de la cohesión comunitaria y la respuesta interinstitucional permanente, logrando un impacto positivo en la disminución de las tasas de violencia intrafamiliar, consumo de SPA y reinserción en conductas delictivas.

Tabla 3. Articulación servicios sociales, escenarios móviles y centros de contacto

Suministros de Activación	Servicios Sociales	Escenarios Móviles	Centro de Contacto
Animación Sociocultural	Promoción del bienestar de la infancia y la juventud	Espacios lúdicos-comunitarios arte y deporte.	Grupos asociativos de artes, deporte y cultura.
Apoyo Psicosocial	Protección y Apoyo a la Familia. Prevención y reinserción social de colectivos sociales vinculados a conductas delictivas y consumo de drogas.	Implementación de grupos de apoyo.	Comunidades protectoras.
Organización y Participación	Formación integral de agentes comunitarios y animadores socioculturales. Formación integral de personal para la salud y seguridad ciudadana	Implementación de jornadas de atención y movilización en salud y seguridad ciudadana.	Redes de acción y gestión comunitaria.

La capacidad comunitaria instalada constituye el potencial de movilización y participación de la comunidad, en función de objetivos que maximicen recursos y resultados, como indicadores de éste criterio, los escenarios móviles y centros de contacto promovieron: a) la organización de los escenarios de animación sociocultural como estrategia de transformación local, emergente de la cultura como factor protector a la delincuencia y la violencia

barrial organizada; b) la participación activa de los agentes barriales en comités intersectoriales responsables de la dinamización de escenarios móviles y el sostenimiento de centros de contacto comunitario. Entre los principales aportes de la experiencia encontramos la Integración de los servicios sociales en los centros de contacto como un sistema único de responsabilidad pública. La creación en la Comuna 5 de un primer nivel de atención de

carácter universal y descentralizado, el cual garantiza eficacia y accesibilidad al servicio, y la articulación progresiva de las instancias gubernamentales con los procesos locales.

Paralelamente al desarrollo de la experiencia, la influencia de los grupos armados ilegales se convertía en un obstáculo y amenaza para la intervención, toda vez que los micropoderes se sienten amenazados de los nuevos agentes de intervención. En repetidas ocasiones el personal del equipo tuvo que abandonar los entornos barriales a fin de garantizar su seguridad personal, pero a medida que se instalaba el centro de contacto, las comunidades respaldaron la presencia del equipo de interventores y la canalización institucional de las amenazas brindó las garantías mínimas para el desarrollo de la experiencia. La pobreza, constituyó otra dinámica transversal a la experiencia: muchos jóvenes y adolescentes seguían vinculándose a procesos de criminalidad y violencia juvenil como única alternativa de conseguir recursos y poder adquisitivo para sobrellevar las condiciones deprimentes del contexto, situación que se convirtió en la principal dificultad en la implementación de escenarios de animación sociocultural.

Es común, en el abordaje de contextos comunitarios encontrarse con escasos procesos de participación y apatía generalizada en las bases comunales, en ese contexto, el eje de animación sociocultural favoreció la inserción de los investigadores - interventores al contexto y el aumento progresivo de asistencia a los escenarios móviles, desde los cuales se desprendieron procesos de participación activa en la organización de escenarios lúdico comunitarios impulsados por los agentes de

base. La principal causa de la apatía que se detectó estaba relacionada con la intimidación y hostigamiento histórico de grupos armados ilegales sobre la población civil, situación que había acrecentado la desconfianza y temor de los destinatarios sobre cualquier tipo de proceso social.

Cabe destacar que las características culturales de la población como descendencia afrodescendiente, folklor y solidaridad colectiva favorecieron la adhesión al marco de intervención, como también la capacidad de resiliencia colectiva y resistencia social frente a los procesos de victimización, pobreza y segregación social.

Discusión

Alipio Sánchez Vidal (1996) plantea que la comunidad es:

Un sistema o grupo social de raíz local, diferenciable en el seno de la sociedad de la cual es parte en base a características e intereses compartidos por sus miembros y subsistemas que incluyen: localidad geográfica, interdependencia e interacción psicosocial estable y sentido de pertenencia a la comunidad e identificación con sus símbolos e instituciones” (p. 84).

Dicha definición, incorpora elementos transversales al análisis de los servicios sociales en la medida que situó a los investigadores en un contexto histórico local y contextual, en el que se generan procesos y dinámicas sociales, se imprimen símbolos y asumen identidades. Lo anterior, sumado a los postulados de Maritza Montero (2006) quien define la comunidad como un “grupo

en constante transformación y evolución, que en su interrelación genera un sentido de pertenencia e identidad social, tomando sus integrantes conciencia de sí como grupo, fortaleciéndose como unidad y potencialidad social” (p. 207), enmarca el panorama de intervención comunitario, al reconocer a un colectivo social en una posición geográfica específica, con dinámicas, identidades y sentidos particulares; los cuales en el marco de la IAP deben ser considerados como suministros transversales en el desarrollo de recursos, conducente al mejoramiento progresivo de la calidad de vida y el bienestar comunitario de los destinatarios.

Pensar los escenarios móviles, como una experiencia significativa en la articulación de los servicios sociales y los centros de contacto, localiza el interés e intencionalidad de la investigación - intervención en medio de la comunidad, en el seno de los problemas sociales. De allí, la necesidad de que el psicólogo comunitario desarrolle la capacidad de facilitar procesos de cambio, como agente de activación de organizaciones y grupos locales para que participen en la solución de sus problemas prioritarios (Balcazar, 2003). En ese propósito, es la participación comunitaria, el principal componente de vinculación y adhesión de la comunidad no sólo en el desarrollo de acciones de cambio, sino en la toma de decisiones colectivas donde se direcciona el curso de la intervención (Gonzales, 2013), lo anterior recupera la experiencia transitiva, donde la comunidad en la medida que avanza el proceso de intervención desarrolla recursos que le llevan a la autogestión social de rutas u objetivos comunitarios (Narváez, 2014), situación cada vez más apremiante en el contexto del pacífico colombiano, donde los problemas psicosociales no pueden ser

mitigados sin intervenciones directas y los gobiernos por más voluntad política que tengan, no cuentan con los suficientes recursos como para darse el lujo de excluir a los destinatarios de su propio proceso de cambio (Balcazar, 2003). En efecto, la estrategia de escenarios móviles y centros de contacto constituye una propuesta innovadora en el fortalecimiento de la articulación de las Instituciones con las comunidades, potenciando el desarrollo de recursos locales desde la participación activa y la organización social y la generación de programas o procesos de intervención desde activos socioculturales que garanticen la disponibilidad del capital social y la adherencia al proceso.

Los servicios sociales en Comuna 5 del Municipio de Buenaventura, se articularon de manera progresiva a los centros de contacto generando un tejido estructural y colaborativo, al proveer al contexto suministros técnicos, procedimentales y de talento humano; mientras que los escenarios móviles se convirtieron en una herramienta de orientación del conjunto de la población de ámbito local-barrial a los diversos procesos institucionales que les garantizan mejor calidad de vida y accesibilidad a los servicios institucionales. En efecto, la estrategia de escenarios móviles y centro de contacto se convierte en una importante herramienta en la prestación de servicios sociales, en la que se articula la realidad de los contextos con la oferta y acción interinstitucional de programas y estrategias que resuelvan los problemas sociales, asegurando la universalidad y eficacia de los programas gubernamentales de bienestar social (Narváez, 2014; Gonzales, 2013). La presente experiencia supone una evolución conceptual y metodológica en el abordaje

integral y multisectorial de diversos problemas sociales estructurales y complejos, al incorporar la teoría de los servicios sociales europea en el marco del modelo de transitividad comunitaria, en el que los individuos, grupos y comunidades desarrollan desde la autogestión social los recursos locales. Esto garantiza lo propuesto por Lippit (1958): el cambio social se origina en la decisión colectiva de esforzarse intencionalmente en la mejora de un sistema disfuncional, con la participación facilitadora de un agente externo. Asimismo, la participación activa de los destinatarios en el diseño, planificación y evaluación de los marcos y escenarios propuestos, garantiza la apropiación de los procesos de intervención por las comunidades beneficiarias (Gonzales, 2013)

Es evidente que en la actualidad existen nuevas formas y valores culturales que requieren de nuevas políticas sociales, que integren a los agentes locales en la ejecución de estrategias de intervención en el campo del desarrollo cultural, educativo y de acción social (López & León; 2002). Para Tobón (2010), en relación a los recursos locales, las comunidades, grupos y personas desarrollan prácticas protectoras, sin embargo, tienden a no gestionar procesos de prevención que minimicen el riesgo del problema psicosocial; de allí, la necesidad de integrar procesos de capacitación y democratización del conocimiento, a fin de fomentar en el capital social local la apropiación de herramientas prácticas y el desarrollo de habilidades, confiriendo nuevas capacidades comunitarias necesarias para la activación social y la movilización de recursos en aras de garantizar el desarrollo de escenarios móviles y el sostenimiento dinámico de los centros de contacto.

Para Rengifo (2012) las capacidades comunitarias son fortalezas colectivas ofrecidas por un conjunto de individuos o grupos dispuestos a trabajar de manera colaborativa, desde la gestión del desarrollo local y las alianzas socioafectivas, que les permita a las comunidades proponer planes o agendas comunitarias en el marco de la concertación democrática, el acceso, desarrollo de recursos y la influencia en las políticas públicas. En la democratización como acceso universal y participativo de la ciudadanía a los servicios sociales, los centros de contacto se convierten en una herramienta efectiva en la identificación y fortalecimiento de las capacidades comunitarias, desde el fomento de la participación de los agentes locales en la toma de decisiones, la gestión de estrategias locales y el acceso progresivo a cargos de representación y administración de recursos públicos.

Para Gómez, Muñoz y Haz (2007), las intervenciones profesionales comunitarias se han centrado históricamente en el déficit, planteando con regularidad soluciones especializadas desarticuladas de los recursos locales. Esta situación disminuye, para Gonzales (2013), la efectividad de los procesos sociales al excluir la vinculación de agentes locales en el afianzamiento de las estrategias de promoción local. En efecto, en la articulación de los escenarios móviles y centros de contacto se debe garantizar la vinculación directa los destinatarios en la toma de decisiones, de forma que progresivamente los agentes locales asuman mayores responsabilidades dentro del proceso, situación que garantiza un capital social instalado sobre el desarrollo de la capacidad comunitaria, por encima del suministro de activación externo. Para

Colmenares (2012) es sabido que la principal contribución de los escenarios móviles en la reducción de factores de riesgo y en la promoción social, está asociada a la participación directa de las organizaciones comunitarias, grupos e individuos en la solución de sus necesidades, razón por la cual cabe destacar la relevancia de las redes de acción y gestión comunitaria circunscritas a los centros de contacto comunitario, desde donde se proyecta la agenda comunitaria y se buscan soluciones colectivas a los problemas.

Para Fournier y Poulin (2011) dentro del modelo de transitividad comunitaria es necesario no sólo la vinculación activa de la comunidad desde la autogestión de procesos locales sino además el encuadre de la acción local desde el escalamiento de objetivos, que direcciona los procesos de participación llevando a las comunidades a tener retroalimentaciones satisfactorias en cada momento del proceso. En este mismo sentido, McNeil y Herschell (1998) recomiendan mostrar periódicamente los avances obtenidos, pues dicha actividad promueve la sensación de autoeficacia colectiva y provoca en las comunidades una mayor adherencia al tratamiento. Tal postulado pudo ser corroborado en la presente experiencia cuando la retroalimentación permanente dentro de un escalamiento de objetivos viable mantuvo a lo largo de la implementación altos niveles de motivación y una disposición a la acción positiva. Las estrategias de acción motivacional para ser efectivas deben valorar las condiciones culturales, sociales y territoriales (Herrera, 2013), razón por la cual, es oportuno en el trabajo con comunidades afrodescendientes construir la ruta de

participación y movilización desde la promoción activos socioculturales.

A nivel metodológico las propuestas desarrolladas desde la perspectiva de la IAP deben garantizar el desarrollo del capital social local, ofreciendo estrategias de involucramiento multidimensionales (Gonzales, 2013); es el caso de la presente experiencia donde se impacta la organización comunitaria, el desarrollo cultural y los problemas psicosociales desde estrategias transversales como la animación sociocultural, las comunidades protectoras y las redes comunitarias. Para López y Leon (2002) la animación sociocultural enfocada a la promoción de la participación comunitaria, lleva a las comunidades a desarrollar sus activos culturales como potencialidades locales y colectivas; siendo necesario que los procesos de animación aparezcan como iniciativa de la propia gente. Su función se orienta a proporcionar herramientas para que la misma comunidad responda orgánicamente ante sus necesidades, tomando como pilar la recuperación de sus propias prácticas sociales. A su vez, posee un carácter socioeducativo concentrado en acciones que se orientan a la recuperación de activos socioculturales y la gestión local del desarrollo cultural (Herrera, 2006); mientras las redes comunitarias constituyen un entramado de relaciones que mantiene un fluido constante de información orientada a fines comunes, tales como el desarrollo, fortalecimiento y promoción de estados de acomodación comunitaria en contextos particulares (Montero, 2006) y las comunidades protectoras, consolidan procesos de agrupación colectiva en torno a una serie de estrategias orientadas al fortalecimiento de factores protectores y la minimización del riesgo psicosocial.

Para Garcés (1996) los servicios sociales constituyen una estrategia del Estado social, que a través de la administración pública y la organización social, tienen la finalidad de integrar y compensar a los ciudadanos y grupos desfavorecidos de la promoción y acceso universal a sus derechos. Entre sus principales falencias se encuentra que con regularidad los servicios sociales involucran en su administración a personal especializado concentrando la toma de decisiones en el marco institucional, situación que presenta importantes déficits en materia de cobertura, inclusión y universalidad, desconociendo a su vez, el potencial transformador de los individuos, grupos y comunidades desde lo local (Colmenares, 2012; Herrera, 2013). En la comuna 5 de Buenaventura la presencia del Estado colombiano en la facilitación de servicios sociales era ineficaz, concentrada específicamente en la prestación de servicios educativos a través de los centros escolarizados, el servicio de atención nutricional a la primera infancia con hogares comunitarios y la prestación de servicio de salud a través del puesto de salud.

La prestación de servicios sociales, acuñando la conceptualización europea para referirnos a los programas y productos gubernamentales dirigidos a suplir necesidades y universalizar los derechos ciudadanos, sostienen una mirada institucional que adolece de la participación de las comunidades receptoras, más bien, mantienen un perfil de usuario-comunidad pasivo. Es así, como la estrategia de escenarios móviles y centros de contacto se convierte en una alternativa innovadora para la promoción de la participación ciudadana en la prestación de servicios sociales, garantizando no sólo mayor accesibilidad y

equidad en la prestación de servicios, sino también el desarrollo local del capital social en torno a capacidades comunitarias (Colmenares, 2012). Ahora bien, las dificultades por las que atraviesa la sociedad en materia de bienestar son múltiples y resulta necesario articular esfuerzos entre el nivel gubernamental y los centros de contacto comunitario, para que la accesibilidad y oferta de servicios esté dirigido a solventar las necesidades reales de las comunidades con pertinencia y eficacia. Se requiere que la metodología de la intervención psicosocial en los escenarios móviles se desarrolle teniendo en cuenta el objeto de trabajo y un modelo de intervención que sea válido, es decir, que responda a las disposiciones específicas de cada contexto.

Para ello, resulta fundamental que los entes de gobierno confíen en la eficacia del trabajo interdisciplinar y multisectorial, y que adopten las medidas necesarias para que el cuerpo profesional de los programas de gobierno cuente con la disposición para la prestación del servicio y además para el fortalecimiento de las capacidades individuales, organizacionales y comunitarias de las comunidades desde la perspectiva de la activación social y el desarrollo de recursos locales. Pues bien, pensar en los servicios sociales más allá de la solución de necesidades o la prestación de servicios profesionales lleva al fortalecimiento institucional y local, en la medida que los profesionales proveen a los agentes locales de herramientas para el diseño, ejecución y evaluación de escenarios móviles y experiencias comunitarias. Asimismo, es deseable que los centros de contacto posean sostenibilidad financiera mediante su inclusión en de las políticas públicas de

convivencia y salud mental de los respectivos municipios como estrategia pionera en la habilitación de los servicios sociales en comunidades donde el fortalecimiento del capital social y las relaciones interinstitucionales proporcionan alternativas vitales en el restablecimiento de la eficacia colectiva, la equidad y gobernabilidad.

Referencias

- Ahumada, M., Antón, B. & Peccinetti, M. (2012). El desarrollo de la investigación Acción Participativa en Psicología. *Rev. Enfoques*, 24 (2), 23-52.
- Ander-Egg, E. (2003). *Métodos y técnicas de investigación social: Técnicas para la recogida de datos e información*. Buenos Aires: Lumen.
- Balcazar, F. (2003). Investigación acción participativa (IAP): Aspectos conceptuales y dificultades de implementación. *Rev. Fundamentos en Humanidades*, 4 (7-8), 59-77.
- Carvajal, C. (2004). *Etnoeducación y realidades del pacífico colombiano*. Bogotá: FCE.
- Colmenares, J. (2012). *Organización comunitaria y derechos humanos*. Caracas: ED. Libertador.
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE (2012). *Censo Nacional de Población 2012*. Recuperado de <http://190.25.231.242/cgibin/RpWebEngine.eje/PortalAction?&MODE=MAIN&BASE=CG2005AMPLIA DO&MAIN=WebServerMain.inl>
- Elliot, J. (2005). *La Investigación Acción en Educación*. Madrid: Morata.
- Fals-Borda, O. (1985). *Conocimiento y poder popular*. Bogotá: Siglo XXI.
- Fournier L, & Poulin C. (2011). *Perspective écosocial transit communautaire*. Paris: Centre de recherche sociale.
- Garcés, J. (2006). *Sistema Político y Administrativo de los Servicios Sociales*. Valencia: Ed. Tirant lo Blanc.
- Gómez, E. Muñoz, M. & Haz, A. (2007). *Familias multiproblemáticas y en riesgo social: características e Intervención*. *Rev. Psykhe*, 16(2), 43-54.
- Gonzales, L. (2013). *Acción social y participación ciudadana*. Madrid: ED. Santillana.
- Fundación Rostros y Huellas del Sentir Humano. (2010). *Situación de derechos humanos y desplazamiento forzado en la Comuna 5 Buenaventura*. Documento sin publicar, archivo Fundación.

- Herrera, M. (2006). *La animación sociocultural, una práctica participativa de educación social*. Madrid: *Rev. Estudios de Juventud*, (74), 73-94.
- Leal, E. (2009). La investigación acción participación, un aporte al conocimiento y la transformación de Latinoamérica, en permanente movimiento. *Revista de Investigación*, 33(67), 13-34.
- Lippitt, R., Watson, J., & Westley, B. (1958). *La dinámica del cambio planificado*. Buenos Aires: Amorrortu.
- López De Ceballos, P. (1987). *Un método para la investigación-acción participativa*. Madrid: Ed. Popular.
- López, F. & León, L. (2002). *La animación sociocultural como contribución a la construcción de la identidad comunitaria*. Sevilla: *Cuestiones pedagógicas, Rev. Ciencias de la Educación*, (16), 139-150.
- Max-Neef, Manfred. (1986). *La economía descalza* (3 Ed.). Buenos Aires: ED. Norman.
- Mcneil, C. & Herschell, A. (1998). An essay for practitioners. Treating multi-problem, high stress families: Suggested strategies for practitioners. *Family Relations*, 47(3), 259-262.
- Montero, M. (2004). *Introducción a la Psicología Comunitaria. Desarrollo, conceptos y procesos*. Buenos Aires: Paidós.
- Montero, M. (2006). *Teoría y práctica de la psicología comunitaria*. Caracas: Paidós.
- Narváez, J. (2014). *Modelo de transitividad aplicado a la gestión de la salud mental comunitaria*. *Rev Univ. Salud*, 16(1), 67-79.
- Perea, J. (2011). Prácticas sociales y violencia. *Rev. Libertaria*, 2(6), 45-56.
- Rengifo, O. (2012). *Psicología de la Intervención Social, Prácticas Innovadoras*. Buenos Aires: ED. FAIA.
- Rodríguez, G., Gil, J. & García, E. (1996). *Metodología de la investigación cualitativa*. Granada: Aljibe.
- Sánchez, A. (1996). *Psicología Comunitaria. Bases conceptuales y métodos de intervención*. Barcelona: EUB.
- Tobón Correa, O. (2010). *El autocuidado una habilidad para vivir*. Recuperado de http://promocionsalud.ucaldas.edu.co/downloads/Revista%208_5.pdf

Recibido: Diciembre 1-2014 Revisado: Septiembre 7-2015 Aceptado: Septiembre 21-2015