

PROPUESTA DE DIAGNÓSTICO PARTICIPATIVO DE NECESIDADES SOCIALES EN EL BARRIO DE CALA MAJOR (PALMA DE MALLORCA)

Tatiana Casado de Staritzky
Universidad de les Illes Balears
tatcasado@hotmail.com

RESUMEN

El desarrollo comunitario en un barrio es un proceso que debe ser participativo e inclusivo, dando voz a todos los agentes sociales: entidades, servicios, líderes naturales, etc. Cualquier iniciativa de desarrollo comunitario que pretenda obtener cierta eficacia debe ir precedida de la elaboración de un diagnóstico de la situación del barrio que sea completo, detallado y certero, con el objetivo de disponer de información fidedigna de cuáles son las necesidades sociales de ese territorio en concreto, y en particular cuáles son las necesidades que percibe la ciudadanía como propias. Además, si el diagnóstico es participativo se está dando la oportunidad de generar y/o fortalecer el tejido social del barrio, hecho que mejora la calidad de vida de las personas residentes.

En este trabajo se realiza una propuesta de diagnóstico participativo de necesidades sociales de un barrio determinado: Cala Major. A pesar de que el Ayuntamiento de Palma no tiene este territorio priorizado en sus planes estratégicos de intervención social –por lo que no se realizan actuaciones específicas de desarrollo comunitario-, es un barrio con unas características sociodemográficas que hacen especialmente necesario que se implementen acciones comunitarias dirigidas a mejorar el tejido social del barrio. Por todo ello, se propone la participación de los agentes sociales del barrio en la implementación del diagnóstico de necesidades sociales, ya que se persigue un doble objetivo: conseguir un conocimiento suficiente de las necesidades sociales del barrio que permita una priorización de actuaciones a desarrollar, y por otra parte comenzar a activar el escaso tejido social y asociativo de dicho barrio. La propuesta incluye la implementación de grupos focales en los que participen vecinos y vecinas del barrio, así como profesionales que trabajan en él, a fin de poner voz a los sentimientos y percepciones de las personas que mejor conocen el territorio.

Palabras clave: diagnóstico participativo, barrio, necesidades sociales, grupo focal, desarrollo comunitario.

ABSTRACT

Community development in a district should be a participative and inclusive process that gives voice to all social agents: entities, services, natural leaders, etc. Any initiative of community development that aims at some level of efficiency should be preceded by the drawing up of a complete, detailed and accurate diagnosis of the situation of the district, in order to achieve reliable

information about the social needs in that particular area, and more specifically, what the citizens perceive as their own needs. Furthermore, if this diagnosis is participative then there is a chance of generating and/or strengthening the social fabric of the district, which improves the quality of life for the residents.

This essay puts forward a proposal of participative diagnosis of the social needs in the area of Cala Major. Despite the fact that the Ayuntamiento de Palma (Council of Palma) does not prioritize this district in its strategic plan for social intervention – and therefore, no specific actions of community development are carried out here -, it is a district with sociodemographic features that call for the implementation of community actions addressed at improving the district's social fabric. As a result, the aim is to involve all social agents in the district for the implementation of the diagnosis of social needs, and this aim is twofold: to attain sufficient information about the district's social needs in order to prioritize a set of actions, and on the other hand, to revitalise the weak social and communal life in that area. This proposal includes the implementation of focus groups where the residents can participate, as well as the professionals involved, so that a voice is given to the feelings and perceptions of the people who best know the district.

Key words: participative diagnosis, district, social needs, focus group, community development.

INTRODUCCIÓN

Cala Major es uno de los 89 barrios en los que se divide el municipio de Palma de Mallorca. El presente trabajo propone el diseño de un diagnóstico de necesidades sociales en ese barrio, que pueda ejecutar y liderar un equipo técnico del Centro Municipal de Servicios Sociales de Ponent. Este diagnóstico debería culminar con la priorización de una serie de actuaciones que la ciudadanía desea poner en marcha para mejorar su calidad de vida.

SUSTENTO TEÓRICO

Vulnerabilidad, pobreza y exclusión social: interrelación

Un barrio es una parte de la ciudad que está más o menos delimitada, física y legalmente, y conforma un espacio en el que sus habitantes mantienen una serie de relaciones (Vecina, 2010).

A continuación se definen algunos conceptos teóricos que serán útiles para enmarcar los objetivos del presente trabajo.

La vulnerabilidad se puede definir como el riesgo que se tiene de encontrarse en una situación de exclusión social. El Banco Mundial (2001), considera que la vulnerabilidad se mide en relación con dimensiones como la renta o la salud, entendiendo que la vulnerabilidad es el riesgo a estar en situación de exclusión, a lo que se debe sumar la capacidad del individuo (o comunidad o país) para enfrentarse a ese riesgo. Whelan y Maitre (2005, citado en Lafuente, 2012), consideran que las unidades son vulnerables a la exclusión social cuando su nivel de riesgo sobrepasa un nivel que se

considera crítico. La vulnerabilidad se distingue de la pobreza en el sentido de que la pobreza se mide en relación, normalmente, al factor económico, mientras que la vulnerabilidad, al igual que la exclusión social, se miden en función de otros muchos determinantes, como el ámbito laboral, de salud, de vivienda, formativo, etc. De todas maneras, la nueva pobreza, tal como señala Martínez (1999), se distingue de la antigua -en la que amplias capas de población se encontraban en la misma situación- en el sentido de que ahora nos encontramos con el carácter individualizado de la nueva pobreza, que contribuye al aislamiento social entre unos y otros, lo que a su vez dificulta la movilidad dentro del continuo inclusión-exclusión.

La pobreza se mide a través de diferentes parámetros e indicadores. La ONU (1995) la define como "la condición caracterizada por una privación severa de necesidades humanas básicas, incluyendo alimentos, agua potable, instalaciones sanitarias, salud, vivienda, educación e información" (p. 57). Además, señala que no solamente depende de los ingresos que tiene una persona, sino del acceso que tiene a diferentes servicios. Según la Encuesta de Condiciones de Vida del Instituto Nacional de Estadística, la pobreza sería aquella situación en la que una persona dispone de una renta situada por debajo del 60% de la renta mediana equivalente de los hogares del país en que reside (INE, 2013). Esto implica que se es pobre siempre en relación a las personas que nos rodean, es decir, que una persona puede ser pobre en un momento determinado, y dejar de serlo cuatro después -pese a tener los mismos ingresos-, si por ejemplo se produce una deflación de la economía del país en el que vive (caso de España). La pobreza es, en definitiva, un fenómeno multidimensional y complejo, por lo que en este trabajo se hará alusión a ella siempre en relación con otros aspectos, tales como la exclusión social o la vulnerabilidad.

La exclusión social es un concepto en el que resulta interesante detenerse, ya que un elevado índice de personas en situación de exclusión social en un barrio determinado incide de manera directa en la calidad de vida de las personas allí residentes, y además es un fenómeno muy relacionado con la vulnerabilidad social. Hay una serie de factores que inciden en la exclusión social. Sin embargo, conviene profundizar primero en el término "bienestar social", para luego detenerse en la exclusión social.

El bienestar social es un concepto complejo, y más aún al referirse, como es el caso, al bienestar social de un barrio. Atendiendo a la definición de Keyes (1999, citado en Blanco y Díaz, 2005), el bienestar social es la valoración que se realiza de las circunstancias y el funcionamiento dentro de la sociedad. Está compuesto de dimensiones como la integración social, la aceptación social, la contribución social, la actualización social, y la coherencia social. Sin embargo, el bienestar social de un barrio se relaciona con más dimensiones, que tienen que ver con criterios más objetivos del grado en que una zona (por su ubicación, recursos, población, etc.) es capaz de proporcionar bienestar a sus residentes.

Por otra parte, cabe señalar que la cuestión social se transforma con la aparición de las nuevas tecnologías (Subirats, 2005). El término "exclusión social" se generaliza en la década de los ochenta (Lafuente y Faura, 2012), y a pesar de que no existe todavía una definición consensuada, sí que contamos en España con algunas definiciones que resultan operativas. Por ejemplo, Subirats (2004) explica que este término alude a procesos de vulnerabilidad, de desconexión social que, junto a otras situaciones de desigualdad y marginación (social, familiar) acaban generando situaciones de grave dificultad para acceder a los mecanismos de inserción comunitaria, y a otros sistemas de protección social. Sánchez y Jiménez (2013) consideran que este término se refiere a "nuevas formas de desigualdad que van más allá de las viejas clases sociales en un contexto de profundas transformaciones económicas y sociales a escala global" (p. 134).

Así pues, este término pretende aumentar el foco, y ya no se trata solamente de personas pobres, sino de un proceso de alejamiento progresivo de la integración social (Laparra, 2008). La pobreza, pues, no cubre el amplio espectro de situaciones a que se refiere la exclusión social: educación, salud, vulnerabilidad, etc.

Los barrios con un nivel importante de vulnerabilidad (o riesgo de exclusión social) presentan una creciente degradación ambiental y una falta cada vez mayor de servicios y recursos (locales y comercios que cierran, aumento de actos vandálicos, etc.). Además, es frecuente que el bajo precio de sus viviendas haga que lleguen de forma masiva colectivos que se encuentran en situación precaria (Vecina, 2010), lo que a su vez contribuye a disminuir el atractivo del barrio para otros colectivos.

Un área urbana vulnerable no tiene por qué ser un barrio desfavorecido, si se atiende al estudio de los barrios vulnerables de la zona norte realizado por el Ayuntamiento de Alicante (2005). La vulnerabilidad es la predisposición del área a entrar en crisis si no recibe las atenciones adecuadas.

Así, la vulnerabilidad podría considerarse como un conjunto de factores ambientales, sociales y económicos que, se interrelacionan y que quedan patentes en la escasez de inversiones económicas, así como en la falta de puestos de trabajo en las zonas vulnerables.

Indicadores de vulnerabilidad y/o exclusión social

Los factores que inciden en la vulnerabilidad de los barrios están relacionados con los siguientes elementos (Arias, 2000):

- Bajo nivel educativo de la población.
- Precariedad laboral, unida a escasos recursos económicos; esto genera una mayor dependencia a prestaciones sociales.
- Condiciones de habitabilidad inadecuadas, sumado a desatención importante por parte de la administración sobre las calles y otros elementos del mobiliario urbano.

- Elevada presencia de familias desestructuradas (monoparentales, familias numerosas con bajo nivel socioeconómico, inadaptación social, etc.).
- Juventud con falta de expectativas y estímulos, tanto sociales como académicos (fracaso y abandono escolar, vinculación con la droga o con otros jóvenes con dificultades de adaptación social, actos delictivos, etc.).
- Población inmigrante con dificultades de integración social (minorías étnicas, aspectos culturales e idiomáticos, falta de formación, etc.).

Por tanto, el estudio de la vulnerabilidad es sumamente importante, ya que si se actúa cuando un barrio se encuentra en esa situación de vulnerabilidad, se puede conseguir que no llegue a estar en exclusión social, que sería el siguiente paso.

Se trata, pues, de ver qué indicadores se relacionan con la exclusión social, para ver después de qué manera se pueden remover los obstáculos, cómo se pueden generar iniciativas que aumenten los niveles de integración social en un barrio determinado, disminuyendo así su vulnerabilidad. Así, impulsar la participación ciudadana puede ser una manera de fortalecer las relaciones sociales, propiciar situaciones en las que se genere apoyo social, mejorando así la calidad de vida de las personas que residen en el barrio en cuestión. La participación de la ciudadanía en actuaciones comunitarias supone, además, la interrelación de diferentes grupos sociales. En efecto, no todas las personas que viven en un barrio tienen las mismas condiciones sociales, económicas, educativas, culturales, etc. Y esto supone una riqueza muy importante cuando vecinos y vecinas comparten entre ellos actividades, ya que implica la relación entre grupos heterogéneos, que con su interrelación generan nuevas formas de convivencia que revierten en el bienestar del conjunto de ese barrio.

Intervención comunitaria y la Teoría de los Tres Círculos

La intervención comunitaria es potencialmente factible en cualquier territorio, y tiene por objetivo mejorar las condiciones de vida de las personas (Buades y Giménez, 2013). Se trata, por tanto, de mejorar las políticas sociales existentes, a la vez que se generan dinámicas de participación de las personas implicadas. La intervención comunitaria supone la implicación tanto de la administración como de la ciudadanía, y para su adecuada implementación es imprescindible contar con los recursos técnicos y los conocimientos necesarios. En este sentido se remarca la Teoría de los Tres Círculos como explicación útil para comprender el funcionamiento de la intervención comunitaria. Esta teoría explica que alguien debe tener la iniciativa de poner en marcha el proceso participativo en cuestión, alguien tiene que promoverlo. Sin embargo, no se debe quedar la participación en ese primer nivel, sino que se tiene que dirigir la participación a mucha más gente, y en concreto: a personas que comparten la iniciativa y la van a apoyar totalmente (círculo número 1); a personas que comparten la iniciativa pero que sólo pueden participar de manera puntual (círculo número 2,

colaboradores parciales); y por último personas que no quieren o no pueden participar, pero a las que hay que mantener informadas (círculo número 3, informativo).

Cabe señalar que estos círculos están abiertos y son permeables, por lo que las personas pueden transitar de uno a otro en función de diferentes cuestiones. Lo importante es la continuidad del proceso participativo, y no de las personas. Esto es sumamente interesante, ya que a veces pudiera parecer que la intervención comunitaria depende del carisma o la capacidad de liderazgo de las personas del grupo motor, y sin embargo de lo que se trata es de conseguir una línea de participación que sea lo suficientemente solvente para que no dependa que las personas que integran ese grupo motor. En efecto, si esto se consigue, el hecho de que uno o varios profesionales desaparezcan de ese proyecto (cosa muy habitual dada la elevada precariedad laboral incluso en la Administración pública), no implicará su desaparición. Incluso, siguiendo a Buades y Giménez (2013) una cierta regeneración de tanto en tanto es saludable para garantizar la frescura del proyecto, para evitar vicios producidos por la costumbre.

La intervención comunitaria, por otra parte, tendrá en cuenta la comunidad o territorio concreto en el que se circunscribe, y por ello el diagnóstico de necesidades se realizará en base a la realidad del territorio, las características de la población residente, los recursos existentes (tanto profesionales como comunitarios) y las demandas existentes, así como en base a las necesidades que se detecten. Además, siempre se tendrán en cuenta las potencialidades y oportunidades que se vayan generando.

Necesidad de planificación previa a la intervención

Una adecuada intervención requiere, en primer lugar, de una buena planificación. Y eso no será posible si no se parte primero de un diagnóstico de necesidades certero, completo, específico, etc. Y si la intervención es comunitaria, entonces ese diagnóstico de necesidades se convierte en la llave maestra que permitirá el pistoletazo de salida para la posterior intervención. En efecto, si a la hora de desarrollar un proyecto comunitario en un barrio no se tienen en cuenta las necesidades reales de la gente que vive en ese lugar, existe el riesgo innecesario de actuar en balde, de dirigir unos esfuerzos en la dirección errónea.

Cabe señalar que las necesidades sociales varían de un grupo de población a otro, y de una persona a otra, como ya se ha comentado. Así, lo que para una persona puede ser una necesidad social importantísima (como la adecuación de la ciudad a la discapacidad física, por ejemplo), para otro no tendrá la más mínima importancia, y al revés. Esto supone un doble reto a la hora de realizar diagnósticos que permitan posteriores intervenciones comunitarias, ya que en primer lugar hay que acordar con las personas participantes qué se entiende por necesidad social, y de alguna manera hay que poder realizar una priorización de qué necesidades sociales son las que primero se van a encarar. Además, habrá que ser conscientes también de los límites existentes, como los recursos disponibles, los límites en el ejercicio de competencias de las diferentes instituciones, etc.

En palabras de Ballester y Vecina (2011), "el espacio geográfico en el que se desenvuelve una realidad social concreta, aparece compuesto por un entramado de relaciones sociales inherentes a sus procesos y características propias" (p. 2). Así pues, es esencial conocer las características socio-demográficas del territorio en cuestión, así como los servicios de que dispone el barrio y qué entidades están ya funcionando (si es que las hay). Pero además, es importante conocer qué opinan los vecinos y vecinas, cuáles son sus demandas, sus miedos, sus expectativas. Contar con ellos es vital para garantizar una buena adherencia al posterior proyecto de intervención (Minguijón, Benedí e Inciso, 2010). Cuando se hace trabajo social comunitario la intención tiene que ser siempre el poder ayudar a generar sinergias, a crear espacios que permitan la relación entre personas, de manera que con el tiempo sean ellas mismas las que se conviertan en los líderes naturales, las que se apropien del proyecto y lo continúen, ya que al fin y al cabo todo lo que se construya irá dirigido a mejorar su calidad de vida. Además, se trata de realizar políticas que sean realmente integrales, y que desde una metodología participativa se puedan plantear soluciones para dar respuesta a situaciones de exclusión, desigualdad, vulnerabilidad, etc. (Romero, 2009).

Tal como afirman Minguijón et al. (2010), antes de poder disponer de una planificación estratégica sobre actuaciones a desarrollar en un barrio, primero es necesario poder analizar los puntos fuertes y débiles, consensuando qué proyectos se van a implementar. La participación de los vecinos y vecinas es imprescindible, en un proceso en el que se les incorpora en este proceso de decisión y en la posterior ejecución de las actuaciones que se decidan. Y estas personas que participan no tienen por qué ser usuarias de servicios sociales, es decir, no tienen por qué estar en situación de vulnerabilidad y/o en riesgo de exclusión social. De hecho, lo ideal es que este diagnóstico sea compartido por los diferentes grupos sociales que residen en el barrio o que participan en él de manera activa, ya que precisamente contar con esta riqueza será lo que permitirá efectuar un diagnóstico realista y ajustado a las necesidades de las personas a las que posteriormente se van a dirigir las actuaciones.

Siguiendo a Buades y Giménez (2013), cuando se analiza la situación de un barrio concreto hay que tener en cuenta qué papel juegan diferentes protagonistas: la Administración, los recursos profesionales y técnicos (ya sean estos públicos o privados) y la sociedad (tanto las organizaciones como la ciudadanía en su conjunto). Hay que poder estudiar las relaciones de convivencia, coexistencia y hostilidad que se generan en ese barrio, ya que nos darán las claves necesarias para potenciar determinados aspectos a la hora de elaborar ese diagnóstico.

Diagnóstico de necesidades de un barrio. Importancia de la participación de la ciudadanía.

Cuando se habla de desarrollo comunitario, se hace referencia a un proceso integral de ampliación de oportunidades para las personas y los grupos organizados en un territorio determinado (Ramírez, 2002), cosa que implica a su vez la movilización de capacidades y recursos de todos los agentes sociales en favor del interés general. Por tanto, este desarrollo comunitario en un barrio

determinado pretende mejorar la calidad de vida de las personas residentes, satisfaciendo sus necesidades a la vez que se realiza un uso racional y provechoso de los recursos disponibles.

Para que el desarrollo local sea un éxito es preciso que, en primer lugar, se produzca una formación de comunidades locales autoconscientes, para lo que se necesitará un proceso previo de diagnóstico de necesidades, diagnóstico que debe darse desde el grupo, de manera endógena (Ramírez, 2002). Así, a la vez que la comunidad favorece y refuerza su propia identidad, es capaz de identificar qué necesidades tiene, y de qué modo puede ser posible su superación.

Hay una serie de elementos que serán esenciales en este proceso de diagnóstico participativo. Por una parte, la implicación y participación activa de los actores locales. Es indispensable consultar a los protagonistas reales, hacerles partícipes de la planificación y la organización de las actividades que se piensan poner en marcha. Es más, estas actividades deben partir de sus propuestas, son los actores locales los que deben poner en marcha su capacidad de gestión. Así, hay que tener en cuenta no solamente a las entidades y asociaciones del barrio (asociaciones de vecinos, clubs de ocio y tiempo libre, asociación de personas mayores, etc.), sino también a las personas que sean líderes naturales, personas significativas del barrio: personas que viven en el barrio y también trabajan en él, profesionales que pasan muchas horas en el barrio y juegan un papel importante en su dinamización (como el profesorado de un centro educativo o del centro de salud, por ejemplo).

Y por otra parte, la creación de espacios de coordinación, tanto entre las instituciones como entre éstas y los actores locales. En efecto, se necesita de la participación de los poderes públicos, tanto para liderar inicialmente el proyecto de desarrollo comunitario, como para ayudar a coordinar todos los elementos implicados. Y para garantizar una adecuada participación de los poderes públicos será necesaria una buena coordinación, tanto entre las diferentes instituciones (o áreas, departamentos, servicios, etc.), como entre éstas y la ciudadanía.

En definitiva, la intervención comunitaria no es un proyecto finalista, sino que se trata de un proceso dinámico y continuo. Así, aunque se vayan ejecutando programas, proyectos y actuaciones concretos, el proceso de intervención comunitaria debe ser un sustrato que acompañe, un caldo de cultivo que vaya abonando todas las actuaciones.

UBICACIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL BARRIO DE CALA MAJOR

Ubicación

Palma de Mallorca es la capital de provincia de las Illes Balears. Palma de Mallorca cuenta con más de 400.000 personas empadronadas, por lo que es necesario poder analizar con más detalle las diferentes zonas que la conforman. A nivel de actuación de servicios sociales, se ha dividido la ciudad en nueve sectores, cada uno de ellos cuenta con un centro municipal de servicios sociales.

Cala Major, el barrio que nos ocupa, pertenece al Sector de Ponent, sector que agrupa 14 barrios de los 89 que tiene la ciudad.

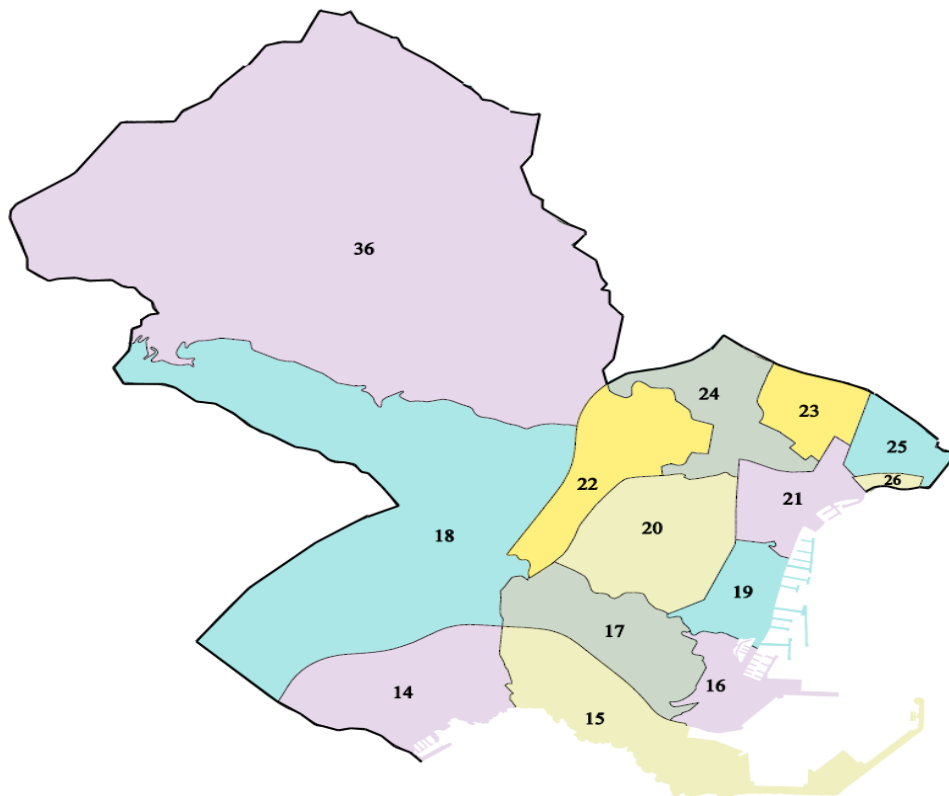


Fig. 1 Sector Ponent. Ubicación barrios. Fuente: Dades per a un diagnòstic dels barris de Palma (2012)

El sector Ponent agrupa barrios que tienen características muy diferentes entre sí. Tal vez se pueden agrupar en tres tipologías: barrios con pasado obrero (como Santa Catalina -25-, El Jonquet -26- y Son Espanyolet -23-), barrios con desarrollo turístico (Sant Agustí -14-, Cala Major -15-, Portopí -16-, La Bonanova -17-, Gènova -18-, El Terreno -19- y Son Armadams -21-) y barrios de urbanización relativamente reciente (Son Dureta -24-, Son Vida -36- y La Teulera -22-). Como se ha señalado anteriormente, Bellver y Son Vida se excluyen del análisis.

El Área de Bienestar Social del Ayuntamiento de Palma ha priorizado cuatro barrios para el bienio 2014-2016: La Soledad, el Arenal, Polígono de Levante y Son Gotleu. Son cuatro zonas que históricamente se han caracterizado por una fuerte problemática social, se trata de barrios con bajo nivel socio-económico, elevado índice de demandas sociales y gran conflictividad social. Estos cuatro territorios reciben por parte del área un refuerzo en forma de más número de profesionales para que puedan incidir con más fuerza a nivel comunitario. Ninguno de estos barrios pertenece al sector de Ponent.

Por otra parte, cada sector tiene uno o dos barrios priorizados, sobre los que realiza una especial labor de desarrollo comunitario. En Ponent hay dos barrios priorizados: El Terreno (colindante con Cala Major pero separado por la vía de cintura, con la dificultad que esto supone a la hora de desplazarse entre barrios) y Santa Catalina (unido con El Jonquet, debido a la poca población que

agrupa este último, y a la dificultad para separar en la realidad las dos zonas estadísticas). Esta priorización se hizo hace ya algunos años, y a pesar de que en algunos diagnósticos realizados por los profesionales del sector siempre aparece Cala Major como un barrio a priorizar, finalmente nunca se decide su priorización, aduciendo falta de estructura en el barrio para poder realizar un desarrollo comunitario con éxito.

Características del barrio

Cala Major sufrió un aumento poblacional en los años 60 que cambió para siempre la fisonomía del barrio. El incremento del turismo propició la construcción de grandes edificios destinados a albergar a ese nuevo turismo. Estos edificios convivían con las antiguas casitas unifamiliares. En la actualidad es un barrio de contrastes. Así, conviven antiguos hoteles reconvertidos en apartamentos de baja calidad (como los apartamentos Impala o Pullman, que dan al barrio un aspecto muy degradado), con viviendas unifamiliares y adosados de nivel medio-alto. Este desorden urbanístico contrasta a su vez con la existencia del Palacio de Marivent, residencia estival de la familia real desde hace varias décadas. Además, en la parte alta del barrio existe la Fundación Pilar i Joan Miró, edificios de gran valor histórico que albergan, entre otros, el taller en el que Joan Miró realizó algunas de sus grandes obras.

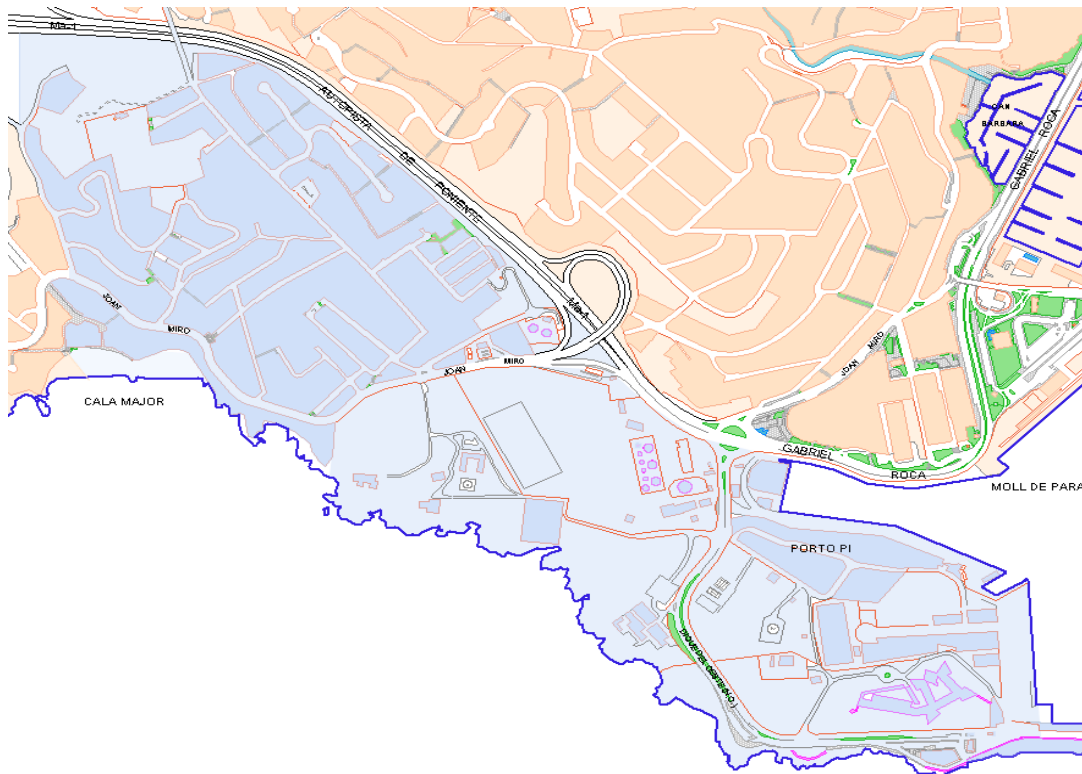


Fig. 2 Mapa de Cala Major. Fuente: Dades per a un diagnòstic dels barris de Palma (2012)

A continuación se presentan algunos datos sociodemográficos que demuestran que Cala Major podría ser también un barrio priorizado, atendiendo a criterios como densidad poblacional, tasa de inmigración, etc.

Es un barrio con una densidad poblacional media, y que destaca por el elevado porcentaje de personas inmigrantes (es el segundo municipio de Palma de Mallorca con mayor población extranjera).

Cala Major tenía en 2012 una población total de 5918 personas, lo que supone un 10,8% del total de población del sector Ponent. Como se aprecia en el siguiente gráfico, es el quinto barrio con más población del sector.

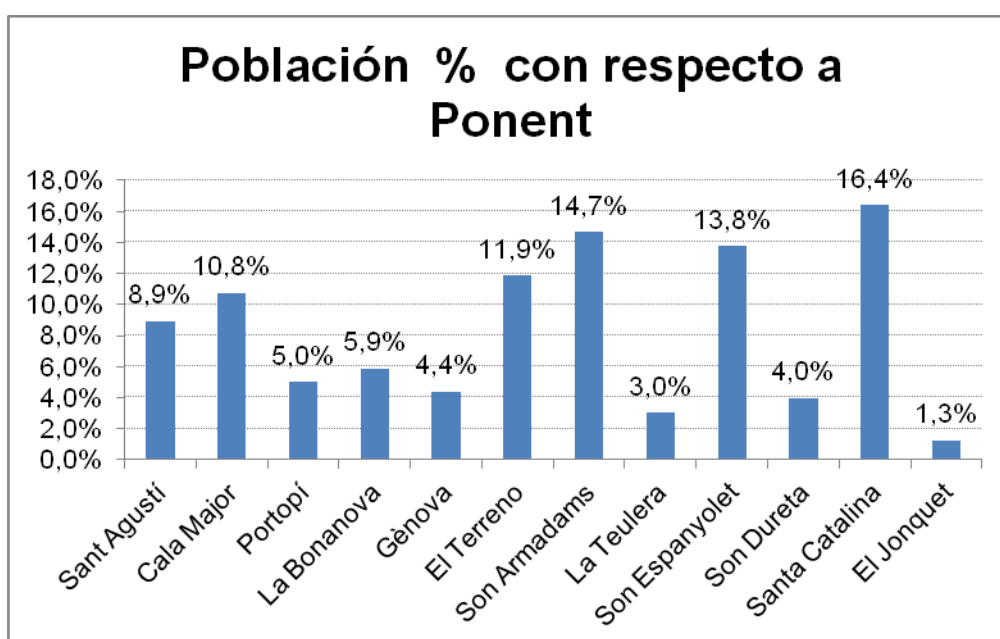


Fig. 3. Distribución de la población en el sector Ponent por barrios. Fuente: Dades per a un diagnòstic dels barris de Palma (2012). Elaboración propia

Cabe señalar que Son Armadams está muy próximo a El Terreno, por lo que muchas personas residentes en Son Armadams participan en los proyectos que se realizan en el Terreno. Lo mismo ocurre con Son Espanyolet, que su proximidad a Santa Catalina hace que compartan usuarios en los proyectos grupales que se desarrollan en Santa Catalina-El Jonquet. Por lo tanto, atendiendo a la separación física que produce la vía de cintura y que dificulta el acceso de personas de Cala Major a las actuaciones que se realizan en El Terreno, tiene cierta lógica reclamar actuaciones propias para el barrio de Cala Major (actuaciones que podrían beneficiar a barrios como Génova o Sant Agustí, que lindan con Cala Major y que quedan también al otro lado de la vía de cintura con respecto al Terreno).

Si se analiza la población de los diferentes barrios del sector atendiendo a su edad, se aprecia en el gráfico 2 que Santa Catalina es un barrio con una población envejecida, mientras que en Cala Major

y en El Terreno el grueso de población está en edad laboral. En cuanto a población menor de 16 años, Cala Major es el quinto barrio del sector con más número de menores, por lo que resulta lógico que sea necesario disponer en el barrio de estructuras que permitan su participación en actividades de ocio y tiempo libre, ya que esto contribuye a evitar situaciones de riesgo como el aislamiento social u otras problemáticas asociadas.

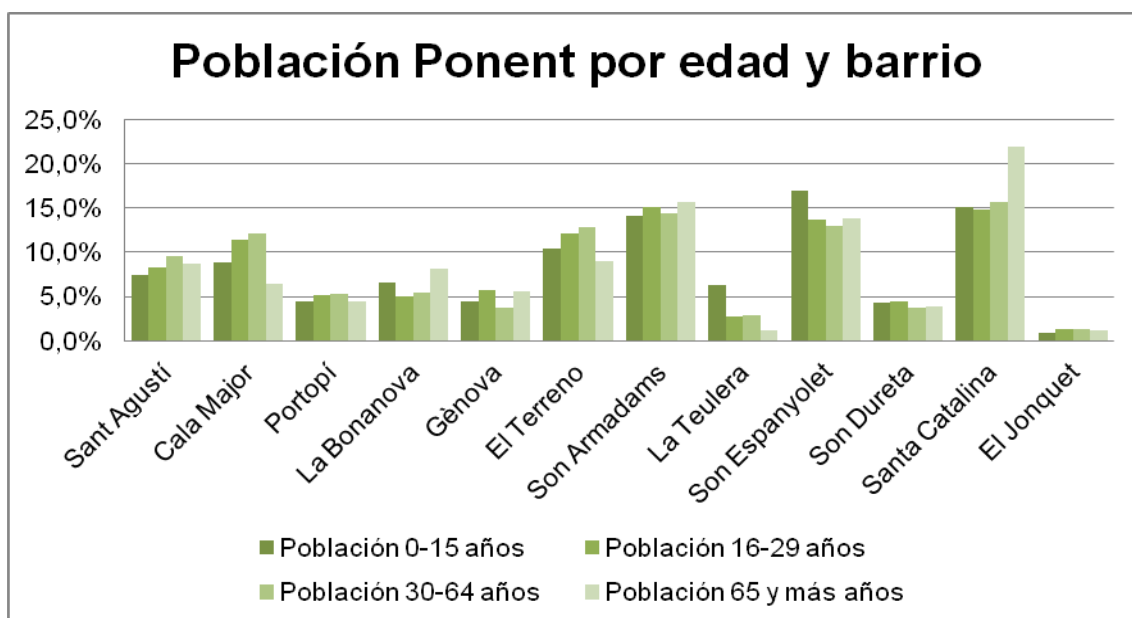


Fig. 4. Distribución de la población en el Sector Ponent por edad y barrio. Fuente: Dades per a un diagnòstic dels barris de Palma (2012). Elaboración propia

La inmigración es un elemento a tener en cuenta cuando se analiza la vulnerabilidad de un barrio, especialmente si se trata de personas con dificultades de integración social. Cala Mayor es el barrio de Ponent con más población residente nacida en el extranjero, y es el segundo barrio del sector con más población extracomunitaria, como se observa en el siguiente gráfico:

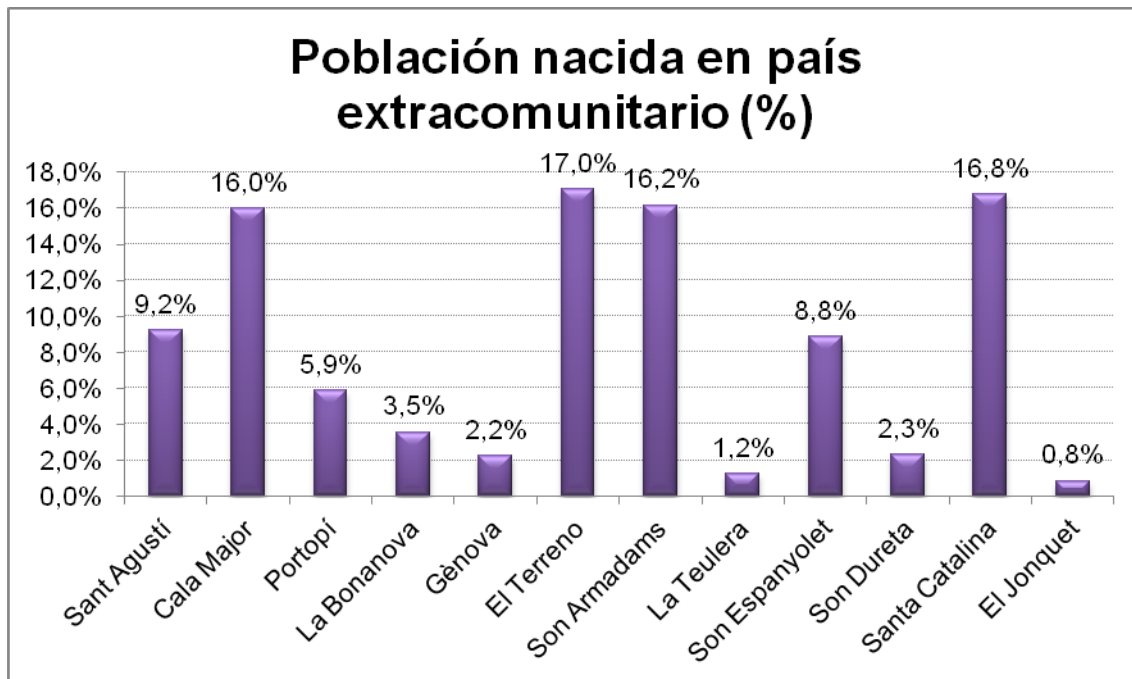


Fig. 5. Porcentaje de población nacida en país extracomunitario, en los barrios del Sector Ponent
Fuente: Dades per a un diagnòstic dels barris de Palma (2012). Elaboración propia

Si se tiene en cuenta la distancia a la que se encuentra el centro de servicios sociales de Ponent (ubicado en Santa Catalina) de barrios como Cala Major, Sant Agustí o Gènova, cabe pensar que puede ser un motivo para que menos personas de estos barrios acudan a pedir ayuda social. En efecto, la proximidad es un factor decisivo a la hora de que una persona acuda al centro de servicios sociales (como lo demuestra el hecho de que el mayor porcentaje de expedientes proviene del barrio de Santa Catalina). Sin embargo, hay otros factores que inciden de manera determinante en el uso que hace la ciudadanía de los servicios sociales. El más obvio sería la necesidad de ayuda económica, seguido por otras necesidades sociales (discapacidad, problemas relacionales, u otro tipo de demandas). En este sentido, y tal como se aprecia en el siguiente gráfico, llama la atención el hecho de que Cala Major es el tercer barrio del sector en cuanto a expedientes trabajados, dato que permite aventurar que es un barrio con elevadas necesidades sociales (o por lo menos así lo perciben sus residentes). Ello no obstante, cabe señalar que no se dispone todavía de datos relativos a la percepción sobre las necesidades sociales del barrio por parte de las personas no usuarias de los servicios sociales, dato que se recabará si se lleva a cabo la propuesta que se detalla en el siguiente apartado, y que resulta esencial para poder disponer de un conocimiento certero de la realidad social percibida por parte de las personas residentes en el barrio.

En cuanto a los diagnósticos que predominan en los diferentes barrios, se aprecia cómo Cala Major es el tercer barrio con más diagnósticos de dificultades económicas, por detrás de Santa Catalina y El Terreno. Se podría presumir que tal vez estos dos barrios presentan más demandas porque

tienen mayor presencia de profesionales en la zona, lo que puede implicar un mayor número de demandas, pero es una mera hipótesis. Lo que sí se puede afirmar es que Cala Major es el tercer barrio en cuanto a demandas relacionadas con dificultades económicas, dificultades de integración social y diagnóstico de riesgo para la integridad de las personas. Y esto teniendo en cuenta, como ya se ha comentado, la lejanía del barrio con respecto al centro de servicios sociales, lo que podría inhibir cierto número de demandas que tal vez sí se dieran si existiera mayor cercanía entre la población residente y los profesionales de servicios sociales.

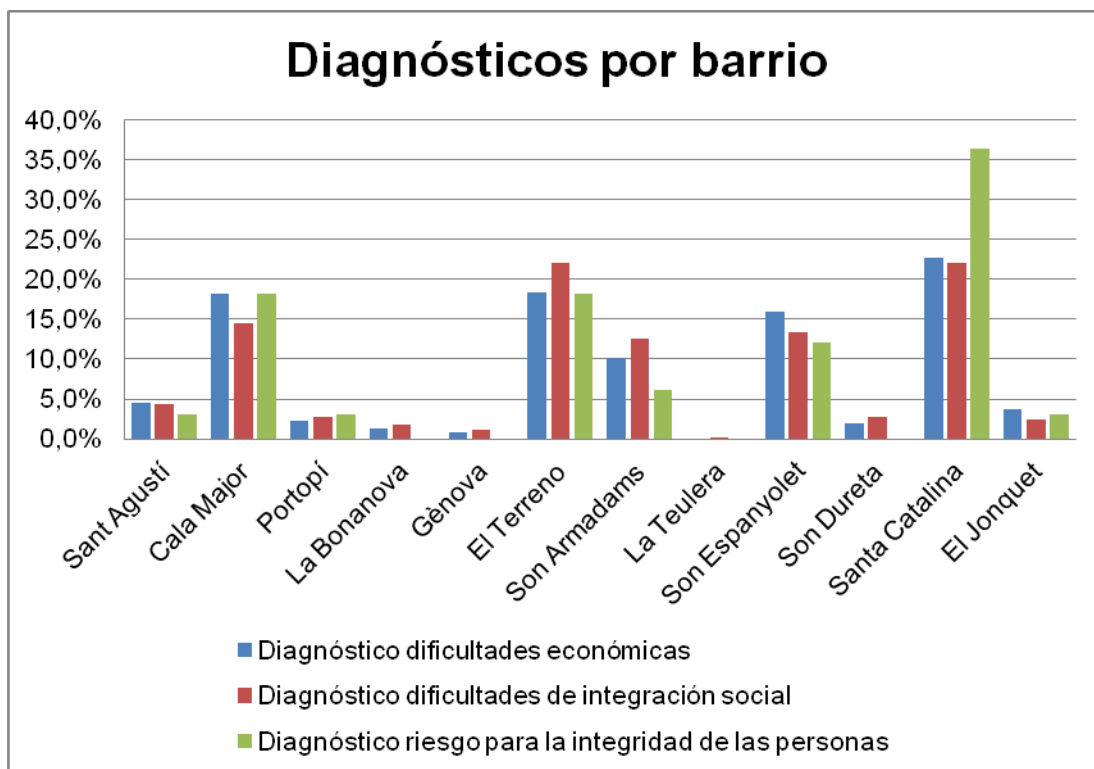


Fig. 6. Tipos de diagnóstico en los expedientes de servicios sociales de los barrios del Sector Ponent. Fuente: Dades per a un diagnòstic dels barris de Palma (2012). Elaboración propia

Cala Major basa su economía especialmente en el sector servicios (121 de las 161 empresas censadas en el año 2010 correspondían al tercer sector). Es, además, un barrio situado en la costa, con un turismo de bajo nivel adquisitivo, y esta fuerte estacionalidad supone que sea un barrio que cambia su imagen radicalmente en época estival, con mucho movimiento, locales de ocio abiertos hasta tarde, tiendas, etc., mientras que en invierno muchos comercios y locales cierran, y otros muchos se traspasan al no poder sostenerse en temporada baja. Esto supone un ir y venir de gente que no facilita la creación de "red" en el barrio, debido a esta inestabilidad anteriormente referida.

En cuanto al centro municipal de servicios sociales, este se ubica en el barrio de Santa Catalina, al que se puede acceder en autobús o en coche, ya que la vía de cintura les separa.

Si analizamos la disponibilidad de servicios de ocio y tiempo libre, hace unos años el barrio contaba con un casal de barrio, que cerró sus puertas hace tres años por recortes de la administración (pero se puede tener en cuenta la existencia del local para posibles futuras intervenciones). A nivel privado existe un gimnasio, y en el barrio de Génova (colindante con Cala Major) cuentan con un polideportivo municipal, que dispone de piscina y sala de máquinas. La Oficina de Atención al Ciudadano más cercana está ubicada en Sant Agustí, barrio colindante. En cuanto a servicios sanitarios, Cala Major dispone de centro de salud, aunque para la atención de menores (pediatría) los/as vecinos/as deben desplazarse al centro de El Terreno. Cala Major cuenta, por otra parte, con la Asociación de Vecinos de Cala Mayor, entidad de débil participación en el barrio, debido en parte a la avanzada edad de su presidente, así como a la falta de implicación de la juventud del barrio.

Si se realiza un análisis de las actuaciones grupales y comunitarias que se llevan a cabo desde el sector Ponent, vemos que todas las actuaciones se realizan en alguno de los dos barrios priorizados, con la dificultad de transporte añadida para las personas usuarias que residen en otros barrios del sector. Además, muchas actuaciones (como las de jóvenes) van especialmente dirigidas a personas de los barrios priorizados. Esto supone que barrios como Cala Major, Gènova o Sant Agustí no disponen de recursos adecuados para niños/as y jóvenes en situación de riesgo social, lo que a su vez implica un mayor riesgo de desarrollar problemáticas sociales por parte de este colectivo, que es especialmente vulnerable.

No existe en el sector ninguna actuación o proyecto tendente a fortalecer e impulsar el desarrollo comunitario de algún barrio, en el sentido de colaborar con las entidades para que sean ellas las que acaben liderando determinados proyectos. Se trata de "hacer barrio", de construir lazos comunes a partir de necesidades detectadas entre todos y todas, para poder desarrollar iniciativas locales que mejoren la calidad de vida de la ciudadanía. Y de eso carece, por el momento, el Centro Municipal de Servicios Sociales de Ponent.

En definitiva, a la luz de los datos analizados, estaría plenamente justificada una propuesta de desarrollo comunitario en Cala Major, partiendo primero de un diagnóstico de necesidades que permita planificar adecuadamente las actuaciones a implementar. Para ello se propone en el apartado siguiente una propuesta para que un equipo de profesionales del centro de servicios sociales pueda impulsar el desarrollo de un diagnóstico de necesidades sociales en el barrio de Cala Major para, posteriormente, establecer una priorización de actuaciones a partir de las que iniciar un trabajo comunitario con las entidades del barrio y los/as líderes naturales que vayan surgiendo. Es una manera de asegurar la adherencia de las personas participantes a las posteriores actuaciones, porque se ha partido de su implicación en el diseño de lo que se va a desarrollar, se parte de su protagonismo en la toma de decisiones.

OBJETIVOS DEL PROYECTO

Objetivo general

Diseñar un diagnóstico participativo de necesidades sociales en el barrio de Cala Major, que culmine con una priorización de actuaciones a desarrollar, tanto por parte del centro de servicios sociales como por parte de las entidades y agentes sociales involucrados.

Objetivos específicos

- Detectar qué agentes sociales (entidades, servicios, líderes naturales) pueden participar en el diagnóstico de necesidades.
- Facilitar la incorporación de todos los agentes sociales al estudio, poniendo para ello los recursos necesarios.
- Generar sinergias que permitan la participación de todas las personas implicadas en el diagnóstico de necesidades.
- Establecer mecanismos que permitan una recogida de información suficiente para poder disponer de un diagnóstico realista y certero sobre las necesidades sociales del barrio.
- Coordinar -por parte del equipo técnico que lidere el proceso- la participación de los agentes sociales en la toma de decisiones acerca de la priorización de actuaciones.
- Realizar devolución a las personas participantes sobre los resultados obtenidos, garantizando adecuada difusión de la información.
- Colaborar en la creación de tejido social en el barrio.

EQUIPO TÉCNICO PROPUESTO

Se propone un equipo de dos profesionales (trabajador/a social y educador/a social) del Centro Municipal de Servicios Sociales de Ponent que se dedique de manera específica a liderar este proyecto, sin perjuicio de que, en caso necesario, soliciten de manera puntual la colaboración de algún otro profesional. La razón de estos perfiles profesionales es la complementación. En efecto, el/la trabajador/a social suele desarrollar el trabajo comunitario con entidades y con personas adultas, mientras que los/as educadores/as sociales tienden a trabajar con menores (niños y jóvenes) y con sus familias. Por ello, se considera que la inclusión de ambos perfiles dará mayor riqueza a la intervención que realicen.

Se proponen solamente dos profesionales porque los recursos son limitados, y no sería viable dedicar más profesionales a este proyecto, ya que ello conllevaría dejar de lado otros proyectos que se están llevando a cabo en actualidad.

ACTIVIDADES A DESARROLLAR

Para conseguir cumplir cada objetivo específico habrá que hacer una serie de actividades. Teniendo en cuenta que una misma actividad puede estar dando respuesta a diferentes objetivos específicos, y que habrá actividades que deben realizarse en primer lugar para luego realizar otras, y que otras actividades se realizarán de manera transversal, se considera oportuno ordenar las actividades siguiendo un criterio cronológico. Así, se especifican a continuación las actividades ordenadas

temporalmente, y después se explican las que serán transversales, esto es, que se realizarán durante todo el proyecto.

1. Analizar los datos sociodemográficos existentes acerca del barrio de Cala Major. El equipo técnico (educador/a y trabajador/a social) realizará un doble análisis:

- Análisis cuantitativo. Estudio de los datos relativos a población, demandas de servicios sociales que haya realizado la ciudadanía, datos de la memoria del centro de servicios sociales (expedientes trabajados, diagnósticos, tipo de intervenciones realizadas, causa de finalización de intervenciones y de expedientes, etc. También se recogerán datos relativos a servicios del barrio, entidades existentes, servicios educativos, de salud, etc., especificando horarios de atención, funciones, personas de referencia, etc.

- Análisis cualitativo. Este análisis tendrá una doble vertiente:

- Reunión con los/as profesionales del resto del equipo que conforma el centro municipal de servicios sociales de Ponent. Recogerán opiniones acerca de la imagen que tienen del barrio, así como de la ciudadanía (especialmente de la que es usuaria del centro, dado que es la que mejor podrán conocer). Esto se realizará en una reunión de 2 horas de duración, mediante lluvia de ideas, y si se considera necesario, se realizará alguna entrevista con algún profesional si se detecta un conocimiento más profundo del barrio.

- Visitas al barrio para poder disponer de una visión global de éste. Se realizarán varias visitas en horario diferente (a primera hora de la mañana, a media mañana, a mediodía y a media tarde), para poder "palpar" qué ritmo de vida lleva el barrio (si es barrio dormitorio, si hay mayor actividad en determinadas horas, si hay grupos de niños, jóvenes o adultos en parques o plazas, etc.). También se recogerán datos de las personas que se consideren referentes del barrio, bien porque trabajen en él, bien porque sean líderes naturales, pasen mucho tiempo en el barrio, etc.

Este análisis cuantitativo y cualitativo deberá quedar registrado, a fin de disponer de documentación en base a la cual poder ir proyectando el resto de actuaciones, así como para poder dejar constancia del trabajo realizado, que sirva de referencia si en el futuro se realizan actuaciones comunitarias en el barrio. Supongamos, como a veces sucede, que por cuestiones políticas, por recortes de personal o por otros motivos se suspende el proyecto en sus inicios. Bien, si se ha podido plasmar el análisis realizado, los y las profesionales que en el futuro retomen esta idea ya no partirán de cero, y es mucho más fácil actualizar una información ya disponible que comenzar desde cero. Se insiste, por tanto, en la necesidad de dedicar un tiempo a poner por escrito todas las indagaciones realizadas, así como las conclusiones a las que vayan llegando los profesionales. Se trata de que el conocimiento pueda ir más allá, que no se quede en el interior de la gente, y que si un profesional cambia de puesto de trabajo o se jubila, que su conocimiento del terreno no se pierda.

2. Conocer qué entidades y servicios se ubican en el barrio (o actúan sobre él aunque no se ubiquen allí mismo), y entablar contactos con cada una de estas entidades y servicios.

Se propone rellenar una ficha por cada entidad / servicio, en la que se indique: nombre, objetivo/funciones, dirección, teléfono/s, personas referentes, direcciones de correo electrónico, horarios de atención, y observaciones de interés.

Además, una vez establecido el contacto con cada una de ellas (personal, telefónico o por correo electrónico, según surja), se consignará en un listado de entidades/servicios previsto a tal efecto, de modo que se tenga constancia de los contactos realizados y en qué punto se encuentra cada una. Esto facilitará también la coordinación entre los dos profesionales que lideran el proyecto. De cada entidad/ servicio nos interesa saber el grado de implicación que tienen en la zona, qué necesidades detectan en el barrio, qué es lo que más les preocupa, etc. También se aprovecharán estos contactos para ir descubriendo líderes naturales que se encuentran en el barrio (por ejemplo, la farmacéutica, que tiene mucha relación directa con los vecinos y vecinas, o tal vez alguna persona que trabaja en el banco o caja, o la persona que regenta la frutería más concurrida del barrio). Se trata de poder ir viendo qué persona/s podrían colaborar y contribuir a generar red y tejido social en el barrio. A estas personas se les presentará el proyecto y se las invitará a participar en los grupos focales.

3. Realizar una reunión informativa en el barrio para explicar el proyecto y captar posibles personas interesadas en participar.

Una de las dificultades que manifiestan los profesionales cuando intervienen a nivel comunitario es la poca información que tiene el vecindario sobre las actuaciones que se están implementando. Por ello se propone realizar una tarea de difusión del proyecto, para informar a la ciudadanía y para poder captar posibles personas interesadas. Para ello, deberán realizarse los siguientes pasos:

- Decidir día, hora y lugar en el que realizar la presentación del proyecto. Se propone elegir un día entre semana, por la tarde. Es necesario ubicar esta reunión en el barrio, por ejemplo se podría habilitar el casal de barrio que actualmente está cerrado, ya que consta de una sala amplia, está adaptado para personas con dificultades motoras, dispone de aseo, y es un lugar conocido por los vecinos y vecinas del barrio. Este local es propiedad de Cáritas, por lo que se debería solicitar a esta entidad la cesión de uso para este fin.

- Informar a las entidades, servicios y líderes naturales con los que ya se haya contactado. Para ello, el equipo técnico contactará con cada una de las personas referentes, invitándoles a participar en esta reunión informativa.

- Diseñar un folleto informativo, hacer copias y distribuirlo por bares y comercios del barrio. También se pueden colgar carteles en centros cercanos al barrio, como los colegios de la zona, centros de salud, biblioteca, Oficina de Atención al Ciudadano, etc.

- Llevar a cabo la reunión el día señalado. Para ello, el equipo técnico presentará el proyecto a las personas participantes, y se les propondrá su participación en una serie de grupos focales, en los que se pretende realizar una reflexión acerca de qué necesidades consideran que tiene el barrio, qué posibles soluciones hay, y quién/quienes podrían tener la potestad de llevar a cabo esas

actuaciones. Se pueden empezar a calendarizar los grupos focales en función de las preferencias de las personas asistentes, pero la idea es que el equipo técnico se encargue, los días siguientes a la reunión, de ir concretando la composición y momentos en los que se irán haciendo dichos grupos.

4. Realizar grupos focales en los que poder profundizar sobre las necesidades que se detectan en el barrio. Para ello, una vez se disponga del listado de entidades/servicios, así como las personas que se han detectado como líderes naturales, se organizarán unos cuantos grupos focales. Está claro que en el momento en el que se vayan a programar será cuando realmente se vea cuántos son necesarios y de qué manera se distribuyen, pero se realiza una propuesta para que sea fácil amoldarla a las necesidades específicas que se generen. Así, se propone la realización de 6 grupos focales, compuestos por unas 6-8 personas cada uno, y seguir un criterio de saturación, es decir, se harán tantos encuentros como sean necesarios. Es importante tener en cuenta, por una parte, el tipo de personas que pueden formarlos, y por otra el horario en el que se van a organizar. Así, se intentará que haya un par de grupos focales formados por profesionales que trabajen en el barrio (servicios sociales, educativos, sanitarios), para que nos den la visión que tienen del barrio desde un punto de vista más "externo". El resto de grupos se organizarán con vecinos y vecinas del barrio (presidente y participantes más activos de la asociación de vecinos, personas que viven y trabajan en el barrio, y personas que trabajan fuera del barrio pero que residen allí y hacen cierta "vida de barrio"). Se considera imprescindible realizar al menos uno de los grupos en horario de mañana, ya que allí se podrá trabajar con personas que tal vez trabajan por la tarde o que no trabajan fuera de casa, pero que por ejemplo tienen cargas familiares que les impedirían trabajar con nosotros por las tardes. Del mismo modo, se considera esencial realizar al menos un grupo focal en horario de tarde (sobre las 19-20 horas, incluso más tarde si es necesario), para que puedan participar las personas que, a pesar de trabajar fuera del barrio, desean participar en este diagnóstico de necesidades.

5. Recoger todos los datos obtenidos en los grupos focales y en el resto de actuaciones realizadas. Esta tarea corresponde al equipo técnico, que deberá recolectar todas las propuestas que la ciudadanía les haya transmitido, ponerlas por escrito y recabar más información con la ayuda de las personas participantes si hay dudas sobre lo que han propuesto.

6. Organizar una jornada específica en la que se pueda exponer a las personas participantes qué conjunto de propuestas se han recogido, y mediante algunas dinámicas, proceder a la priorización de actuaciones. Para ello, en primer lugar las personas participantes deberán comprender qué propuestas se han puesto encima de la mesa, y deberán discernir a quién le correspondería ejecutar cada propuesta, qué limitaciones pueden existir, etc. A continuación pueden separar las propuestas según diferentes criterios. Por ejemplo, podrían separarlas según ámbito de actuación. Así, si hubiera catorce propuestas, se podrían separar en "actuaciones para llevar a cabo desde urbanismo", "actuaciones para llevar a cabo desde Policía Local", "actuaciones para elevar al Govern autonómico", "actuaciones para llevar a cabo desde servicios sociales", "actuaciones que puede

implementar la propia ciudadanía". También se captarán personas voluntarias para colaborar en la elevación de propuestas a otras instituciones, para implementar determinadas actuaciones en el barrio, etc.

7. El equipo técnico irá quedando con las diferentes personas voluntarias (que se pueden organizar en Comisiones en función de las tareas que tengan encomendadas), para ayudarles a ir poniendo en marcha las diferentes actuaciones que se hayan consensuado.

8. Se irá informando a la ciudadanía de los avances que se hagan, por medio de diferentes plataformas:

- Realizar un envío periódico de novedades a través de correo electrónico (pueden iniciar esta tarea desde el equipo técnico, y que luego alguna Comisión se encargue de gestionarlo). El correo electrónico también servirá para ir informando a nuevas personas que soliciten más información, para coordinar encuentros, etc.

- Crear un perfil de Facebook para que las personas interesadas puedan seguir las novedades que se vayan desarrollando y participar si lo desean.

- Realizar reuniones periódicas (trimestrales, por ejemplo) con entidades, servicios y líderes naturales, de manera que el equipo técnico vaya coordinando las actuaciones, informando de las novedades, apoyando las iniciativas que vayan surgiendo a nivel local, etc.

EVALUACIÓN

Se realizará una evaluación en dos momentos: una evaluación final, en la que se analizará con las personas participantes tanto los resultados conseguidos como el proceso llevado a cabo, y una evaluación continua, que se irá realizando de manera constante a lo largo de todo el proceso, de modo que se puedan ir ajustando las actuaciones y rediseñándolas, para que en todo momento se ajusten a las necesidades que se vayan detectando.

La evaluación será cuantitativa y cualitativa. El equipo técnico se encargará de recopilar la información necesaria sobre los indicadores que a continuación se exponen. Habrá un momento específico de evaluación (además de la evaluación continua), que será cuando hayan finalizado los grupos focales y las reuniones para priorizar actuaciones. Será en ese momento cuando el equipo técnico redacte un informe evaluando el proceso realizado, de modo que el jefe de sector y la dirección técnica (Servicios Centrales) puedan decidir si procede o no que el equipo técnico continúe dando su apoyo para favorecer el desarrollo comunitario en el barrio. También será momento de reorganizar la disponibilidad de los profesionales, ya que seguramente no necesitarán dedicar tantas horas semanales, salvo cuando alguna actividad específica o actuación así lo aconseje.

Indicadores de evaluación cuantitativa

- Número de reuniones programadas / número de reuniones realizadas

- Número de personas contactadas / número de personas que efectivamente se implican en la elaboración del diagnóstico

- Número de entidades y servicios contactados / número de entidades y servicios que finalmente participan en la elaboración del diagnóstico
- Número de líderes naturales detectados inicialmente / número de líderes naturales que se contabilizan una vez realizado todo el proceso de diagnóstico
- Número de grupos focales programados / número de grupos focales efectivamente realizados
- Número de propuestas recolectadas inicialmente / número de propuestas que finalmente se mantienen tras la reflexión conjunta y la priorización efectuada
- Análisis de qué áreas (urbanismo, policía, etc.) se deberán contactar para trasladar las demandas de la ciudadanía
- Demandas de información recibidas (por correo, redes sociales, teléfono o de manera personal)
- Estadísticas de redes sociales (personas que siguen la página, etc.)
- Actuaciones que se llevan a cabo en el barrio a partir de las ideas trabajadas en el diagnóstico (este es un indicador más a largo plazo, para poder evaluar el impacto del diagnóstico a nivel real en el barrio)

Indicadores de evaluación cualitativa

- Índice de satisfacción de las personas participantes. Para ello, se propone pasar un mini cuestionario en el que puedan puntuar de 1 a 5 los siguientes factores:
 - información recibida acerca del proyecto antes de implicarse
 - grado de disponibilidad del equipo técnico que ha liderado el proceso de diagnóstico
 - nivel de implicación que considera esa persona que ha tenido (esto nos sirve de referencia sobre la Teoría de los Tres Círculos comentada en el marco teórico)
 - comentarios de mejora
- Reflexión cualitativa realizada por el equipo técnico. Se trata de poder reflexionar sobre todo el proceso, para tratar de ver qué cosas serían mejorables, con qué cosas se han podido sentir más o menos cómodos/as, qué fallos han detectado a lo largo del camino, etc. También podrán recoger aquellas opiniones que les hayan podido ir contando otros profesionales, personas implicadas, etc. a lo largo del proceso (y que tal vez no han quedado reflejados en los cuestionarios de satisfacción). Además, podrán analizar si se ha contribuido o no a la creación de tejido social en el barrio. ¿Han contribuido a fortalecer alguna asociación o entidad ya existente? ¿Han sido personas facilitadoras y con ello han propiciado la creación de alguna entidad o de alguna relación que generase red social? La evaluación continua es, como ya se ha expuesto, algo transversal que debe atravesar todo el proyecto. Se propone la realización de una reunión de seguimiento quincenal en la que el equipo técnico tenga un espacio para reflexionar sobre los pasos realizados hasta el momento, de manera que puedan proponer soluciones o alternativas a las dificultades que vayan surgiendo en el día a día. También aprovecharán para revisar qué entidades o servicios se han contactado, si se ha contactado con nuevas personas participantes, si han detectado algún líder natural en el barrio, etc. Además,

también realizarán reuniones de seguimiento con aquellas entidades / servicios / líderes naturales con los que se considere oportuno.

Es importante reseñar que las actuaciones que se prioricen no tienen por qué implementarse desde servicios sociales, como ya se ha señalado anteriormente. Sin embargo, sí que es viable que el equipo técnico acompañe a las entidades, servicios y líderes naturales del barrio en el camino de solicitar a las instituciones los cambios que hayan consensuado. Para que el lector pueda hacerse una idea del tipo de iniciativas que pueden surgir, se presentan algunas que se considera podrían surgir de un diagnóstico de necesidades sociales realizado en un barrio en situación de vulnerabilidad:

- Arreglar desperfectos de las aceras, ensanchando algunos tramos que se consideran peligrosos para los viandantes (Área de Urbanismo del Ayuntamiento).
- Poner algunas farolas más para aumentar la sensación de seguridad en algunas calles mal iluminadas (Área de Urbanismo, Servicio de Mantenimiento del Ayuntamiento).
- Dinamizar el barrio con un par de fiestas al año que sirvan además para recolectar fondos para que la Asociación de Vecinos siga siendo sostenible.
- Crear un grupo de mujeres que se reúna semanalmente para tratar temas diversos relacionados con el empoderamiento.

Son ejemplos de actuaciones en las que el equipo técnico podría colaborar coordinando su ejecución, o incluso implementarlas desde el centro de servicios sociales. En cualquier caso, este será un paso que se tendrá que realizar una vez se haya finalizado el diagnóstico de necesidades y se cuente con una priorización de actuaciones que la ciudadanía desea poner en marcha.

CONCLUSIONES

Cala Major es un barrio de contrastes, en el que conviven grupos de nivel social y económico medio-bajo, con grupos de poder adquisitivo medio-alto. Además, tiene una serie de condiciones que le hacen un barrio vulnerable, como la elevada densidad de demandas sociales que tiene, o el elevado porcentaje de población inmigrante que reside en él. Sin embargo, no está priorizado por el sector de servicios sociales de Ponent ni tampoco recibe refuerzos especiales por parte de Servicios Centrales, como sí ocurre en otros barrios. Esto supone un mayor riesgo de este barrio de situarse en una zona de exclusión, ya que, como se ha analizado en el marco teórico, el continuo inclusión-exclusión se considera como un proceso dinámico, en el que una persona, grupo o barrio determinado puede situarse en uno u otro punto, en función de una serie de características. Por tanto, esto significa que con una intervención diferencial se podría disminuir la vulnerabilidad de ese barrio o, dicho de otra manera, si se interviene en el barrio reduciendo los valores de riesgo, aumentarían los de protección, mejorando sin duda alguna la calidad de vida de su ciudadanía. Por tanto, está plenamente justificada la posibilidad de priorizar este barrio desde el centro de servicios

sociales, iniciando alguna actuación específica en él que redunde en una disminución de su vulnerabilidad.

Antes de intervenir, sin embargo, es necesario realizar un diagnóstico real, certero y lo más detallado posible acerca de cuáles son las necesidades sociales de la ciudadanía que reside en ese territorio, para poder después priorizar las actuaciones a desarrollar. Está demostrado que si se implica a los vecinos y vecinas a la hora de reflexionar sobre qué necesita el barrio, si se les hace protagonistas de lo que al fin y al cabo va a ser una mejora del lugar en el que viven, entonces mejora la adherencia de las personas en la implementación de las actuaciones que se determinen. Además, las teorías sobre el apoyo social ponen de manifiesto que el apoyo social informal contribuye a generar relaciones de confianza entre las personas, disminuyendo su vulnerabilidad, ya que desarrollan la capacidad de pedir ayuda y de ayudar en caso necesario, entre otros beneficios - que ya se ha analizado en el marco teórico y que por tanto no se repite aquí-. Así pues, es importante que en un barrio existan estos lazos de relación y confianza entre las personas residentes, y si no existen, es importante potenciar su creación y crecimiento.

Cala Major tiene un tejido social pobre, un entramado de redes de apoyo social informal débil y poco cohesionado, sobre el que se debe trabajar si se decide realizar alguna actuación a nivel comunitario.

La propuesta que aquí se realiza acerca de realizar un diagnóstico de las necesidades sociales de este barrio tiene un doble objetivo: por un lado, es imprescindible saber qué está sucediendo, cuál es la realidad y cuáles son las problemáticas sobre las que se quiere incidir. Y está claro que no basta con un análisis técnico, ya que las necesidades sociales son, como ya se ha visto, cambiantes en función de a quién se pregunte. Por ello es necesario que sean los vecinos y vecinas los que puedan reflexionar y opinar sobre qué es preocupante, que puedan contarnos cuáles son sus preocupaciones, y que también puedan pensar en si esas necesidades se pueden cubrir de alguna manera. Por otro lado, es necesario contar con la ciudadanía para que se sienta protagonista del cambio, de manera que luego realmente tome el mando en la implementación de las actuaciones que se consensúen, y que el equipo técnico que haya liderado el proceso vaya apartándose, teniendo un papel cada vez más residual. Y además habría un objetivo subyacente, que sería el de contribuir a crear tejido social en el barrio, para que luego puedan continuar a lo largo del tiempo determinadas actuaciones implementadas, y para que fluya este apoyo social informal que tanta importancia tiene en la prevención de situaciones de exclusión social.

Por tanto, se propone la realización de un diagnóstico que implique a las personas residentes en el barrio, así como a las que están en el barrio durante el día por motivos laborales. Se propone la realización de entrevistas cualitativas a personas referentes (líderes naturales, profesionales que trabajen en el barrio, etc.), y también la implementación de una serie de grupos focales que permitan generar un espacio de reflexión y diálogo entre las personas participantes, de manera que

puedan compartir la visión que tienen del barrio, así como las dificultades o problemáticas sociales a las que se podría dar respuesta. Asimismo, se pretende que sea un espacio en el que puedan surgir propuestas concretas de mejora del barrio (ya sea a nivel de urbanismo, de servicios sociales, de limpieza, etc.). De esta manera, además de implicar a la ciudadanía en el análisis de la situación, también se le pide que aporte sus ideas para realizar cambios en el barrio, y al mismo tiempo se pueden crear vínculos de relación entre las personas participantes en el diagnóstico, lo que implica un beneficio secundario consistente en la creación y fortalecimiento del tejido social de Cala Major. En conclusión, es clara la necesidad de apostar por el desarrollo comunitario de los territorios, empoderando a la ciudadanía para que pueda ejercer plenamente sus derechos sociales, especialmente los relacionados con convivencia y participación democrática. Esta es una buena manera de crear comunidades autoconscientes que puedan exigir al gobierno el efectivo ejercicio de sus derechos. Todo ello redundará, sin duda, en el beneficio de la ciudadanía, que dispondrá de más oportunidades para realizar intercambios relacionados con el apoyo social, y además podrá ser protagonista de las políticas de cambio social que considere oportunas.

REFERENCIAS

- Arias, F. (dir.) (2000). *La desigualdad urbana en España*. Madrid: Ministerio de Fomento. Recuperado de: <http://habitat.aq.upm.es/duo/lista.html>
- Ajuntament de Palma de Mallorca (2012). *Dades per a un diagnòstic social dels barris de Palma*. Unitat de Suport Tècnic. Àrea de Benestar Social. Ajuntament de Palma de Mallorca.
- Ayuntamiento de Palma de Mallorca (2013). *Pla Estratègic de Serveis Socials 2014-2015*. Àrea de Benestar Social e Igualdad. Ayuntamiento de Palma de Mallorca.
- Banco Mundial (2000): *Informe sobre el desarrollo mundial 2000-2001*. Washington, DC: Mundi-Prensa Libros, SA.
- Ballester, Ll. y Vecina, C (2011). Intervención comunitaria, diversidad y complejidad social. El problema de la segregación social en la escuela. *Prisma Social*, 6, 1-29. Fundación iS+D para la Investigación Social Avanzada, Madrid.
- Blanco, A. y Díaz, D. (2005). El bienestar social: su concepto y medición. *Psicothema*, 4, (17), 582-589. Colegio Oficial de Psicólogos de Asturias. Asturias.
- Buades, J. y Giménez, C. (2013). *Hagamos de nuestro barrio un lugar habitable. Manual de intervención comunitaria en barrios*. CeiMigra. Generalitat Valenciana, Valencia.
- INE (2013). *Encuesta de Condiciones de Vida. Metodología*. Instituto Nacional de Estadística. Comunidad de Madrid, Madrid
- Lafuente, M. y Faura, U. (2012). Estudio de la vulnerabilidad a la exclusión social por Comunidades Autónomas en España (2005-2009). *Investigaciones Regionales*, 23, 105-124. Asociación Española de Ciencia Regional.
- Carbonero, D.; Raya, E.; Caparros, N.; y Gimeno, C. (Coords) (2016). *Respuestas transdisciplinarias en una sociedad global. Aportaciones desde el Trabajo Social*. Logroño: Universidad de La Rioja

- Laparra, R. (2008). *La exclusión social en España: un espacio diverso y disperso en intensa transformación. VI informe sobre exclusión y desarrollo social en España*. Fundación FOESSA, Madrid.
- Ministerio de Fomento (1997). *Análisis urbanístico de barrios vulnerables de España*. Ministerio de Fomento. Gobierno de España.
- Minguijón, J.; Benedí, S. y Enciso, E. (2010). *Diagnóstico estratégico del barrio Oliver*. Ayuntamiento de Zaragoza (programa Zaragoza Vivienda). Zaragoza.
- ONU (1995). *The Copenhagen Declaration and Programme of Action*. Organización de las Naciones Unidas, Nueva York.
- Ramírez, A. V. (2002). *Modernización de la gestión pública, participación ciudadana y regeneración del capital social: lecciones y aprendizajes de la experiencia del plan de desarrollo comunal en Chile*. VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública. Lisboa, Portugal.
- Romero, S. (2009). La vulnerabilidad del barrio de Foners. Intervención para la integración. *Aposta, revista de ciencias sociales*, 41, 1-24. ISSN 1696-7348. Director-Editor: Luis Gómez Encinas.
- Sánchez, A. y Jiménez, M. (2013). Exclusión social: fundamentos teóricos y de la intervención. *Trabajo Social Global. Revista de Investigaciones en Intervención Social*, 3(4), 133-156. Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales. Universidad de Granada. Granada.
- Subirats, J. (dir.) (2004). Pobreza y exclusión social. Un análisis de la realidad española y europea. *Colección de Estudios Sociales*, 16. Fundación La Caixa.
- Subirats, J. (dir.) (2005). *Análisis de los factores de exclusión social*. Documentos de Trabajo, 4. Fundación BBVA.
- Vecina, C. (2010). El barrio de Son Gotleu y su representación social. *Aposta, revista de ciencias sociales*,