

**PROGRAMA CAIXA PROINFANCIA
EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE IMPACTO**

Febrero 2014

**OBSERVATORIO CAIXA PROINFANCIA
GRUPO DE INVESTIGACIÓN PSITIC – UNIVERSIDAD RAMON LLULL**

PROGRAMA CAIXA PROINFANCIA

EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE IMPACTO

Febrero 2014

OBSERVATORIO CAIXA PROINFANCIA
GRUPO DE INVESTIGACIÓN PSITIC – UNIVERSIDAD RAMON LLULL

FEBRERO DE 2014

AUTORÍA:

GRUPO DE INVESTIGACIÓN PSITIC (UNIVERSIDAD RAMON LLULL)

JORDI RIERA (IP PSITIC)

XAVIER ÚCAR (Coord.)

JORDI LONGÁS (Coord.)

ANNA CIRASO

ROSER DE QUEROL

INVESTIGADORES.

Han participado como investigadores en las diferentes ciudades:

BARCELONA: Berta Boadas y Ofelia Ricciardelli; BILBAO: Rosa SantibañezGruber; GRAN CANARIA: Juan Carlos Martín Quintana, Eugenia Gutiñas del Rosario y Irene López Escobar; MADRID: Santa Lázaro y Belén Urosa; MÁLAGA: Felipe Vega Mancera, Victor Manuel Martín Solbes, Miguel Ángel Suvires García y Cristóbal Ruiz Román; MALLORCA: Josep Lluís Oliver y Lluís Ballester; MURCIA: Encarnación Bas Peña; SEVILLA: Luis Vicente Amador Muñoz, Victoria Pérez de Guzmán Puya, Macarena Esteban Ibáñez, Rocío Cárdenas Rodríguez, Mª Teresa Terrón Caro, Teresa Rebolledo Gámez y Jose Jesús Trujillo Vargas; TENERIFE: Alezandra Torres Castaño, Mª Belén San Nicolás Santos, Tamara García del Valle y Yara Santos Padrón; VALENCIA: Ramona Torrens Bonet; ZARAGOZA: Carmen Julve Moreno y Begoña Vigo Arrazola.



Contenidos

1. Presentación: objetivos de la investigación	3
2. Metodología	4
2.1. Territorios y participantes	4
2.2. Instrumentos y fuentes de información	7
2.3. Variables de análisis.....	8
2.4. Análisis y tratamiento de la información.....	8
2.5. Limitaciones	11
3. Resultados	12
3.1. Nivel de conocimiento del programa CPI	12
Acceso de la población a la información sobre el programa	12
Conocimiento del programa por parte de las familias	14
Subprogramas más conocidos por la población	16
Conocimiento del programa por parte de los profesionales y los agentes del territorio	17
Conclusiones sobre el conocimiento del programa.....	19
3.2. Resultados percibidos del programa CPI	20
Perfil de familias atendidas	20
Resultados del programa en los menores.....	21
Resultados del programa en la situación económica de las familias.....	25
Resultados del programa en las familias.....	27
Resultados en el barrio y en la acción social.....	30
Trabajo en red	33
Resultados por sub-programas	34
Conclusiones sobre resultados percibidos.....	36
3.3. Debilidades del programa CPI.....	38
Diseño del programa	38
Gestión del programa.....	42
Recursos	48
Trabajo en red	52
Sostenibilidad del programa	54
Percepción de las debilidades del programa CPI por ciudad.....	56
Conclusiones sobre los puntos débiles del programa.....	71
3.4. Oportunidades del programa CPI	73
Fortalezas y oportunidades.....	73
Propuestas de mejora	78
Conclusiones sobre puntos fuertes y propuestas.....	95
4. Conclusiones generales.....	99

1. Presentación: objetivos de la investigación

Este estudio pretende elaborar una visión de conjunto a partir de los 11 informes territoriales del impacto percibido del Programa CaixaProinfancia (CPI) y evidenciar regularidades y particularidades entre los territorios. De lo que se trata es de realizar una triangulación de los resultados obtenidos en cada ciudad a partir de los diferentes agentes y de las distintas comunidades que ayudar a orientar la toma de decisiones acerca del programa en su globalidad.

El estudio se propone 3 objetivos:

- 1) Analizar los resultados del programa CPI en los 11 territorios donde se está implementando, desde la perspectiva de los grupos de interés;
- 2) Conocer el impacto del programa en los agentes de los territorios;
- 3) Identificar las debilidades y oportunidades del programa en los territorios.

No se pretende aquí conocer los datos cuantitativos de los resultados del programa ya disponibles por otras fuentes, sino recoger la percepción de diferentes *stakeholders*: familias, profesionales, entidades, técnicos y administración. Además, no solamente se consideran los resultados inmediatos (*outputs*) del programa, sino su impacto a más largo plazo, que incluye los efectos producidos en el territorio y en la acción social (*outcomes*).

2. Metodología

Para abordar los objetivos de la investigación se utiliza una metodología cualitativa. En los siguientes apartados se especifica los territorios y participantes del estudio, los instrumentos y fuentes de información, las variables de análisis, el proceso de categorización y el tratamiento de la información.

2.1. Territorios y participantes

Se han analizado datos provenientes de los **11 territorios** del estado español donde se está desarrollando el programa desde al año 2007: Barcelona, Bilbao, Las Palmas de Gran Canaria, Madrid, Málaga, Murcia, Mallorca, Sevilla, Tenerife, Valencia y Zaragoza. En esta investigación se considera que la población está configurada por el conjunto de familias participantes en el programa; por la totalidad de profesionales a través de los cuales aquel se vehicula; y, también, por todos aquellos agentes que, en cada uno de los territorios, están directa o indirectamente relacionados o afectados por el proceso o los resultados de dicho programa. Por tanto, la muestra estará constituida por **familias** que participan en el programa, por **profesionales** de las entidades coordinadoras o colaboradoras que implementan el programa CPI y por **agentes clave del territorio**. Estos agentes clave pueden ser técnicos¹ de la administración local (directores de centros de servicios sociales comunitarios, coordinadores en Ayuntamiento, concejales de Bienestar Social, Empleo y Formación, responsables de la Unidad de Soporte Técnico del departamento de servicios sociales del Ayuntamiento, responsables de los servicios sociales, técnicos de educación), líderes comunitarios o profesionales expertos del sector (directores de colegios, educadores, trabajadores sociales, coordinadores de entidades) y directivos de entidades colaboradoras o coordinadoras.

Los participantes en el estudio han sido seleccionados por el equipo de asesores de cada territorio según criterios de accesibilidad y teniendo en cuenta una serie de criterios específicos de selección por cada colectivo (familias, profesionales, agentes clave). De lo que se trataba era de contar con la percepción de personas que conocen varios subprogramas del CPI; que tienen una trayectoria dentro del programa; que representan diferentes perfiles de formación inicial; y que reflejen, por último, las posturas de diferentes entidades y administraciones. En la Tabla 1 se presenta una síntesis de los participantes, subdivididos por territorio y perfil (profesionales, familias y agentes clave).

¹ En el informe se utilizará por defecto el género masculino a modo de fórmula genérica y se diferenciará de manera explícita el género cuándo sea necesario.

TERRITORIO	FAMILIAS	PROFESIONALES	AGENTES CLAVE
Bilbao	9, de los cuales 7 mujeres. 6 extranjeros. 2 entidades.	11, de los cuales 8 mujeres, con más de 4 años de experiencia en el programa. Formación en educación social, trabajo social, psicología. Trabajadores en 2 entidades.	2
Gran Canaria	8, de los cuales 7 mujeres. 4 entidades.	7 mujeres, representantes de 4 entidades, con un mínimo de 1 año y medio participando en el CPI. Trabajadoras sociales, una psicóloga, una educadora social y una monitora de refuerzo.	3 mujeres: 1 directiva de entidad CPI, 1 técnica de la administración local, 1 líder comunitaria.
Málaga	8 mujeres, con más de 2 años de participación.	8 mujeres y 1 hombre de 6 entidades diferentes: 3 psicólogas, 3 educadores, 1 logopeda, 1 trabajador social y 1 economista.	4 mujeres y 2 hombres: 3 directivas y 1 directivo de entidades CPI, 1 técnica de la administración local, 1 líder comunitario.
Mallorca	32, en su mayoría mujeres. 12 de ellas son familias monoparentales, 15 familias numerosas y 8 procedentes de otros países. Con una media de más de 2 años de participación.	5 mujeres y 1 hombre representantes de 4 entidades y del Ayuntamiento de Palma.	2 hombres: un técnico de la administración local y un líder comunitario.
Tenerife	27 mujeres y 1 hombre.	10 mujeres y 1 hombre. Educadoras y trabajadoras sociales, una educadora familiar, una logopeda, una	2 mujeres y 2 hombres: 2 directivos de entidades CPI, 1 técnica de la administración local,

² Los asesores territoriales de Bilbao y Valencia no pudieron llevar a cabo las entrevistas, y se utilizó un material previo. No se ha incluido en este análisis, aunque se han tenido en cuenta las observaciones de los asesores para redactar las conclusiones del estudio.

TERRITORIO	FAMILIAS	PROFESIONALES	AGENTES CLAVE
		coordinadora del área de infancia.	1 líder comunitario.
Sevilla	9 mujeres de entre 30 y 45 años, con entre 2 y 4 hijos y de 4 zonas distintas.	10 mujeres de 6 entidades. En funciones de administrativas, psicólogas, coordinadoras de programas, técnicas y una educadora.	2 mujeres y 2 hombres: 2 directivos de entidades CPI y 2 líderes comunitarias.
Zaragoza	9 mujeres de entre 30 y 47 años, con entre 1 y 5 hijos, 7 procedentes de otros países, de 5 entidades distintas.	5 mujeres y 3 hombres representantes de 6 entidades: Educadores, profesores, terapeuta familiar, trabajadora social y técnica intervención social.	2 mujeres y un hombre: 1 directivo de entidad CPI, 1 técnica de la administración local; 1 líder comunitaria.
Barcelona	7 mujeres y 2 hombres. 6 familias numerosas y una monoparental. 2 familias tienen un miembro con problemas de salud física y mental.	11 profesionales vinculados a las 5 entidades colaboradoras y trabajando en Barcelona y 6 municipios del área metropolitana. Psicopedagogía, Psicología, Pedagogía, Educación Social, Trabajo Social, Sociología y dirección de tiempo libre, Arquitectura y docencia, Magisterio.	3 mujeres: 1 directora de una entidad CPI, 1 técnica de la administración y 1 líder comunitaria.
Madrid	6 mujeres y 1 hombre, con más de 2 años en el programa, de 25 a 50 años de edad, con entre 1 y 7 hijos. Participantes en 5 entidades.	6 mujeres y 3 hombres, profesionales de 7 entidades, con más de 2 años en el programa y en media 5 en la entidad. 4 trabajadores sociales, 2 psicólogos, psicopedagoga, 2 educadores sociales.	2 líderes comunitarios (coordinadores CPI en entidades), con 7 años de experiencia.
Murcia	7 mujeres y 1 hombre; familias españolas, extranjeras (Colombia, Georgia) y minorías (etnia gitana).	6 mujeres y 3 hombres, participantes en 5 entidades. Educador social, 2 psicólogos/as, 5 trabajadoras sociales, técnico de barrio.	1 directivo entidad CPI; 1 técnica de la administración local; 1 educadora social (profesional experta), no participante en CPI

TERRITORIO	FAMILIAS	PROFESIONALES	AGENTES CLAVE
Valencia	11 personas, de las cuales 5 tienen hijos beneficiarios del programa y 6 se benefician directamente del programa. 8 mujeres y 3 hombres. Participantes en 2 entidades.	8 profesionales vinculados a 5 entidades.	2
Total	138 madres y padres	99 profesionales	29 agentes clave

Tabla 1. Participantes del estudio, por territorio y perfil.

2.2. Instrumentos y fuentes de información

En este estudio se ha trabajado con datos secundarios, ya recogidos y analizados por los asesores territoriales.

El estudio preveía recoger información mediante **grupos focales** (con familias y con profesionales participantes) y **entrevistas semi-estructuradas** a los agentes clave de cada territorio.

El **grupo focal** es una dinámica en la que participan un grupo de personas con un dinamizador que dirige una discusión centrada en las variables objeto de estudio. Esta técnica cualitativa es adecuada para esta investigación porque permite indagar en las actitudes, las reacciones y el posicionamiento de un grupo de personas frente a un hecho, una situación o una temática concreta. En nuestro caso buscaba facilitar la emergencia y la puesta en común de opiniones y valoraciones respecto el programa CPI.

Se ha escogido la **entrevista semi-estructurada** como técnica cualitativa de investigación porque permite obtener información de manera abierta y estructurada, sin limitar que los entrevistados aporten otras informaciones que puedan enriquecer y dar profundidad a las variables objeto de estudio. En este caso, las entrevistas semi-estructuradas a los agentes del territorio han permitido complementar y contrastar las valoraciones obtenidas de los participantes en los grupos focales.

Los asesores territoriales transcribieron las entrevistas y grupos focales y realizaron un análisis según un guión común proporcionado por el Equipo de Dirección Científica.

Generalmente se han llevado a cabo, en cada territorio, un grupo focal con profesionales, otro con familias y 3-4 entrevistas a agentes clave. Sin embargo, en

algunos territorios se realizaron más grupos focales de lo previsto (como Tenerife o Valencia); se substituyeron los grupos focales por entrevistas (Mallorca); o, por último, se utilizó un análisis previo (informes de evaluación y autoevaluación de las redes, actas de reuniones, revisión documental) por la imposibilidad de llevar a cabo entrevistas a los agentes clave (Bilbao y Valencia). No obstante esta diversidad, se ha podido tratar homogéneamente las informaciones provenientes de las diferentes técnicas, pudiendo considerar las aportaciones más relevantes de cada territorio.

2.3. Variables de análisis

Las variables para el análisis de la información han sido las mismas que guiaron su recogida:

- A. **Nivel de conocimiento del programa CPI:** saber qué y cuánto se conoce sobre el programa en un territorio concreto y quiénes lo conocen.
- B. **Resultados percibidos del programa CPI:** conocer qué cambios ha producido o está generando el programa en la calidad de vida de la población que atiende y en el territorio.
- C. **Debilidades del programa CPI:** identificar problemáticas o déficits del programa y de los sub-programas que lo configuran.
- D. **Oportunidades del programa CPI:** identificar los puntos fuertes del programa y nuevas propuestas que debería considerar el programa para aumentar su impacto.

2.4. Análisis y tratamiento de la información

A partir de la lectura de los 11 informes territoriales, se realizó un análisis de contenido, incluyendo también las citas directas más relevantes de los participantes en los grupos focales y entrevistas. Se consideró como unidad de análisis un fragmento de texto: frases, párrafos o citas directas.

Se vació la información en una matriz Excel, donde cada pestaña correspondía a una variable. En las columnas se organizó la información según el territorio. Las filas se utilizaron para crear nuevas categorías más detalladas dentro de cada variable, agrupando los fragmentos de texto según similitud de contenido o por criterios unificadores. Es decir, la categorización en el tratamiento de la información fue mixta, combinando una primera fase deductiva a partir de las variables ya mencionadas y una segunda fase inductiva, en la cual se organizó la información dentro de cada una de ellas según criterios unificadores emergentes.

Finalmente, se volvieron a organizar las categorías y los fragmentos de texto incluido en cada categoría entre las variables, intentando unificar los conceptos analizados según las fuentes (familias, profesionales y agentes clave) y según la variable. En la Tabla 2 se presentan todas las categorías utilizadas, así como las fuentes de las que se dispone información de estas categorías.

	CATEGORÍA	FUENTES		
		Familias	Profesionales	Agentes clave
Nivel de conocimiento del programa	Acceso de la población a la información sobre el programa			
	Conocimiento del programa por parte de las familias			
	Subprogramas más conocidos por la población			
	Conocimiento del programa por parte de los profesionales			
	Perfil de familias que conocen el programa			
	Conocimiento del programa por parte de los agentes del territorio			
Resultados percibidos del programa CPI	Resultados del programa en los menores			
	Resultados del programa en la situación económica de las familias			
	Resultados del programa en las familias			
	Valoración de los profesionales por parte de las familias			
	Perfil de familias atendidas			
	Resultados por subprograma	Refuerzo educativo		
		Educación no formal y tiempo libre		
		Apoyo educativo familiar		
		Apoyo psicológico		
		Ayudas en bienes		
Debilidades del programa CPI	Resultados el barrio y en la acción social			
	Trabajo en red			
	Rigidez			
	Acceso al programa			
	Relación entre entidades y programa CPI			
	Exceso de burocratización			
	Profesionales			
	Temporización			
	Recursos ofrecidos			
	Comercios adscritos al programa			
	Configuración de los grupos			
	Trabajo en red			
	Sostenibilidad del programa			

Oportunidades del programa CPI	Propuestas de mejora en la gestión del programa			
	Acceso al programa			
	Propuestas de mejora por Subprogramas	Refuerzo educativo Educación no formal y tiempo libre Atención psicológica Apoyo educativo familiar Ayudas en bienes Nuevas demandas		
	Profesionales			
	Comercios adscritos al programa			
	Otras propuestas			
	Propuestas de mejora en la difusión del programa			
	Evaluación			
	Trabajo en red			
	Valoración del programa			

Tabla 2. Variables y categorías de análisis.

En la Figura 1 se resume el proceso metodológico seguido.

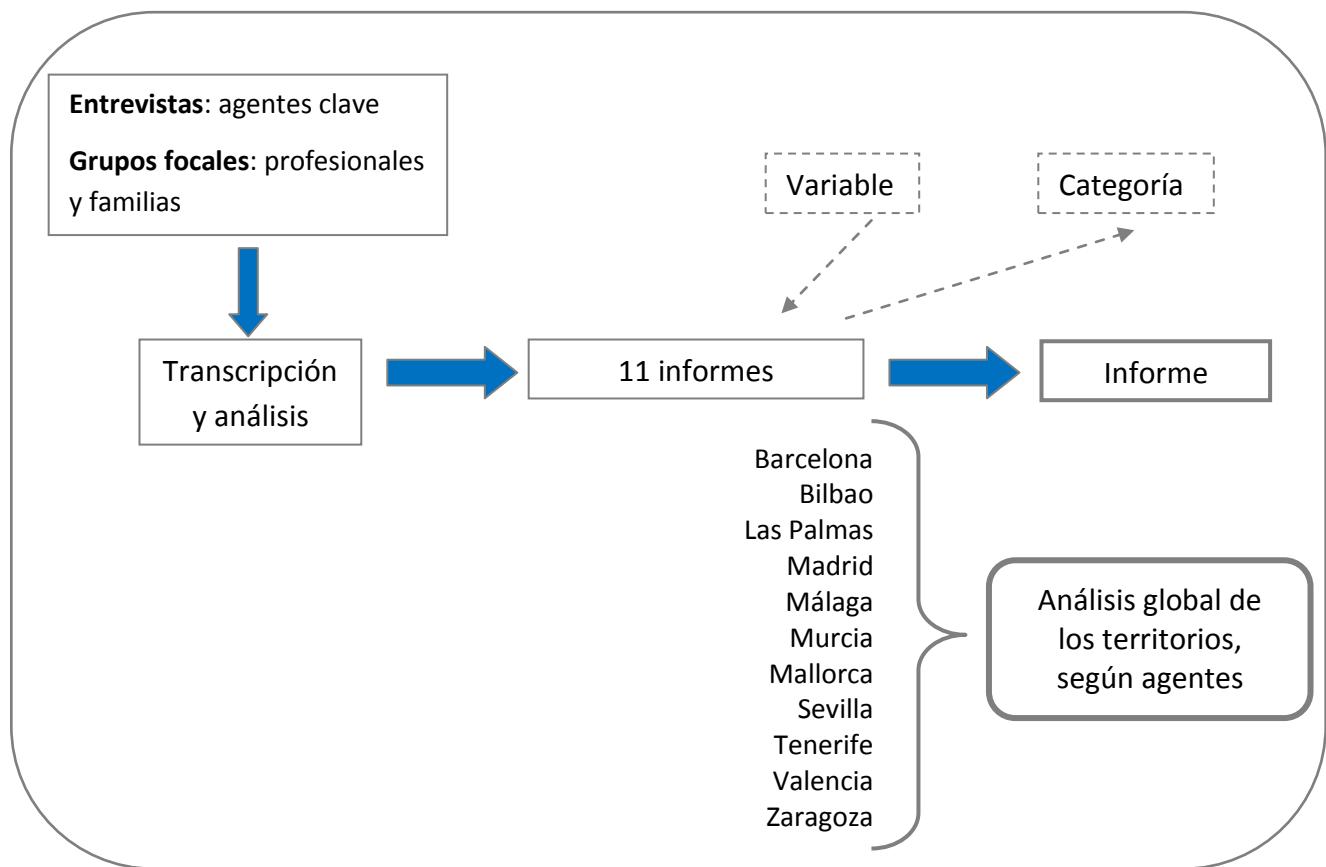


Figura 1. Resumen del proceso metodológico.

2.5. Limitaciones

Cabe mencionar algunas limitaciones metodológicas que es necesario tener en consideración a la hora de interpretar los resultados obtenidos de este análisis.

En primer lugar, hay que destacar que al tratarse de un análisis a partir de datos secundarios, las interpretaciones de los equipos de asesores territoriales inevitablemente lo influencian; ya que previamente habían seleccionado las citas más significativas y las habían puesto en relación dentro de las variables de estudio. Sin embargo, en el caso de dudas acerca del significado de las aportaciones de los participantes, se consultaron las transcripciones de las entrevistas y grupos focales.

Durante la lectura de los informes territoriales se encontraron numerosas interpretaciones de los asesores, fundamentadas no sólo en las entrevistas y grupos focales, sino también en otras informaciones obtenidas en los mapeos que realizaron en 2012 y en el propio conocimiento que tienen del territorio. No se incluyeron en el análisis estas interpretaciones, aunque se registraron y utilizaron como apoyo a la hora de realizar las conclusiones.

En segundo lugar, hay que considerar la diversidad de fuentes y técnicas: aunque constituye sin duda una riqueza para entender las percepciones sobre el programa CPI, es a veces un reto para extraer resultados comunes. En este caso, puede que la heterogeneidad en número y profundidad de las entrevistas y los grupos de discusión haya influido a presentar más citas de un territorio que de otro, aunque se intentó equilibrarlos.

Una última limitación hace referencia a la definición de las variables, que en algunos casos se ampliaron para recoger diferentes aspectos. En la variable de oportunidades, también se incluyen los puntos fuertes del programa y, en ocasiones, de algún subprograma. Asimismo, en la variable de resultados se recogen y analizan también los impactos percibidos en las familias, en los barrios y en la acción social en general. Finalmente se destaca que en algunos casos, las familias se refieren más que a resultados tangibles, a aspectos de gusto, aprecio y satisfacción (limitación ya señalada por los equipos territoriales de Bilbao y Valencia).

3. Resultados

En este apartado se presentan los principales resultados organizados en las cuatro variables: nivel de conocimiento del programa CPI, resultados percibidos, debilidades y oportunidades; integrando o contrastando la visión de las familias, los profesionales y los agentes clave del territorio. No se ha pretendido comparar los datos obtenidos en los diferentes territorios, sino evidenciar las tendencias comunes que se pueden observar. Sin embargo, en muchos casos se presentan los resultados obtenidos con referencia a territorios concretos para exemplificar las particularidades de cada ámbito de actuación del programa CPI.

Dentro de cada variable, se estructura la información generalmente por la categoría. Aún y así, aunque algunas de las categorías presentadas en la Tabla 2 no configuran un apartado en sí, sino que se han integrado de manera transversal para explicar o complementar algún otro resultado: por ejemplo, es el tratamiento que se ha dado a “valoración de los profesionales por parte de las familias”, no pudiéndose considerar como resultado en sentido estricto.

3.1. Nivel de conocimiento del programa CPI

Acceso de la población a la información sobre el programa

La comunicación informal entre familias o **boca-boca** constituye, en casi todos los territorios, el canal principal por el cual los posibles usuarios del programa lo conocen. Muchas de las personas participantes en los grupos focales de *familias* se han informado de esta manera o han informado a amigos y familiares sobre la existencia y el funcionamiento del programa. Puede ser un canal eficaz, pero también algunas madres manifiestan que la información que llega de esta manera puede ser incompleta o equivocada en algunos casos. Como apuntan los asesores territoriales de Valencia, las redes vecinales en la trasmisión de la información sobre el programa CPI son más presentes en algunos barrios y en concreto en la zona donde está ubicada una entidad; mientras que en otros barrios, se nota más dependencia de las familias hacia los profesionales de la entidad.

Las madres y padres que participan en los grupos focales mencionan, además del boca-boca, otras vías para acceder a la información acerca del programa CPI:

- **Entidades colaboradoras** en las que las familias ya reciben servicios.
- **Centros educativos de los hijos:** tanto el profesorado como los equipos directivos son agentes importantes en la difusión del programa, principalmente en Málaga y Sevilla.

- **Servicios sociales:** las familias se dirigen a Servicios Sociales para solicitar alguna ayuda y allí los técnicos, trabajadores sociales o psicólogos los informan y derivan al programa CPI. Esto ocurre en Zaragoza, Sevilla, Bilbao, Barcelona, Murcia, Tenerife y Gran Canaria.

Los *profesionales* coinciden parcialmente en estos canales, en general, con una visión más crítica sobre la circulación de la información acerca del programa y las vías de acceso de las familias. En Tenerife, por ejemplo, los profesionales afirman que no hay otras instituciones que aporten información a los usuarios, excepto los colegios que participan en el sub-programa de refuerzo educativo y los servicios sociales. También, que las informaciones que llegan a las familias son los testimonios de otras familias, básicamente respecto a las ayudas en bienes más que a los servicios del programa. Otros profesionales participantes comentan que el programa se ha ido haciendo más conocido a través del boca a boca, con lo que la información que se transmite no siempre es la correcta y eso genera que algunas familias distorsionen las expectativas sobre el programa (Madrid); o que la información relativa a las ayudas en bienes se difundan pero sin una visión global del programa, asociada al plan de trabajo con la familia (Barcelona).

Aunque los profesionales mencionan el boca-boca como la vía más directa y eficiente para acceder a la información sobre el programa CPI, también hablan de otras vías: como la Unidad de Trabajo Social, que se coordina con muchas de las entidades participantes y se encarga de detectar a familias con necesidades y la acción directa de las entidades; asociaciones del barrio, hospitales y salud mental como otras entidades que derivan familias a las entidades que gestionan el programa CPI; y finalmente, las propias entidades colaboradoras que emiten notas de prensa y material ilustrativo, entre los cuales figura el logo de la Fundación “la Caixa”. En Barcelona los profesionales del grupo focal también apuntan que ellos mismos dedican tiempo a informar a las familias sobre el programa CPI y a explicarles las condiciones de participación de sus hijos e hijas en los subprogramas; y en Valencia perciben que incluso los documentos que las familias tienen que revisar y firmar constituyen un medio a través del cual las familias visualizan la procedencia de la financiación de las ayudas.

Es llamativo que algunas vías de información de las que hablan los profesionales, como **carteles informativos, anuncios, páginas webs y revistas locales** no son mencionadas por las familias. Por ejemplo, en Valencia los profesionales perciben una difusión “espectacular” del programa:

“La Obra Social de la Caixa es omnipresente, esto si lo han conseguido (...) Nunca ninguna caja ha conseguido publicitar tanto y tener la implicación tanto como esta.”

“El dinero que se están gastando en publicidad es enorme. Y también me parece muy bien, sinceramente, que se haga publicidad. Es que me parece importante”

Aunque en el mismo territorio, las familias no mencionan estos canales de información y muestran cierto desconocimiento del programa CPI en su conjunto. Esto confirmaría la visión de los *agentes clave* entrevistados en Sevilla, según los cuales los programas de difusión de la Fundación “la Caixa” no están teniendo el impacto esperado en la sociedad. Los profesionales de Murcia, incluso, relatan que la publicidad que la Fundación “la Caixa” da al programa es muy reciente:

“... desde el inicio de programa, allá por 2007 o 2008, las directrices que mandaba la Caixa era que no se diera publicidad al programa, por lo que no se daba publicidad, se trabaja mucho al boca a boca, de familia a familia, al menos mi caso... La propia Fundación la pauta que daba era que no se diera publicidad... es decir que han jugado mucho el boca a boca.”

Y afirman que, aunque ahora se hace difusión oficial al programa a través de las oficinas de los bancos y los anuncios en la televisión, la población que no ha acudido a las entidades en general no conoce el programa.

Conocimiento del programa por parte de las familias

En primer lugar cabe destacar que las *familias* participantes en los grupos focales **no distinguen claramente**, en algunos casos, qué servicios son propios del programa y cuáles son de las entidades colaboradoras (Gran Canaria, Bilbao, una madre de Málaga, Madrid). Asimismo, se puede afirmar que, en general, **no tienen una visión global del programa**, sino que conocen básicamente los sub-programas en los que han participado o que los profesionales y las entidades les han ofrecido (Tenerife, Mallorca, Barcelona).

Sin embargo, el nivel de conocimiento es **muy diverso** según el territorio. En Mallorca, las familias participantes muestran conocer los subprogramas y los diferencian de ofertas realizadas desde la administración, también facilitados por los logos de identificación en los locales y mensajes por parte de profesionales. En Bilbao en cambio, algunas familias dudan sobre la procedencia de las ayudas que se reciben (entidades, servicios sociales, programa CPI...); además, algunos desconocían sub-programas y actividades como, por ejemplo, los campamentos. En la misma línea, en Valencia las familias muestran conocer muy bien el acceso, las condiciones y el funcionamiento de las ayudas económicas; sin embargo, se observa un desconocimiento sobre el programa en su globalidad, sobre otros servicios e incluso sobre la Fundación impulsora del programa CPI:

“Jo he visto algún papel al firmar, pero he pensado igual es una promoción... no pero no. [...] Sabemos que es alguien pero no sabemos quién.”

Aunque los profesionales del mismo territorio señalan que en el conjunto de la ciudadanía se reconoce que la Obra Social de la Caixa impulsa y financia proyectos

sociales. En Tenerife, las familias beneficiarias del programa CPI consideran que éste es poco conocido; opinión compartida también por los profesionales de este territorio y los agentes clave entrevistados. En el otro extremo se encuentra Málaga, donde el conocimiento por parte de las familias es alto. Lo confirman los profesionales y los agentes clave; aunque éstos especifican que el programa es conocido sobre todo por las familias usuarias y por su círculo de relación más cercano, mientras que no ha llegado a publicitarse a la población en general. En Sevilla, los profesionales participantes del grupo de discusión afirman que el programa CPI es conocido por la población en general, pero a un nivel muy superficial: perciben que sí se sabe de su existencia, gracias también a los anuncios, pero que se desconoce el tipo de servicios que el programa ofrece, así como el impacto que tiene en las zonas donde se está implementando. Finalmente, en el grupo focal de Barcelona se destaca que las familias conocen el programa y los diferentes servicios por lo menos desde hace 2 años, gracias a su vinculación directa con las entidades del territorio.

Según los *profesionales*, aunque el conocimiento de la población del programa **ha ido evolucionando**, sigue siendo **más centrado en las ayudas económicas**. También, los *agentes del territorio* coinciden en que el conocimiento va aumentando a medida que nos acercamos a la **población diana** (personas que son atendidas por servicios sociales, beneficiarios directos del CPI). En algunos casos, señalan el desconocimiento que encuentran acerca del programa, a pesar de la difusión oficial de la Fundación “la Caixa”:

"otras familias que no están por PCPI y a raíz de que la situación económica ha ido empeorando se encuentran que la cuota que pagaban antes no la pueden pagar y lo primero que dicen es me doy de baja, no conocen que puede haber opciones que les ayuden a poder continuar con un refuerzo... Yo siempre les pregunto ¿conocéis el programa de La Caixa, que hay anuncios en la tele? ...'No, no sé' contestan."

Respecto al **perfil de familias** que conocen el programa, los profesionales perciben que son las personas que se encuentran en situación de **exclusión social** o de **vulnerabilidad**. Como se apunta en Bilbao, la percepción es que, gracias al programa CPI, se ha llegado a un colectivo social que, con la crisis, ha entrado a un espacio cercano a la pobreza. Se trata de familias que, por sus circunstancias y falta de experiencia previa, no conocen bien sus derechos, las ayudas existentes ni los procedimientos a seguir para obtenerlas y que no acostumbran a acudir a los servicios sociales:

"Estas familias que con la crisis se les ha venido un poco la vida abajo, y que no tienen, la verdad, la experiencia de saber ni qué cosas hay ni dónde ir ni qué preguntar ni a qué pueden acceder. Entonces, sí estamos llegando a bastantes de estas familias".

Los profesionales explican que, en las zonas específicas donde se implementan las acciones (barrios con mayor nivel de exclusión social), el conocimiento sobre el programa es extenso y pormenorizado. Sin embargo, las familias que viven en otros barrios no suelen conocer los servicios ofertados. En Madrid, por ejemplo, los profesionales indican que el conocimiento que tienen los ciudadanos del programa depende mucho de los distritos y la acción de las entidades y que existe un gran número de familias necesitadas que no conocen el programa. En Barcelona en este sentido, los profesionales confirman que el programa es poco conocido fuera de los ámbitos de trabajo de las entidades sociales y educativas.

En este sentido, los *agentes del territorio* coinciden en que las personas que no son beneficiarias no conocen bien el CPI. Aunque la población sabe de la existencia de un programa de la Fundación “la Caixa” que tiene recursos para situaciones de pobreza, se considera que no tiene una imagen clara de esta inversión y del proyecto en general y, también, que el conocimiento sobre el programa sigue estando muy vinculado a las ayudas directas en bienes (“*el de las ayudas de los cheques*”).

Subprogramas más conocidos por la población

Tanto las familias como los profesionales y los agentes clave entrevistados coinciden en que las **ayudas en bienes** (alimentación e higiene, equipamiento escolar, audífonos y gafas) son el aporte más conocido en el abanico de subprogramas del CPI. Sin embargo, es necesario matizar esta información.

Las *familias* participantes en los grupos de discusión destacan muchos otros servicios, como las actividades de **ocio y tiempo libre**, el **refuerzo educativo**, el **apoyo psicológico**, las **actividades para madres y padres** y la **logopedia**. Aclaran que inicialmente conocen el programa CPI por las ayudas en bienes y esta es la principal motivación que lleva a muchas familias a entrar en el programa. Sin embargo, una vez que se acercan al CPI, descubren que hay más posibilidades y servicios, que además son muy bien valorados por madres y padres. Por otro lado, otras familias entran en el programa motivadas por la necesidad de una ayuda escolar para sus hijos:

“A veces, nosotros nos bloqueamos, pues uno le explica, le explica de mil maneras y ellos... se bloquean, que si uno le vuelve a explicar pues ellos no saben y a veces a uno lo sacan de quicio. Pues cuando encima son 3, vamos... Y uno que se mete en la conversación y el otro que ríe y el otro se distrae... Entonces... Pienso que aprenden más con una persona ajena.”

Según algunos *profesionales*, las ayudas económicas son las más conocidas porque constituyen lo más inmediato y directo; porque es lo primero que se activa desde el programa con las familias; y porque es, por último, donde resulta más fácil y visual clarificar la procedencia de la subvención (Bilbao y Barcelona):

“Lo que más impacto tiene, a nivel incluso visual y todo, es la parte de bienes, porque es lo que se llevan a su casita, el cheque. Y además es como el beneficio directo y rápido.”

Sin embargo, también afirman que, en la medida en que las familias entran a formar parte del proceso de la Fundación “la Caixa”, empiezan a conocer y valorar otros servicios, que algunos definen como de “riqueza intelectual” (profesionales de Zaragoza). Los profesionales de Sevilla aclaran, en línea con lo que se está exponiendo, que el cheque se utiliza como reclamo, para captar a los potenciales usuarios del programa para, una vez que participan del CPI, se pueda estudiar en profundidad su caso y detectar necesidades de tipo socioeducativo.

También nos parece interesante destacar que algunos profesionales, como es el caso de Murcia, manifiestan una preocupación: afirman que hay familias que acceden al refuerzo educativo únicamente porque va asociado a la ayuda directa y no porque vean la importancia del refuerzo, con el riesgo que esto supone a que retiren los niños del refuerzo escolar, una vez que hayan recibido los cheques.

Conocimiento del programa por parte de los profesionales y los agentes del territorio

El **nivel de conocimiento** sobre el programa CPI por parte de los *profesionales* que han participado en los grupos de discusión es **diverso según el territorio** y va variando según la antigüedad en el programa. No todos los técnicos que trabajan en el programa conocen todos los subprogramas y algunos dudan sobre las fuentes de financiación de proyectos de las entidades. Aunque en algunos territorios (Málaga y Mallorca) se valora que dicho conocimiento es alto: no sólo conocen el CPI, sino que la mayoría son conscientes y valoran los cambios que se han venido produciendo desde el comienzo, tanto en la orientación teórica como en la gestión del programa y los subprogramas.

En cuanto al conocimiento del programa que tienen los **agentes clave del territorio**, los *profesionales* destacan que:

- Aunque las instituciones públicas conocían en el inicio básicamente las ayudas económicas, en la actualidad tienen un conocimiento más amplio del CPI. Sobre todo las instituciones que más conocen el programa son los colegios de las zonas donde se implementa, Servicios Sociales y Sanidad; sin embargo, en algunos territorios se expresa que en los niveles políticos y técnicos de los municipios todavía se conoce el programa más por las ayudas en bienes que por los servicios, por lo que se precisa un esfuerzo para la transformación de esta percepción basada en un estadio más incipiente del programa (Barcelona).
- En territorios concretos como Bilbao y Murcia, existe cierto desconocimiento por parte de algunos servicios sociales especializados; por parte de la

Diputación, de los profesionales de salud mental y de los centros educativos. Los profesionales de Bilbao especifican que las personas responsables de equipos y servicios sí que conocen el CPI, pero que a veces no transfieren la información dentro de sus equipos.

- Las entidades coordinadoras constatan la continua recepción de demandas de participación al programa por parte de entidades, lo que muestra la difusión del conocimiento sobre el programa (Barcelona); sin embargo, también se identifica algún territorio con un tejido asociativo menos rico, donde instituciones como los centros educativos adscritos al programa CPI perciben cierta soledad.
- En algunos territorios (Bilbao, Sevilla y Valencia), se detecta un malestar entre los profesionales, al observar que los trabajadores de las sucursales bancarias del barrio no saben de la existencia del CPI; o que éstos informan a las familias simplemente que pueden ir a una entidad a “pedir cheques”, provocando situaciones de confusión y expectativas equivocadas.
- A nivel institucional circulan documentos internos de comunicación como memorias entre agentes del ámbito social, de la educación y de la salud, como apuntan los profesionales de Valencia.

Los *agentes clave* coinciden en que el programa CPI es bien conocido desde la red social y educativa de las ciudades (Ayuntamiento, Servicios Sociales Comunitarios, colegios y entidades sociales, sindicatos, etc.), aunque se especifica que los técnicos que no tienen vinculación con el programa, no lo conocen. De todos los agentes públicos, donde menos conocimiento se percibe que existe es en Sanidad:

“Están un poco más al margen de todo esto, los ambulatorios y todo, pero bueno también sí les sonará, yo creo que estarán en la visión de los cheques todavía”

En Madrid se especifica que, a través del desarrollo del proyecto piloto en el distrito de Carabanchel, se está trabajando estrechamente con el Ayuntamiento y distintos agentes sociales. En general, el conocimiento en los territorios va aumentando a medida que se amplían las colaboraciones entre entidades e instituciones públicas, en el marco del CPI:

“Lo conocemos las personas que estamos más directamente relacionadas con él, las familias con las que están trabajando o, a lo mejor, los barrios o colegios donde hay más actividades de CaixaProinfancia... Y me atrevería a asegurar que no todos los profesionales conocen el programa”

En cuanto al conocimiento propio de los agentes clave entrevistados, éste difiere mucho según el territorio y puede verse influenciado especialmente por el criterio con el cual se seleccionaron los agentes a entrevistar. En general, los técnicos que trabajan en familia y menores conocen que existe el programa y a quien va dirigido. No obstante, el conocimiento más profundo del CPI, de sus requisitos de acceso, de los servicios de los que se compone y las entidades que participan, sólo se refiere a los

técnicos que están involucrados activamente en la gestión del programa. El resto, suelen considerar que el programa se basa en ayudas directas en bienes. Algunos agentes expresan una falta de información y difusión (en los territorios de Mallorca y Tenerife), con comentarios como:

“Solo había escuchado algo en la radio sobre todo lo que se ha trabajado y se trabaja actualmente en el municipio”.

El conocimiento de los diferentes agentes implicados en el programa CPI presenta diferencias considerables según el grado y tipo de tejido asociativo y las relaciones de las entidades con las administraciones como apuntan los agentes clave de Barcelona. Donde ya existían dinámicas explícitas de corresponsabilidad entre las entidades, consorcios y administraciones en las acciones a nivel socioeducativo y comunitario, se da un buen nivel de conocimiento del programa; en consecuencia, se da una mayor difusión al funcionamiento del programa, sus requisitos y recursos.

Conclusiones sobre el conocimiento del programa

Resumiendo las aportaciones, podemos concluir que en general existe un conocimiento del programa CPI, pero que su intensidad y precisión va variando en diferentes círculos. Como se presenta en la Figura 2, las familias participantes (o las que son el objetivo del programa) tienen un conocimiento más profundo del programa, aunque quizás no en su globalidad y se transmiten este conocimiento en comunicaciones informales con otras familias. Un segundo círculo podría ser el de los barrios concretos donde se está implementando el programa, donde circula información sobre el mismo en escuelas, entidades y diferentes espacios comunitarios. Y finalmente, el conocimiento de la población en general es más difuminado, según algunos muy centrados en las ayudas directas en bienes y se adquiere mediante anuncios, páginas webs, etc. También destacamos la importancia de la vinculación de las familias con las entidades en la construcción de su conocimiento acerca del programa, lo que genera niveles de conocimiento muy diversos en diferentes territorios y barrios.

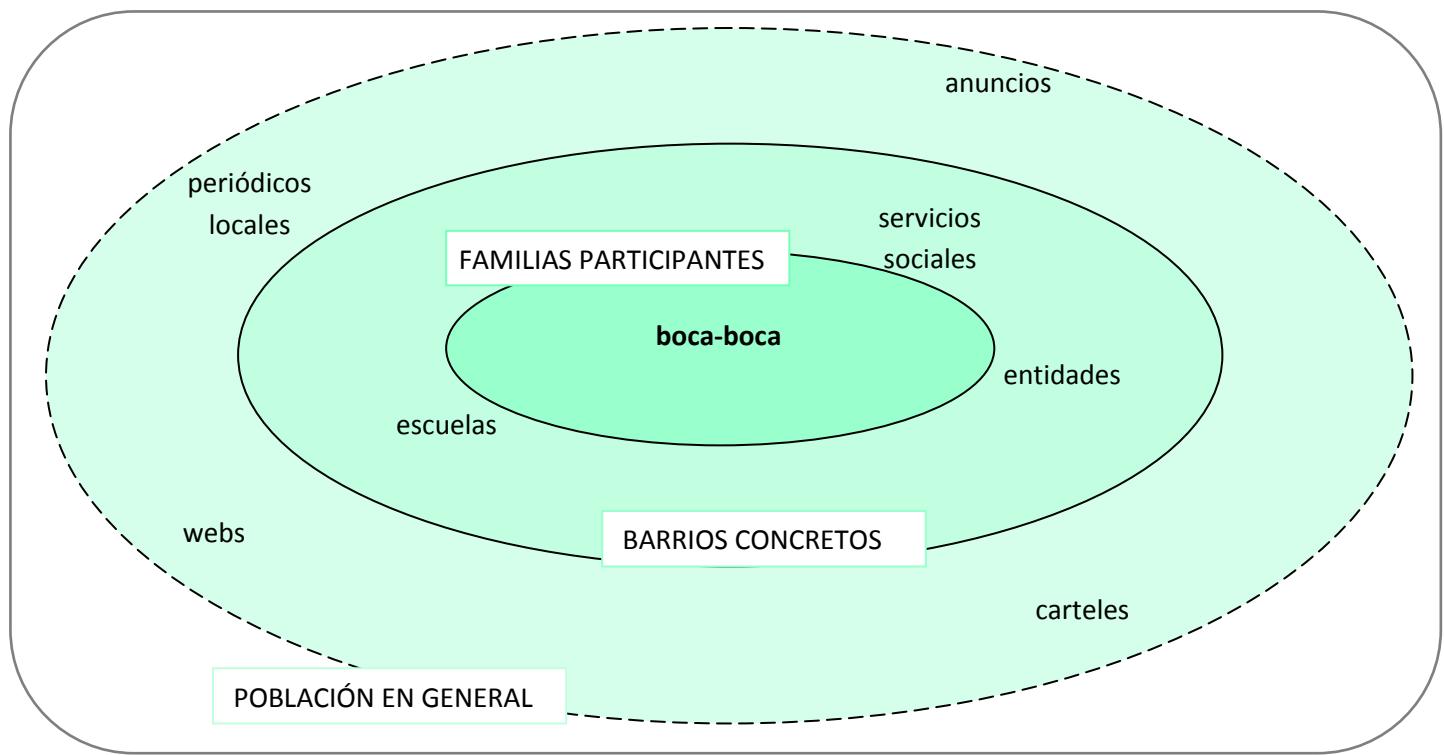


Figura 2. Ámbitos y vías de conocimiento de la población, sobre el programa CPI.

La complejidad del programa hace que los propios profesionales de los territorios, en algunos casos, no conozcan bien el CPI, su funcionamiento y los agentes que lo integran. Se nota, por otra parte, la necesidad de que la información sobre el programa fluya más, por ejemplo, en el sector de sanidad y en las sucursales bancarias.

3.2. Resultados percibidos del programa CPI

Perfil de familias atendidas

Los *profesionales* de distintos territorios coinciden en que el perfil de usuarios ha ido ampliándose y que, en consecuencia, los resultados del programa se pueden observar en familias muy diversas. Aunque inicialmente el perfil típico podía ser el de madres jóvenes, inmigrantes, familias monoparentales, reconstruidas y familias gitanas, actualmente se están atendiendo familias españolas “normalizadas” en situación de nueva vulnerabilidad. Son familias que están sufriendo los efectos de la crisis y del desempleo, pero que antes no se habían visto en situación de acudir a servicios sociales o a programas asistenciales. A esta situación, hay que sumarle las circunstancias específicas de cada territorio y barrio donde se está implementando el programa. Por ejemplo, los profesionales de Málaga hablan de familias desestructuradas con familiares directos en prisión. En el grupo focal de Murcia, los

profesionales insisten en que hay familias, en zonas donde parece que no haya pobreza, que si no tuvieran el programa CPI estarían totalmente desatendidos.

Los *agentes clave* coinciden en describir el perfil de familias atendidas a través del CPI.

"Los colectivos a los que atiende son nuestra parte de población autóctona en riesgo de exclusión y una parte importante del colectivo inmigrante que ha perdido la posibilidad de trabajar con una cierta estabilidad. Yo creo que en este momento será por supuesto la infancia y las familias, entiendo muchas familias monoparentales [...] y con una necesidad de trabajar, o con una prestación normalmente de inserción, tipo IAI o similar o con ayudas de urgencia. Yo creo que en ese sentido, tanto la parte asistencial como la de Refuerzo educativo [...], el programa da de lleno en sus necesidades"

Según las *madres y padres*, las ayudas del programa CPI llegan a pocas familias, pero en general, a las más necesitadas y vulnerables. Aunque también relatan algunos casos en que se conceden estas ayudas a familias que no las necesitan tanto pero que pudieron presentar la documentación requerida. Una madre de Murcia afirma que el programa le llegó en el momento en que se sentía más sola y no sabía cómo solucionar sus problemas y responder a las necesidades de sus hijos. Otras familias perciben que el programa tiene un carácter preventivo, favoreciendo que las personas se puedan desarrollar e integrarse en la sociedad.

En algunos casos se evidencian conflictos y confusiones acerca de los criterios para asignar las ayudas económicas a las familias. En concreto, en el territorio de Valencia las madres y padres perciben cierta arbitrariedad por parte de la entidad gestora de los cheques, argumentando que prioriza a sus usuarios. Los siguientes comentarios manifiestan esta sensación de desigualdad y engaño:

"Los cheques, no me los dan. Cuatro veces lo he pedido y se los dan a quien les da la gana a ella. Que me tienen manía."

"Que haga un curso allí, si no me lo dan de baja de los cheques [...] Porque no saben nada de nosotros."

"Lo mismo te vamos a tener de baja porque tu hijo no viene aquí, dice: yo no trabajo contigo, dice: lo único que vienes aquí, firmas lo de los cheques y te vas..."

Resultados del programa en los menores

Las *familias* participantes en los grupos de discusión de todos los territorios coinciden en considerar que el programa CPI ha promovido una mejora general de sus hijos, identificando diferentes ámbitos: el **rendimiento escolar**, su **bienestar y autoestima**, su **motivación**, sus **relaciones sociales** y su **comportamiento**.

Destacan, sobre todo, una mejora palpable en la actitud hacia los estudios y las actividades escolares:

"No se quieren ir del colegio [...] Están muy contentos".

"Antes veía a los críos más... en la calle, más desinteresados, yo veo que van muy a gusto, muy integrados, además es que les gusta... al menos los míos, es que termina el curso y están deseando que empiece de nuevo..."

Y también ponen en evidencia mejoras en la conducta de los niños y adolescentes, lo que ayuda las relaciones sociales y facilita la tarea educativa de las escuelas:

"Los profesores dicen que mi hijo ha mejorado. A los once lo iban a echar del colegio pero en l'Esplai le enseñan a controlarse, lo están educando muy bien."

"Mis hijos eran muy diferentes, uno muy nervioso y agresivo y el otro tímido y no le gustaba hablar, pues en el Casal han mejorado los dos. No sé que les han hecho, pero mi hijo de 14 años no quiere dejar de ir. En el Casal han sabido mejorar la conducta de los dos aunque eran muy diferentes."

"Han mejorado muchísimo, ha subido bastante las notas y no es tan tímida con grupos de niños, se relaciona mejor. No es tan tímida. Para la de 14 años ha mejorado muchísimo, que está empezando la adolescencia, el respeto de los demás se ve y esto le ayuda mucho en su relación. Está mejorando muchísimo."

Otras madres y padres afirman que los niños y niñas se vuelven más responsables y autónomos al adquirir **hábitos de estudio**. Identifican progresos académicos sobre todo en la comprensión lectora y hablan de una mejora en las notas como consecuencias del programa:

"Mi hijo mayor estaba mal, ahora lo veo mucho mejor y este trimestre ha aprobado, el pequeño también, pero me ha ido bien esto para los dos, lo han aprovechado muchísimo para sacar el curso"

"...El refuerzo educativo ha supuesto una gran ayuda para mi hija en la comprensión y ha mejorado las notas."

"Yo lo que veo es que lo que les marcan también es, unas rutinas en su vida de horarios, de organización, de... en general vamos, de lo que está bien, lo que está mal, a qué hora tenemos esto... Una coordinación del día a día. Yo creo que yo lo que más les ayuda a los niños es que sean responsables, autónomos y capaces de superar sus... sus inquietudes, vamos. Les hace madurar."

Algunas madres ven fundamental este refuerzo externo, ya que ellas no se sienten capacitadas para ayudar a los niños y niñas con los deberes y son conscientes de cómo esto podría influir en su educación:

"Van a clases de apoyo, porque yo no sé más... y allí les ayudan a leer, a escribir, hay sumas, restas muy difíciles, dividir, a mí se me ha olvidado todo, la mitad de cosas... Las profesoras le ayudan con los deberes y yo estoy muy contenta porque le ayudan en todo... estoy muy contenta porque sé que mi hijo el día de mañana va a estar mejor... van a tener sus estudios y van a estar muy bien, gracias a Dios, porque yo no he podido..."

En definitiva, las familias consideran que el programa ayuda la maduración y el **crecimiento integral** de sus hijos e hijas, proporcionando además actividades culturales en las que aprenden también a relacionarse con sus compañeros. Todo esto hace que las familias perciban mayores oportunidades de futuro para sus hijos, al verles superar dificultades que antes les parecían insalvables:

“El comportamiento, también muchísimo, mi niño es una persona que no se estaba quieto, muy inquieto, se comportaba mal en la clase y ahí mismo, [...] el comportamiento [...]”

“... para mi COPEDECO les está enseñando unas bases a los críos, no solamente estamos hablando a nivel escolar, sino a nivel ciudadanía, a nivel de un conocimiento ante otras personas, las situaciones, mis hijas han ido a campamentos. Bueno aparte de COPEDECO participo en los campamentos de las monjas, mis hijos van con niños que no tienen padres y mi hijos viven otras situaciones, conocen otras situaciones, que es lo que quiero, que tengan una base, que se hagan personas, no solamente los estudios, sino personas.”

Las familias achacan estas mejoras y estos cambios actitudinales también a las buenas relaciones que los niños mantienen con los monitores del programa. Afirman que los niños confían y se sienten apoyados por ellos; y que toda la familia se siente acompañada por los equipos de las entidades.

Algunas de las familias verbalizan que los niños tienen un mejor estado de ánimo, que han mostrado nuevos intereses y han aprendido a relacionarse con personas de otras culturas. Entre todos los territorios existe, en definitiva, un consenso en considerar que un impacto importante del programa CPI es el de mejorar la **calidad de la educación de sus hijos**.

Aunque las intervenciones de los *profesionales* se centren menos en los resultados concretos en los menores respecto a los padres y madres, también coinciden en una mejora del rendimiento académico en algunos casos “sorprendentes” (Zaragoza). Cambios que atribuyen a una mayor implicación y motivación en los estudios y a la **incorporación de más profesionales educativos**:

“Gracias a Caixa tenemos la oportunidad de introducir un profesor en el aula, en los talleres, para poder dar un refuerzo educativo. ¿El resultado? Nos ayuda ese profesor a focalizar la enseñanza en los chavales que más lo necesitan dentro del taller.”

La segunda área de mejora en los niños a la que se refieren los profesionales es en su **integración escolar**; progresos de los que afirman disponer indicadores objetivos, además de las autoevaluaciones que los propios niños y niñas realizan de las experiencias de éxito personal que han tenido. En este sentido, las familias procedentes de otros países confirman esta visión:

“Si no hubiera tenido El Esplai no sé cómo habría educado a mis hijos. Mis hijos han despertado mucho, están más activos, saludan a todos en el barrio... Nuestra

vida ha sido un antes y un después del programa CPI. Mis hijos con respecto a los hijos de familias que llegaron de Pakistán antes o en la misma época que la mía, tienen un mejor manejo de la lengua, mayor seguridad en sí mismos, se relacionan mejor con otros niños, sacan mejores notas, hacen las tareas sin tener que pedírselo, antes no salían de casa, ahora se mueven por todo el barrio..."

La tercera área de resultados tiene que ver con el **desarrollo personal y social** de los niños y niñas que participan en el programa. Los profesionales hablan de un impacto positivo en la convivencia en sus centros, que va ligado a un progreso en el bienestar psicológico individual:

"Lo mismo el apoyo psicológico, en muchos casos de chavales. Al final todo va ligado. En nuestro caso, los resultados los calificaría como mínimo de sorprendentes, positivamente, y casi de espectaculares"

Los profesionales y agentes clave de los grupos focales de algunos territorios (Murcia y Madrid) también ponen de manifiesto que la posibilidad para los niños (1) de realizar las mismas actividades que sus compañeros; (2) de acceder a servicios educativos a los cuales no podrían participar si no fueran gratuitos; y (3) de tener equipamiento escolar y ropa adecuada, rompen con las sensaciones de exclusión y estigma:

"Que puedan ir al colegio con su mochila, como cualquier otro niño, que no tenga que llevar la etiqueta de mi madre no tiene para comprarme un chándal y lo llevo corto, eso se nota mucho, yo sí que lo he notado."

"...sobre todo en el ámbito educativo donde sí que es más sangrante la diferenciación que puede existir y que a veces existe, porque el decir que tu no puedes llevar material escolar, es un estigma, que tu no tengas un libro de texto es un estigma, que no vayas desayunado, es un estigma."

Finalmente, cabe destacar que gracias a este programa muchos niños han podido disfrutar de actividades extraescolares, como el inglés y los campamentos, a las cuales no habrían podido acceder sin el CPI. Esto contribuye a igualar las **oportunidades educativas** entre los niños, como señalan las familias y profesionales de Valencia, los profesionales de Sevilla y los agentes clave de Barcelona. Se reconoce que se está dando un apoyo a menores cuyos padres no tenían capacidad de atender su refuerzo escolar:

"Y es que es una posibilidad de éxito para los niños. Niños que estarían abocados al fracaso. [...] Te dicen: <<yo no puedo ayudar a mi hijo porque yo no tengo los recursos personales, no sé. Pero yo sé que ahí están los chicos del centro abierto que lo van a ayudar>>"

Los *agentes clave* coinciden con familias y profesionales en observar mejoras en los resultados académicos, acompañadas de mejoras en las relaciones sociales e integración escolar y de progresos en la parte más emocional:

"[...] La suma de buenos resultados, que este año se ha llevado al extremo, el resultado ha sido escandaloso, una diferencia de alumnos que no tenían éxito

escolar ninguno y autoestima baja a acabar el curso [...] promociona en este curso”.

Los agentes clave entrevistados en Barcelona, por ejemplo, afirman haber recibido valoraciones muy positivas por parte de los centros escolares.

También consideran como un resultado del CPI el hecho de que chicos y chicas que no recibían apoyo en casa ahora tienen un refuerzo, lo que les permite igualar a sus compañeros:

“Es cierto que son niños que por pertenecer a familias inmigrantes o gitanas pueden estar en situación de no tener ese apoyo en casa, porque los padres no están capacitados para ofrecérselo y les está suponiendo un empujón muy bueno.”

Resultados del programa en la situación económica de las familias

En todos los territorios las *familias* hablan de un **desahogo económico** como uno de los impactos más evidentes y significativos del programa. Sobre todo mencionan las ayudas directas en bienes para poder comprar alimentos, material escolar, pañales, ropa y gafas.

“Gracias a La Caixa, si tu crío necesita pañales, el Secretariado Gitano te ayuda... Si a mí no me ayuda yo no tengo nada, porque mi marido estaba parado en ese momento... no le ha faltado un potito, no le han faltado papillas, pues gracias a todo eso me ha ayudado mucho...”

Este impacto, además de beneficiar a la familia a nivel económico, posibilita que los niños y niñas tengan todo el equipamiento que necesitan para la escuela, igual que sus compañeros y compañeras:

“Muy bien la verdad, siempre tienes de todo para los niños. Con los cheques ahora ya no tengo que ir pidiendo a nadie”.

“También es importante el material que tienen los niños, todo lo que piden en la lista para que empiecen con todo lo que necesitan, porque así no se siente excluida, más en la niña de 11 años que en la de 4 años, que no es tanto”.

Además de estas ayudas directas, la gratuidad del programa, sobre todo en cuanto a refuerzo escolar y tiempo libre, les permite una tranquilidad económica; aunque por otro lado, algunos profesionales se plantean la colaboración de las familias en costear algunos servicios, como un elemento a trabajar desde la perspectiva educativa. Como ejemplifica el siguiente comentario de una madre, se valora el carácter no asistencial sino de desarrollo de los servicios:

“Que yo prefiero casi más la logopedia, por ejemplo, o los campamentos, como ha comentado el Familiar 3, que el cheque. Que el cheque es pan para hoy y hambre para mañana...”

Este desahogo económico proporcionado por el programa permite que los chicos y chicas puedan participar a actividades de tiempo libre sin que esto suponga un problema económico añadido para las familias:

"Antes teníamos que pagar durante todo el año las colonias. Y en mi caso tenía una deuda muy grande con la entidad y mi hijo ya no podía asistir a las colonias. El programa fue una bendición. Me ha sacado una preocupación."

Finalmente, cabe destacar que en el territorio de Valencia se constata una práctica de intercambio de cheques entre familiares, lo que podría indicar una falta de control de los destinatarios últimos de las ayudas directas.

Los *profesionales* y los *agentes clave* también coinciden en evidenciar un beneficio económico para las familias, sobre todo en aquellas cuyos miembros adultos están en el paro. Se refieren tanto a los bienes (equipamiento escolar, ropa, material básico de higiene personal) como a los servicios (actividades extraescolares), actividades que demandan unos recursos económicos de los que estas familias no disponen:

"No les saca de pobres, pero les ayuda"

En la misma línea, los *agentes clave* destacan la satisfacción de las necesidades básicas de los menores de 3 años (gracias a los cheques de alimentación e higiene) y la participación de familias con bajos recursos económicos en servicios, buscando una **igualdad de condiciones** en determinados ámbitos (sobre todo gracias al refuerzo educativo). Es significativa la aportación de un agente, que pone de manifiesto las brutales necesidades de alimentación que tienen actualmente algunas familias y cómo la respuesta del programa es clave en satisfacer estas necesidades:

"El hambre es el hambre y realmente hay familias que pasan hambre hoy, ahora mismo, nombres, apellidos, la cara, y no solamente este año. También lo han dicho, muchas familias. 'Yo como gracias a esto' y me parece que aunque mirando de otro punto de vista podría ser tan intelectual, [...] eso es lo primero. Entonces, para mí eso es muy importante porque a partir de ahí puedes pedir otra cosa."

Además, algunas familias afirman que el programa les ha ayudado en la **búsqueda de empleo** ya que, gracias a las posibilidades de formación, han podido mejorar su acceso al mercado laboral:

"Me ha ayudado mucho en la búsqueda de empleo porque he hecho dos cursos gratuitos, de manipulador de alimentos, porque como estoy trabajando de empleada de hogar y también hago la comida cuando han visto que tengo el diploma da más confianza al empleador. Y el de informática de 40 horas me ha ayudado a buscar el trabajo, porque hemos aprendido como manejar algunas páginas del internet [...] me ha ayudado muchísimo."

Resultados del programa en las familias

Además de los resultados económicos, en las *familias* se aprecian también otro tipo de impactos del programa CPI. Los padres y madres perciben un **incremento del apoyo social**: aumentan sus relaciones, sobre todo con otros padres y madres y se sienten así acompañados y escuchados por personas que están viviendo una situación similar:

"Pero también nos beneficia las charlas porque yo te voy a decir a ti una cosa, yo es el día que salgo, porque yo llevo toda la semana con mi niño y yo estoy deseandito que llegue el viernes, pues para reunirme, para ver a mis amistades [...] y aparte lo [...] que nos van a enseñar [...]"

Una madre de Murcia afirma que incluso aprenden a valorar las personas de otros países, y que el programa permite la relación con otras familias con las cuales antes no se habrían relacionado:

"El programa hace algo maravilloso, porque los padres, madres también nos relacionamos, ecuatorianas, cubanas... No discriminan."

En distintos territorios (Tenerife, Mallorca, Sevilla, Murcia, Barcelona), las familias enfatizan resultados respecto a una **mejora de sus habilidades parentales** (también relacionándolas con subprogramas de apoyo educativo familiar), de las relaciones familiares y de la comunicación en casa. Padres y madres aprenden a afrontar conductas negativas o conflictivas en casa, teniendo orientaciones para responder adecuadamente a ellas:

"Yo con la niña no hablaba, le gritaba... te ayudan no solo a poner normas sino a saber hacer y pensar esto es lo más fácil y te da resultados..."

"A mí me han ayudado, vamos; lo que es moralmente, muchísimo; porque yo [...] no sabía cómo llevar, [...] otra vez vuelvo a decir, el caso de mi hijo el mayor [...] Yo no sabía cómo reaccionar en varios puntos que ha tenido en el instituto y a mí me han echado muchísima mano, a mí me han dicho por donde tengo que ir, por donde no tengo que ir, con él..."

"Por ejemplo allí hubo un programa precisamente para relacionarnos con otros padres, un taller de cómo aprender a ser padres, porque somos padres y se nos escapan tantas cosas... Porque a veces no tenemos la suficiente paciencia para nuestros hijos."

Las familias sienten que los programas apoyan su labor educativa y de cuidado; les descarga un poco, liberando un poco de tiempo personal o sintiéndose más tranquilas a la hora de dejar a los niños para poder ir a trabajar o para descansar:

"Mis hijos van una hora de lunes a jueves, todos los días y quieras que no, esa hora que se van, es un apoyo porque para mí es un relax."

Generalmente, perciben como muy relacionados el progreso de los hijos con el propio aprendizaje a lo largo del proceso:

“Mis hijos han aprendido mucho, muchas cosas y yo también, cuando yo estaba nerviosa pegaba a los niños pero con esto ahora es excelente, me parece algo muy positivo. Antes los niños me gritaban y ellos ahora saben que no se grita a los padres, antes también se levantaban y no hacían su cama, ahora recogen la habitación y saben que deben ayudar. También se preocupan por mí, saben si estoy triste”.

En general identifican tanto cambios en los menores como en las dinámicas familiares y en las relaciones con los hijos. Algunos, además de valorar positivamente el hecho de disponer de un **tiempo personal** para dedicar a sus obligaciones y a la búsqueda de empleo, afirman que han aprendido a combinar el tiempo de tareas domésticas con el tiempo dedicado a los hijos.

Las familias ven el programa y a los profesionales como una verdadera ayuda para la mejora de las dinámicas familiares; en cuanto existe con las personas que trabajan en los subprogramas una comunicación fluida, empática y respetuosa:

“El trato, el carisma de las personas que trabajan aquí, que cuando vienes no te hacen sentir como el inmigrante muerto de hambre que ya vuelve a venir a pedir...”

Otro elemento que las familias destacan es la **tranquilidad** que experimentan al saber que determinadas necesidades de sus hijos están cubiertas por el programa:

“[...] es para los niños, pero que tú también, yo, el pensar que mis hijos, la tranquilidad que van a tener para unos deportes, que van a tener un logopeda, yo estoy tranquila, a mí también me beneficia porque yo no tengo dinero para pagar para un logopeda”.

Algunas familias también expresan que la mejora del rendimiento escolar de sus hijos supone un elemento positivo para el fomento de las relaciones con los profesionales de la escuela, como se apunta en el grupo focal de Barcelona:

“No vamos sólo a recibir noticias negativas.”

Algunas madres afirman haber recibido una **ayuda personal**, a nivel psicológico; tanto con intervenciones de los profesionales, como por una sensación de que económica y socialmente sus familias están atendidas, que la situación puede ir mejor. El aporte de las otras madres que participan en los talleres también contribuye a este acompañamiento psicológico:

“Siempre que voy a la trabajadora social es mi desahogo porque me ha ayudado muchísimo... muchísimo con mis hijos. Personalmente me ha ayudado muchísimo con los consejos y las orientaciones que me da... he pedido que me den un terapeuta familiar porque a veces me veo muy agobiada, por ellos y por mí...”

“Me ha aportado muchas cosas buenas, me ha hecho valorarme, tomarme la vida de otra forma... a día de hoy sigo viniendo, es como una medicina, lo necesitamos.”

Es destacable que, incluso en los territorios donde el conocimiento de las familias y su discurso en los grupos focales acerca del programa se centra en las ayudas económicas (como en Valencia), las personas participantes valoran muy positivamente los impactos de los servicios en su propia vida:

“No lo cambio por nada, ni por los cheques ni por nada....”

Finalmente, cabe destacar que en los territorios de Barcelona y Valencia, algunas madres y padres reconocen que el contacto con el programa CPI ha facilitado el conocimiento de otros programas de Obra Social “la Caixa” como el Incorpora; lo que ha ampliado los impactos en las familias:

“La fundación me ayudaron mucho, me sacaron adelante, por las hijas y por mi... me han dado trabajo, ahora cursillo de carnicero...”

Los profesionales que participan en los grupos de discusión coinciden en identificar un **aumento de las relaciones sociales** de los miembros adultos de las familias. Además, perciben un cambio a nivel cultural, ya que ven que las familias están más interesadas en ampliar su formación y acuden voluntariamente a las sesiones.

Según los profesionales este trabajo con las familias es lo que da a su vez continuidad a los resultados que se consiguen con los niños y niñas, al potenciar las capacidades de las familias para hacer frente a situaciones problemáticas. Ésta, en las palabras de un profesional de Mallorca, es la clave para que no se genere una dependencia:

“La familia es el núcleo y lo que se pretende es maximizar las posibilidades de la familia para hacer frente a las diversas situaciones. [...] Eso facilita que las acciones tengan un sentido de mayor continuidad. [...] El objetivo del programa y el nuestro es que al final las familias no necesiten ayuda.”

Los profesionales de Barcelona confirman esta perspectiva y matizan además que la posibilidad de intervenir de forma global con las familias, con toda la amplitud de servicios que se les ofrecen, es lo que posibilita resultados consistentes:

“El impacto del programa es grande, nos está permitiendo hacer procesos. Con este tipo de familias y su vulnerabilidad hacer procesos es básico. Las ayudas puntuales no tienen repercusión”.

Algunos afirman que la intervención y el seguimiento de las familias siguen siendo insuficientes, pero que los impactos se podrán percibir más a largo plazo y después de un trabajo más continuado en el tiempo.

Otro elemento destacado por los profesionales es el **bienestar personal y social** de las familias: la sensación de ser dignas de recibir atención personal y de ser escuchadas aumenta la confianza de las familias en sí mismas y sus capacidades y permite que se corresponibilicen y adquieran compromiso con el apoyo que reciben.

“Son miradas con otros ojos, son atendidas, viven que hay preocupación hacia ellas. [...] Lo que a mí me pasa no es único, no soy tan rara. Y eso, a nivel de autoestima ayuda un montón”.

“El impacto que ha tenido en muchas familias increíble...”

La percepción de los *agentes clave* de los territorios, respecto a los resultados del programa CPI en las familias, es también positiva. Identifican cambios desde el punto de vista personal, principalmente relacionados con la atención psicológica que reciben dentro del programa. También de contención de problemáticas sociales y económicas, a las que los servicios sociales no llegan con tanta intensidad; y, por último, referidos a la mejora de los recursos y estrategias educativas de los padres y madres. Todo esto, según los agentes, posibilita el enfoque integral del programa con el compromiso activo de las familias en las intervenciones, ya que éstas, desde los diferentes recursos que reciben, adquieran competencias/seguridades para asumir con autonomía sus propios procesos de mejora. Aunque, como se verá en el apartado de *debilidades*, este punto es controvertido y otras personas participantes manifiestan opiniones distintas.

Resultados en el barrio y en la acción social

Estos resultados tienen potencialidades para repercutirse en el barrio, generando impactos más generalizados a la población y más perdurables en el tiempo.

Algunas *familias* participantes en los grupos de discusión notan un impacto del programa en el barrio, abarcando más familias que aquellas que son beneficiarias del programa. Afirman que mejora la **convivencia**, identificando tres razones: (1) porque mitiga el problema económico; (2) porque los niños acuden a actividades, en vez de estar en la calle; y (3) porque hay mayor integración entre niños de diferentes culturas:

“Lo bonito de este Programa es que los niños se relacionan con niños de otros países... entonces aprenden la cultura de otros países, a no despreciar a los niños porque son extranjeros, porque se están relacionando con niños de todos los países.”

Ven también cambios positivos en la relación con otras personas: algunas entidades se han convertido en puntos de encuentros, lo que ha facilitado las **relaciones sociales** incluso entre personas de diferentes procedencias. Esta apertura no ha sido así para todas las familias; pero en algunos casos, se han originado grupos informales de autoayuda. Las familias en general son conscientes de la mejora en las relaciones de solidaridad y vecindad. Algunas familias aluden a cambios en los espacios físicos, que hacen más acogedores los centros.

Otro beneficio que destacan algunas familias es la dinámica de colaboración y **compromiso con la asociación** a la que pertenecen por parte de las familias que participan en el programa, más allá de recibir servicios desde la entidad. Una dinámica

que antes no existía y que es confirmada por algunos profesionales en los grupos de discusión.

También es importante mencionar un cambio en la vestimenta de los menores, lo que repercute en la **imagen del barrio**, como apuntan las familias en Sevilla.

Finalmente, en el grupo focal de Valencia algunas familias expresan poca confianza hacia los servicios sociales públicos y resistencias a la hora de acudir; sin embargo, en ocasiones han optado por ir a servicios sociales bajo la indicación de los profesionales del programa CPI, superando sus resistencias.

Según los *profesionales*, el programa ha aportado **cambios en la acción social** de algunas entidades. En Málaga, aportan el ejemplo de una entidad que ha ampliado su modelo de acción para mejorar el trabajo con la infancia y plantear una visión integral de la intervención:

“Muchas veces el programa ha permitido mirar detrás de la persona a la que estás atendiendo ¿no? y poner también el acento en los críos, cómo están ellos, cómo se encuentran, quizás yo creo que ha dado un toque ahí ¿sabes? y eso a nuestra entidad y yo creo que eso pues lo valoramos positivamente. Quizás antes era más fácil quedarte en las necesidades que los adultos planteaban.”

Otros cambios en la acción social se refieren a un sistema de trabajo más riguroso, a la estructuración de los procesos de trabajo en las entidades, a la exigencia de profesionalidad que este programa exige:

“Ayuda un poco a sistematizar algún trabajo que ya veníamos haciendo desde hace tiempo.”

“Entonces estás dando ya una intervención de una calidad muy alta en comparación con otros años que tenías un programa como este”

Además, los profesionales hablan de un enfoque más positivo de la intervención socioeducativa, que trasciende los déficits y defiende las potencialidades. Los cambios de enfoque y el trabajo en red han permitido en algunos casos la introducción de nuevos proyectos, que han constituido además un **aprendizaje importante para los profesionales** (como es el caso de Barcelona, con el proyecto “*Aprendre junts aprendre en familia*”). Sin embargo, los agentes clave del mismo territorio matizan que, aunque estos cambios de modelo de actuación han aportado una mejora cualitativa y mayor rigor, no se debe menospreciar los años anteriores, en los que se inició y extendió el programa. En el mismo sentido, los profesionales de Valencia afirman que antes de la implementación del programa y de su extensión ya se daban servicios de calidad y con un elevado nivel de profesionalidad; sin embargo, la diferencia es que gracias al programa CPI se ha brindado la posibilidad de aumentar el alcance de las acciones, de disponer de más horas de dedicación y atender a las familias en condiciones mejores.

Tanto los profesionales como los agentes perciben que los recursos del programa CPI han permitido ofrecer mejoras para los menores y las familias, pero también han

aportado **estabilidad a las entidades y a los proyectos desarrollados**. Esto ha permitido desarrollar su capacidad dinamizadora para generar nuevas acciones en clave territorial y comunitaria, iniciando acciones que aunque no pertenecen directamente al programa CPI incrementan la relación cualitativa con los menores y su entorno y permiten detectar nuevas necesidades. Este aspecto se define en el grupo focal de profesionales de Valencia como “*potenciador y posibilitador*” de la acción de las entidades. Como se ejemplifica en Barcelona:

“Desde el año pasado en el marco del Centro Abierto hemos comenzado actividades abiertas la barrio, es un trabajo comunitario. En zonas del barrio que están más degradadas ofrecemos actividades dirigidas a los niños para dignificar los espacios. Son actividades a las que asisten nuestros niños y otros y que permiten detectar situaciones de menores que siempre están solos los días que hacemos las actividades, nos damos a conocer invitamos al pare, a la madre, le apuntamos... Toda esta tarea es muy importante. El niño está en el centro, la familia es el segundo círculo y nos falta el tercero que es la comunidad. A menudo nos encontramos a niños en los que la comunidad influye mucho en su educación, pasan muchas hora en la calle, el entorno no es educativo i acaba afectándoles. Hacemos más cosas que pensamos que son importantes dentro de la idea global que tenemos de lo que es la intervención. [...]A menudo encontramos a niños con redes de apoyo muy fuertes que proceden de la gente del entorno que los “guarda” y hemos de trabajar con estos cuidadores de barrio.”

Esta estabilidad de las entidades gracias al programa CPI también se refiere al nivel económico:

“Para muchas entidades que han vivido siempre de las subvenciones cortas, que han tenido siempre la incertidumbre permanente, ahora viene de aquí, ahora de allí, y de repente llega un programa que te puede estabilizar la entidad y claro, ¡es una maravilla! Para nosotros cuando llega la Caixa poco más que brindamos.”

Aunque, como se verá más adelante en los puntos débiles, a veces se cuestiona la dependencia de las entidades hacia el programa para poder subsistir, poniendo en duda la sostenibilidad de esta situación.

La garantía de los servicios que permite el programa CPI, según los profesionales, permite visualizar resultados a largo plazo en las familias y en los niños y niñas; aspecto que valoran especialmente, ya que reconocen que los cambios que pretenden mediante su intervención necesitan un amplio margen de tiempo para poder apreciarse.

Por su parte, los agentes clave también aportan información acerca de los impactos del programa en los barrios, aunque parece haber menos consenso entre territorios.

En Sevilla, los agentes perciben un impacto en el contexto del menor, al mejorar las relaciones vecinales, el respeto y la colaboración entre las personas del barrio; impacto que se puede imputar a la participación de las familias. Un agente del mismo territorio

afirma que el programa CPI ha contribuido a la disminución del racismo en determinadas zonas de Sevilla:

"Se está poniendo en relación a los vecinos del barrio con los inmigrantes. Nosotros hacíamos talleres de árabe, de danza, de salsa, que iba para los niños pero también para niños fuera del Programa Caixa y utilizamos ese espacio para relacionar a unos contra otros."

Una de las entidades entrevistadas en Bilbao (dedicada a la atención a familiares de afectados de trastornos del espectro autista) afirma que el programa les ha ayudado a sensibilizarse ante el fenómeno de la exclusión social y a hacer estudios al respecto dentro de su propia asociación. De esta manera, el programa CPI ha permitido detectar necesidades económicas, laborales y familiares para tomarlo como referencia y coordinarse con otros recursos y entidades del territorio.

Otros agentes participantes (Madrid y Barcelona) afirman que las entidades en su territorio están consiguiendo establecer criterios comunes de trabajo (utilización de la misma documentación, mismos criterios en cuanto a los seguimientos y la acción social en su conjunto). El Programa CPI está permitiendo que las entidades modifiquen sus procesos de intervención adecuándolo al modelo y fortaleciendo el trabajo en red.

También, recogemos la percepción de que las ayudas en bienes han servido también para reactivar el comercio adherido al programa (Murcia).

Finalmente, los agentes clave del territorio de Gran Canaria destacan la importancia de la labor de la Fundación "la Caixa" en la investigación y desarrollo, en la medida en que constituye aporte de recursos para realizar estudios, facilita la formación a los participantes, protocolos de actuación, etc. La labor investigadora hace que los programas estén en continua evolución, que se desarrollen más programas y se mejoren los existentes.

Trabajo en red

Los *agentes claves* de casi todos los territorios analizados hablan extensivamente del trabajo en red como uno de los resultados del programa CPI. Afirman que se ha fomentado la **creación de una red psico-socio-educativa**, que permite acciones globales e integradoras aumentando el alcance de la intervención social. Estas acciones son las que permiten, según los agentes entrevistados, educar a las familias y alejarse del asistencialismo:

"...Una muy buena red social, una muy buena estrategia de intervención. Yo creo que estamos pasando por medio de este tipo de intervenciones de una cultura [...] puramente asistencial a una cultura de servicios..."

"....Aprovechar esa oportunidad para intentar generar red. Y aquí se ha generado, me consta que se ha generado...al principio con mucho recelo, con muchas

historias.... oyen comentarios también... de que hay entidades que pesan más... que pesan menos...muy bien...pero lo cierto es que se ha generado una red con un proyecto común y eso no tiene precio en el mundo de lo social.... Y si hablamos de lo socioeducativo.... Creo que es la gran virtualidad de ese programa y el acierto que tuvo Caixa al sacarlo..."

La relación entre entidades del mismo territorio ha facilitado que se adopte o se consolide un modelo de trabajo compartido que aporta estabilidad a los proyectos compartidos, mejoras en los equipos de trabajo y también una mejor difusión de las actividades, como se apunta en el grupo focal de Barcelona.

Algunos *profesionales*, además, consideran que éste es un impacto del programa que se puede quedar más a largo plazo:

"Generar una buena práctica de trabajo en red, aprovechando las experiencias piloto que se están llevando a cabo, porque cuando no esté en marcha el programa CPI, será algo que quede."

Se comenta la importancia de la coordinación entre entidades para enriquecer el trabajo y atender a los menores y las familias desde múltiples puntos de vista creando equipos multidisciplinares de trabajo. En Madrid se apunta que se han establecido contactos a nivel personal y se han creado espacios de encuentro personales para tratar los casos de algunas familias en concreto.

Un elemento de esta red que los agentes valoran especialmente es la colaboración con los colegios:

"Entonces, este programa que decía de Escuela Familiar hace que los educadores vengan a la escuela y vean cómo enseña el maestro, para no hacer un doble lenguaje vienen un día. Dos días tenemos el colegio por la tarde para que se haga el apoyo escolar y un día de este apoyo que se hace, se hace en la misma casa, porque hay muchos que no tienen mesas, no tienen sillas y con coordinación también [...], desde otros programas, pues se intenta que las familias tengan un espacio para el estudio y para la promoción (...)"

También mencionan redes de ocio educativo, sobre todo ofertas para el verano, que:

"son más importantes de lo que parece, en especial en las familias con graves dificultades sociales."

Resultados por sub-programas

Los *profesionales* identifican, en el desarrollo de los grupos de discusión resultados específicos de algunos subprogramas concretos:

- **Refuerzo educativo:** perciben una mejora general del rendimiento académico, mayor motivación al estudio y mejora en la autoestima. Dentro de este ámbito,

hay servicios menos establecidos, como la logopedia y la psicomotricidad, que tienen un aumento de demanda; lo que confirmaría su importancia e impacto.

"La mayoría de los chicos, van motivados, van con ganas, no obligados, si no que van porque les gusta y porque aprenden...tienen un espacio de estudio que a lo mejor en la casa no tienen y entonces...lo valoran".

"Y sobre todo, en el tema muy concreto del refuerzo educativo la coordinación con los colegios, la valoración que, ahora ya, empiezan a tener los colegios de lo que se hace [...]. Hace que ellos también se involucren más, que no tendrían ninguna obligación de que en sus horas libres, nos manden un correo electrónico o nos manden material para trabajar en el refuerzo..., porque se está viendo que los niños avanzan. Nosotros hemos demostrado... que fuera del aula los niños también avanzan y avanzan muy bien cuando existe ese feed-back entre los dos. Entonces, yo creo que cada vez tenemos mejores resultados principalmente en los niños con los que podemos trabajar conjuntamente, en el cole y fuera del cole."

"[los profesores] dicen que nuestros niños del taller son los que mejor nivel tienen en el colegio, el impacto ahí se puede medir... nuestros críos son los que mejores notas, hacen los deberes"

- **Educación no formal y tiempo libre:** los profesionales se refieren a una mayor integración en los campamentos y colonias; y como estos programas contribuyen a una paridad de oportunidades para participar en actividades de ocio educativo. En Bilbao, mencionan actividades de ocio y tiempo libre dentro del programa de trastornos de espectro autista, lo que constituye además de una actividad educativa, un desahogo para las familias.
- **Apoyo educativo familiar:** identifican mejoras en el funcionamiento familiar, mayor motivación e implicación de las familias, que se materializa en la participación de muchas familias en todas las sesiones. De todos modos, los profesionales insisten en la mayor dificultad de cumplir los objetivos con los padres y el conjunto de la familia, respecto a la acción con los niños (Mallorca):

"Creo que cuesta más. Con los niños es más fácilmente evaluable. Los padres utilizan los espacios que se les dan como un espacio de relación, de debe continuar, pero lo que está claro es que si no va acompañado de una intervención más individual y familiar creo que el grupo, por si mismo, pues queda un poco 'cojo', la intervención es insuficiente."

- **Apoyo psicológico:** se atribuyen a este subprograma progresos en la adaptación a través del proceso terapéutico y de acompañamiento familiar; los beneficios se ven también en el aumento de la demanda (Tenerife). El mismo hecho de poder disponer de un servicio psicológico gratuito ya es un resultado, ya que era antes inaccesible para familias en exclusión social e, incluso, de nivel económico medio-bajo.

- **Ayudas en bienes:** como se ha apuntado, estas ayudas suponen un alivio para las familias, al cubrir necesidades básicas de alimentación, higiene, material escolar y gafas. Algunos profesionales se refieren a los cheques como una función compensatoria de las ayudas de los ayuntamientos, que se están reduciendo.

Conclusiones sobre resultados percibidos

En la Figura 3 se presenta un mapa conceptual que sintetiza los principales resultados percibidos por los diferentes colectivos del programa CaixaProinfancia. Se considera que el programa tiene impactos directos tanto en los menores como en las familias y que además los resultados en los dos se influencian mutuamente: por ejemplo, la mejora de las capacidades parentales de las madres y padres permite reforzar el rendimiento académico y el desarrollo personal de los hijos; así como los progresos de los hijos tienen resultados positivos en las familias, contribuyendo a una sensación de tranquilidad y confianza.

Este núcleo de actuación del programa tiene, además, efectos en los barrios y en la acción social en general, actuando como un multiplicador del impacto. Por ejemplo, uno de los elementos que emerge como un resultado del programa CPI es la creación de una red comunitaria de acción socio-educativa, que integra diferentes entidades, profesionales e instituciones y que posibilita intervenciones globales y la atención de diferentes necesidades de la familia.

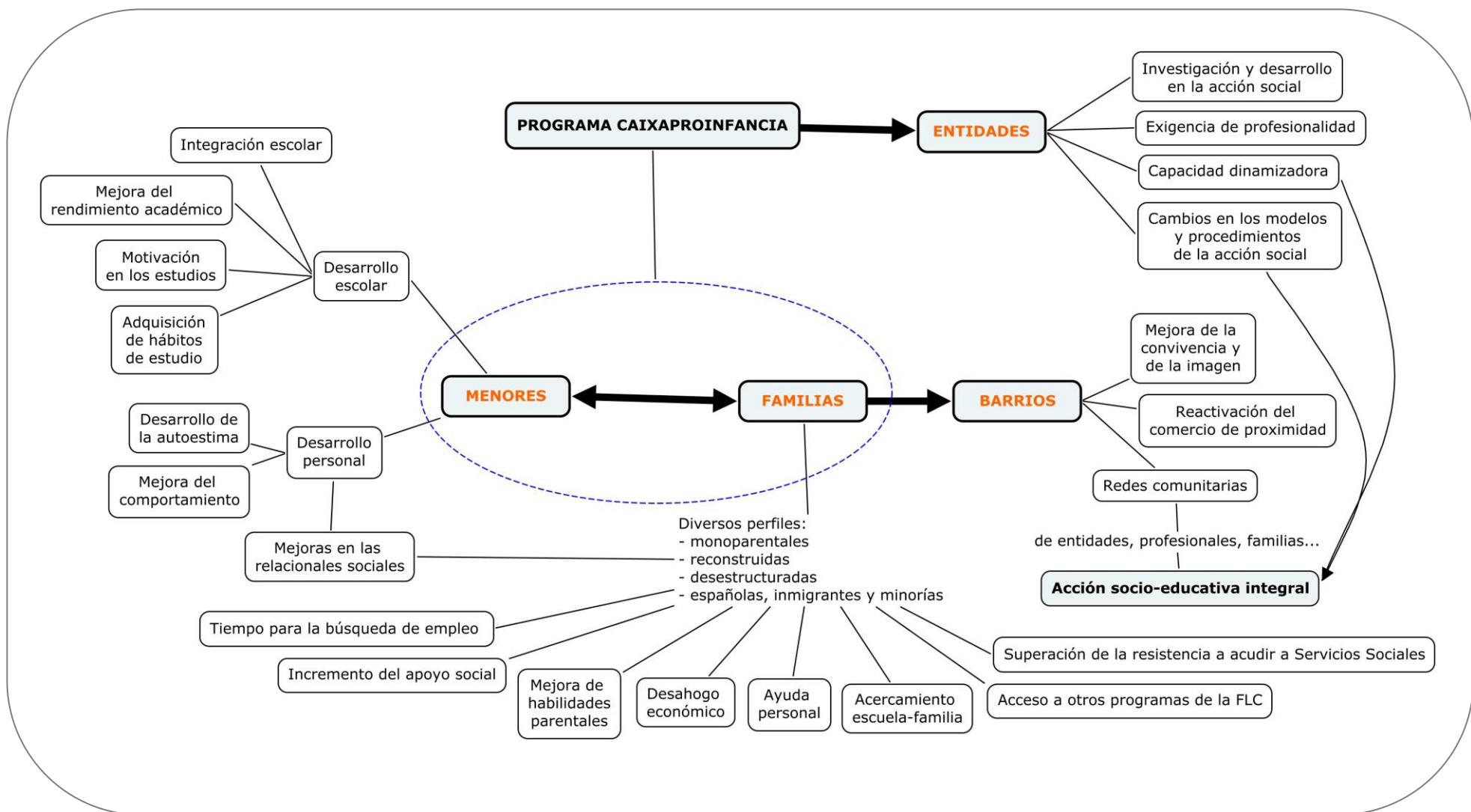


Figura 3. Mapa conceptual de los principales resultados percibidos del programa CPI.

3.3. Debilidades del programa CPI

Las debilidades percibidas del programa CPI han sido agrupadas por ámbitos. En concreto, se han fusionado las categorías (1) “acceso al programa”, “temporización”, “configuración de los grupos” y “otros”, bajo el título de “diseño del programa”; (2) “burocratización” y “rigidez”, en “gestión del programa”; y (3) “recursos ofrecidos”, “profesionales” y “comercios adscritos al programa”, bajo el concepto más amplio de “recursos”.

Diseño del programa

En este apartado se ha integrado la información recogida con diferentes categorías que hacen referencia al diseño del programa o de algunos subprogramas. En concreto, se pueden diferenciar debilidades del CPI en cuanto a las oportunidades de acceso (edad, ubicación, plazas disponibles); en cuanto a temporización (en la planificación, en la recepción de las ayudas y en el desarrollo de las sesiones de los servicios); y en cuanto a la configuración de los grupos.

Acceso al programa

Tanto las *familias*, como los *profesionales* y los *agentes clave* de distintos territorios coinciden en valorar negativamente el **límite de edad** establecido para acceder a los servicios del programa CPI, que se fija en los 16 años. Argumentan que a esa edad no han podido terminar los estudios y les sigue resultando difícil costearse los gastos escolares. Como argumental los agentes clave de Gran Canaria, la demanda de familias que necesitan un apoyo psicoeducativo con hijos de 16 a 18 años ha aumentado considerablemente y es una franja de edad que no está suficientemente cubierta, tampoco, por las entidades públicas.

Además del límite de edad máximo, los agentes también perciben como una limitación el no poder ofrecer ayudas de alimentación e higiene más allá de los 3 años (Gran Canaria, Tenerife y Barcelona) ya que es una etapa de muchos gastos para las familias.

“Nos estamos encontrando menores con déficits alimentarios, no de desnutrición pero si muchos con malnutrición y no damos abasto.”

También lamentan que no se ofrezcan algunas de las actividades a los menores de 6 años; en concreto, comentan que no hay actividades de educación en el tiempo libre y colonias para niños y niñas menores de 3 años (Zaragoza, Mallorca y Murcia), ni refuerzo escolar para los menores de 3 a 6 con carácter preventivo y necesario para la prevención del fracaso escolar y la correcta estimulación de los menores cuyas familias no cuenten con recursos personales para atenderles de forma óptima (Barcelona).

En cuanto al **acceso a los servicios** del programa, tanto las *familias* como los *profesionales* de los grupos de discusión de algunos territorios (Tenerife) consideran inadecuado que el criterio para solicitar un servicio sea el mismo para todos los municipios independientemente de su realidad, con lo que hay zonas donde no se pueden ofrecer determinados servicios por no llegar a cubrir el mínimo de plazas necesarias y sólo pueden acceder a ese servicio las personas residentes allí. Por otro lado, hay quienes identifican como una debilidad el hecho de que el modo de acceso a algunos de los servicios o ayudas en bienes del programa varíe de una entidad a otra, o que las entidades a veces fijen sus criterios de acceso según la antigüedad de las familias en la asociación (Málaga y Valencia). Todo esto configura, en algunos casos, una realidad caracterizada por una disparidad de posibilidades a la hora de participar en los subprogramas y una sensación de desigualdad de condiciones:

"No podemos mantener el criterio de orden de llegada de los expedientes de las familias para asignar los grupos porque por ejemplo yo envío mis expedientes de los niños para refuerzo y de Adeje a Santa Cruz se tarda tres días en llegar el correo postal, en cambio el de Santa Cruz llega en el día y nosotros de Adeje que estamos lejos nos quedamos fuera cuando hemos hecho todo el trabajo."

Sobre el acceso a los servicios también aparece en varios territorios la **falta de acceso a servicios y recursos**, haciendo referencia a las pocas plazas disponibles y las largas listas de espera que hay para acceder al programa. En Barcelona se comenta que la elevada demanda provoca que las entidades elijan a aquellos usuarios cuyos requisitos y disponibilidad se ajustan a los demandados en el programa CPI, dejando fuera a menores con situaciones de riesgo y exclusión evidentes:

"Es un programa piloto, que son grupos muy, muy, muy reducidos, un profesor con tres o cuatro alumnos, entonces el problema que hay son las plazas. Es el primer año que está y el problema son las plazas. Si meten diez programas más, diez programas más llenan en el barrio. Entonces, lo que sí que falta es complementar este programa con unas clases normales, o agrandar el programa. Agrandarlo, porque hay una lista de espera impresionante."

Los agentes entrevistados comentan que esta falta de recursos para absorber la demanda de las familias puede representar un riesgo al realizar una atención puntual que, si se generaliza, puede convertirse en una intervención asistencialista con pocas posibilidades de transformar situaciones (Madrid).

Otra cuestión relacionada con el acceso a los servicios del programa CPI, que mencionan las familias de los grupos de discusión, es la **dificultad de transporte** que tienen para que los niños acudan al refuerzo educativo o a las actividades de ocio y tiempo libre (Madrid y Valencia) o para ir a los comercios adscritos al programa (Tenerife):

"Tenías meses que se te vencía el cheque y yo estaba estresada solo de pensar en cómo conseguir ir."

"Mi hijo no pudo venir a la escuela de verano porque no tenía dinero para traerlo y buscarlo cada día."

"La semana pasada solo tenía para venir, no tenía para irme, y yo me vine con el 1'50 y cuando llegue aquí les dije: por favor me pagáis la vuelta y entre todas me pagaron la vuelta porque yo necesito venir."

En Valencia se matiza que la percepción respecto a la exigencia de desplazamiento para acceder a los servicios depende del nivel de satisfacción de las familias hacia el programa, asumiendo más fácilmente los gastos de desplazamiento cuando la valoración del servicio prestado es muy favorable.

En Madrid las familias comentan que, en casos de cambio de domicilio, la imposibilidad de pagar el transporte dificulta el acceso al programa, con la pérdida de apoyos y de relaciones que esto supone para los menores.

En Mallorca además, mencionan la dificultad añadida para las personas con discapacidad física, que no tienen un servicio de transporte.

En el territorio de Bilbao aparece como limitación (según las familias participantes en los grupos de discusión) la poca o nula información que se ha proporcionado sobre algunos de los servicios (**falta de acceso a la información**)

"Por ejemplo, a mí sí que lo que menos me ha gustado, es un tema de información como de campamentos [...] las asistentas sociales, a mí por ejemplo, nunca me han comentado nada. Yo todo es porque lo he buscado por mí misma y porque me lo comentó la trabajadora del centro desde donde estoy... Es abrir un poco más el arco de oportunidades de información."

Entre los profesionales se abre un debate sobre la cuestión de la gratuidad de todos los servicios; se reconocen las dificultades de gestión que supondría la colaboración económica de las familias pero se considera un elemento a trabajar desde la perspectiva educativa, como sugieren los profesionales de Barcelona.

Respecto al **acceso de las entidades** al programa, en el territorio de Gran Canaria *los agentes clave* hablan de una limitación a las entidades para poder ofrecer nuevos servicios del programa, con lo que no se puede plantearla intervención integral, propia del Programa CaixaProinfancia, a las familias y menores.

Temporización del programa

En cuanto a los puntos débiles en la **temporización** del programa CPI, podemos dividir las aportaciones en dos grandes grupos: en limitaciones de horarios o sesiones de los subprogramas, y en temporización a lo largo del curso escolar.

Por un lado, tanto familias, como profesionales y agentes clave de casi todos los territorios (Bilbao, Zaragoza, Gran Canaria, Málaga, Mallorca, Murcia, Barcelona y

Valencia) perciben limitaciones de temporización en cuanto a programación de las sesiones: en el tiempo destinado al refuerzo educativo, que se ve insuficiente; la limitación de las **sesiones** del servicio de logopedia; el hecho de que no se pueda acceder a los subprogramas de apoyo psicológico, a los centros abiertos o a las escuelas en familia, más que un número limitado de veces:

"...pienso que una hora es muy poco....ellos [los profesores] hacen un esfuerzo muy grande... pero mi hija no va al mismo ritmo que los demás y ella necesita un apoyo más"

En relación a la temporización de las actividades, algunos profesionales participantes comentan que el horario de las actividades de refuerzo educativo a veces es incompatible con otras actividades de ocio (Madrid).

"Si los menores van 4 horas a una actividad ya no pueden ir a otras, antes podían ir a dos dedicando dos horas a cada una."

Por otro lado, los tres colectivos también hablan de limitaciones en la temporización del programa, pero refiriéndose a la manera en qué los procesos se organizan a lo largo del curso escolar. Las familias participantes en los grupos de discusión manifiestan que se tarda mucho en responder a ciertas peticiones (Mallorca) y que sería necesario poder **recibir las ayudas antes del inicio del curso escolar** (Tenerife):

"Que las ayudas vinieran un poco antes de empezar el curso para que cuando los niños empiecen el curso ya tengan todo el material como el resto de niños"

Los *profesionales* del mismo territorio coinciden con las familias en la necesidad de avanzar los procesos, para contar con la ficha financiera desde mayo/junio y poder planificar antes del inicio del curso escolar sabiendo los recursos que se pueden adjudicar a las familias. Con esto, se evitaría la movilización de recursos, con el consiguiente esfuerzo invertido y la creación de expectativas en las familias, que luego nos se les pueda asignar.

Relacionado con esta cuestión, los *profesionales* también mencionan como debilidad el hecho de que el programa CPI esté **organizado por cursos escolares**, mientras los programas de las entidades suelen hacerlo por años naturales (Málaga).

Otra dificultad añadida, que señalan los profesionales de diferentes territorios (Tenerife, Málaga, Sevilla), es la **falta de tiempo para la gestión** de los expedientes en los momentos iniciales; dificultad agravada por la ausencia de un cronograma compartido de las fechas de entrega de documentación solicitada por la Fundación "la Caixa". Algunos profesionales tienen la sensación de que la Fundación "la Caixa" solicita documentación de un día para otro, demanda que requiere de tiempo:

"Estamos todo el día echándole horas, echándole, de otras cosas y [...] tener siempre la ventanita abierta para cuando te salte y poder... un poco, había que, que yo entiendo que habrá cosas que sean urgentes, pero hay otras cosas que dices tú, esto igual, se puede hacer a más largo plazo"

Los *agentes clave*, en línea con lo expuesto, consideran que en la puesta en marcha de nuevos procesos de trabajo habría que tener en cuenta los **ritmos de las entidades** para evitar introducir cambios durante un curso ya comenzado. También apuntan que sería interesante que estos nuevos procesos de trabajo fueran consensuados con instituciones y entidades antes de su implementación (Málaga).

Configuración de los grupos

Los profesionales que participan en los grupos de discusión mencionan debilidades en la configuración de los grupos que, por un lado, hacen referencia a la necesidad de **reducir el número de familias por grupo** en las actividades del subprograma Apoyo educativo familiar (Tenerife).

Por otro lado, se alude a la necesidad de abrir más la flexibilidad de la configuración de grupos (Bilbao y Murcia) de manera que esto les permita a los niños y niñas relacionarse con iguales de diversas condiciones y no únicamente los que se encuentren en una situación económica específica. La percepción es que los grupos de tiempo libre creados con este criterio tan estricto y homogeneizador pueden provocar un efecto “secundario” indeseable, que sería la creación de pequeños guetos:

“Yo creo que el tema de las colonias y los campamentos tendría que recoger la posibilidad de que esos menores fuesen a otras colonias y campamentos organizados por distintas entidades, para que esos niños no sólo se muevan en el ámbito nuestro de la intervención social, sino que se muevan en espacios normalizados.”

Gestión del programa

Burocratización

Uno de los puntos débiles del programa CPI que expresan con mayor claridad las personas que participan en los grupos de discusión y que son entrevistadas es el elevado nivel de burocratización de la gestión.

Por un lado, las *familias* encuentran demasiado exhaustivo el **sistema de control de asistencia** de determinadas actividades y entidades (Málaga, Valencia y Mallorca); muy repetitiva la **documentación que se solicita en los distintos servicios** (Tenerife y Zaragoza); y excesiva la cantidad de veces que se pide la documentación (Bilbao), creando así una sensación de desconfianza hacia las familias:

“Para el campamento tienes que presentar los mismos papeles que para el refuerzo, a lo mejor servirían los mismos...”

"El problema que tenemos ahora es que nos piden toda la documentación cada seis meses. Vamos... mira... Es verdad. La misma documentación dos veces al año. De verdad... que yo no me estoy comprando casas en Burgos... porque además tenemos que ir a la Hacienda de aquí y a la Hacienda estatal. No me ando comprando casas cada seis meses, ni en Andalucía ni en Burgos, porque si no tengo para comer, no voy a tener para comprarme casas, ni... Vamos, mis bienes no suben cada seis meses"

"Piden muchos papeles, dan poco plazo y te citan para ya, y hay papeles que tardan mucho tiempo a dártelos. (...) No se ponen de acuerdo. Llevas los papeles y dicen que se ha acabado el plazo..."

En Valencia se percibe de las aportaciones de las familias, que aceptan la cantidad de papeles que se le pide cuando son las entidades que los requieren para conocer su realidad, mientras que cuando se los piden desde la administración expresan contrariedad.

A pesar de que reconocen la necesidad de control, los *profesionales* coinciden con las familias en considerar la documentación que se solicita excesiva y duplicada o repetitiva, con el consiguiente aumento de trabajo que eso supone para los profesionales que entonces disponen de menos tiempo para implementar los servicios, además de los costes de transporte que supone para las familias (Gran Canaria, Tenerife, Murcia y Barcelona).

"Muchas veces nos pasamos más tiempo tramitando, gestionando, realizando informes, documentos, el seguimiento a las familias, que...la intervención en sí...Es tan redundante tanto informe que al final se repite."

"Terminas atendiendo menos gente porque el tiempo porque tienes para gestionar todo eso..."

"Preparar un expediente del programa CaixaProinfancia supone citar primero a la familia, explicarles cómo funciona, pedirles toda la documentación requerida. Si les pides la declaración de la renta hay familias que la tiene y otras que no, certificados de empadronamiento y tiene que desplazarse a otros municipios... y eso es un gasto de dinero y un gasto de tiempo. Muchas de las familias no trabajan y les supone un esfuerzo económico. Y aparte de eso están todos los documentos que tenemos que llenar nosotros"

En Málaga, los *profesionales* apuntan dos ejemplos de las dificultades de gestión de la documentación: por un lado que, en ocasiones, las familias necesitan la ayuda de los profesionales para llenar los documentos; por otro, que en ocasiones se les solicitan algunos meses después de haber entregado la documentación inicial.

En Mallorca, además de destacar el sistema de gestión y seguimiento de las justificaciones como la principal debilidad, confirman que los seguimientos demasiado estrictos en asistencia generan una **sensación de desconfianza**:

"Entiendo esta parte, pero a veces tenemos miedo de perder demasiado tiempo prestando atención a requisitos de firma... La misma familia puede pensar que no se fían de ellos. Ha habido que explicar muy bien todo esto."

Los profesionales de Murcia destacan que el presupuesto de las ayuda en bienes y servicios no contempla el trabajo de gestión que realizan los trabajadores sociales (redacción de informes, tablas de recursos, entrevistas para administrar correctamente las ayudas, etc.):

"Hay más horas de gestión que de actividad..."

Los *agentes clave* de algunos territorios (Tenerife, Mallorca, Sevilla, Murcia) también perciben una demanda excesiva de trámites burocráticos por parte de la Fundación "la Caixa", tanto para las entidades como para el Ayuntamiento. Esto conlleva que se tenga que contar con recursos humanos en administración exclusivos para este programa, restando posibles intervenciones que no se realizan por el trabajo administrativo. Además, expresan que las entidades sociales que desarrollan el programa CPI ya están muy cargadas de demandas por parte de muchos interlocutores, tanto de la administración como de otros servicios. Especialmente en Murcia, los agentes se quejan de los frecuentes cambios en el modelo de la justificación. Mientras que en Barcelona se percibe que la dificultad de algunas familias para obtener la documentación que se solicita en el programa repercute directamente en los niños, debido al retraso que se produce en la participación en las actividades por la falta de cumplimiento de los requisitos relacionados con la documentación. También se han detectado algunas lagunas o confusiones en quienes son los responsables de trabajar con las familias los aspectos relacionados con el rigor en la documentación. Se atribuye al referente de la acción social aunque el trabajo directo con las familias se da desde diversos ámbitos y ello puede generar confusión y complejidad.

Rigidez

Muy relacionado con la burocratización en la gestión del programa, los *profesionales* expresan en los grupos de discusión su malestar frente a una rigidez de los procesos de trabajo, en la elaboración y programación de actividades. Aunque se valora la utilidad de esta rigidez para estructurar y sistematizar, se considera que en muchas ocasiones **impide adaptarse a la situación**, modificando los recursos ofrecidos en función de las necesidades de los menores y las familias:

"Hay una cierta dificultad para configurar los grupos y seguimientos de refuerzo escolar. Es muy positivo, pero obliga a bastante trabajo para que cuadre todo. Los objetivos con la familia y el hijo, se deben concretar en las sesiones. Este año ha mejorado mucho, pero concretar los presupuestos es bastante complejo. Por ejemplo, refuerzo escolar hay que tener una flexibilidad, puede tener que cambiar de grupo. Al final se puede hacer, pero es complicado. Ahora, los principios

metodológicos, los criterios, son muy buenos. Es un programa que se puede aplicar bien.

"El tema de la psicóloga es cierto que está demasiado cerrado, las sesiones con los niños; a veces la psicóloga piensa que debe trabajar con la madre y parece que solo puede trabajar con los niños. [...] El psicólogo tendrá que poder decir qué opina."

"Cuando planificamos el presupuesto pues tenemos una realidad y podemos conocerla realidad que tenemos pero es que luego de la realidad, vamos, es que no tienen nada que ver el curso o igual con lo que hemos planificado, ¿no?"

"Para nosotros, en agosto, en julio, decidir, cuántos niños vamos a atender, cuántos servicios psicológicos o cuántas terapias familiares a nosotros nos supone un problema muy gordo".

En el subprograma de apoyo psicológico los profesionales de Barcelona expresan las dificultades con las que se encuentran para aplicar la planificación del trabajo con la familia de forma rígida, sin admitir la recuperación de sesiones perdidas o de alargar los tratamientos.

Sobre el subprograma de refuerzo educativo, aparece en los grupos de discusión de los profesionales el tema de la rigidez que había en el **aplicativo** para introducir cambios en el plan de trabajo de los menores, concretamente para variar entre las modalidades que ofrece el refuerzo educativo. En Madrid se comenta que ahora se han solucionado estas cuestiones de rigidez del aplicativo pero que, en algunos casos, la red no ha integrado estos cambios, con lo que persiste la falta de flexibilidad necesaria para adaptarse a las necesidades de los menores y poder cambiarlo de una modalidad de actividad a otra.

Los profesionales afirman que hay cierto desconocimiento sobre las posibilidades que permite la flexibilidad del programa (Madrid y Mallorca).

"Se dijo que se podría conseguir colocar un menor un 50% en un programa y otro 50% en otro programa para el mismo niño, no sé si se puede hacer."

También reconocen parte de responsabilidad en la falta de flexibilidad del programa, como se apunta en Valencia:

"Igual somos nosotros culpables también. A veces yo he pensado si no hemos hecho demasiado rígido el programa. [...] El programa en sí mismo tiene mucha rigidez y mucho de tabla y mucho de número y mucho de horario y tal..., pero también nosotros al final caemos un poco en eso y acabamos cogiendo las familias y pidiendo que pasen el pin para entrar en ProInfancia, no?"

Como se detalla más adelante en el apartado *Valoración del programa CPI*, los profesionales valoran favorablemente los cambios del programa y la flexibilidad introducida. Aunque hay que destacar que los agentes clave de Madrid mencionan la debilidad que representa el continuo dinamismo de las líneas maestras del programa,

lo que dificulta poderlo desplegar de modo estable. Y en Valencia se comenta que la propuesta de guías metodológicas es percibida, aunque con diferencias en función de la entidad más o menos estructurada profesionalmente, como una falta de consideración de la propia metodología de las entidades y una exigencia impuesta, o autoimpuesta.

"Lo que hemos hecho ha sido aplicar a la entidad el modelo de Caixa (...) nosotros mismos hemos dicho: o seguimos con este modelo o abandonamos, ¿no?, y el proceso ha sido a te adaptas o fuera"

"En ciertos aspectos no se ha respetado la propia metodología de las entidades, sino que se ha impuesto una general y unificada para todos que a veces nos ha costado un poco encajar"

Los profesionales de Bilbao añaden que hay algunos colectivos que no pueden acceder plenamente al programa, como los MENAS (Menores No Acompañados), cuya atención necesita quizás otro tipo de enfoque al cual el programa no consigue adecuarse totalmente:

"A veces son familias muy desestructuradas y tenemos que focalizar el trabajo con el menor. Con el nuevo libro blanco que se nos presentó, esa exigencia de Caixa al trabajar con las familias, de hacer un plan de trabajo que incluya a padres, a tutores... a veces es complicado, en nuestro caso, porque son chavales bastante independientes ya de la familia... Hay chavales que quedan un poco descolgados".

También se considera necesaria la flexibilidad **en los procesos de gestión de los bienes de alimentación e higiene**:

"Un niño consume más...económicamente por los alimentos que... por higiene. A lo mejor en los bebés no por las toallitas y los pañales, pero en un niño, a lo mejor, de año y medio, dos años...la prioridad es la alimentación. O se... invierte más en eso. Que se pueda a lo mejor adaptar las cantidades o, o... ofrecer distintas posibilidades."

Otra consideración hecha por parte de los profesionales (Zaragoza) es que existe un importante **desfase entre las condiciones del programa y las realidades de las familias**, que se traduce en falta de flexibilidad a la hora de atender diferentes situaciones:

"He visto mucha inflexibilidad al hacer el enfoque de las familias desde el punto de vista de una familia normal. Creo que les falta darse cuenta de que muchas veces hay que ayudar a los niños, no con el apoyo de sus familias, sino a pesar de sus familias, y eso es una cosa que desgraciadamente cuesta mucho meterse en la cabeza, hasta que no empiezas a trabajar con este tipo de familias."

Los *agentes clave*, aparte de mencionar la falta de flexibilidad en la gestión del programa, también comentan que el programa es muy rígido en la **distribución de las ayudas directas**, ya que no es posible hacer modificaciones en el tipo de ayuda y las familias beneficiarias en función de las necesidades existentes y sobrevenidas ni

ampliar la cartera de servicios de las entidades pertenecientes al programa (Gran Canaria y Barcelona).

"Falta cierta flexibilidad en cómo se plantean algunos proyectos. Quizás sería más adecuado que los servicios de apoyo a la escolarización, que ahora se plantean de forma que si haces uno no puedes hacer otro. Para nosotros sería más fácil entenderlo desde una globalidad, con un mismo niño se podrían hacer unas horas de refuerzo individual y otras de aula abierta. En la escolarización del niño es tan importante el refuerzo de la materia como las habilidades de estudio. El aula abierta aporta esta segunda cuestión, en grupo, en aprendizaje cooperativo,... poder combinar las dos sería lo mejor."

Relación entre entidades y programa CPI

En Valencia los profesionales participantes comentan diferentes cuestiones referentes a la relación poco fluida con el equipo técnico de la Fundación "la Caixa". En primer lugar, se evidencia la percepción de una **falta de comunicación interna** entre todos los agentes e interlocutores del programa. Se explicita la situación de "*silencio administrativo*" ante peticiones hechas al equipo técnico de la Fundación "la Caixa", que se percibe como contradictoria con la exigencia y premura con la que desde la Caixa se les hacen las peticiones a las entidades. Esta realidad genera a los profesionales y también a los coordinadores de red mucha incertidumbre, confusión y agotamiento que no favorece al trabajo bien hecho:

"Que luego esto también genera la comunicación que no sea como toca y genera desconfianza. Yo ya no me fio de lo que me digan."

"Lo del tema del silencio administrativo. Pues a veces es que te encuentras solo. Cuando mandas un papel, nadie te contesta. Oye que esto... o sea... muchas veces estamos solos. Y luego, de repente, es que te cae allí: esto es para mañana. Y dices: no puede ser esto para mañana pues por esto, si lo tenemos que consultar con quince entidades es imposible que sea para mañana."

"Esta prisa a veces por las cosas que se nos mete de repente creo que no favorece el trabajo bien hecho. Tanto que queremos el trabajo bien hecho y que apostamos por él."

También hay que añadir que los profesionales tienen la sensación de ser poco escuchados ya que se incorporan al programa pocas de las propuestas que han hecho:

"Se dijo lo de la tarjeta, se dijo lo de los cheques, se dijo lo de los cuatro añitos que tienen que comer, se dijo el apoyo psicológico y ahí lo valoraron como positivo. Pero no recibes ese feedback. Es como que... hablas pero no escuchan"

En segundo lugar, se pone en discusión la capacidad y la previsión de la estructura y complejidad del modelo por parte de la Caixa y uno de los participantes se refiere a la

situación de lo que se llama “**cadena de no culpabilidad**”, en la que todos son buenos y al final el que trabaja y recibe los impactos negativos es el último:

[...] Están desbordados, seguro que están desbordados. Cada vez que cogenes el teléfono: ¿otro plan? Yo la sensación que tengo es de mucha improvisación, de que no hay estructura suficiente en la Obra Social de la Caixa para mantener este programa con el tamaño que tiene. No hay estructura. Y a lo mejor es que quieren hacer las cosas muy baratas.”

Finalmente, algunos profesionales hacen referencia a los inconvenientes que les genera la **movilidad de los técnicos de Caixa**:

“Luego es verdad que hemos tenido mucha movilidad de técnicos y claro, yo tengo cinco personas diferentes de técnicos, cuéntales lo mismo, cuéntales como es el futuro... entonces hemos perdido creo que muchas energías en cosas que no son importantes cuando realmente lo importante es el trabajo.”

Recursos

Profesionales

Los tres colectivos con los que se ha contado en este estudio expresan algunos puntos débiles en relación con los profesionales que trabajan en el programa CPI.

Las *familias* participantes en los grupos de discusión, aunque generalmente valoran muy positivamente la actuación de los profesionales, hacen referencia (1) a la **falta de continuidad** de los profesionales y de los voluntarios que los acompañan, sobre todo en los subprogramas de refuerzo educativo y atención psicológica (Gran Canaria, Tenerife, Bilbao); (2) a la **falta de monitores en el patio** de los colegios, para facilitar la integración de los menores con discapacidad; (3) a la **elevada ratio** de niños por profesional (Mallorca); (4) al reducido número de profesores y, por último, (5) al **poco contacto** con los profesionales (Zaragoza):

“Me gustaría estar más al tanto de la situación de mi hijo. Esto le ha ayudado en cierta forma pero le gustaría que hubiera más contacto con la psicóloga, que ella hablara primero con el niño y luego con ella y después con los dos a la vez.”

Los *profesionales* de dos territorios muestran desacuerdos con los perfiles profesionales requeridos para determinados servicios del programa. En Bilbao se muestran sensibles y críticos con el hecho de que el programa CPI requiera para el desarrollo de grupos de refuerzo escolar, personas formadas y competentes más en el ámbito de los contenidos que en una formación integral y con una visión social. Se afirma que CPI ni siquiera contempla la posibilidad de la **educación social** como estudios del profesional, cuando dicha formación permitiría acercarse a los contenidos que reforzar desde la persona y desde su situación social y emocional. Mientras que en

Barcelona comentan que los perfiles requeridos no se ajustan a los habituales en algunos centros:

"En el Centro Abierto el trabajo más intensivo se hace con los grupos de educación no formal no tanto en los de refuerzo escolar. En el programa la figura del educador adquiere mayor relevancia en el apoyo individual y nosotros consideramos que debe ser en el otro espacio. (...) En la cartera de Servicios Sociales se define el Centro Abierto con una intervención especializada con seguimiento y documentación de los informes, planes de trabajo, coordinación con otros centros (...) En el apoyo escolar integramos la figura del voluntario y la entidad apuesta por seguir haciéndolo así. Tenemos personas cualificadas, maestros, que son voluntarios."

Además, en Tenerife se expresa la necesidad de mejorar la organización del personal para la gestión, ya que el hecho de que los técnicos no tengan exclusividad para el programa CPI supone una **sobrecarga laboral**, lo que podría explicar la falta de "compromiso" percibido por algunas familias.

Otra cuestión que perciben los profesionales es una falta de confianza en el personal técnico del tejido social de cada territorio. Existe la percepción de que el programa se ha diseñado desde la realidad de Barcelona, que no es la misma que la de los barrios del conjunto de España donde se implementa el programa. En este sentido se hace referencia a las diferentes nomenclaturas que deben utilizar para los mismos servicios.

"(...) nosotros no hemos tenido un centro abierto en nuestra vida, pero ahora le llamamos centro abierto en la mitad de los papeles. Nosotros no le llamamos apoyo individualizado, ni grupos de estudio (...) no le llamamos a las cosas como lo dice la Caixa"

Los *agentes clave* entrevistados también coinciden con las familias en resaltar la escasa continuidad del equipo técnico que trabaja en el proyecto; hecho que provoca retrasos y estancamientos en las intervenciones familiares que tienen que estar en continua adaptación a nuevos técnicos.

Recursos materiales

Analizando las diferentes aportaciones en los territorios en relación a los recursos materiales disponibles para el desarrollo del programa se puede apreciar una gran diversidad, lo que obliga a particularizar y enfocar los problemas de cada uno de ellos.

Las *familias* participantes en el grupo de discusión de Mallorca valoran negativamente los espacios, que no son adecuados para desempeñar algún tipo de actividades. Respecto al taller de familias, comentan que el material necesario llegó con un mes de retraso y que debían actualizarse algunos vídeos y/o dinámicas utilizados. En Barcelona las familias expresan la necesidad de aumentar la dotación y duración de los cheques,

que se consideran a veces insuficientes para las situaciones de necesidad que se presentan, así como también poder contar con ayudas en temas de vivienda o trabajo

Los *profesionales* también apuntan debilidades de los recursos materiales ofrecidos por el programa. En Gran Canaria, se valoran como **insuficientes las ayudas de alimentación e higiene** para cubrir con las necesidades básicas de las familias. En Sevilla las observaciones se centran en la reducción del presupuesto que afecta a algunos de los servicios ofrecidos. Por ejemplo, el caso de las colonias de verano, que actualmente sólo cubre 5 semanas y no todo el verano completo, con lo que las familias se ven desbordadas para atender a sus hijos. En Murcia, por último, los profesionales observan que se han aumentado los servicios del programa pero a costa de bajar las ayudas en bienes, que siguen siendo imprescindibles.

También se comenta que el programa no recoge algunas necesidades que van detectando como es la **higiene dental** (necesidad también detectada por las familias de Sevilla y Barcelona) al menos en menores y el tratamiento socioeducativo a menores con problemas de conducta:

"No hay ningún recurso en el que se atiende a menores en grupo, de forma grupal, con problemas de conducta, de forma que, hay menores entre los seis y doce años que podría ser, sería bastante positivo, que se crearan grupos para esto, pero el tono, en el tono de socioeducativo."

Otra de las necesidades detectadas y que el programa no recoge entre sus servicios es la atención a familias normalizadas que, en esta situación de crisis, se han quedado en peligro de, o ya directamente en situación de exclusión social.

En cuanto a los **espacios**, los profesionales de Murcia expresan problemas respecto al horario ya que, a partir de las 18:00, no se permite estar en el centro escolar; problemas económicos, porque tuvieron que pagar para el alquiler de determinadas instalaciones; y de disponibilidad, percibiendo que desde el Ayuntamiento no se facilitan espacios, como pasaba años atrás.

Los *agentes clave* entrevistados destacan limitaciones de alcance del programa. En Gran Canaria comentan que existen gastos necesarios para las familias que no cubre el programa, como pagar el alquiler y los recibos de agua y luz. En Tenerife, opinan que la cobertura de beneficiarios es insuficiente en el servicio de apoyo psicológico. En Sevilla, se observa que la **disminución de los presupuestos** ya mencionada por los profesionales ha conllevado la desaparición de servicios que estaban teniendo un alto impacto en la zona, como es el caso del Centro de Día Infantil o las colonias de verano, que no acaban de cubrir las necesidades de los menores. En Zaragoza se hace el siguiente comentario, que evidencia la cuestión de la complementariedad y el equilibrio del programa CPI con la articulación de servicios públicos para atender a las familias:

"Como hay tantas necesidades a todos los niveles, a veces se queda corto. Entiendo que no puede atender todas las necesidades de las familias. Esto tiene que ser un complemento a lo que debería existir. El problema es que si no hay nada más, el complemento se queda corto."

En Barcelona se menciona que la forma en la que llega el material escolar resulta también una dificultad cuando las familias están obligadas a adquirirlo en los centros escolares:

"El hecho que se haya incorporado la posibilidad de comprar libros, no ha tenido una gran incidencia porque en estos territorios no se compran los libros, el material es colectivo, quien compra los libros es la escuela y la familia paga a la escuela. Por tanto los cheques de materiales escolares no han facilitado la superación de este conflicto."

En relación a la ayuda en bienes se valora que quizás debería hacerse un mayor seguimiento de la utilización de los bienes enfatizando entre los profesionales su integración en el plan de trabajo con la familia, para evitar así caer en el asistencialismo. En Valencia se plantea que mantener los cheques contribuye a cristalizar un modelo de pobres visibles, que obliga a la gente a pedir y hacer cola y hace visible su condición de pobre al conjunto de la sociedad.

"(...) la gente va a por el cheque y después va a Continente o a Carrefour (...) debe poner el cheque encima de la caja de la chica y eso, desde mi punto de vista, es innoble. ¿No hay otra forma de darlos de comer, que ellos coman?"

Comercios adscritos al programa

Dentro de los recursos del programa, un ámbito que merece una atención especial por la extensión con la cual las familias se refieren a él, son los comercios adscritos al programa y donde se puede adquirir bienes con los cheques del CPI.

En los grupos de discusión con las *familias* de muchos territorios aparecen cuestiones relacionadas con los comercios. Una cuestión que se comenta es el **reducido número de comercios**, lo que obliga a las familias a desplazarse a zonas alejadas de su lugar de residencia, con las dificultades a nivel de transporte que eso conlleva.

Este problema parece acentuarse en territorios concretos como Tenerife, donde los *profesionales* lo confirman afirmando que muchos municipios no tienen comercios cercanos para el uso de los cheques y las familias tienen que desplazarse hasta Santa Cruz.

Otra cuestión es el **elevado precio de los productos**, en los comercios accesibles:

"Si le queda uno lejísimos ¿cómo uno puede dirigirse a esos sitios? El único que le queda más cerca a uno es El Corte Inglés, pero nada más, es uno sólo. El Corte

Inglés aquí. Y cuando uno va, los cien euros no le dan para comprar nada, porque las cosas que llegan ahí, son de cincuenta o sesenta euros."

Una tercera cuestión que se comenta en relación a la adquisición de bienes a través de los cheques es la excesiva **rigidez y control de los productos** que se adquieren; cosa que, según las familias, dificulta que se puedan organizar para alimentar y beneficiar a toda la familia:

"Porque yo, por ejemplo, le compro a mi niña dos camisetas, una de una talla 8 y la otra que es de otro fabricante, la talla 8 le está pequeña y yo quiero la talla 10, eso no puede ser, tiene que ser todo de la misma talla."

"Hago un bizcocho y meriendan todos mis hijos no sólo el pequeño."

"La respuesta de la cajera es "El de la Caixa ha puesto una ley nueva que no podéis coger nada...""

Finalmente, también se comenta que los criterios de selección de los productos no son los mismos en todos los comercios, que estos criterios se modifican de un año para otro sin previo aviso (Málaga) y que hay necesidades que quedan sin cubrir (por ejemplo los uniformes escolares y los libros, según las familias y los profesionales de los grupos de discusión de Tenerife).

Trabajo en red

Los profesionales y agentes clave de todos los territorios hablan de debilidades del trabajo en red y de elementos internos y externos que lo dificultan.

Los *profesionales* observan dificultades de coordinación con los centros escolares por motivos de tiempo. En Tenerife se comenta que los **horarios** de los tutores de los centros escolares y los de los profesionales del refuerzo no coinciden y por lo tanto no permiten encuentros entre ellos. Mientras que en Barcelona se apunta que los recortes sufridos en los centros escolares suponen una disminución de la dedicación de los profesores en las actividades que se generan fuera del aula (por ejemplo, entrevistas con profesionales externos y coordinaciones) y los requerimientos del programa en lo que respecta al seguimiento individualizado de los niños y niñas no se puede llevar a cabo con la frecuencia o intensidad que se desearía.

"Los maestros tienen una situación muy complicada, algunos que colaboraban antes ahora dicen que no tienen tiempo para reunirse con nosotros y a duras penas tienen tiempo para las entrevistas con las familias".

Por otro lado, algunos expresan (Málaga) dificultades para trabajar de forma colaborativa junto con Servicios Sociales y piden que este trabajo se realice desde un **plano horizontal y no jerárquico**:

"Qué La Caixa, que es la que subvenciona el programa, deje muy claro que trabajamos todos en equipo de igual a igual. Que el trabajador social de una entidad no está subordinado al trabajador social de los servicios sociales y que no está por debajo. Ese es un hándicap difícil de superar. Muchos trabajadores sociales de los servicios sociales se creen más profesionales y que están en la escala jerárquica por encima del de una entidad. Entonces, tiene que entender que si trabajamos en equipos y coordinados en red, todos estamos en el mismo status".

Sobre el trabajo en red con los Servicios Sociales, los profesionales de Valencia valoran como debilidades el modelo metodológico de respuesta a las necesidades caso a caso y los desajustes de responsabilidades en el trabajo en red. Por otro lado, respecto los pilotajes se expresa la dificultad de compartir la atención familiar con los Servicios Sociales, la **desconfianza** respecto las herramientas de qué disponen los servicios públicos para dar una buena atención a las familias.

Otra dificultad en el trabajo con los servicios sociales que perciben los profesionales es una **desresponsabilización** por parte de los servicios del Ayuntamiento. Perciben que se deriva con demasiada facilidad al programa CPI, sin considerar los criterios de acceso al programa y sin traspasar la información completa a los profesionales del programa (Murcia):

"Te las mandan directamente, tu ve, tu ve y ellos se lavan las manos, entonces ellas no dicen que no, se lo decimos nosotros"

En este sentido, los profesionales de Barcelona confirman que las expectativas de los centros escolares y de los servicios sociales hacia el programa se corresponden a veces con una percepción centrada en el carácter asistencial.

En general, las debilidades que detectan los *agentes clave* de los territorios en relación al trabajo en red también hacen referencia a la relación de las entidades con la administración. En Gran Canaria se valoran positivamente los encuentros anuales que permiten compartir información y experiencias sobre el programa, no obstante se destaca la necesidad de **incluir a los ayuntamientos en los momentos de coordinación** de las redes. También en Sevilla aparece la necesidad de mayor coordinación entre algunas entidades, entre entidades y servicios sociales y con la administración.

En Tenerife se comenta que hay **poco personal de apoyo en los Ayuntamientos** y que por otro lado hay otros ayuntamientos que todavía no están fuera de la red, al que se proporciona puntualmente algún servicio con la consecuente inversión económica.

En Málaga se mencionan diferentes tipos de dificultades a la hora de llevar el trabajo colaborativo entre entidades y administración, que deberían ser solventadas para una mejora de las intervenciones. Algunas son ideológicas; otras **legales** (con cuestiones de confidencialidad y protección de datos); y también **administrativas** (diferentes modelos de expedientes). En Zaragoza y Murcia, los agentes coinciden con este último

punto, manifestando dificultades centradas en establecer protocolos que organicen todos los encuentros entre los agentes, de forma sistemática:

"La coordinación, yo creo que el trabajo en red debería de ser obligatorio... La coordinación con el programa, a nivel, por ejemplo de los técnicos, se hace según la voluntariedad... protocolo de actuación que te obligara, entre comillas, a trabajar en coordinación, porque los menores son los mismos..."

También en Murcia, los agentes clave manifiestan que se dan casos de poca coordinación entre las entidades, solapando recursos entre diferentes proyectos y servicios.

En Mallorca, se detecta cierta desconfianza entre los agentes, ya que se manifiesta que desde los servicios públicos se cree que la elevada implicación y motivación de los profesionales de las entidades no se mantendrá a medio plazo, pues responde a unas expectativas excesivas en relación a la reducción de la pobreza y a su función transformadora.

Desde el punto de vista de un profesional de la administración, las dificultades se sitúan en el esfuerzo que ha supuesto la **integración de los recursos** del programa con toda la red de servicios sociales y de agentes de la administración de ese territorio:

"El hecho de que los recursos estén directamente en manos de las entidades genera un esfuerzo muy grande a la administración de coordinación y de reconocimiento del papel que la administración pública debe tener en toda esta acción. Nosotros porque llevamos mucho años trabajando en red y si bien hay todo un recorrido hecho a veces es difícil organizar y ordenar los recursos".

Otras dificultades del trabajo en red que comentan los agentes clave entrevistados de Barcelona es la confusión que puede generarse respecto a quién es el referente principal cuando varios profesionales comparten el plan de trabajo, o que se tengan diferentes percepciones de lo que supone el trabajo en red y esto haga que las entidades "*vean a la red como una competencia*".

Sostenibilidad del programa

Finalmente, un efecto del programa que parece preocupar a los profesionales que trabajan en el CPI y a los agentes clave de los territorios, es la dependencia que éste puede generar; un riesgo a tener en cuenta, considerando las finalidades del programa de promoción de la autonomía, corresponsabilidad y propósito de sostenibilidad en el tiempo.

Resaltamos un discurso que emerge entre algunos profesionales, agentes clave e incluso asesores territoriales del programa. Todos los resultados corroboran que CPI es un programa útil y bien valorado por las personas beneficiarias; pero necesariamente insuficiente, si no se articula con servicios y programas públicos, para modificar las

situaciones estructurales de la pobreza infantil. Aunque se oriente cada vez más como una red de servicios, tiende a crear dependencia también económica por parte de las familias, sobre todo en contextos donde las ayudas públicas se están reduciendo drásticamente y los fondos del programa CPI se están convirtiendo en la única provisión para las actividades de las entidades.

Por un lado, los *profesionales* hablan de la **dependencia de las familias hacia las ayudas** proporcionadas, tanto a nivel de bienes como de servicios; y la interpretación que las familias realizan del programa, como derecho garantizado o como beneficencia:

"Existe a veces un poco la sensación de que siempre vas a estar ahí....los niños si no vienen al refuerzo no hacen los deberes, si no se da la beca de verano, muchos no son capaces de encontrar recursos que existen en otro sitio... Eso para algunas familias está muy interiorizado y eso es algo que tenemos que trabajar con las familias porque también se estancan ¿no?"

Esta situación subjetiva de dependencia se confirma por algunos comentarios de madres y padres en los grupos de discusión de algunos territorios, como el siguiente de Valencia:

"Que no los quiten nunca, sino sería un destrozo, sería un destrozo, madre mía, yo no sé qué haríamos, que nunca lo quiten."

En este sentido, los agentes clave de Madrid mencionan como debilidad la no participación activa de los menores y sus familias en el diseño y gestión del programa, que permita el empoderamiento de las familias y romper con la posible dependencia a las entidades.

En Mallorca los profesionales tienen la sensación que se busca más la independencia de las familias respecto a los bienes que ofrece el programa CPI que respecto a los servicios; lo que evidencia una pequeña contradicción interna en los planteamientos de los profesionales.

Y en Barcelona los profesionales mencionan la preocupación respecto a la cronicidad o complejidad de algunas situaciones que no se pueden abordar solamente desde el programa CPI.

Los *agentes clave* entrevistados, en cambio, enfocan la cuestión de la dependencia desde otra perspectiva, detectando una **dependencia de las entidades** hacia el programa: tanto económica, como de expectativas. El programa CPI y su financiación están siendo, en algunos casos, la principal fuente de subsistencia de muchas entidades sociales; que están preocupadas por no poder seguir existiendo, una vez que el programa finalice, ya que no se han dotado de fondos propios y en cambio han aumentado su personal considerablemente:

"Están creando adicción con el CaixaProinfancia, totalmente. Hay entidades que ahora mismo se mantienen por CaixaProinfancia"

"Es que cuando el programa desaparezca hay muchas entidades que van a desaparecer ¿eh?, entidades que antes iban "subsistiendo", que tenían pequeños programas, que eran pequeñas entidades de 5, 6, 7 personas, que se han puesto ahora como 20 o 25 cuando tengan que finiquitar a todas esas personas ¿de dónde van a sacar los fondos? ¿Cómo? Si no nos han permitido dotarnos de una reserva para eso."

Los profesionales de Valencia incluso plantean que todas las intervenciones sociales que se están realizando desde las entidades están actualmente pagadas por la Fundación "La Caixa", la cual:

"manda a casi todo el tercer sector y que tiene las cosas muy claras."

Hay que añadir que la falta de información respecto al futuro, tanto en relación a la continuidad del programa como al modelo o estrategias a seguir, genera incertezas y dificultades en la programación de las entidades a largo plazo:

"(...) todas nos llamamos: oye, ¿te han dicho algo? ¿Sabes algo? Y creo que para nosotros es una debilidad. No tanto para la Caixa sino para nosotros. El estar pendientes del convenio por si vamos a continuar o no vamos a continuar"

Otra percepción de efecto no deseado del programa, que los agentes ponen de manifiesto, es que la **administración pública se apoye en el CPI** de manera excesiva y desequilibrada, perdiendo responsabilidad con el riesgo y la incógnita de lo que pasaría si se retirara el programa:

"Ahora con la crisis parece ser que queda solo CaixaProinfancia, o por lo menos se queda como más protagonista, no creo que se quede solo porque desde la Administración se siguen haciendo cosas. Entonces, para mí el problema es que [...] el empoderamiento del programa que suponga una desafección o una dejadez por parte de la Administración."

"Los servicios sociales públicos tienen nuevas necesidades que implican la inclusión de nuevas iniciativas. De aquí viene la aceptación del programa CPI. Su función es preventiva y de apoyo a menores y familias que se encuentran en riesgo de exclusión social. Me parece un buen planteamiento, aunque con dificultades, por ejemplo: ¿qué va a pasar cuando La Caixa se quiera retirar de esta iniciativa?"

En este sentido, las familias participantes en Madrid también apuntan que realmente se reciben ayudas que provienen de entidades privadas y critican que no se haga lo mismo desde lo público.

Percepción de las debilidades del programa CPI por ciudad

A continuación se presentan las debilidades percibidas del programa en tablas, donde cada tabla constituye una o dos categorías de análisis. La información de cada categoría se ha organizado en diferentes temas, con el objetivo de facilitar el análisis

del posicionamiento de los participantes respecto a las debilidades del programa, según la ciudad. También se muestra el colectivo fuente de información (familias, profesionales y agentes del territorio) de cada ciudad, aunque el análisis por agentes ya se ha presentado en detalle anteriormente.

Acceso al programa

En relación al acceso se han dividido los comentarios de familias, profesionales y agentes clave del territorio en 4 temas:

- 1) Rangos de edad desatendidos. En la Tabla 3 se distinguen dos franjas de edad que no quedan bien cubiertas por el programa: 0-6 y 16-18. Las necesidades relacionadas con la primera franja hacen referencia a dos cuestiones. Por un lado, se considera insuficiente la ayuda en bienes de alimentación hasta los 3 años, ya que más allá de ésta edad continúa siendo una etapa de muchos gastos para las familias. Y por otro lado, aparece la necesidad de ofrecer actividades para los niños antes de los 6 años. En relación a la franja 16-18, se comenta la necesidad de ampliar el programa más allá de los 16 años.
- 2) Dificultad de transporte para acceder a comercios y servicios del programa.
- 3) Modalidad de acceso desigual.
- 4) Falta de plazas.
- 5) Gratuidad de los servicios.

Como se observa en la Tabla 3, los temas relacionados con el acceso al programa que aparecen en más ciudades son la falta de plazas y la necesidad de ampliar la atención entre los 16 y los 18 años.

Las dificultades de transporte aparecen en las islas por falta de una red de transportes amplia y en Madrid y Valencia por dificultades económicas para cubrir el transporte.

		ACCESO AL PROGRAMA					
		Rangos de edad desatendidos		Dificultad de transporte	Modalidad de acceso desigual	Falta de plazas	Gratuidad servicios
		0-6	16-18				
Gran Canaria	Familias		X				
	Profesionales						
	Agentes	X	X				
Tenerife	Familias			X		X	
	Profesionales				X		
	Agentes	X					
Málaga	Familias				X		
	Profesionales				X		
	Agentes						
Mallorca	Familias	X	X	X			
	Profesionales						
	Agentes						
Bilbao	Familias					X	
	Profesionales		X			X	
	Agentes						
Sevilla	Familias						
	Profesionales						
	Agentes						
Zaragoza	Familias	X					
	Profesionales						
	Agentes					X	
Murcia	Familias		X			X	
	Profesionales		X				
	Agentes				X		
Madrid	Familias			X		X	
	Profesionales		X		X	X	
	Agentes					X	
Barcelona	Familias	X					
	Profesionales	X	X			X	X
	Agentes	X				X	
Valencia	Familias			X	X		
	Profesionales						
	Agentes						
TOTAL CIUDADES		5	6	4	5	6	1

Tabla 3. Debilidades percibidas en cuanto a acceso al programa, por ciudad y colectivo.

Profesionales

Los comentarios relacionados con los profesionales se han dividido en 4 temas:

- 1) Poca continuidad de los profesionales.
- 2) Falta de profesionales en las actividades de refuerzo educativo (ratios profesor-alumno demasiado elevadas) y para atender a menores con discapacidad.
- 3) Sobrecarga laboral porque el exceso de burocratización del programa requiere una amplia dedicación en la gestión.

- 4) Desacuerdo con el perfil de los profesionales requeridos por el programa en determinados servicios.

En la Tabla 4 se observa que el tema más recurrente es la falta de profesionales, mientras que los desacuerdos con el perfil de los profesionales sólo aparecen en Bilbao y Barcelona.

		PROFESIONALES			
		Poca continuidad	Falta de profesionales	Sobrecarga laboral	Desacuerdo con el perfil de los profesionales
Gran Canaria	Familias	X			
	Profesionales				
	Agentes	X			
Tenerife	Familias	X			
	Profesionales			X	
	Agentes		X		
Málaga	Familias				
	Profesionales				
	Agentes				
Mallorca	Familias		X		
	Profesionales				
	Agentes			X	
Bilbao	Familias	X			
	Profesionales				X
	Agentes				
Sevilla	Familias		X		
	Profesionales				
	Agentes			X	
Zaragoza	Familias		X		
	Profesionales				
	Agentes				
Murcia	Familias		X		
	Profesionales			X	
	Agentes				
Madrid	Familias				
	Profesionales				
	Agentes				
Barcelona	Familias				
	Profesionales				
	Agentes				X
Valencia	Familias				
	Profesionales				
	Agentes				
TOTAL CIUDADES		3	5	4	2

Tabla 4. Debilidades percibidas en cuanto a los profesionales del programa, por ciudad y colectivo.

Temporización

En relación a la temporización se han dividido los comentarios en 5 temas:

- 1) Poca planificación de los procesos de trabajo para facilitar la organización de la gestión del programa a las entidades.
- 2) Falta de consenso sobre los tiempos de los procesos de trabajo para poderlos adaptar a los ritmos de las entidades.
- 3) Tiempos no adecuados (tardanza en la respuesta a ciertas peticiones, brevedad de los plazos de gestión, etc.).
- 4) Pocas sesiones en determinados servicios, especialmente en el de atención psicológica.
- 5) Continua modificación del programa que impide su desarrollo de modo estable.

En la Tabla 5 se puede observar que la falta de sesiones en determinados servicios es una cuestión que aparece en casi todos los territorios y que comentan tanto familias como profesionales y agentes del territorio.

Se aportan debilidades en relación a los tiempos y ritmos de los procesos de trabajo en Tenerife, Málaga, Mallorca y Madrid; mientras que la necesidad de promover el consenso sobre esta cuestión sólo aparece en Málaga.

Finalmente, la escasa planificación de los procesos de trabajo y los excesivos cambios del programa aparecen en 2 ciudades.

		TEMPORIZACIÓN				
		Poca planificación de los procesos de trabajo	Falta de consenso sobre los tiempos de los procesos de trabajo	Tiempos no adecuados	Pocas sesiones	Muchos cambios
Gran Canaria	Familias					
	Profesionales				X	
	Agentes					
Tenerife	Familias			X		
	Profesionales	X		X		
	Agentes				X	
Málaga	Familias					
	Profesionales			X	X	X
	Agentes		X	X		X
Mallorca	Familias			X		
	Profesionales				X	
	Agentes					
Bilbao	Familias				X	
	Profesionales				X	
	Agentes					
Sevilla	Familias					
	Profesionales	X				
	Agentes					
Zaragoza	Familias				X	
	Profesionales				X	
	Agentes				X	
Murcia	Familias					
	Profesionales				X	
	Agentes					
Madrid	Familias				X	
	Profesionales			X	X	X
	Agentes					X
Barcelona	Familias					
	Profesionales				X	
	Agentes					
Valencia	Familias					
	Profesionales					
	Agentes					
TOTAL CIUDADES		2	1	4	9	2

Tabla 5. Debilidades percibidas en cuanto a la temporización del programa, por ciudad y colectivo.

Comercios adscritos al programa

En relación a los comercios adscritos al programa CPI, se han agrupado los comentarios de familias, profesionales y agentes del territorio en 3 temas:

- 1) Pocos comercios donde se puede cambiar el cheque del programa por los productos necesarios.
- 2) Comercios con productos caros con lo que las familias no pueden aprovechar la ayuda como lo harían en comercios más baratos.

- 3) Pocos productos en el sentido de que la selección de los productos no cubre todas las necesidades, como los uniformes y los libros escolares.
- 4) Rigidez en los criterios de selección de los productos que se puede comprar con los cheques, que no dejan margen a las familias para organizar su compra.

En la Tabla 6 se observa que las percepciones relacionadas con el reducido nombre de comercios se concentran en las islas canarias y en Bilbao, que las relacionadas con el precio de los productos aparecen en Gran Canaria y en Bilbao y que las relacionadas con la insuficiencia de los productos sólo se comentan en Tenerife.

La cuestión de la rigidez en los criterios de selección de los productos aparece en 5 de los 11 territorios del programa (Tenerife, Málaga, Mallorca, Madrid y Valencia).

Configuración de los grupos

Esta categoría engloba las percepciones manifestadas en relación a la composición de los grupos para las actividades de los distintos subprogramas. Estas percepciones se centran en el elevado número de familias por grupo en los talleres familiares, en la falta de flexibilidad para incorporar a niños con diferentes situaciones socioeconómicas o en la necesidad de estabilidad de los grupos.

En la Tabla 6 se observa que aparecen comentarios sobre esta cuestión en 3 ciudades: Tenerife, Mallorca y Bilbao. Habría que analizar los comentarios de cada territorio para poder comprender los motivos y condicionantes de las debilidades percibidas.

		COMERCIOS				GRUPOS
		Pocos comercios	Productos caros	Pocos productos	Rigidez en criterios	Composición de los grupos
Gran Canaria	Familias	X	X			
	Profesionales					
	Agentes					
Tenerife	Familias	X		X	X	
	Profesionales	X		X		X
	Agentes					
Málaga	Familias				X	
	Profesionales					
	Agentes					
Mallorca	Familias				X	
	Profesionales					X
	Agentes					
Bilbao	Familias	X	X			
	Profesionales					X
	Agentes					
Sevilla	Familias					
	Profesionales					
	Agentes					
Zaragoza	Familias					
	Profesionales					
	Agentes					
Murcia	Familias					
	Profesionales					
	Agentes					
Madrid	Familias				X	
	Profesionales					
	Agentes					
Barcelona	Familias					
	Profesionales					
	Agentes					
Valencia	Familias				X	
	Profesionales					
	Agentes					
TOTAL CIUDADES		3	2	1	5	3

Tabla 6. Debilidades percibidas en cuanto a los comercios adscritos y a la configuración de los grupos, por ciudad y colectivo.

Burocratización

Las percepciones sobre el exceso de burocratización del programa se han organizado en 2 aspectos:

- 1) El exceso de documentación que se solicita a las familias y que genera exceso de trabajo a los profesionales y sensación de desconfianza entre las familias.
- 2) El sistema de control de asistencia demasiado exhaustivo en determinados servicios.

En la Tabla 7 se observa que la percepción de un exceso de documentación se comenta en todos los territorios y por parte tanto de familias, como de profesionales y agentes. Mientras que los comentarios relacionados con las firmas de control aparecen en Málaga, Mallorca y Valencia.

Rigidez

Sobre la rigidez del programa se han dividido los comentarios en 3 aspectos:

- 1) Rigidez en la ayuda en bienes.
- 2) Rigidez para modificar el plan de trabajo de las familias y menores, revisando los recursos ofrecidos para poder adaptarse de manera continuada a las necesidades de familias y menores.
- 3) Rigidez en la gestión, en relación al seguimiento económico de las entidades y el cumplimiento de protocolos.

En la Tabla 7 se observa que la debilidad más recurrente relacionada con la rigidez del programa es la modificación del plan de trabajo de familias y menores.

		BUROCRACIA		RIGIDEZ		
		Exceso de documentación	Sistema de control de asistencia exhaustivo	En ayudas de bienes	En la modificación del plan de trabajo	En la gestión
Gran Canaria	Familias					
	Profesionales	X		X		
	Agentes			X		
Tenerife	Familias	X				
	Profesionales	X				
	Agentes					
Málaga	Familias		X			
	Profesionales	X				
	Agentes					
Mallorca	Familias		X			
	Profesionales		X	X	X	X
	Agentes	X				
Bilbao	Familias	X				
	Profesionales				X	X
	Agentes					
Sevilla	Familias					
	Profesionales				X	
	Agentes	X				
Zaragoza	Familias	X				
	Profesionales				X	
	Agentes					
Murcia	Familias					
	Profesionales	X				
	Agentes	X				
Madrid	Familias					
	Profesionales	X			X	
	Agentes					
Barcelona	Familias					
	Profesionales	X			X	X
	Agentes	X				
Valencia	Familias	X				
	Profesionales		X			X
	Agentes					
TOTAL CIUDADES		11	3	2	6	4

Tabla 7. Debilidades percibidas en cuanto a la burocratización y la rigidez del programa, por ciudad y colectivo.

Sostenibilidad del programa

La problematización de la sostenibilidad el programa se divide en 3 dimensiones:

- 1) Dependencia que el programa puede generar en las familias a las ayudas del programa.
- 2) Dependencia económica de las entidades y riesgo a que las administraciones se apoyen excesivamente en el programa.
- 3) Incapacidad del programa de resolver la pobreza y sostenibilidad futura del programa.

En la Tabla 8 se observa que el tema de la dependencia no aparece en todas las ciudades. La dependencia de las familias se comenta en Mallorca, Zaragoza, Madrid, Valencia y Barcelona. La dependencia de entidades y administración aparece en Málaga, Sevilla y Valencia. Y finalmente la incapacidad del programa para resolver la pobreza se refiere a un comentario formulado por los agentes clave de Mallorca.

Relación entre entidades y programa CPI

En la Tabla 8 también se integra la debilidad percibida por los profesionales de Valencia sobre la relación poco fluida en el equipo técnico de Fundación “la Caixa”, por falta de comunicación interna, una sensación de desconfianza entre el nivel territorial y el nivel central del programa y la movilidad de los técnicos del equipo de la Fundación.

		SOSTENIBILIDAD DEL PROGRAMA			RELACIÓN ENTIDADES-PROGRAMA CPI
		De las familias	De entidades y administración	Incapacidad CPI de resolver pobreza	
Gran Canaria	Familias				
	Profesionales				
	Agentes				
Tenerife	Familias				
	Profesionales				
	Agentes				
Málaga	Familias				
	Profesionales				
	Agentes		X		
Mallorca	Familias				
	Profesionales	X			
	Agentes			X	
Bilbao	Familias				
	Profesionales				
	Agentes				
Sevilla	Familias				
	Profesionales				
	Agentes		X		
Zaragoza	Familias				
	Profesionales	X			
	Agentes				
Murcia	Familias				
	Profesionales				
	Agentes				
Madrid	Familias				
	Profesionales				
	Agentes	X			
Barcelona	Familias				
	Profesionales	X			
	Agentes				
Valencia	Familias	X			
	Profesionales		X		X
	Agentes				
TOTAL CIUDADES		5	3	1	1

Tabla 8. Debilidades percibidas en cuanto a la sostenibilidad del programa y la relación entre entidades y equipo técnico de la Caixa, por ciudad y colectivo.

Trabajo en red

Las debilidades relacionadas con el trabajo en red se dividen en 4 aspectos:

- 1) Falta de coordinación por dificultades de horarios, de relaciones jerárquicas, etc.
- 2) Dificultades administrativas y legales (confidencialidad, protección de datos, diferentes modelos de expedientes, etc.)
- 3) Falta de personal de apoyo en los Ayuntamientos para poder desarrollar una buena colaboración

4) Expectativas desajustadas en relación a la reducción de la pobreza que crea desconfianza entre los agentes, a percepciones distintas del trabajo en red que generan competencia entre las entidades o a desajustes en las responsabilidades de los distintos agentes en el trabajo en red.

Como se puede observar en la Tabla 9, la falta de coordinación es la debilidad que aparece en más ciudades, mientras que las dificultades administrativas y legales aparecen en Málaga, Zaragoza y Barcelona, la falta de personal es una cuestión que sólo aparece en Tenerife y las expectativas desajustadas en Mallorca, en Valencia y en Barcelona, donde los agentes del territorio se refieren en concreto a una percepción, por parte de algunas entidades, de competencias entre ellas en el trabajo en red.

		TRABAJO EN RED			
		Falta de coordinación	Dificultades administrativas, legales	Falta de personal	Expectativas desajustadas
Gran Canaria	Familias				
	Profesionales				
	Agentes	X			
Tenerife	Familias				
	Profesionales	X			
	Agentes			X	
Málaga	Familias				
	Profesionales	X			
	Agentes		X		
Mallorca	Familias				
	Profesionales				
	Agentes				X
Bilbao	Familias				
	Profesionales				
	Agentes				
Sevilla	Familias				
	Profesionales				
	Agentes	X			
Zaragoza	Familias				
	Profesionales	X			
	Agentes		X		
Murcia	Familias				
	Profesionales	X			
	Agentes	X			
Madrid	Familias				
	Profesionales				
	Agentes				
Barcelona	Familias				
	Profesionales	X	X		
	Agentes	X			X
Valencia	Familias				
	Profesionales	X			
	Agentes				X
TOTAL CIUDADES		8	3	1	3

Tabla 9. Debilidades percibidas en cuanto al trabajo en red, por ciudad y colectivo.

Recursos

Los comentarios relacionados con los recursos materiales del programa se han separado en 5 aspectos:

- 1) Demanda de nuevos servicios y/o ampliación de los existentes.
- 2) Demanda y/o ampliación de las ayudas de alimentación e higiene.
- 3) Espacios inadecuados donde se desarrollan las actividades.
- 4) Riesgo de asociar cheques a servicios (cuestionamiento del planteamiento de las ayudas de bienes como premios a los servicios).
- 5) Necesidades que no quedan cubiertas por el programa.
- 6) Visualización de la pobreza con el sistema de ayuda en bienes a través de los cheques.

En la Tabla 10 se puede observar que la demanda de bienes y servicios, así como la percepción que hay necesidades no cubiertas por el programa son comentarios que se hacen en 5 ciudades distintas. Mientras que la inadecuación de los espacios y la cuestión de asociar los cheques a servicios se comentan en 2 ciudades.

		RECURSOS					
		Demanda de servicios	Demanda de bienes	Espacios inadecuados	Riesgo de asociar cheques a servicios	Necesidades no cubiertas	Visualización de la pobreza con los cheques
Gran Canaria	Familias						
	Profesionales		X			X	
	Agentes	X				X	
Tenerife	Familias						
	Profesionales						
	Agentes					X	
Málaga	Familias						
	Profesionales						
	Agentes				X		
Mallorca	Familias	X		X			
	Profesionales		X				
	Agentes						
Bilbao	Familias						
	Profesionales						
	Agentes						
Sevilla	Familias	X	X				
	Profesionales	X				X	
	Agentes	X					
Zaragoza	Familias						
	Profesionales						
	Agentes					X	
Murcia	Familias	X					
	Profesionales		X	X	X		
	Agentes						
Madrid	Familias						
	Profesionales						
	Agentes						
Barcelona	Familias		X			X	
	Profesionales						
	Agentes	X	X				
Valencia	Familias						
	Profesionales						X
	Agentes						
TOTAL CIUDADES		5	5	2	2	5	1

Tabla 10. Debilidades percibidas en cuanto a los recursos del programa, por ciudad y colectivo.

Conclusiones sobre los puntos débiles del programa

Para finalizar, se presenta en la Figura 4 un mapa conceptual que sintetiza las principales debilidades del programa CPI, según la percepción de las familias, los profesionales y los agentes clave de los territorios. Tienen que ver con cuatro grandes ámbitos: el diseño del programa, donde los tres colectivos coinciden en señalar como una limitación que el CPI no cubra la franja de edad de 16 a 18 años, así como la atención psicoeducativa antes de los 3 años y la alimentación después de los 3 años; la gestión del programa, donde se identifica un exceso de burocratización y cierta rigidez en los procesos; los problemas de los recursos disponibles, tanto humanos, como materiales, como los comercios adscritos al programa; y las dificultades del trabajo en red. Además, cabe destacar la dependencia generada por el programa, desde el punto de las familias, las entidades e incluso la administración pública, como un efecto no deseado y un posible obstáculo para la transformación de la acción de los actores sociales.

También es importante señalar que algunas de las limitaciones mencionadas, como la dificultad de compaginar horarios para la coordinación o los criterios para incluir o no algunos productos en el programa de ayuda en bienes, son solucionables con intervenciones más directas y puntuales. Mientras que otros aspectos, como el malestar de las entidades frente a una relación jerárquica con agentes de la administración pública, hacen referencia a problemas subyacentes más globales y que necesitan de un trabajo más profundo; pero cuya solución podría implicar impactos más sostenibles en el tiempo.

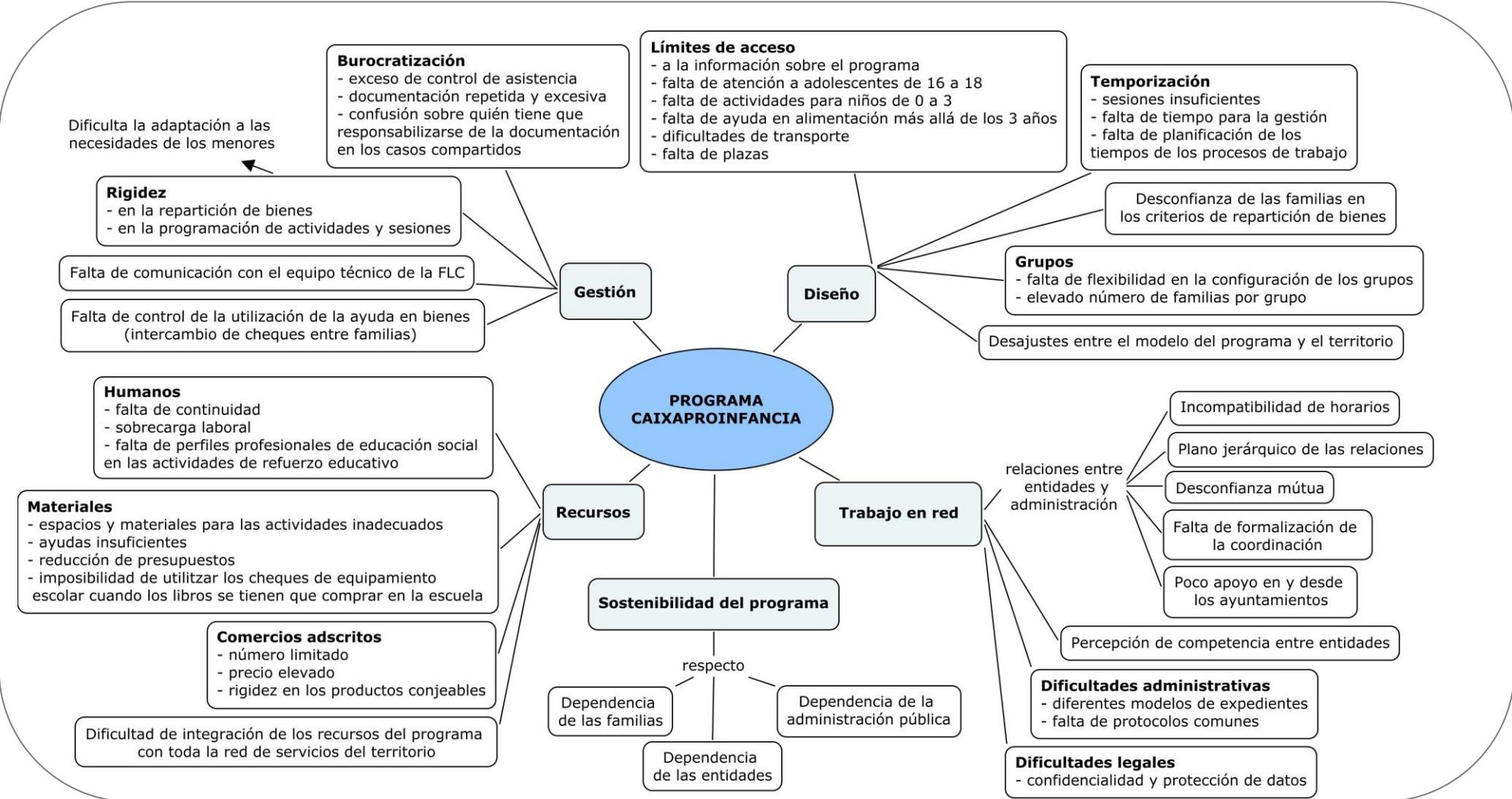


Figura 4. Mapa conceptual de las principales debilidades del programa CPI.

3.4. Oportunidades del programa CPI

Dado que en la variable “oportunidades del programa CPI” se han agrupado aspectos muy distintos, se ha decidido presentar los resultados separando por un lado, las fortalezas y oportunidades del programa percibidas por los diferentes agentes; y por otro, los aspectos a mejorar y propuestas que vienen de una debilidad ya identificada o de demandas no cubiertas actualmente.

Fortalezas y oportunidades

Del análisis de las fuentes emergen claramente tres áreas fuertes del programa: los profesionales que trabajan en él, el trabajo en red que se genera y la buena aceptación del programa por parte de la administración pública y por los profesionales. En este apartado, también se presentan las valoraciones generales que formula tanto familias como profesionales y agentes clave de los territorios sobre el programa CPI.

Profesionales

Las *familias* de casi todos los territorios donde se está implementando el programa (Zaragoza, Murcia, Mallorca, Sevilla, Madrid, Barcelona y Valencia) identifican a los profesionales como una fortaleza, destacando su profesionalidad pero también su calidad humana, el trato que tienen tanto con los niños como con las familias y su compromiso e implicación personal:

“ [...] Y, aparte, las personas que nos dan ayuda psicológicamente con los niños, el equipo que trabaja allí es maravilloso, son personas que no hay palabras para decirles lo maravilloso que hacen con nuestros hijos, y por medio de este programa a todas las personas que dan un granito de arena para continuar con esta labor tan bonita, ojalá puedan seguir porque la verdad es que es algo maravilloso.”

“El hecho de que se involucran, que es como si fueran de la propia familia, llega un momento que realmente estas tan a gusto, se involucran tanto...”

“Los educadores les ayudan mucho con las tareas del cole. Estamos encantados. Tienen mucha paciencia, nos sentimos acompañados... Las del Esplai son santas.”

En algunos casos, la valoración positiva de los servicios está asociada a los profesionales que los desarrollan (“el taller de Amparo”). Las familias manifiestan que siempre se sienten acogidas por estos profesionales; también se valora positivamente que puedan acceder a todos los servicios a través de “su” entidad y de los profesionales que ya conocen.

Por otro lado, un factor clave asociado a la sensación de estar bien informados y correctamente atendidos, proviene de las sesiones de seguimiento y de las entrevistas

personales de las monitoras con ellos, es decir, de los momentos de atención cara a cara que reciben en las entidades periódicamente. Estas situaciones de información son muy valoradas por parte de las familias:

"Muy bien porque cada tres meses nos hacen una tutoría, la profesora de repaso llama al profesor para preguntar si la niña ha mejorado, en qué áreas piensa él que debe mejorar. Todo esto me lo comunican desde aquí y el profesor".

Según los *profesionales*, un elemento clave para conseguir resultados en las familias es la **continuidad del programa**, que permite una relación de confianza y de complicidad y posibilita una intervención profunda para mejorar la educación familiar:

"Yo creo que ha tenido bastante impacto, sobre todo en la perdurabilidad en el tiempo, de cara también a los referentes sociales que tienen las familias, que a lo mejor no ha sido como en otras programas que la subvención te la dan por un año y durante ese son técnicos que conocen esas familias y al año ya se tienen que ir y hasta que te den otra subvención y entre un técnico diferente y otra vez enganchar a la misma familia. En cuanto a que con Caixa pues ha habido esta perdurabilidad que yo creo que ha beneficiado a las familias."

Trabajo en red

En todos los territorios, los *profesionales* hablan extensivamente del trabajo en red; no solo como un impacto del programa, sino como una oportunidad que **facilita el seguimiento integral e interdisciplinar** de las familias atendidas, una mayor coordinación y reconocimiento entre entidades, con la consecuente optimización de los recursos existentes y la corresponsabilidad entre diferentes agentes:

"Nosotros antes de trabajar con cualquier zona, nos ponemos en contacto con los trabajadores sociales, los educadores sociales de zona de los servicios sociales y ellos mismos nos acompañan a los centros educativos, tenemos las reuniones, están al tanto, ellos proponen familias, recogen la documentación y nosotros valoramos en conjunto las familias que se incorporan, las que no, también con el pacto con el centro educativo, muchas veces el centro quiere que haya un porcentaje de alumnos que trabajemos en el territorio, a veces la junta directiva que también tiene las AMPAS detrás... Valoramos conjuntamente las familias que se incorporan, las que no..."

"[...] nosotros nos hemos reunido con todos los centros educativos, o sea, todos los recursos y dispositivos que existen en el barrio, en la zona. Con Servicios Sociales tenemos línea directa, verá que hay una, es verdad que es, muy buen ambiente con ellos, nos llevamos super bien, entonces, nos reunimos con ellos, con los ETF (Equipos de Trabajo Familiares), centros educativos, como he dicho, centro, el CODEM (Centro de Orientación y Dinamización de Empleo)..."

"Fundamental, el trabajo con las escuelas. El hecho de que estés detrás del menor ya produce un cambio en la maestra. Cuando vas a la escuela y hablas con las

maestras, responsabilizándote, el tutor o la tutora ve que hay una luz y que tal vez lleguemos a conseguir algo. Eso significa que tiene sentido lo que estamos haciendo."

En la misma línea, los profesionales de Valencia matizan que no se podría intervenir con familias en vulnerabilidad si los diferentes técnicos interlocutores, de diferentes instituciones, tuvieran distintos modelos y estilos de trabajo.

Se ve también como una oportunidad el hecho de **que las entidades se responsabilicen de la gestión** del programa:

"Que las entidades seamos las que podemos gestionar el programa, a mí eso me parece muy positivo porque tenemos por fin algo que trabaja directamente con las familias. No depender de que desde servicios sociales o desde el ayuntamiento nos permitan ese trabajo".

Algunos profesionales (Murcia) también manifiestan que integran en el programa redes con otros servicios, programas y agentes -como la Universidad- para realizar el seguimiento de los adolescentes que han sido atendidos y que desarrollan estudios post-obligatorios.

Los *agentes clave* coinciden en considerar el trabajo en red como una oportunidad, para conseguir un efecto multiplicador de los resultados del programa. Mencionan como puntos importantes los encuentros o formaciones anuales, porque comparten información y experiencias sobre el programa y les ayuda a comprender mejor los objetivos:

"Yo seguiría fomentando esta formaciones anuales, yo creo que es uno de los únicos programas que te da esa opción de poder compartir con otros profesionales..."

Y consideran que uno de los elementos de éxito en cuanto a la interiorización del modelo de trabajo del programa CPI, pasó por la participación de las entidades sociales en el proceso compartido que el comité científico y la propia Fundación "la Caixa" establecieron en relación a la elaboración del documento guía del modelo.

En Barcelona, los agentes clave entrevistados matizan que la intensidad del trabajo en red y de la participación en planes de desarrollo comunitario es diversa según el territorio y se ve influenciada también por los recursos disponibles; pero reconocen el rol de las entidades coordinadoras en generar un espacio para compartir entre diferentes entidades, aunque cada una de ellas mantenga sus características y programas independientes.

Buena aceptación del programa CPI

Los *profesionales y agentes clave* perciben una mayor aceptación del programa por parte de las administraciones y entre los profesionales; y lo ven como una fortaleza a

aprovechar. El programa adquiere incluso una función compensatoria respecto a los servicios sociales, sobre todo en período de recortes, casi una tabla de salvación en la que ampararse en determinados barrios o zonas y se reconoce la corresponsabilidad.

Los agentes aportan que hace unos años, una iniciativa privada se hubiera visto de forma negativa y ahora los profesionales de los servicios sociales aceptan toda la colaboración que se quiera portar, siempre que se realice con criterios de calidad, como es el caso reconocido de CPI:

"Nosotros consideramos que las demandas sociales que hoy en día llegan a los servicios sociales, en general, requieren un conjunto de agentes que ayuden a dar una respuesta satisfactoria a esta realidad compleja y cambiante. Esas actuaciones se deben concretar en unas nuevas relaciones entre las iniciativas privadas, de iniciativa social y de los servicios públicos."

Los agentes clave reconocen que los cambios de los últimos años han mejorado un planteamiento muy desprestigiado basado en los cheques; aunque hay aportaciones que problematizan este nuevo planteamiento (Málaga y Murcia), desde dos puntos vista. En primer lugar, se comenta que:

"[...] yo podré hacer una gran labor ofreciendo ayudas materiales y ya está, o puedo hacer un estropicio ofreciendo un montón de ayudas de servicio"

Y en segundo lugar, porque se detectan casos en los que las familias accede a algunos servicios no porque vean su importancia, sino porque necesitan las ayudas materiales.

Algunos agentes y profesionales perciben que esta mejora de las metodologías es una de las oportunidades que el programa CPI debería aprovechar, invirtiendo en formación de los profesionales y en diseños de investigación que demostrarán la utilidad de lo que se hace.

Valoración del programa CPI

En general, la valoración que las familias, los profesionales y los agentes clave hacen del programa es muy buena. Se destacan a continuación puntos fuertes, que se no se hayan recogido en las categorías anteriores.

Los profesionales destacan que:

- El programa CPI ofrece recursos y estrategias a las familias y les exige comprometerse en la intervención de una manera activa.
- Los fondos de la Fundación "La Caixa" y la estabilidad del programa CPI se ha podido incrementar el número de menores y familias atendidas, además de garantizar una continuidad en la atención socioeducativa.
- Es totalmente gratuito para los beneficiarios.

- Refieren como importante el hecho de que se permita que un menor pueda acceder a todos los subprogramas que requiera.
- Se refieren como un “acuerdo” que las entidades pertenezcan al tercer sector y no sean entidades públicas, porque consideran que pueden alcanzar una cercanía mayor con las familias y establecer un vínculo con ellas. Sin embargo, algunos opinan que gran parte de la acción social que las entidades están desarrollando no queda cubierta por las subvenciones.
- Reconocen la buena orientación del programa y el mérito de la Obra Social, aunque el planteamiento del programa exige un gran esfuerzo de coordinación para que se desarrolle correctamente.
- Para las entidades colaboradoras, les ha supuesto una manera de darse a conocer y captar usuarios para otros servicios que prestan.
- Los profesionales reconocen los cambios desde el punto de vista educativo, económico, social y cultural, así como los efectos de la interdependencia existente entre los mismos.
- El trabajo con las familias se valora muy positivamente, como el punto que marca la diferencia con otros programas y una opción para desarrollar cambios integrales; aunque actualmente no hay un sistema de evaluación que permita apreciar concretamente estos cambios.

Por su parte, los *agentes clave* definen en general el programa CaixaProinfancia como integrador, con una cartera de servicios muy amplia que satisface un gran número de necesidades de los menores y la familia. Reconocen un número importante de menores y familias atendidas; sin embargo, manifiestan preocupación por poder dar cobertura a un número mayor de usuarios en sus territorios:

“En general el punto fuerte es poder atender a las familias económicamente, en definitiva permitirles poner a su disposición profesionales que les ayuden en ese proceso de atención y de mejora de la situación económica”.

Así como algunos profesionales, que expresan la necesidad de ampliar el programa a algunas zonas que quedan desatendidas:

“...cubriera más zonas, que se nos quedan muchas zonas descolgadas, de Guadalupe, de Barriomar..., es una zona desprotegida, y hay muchas zonas así.”

Por parte de las *familias*, aunque como hemos presentado anteriormente en el apartado 3.2. (*Resultados percibidos*) manifiestan en general satisfacción hacia el programa, también expresan demandas y propuestas de más ayudas y servicios, que se detallarán a lo largo del siguiente apartado. Se destaca que, cuando se pide expresamente en los grupos focales una valoración acerca de la ampliación y diversificación del programa CPI con los diferentes servicios desarrollados, las madres

y padres coinciden en una valoración positiva aunque perciben que estos son insuficientes para cubrir a todos los niños y familias del barrio que querrían participar (como se apunta en Valencia).

Propuestas de mejora

Las propuestas de mejora avanzadas por los tres colectivos responden básicamente a las debilidades detectadas en cuanto a acceso al programa, a su gestión, a los profesionales que trabajan en él, a los comercios adscritos, a la difusión del programa, a su evaluación y al trabajo en red. También se presentan las propuestas por subprogramas y nuevas demandas todavía no cubiertas por el programa.

Acceso al programa

Una de las principales demandas o propuestas que emergen en casi todos los territorios, por parte de los tres colectivos, es que se amplíe la **edad** de los niños atendidos, en diferentes sentidos.

En primer lugar, piden que puedan participar al programa adolescentes **después de los 16 años**, siempre y cuando sigan estudiando y con un seguimiento de su progreso académico. Las familias argumentan que la situación de estos jóvenes, cuando se les retira la ayuda, es problemática tanto para seguir estudiando como para buscar trabajo. Además, algunas madres y padres apuntan que en su relación con los hijos adolescentes, sienten la necesidad de un apoyo en cuanto a autoridad externa, ya que creen que los chicos les pueden escuchar más que a sus propios padres. Algunos también piden que pudieran hacer una formación para adquirir competencias laborales.

Los *profesionales* (Gran Canaria, Málaga, Zaragoza, Murcia) coinciden en la necesidad de ampliar el rango de edad de los participantes hasta los 18 años, para que los jóvenes tengan oportunidad de terminar sus estudios. Algunos proponen que, en vez de utilizar el criterio de edad, se considere la etapa educativa para incluir por lo menos aquellos jóvenes que todavía están en la educación obligatoria:

“Niños que a lo mejor están repitiendo 4º de la ESO... ya se quedan fuera del programa también... por la edad de 16 años. Gente que a lo mejor tú valoras que sí necesitan la ayuda, que están estudiando.”

La misma demanda es formulada por algunos *agentes clave* que proponen acceso a servicios psicoeducativos a menores de 16 a 18 años, que se base en apoyo terapéutico a los adolescentes, terapia familiar y educación parental dirigida a la parentalidad positiva: ya que resaltan prácticas inadecuadas de pautas educativas y estrategias de las familias, en la interacción con sus hijos y en situaciones

problemáticas. Además, se expresa la necesidad de una continuidad de la intervención con los jóvenes para que el programa CPI consiga sus objetivos de manera duradera:

"Porque de hecho 15 o 16 años es la edad crítica donde hemos decidido lo que queremos con nuestra vida y donde aquí, ya con 16, 17, 18 es precasado o casado, y entonces hemos trabajado yo a...al Delegado de Educación le decía: hemos metido a la gente en un avión que se llama sistema educativo, hemos arrancado los motores, los niños leen y escriben, hemos avanzado, pero no tenemos pista suficiente para despegar. Que aquí...yo creo que ese es el objetivo que tendrá CPI. Que el chatarrero deje de ser chatarrero, que el que mendiga deje de ser mendigo, y cambiar las generaciones desde la infancia, o por lo menos ese es el objetivo del cole también."

En segundo lugar, los tres colectivos coinciden en proponer que se atiendan **niños más pequeños**. Las *familias* creen que hay actividades que deberían empezar antes, a edades más reducidas y sobre todo se refieren a las ludotecas y a los campamentos:

"No me ha gustado la ludoteca que es a partir de los 4 años y yo como la tengo a ella en una guardería municipal, tiene las mismas vacaciones y aquí no la puedo dejar, si pudiera ser para niños más pequeños estaría bien."

Los profesionales también perciben que los niños de 4 a 6 años no están cubiertos, ya que han salido de la atención materno-infantil y no acceden al refuerzo educativo hasta los 6 años. Lo que se demanda es una continuidad en los servicios, que estas franjas de edad no se queden desatendidas, aunque no necesiten logopedia ni psicomotricidad (como se menciona en Zaragoza).

Los profesionales y los agentes clave proponen, además, que se permitan algunos servicios, como el apoyo psicológico continuado (terapia de 15 sesiones) a partir de los 3 años; argumentando que la intervención a edades tardías hace que las actuaciones sean de tipo paliativo y no preventivo y que con una intervención temprana se podrían prevenir malos hábitos y pautas de comportamientos inadecuados para el éxito educativo:

"Mientras más temprana sea la atención a un niño, más prevención tenemos. Considero que la intervención a partir de los seis años es demasiado, no, muy tarde."

Específicamente sobre las ayudas directas de alimentación e higiene, algunas familias y agentes clave manifiestan que se tendría que aumentar el límite de edad:

"Los cheques de comida e higiene sólo son hasta los 3 años, duran muy poco tiempo. Somos cuatro personas, mi marido es el único que trabaja... Los cheques realmente me hacen falta y mi hijo el año que viene ya tiene los 3 años y va a seguir comiendo."

Otra propuesta que emerge por parte de los profesionales es el **aumento de la ratio** de algunos subprogramas y la **flexibilización de los criterios de acceso** a estas actividades

en concreto, para incluir a chicos y chicas por grupos naturales, sin importar el perfil socioeconómico de sus familias (Murcia y Bilbao):

"Yo por mi parte de propuestas tengo una [...] que si una de las líneas marco del programa es ofrecer espacios lo más normalizados posibles, sí que me gustaría que se ampliara el ratio donde las personas que no cumplan un perfil económico, para poder trabajar con grupos naturales, de tal manera que así podamos quitar el estigma de esta es la actividad extraescolar de los pobres, que a veces nos cuesta trabajo quitar, mi entidad sí que asume a veces de forma privada el gasto que conlleva esos grupos."

Otras familias, profesionales y agentes coinciden proponiendo que se considere alguna ayuda para el **transporte**; comentan que el no poder costear el transporte les impide acudir a actividades que no se realizan en su entorno inmediato, sobre todo teniendo en cuenta que hay familias con más de un hijo en el programa; además, una ayuda de transporte podría beneficiar también la búsqueda de empleo por parte de padres y madres en paro.

Gestión

En varios territorios, la necesidad que *profesionales y agentes clave* ven y la propuesta que emerge es una mayor **flexibilidad** en la **planificación** de las sesiones del programa, para poder afrontar cambios en las familias y las necesidades emergentes. Manifiestan que la Fundación “la Caixa” indica el número de sesiones, horas a impartir y las edades con las que intervenir; sin embargo, en el día a día de la acción social se descubren necesidades que van surgiendo en el transcurso de la intervención y particulares de cada menor que no encajan en los estándares establecidos, por lo que pueden resultar insuficientes o escasos:

"A mí lo de la flexibilidad me ha parecido muy importante con las familias y a la hora de la planificación, yo no sé vosotros, pero la pre-planificación en julio de todo lo que vas a hacer durante todo el año siguiente y saber cuántos niños y qué franja de edad te va a venir, por lo menos en nuestro caso, es como millón imposible, pero bueno nos la jugamos a esto y ya veremos lo que sale. Y en el caso de las atención psicológicas, nosotros no tenemos, pero más o menos tenemos que contar con las otras entidades, cuántos casos les vamos a derivar a lo largo del año..."

Otro ámbito de la gestión que se propone flexibilizar son las **partidas presupuestarias**; tanto profesionales como agentes clave de los territorios piden poder transferir recursos de un subprograma a otro, o entre partidas del mismo subprograma, en base a las consideraciones del equipo técnico: por ejemplo, perciben que hay ayudas no tan necesarias para algunas familias, como el equipamiento escolar y que en cambio pueden haber más necesidades de alimentación e higiene. Esta flexibilidad

presupuestaría puede servir también para costear algunos gastos de las entidades que no están cubiertos, como las fotocopias, o alguna actividad con las familias, o el transporte para acceder a los comercios adscritos al programa.

Las personas que trabajan en el programa, tanto profesionales como agentes de las entidades, consideran necesaria una **simplificación de los trámites burocráticos**, avanzando propuestas concretas como:

- La posibilidad de utilizar documentos comunes a otras instituciones públicas y privadas;
- Establecer un calendario interno de seguimiento, para saber desde el principio cuándo se tienen que entregar informes, datos, etc.;
- Simplificar la justificación del proyecto, adoptando el modelo 07 (que ya se usa para otras subvenciones y es más estándar), con la posibilidad de presentarlo de forma telemática;
- Evitar que las familias tengan que entregar cada 4 meses la documentación para acreditar su situación económica. En este sentido, los profesionales consideran que el programa debería confiar más en la labor de los técnicos y reconocer esta función de gestores a nivel también económico.

Otra propuesta en este sentido, avanzada por los profesionales de Valencia, es la creación de un equipo técnico de refuerzo y seguimiento del programa a nivel territorial, con la finalidad de fomentar la comunicación inmediata con las instancias de gestión central de la Fundación “la Caixa”, una mejora de la confianza y la reducción de las rigideces observadas. Esta propuesta responde a la necesidad percibida por estos profesionales del reconocimiento de su labor social y educativa, más allá de los trámites administrativos en los que, según ellos, no se ve reflejada:

“Es que al final es que parece como que porque falte un papel no está hecho el trabajo. Y realmente lo que no se está viendo es el trabajo que hay detrás que a nosotros, algunas entidades: “no tienen ticket, no tienen ticket” pero es que el problema es que la entidad tiene un programa de consumo responsable y están trabajando con las mujeres durante todo el año de cómo hacer una cesta de la compra, tal... [...] Y hay un mediador o un educador que los acompaña. Y pues eso, evidentemente les hacen falta... e igual te dicen: es que no tienes el ticket. Ya, ¿pero tú me has preguntado lo que trabajo detrás de que ella tenga el cheque? Es que parece que lo importante pues eso, que son los papeles”

Y se plantea un modelo de diálogo más cercano, para superar la relación jerárquica que se puede dar en la interlocución con la Fundación, “*de financiador a financiado*”.

A nivel de **temporización**, los participantes en los grupos de discusión y en las entrevistas proponen los siguientes cambios:

- 1) La programación de más tiempo para la planificación y la presentación de documentación (profesionales de Gran Canaria, Tenerife, Málaga);
- 2) Que el inicio de los servicios coincidan con el curso escolar ya que actualmente empiezan en noviembre o diciembre (profesionales y familias de Gran Canaria);
- 3) Que las fechas de solicitudes para el equipamiento escolar coincida con las fechas en las que hay que comprar libros para el colegio (Zaragoza).

Los agentes clave entrevistados en Madrid avanzan una propuesta que no sólo afecta a la gestión del programa, sino también a su propio diseño. Apoyándose en la Convención de Derechos del Niño, que los sitúa como sujetos activos de derechos, creen que estamos dejando pasar la oportunidad de contar con sus opiniones en aspectos que les afectan, para enriquecer el programa. En este sentido, la propuesta sería elaborar un proceso de **participación con las familias y los chicos** con el objetivo de hacerles parte activa del programa y de darles la posibilidad de aportar en el diseño de los servicios que necesitan.

También emergen otras propuestas, pero que parecen responder a problemáticas y peculiaridades de algún territorio en concreto:

- En Tenerife, tanto las familias como los profesionales proponen aplicar un criterio de paridad en la asignación de plazas por ayuntamiento, para que las familias de municipios cercanos puedan hacer uso de los servicios de otros ayuntamientos si en el suyo no disponen de estos servicios:

“Sería bueno que asignarán un mínimo de grupos por ayuntamiento y en la medida que el resto fueran llegando pues se va completando. Un criterio de paridad así entre los ayuntamientos se respeta.”

- En Murcia, los profesionales demandan orientaciones para gestionar las situaciones en las que las familias asocian el cheque a un servicio, visto como un requisito para poder disfrutar de las ayudas en bienes.
- En Gran Canaria, los profesionales piden que se amplíe el número de subprogramas con que dotan a las entidades colaboradoras, para facilitar el acceso a los servicios de los usuarios ya que hasta ahora las entidades han adaptado los servicios que ya prestaban a las necesidades del programa CPI.
- En el grupo de discusión de Madrid, los profesionales opinan que no debería ser tan necesario que todas las entidades dieran todos los servicios; por ejemplo, mencionan la logopedia como un servicio centralizado por alguna entidad que ejerza de coordinadora.
- Los profesionales de Murcia proponen establecer protocolos y criterios para la gestión de los espacios:

“Hay procesos que deberían estar protocolizados, no deberían residir en la voluntariedad del técnico de tu barrio, sino debería ser un protocolo del Ayuntamiento de Murcia, los requisitos para dejar el espacio son estos. Y así todos sabemos las normas, y estos son para ti, para ti.”

- Los agentes clave de Zaragoza proponen cambios en el aplicativo de gestión del CPI, para que permita conocer las familias con las que están trabajando otras entidades del mismo territorio.
- Los agentes clave de Barcelona proponen una interlocución más directa entre las entidades y los coordinadores del programa en la Obra Social, con la finalidad de gestionar mejor los recursos de acuerdo con las necesidades detectadas en el territorio. Expresan que a veces los intereses de las entidades pueden diferir de los de las redes territoriales y en ocasiones han visto que algunas necesidades detectadas no se han priorizado.

Profesionales

Las *familias* de diferentes territorios (Gran Canaria, Tenerife, Sevilla, Zaragoza) formulan demandas respecto a los profesionales del CPI. En primer lugar, piden más **continuidad**: apuntan que los técnicos de referencia en algunos subprogramas como refuerzo escolar y apoyo terapéutico cambian o dejan de trabajar en el programa, con la consecuencia que los niños y niñas se tienen que adaptar a los nuevos profesionales y esto puede suponer una parada o retroceso en la intervención que se está desarrollando. Además, teniendo en cuenta que una de los puntos fuertes resaltados por las familias es la relación que los profesionales instauran con los niños, sería muy oportuno garantizar la posibilidad de un proceso largo con los mismos trabajadores, para que esa relación se pueda aprovechar en el trabajo socio-educativo:

“...sean los mismos profesores lo que los siguen, porque todos los años los cambian... un profesor de apoyo, a lo mejor da igual que sea uno o que sea otro, ... el psicólogo...yo creo que deberían de seguir todos los años con el mismo para que...avanzan más porque ya conoces, ya tiene confianza y...avanzas más”.

En general, como se ha presentado anteriormente, la valoración que las familias realizan de los profesionales es muy buena, aunque perciben que **no son suficientes personas o no disponen de suficientes horas** para atender correctamente a los niños:

“La verdad es que los profesores de aquí se ocupan muy bien de los niños. Los profesores de la entidad hacen un esfuerzo muy grande para poder atender a cada uno como necesita, pero una hora es poco, se podía mejorar, pero ellos no pueden hacer más”.

“[...] Y la verdad es que, yo digo que tienen que ponerles más, más horas y más personas, más personas para que más personas como nosotros acudan también porque hay mucha gente que necesitan también [...] al psicólogo [...]”

Finalmente, demandan la introducción de **personal especializado** en la atención educativa para niños y niñas con discapacidad.

Algunos *profesionales*, por otra parte, piden ampliar los perfiles de los que trabajan en el programa, incluyendo a educadores sociales; y dedicar parte de los recursos a la formación y actualización de los propios técnicos.

Difusión del programa

Los participantes en los grupos de discusión y en las entrevistas, tanto familias como profesionales y agentes clave de los territorios, formulaan algunas demandas y propuestas acerca de la difusión del programa a la población.

Las *familias* (Zaragoza, Bilbao y Valencia) opinan que los canales existentes (se refieren al boca-boca y a la información que proporcionan las entidades) no son suficientes y que de esta manera la información llega a las familias de forma desigual, dependiendo de sus contactos personales. Proponen realizar folletos informativos que pudieran estar disponibles en los bancos, en los servicios públicos etc., o campañas televisivas:

“ Yo he visto que en un tiempo están poniendo noticias que ha empezado una campaña de Caixa Proinfancia de Madrid en la TV”.

En este sentido, los *profesionales* de Tenerife, Murcia y Sevilla avanzan alguna **propuesta concreta**:

- Informar en los centros de salud sobre ayudas de cheques 0-3 ya que las familias normalizadas que actualmente no tienen recursos, no suelen acudir a SS.
- Mejorar la labor comercial desde La Caixa, para fomentar el conocimiento del programa en los comercios (aprovechando la fusión bancaria).
- Informar a las AMPAS, no solo a los equipos directivos y profesorado.
- Realizar acciones publicitarias más impactantes en campeonatos de fútbol, teatro, aprovechando acciones y eventos conjuntos, donde participen entidades.
- Se ve como una oportunidad el hecho de que se estén utilizando las redes sociales (Facebook, twitter...), anuncios y patrocinios; pero proponen hacerlo para difundir no solo el cheque, que es una actuación muy puntual, sino difundir las actuaciones de tipo socioeducativas y los recursos que se activan a través del mismo.

Una de las fortalezas señaladas por los profesionales y que se debería transmitir a la sociedad, es el interés del programa por la promoción social de los menores en riesgo de exclusión social, lo que conlleva trabajar con las familias y el contexto del menor, para favorecer la equidad y la igualdad de oportunidades.

Por otro lado, los profesionales de Barcelona opinan que no sería oportuno que las entidades difundan mayormente el programa, puesto que se podría generar una demanda a la que no se podría responder.

Los *agentes clave* de algunos territorios (Gran Canaria, Tenerife, Murcia) también perciben la necesidad de una mejora de los canales de información, para que las personas que tienen contacto con el programa lo conozcan en su totalidad, no solamente la parte en la que están participando.

Una propuesta es el establecimiento de un **punto de información físico central** donde se pueda informar del programa a los usuarios y entidades, hacer derivaciones a las entidades, mostrar lo que se hace y dar visibilidad al programa para la ciudadanía.

También se propone realizar una presentación oficial del programa y lo que se realiza dentro del programa a los presidentes de las Juntas de Distrito, a los alcaldes, a todas las personas de autoridad en el barrio, al personal técnico de la comunidad, etc.:

“Una presentación del programa entre todas esas personas... con cuántas familias van a trabajar, un poco el perfil de las familias, pues eso, que se dieran a conocer de una forma más formal, no que se vea un cartel o que se oiga...”

Y finalmente, algunos agentes clave ven esta difusión como muy relacionada con la **evaluación de impacto** del programa y su devolución, por ejemplo respecto a la mejora de las notas y de las personas atendidas:

“Hay muchas familias en el municipio que desconocen la finalidad o incluso el resultado de los datos. Es decir desde el centro podríamos facilitar la mejora o evolución del alumnado, o incluso ustedes pueden solicitar las notas y publicar las notas de ese alumnado desde que empezó a tener el apoyo hasta ahora”.

“Promocionar un poco más...estaría bien que llegara a más personas, entonces a lo mejor la devolución de todo lo que hacen se vería más... a mí, por ejemplo, no me llega la devolución del número de menores a los que atienden, en número de familias... Eso estaría bien, no solo como evaluación, sino como forma de volver al barrio, a las ciudades”

Evaluación del programa

Los *profesionales* proponen introducir o mejorar los sistemas de evaluación de los programas. Creen que evaluar los cambios tangibles de las situaciones todavía es difícil, refiriéndose sobre todo al programa de apoyo educativo familiar, como se apunta en Mallorca y Bilbao; aunque suelen coincidir en que el programa CPI es útil,

que permite cambios en positivo en las familias, faltan sistemas para averiguar exactamente cuáles son.

Se propone **evaluación de las necesidades globales** de las familias y **evaluación de impacto a corto y largo plazo**:

“Los profesionales indican que en ocasiones no llegan a detectar la totalidad de problemas de los usuarios a los que se pueda ofrecer el programa.”

“Medición de impacto, de satisfacción con el programa, y éxito del mismo, a corto y a largo plazo. El alcance...”

Como se ha expuesto anteriormente, un sistema fiable de evaluación y la devolución de sus resultados a los profesionales del programa, a las entidades, a la administración y a la población en general contribuiría también a una mayor difusión del programa CPI.

Los *agentes clave* de diferentes territorios (Gran Canaria, Sevilla, Zaragoza, Murcia, Madrid, Mallorca, Barcelona y Valencia) también avanzan propuestas, de cara a la mejora de los sistemas de evaluación. Por un lado, coinciden con los profesionales en la necesidad de disponer de una evaluación del impacto que el programa está teniendo en el contexto, según sus objetivos; la finalidad sería la comprensión del programa en su totalidad ya que algunos perciben que la evaluación actual se centra en el control de los presupuestos. Estas personas evidencian que las auditorías de la Fundación “la Caixa” sólo se realizan para confirmar la utilización que se hace del presupuesto y de los recursos empleados:

“....Necesitan saber en qué emplean su dinero, y a mí me parece bien.”

“...Pero deberían de analizarse en estos proyectos, como le pedimos a las administraciones públicas, más el impacto de calidad y de resultados. A nosotros nos auditán siempre, siempre que hay una auditoría nos cogen y yo estoy contento ¡yojo!, no me he quejado, al contrario, yo le digo a la gente que nos cojan, a mí me interesa, para no dormirnos, pero yo creo que así es como se tienen que auditar los proyectos, porque tú puedes tener una justificación económica perfecta y administrativa perfecta y sin embargo después el impacto que está causando en la sociedad, en tus beneficiarios, no es simbólico, no causa ese efecto de mejora en los chavales ¿no?, le quitan un marrón momentáneo, pero no hay eso...”

En Murcia, además, ven como una limitación el no haber tenido el mapeo de la pobreza infantil al inicio del programa, para facilitar también la evaluación de las intervenciones.

Por otro lado, algunos agentes se refieren a la necesidad de conocer otras experiencias en otros territorios: para compartir conocimientos, que éstos conocimientos sean útiles a la hora de empezar proyectos nuevos:

“... Hay zonas en las que esto ya se ha puesto en marcha. Sería bueno saber en qué zonas ya se están obteniendo unos resultados por lo menos aceptables...”

Finalmente, una demanda y a la vez una propuesta innovadora que emerge, es una mayor **participación de los técnicos del programa, de las entidades y de las familias, en la evaluación** del propio CPI. Esta participación se puede concretar en varios niveles: desde la consulta y devolución de los informes de resultados a los participantes de las investigaciones, hasta la implicación de niños, padres y madres en el desarrollo de la evaluación. Un agente aporta que sólo cuando se tiene un papel activo en un programa, es cuando se siente que se forma parte de él; el mismo proceso que se dio con las entidades y que se podría replicar en otro proceso de participación activa, justamente en la evaluación del programa.

Trabajo en red

Aunque el trabajo en red es visto en general como uno de los puntos fuertes del programa, y que puede abrir muchas posibilidades de desarrollo, también se identifican algunas áreas de mejora y propuestas concretas.

Los *profesionales* (Madrid y Zaragoza) demandan que el **aplicativo** no sea “tan estanco y privado”, que permita compartir información entre entidades, si la misma familia está siendo atendida por otros dentro del programa. En general, coinciden en encontrar la utilidad de los encuentros anuales con la fundación “La Caixa” y proponen más coordinación con la administración pública y el tercer sector. Los *agentes clave* en este sentido parecen coincidir, resaltando problemas de coordinación; las propuestas en este sentido van en la línea de **mejorar los canales informativos**:

“Resaltar el tema de las coordinaciones que suelen ser bastante complicadas por el horario. Lo que hemos hecho este año es centralizar la información en una persona del equipo directivo, en este caso yo lo asumí este año y yo transferí la información a los diferentes monitores. Entonces hacíamos de nexo, le pido la información al profe, me la da y yo te la transmito a ti y al revés”.

“Mejorar la coordinación con los servicios sociales municipales...nunca deriva con el informe social [...] También es verdad que no hay muchos problemas, porque al teléfono te lo dicen, pero vamos a ver, si al teléfono te lo dicen, pues manda el informe social.”

“Por ejemplo hemos comenzado a validar copias de la documentación para que una misma documentación sirva para las diferentes entidades que pueden trabajar con la misma familia.”

En la línea de la mejora del flujo de información entre los diferentes agentes implicados en el programa CPI, los profesionales de Barcelona reclaman la formalización, desde la dirección del programa y las autoridades educativas, de la presentación del programa CPI y de las formas de colaboración: con la finalidad de evitar que el trabajo en red y la coordinación se construyan por afinidades personales o cercanía profesional que sólo resulta válida con carácter provisional. Esta

formalización permitiría resolver las dudas sobre quién debe elaborar y responder el plan del trabajo familiar cuando el referente es de Servicios Sociales.

Tanto los *profesionales* como los *agentes clave*, para aprovechar las potencialidades del trabajo en red del programa y atender las necesidades que de momento no quedan cubiertas, coinciden en proponer una mayor **apertura** hacia otros servicios y programas de La Caixa y así combinando distintos ámbitos como infancia, tercera edad y trabajo. Sobre todo, insisten en el programa de inserción **Incorpora** y de las posibilidades que facilita para proporcionar una orientación sociolaboral personalizada y eficaz: con el objetivo de que en el futuro estas familias puedan asumir sus gastos, ser independientes y autónomos y sólo utilizar las ayudas sociales como algo puntual:

“...el tema del “incorpora”, el tema del empleo, hay mucha formación para la orientación laboral pero quizás dentro CaixaProinfancia que estén unidos, para incorporar familias a lo que es el empleo, porque si no va a estar con esas prestaciones y servicios siempre, o mucho tiempo, porque no pueden ser completamente independiente económicamente las familias para que no necesite esos servicios.”

Cabe destacar que esta integración de diferentes programas de la Fundación “La Caixa” se realiza ya en Barcelona, donde los profesionales insisten sobre todo en la contribución positiva justamente del programa Incorpora.

Otros mencionan el programa de la Obra Social Vivienda Accesible y aportan que se podrían incorporar los beneficiarios del programa CPI, para dar una atención más integral a estas familias e intervenir en otros factores de riesgo relacionados con la vivienda. Otros hablan de programas sobre violencia de género y de actividades para infancia en el Caixa Fòrum y Cosmo Caixa, a través de las cuales se podría responder a la demanda de los padres y madres de actividades de ocio familiar. La idea es **que estos programas se complementen y exista sinergia entre los mismos**, es decir; que a una misma familia el equipo técnico responsable le pueda incluir en los programas que requiera para conseguir realizar una intervención integral y exitosa.

Otra demanda en la que coinciden profesionales y agentes del territorio, es que se amplíe el presupuesto para poder **incluir a un número mayor de entidades** colaboradoras repartidas a lo largo del territorio; lo que facilitaría el trabajo en red y beneficiaría a los menores que viven en zonas en las que no se prestan actualmente determinados servicios que necesitan.

Y finalmente, otros agentes clave resaltan la importancia de intensificar el trabajo con y en los **colegios**.

Propuestas de mejora específicas por subprograma

Algunas familias y profesionales avanzan demandas y propuestas para mejorar subprogramas existentes. Se han recogido en este apartado todas las propuestas, aunque en algunos casos sean avanzadas sólo por un grupo reducido, o una persona. Es necesario matizar que en cuanto a las propuestas específicas por subprogramas y las nuevas demandas que avanzan al programa CPI, es donde encontramos la mayor heterogeneidad en las aportaciones de diferentes colectivos y territorios; aunque son numerosas las propuestas, parece haber poco consenso.

Refuerzo educativo

Algunas *familias* demandan mayor conciliación del horario del refuerzo educativo, para que los niños puedan volver a casa después del colegio y antes de comenzar las clases de refuerzo. Sin embargo, esta demanda entra en contradicción con algunos *profesionales*, que proponen ofrecer servicio de comedor para que los niños ya se queden en el centro y favorecer así la asistencia al refuerzo, ya que se constata que a algunos padres y madres les cuesta llevarlos.

En general, el subprograma de refuerzo educativo es bien valorado por las *familias*, existe una elevada participación de menores y se resaltan la mejora de muchos de los participantes. Aunque también se destacan otros aspectos como que en algunas entidades las aulas están demasiado llenas; que sería necesario un mayor número de profesores y monitores; así como más horas, para aportar refuerzo con la mayor eficacia posible; además de que hay materias que no se ofrecen. Algunas madres y padres de Valencia puntualizan la necesidad de ampliar el número de niños atendidos, para reducir las desigualdades que se producen entre menores que tienen refuerzo educativo y los que no.

Algunos *profesionales* también proponen que se amplíe el número de horas de refuerzo, ya que consideran que 4 horas a la semana es poco. También se propone aumentar el cupo de alumnos.

Educación no formal y tiempo libre

Las *familias* refieren que sería positivo aumentar el tiempo y el número de campamentos; reconocen que sus hijos requieren participación en actividades de ocio constructivo como las que se ofrecen a través de los campamentos y las colonias, no sólo durante el tiempo del verano, sino también durante la etapa escolar.

Por otro lado, los *profesionales* proponen que se invierta más en educación no formal, en concreto en actividades tipo taller de empleo para jóvenes que se quedan fuera del sistema educativo. Algunos aportan que se tendrían que ampliar los criterios de acceso a campamentos y actividades de tiempo libre, para que se incluyan campamentos con niños que no participen en el programa y favorecer así una mayor integración.

Algunos *agentes clave* también proponen aumentar la duración de las colonias de verano y el horario del mismo, incluyendo el almuerzo. Y por otro lado, también se propone la incorporación de salidas de 2 o 3 días en el servicio de actividades de tiempo libre:

"En relación a las actividades de tiempo libre todavía no se han podido incorporar salidas de 2/3 días. [...] A veces estas salidas más cortas, más puntuales, nos sirven con ciertos jóvenes y niños, para probar antes de las colonias de verano de 7/10 días".

Atención psicológica

En general los *profesionales*, sobre todo los psicólogos, coinciden en solicitar un aumento de las sesiones autorizadas para la atención a los usuarios, ya que no les permite atender nuevas demandas que surgen al final de la relación terapéutica.

Algunas *familias* coinciden en esta consideración, porque perciben que se tarda mucho en ver los resultados del apoyo psicológico.

Apoyo educativo familiar

En el ámbito de apoyo educativo familiar, las *familias* avanzan numerosas propuestas. Por un lado, proponen la realización de actividades de ocio en familia, donde puedan participar hijos y padres y conocer a otras familias. Por otro lado, proponen ampliar los programas de formación en parentalidad, para poder potenciar sus competencias y reforzar parte del trabajo que se hace con sus hijos en el CPI:

"Más programas con los papás. Como te tienes que portar con los niños cuando crecen. Es muy distinto de lo que yo he visto y vivido en mi país y lo que veo aquí y no sé cómo hablar con ellos. Necesito información para relacionarme con mis hijos."

Se recoge el testimonio de algunas mujeres que han participado en grupos de madres en sus entidades y valoran muy positivamente la experiencia: es tiempo para ellas, para hablar y compartir. También plantean que a partir de estas actividades para madres, podría hacerse una "cadena informativa" para ayudar a la gente que pasa por lo que ellas ya han vivido.

Finalmente, algunos proponen actividades de ocio y tiempo libre para los adultos, como un programa de respiro familiar.

Entre los *profesionales*, se perciben los programas de apoyo educativo familiar como un punto fuerte, ya que fomenta la implicación de las familias en todo el trabajo educativo con el niño. Afirman que tendría que ser más continuado, más integrado con la realidad y ampliar el programa para atender más a familias españolas. Y otros indican también que habría que desarrollar acciones de ocio en familia y enseñar a los

padres a jugar con sus hijos; creen que es un ámbito donde el programa podría tener un buen impacto.

Ayuda en bienes

Respecto a las ayudas en bienes (cheques para alimentación, higiene y ropa), se observa que aquí es donde más demandas y propuestas se concentran, por parte de las *familias*.

En primer lugar, como ya se ha comentado, proponen ampliar la edad para los cheques de alimentación, más allá de la franja 0-3 años. En segundo lugar, piden que se puedan aplicar a casos concretos, como alergias, leches especiales, o preferencias de las familias en no comprar alimentos precocinados como los potitos, sino en prepararlos de manera natural.

Se observa cierto consenso en las propuestas que avanzan acerca de los comercios adscritos al programa. En general, proponen **ampliar el listado de comercios**, incluyendo tiendas más económicas donde actualmente no se pueden canjear los cheques (como Primark, Kiabi, Alcampo, outlet del Corte Inglés, o H&M; así como comercios de menor entidad). Además, en la ampliación del listado de comercios habría que revisar la **cercanía y la accesibilidad** en transporte público de estas tiendas, sobre todo en los territorios concretos de Gran Canaria y Tenerife. En segundo lugar, las familias demandan la posibilidad de adquirir productos de higiene y alimentación para toda la familia.

Los *profesionales* opinan que hay cierto tipo de material escolar que los cheques no permiten adquirir, como ordenadores, CDs o pendrives. También perciben que la cuantía para audífonos es insuficiente, dado el coste que supone no solo la adquisición, sino su mantenimiento. Asimismo, proponen que en la cartera de bienes de equipamiento escolar se incluya la posibilidad de costear pagos para salidas escolares.

Otros proponen ampliar los requisitos y los baremos económicos para el acceso a los cheques, para considerar por ejemplo el tener hijos con determinadas problemáticas que exigen una inversión importante en higiene, transporte y alimentación. Finalmente, piden que se amplíen las ayudas económicas para comedor y transporte.

Generalmente, los profesionales siguen viendo necesarias las ayudas en bienes, piensan que es una manera de contactar con las familias para posteriormente poder trabajar con otros servicios.

Nuevas demandas

Además de las propuestas que los diferentes colectivos avanzan para mejorar programas existentes, también se ponen en evidencias algunas necesidades sin cubrir, por lo que emergen propuestas de nuevos servicios o ayudas.

Las *familias* de algunos territorios (Zaragoza, Mallorca) piden plazas de **guardería** para permitir a los padres y madres acudir al trabajo y participar en formación o a programas del CPI; especialmente por la mañana, en la franja horaria entre el inicio del horario laboral y el comienzo del horario escolar.

Otra propuesta que se ha expresado ha sido que algunos padres y madres, al ser extranjeros, no entienden bien el castellano, no saben leer ni escribir. Algunos de ellos dicen, además, que trabajar para mejorar la **comprensión del castellano** sería muy beneficioso. En la misma línea, en Bilbao se demandan clases de **euskera**, para poder ayudar a los hijos en las tareas. Otras actividades que las familias demandan son programas de ocio familiar y ayuda psicológica para madres y padres.

Tanto las familias como los profesionales coinciden en proponer que el programa incluya:

- Actividades deportivas ya que los equipos del barrio y las asociaciones deportivas exigen un pago importante para poder inscribirse y unas mensualidades a las que las familias difícilmente pueden hacer frente, privando a los niños de la práctica deportiva.
- Actividades específicas para padres/hombres.

Los *profesionales* de distintos territorios también proponen nuevos servicios y actividades, donde se observa una gran heterogeneidad:

- Talleres con familias, que necesitan apoyo no necesariamente terapéutico;
- Formación en lenguas extranjeras;
- Que los hermanos de las familias beneficiarias que no reciben ayudas también sean becado, para poder seguir formándose;
- Programa de resolución de conflictos, prevención de violencia, convivencia, derechos de la infancia, en previsión del cariz que está tomando el clima social;
- Servicio de asesoría jurídica:

"Lo jurídico. Necesitamos gente que sepa de leyes, porque tienen muchos problemas a este nivel. Perdemos mucho tiempo al teléfono. Y mareamos a las familias. Alguien que sepa de leyes."

- Servicio de salud bucodental (también demandado por las familias de Barcelona).

También consideran que a veces no saben dar respuesta a las demandas actuales generadas por la crisis, en menores y familias que no tienen las mismas características de los menores excluidos que tradicionalmente atendían; que sin embargo están en peligro de exclusión social y tienen derecho a acceder a las actuaciones que el programa ofrece. El perfil del usuario está cambiando, por lo que deben adaptarse a las nuevas demandas.

Los *agentes clave* y los *profesionales* coinciden en señalar una lista de necesidades que no cubre el programa para las familias y que en estos momentos están teniendo graves dificultades para asumir: pagar el alquiler y los recibos de agua y luz, medicamentos, comedor escolar, etc. Como ejemplifican algunas familias de Barcelona y Valencia, hay problemas que les afectan como las malas condiciones de la vivienda en lo que el programa CPI no incide directamente. En este sentido, la propuesta es que las mismas familias y menores, que son beneficiarias del programa CPI, pudieran tener acceso a ayudas para estas necesidades:

"Yo he estado en un coche dos semanas y seis meses durmiendo en el comedor de mis suegros con 15 personas..."

"...el tema económico del alquiler, ahora mismo en la situación en que estamos, hay familias que necesitan se podría incluir ayudas de alquiler, ayudas para pagar los recibos de agua y luz..."

"Alquileres sociales. ¿Qué pasa con los desahucios? Caixa tiene parque de viviendas. Si no es alquiler directo para la familia, quizá sí para ofrecerlos para centros, actividades..."

Finalmente, los *agentes clave* realizan otras propuestas que podrían tenerse en cuenta en el programa, aunque también se recoge la idea de que cualquier propuesta nueva que se incorpore no vaya en detrimento de las ayudas y los servicios que ya se están ofreciendo y que se podrían mejorar:

"Abrir otras puertas implica cerrar algunas de las que están [...] Necesidades puede haber muchas, pero en realidad lo que deberíamos es de mejorar las que ya están. El dinero y el tiempo emplearlo en perfeccionar las que están."

Las propuestas hacen referencia a:

- La creación de empleo:

"Necesitamos empleo de inserción, necesitamos algo diferente, no solo salario de inserción, sino empleo de inserción y no para colectivos con trastornos, no... para colectivos normales que se han visto por la situación económica en una exclusión sobrevenida, pero que no tienen las claves de perfil de población excluida sociales ni culturales, sino solo las económicas y laborales."

- Un servicio de urgencia, para cubrir a familias que no tienen para comer ese día;

- Comedores escolares en zonas con grandes necesidades y sin colegios públicos con comedores;
- La incorporación del refuerzo educativo en infantil, para evitar retrasos por desconocimiento del idioma español;
- Formación en género y violencia.

Otras propuestas

Por último, se presentan a continuación propuestas y demandas que no se han podido recoger en las categorías anteriores; y que no hacen referencia específicamente a algunos subprogramas sino al CPI en su globalidad.

Desde las *familias*, se afirma que los jóvenes adolescentes de más edad deberían conocer el tipo de ayudas de las que han disfrutado, para favorecer en ellos una toma de conciencia. Otras familias puntualizan en que la labor de supervisión de la documentación debe ser realizada con mucha atención, contrastando bien la documentación recibida con la realidad social de las familias. También recalcan la importancia de que se impliquen más las familias a nivel de voluntariado con las asociaciones.

Los *agentes clave* avanzan las siguientes propuestas y demandas:

- Acompañamientos más intensivos a las familias en exclusión social, en casos complejos de desestructuración familiar, no sólo por pobreza, que afecten de manera conflictiva a menores;
- Dotar al profesorado del programa con ordenadores, para hacer las clases más dinámicas y para incluir contenidos de alfabetización digital;
- Creación de encuentros y jornadas con los usuarios, para fomentar la participación de las familias;
- Reconsiderar la acción social en el programa, entendiendo que es el eje de la intervención e indispensable para aplicar el modelo CPI. Un agente de Madrid en concreto, considera que este punto merece una reflexión en profundidad para determinar qué se considera acción social, quienes la realizan o podrían realizarla y cómo se podrían establecer criterios de calidad de la misma;
- Establecer de manera general un marco de actuación, unas directrices que pauten el trabajo de las entidades sociales en la lucha contra la pobreza y la exclusión social; respetando las peculiaridades de los diferentes territorios, pero estableciendo un modelo de promoción y desarrollo común.

Conclusiones sobre puntos fuertes y propuestas

Para resumir los puntos fuertes que familias, profesionales y agentes clave atribuye al programa CPI, se han recogido en la Tabla 11 y se han puesto en relación con algunas de las debilidades ya presentadas y que pueden ser mitigadas por las fortalezas identificadas. Por ejemplo, respecto al trabajo en red y específicamente a los servicios de las entidades, se ha mencionado que se encuentran limitaciones a ofrecer nuevos servicios dentro del programa; sin embargo, también se percibe que el programa les ayuda a difundir sus propias acciones, dando a conocer los otros servicios y actividades que organizan, fuera del programa CPI.

	DEBILIDADES/PROBLEMAS	FORTALEZAS
PROFESIONALES	<ul style="list-style-type: none"> - Falta de continuidad - Elevada ratio por profesional - Sobrecarga laboral 	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad humana, dedicación e implicación - Continuidad del programa, permite relación de confianza
	Poco contacto con los profesionales	Sesiones de seguimiento y entrevistas personales muy bien valoradas
	<ul style="list-style-type: none"> - Dificultades legales (confidencialidad) - Dificultades administrativas (falta de documentos comunes) - Percepción de competencias entre entidades 	Seguimiento integral e interdisciplinar de las familias atendidas gracias a la mayor coordinación entre entidades
	Desconocimiento de la flexibilidad que permite el programa (por ejemplo, el aplicativo)	Los encuentros o formaciones anuales permiten un mayor conocimiento del programa
	Falta de consenso con las entidades para la introducción de nuevos procesos de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Interiorización del modelo gracias al proceso participativo de elaboración del documento guía del modelo. - Responsabilización en la gestión por parte de las entidades
TRABAJO EN RED	Limitación a las entidades a poder ofrecer nuevos servicios del programa	Las entidades se dan a conocer para otros servicios que prestan
	Los seguimientos de asistencia demasiado estrictos generan una sensación de desconfianza hacia las familias	<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso y participación activa de las familias - Entidades del tercer sector y no públicas facilita acercamiento con las familias
ACESO Y COBERTURA	<ul style="list-style-type: none"> - Pocas plazas disponibles y largas listas de espera para acceder al programa 	- Gratuidad
	<ul style="list-style-type: none"> - Necesidades no cubiertas - Zonas desatendidas 	- Cartera de servicios muy amplia que satisface un gran número de necesidades de los menores y la familia

POSSIBILIDAD DE CAMBIOS	La rigidez de los procesos de trabajo del programa dificulta la adaptación a las necesidades de las familias	Posibilidad de desarrollar cambios integrales gracias al trabajo con familias y a la participación de los menores a todos los subprogramas
RELACIÓN ADMINISTRACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - Desresponsabilización por parte de servicios públicos que se apoyan en el programa - Plano jerárquico de trabajo en red con Servicios sociales - Desconfianza mutua 	<ul style="list-style-type: none"> - Buena aceptación de la colaboración público-privado - Función compensatoria respecto a los Servicios sociales
AYUDAS EN BIENES	<ul style="list-style-type: none"> - Ayudas en alimentación e higiene insuficientes - Participación a los servicios solo para conseguir la ayuda material 	<ul style="list-style-type: none"> - Planteamiento no asistencialista bien valorado - Ayudas directas todavía necesarias, cubren necesidades básicas de subsistencia

Tabla 11. Principales fortalezas del programa CPI, en relación con algunas de las debilidades.

En la Figura 5 se presentan las principales **propuestas** que los diferentes agentes realizan para mejorar el programa CPI en su globalidad; no se detallan en la figura las propuestas específicas por subprograma ni las nuevas demandas y propuestas, que se pueden consultar en los párrafos anteriores. En color naranja, están resaltadas las propuestas que no se derivan simplemente de la constatación de una debilidad (por ejemplo, dado que el programa CPI no atiende a los menores de entre 16 y 18 años, se demanda una ampliación del mismo), sino las que son propuestas nuevas y concretas, que podrían tener una aplicación concreta y contrarrestar así algunas de las debilidades resaltadas anteriormente.

Visualmente ya se puede apreciar el gran número de propuestas, lo que refleja por un lado las muchas y diversas necesidades de familias, agentes y profesionales; y por otro lado, el amplio recorrido que puede tener el programa CPI.

Un ámbito donde se concentran muchas de las propuestas concretas es la difusión del programa, estrechamente ligado con la evaluación. En estas dos áreas, destacamos la propuesta de una mayor participación de los agentes (técnicos y familias); de abrir y aprovechar diferentes espacios y modalidades para ampliar el conocimiento del programa entre la población; y la demanda de la devolución de estudios y evaluaciones realizadas.

La misma propuesta de involucrar más activamente a las familias se repite en el ámbito de la gestión del programa; donde también se avanzan más propuestas, dirigidas a facilitar el trabajo administrativo que conlleva la gestión y a mejorar la coordinación entre los agentes implicados en la gestión del programa.

Finalmente, algunas propuestas se centran en la mejora del trabajo en red, donde se solicita la integración del programa CPI con otros de la Fundación “la Caixa”, como el programa Incorpora, la ampliación del número de entidades colaboradoras y una mayor facilidad del aplicativo para poder compartir información sobre las familias, entre las entidades que las atienden.

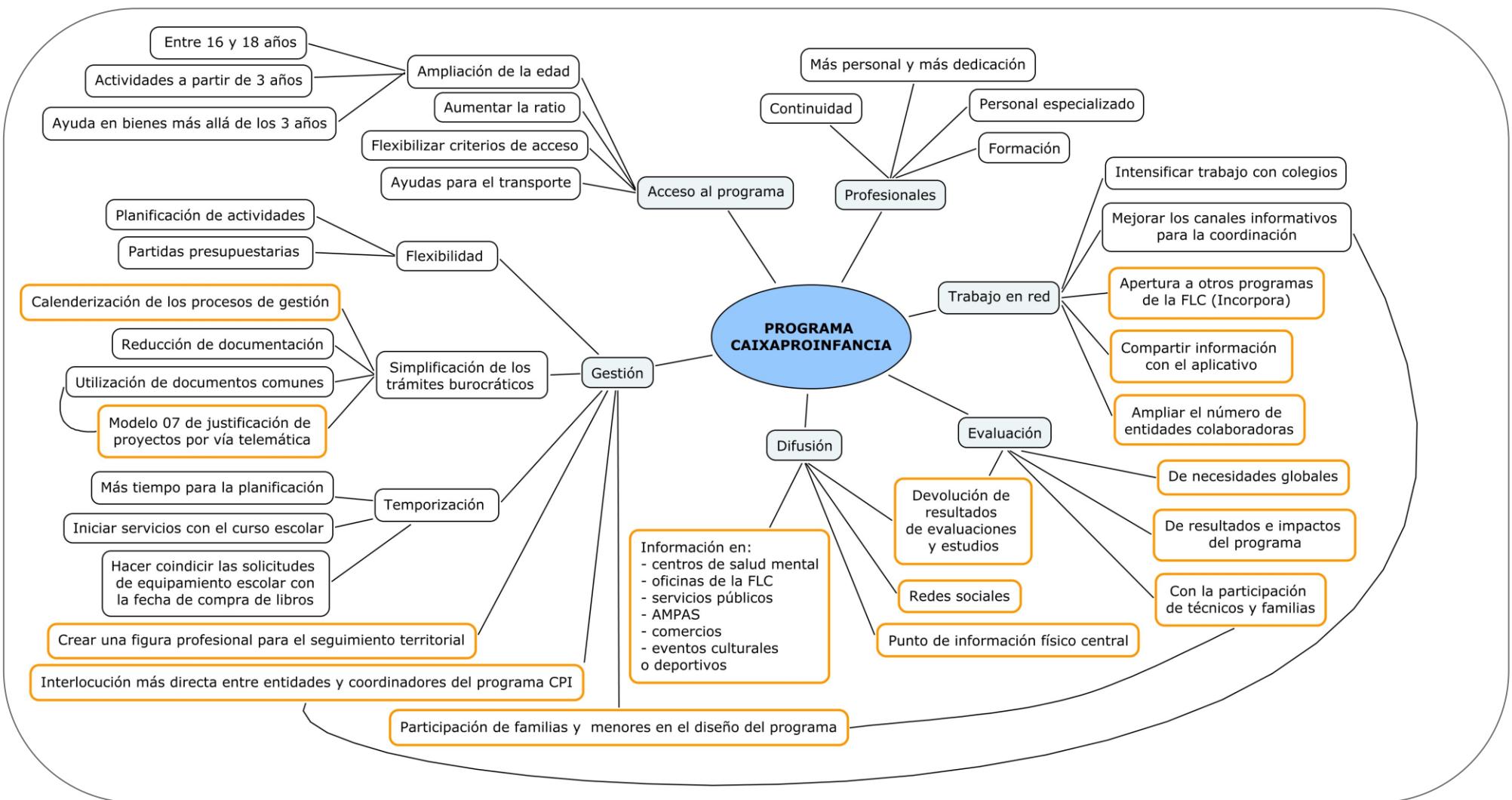


Figura 5. Mapa conceptual de las principales propuestas para el programa CPI.

4. Conclusiones generales

Este estudio perseguía tres objetivos, a partir de los cuales se ha analizado la información procedente de los 11 territorios donde se está desarrollando el programa CPI y de tres colectivos diferentes: familias, profesionales y agentes clave de los territorios. Se ha estructurado esta información alrededor de las variables de nivel de conocimiento, resultados percibidos, debilidades percibidas y oportunidades del programa CPI; además, dentro de cada variable se han generado categorías que permiten resaltar aquellos temas que son más comunes entre los territorios y las particularidades de cada uno. Para cerrar el círculo, en este apartado se resumen y discuten los resultados más relevantes, en relación con los tres objetivos planteados inicialmente.

Objetivo 1: Analizar los resultados del programa CPI en los 11 territorios donde se está implementando, desde la perspectiva de los grupos de interés

A lo largo del informe, hemos podido comprobar que los colectivos (familias, profesionales y agentes del territorio) identifican dos conjuntos diferentes de resultados del programa.

Se puede considerar que un primer conjunto de resultados es el referido a la **visibilidad y el conocimiento del programa por parte de la población**. En este conjunto, los resultados son muy heterogéneos según el territorio, fruto probablemente de la diferente labor que han realizado los agentes. En general, se puede concluir que el conocimiento acerca del programa se va intensificando a medida que nos acerquemos a la población que es el objetivo del programa (familias en situación de vulnerabilidad y/o exclusión social). Los beneficiarios directos, que constituirían el primer círculo de conocimiento, pueden tener información detallada del CPI y su funcionamiento. Un segundo círculo de conocimiento serían las familias que viven en barrios donde el programa se está implementando con más intensidad, además de los profesionales y agentes que colaboran con el mismo (en colegios, instituciones públicas, entidades, etc.). Éstos últimos tienen conocimiento, en general, de diferentes subprogramas, pero no conocen en detalle los requisitos para acceder a él y no todos lo identifican globalmente como CPI. Por último, los agentes que no colaboran en el programa y la población en general tienen un conocimiento vago respecto de “un programa de la Fundación “la Caixa”, normalmente centrado en las ayudas económicas.

También se destaca que existe, incluso entre las personas que participan en el programa, cierta confusión entre los programas propios de las entidades y los servicios del programa CPI, así como sobre las fuentes de financiación de cada proyecto. En algunos casos, existe desconocimiento sobre el programa incluso entre servicios

sociales especializados, profesionales de centros educativos, servicios de salud públicos y los propios trabajadores de la Caixa en las oficinas de los barrios.

Las vías de acceso al conocimiento sobre el programa suelen ser la comunicación informal entre familias. Otras vías son la información que proporcionan las entidades, los servicios sociales y las escuelas y, en el tercer círculo mencionado anteriormente, los anuncios, las páginas webs, los carteles informativos y los periódicos locales. Es llamativo, sin embargo, que las familias de los grupos focales no suelen hablar de estas vías, por lo que se podría concluir que no tienen un gran impacto en la población.

Algunas de las propuestas que los grupos de interés avanzan para mejorar la visibilidad y el conocimiento sobre el programa son las siguientes:

- Realizar folletos para que se pueda informar sobre el programa en los centros de salud, en las oficinas de la Caixa, en los comercios, etc.; opinan que en los servicios sociales ya se transmite la información acerca del programa, pero las familias que se encuentran ahora en situación de pobreza por las consecuencias de la crisis no suelen acudir a servicios sociales, por lo que hay que cubrir otros espacios.
- Campañas televisivas.
- Informar a las AMPAs ya que se percibe que dentro de las escuelas, solo conocen el programa los equipos directivos y los profesores más implicados.
- Acciones publicitarias en eventos que involucren a las entidades.
- Utilizar las redes sociales para difundir el programa, más allá de las ayudas económicas para la primera infancia.

El segundo conjunto de resultados son los **efectos directos del programa en las familias**. En el marco del CPI, se atiende a familias con perfiles muy distintos que se pueden agrupar fundamentalmente en dos tipos: familias que ya son atendidas por servicios sociales (madres jóvenes, familias inmigradas, monoparentales, desestructuradas, de minorías etc.); y familias españolas en situación de nueva vulnerabilidad, que están sufriendo los efectos de la crisis y del desempleo, pero que antes no se habían visto en situación de acudir a servicios sociales o programas asistenciales. En general, los grupos de interés consideran que el programa CPI es un programa de amplia cobertura, aunque en algunos casos se observa que no alcanza una acción profunda en barrios necesitados.

Los tres colectivos coinciden en valorar positivamente los efectos del programa en cuanto permite un desahogo económico a las familias; posibilita que los niños tengan el material escolar necesario, evitando estigmas visibles de pobreza; proporciona acceso gratuito a servicios como el refuerzo educativo y las actividades de tiempo libre; y garantiza la alimentación y el material de higiene durante la primera infancia (0-3 años). Además, se identifican otras áreas en las que se producen beneficios para las familias:

- Un incremento del apoyo social: alrededor de las entidades y los subprogramas, se crean grupos de apoyo informales; las madres pueden conocer a personas en su misma situación y se sienten más acompañadas, tanto por estas otras familias como por los profesionales del programa;
- Una mejora de las habilidades parentales y de la convivencia familiar;
- Una ayuda en la búsqueda de empleo ya que libera tiempo para las familias y en algunos casos contribuye a sus posibilidades de formación;
- Un apoyo que contribuye al bienestar de las familias: manifiestan tranquilidad al saber que los hijos están atendidos, al recibir una ayuda personal.

Algunos técnicos y profesionales manifiestan su preocupación ante la constatación de que hay familias que participan en servicios del programa únicamente motivadas por la necesidad de recibir los bienes. Sin embargo, llama la atención que en los grupos de discusión de las familias, éstas valoran muy positivamente los servicios del programa, en algunos casos por encima de las ayudas en bienes, por los **efectos** que perciben **en los menores**.

Los beneficios en los niños atendidos por el programa se centran en una mejora tangible de su rendimiento educativo, su motivación y actitud hacia los estudios y una mayor integración; aunque se apunta a la necesidad de abrir algunas actividades a otros chicos no atendidos por el programa, para no crear pequeños “guetos”. Otro ámbito de beneficio sería una mejora general del bienestar y autoestima de los chicos, con un progreso en sus relaciones sociales y comportamiento. Y finalmente, la posibilidad de disfrutar de programas de ocio y tiempo libre como campamentos, ludotecas y colonias, a las que no tendrían acceso por la situación económica de sus familias.

Los grupos de interés que han participado en el estudio en general valoran el programa CPI como un programa amplio, que cubre diferentes servicios y necesidades. Aún así, formulan numerosas propuestas para mejorar los subprogramas existentes e identifican posibles nuevos servicios para atender a las necesidades que todavía no quedan cubiertas:

- Servicio de guardería;
- Alfabetización en lenguas oficiales (castellano, catalán, euskera);
- Actividades deportivas;
- Programas sobre resolución de conflictos, prevención de violencia, género;
- Servicio de asesoría jurídica;
- Ayudas para higiene bucal y dentista;
- Ayudas para el transporte;
- Comedores escolares;
- Alquileres sociales y servicios de inserción laboral;
- Atención educativas para niños de las franjas 0-3 años y 3-6, que se consideran no suficientemente atendidas;

- Programas de refuerzo educativo en infantil.

Objetivo 2: Conocer el impacto del programa en los agentes de los territorios

Una vez identificados los efectos directos del programa, el segundo objetivo hacía referencia a conocer el impacto social del programa, abordando sus posibles efectos a medio y a largo plazo para la población objetivo del programa CPI y para su entorno, considerando tanto las consecuencias buscadas o planificadas, como las no deseadas.

En primer lugar, debemos interrogarnos sobre los impactos del programa a nivel de **reducción de la pobreza**, que se define por algunos agentes como la “aspiración estratégica” del programa CPI. Hemos visto que los grupos de interés, para explicar los efectos económicos del programa, utilizan términos como “contención” de las problemáticas de la crisis, “desahogo” económico, “alivio”... Se perciben las ayudas como algo que soluciona una situación concreta e inmediata, durante un periodo determinado de tiempo; sin embargo, no queda claro si estas ayudas producirán, a largo plazo, un impacto en las familias. Por un lado, se apunta que los servicios sí que posibilitan una autonomía de las familias (mediante la mejora de las estrategias parentales y el compromiso activo en la educación de los hijos) y los chicos (mejorando su situación académica y sus actitudes hacia los estudios). Pero por otro lado, se menciona que por parte de las familias se percibe una sensación de que siempre existirá el programa y que siempre se podrán apoyar en él.

Parece evidente que, para reducir la pobreza de manera significativa, no basta con solucionar las problemáticas inmediatas de las personas; sino que es necesario modificar algunas de las condiciones estructurales de la pobreza, incidiendo en los factores de la exclusión social. El programa CPI parece ser una contribución en este sentido, promoviendo un desarrollo social y educativo de la infancia y sus familias, cierta integración y un trabajo global por parte de diferentes agentes sociales. Los grupos de interés hablan de una acumulación de pequeños cambios a nivel educativo, de acción social y económicos; pero, también se hace evidente que el programa CPI no puede ser la única contribución y que necesita complementarse con otros servicios y las políticas públicas para conseguir un cambio real y duradero en las familias que se encuentran en situación de exclusión social.

En segundo lugar, gracias a los grupos focales con familias y profesionales y a las entrevistas con los agentes de los territorios, se ha puesto de manifiesto un **impacto del programa CPI en los barrios** donde se está implementando. Por un lado, se identifica una mejora general de la convivencia generada gracias a la mitigación del problema económico; a las actividades de ocio activo y educativo para los chicos, que permiten también una mayor integración por parte de personas de culturas diferentes; y, por último, a una mejora de las relaciones vecinales alrededor de las entidades. Por otro lado, algunos hablan de cierta reactivación del comercio, gracias a las ayudas

directas (cheques); aunque otros matizan que se trata sobre todo de grandes marcas y de la necesidad de incluir en los comercios adscritos tiendas más pequeñas, de proximidad.

Otra área de **impacto del programa CPI** es la que se identifica **en la acción social y en las entidades** que participan. En algunos casos, se habla de un mayor compromiso de las familias con las entidades, lo que supone un indicio de que se está lentamente superando el enfoque asistencialista de “beneficiarios”, hacia el concepto de “participantes”. En este sentido, se recogen las aportaciones de madres que hablan de la propia experiencia y proponen constituir grupos de familias, cadenas informativas y de solidaridad: en definitiva, que se ven no solo como personas atendidas, sino como agentes con un potencial activo.

También se han podido identificar cambios en la acción de algunas entidades. Entre dichos cambios apuntan que ahora adoptan un enfoque más integral; que la colaboración en el programa CPI les ha llevado a una mayor sistematización del trabajo, a la adopción de criterios comunes entre entidades y a una mejora de la calidad técnica y metodológica de sus servicios.

Se identifica como un punto fuerte y resultado importante del programa, la creación de redes comunitarias y de equipos multidisciplinares, que facilita una atención integral y el contacto con otras instituciones. Se percibe como un impacto ya que esta red psico-socio-educativa se está consolidando y es algo que puede mantenerse a lo largo del tiempo, con cierta independencia respecto a la continuidad del programa CPI.

En algunos territorios, se afirma que el programa ha fortalecido la autonomía de las entidades, a través de esta mayor estructuración del trabajo. No obstante, muchas de ellas se manifiestan preocupadas porque actualmente las subvenciones de la Fundación “la Caixa” constituyen su única fuente de subsistencia. Gracias al programa, han podido aumentar su personal pero no se han podido dotar de fondos propios. Esto genera incertidumbre respecto a su continuidad si se produjera la desaparición del programa.

Esto nos lleva a discutir un impacto que hace referencia a un efecto no deseado del programa, que es la generación de cierta **dependencia por parte de las familias, las entidades y la administración pública**, respecto al programa CPI. Como se ha visto, hay tanto familias como entidades que dependen económicamente del programa para su subsistencia y, aunque manifiestan una mejora en sus capacidades (personales y parentales por parte de las familias; técnicas y de gestión por parte de las entidades), no muestran una voluntad de independizarse del programa. Se recogen percepciones que indican que el programa constituye una “*tabla de salvación*” en la que ampararse. Se ha visto, también, que los profesionales y agentes tienden a formular demandas al programa que, en principio, no forman parte de sus objetivos y que son áreas de

actuación de cada entidad e institución (como la formación de los técnicos y la coordinación interna).

Respecto a la administración pública, también parece que tiende a apoyarse excesivamente en el programa CPI, en algunos casos desresponsabilizándose de funciones que le son propias y que corresponden a los servicios sociales. Se reconoce que, en esta situación de recortes en los servicios públicos, la administración ha aceptado la implicación de un actor privado en la atención social, lo que supone un avance importante. El hecho es, sin embargo, que la función compensatoria que el programa CPI puede tener respecto a los servicios públicos se excede y se crea cierto desequilibrio entre las responsabilidades de cada uno. También en este caso los agentes se planten qué pasaría, si el programa desapareciera, con las familias que la administración pública no ha podido atender totalmente y que han sido derivadas al CPI.

Objetivo 3: Identificar las debilidades y oportunidades del programa en los territorios

En los apartados 3.3 y 3.4 del presente informe ya se han presentado las debilidades, puntos fuertes y propuestas que se avanzan desde los diferentes territorios para mejorar el programa CPI en su globalidad o algunos subprogramas e concreto. En este apartado, nos focalizamos en aquellos aspectos más generales, en los que se podría incidir para contribuir a una mejora de los impactos del programa.

En primer lugar, destacamos un aspecto en el que insisten mucho los tres colectivos que hemos caracterizado como grupos de interés: el límite de edad del programa hasta los **16 años**. Se considera que esta edad es un momento clave, ya que las decisiones que los chicos toman acerca de su itinerario educativo y sus compromisos pueden cambiar el curso de sus vidas. Las propuestas van en la línea de una continuidad de los programas, adaptándose a sus necesidades que pueden ser ayudas en la inserción laboral, o un seguimiento durante los estudios post-obligatorios, o seguir con el refuerzo educativo hasta que consigan el título de la E.S.O. Consideramos que la atención a los chicos en esta edad es un aspecto crucial y que su abandono puede disminuir los impactos potenciales en los que el programa CPI había estado trabajando, en términos de cambios en la situación educativa, social y económica de estas personas.

En segundo lugar, se recoge la opinión difusa de que las **ayudas en bienes** siguen siendo muy necesarias ya que cubren necesidades básicas de alimentación, higiene, material escolar y de salud, que algunas familias no se pueden permitir. En este aspecto, los grupos de interés evidencian cierto desfase entre las condiciones del programa y las realidades de las familias, que se traduce en falta de flexibilidad a la hora de atender diferentes situaciones. Se piden mayor flexibilidad en las partidas

presupuestarias y en la distribución de ayudas directas, para hacer frente a necesidades sobrevenidas, incluso para crear un servicios de “urgencias”. Además de las nuevas propuestas de ayudas ya mencionadas (dentista, transporte, etc.), se recoge la demanda de cubrir la alimentación de los niños después de los 3 años y de revisar el listado de comercios y productos para hacerlos más accesible.

Se ha resaltado como un punto fuerte del programa los profesionales, su calidad humana y dedicación; y la continuidad del programa, que permite establecer un vínculo profundo entre los técnicos y las familias. Sin embargo, también se ha manifestado que en algunos casos no hay **continuidad de los profesionales**, que cambian a lo largo del tiempo y esto se percibe como un punto débil, sobre todo en los subprogramas de refuerzo educativo y en la atención psicológica. Para aprovechar este vínculo personal y generar impactos más duraderos, sería oportuno mejorar este aspecto.

En cuanto al **trabajo en red**, ya se ha visto que se percibe como un punto fuerte y un impacto fundamental del programa. Para mejorarlo, los profesionales y agentes de los territorios avanzan algunas propuestas encaradas a mejorar el entendimiento entre administración pública, entidades y actores privados; lo que podría incidir en algunas de las cuestiones relacionadas con la dependencia. En primer lugar, se sugiere clarificar las expectativas y los roles que cada sector atribuye a los otros dos, para romper con situaciones en las que se producen relaciones jerárquicas, desconfianzas, derivaciones realizadas con cierta ligereza y desresponsabilización del sector público. Para ello, se propone aumentar las jornadas de coordinación y los momentos para encontrarse y compartir experiencias e inquietudes. En segundo lugar, se ha visto que la participación activa de las entidades en la gestión del programa ha sido un acierto; se propone ampliar esta participación a la evaluación y a responsabilidades en cuanto, por ejemplo, a la certificación de la situación económica de las familias atendidas. También se propone que las familias y los chicos puedan participar activamente en el diseño del programa, para que se sientan más parte de él y para que éste se pueda adecuar mejor a sus necesidades. En tercer lugar, se propone clarificar y consensuar el concepto de “acción social”, que se relaciona también con la propuesta de incluir a más profesionales de la educación social en los subprogramas.

Otro tipo de consideraciones hace referencia a la **evaluación del programa CPI**. Se percibe que el sistema de evaluación actual es débil y en concreto se habla de la necesidad de realizar diagnósticos de las necesidades y evaluaciones de impacto. En este sentido, consideramos que un estudio como el presente puede ser importante para responder a estas demandas, pero también destacamos la necesidad de complementar la evaluación del impacto percibido con el seguimiento de indicadores objetivos de impacto, relacionados con las finalidades estratégicas del programa; en este sentido, recomendamos la triangulación de los resultados aquí presentados con

otros estudios de características similares, que permita comparar los datos recogidos mediante diferentes técnicas y por diferentes agentes.

La evaluación del programa podría servir también para difundir el programa y sus beneficios para la población en general. Para ello, un aspecto importante es la devolución de los resultados de evaluación a las entidades, las instituciones que colaboran y la población. Finalmente, se recoge la propuesta de involucrar a los técnicos del programa y las familias en la evaluación del CPI. En este mismo estudio, se ha hecho patente la gran diversidad de características entre territorios y una heterogeneidad en identificar debilidades y sobre todo líneas de mejora; y nos parece importante evidenciar que la participación de los diferentes *stakeholders* en la evaluación del programa puede contribuir a que se tengan en cuenta las necesidades y potencialidades específicas de cada territorio, haciendo la evaluación más contextualizada.

La última área de propuestas que podría incrementar el impacto del programa CPI es la **apertura del programa a otros programas de la Fundación “la Caixa”**, como el *Incorpora* y la *Vivienda Accesible*. Una correcta articulación con los programas de inserción laboral parece cada vez más necesaria, en especial para los jóvenes que no acceden o se quedan al margen del mercado de trabajo por largos períodos de tiempo; así como soluciones para las familias desahuciadas y que no tienen acceso a una vivienda digna.