

# LOS CENTROS COMUNITARIOS

## UBICADOS EN ZONAS MARGINADAS DE CIUDAD JUÁREZ: PERCEPCIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA LOCAL. UNA ALTERNATIVA PARA EL DESARROLLO REGIONAL

*Omar Humberto Gardea Morales*  
Universidad Autónoma  
de Ciudad Juárez

Recibido: 16 de agosto de  
2016

Aceptado: 9 de diciembre  
de 2016

### RESUMEN

La presente investigación trata acerca de un análisis cualitativo, a través de grupos focales y entrevistas a profundidad, para conocer la percepción de los usuarios y directivos respecto del servicio que ofrecen los centros comunitarios, generando un diagnóstico real de los mismos y teniendo los siguientes objetivos: identificar los requerimientos deseables de los centros comunitarios ubicados en zonas marginadas de Ciudad Juárez, conocer la percepción de los usuarios y directivos, y proponer indica-

dores que sirvan para mejorar los servicios que ofrecen. Es un estudio transversal para conocer la percepción de la administración de los centros comunitarios.

Palabras clave: centro comunitario, percepción, desarrollo regional, grupo focal.

### ABSTRACT

The present research is about a qualitative analysis through focus groups and in-depth interviews to know the perception of users and managers about the service offered by commu-



nity centers, generating a real diagnosis of them and having the following objectives: identify the desirable requirements of community centers located in marginalized areas of Ciudad Juárez, know the perception of users and managers, and propose indicators that serve to improve the services offered. It is a transversal study to know the perception of the administration of the community centers.

Keywords: community center, perception, regional development, focus group.

### 1. Introducción

En Ciudad Juárez, los centros comunitarios se fortalecieron a partir de la escalada de violencia e inseguridad generada de 2008 a 2010, consolidando la existencia de cincuenta inmuebles, de los cuales veintitrés están ubicados geográficamente en zonas marginadas. Ciudad Juárez cuenta con una población de 1 332 131 habitantes, en donde 23 784 familias se vieron beneficiadas por el Programa de Desarrollo Humano en 2010, según datos estadísticos del Instituto Nacional de Estadística

y Geografía (Inegi) (2014), lo cual habla de un porcentaje funesto de habitantes que mitigan entre la pobreza extrema y que necesitan ser apoyados para lograr su desarrollo.

Sin duda, los centros comunitarios son diseños de una encomienda benevolente, pero con muchas áreas de oportunidad que no son vastas para su cobertura, debido a que el problema de pobreza extrema supera en números al presupuesto asignado para su intervención. Entendiendo marginación o pobreza como la insuficiencia del ingreso disponible para adquirir la canasta alimentaria, así como realizar los gastos necesarios en salud, vestido, vivienda, transporte y educación (Inegi, 2014).

El 14 de febrero de 2001, el gobierno federal puso en marcha la Estrategia Microrregiones, cuyo objetivo fue superar la pobreza y promover el desarrollo integral de las zonas con los mayores rezagos socioeconómicos del país, así como de los municipios con población predominantemente indígena (Sedesol, 2014). De ahí que el 11 de mayo de 2001, se llevó a cabo la firma de un

convenio entre la Secretaría de Desarrollo Social (Sedesol) y el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (itesm) con el propósito de establecer las bases de colaboración que promovieran y contribuyeran al desarrollo integral de estos municipios. Por esta razón, el desarrollo comunitario se relaciona con los espacios físicos denominados centros comunitarios.

Desde el atisbo emergente y consciente del estado de abandono que la latente pobreza masculó, el gobierno federal asume la responsabilidad de subsidiar recursos materiales y financieros para crear espacios denominados centros comunitarios. Graizbord (2012) argumenta que en el año 2003 la Sedesol creó el programa Hábitat, con el propósito de articular los objetivos de la política social con los de la política urbana, dirigiéndose estos a enfrentar los desafíos de la pobreza mediante el mejoramiento de la infraestructura básica, el equipamiento de las zonas urbano-marginadas y la entrega de servicios sociales y acciones de desarrollo comunitario en el ámbito local.



Los centros de desarrollo comunitario tratan de atender a la comunidad con el fin de que ellos mismos se vuelvan autónomos y autárquicos autosuficientes, pues están englobados en una perspectiva de desarrollo regional que busca tratar problemas sociales como la marginación. Hábitat reconoce la necesidad de promover la creación de estructuras de desarrollo sustentable y propone la operación de centros de desarrollo comunitario como estrategia para ofrecer servicios integrales a la población e instrumentar acciones de beneficio social acordes con la condición y necesidades de las localidades urbanas, con la participación corresponsable de los gobiernos federal, estatal y municipal en colaboración con la población beneficiaria (Graizbord, 2012, p. 301).

El antecedente no resolvió el problema, puesto que en Ciudad Juárez existen centros comunitarios que no han con-

vertido a sus usuarios en una comunidad autónoma, ya que atienden los síntomas del problema y no su raíz, o sea, intervenir en su desarrollo. El periódico La Opción de Chihuahua (2015) publicó una nota en donde Daniela Álvarez, diputada local por Ciudad Juárez para el periodo 2013-2016, proponía que se auditara el funcionamiento de los centros comunitarios, así como a los directivos, apuntando que los inmuebles se encontraban en estado de abandono y en condiciones desfavorables, que se veían truncados en promover el desarrollo por limitación de recursos por parte del municipio de Juárez y que la dirección que les daban era meramente política y no social, perdiendo así el fin con el cual fueron creados.

Sin duda, la nota puso en evidencia a la administración municipal de Ciudad Juárez para el periodo 2013-2016, provocando que hubiera cambios en la dirección de la dependencia y señalando que los centros comunitarios atendían a la comunidad sin precedente (La Opción de Chihuahua, 2015).

El problema de la presente investigación, se identifica con la ineficiencia de los servicios que ofrecen los centros comunitarios a la comunidad, colocando como supuesto lo siguiente: los usuarios tienen una percepción muy diferente de los directivos acerca de los servicios que ofrecen los centros comunitarios.

Por los hallazgos vulnerables en las comunidades, el estudio se enfocó en centros comunitarios cuya ubicación geográfica sea en polígonos de pobreza (denominadas zonas marginadas). Los centros de desarrollo comunitario se inscriben en una de las tres modalidades o líneas de acción del programa Hábitat: desarrollo social y comunitario, mejoramiento del entorno urbano y promoción del desarrollo urbano (Graizbord, 2012).

Las acciones del programa Hábitat durante la administración de Felipe Calderón (2006-2012) tenían como objetivo sumarse a los esfuerzos de los gobiernos municipales que contribuyeran al desarrollo integral de las personas que habitaran en zonas vulnerables.



## 2. MARCO TEÓRICO

En las comarcas o comunidades rurales es donde surge la iniciativa de lo que hoy se conoce como centros de desarrollo comunitario, los cuales inician en Europa. Gómez (2008) asegura que existe un consenso entre los especialistas acerca de que el desarrollo comunitario tiene sus orígenes en el colonialismo inglés de los años veinte del siglo pasado y que, posteriormente, el fenómeno del desarrollo comunitario llegó a América.

Según Graizbord (2012), en la década de los cuarenta se aplica en Estados Unidos y en los años cincuenta la Organización de las Naciones Unidas (onu), el Banco Mundial (bm) y el Banco Interamericano de Desarrollo (bid) lo institucionalizan a nivel mundial. Como consecuencia del reconocimiento mundial, otras instituciones internacionales como la Organización de Estados Americanos (oea), la Organización Mundial de la Salud (oms), la Organización Internacional del Trabajo (oit) y la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura

(Unesco), se dieron a la tarea de construir el marco conceptual y metodológico del desarrollo comunitario, y por ende, son la referencia clásica para su definición y análisis.

Graizbord (2012) relata a detalle que en los años sesenta este fenómeno se convirtió en sí misma en una línea de investigación, a partir del interés suscitado por la llamada guerra contra la pobreza en los países desarrollados, principalmente en Estados Unidos. Por otra parte, Scott y Marshall (2005) pretendían conocer el efecto de los programas sociales para combatir la discriminación y otros males sociales.

En el ámbito nacional, el desarrollo comunitario como política pública tuvo sus inicios en las zonas rurales y posteriormente se dirigió a las áreas urbanas, pero ha sido llevado a escala nacional, regional, provincial y barrial. Algunas estrategias para alcanzar el desarrollo comunitario se basan en la organización para la movilización de la población, la planificación para lograr las

metas de la comunidad, la financiación mediante la obtención y empleo de recursos externos públicos y privados para ayudar a la comunidad social y económicamente, así como el adiestramiento de técnicos y de las comunidades en general (Graizbord, 2012, p. 311).

Como la necesidad entre abundantes zonas marginadas de todo el país era inminente, los titulares del Poder Ejecutivo federal se dieron a la tarea de centralizarlas, apoyándolas con espacios físicos donde se ofrecía atención a la comunidad.

Los centros comunitarios, según un documento promovido por el gobierno de Nuevo León (2014), nacen a partir de la necesidad de lograr la integración de los habitantes de las colonias que se encuentran en zonas de vulnerabilidad, marginación y pobreza. Estas dinámicas originan que quienes se involucran asuman sus propias responsabilidades para crecer interiormente, propiciando el desarrollo de su familia y, por ende, de la comunidad.



## 2.1 DESCRIPCIÓN DE LOS CENTROS COMUNITARIOS

La ONU concibió el desarrollo comunitario como un proceso destinado a crear condiciones de progreso económico y social para toda la comunidad, con la participación activa de ésta. La suma de esfuerzos de una población y su gobierno para mejorar las condiciones económicas, sociales y culturales de las comunidades, e integrarlas en la vida del país contribuiría plenamente al progreso nacional (Ander-Egg, 2006, p. 35).

Con este argumento, Ander-Egg (2006) confirma que el desarrollo comunitario es visto por organismos internacionales como el motor principal para el desarrollo regional de las comunidades.

Para hacer hincapié en la descripción de los centros comunitarios, se construyó un cuestionario en donde se rescatan las respuestas de tres fuentes consultadas:

### Descripción de centros comunitarios

1. ¿Qué son los centros comunitarios?
  - Graizbord (2012): son espacios físicos (inmuebles) que se constituyen de una o más aulas, así como de espacios para recreación y esparcimiento.
  - Gobierno del estado de Nuevo León (2014): es un espacio donde se promueve el crecimiento de las personas.
  - Secretaría de Desarrollo Social (2014): es un espacio destinado al desarrollo de capacidades y habilidades mediante el uso de computadoras con acceso a internet.
2. Servicios que ofrecen
  - Graizbord (2012): cursos y talleres de capacitación en diferentes artes y oficios; cursos de desarrollo humano; talleres para mejorar la economía familiar; actividades artísticas, culturales y deportivas; servicios de atención, prevención y autocuidado de la salud.
  - Gobierno del estado de Nuevo León (2014): programas educativos, formativos, artísticos, culturales y deportivos.
  - Secretaría de Desarrollo Social (2014): cursos de educación formal y para el trabajo, los cuales de otra manera sería más difícil su acceso.
3. ¿A qué se dedican los centros comunitarios?
  - Graizbord (2012): convivencia social, promoción y fortalecimiento de la organización social y desarrollo comunitario.
  - Gobierno del estado de Nuevo León (2014): desarrollar un modelo de educación comunitaria en la zona.
  - Secretaría de Desarrollo Social (2014): fomentar el desarrollo de la población que habita en zonas marginadas del territorio nacional.
4. ¿Quién o quiénes intervienen en la operación del centro comunitario?
  - Graizbord (2012): el gobierno, en especial el ayuntamiento; en él se centran el resguardo y cuidado. De manera indirecta intervienen la Dirección de Desarrollo Social y el sistema dif municipal, y de forma indirecta, la Dirección de Cultura Física y Deporte, la Dirección del Sector Salud y la Dirección de Educación. Otros actores que intervienen en menor medida son el gobierno del estado y el gobierno federal, las organizaciones de la sociedad civil, los prestadores de servicio social, etcétera.
  - Secretaría de Desarrollo Social (2014): los tres niveles de gobierno e internamente el promotor, las instituciones educativas, las organizaciones de la sociedad civil, el comité base local, el promotor social de la Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano (Sedatu) y la Sedesol.



Con base en los argumentos visualizados en las tres fuentes de consulta, se puede deducir que los centros comunitarios son espacios físicos que sirven como punto de reunión en comunidades ubicadas dentro de zonas marginadas, que tienen como finalidad velar por el desarrollo local por medio de cursos y talleres que se ofrecen a la comunidad. Adicionalmente, también se ofrecen servicios complementarios (médico, dentista, psicólogo, corte de cabello, etcétera).

### 3. METODOLOGÍA

**E**l diseño de la investigación correspondió a un estudio no experimental. Hernández, Fernández-Collado y Baptista (2006) lo definen como los estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente, para después ser analizados. Es un estudio descriptivo transversal, porque se toma como evento único. Se muestran también características de una investigación fenomenológica, ya que esta es la descripción

de los significados existenciales vividos.

El enfoque de la investigación es cualitativo, puesto que se tomó la opinión de los usuarios por medio de grupos focales, así como entrevistas a profundidad para los directivos, dejando de lado los datos estadísticos. Pérez (1998) manifiesta que el enfoque cualitativo está orientado a comprender la conducta humana y coincide con Grinnell (1997), quien indica que, a veces refinado como investigación naturalista, fenomenológica, interpretativa o etnográfica, es una especie de “paraguas” en el cual se incluyen una variedad de concepciones, versiones, técnicas y estudios no cuantitativos.

Para identificar a los usuarios, se ubicó a personas que participan en centros comunitarios localizados en zonas marginadas de Ciudad Juárez con el siguiente perfil: mayor de edad, un mínimo de seis meses participando en los centros comunitarios, ser un usuario activo y no trabajar para los centros de desarrollo comunitarios. Para identificar a los directivos, se ubicó a personas que fungían en ese momento

(2014) como directivos de los centros comunitarios; en este caso fue el único requisito que se les solicitó. La naturaleza de su cargo es sinónimo de que cuentan con un perfil deseable.

El objetivo de la investigación parte de la siguiente concepción: conocer la percepción de los servicios, por parte de usuarios y directivos, que se ofrecen en los centros comunitarios ubicados en zonas marginadas de Ciudad Juárez.

#### 3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS PARA CONOCER A PROFUNDIDAD LOS SERVICIOS QUE SE OFRECEN:

- Identificar los requerimientos deseables de los centros comunitarios ubicados en zonas marginadas de Ciudad Juárez.
- Conocer la percepción de los usuarios y directivos de los centros comunitarios ubicados en zonas marginadas de Ciudad Juárez.
- Proponer indicadores de control que sirvan para mejorar los servicios que se ofrecen en los centros comunitarios ubicados en zonas marginadas de Ciudad Juárez.



Como se indica en la introducción, según datos proporcionados por la Dirección General de Centros Comunitarios de Ciudad Juárez existen cincuenta centros comunitarios que se toman como población (Dirección General de Centros Comunitarios, 2015). Posteriormente, se identificaron geográficamente los polígonos de pobreza y los puntos de coincidencia entre las zonas marginadas y los centros comunitarios, quedando

como muestra veintitrés centros comunitarios (Figura 1).

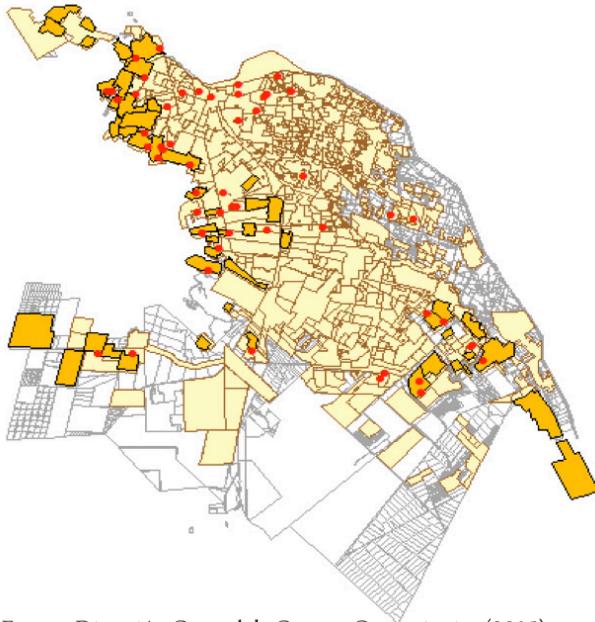
### 3.2 TAMAÑO DE LA MUESTRA

Por causas de fuerza mayor como la imposibilidad de llegar a algunos inmuebles por su geolocalización, la falta de correspondencia de los directivos responsables de los centros comunitarios, la burocracia sin fin en el municipio, etcétera, se decidió realizar un muestreo por conveniencia, delimitando la muestra a aquellos

centros comunitarios donde se brindó acceso y confianza en el levantamiento de los datos. La delimitación llegó a cinco centros comunitarios en los cuales se permitió el acceso: Pánfilo Natera, Kilómetro 20, Manuel Valdez, Felipe Ángeles y Francisco I. Madero.

Al estar en los centros comunitarios, se procedió a la selección de una muestra aleatoria representativa por conveniencia de cuatro personas para caracterizar a los usuarios en los grupos focales (Tabla 1).

**Figura 1.** Ubicación geográfica de los centros comunitarios en zonas marginadas de Ciudad Juárez.



Fuente: Dirección General de Centros Comunitarios (2015).



**Tabla 1.** Variables sociodemográficas de los usuarios.

Fuente: elaboración propia.

No	Usuario	Genero	Edad	Estado Civil	# Hijos	Beneficio	Ocupación
1	Panfilo Natera	F	43	C	4	2 años	H
2	Panfilo Natera	F	38	C	3	3 años	H
3	Panfilo Natera	F	41	D	4	6 meses	E
4	Panfilo Natera	F	49	V	4	3 años	H
5	Km 20	F	61	V	6	2 años	D
6	Km 20	M	65	V	9	2 años	D
7	Km 20	F	67	D	13	2 años	D
8	Km 20	M	62	V	8	2 años	D
9	Manuel Valdez	F	19	C	1	1 año	H
10	Manuel Valdez	F	25	C	2	6 meses	H
11	Manuel Valdez	F	27	D	1	1 año	H
12	Manuel Valdez	M	24	C	1	6 meses	E
13	F. Ángeles	M	43	C	3	6 meses	E
14	F. Ángeles	M	37	C	2	6 meses	D
15	F. Ángeles	M	31	C	0	6 meses	D
16	F. Ángeles	F	39	C	3	1 año	H
17	F. I. Madero	F	56	V	9	2 años	H
18	F. I. Madero	F	35	C	4	1 año	H
19	F. I. Madero	F	29	C	2	1 año	H
20	F.I. Madero	M	38	C	2	1 año	E

Fuente: elaboración propia (año).

Se eligió a una persona por centro comunitario para representar a los directivos y participar en las entrevistas a profundidad.

**Tabla 2.** Variables sociodemográficas de los directivos.

No	Usuario	Genero	Edad	Estado Civil	# Hijos	Beneficio	Ocupación
1	Panfilo Natera	F	52	D	2	9 años	E
2	Km 20	M	25	S	0	6 meses	E
3	Manuel Valdes	F	39	C	3	7 años	E
4	F. Ángeles	M	27	C	1	1 año	E
5	F.I. Madero	F	42	C	3	1 año	E

Fuente: elaboración propia.

### 3.3 MATERIALES Y MÉTODOS (GRUPOS FOCALES)

Los grupos focales se emplearon para levantar la información de los usuarios. Se escogió esta metodología porque Graizbord (2012) afirma que un grupo focal de discusión dirige su atención e interés en un tema específico de estudio e investigación por estar cercano a su pensar y sentir. Por esa razón, es importante utilizar la percepción de los usuarios para recabar la información.

La entrevista semiestructurada a profundidad se utilizó para recabar la información de los directivos como método práctico, respetando su agenda, ya que iba a ser complicado poder reunirlos a todos para que fueran partícipes de un grupo focal como los usuarios.



**3.4 CONSTRUCCIÓN  
DEL PROTOCOLO  
DE PREGUNTAS  
SEMIESTRUCTURADAS  
APLICADO A GRUPOS  
FOCALES PARA  
LOS USUARIOS Y  
LA ENTREVISTA  
SEMIESTRUCTURADA PARA  
LOS DIRECTIVOS (CUADRO  
1)**

Las preguntas semiestructuradas muestran indicadores que están relacionados directamente con resolver los objetivos específicos de la investigación desde el siguiente orden (Tabla 3):

**Cuadro 1. Preguntas semiestructuradas**

1. ¿Cuáles son los servicios que usted conoce que se ofrecen en los centros comunitarios?
2. ¿Qué opina de los servicios? ¿Cómo son esos servicios?
3. ¿Cuál es su opinión de las actividades de artes y oficios que proporciona el centro de desarrollo comunitario?
4. ¿De qué manera se ha beneficiado con estos servicios? Relate un ejemplo.
5. ¿Cómo han mejorado o no los servicios que se ofrecen?

Fuente: elaboración propia.

**Tabla 3. Variables vs. indicadores.**

Variables	Indicadores
• Identificar los requerimientos deseables	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios que conoce que se ofrecen en los centros comunitarios</li> <li>• ¿De qué manera se ha beneficiado con estos servicios? Relate un ejemplo</li> </ul>
• Conocer la percepción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opinión de los servicios</li> <li>• Opinión de las actividades de artes y oficios</li> </ul>
• Proponer herramientas de administración y control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Han mejorado o no los servicios que se ofrecen?</li> </ul>

Fuente: elaboración propia.



## 5. RESULTADOS

Los centros comunitarios están enfocados en desarrollar capacidades en sus respectivas zonas de influencia, porque las actividades que ofrecen a los usuarios están planeadas para que estos se puedan autoemplear, recrear y educar.

Los cursos de artes y oficios contribuyen en la formación y capacitación de los usuarios; el ámbito deportivo, en la recreación; y las áreas de servicios médico y psicológico, así como las bibliotecas, intentan apoyar la falta de oportunidades que existen; en definitiva, proporcionan una opción más para mejorar sus condiciones de vida, aunque la labor es más grande en comparación con lo que se hace.

Los centros comunitarios sufren atropellos financieros a lo largo de todo el año, primordialmente porque los fondos públicos no llegan a las dependencias correspondientes; por tal razón, la percepción de los usuarios resultó ser una realidad muy distinta a la expresada por los directivos con base en el supuesto de que los usuarios tienen una percepción muy diferente de los di-

rectivos acerca de los servicios que se ofrecen en los centros comunitarios.

### 5.1 BENEFICIOS DE LOS CENTROS COMUNITARIOS

- Usuarios: los centros comunitarios contribuyen a su canasta básica con lo siguiente: despensas, consultas médicas y ciertas actividades (no identifican a ciencia cierta de qué se trata, ya que solo tienen conocimiento de que ellos o sus familiares —hijos, sobrinos, primos, etcétera— son partícipes). En su mayoría asisten mujeres (75 %), pues como se aprecia en las variables sociodemográficas, la mayoría de ellas están desempleadas o se dedican al hogar y, por lo tanto, cuentan con tiempo para asistir a los centros comunitarios, o bien, llevar a sus hijos a las diferentes actividades. Los usuarios manifiestan beneficios más allá de lo económico, puesto que, según su percepción, estos contribuyen al mejoramiento de su vida en el ámbito social.

*Pues yo creo que no necesariamente se tiene que beneficiar uno económicamente o de que le cobren o no le cobren a uno, simplemente con que podamos*

*usar las instalaciones ya es un beneficio, por ejemplo, en este salón que tengamos clima artificial ya es un beneficio, porque no todos lo tienen, supongo (usuaria).*

Otra usuaria argumenta que se ha beneficiado por el espacio que el centro comunitario le ha brindado a su hijo con capacidades diferentes, ya que asegura que no lo aceptan en las escuelas.

*Pues yo tengo a mi niño con un problema de retraso mental y no me lo quieren en ninguna escuela y aquí el comunitario sí me lo aceptó, y pues mi hijo está muy contento, porque aquí sí encuentra un espacio para convivir y que él se desarrolle (usuaria).*

Por otro lado, la percepción de los directivos acerca de beneficiarse ellos mismos con las actividades y servicios proporcionados por el centro comunitario, saben que no es algo de lo que se deben aprovechar, puesto que están ahí para que las diversas actividades funcionen; sin embargo, relatan que sí han recibido, en



mayor o menor medida, algún servicio:

*Pues una vez fui con la dentista porque traía un dolor de muela y me revisó, y ya me recetó un medicamento y se me quitó; de todo nos beneficiamos, hasta de la misma gente que es agradecida con nosotros. También una vez no nos querían pavimentar la calle y ahí se hacían los charcos cuando llovía, y fui a la Presidencia a decir que nos pavimentaran, aquí la gente no tiene recursos y por ser la directora del comunitario vinieron y pavimentaron (directiva).*

- Directivos: mencionaron una lista de actividades que tienen registradas como servicios, pero aseguran que no todos funcionan. Efectivamente, en teoría esos son los servicios que los centros comunitarios deben ofrecer, pero no se cuenta con el 100 % de las actividades, porque hasta ese momento los directivos no tienen la instrucción de convocar y contratar a maestros que impartan las diferentes disciplinas, argumentando la falta tanto de recursos federales como municipales.

Para los directivos, algunos temas como la seguridad, la atención ciudadana y la superación personal son un gran beneficio para los usuarios, además de contribuir a hacer posible la razón de ser de los centros comunitarios, aunado a la convivencia con todos los miembros activos.

*“Bueno, nos beneficiamos porque construimos una red entre los prestadores de servicios que son los maestros, instructores, doctores, cocineros, psicólogos y con la comunidad también” (directivo).*

## 5.2 OPINIÓN DE LOS USUARIOS CON RESPECTO A LOS SERVICIOS

- Usuarios: en general, los usuarios reportan beneficios económicos, sin embargo, algunos muestran inconformidad, ya que aseguran que no son suficientes; por ejemplo, el siguiente caso: “Que no son suficientes, a veces el doctor tarda muchos días sin venir al comunitario y ahí se le junta la gente hasta que sale la secretaria a decirles: ‘¿saben qué?, el doctor no va a venir’”.

Para los usuarios mayores de cincuenta años, los servicios representan un motivo

superior para asistir a los centros comunitarios, pero para los demás usuarios representan una atención regular hacia su persona, destacando sobre todo los cursos impartidos, especialmente el de atención psicológica. Los resultados, en general, ponen de manifiesto que los centros comunitarios atienden comunidades que carecen de cuidados y servicios asistenciales (servicios médicos, de capacitación, de orientación familiar, deportes y esparcimiento).

- Directivos: están conscientes del impacto que tienen los servicios y las actividades que proporcionan los centros comunitarios, que inciden en las vidas de los usuarios, pero afirman y resaltan su compromiso personal y vocación de servicio hacia la comunidad, más que las remuneraciones que perciben. Coinciden en que actualmente los recursos, tanto económicos como en especie, son limitados, pero que aun así hacen un gran esfuerzo para atender a la mayoría de la comunidad, afirmando que los usuarios sí les dan un buen uso a los servicios y bienes entregados. Sin embargo, falta supervisión personal de parte



de los directivos en las diversas tareas, actividades y cursos que se entregan a los usuarios, lo cual fue indicado por los usuarios, aunque los directivos dicen que sí se percatan y están al tanto de todo lo que ocurre en los diferentes centros comunitarios.

#### CONCLUSIONES

La investigación resalta que tanto usuarios como directivos aspiran a que los centros comunitarios se consoliden en su propósito de ofrecer un servicio enfocado en lo siguiente:

- a) Fortalecer el tejido social mediante la promoción de la organización y la participación de los vecinos.
- b) Impulsar la construcción del sentido cívico con énfasis en el conocimiento y ejercicio de los derechos ciudadanos, que son la base para una vida social justa y armónica.
- c) Propiciar la transformación de actitudes y conductas que tiendan a mejorar las relaciones interpersonales de las familias y los vecinos.
- d) Impulsar la equidad de género y promover la parti-

cipación de las mujeres en la toma de decisiones de las diferentes acciones comunitarias.

- e) Impulsar la instrumentación de medidas colectivas que refuercen la seguridad de las personas y familias de los barrios o colonias, a partir de su organización e interacción en los centros de desarrollo comunitarios.

Los indicadores finales muestran que las opiniones de los usuarios y directivos coinciden en la exposición de ideas similares respecto de los servicios y actividades que proporcionan los centros comunitarios, pero no coinciden en el nivel de calidad de los servicios.

En términos generales, los usuarios no tienen una idea clara de todos los servicios que ofrecen los centros comunitarios, debido a varios factores como la falta de difusión por parte de los directivos de los centros comunitarios, así como la falta de continuidad de algunos programas.

Los directivos están conscientes de todas las actividades y prestaciones que deben ofre-

cer los centros comunitarios, mas esto no funciona en su totalidad por factores externos a su competencia.

Los usuarios tienen una percepción errática sobre el funcionamiento de los servicios, porque utilizan indicadores como “los servicios están bien” o “los servicios son buenos”, es decir, para ellos los servicios serán “buenos” si se traducen en algún beneficio, tanto para su familia como para ellos mismos, y serán “malos” si ocurre lo contrario.

La opinión de los directivos respecto de las actividades y servicios que ofrecen los centros comunitarios está en función de la infraestructura y su mantenimiento, así como de los recursos materiales y financieros de que se disponga. Están convencidos de que con las prestaciones que proporcionan los centros comunitarios, se contribuye al desarrollo local e integral de los usuarios y aunque se sienten limitados por falta de continuidad en algunos casos, siguen adelante para atender a los usuarios.

Los centros comunitarios están ayudando a la impregnación de un impacto social por el simple hecho de alejar a los



jóvenes de las adicciones y de la ociosidad. La labor de los centros de desarrollo comunitarios ubicados en zonas marginales tiene un gran impacto en la sociedad, pues permite a los usuarios combatir las condiciones desfavorables de la marginación, además de la carencia de factores de desarrollo local, por lo que lo poco o mucho que se ofrece a los usuarios en los centros comunitarios se traduce en un gran apoyo para los mismos.

#### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (2015, 28 de septiembre). Exige la diputada Daniela Álvarez que Ciudad Juárez transparente su nómina. *La Opción de Chihuahua*, pp. 3-5.
- Ander-Egg, E. (2006). *La problemática del desarrollo de la comunidad*. Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (Coneval) (2014). Recuperado el 17 de mayo de 2014, de <http://www.coneval.gob.mx>
- Dirección General de Centros Comunitarios del municipio de Juárez (2015). Recuperado de <https://centros-comunitariosjrz.wordpress.com/>
- Gobierno de Nuevo León (2014). Manual de los centros comunitarios. Recuperado de [http://www.nl.gob.mx/pics/pages/desocial\\_centros\\_comunitarios\\_base/centrosfolleto1.pdf](http://www.nl.gob.mx/pics/pages/desocial_centros_comunitarios_base/centrosfolleto1.pdf)
- Gómez Hernández, E. (2008). *Geopolítica del desarrollo comunitario: reflexiones para el trabajo social*. *Ra Ximhai*, 4(3), 519-542.
- Graizbord, B. (2012). Centros de desarrollo comunitario apoyados por el programa Hábitat: una aproximación cualitativa. *Economía, Sociedad y Territorio*, XII(39), 299-332.
- Grinell, R. (1997) *Social Work Research & Evolution. Quantitative and qualitative approaches*. (5a. ed.). Itasca, Illinois: EE. Peacock Publishers.
- Hernández Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (Inegi) (2014). Recuperado el 23 de abril de 2014, de <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/mexicocifras/default.aspx?e=08>
- Moncayo Jiménez, É. (2003). Nuevas teorías y enfoques conceptuales sobre el desarrollo regional: ¿hacia un nuevo paradigma? *Revista de Economía Institucional*, 5(8), 32-65.
- Pérez Serrano, G. (1998). *Investigación cualitativa: retos e interrogantes*. Editorial La Muralla.
- Porter, M. E. (2000). *Location, Competition, and Economic Development: Local Clusters in a Global Economy*. *Economic Development Quarterly*.
- Scott, J., & Marshall, G. (2005). *Oxford, Dictionary of Sociology*.
- Secretaría de Desarrollo Social (Sedesol) (2014). Centros comunitarios de aprendizaje. Recuperado el 23 de junio de 2014, de <http://www.microrregiones.gob.mx/ccs.php?id=16>

