

**Rivero, Emilse**

*Respuestas organizacionales: una aproximación desde la perspectiva de los referentes barriales*

Capítulo perteneciente a la obra:

Capacidades de desarrollo y sociedad civil en las villas de la ciudad

Este documento está disponible en la Biblioteca Digital de la Universidad Católica Argentina, repositorio institucional desarrollado por la Biblioteca Central "San Benito Abad". Su objetivo es difundir y preservar la producción intelectual de la Institución.

La Biblioteca posee la autorización del autor para su divulgación en línea.

Cómo citar el documento:

Rivero, E. (2012). Respuestas organizacionales : una aproximación desde la perspectiva de los referentes barriales [en línea]. En Lépore, E. (coord.). *Capacidades de desarrollo y sociedad civil en las villas de la ciudad*. Buenos Aires : Educa. Disponible en:  
<http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/repositorio/investigacion/respuestas-organizacionales-rivero.pdf> [Fecha de consulta:....]

## Apéndice

### **RESPUESTAS ORGANIZACIONALES: UNA APROXIMACIÓN DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS REFERENTES BARRIALES**

EMILSE RIVERO

Siguiendo el esquema general de caracterización de las villas de la Ciudad, en este apéndice se analizan las respuestas que ofrecen las organizaciones de la sociedad civil a los problemas que afectan a la población de ambos barrios. El interrogante que recorre este apartado es si el origen de las organizaciones y la composición de los recursos humanos que la integran (perfiles técnicos/ profesionales) inciden sobre la manera en que las OSC perciben los problemas y en el tipo de respuesta que brindan.

Se trabaja sobre un número limitado de OSC focalizando en aquellas que se desempeñan en las áreas de educación y salud y estableciendo algunas comparaciones entre las diversas perspectivas y modos de acción. Asimismo se analizan algunas ideas subyacentes que guían la ejecución de sus programas, las actividades que desarrollan y su impacto diferencial desde la visión de los destinatarios. Por último, se rescatan algunas experiencias cuyos resultados han sido exitosos y ofrecen respuestas innovadoras.

Del total de organizaciones entrevistadas se seleccionaron 13 distribuidas en ambas villas. Se toma en consideración la información recolectada a través de entrevistas a informantes clave pertenecientes a organizaciones sociales, comentarios *off the record* y observaciones directas en campo realizadas en el marco del relevamiento de las OSC de las villas 21-24 Zavaleta de Barracas y 1-11-14 de Bajo Flores.

Los datos obtenidos a partir del cuestionario utilizado para el relevamiento de las OSC permiten la realización de un estudio de caso de carácter instrumental. No es propósito en esta instancia de-

sarrollar una construcción teórica sino exponer algunas proposiciones empíricas que vayan más allá del caso particular. Este abordaje permite el estudio en profundidad de las OSC seleccionadas sin perder de vista su carácter unitario e identificar ciertos patrones en común con otras experiencias organizativas de análogas características. Los datos surgidos de los relatos a referentes nos permiten por un lado acceder a las diversas percepciones que existen con respecto a las necesidades que afectan a la población, y por otro, conocer las ideas que orientan el desarrollo de los programas. Consideramos que el estudio de estas experiencias concretas enriquece el conocimiento sobre la labor que efectúan las organizaciones en las zonas donde operan y potencia la mirada sobre el impacto de sus intervenciones.

## **1. Consideraciones preliminares**

Desde la perspectiva de las organizaciones existen diversos enfoques respecto a los problemas que afectan a la población residente y sus posibles soluciones. De acuerdo a ello las OSC brindan múltiples respuestas que se cristalizan en los programas y las actividades que realizan. En las características que asumen los programas brindados por las OSC tendrá incidencia el origen de la organización, la composición de sus miembros, su afiliación y los recursos, vínculos o redes con los que cuenta. Respecto al origen de la organización se toma en consideración la distinción señalada entre las organizaciones creadas por miembros de la comunidad y las organizaciones desarrolladas por personas fuera de la comunidad. La composición de los miembros se analiza en virtud de la existencia de perfiles técnicos o profesionales dentro de las filas de la organización. Por último, para el concepto de afiliación se establece la distinción entre aquellas OSC que funcionan de forma autónoma y las que dependen de una organización más amplia tales como una agrupación política o la iglesia.

A continuación se analizarán las respuestas brindadas por las OSC seleccionadas, siguiendo los ejes anteriormente mencionados.

## 2. El impacto de la profesionalización

La existencia de perfiles especializados dentro de las organizaciones incide en el diseño de los programas y de las actividades que desarrollan, la gestión de sus recursos, el establecimiento de redes y el acceso a financiamiento tanto estatal como privado. Se ha señalado a la profesionalidad precaria como una de las causas de vulnerabilidad, siendo uno de los factores que “afectan la potencialidad del desarrollo de la institución y condicionan la probabilidad de cumplir con los objetivos básicos que justifican su razón de ser y su desempeño como tal”<sup>1</sup> (Suárez; *et al.*, 2001).

Las personas entrevistadas conciben la profesionalización como un aspecto positivo, ya que permite la optimización de los recursos y una clara definición de la misión y de los objetivos de la organización. En los casos analizados se observa la existencia de OSC que desde sus inicios están conformadas por profesionales y técnicos y otras que han decidido incorporarlos con el correr del tiempo. Los motivos que llevan a la incorporación de nuevos perfiles, en general, están determinados por el crecimiento de la organización mediante la puesta en marcha de una mayor cantidad de programas y actividades, la complejización de las tareas de gestión y administración, y/o los requerimientos de las fuentes de financiamiento. Tal es el caso de organizaciones de base que inicialmente se encargaban de manera informal del cuidado de los niños del barrio y que se fueron profesionalizando a partir de la contratación de maestras de nivel inicial y de personal especializado para el desarrollo de tareas administrativas al ser reconocidos como Centros de Primera Infancia (CPI) por el gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

Desde la perspectiva de la profesionalización también encontramos proyectos asociativos que redefinen las actividades que realizan desde conceptos enmarcados en un mayor nivel de profesionalización. En este sentido, uno de los miembros fundadores de una OSC que trabaja hace más de diez años en la villa 21-24 Zavaleta de Barracas cuenta que las actividades de apoyo escolar que brindaba la organización fueron redefinidas como “apoyo pedagógico”, la nueva denominación intenta representar el enfoque

<sup>1</sup> CENOC- Proyecto Vulnerabilidad y fortalecimiento de las Organizaciones de la Sociedad Civil, septiembre de 2001.

que adquirieron las actividades a través de la puesta en marcha de un proceso de seguimiento personalizado de la evolución de los chicos mediante la incorporación de evaluaciones periódicas. Explica que hace dos años transformaron el apoyo escolar en un programa de apoyo pedagógico y para ello incorporaron a una psicopedagoga rentada. Hicieron este cambio porque se habían dado cuenta de que el apoyo escolar no tiene un impacto a largo plazo. Consideran que en la primaria, los chicos aprueban el grado aun cuando no han adquirido los conocimientos suficientes; recién cuando llegan al secundario la escuela empieza a ser más exigente y los chicos fracasan, no aprueban el año porque tienen muchas materias pendientes: “el secundario es el filtro”. En el apoyo pedagógico cada voluntario trabaja con uno o dos chicos y se realizan evaluaciones trimestrales.

Al igual que la experiencia relatada existen otras OSC que han redefinido a lo largo del tiempo sus actividades con el propósito de atender las necesidades de la población de forma más efectiva. La importancia de contar con el asesoramiento de personal especializado ha sido una constante en los relatos. Uno de los CPI que actualmente funciona en Bajo Flores surge con el fin de hacer frente a una situación de carencia atendiendo necesidades básicas tales como alimentación y atención de los niños del lugar. Este tipo de estrategia asociativa informal entre personas que se encontraban en las mismas condiciones de desventaja constituyó una respuesta a las deficiencias de los programas estatales. Uno de los miembros fundadores de la organización cuenta que ante la falta de servicios educativos estatales y dada la imposibilidad de enviar a sus hijos a jardines de nivel inicial privados, un grupo de vecinas se reunieron para cuidar a los niños y poder salir a trabajar; allí y mediante el aporte de los vecinos del barrio y comerciantes de la zona se les proveía de alimentación básica. De esta forma los integrantes de la población objetivo se volvieron voluntarios, tal es el caso de las madres cuidadoras. Las tareas eran realizadas indistintamente por todos los miembros de la organización con un mínimo nivel de planificación de las tareas, tratándose de una práctica autodidacta que tenía como fin brindar un apoyo afectivo sin fines pedagógicos.

A medida que la demanda creció, consiguieron ampliar el espacio para desarrollar las actividades y sumaron nuevos voluntarios. En la actualidad, esta organización social lleva a cabo un programa

profesional donde interviene un equipo conformado por asistentes sociales y psicopedagogas que apunta a fortalecer el vínculo familiar mediante el trabajo con los padres (charlas, juegos, etc.), particularmente con las madres adolescentes. Se observa en este sentido un cambio en el objetivo de las actividades y en el perfil de las personas que pueden llevarlo a cabo. Cuenta que en el presente:

“En el programa maternal se trabaja con las mamás de los chicos, hay un proyecto para trabajar con las familias que tienen chicos de 0 a 4 años. No tener un Jardín para dejar a los chicos sino que los papás tengan un tiempo para compartir. Hacer charlas porque son muchas madres adolescentes que a lo mejor traen a sus chicos para que los cuiden, no es la idea eso, sino darles ayuda u orientarlas para tramitar documentos, asesorarlas sobre la alimentación.”

El crecimiento de las actividades, las gestiones realizadas para ampliar el espacio físico, el aumento de los recursos materiales a través de subsidios del Estado permitió incorporar personal capacitado y potenciar el trabajo comunitario que desde años realizan en el barrio.

Otros de los CPI relevados es una organización originada por vecinos de la villa 21-24 Zavaleta que comenzó en el año 1994 brindando ayuda alimentaria y que paulatinamente fue ampliando sus actividades. Su referente menciona que la obtención de la personería jurídica posibilitó la realización de gestiones para obtener beneficios económicos y de esta forma lograron potenciar todo el trabajo que venían realizando en la villa. El camino recorrido por esta OSC implicó primero la visualización de otros problemas que afectaban al barrio, además de la asistencia alimentaria. Producto de ello surgió la necesidad por un lado, de realizar convenios con profesionales de instituciones prestigiosas para atender necesidades específicas de la población (atención a personas con discapacidad) y por otro, la necesidad de perfeccionamiento por parte de los mismos integrantes de la organización. Al respecto su referente relata:

“[...] comenzamos un camino diferente trabajando con personas con capacidades diferentes [...] formamos una asociación civil porque necesitábamos colchonetas. Eso nos impulsó a crear una Asociación Civil para llegar a otros beneficios. El mismo profesor de kinesiología nos asesoró, nos contó cómo podíamos trabajar, como podíamos hacer.”

En esta etapa fue sustancial el asesoramiento de personas con conocimientos y experiencia en la realización de trámites. En los testimonios se visualiza la importancia de establecer ciertos vínculos que permitan viabilizar las gestiones requeridas por el Gobierno Nacional y el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires para la obtención de recursos económicos.

En el otro extremo se encuentra el caso de un Jardín Maternal situado en el Barrio de Barracas. Su fundadora vive en la zona y en su hogar abrió tres salas para el cuidado de niños de 0 a 4 años. Es docente de nivel inicial y junto con un grupo de compañeras del profesorado decidió abrir este espacio para los niños que se quedan sin el cuidado de sus padres durante el día.

Si bien según sus palabras *“El primer objetivo es tener en condiciones y hacer el maternal con todas sus letras, lo que necesita el nene para estar cómodo y seguro. Tener gente más capacitada para el trabajo con niños”*. Este proceso se halla obstaculizado por la falta de recursos económicos. El Jardín se encuentra integrado por maestras de nivel maternal e inicial que trabajan *ad honorem* medio tiempo, ya que durante su jornada deben combinar este trabajo de carácter voluntario con otra labor rentada. Para compensar cuenta con madres cuidadoras a quienes su estadía en el Jardín les permite estar con sus hijos y desayunar, almorzar y merendar allí. Si bien cuenta con personería jurídica no han podido encontrar los mecanismos que les permitan acceder a recursos económicos para subsidiar este espacio. Su fundadora expresa:

“Nosotros hemos presentado notas y carpetas y cuando vamos a averiguar nos dicen que no están, ¿Cómo que no están? Si nosotros presentamos tal año tal fecha. Y decimos bueno, no vamos más, es política, no tengo a un amigo que hizo eso de meter la carpeta. Es feo (pero) es la realidad.”

Al igual que en esta experiencia, otros entrevistados hacen referencia a las dificultades para acceder al financiamiento estatal; en algunos casos asocian esto a la falta de contactos dentro de los organismos de gobierno. Asimismo, mencionan la “competencia” que existe entre las organizaciones sociales del barrio, consideran que algunas de ellas “concentran” los recursos que brinda el Estado obteniendo beneficios diferenciales a través de sus contactos políticos pensados desde el concepto de “amiguismo político”. Al respecto, uno de los entrevistados expresa:

“Yo no tengo aportes del Gobierno, no como otras organizaciones [...] En salud yo pido ayuda a la salita del barrio que venga cuando hay tema de vacuna y no han venido.”

Si bien algunas organizaciones que no han logrado acceder a subsidios mencionan la necesidad de poseer contactos dentro de las instituciones gubernamentales, el fracaso de sus gestiones se relaciona con la falta de ciertas competencias por parte de los referentes a la hora de acceder a información sobre requisitos, realizar trámites o solicitar asesoramiento técnico.

A partir de lo analizado se observa que los conocimientos adquiridos (formales e informales) por los miembros de las OSC sumados a los vínculos personales que han establecido en su trayectoria de vida, les permite comprender los problemas y encuadrar sus programas de manera diferenciada. La existencia de perfiles profesionales y técnicos dentro de las filas de las organizaciones sociales incidirá en la definición, conceptualización y el tipo que actividades que realizan.

### **3. La incidencia de la sociabilidad**

Para abordar los problemas, los miembros de las OSC utilizan todos los saberes, vivencias y vínculos que poseen. Una de las entrevistadas forma parte de una organización comunitaria que se dedica a la prevención de adicciones; en su trayectoria educativa y profesional obtuvo conocimientos en el área de informática y se desempeñó en diferentes laboratorios clínicos. Menciona que en las charlas sobre prevención de adicciones o capacitación en salud pone en juego su formación, y manifiesta:

“Hacemos charlas de HIV, como tengo formación clínica hablo con los chicos de las enfermedades infectocontagiosas, los derivamos a la salita.”

La misma referente utiliza como estrategia en el trabajo con adictos la implementación de la técnica FODA<sup>2</sup> para identificar las fortalezas y debilidades de los adolescentes y jóvenes consumidores

<sup>2</sup> FODA: es una metodología de estudio que permite determinar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas.



de paco, con el fin de que los chicos puedan visualizar otras posibles alternativas que les permitan desplegar mecanismos de subsistencias alternativos. Expresa:

“Nos dimos cuenta que hay muchos talentos adentro de la villa; entonces empezamos a implementar el FODA. Chicos que no tenían la primaria terminada o la secundaria, y empezaron a armar ciertos mecanismos para su vida en particular [...] Una persona sólo sabe robar desde los 14 años, le enseñan a hacer algo y encuentra otra puerta. Yo les decía ‘¿cuánto te deja vender una dosis de paco?, ¿Cuánto te deja de ganancia? ¿Tres pesos? ¿Si vendes otra cosa que no esté relacionado con la droga? Con la droga vas preso si te agarran y si vendes otra cosa no tenés que estar escapándote de la policía’. ¿Qué hacemos? Me preguntaban. Ahí tenemos que buscar un equivalente, ahí empezamos a aplicar FODA y ver cuáles son las fortalezas que tenemos y cuáles son las debilidades, cuales son las amenazas. Y así los hacemos pensar que arriesgaban sus vidas por nada”.

Dada las características de su afección, esta población necesita establecer los lazos con los otros e ir recomponiendo sus vínculos con el entorno. A través de este relato se visualiza la importancia de la sociabilidad, del mantenimiento de lazos primarios y del acompañamiento social en el tratamiento de las adicciones.

“Los chicos que viven en la calle en general tienen cortada la red de vínculos familiares [...] Ellos están en la calle mucho tiempo consumiendo y se les pasa el tiempo y están perdidos en tiempo y espacio [...], tratamos que no terminen de despegar el vínculo con la gente porque ellos se van metiendo en un mundo que es el del paco”.

Como se observa en relatos anteriores, los vínculos o relaciones que establecen los miembros de las OSC son utilizados para conseguir los recursos que permitan dar respuesta a las necesidades de la población de manera inmediata u otorgarles una mayor efectividad a las acciones que se realizan, en un largo plazo.

Muchas OSC fueron iniciadas por vecinos que en situación de extrema necesidad se organizaron para atender los problemas de alimentación y cuidado de los niños. Estos casos muestran la importancia que adquieren en los inicios los vínculos con parientes, vecinos y amigos para el desarrollo de las actividades. Según Espinoza (1996),

los lazos familiares fuertes y lazos intensos entre vecinos permiten sobrellevar situaciones de crisis económica y crisis laboral.

A continuación se rescata la experiencia inicial de dos organizaciones situadas en el Barrio de Barracas y en Bajo Flores que, dada su trayectoria, fueron reconocidas por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires como Centros de Primera Infancia. El referente del CPI de Barracas recuerda:

“En ese momento éramos 4 mujeres; después se sumaron otras compañeras en 1996 [...] Todos teníamos un poco y poníamos un poco en una olla común y compartíamos. Nosotros lo que hacíamos era ir al mercado central buscábamos verduras que no usaban los puesteros, carne; reciclábamos cosas y con eso hacíamos una olla popular para todos [...] Era una época difícil. Nos juntábamos mujeres del barrio para afrontar la crisis del momento que estábamos pasando”.

La experiencia en Bajo Flores fue similar; el entrevistado expresa:

“Nos juntamos porque nos encontramos buscando colegios para nuestros hijos, porque nos habían traído en diciembre y este barrio se había hecho sin escuelas, sin salitas, sin jardines, sin nada. Y teníamos que dejar a los chicos para ir a trabajar, había muchas mamás solas. Entonces algo teníamos que hacer nos juntamos un grupo de mujeres de distintos lados y formamos tipo jardincitos para ir cuidando a los nenes y empezamos en mi casa con 15 chiquitos. Y este lugar donde estamos ahora era el obrador del barrio Illia, era el lugar donde se cambiaban los obreros, donde se guardaban las herramientas, había quedado como un tinglado largo, todo esto era campo. Habían armado un polideportivo. En ese momento yo estaba con mi marido (ahora estamos separados) y él era el presidente del polideportivo, como un club que habían armado. Al ver que no teníamos lugar en mi casa porque es chiquita y yo tenía 5 hijos pedimos permiso acá, con una notita pidiendo permiso y me dieron acá un lugar”.

En estos ejemplos se manifiesta la efectividad de formas de sociabilidad donde los lazos entre vecinos, parientes, etc., en similares condiciones de desempleo y pobreza posibilitan la formación de ciertas redes de contención que permiten encontrar algún tipo de respuesta inmediata. En el caso del Jardín Maternal situado en Barracas estas redes siguen siendo aún imprescindibles para la continuidad de sus programas. Las actividades se desarrollan gracias

a la ayuda voluntaria y a las donaciones de personas cercanas: las madres cuidadoras son vecinas del barrio, un comerciante de la zona provee alimentos no perecederos y el marido de la entrevistada aporta los alimentos frescos tales como carnes y verduras. Al respecto, la entrevistada cuenta:

“Con unas compañeras docentes decidimos hacer este espacio [...] también integra la Asociación Civil el dueño del comercio que dona galletitas, fideos [...] Acá lo chicos no comen carne, no comen todos los días carne. Por ejemplo mi marido cobró ayer y compramos pollo”.

Cuando hacemos referencia a las formas de sociabilidad tomamos en consideración formas que no sólo tienen lugar a través de relaciones primarias sino también aquellas que se establecen a través de lazos en distintas áreas de actividad social, por tanto contempla las de tipo burocrático-mercantiles.<sup>3</sup> En el capítulo 4 se vuelve al tema cuando se presentan los resultados empíricos sobre la sociabilidad de los habitantes de las villas, tanto en las relaciones interpersonales como en la participación institucional.

En los siguientes relatos se expresa el establecimiento del segundo tipo de lazos mencionados:

“La organización da cena en Operativo Frío [...] Cuando conseguimos las viandas que sobran de algunos comedores, [...] accedemos a las donaciones 108 del Gobierno del Operativo Frío, que las camionetas reparten viandas. Vasos térmicos con caldos, queso, paté, galletitas, agua caliente, Si sobran de algunos centros”.

“Los sábados y domingos no entregamos porque no accedemos a las donaciones 108 del Gobierno del Operativo Frío, que las camionetas reparten viandas [...] Somos sub-centro del Gobierno de la Ciudad con prevención de adicciones”.

“Conseguimos muestras médicas. A los chicos les salen herpes labial por los cañitos. Nosotros conseguimos los tópicos (cremas) para que no se expanda”.

La red de contactos que estableció uno de sus referentes a través del trabajo realizado en la villa y de su experiencia laboral pre-

<sup>3</sup> Véase Murmis y Feldman (2002).

via, le permitió acceder de manera informal a los recursos del Gobierno de la Ciudad y de laboratorios y hospitales. Por un lado, las viandas sobrantes del Operativo Frío del Gobierno de la Ciudad; y por otro, productos farmacológicos que posibilitan subsanar algunos efectos primarios del consumo de drogas.

#### 4. La percepción de los problemas

Algunos entrevistados consideran que ser parte de la comunidad tiene un doble efecto, por un lado, permite un mayor conocimiento de las necesidades de la población mediante la convivencia cotidiana; pero por otro lado, una mayor probabilidad de naturalizar los fenómenos, y una pérdida de objetividad.

Una de las fundadoras de una OSC que opera en Barracas, es pastora y trabaja con la población de jóvenes y adultos adictos al “paco” que viven en situación de calle. Tanto ella como su marido viven afuera del barrio y consideran que esto es una ventaja en cuanto al enfoque que le dan a esta problemática y las estrategias de resolución. Expresa:

“Como ONG tenemos una ventaja muy grande. Como no vivimos ahí, no naturalizamos nada. El que vive ahí, empieza a naturalizar, creo que es un punto elemental, para que nosotros podamos mantenernos fresquitos como una lechuga”.

Desde su perspectiva “ser una organización de afuera” les permite además de desarrollar una mirada más objetiva, trabajar con una mayor independencia, no estar atados a compromisos con ciertos grupos que viven dentro de la villa (grupos narcos o político-partidarios) y en caso de “conflicto de intereses” estar menos expuestos a represalias. Refiriéndose a la identificación de casos de vulneración de derechos de los niños menciona:

“Cuando decimos esto es ‘violación de derechos’. No tenemos conflictos e intereses como pastores. No tenemos compromiso, desde el derecho ley 114,<sup>4</sup> la diferencia es grande”.

<sup>4</sup> Es la ley de Protección Integral de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes sancionada por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires en el año 1998.

Desde la perspectiva de la entrevistada ser de afuera constituye una cuestión fundamental que distingue a las organizaciones con origen adentro versus afuera de la villa. Siendo una ventaja para estas últimas dado que en algunos casos los efectos de los problemas del barrio pueden ser visualizados por las organizaciones de base de manera reducida o prácticamente invisibilizada.

## 5. Las dimensiones subyacentes

A través de los relatos, comentarios y observaciones se observa la existencia de dimensiones subyacentes que recorren los problemas que afectan a la población de estos barrios y que han sido mencionados por las personas entrevistadas, concretamente: el estigma<sup>5</sup> y la discriminación social<sup>6</sup>. Uno de los entrevistados menciona:

“El problema se centra en uno básico que es la exclusión y falta de integración de los ciudadanos de las villas. Cuando lo ves específicamente esta barrera se ve a través de la forma, por eso uno de trabajos que hacemos fuerte es la urbanización de la villa. La falta de integración-urbanización es uno de los problemas graves porque eso genera inseguridad, eso genera ámbitos propicios para la generación de drogas. Creemos que la (no) integración urbana es un problema clave con todo lo que eso conlleva de servicios públicos y demás.”

Para hacer frente a esta problemática en Barracas una OSC trabaja con el fin:

<sup>5</sup> Se entiende por estigma la situación del individuo inhabilitado para una plena aceptación social (I. Goffman 1986).

<sup>6</sup> “A la desigualdad frente a los servicios que brinda la ciudad se suma el estigma, la desconfianza, el prejuicio. La villa se inicia en la ilegalidad, está ubicada en zonas de invasión [...]. La villa es ilegal, auto gestada y a lo largo de los años la ciudad la ignora, la trata como un cuerpo extraño, la excluye de la trama de los servicios y sistemas expertos (cloacas, recolección de basura, seguridad) Sobre los habitantes de la villa pesa la sospecha de ser delincuentes, agresivos, ladrones y efectivamente la gente tiene miedo miedo aunque no siempre atribuye a los villeros las amenazas que sienten pesar sobre ellos en la vida cotidiana” (Margulis et al., 1999: 25).

“Que la cultura villera no sea algo peyorativo [...] darle identidad propia. Revalorizar las raíces de aquellos pertenecientes a otros países.”

Además, la falta de constancia y permanencia (compromiso) a mediano o largo plazo de aquellas personas que brindan servicios dentro de la villa desde las organizaciones sociales (en calidad de voluntarios) y desde las entidades estatales (asistentes sociales, maestros, etc.) profundizan la sensación de abandono permanente por parte de sus habitantes. En la villa existe un fenómeno de “aislamiento social” producto de un déficit en el intercambio hacia fuera de la villa.

Al respecto se menciona:

“La falta de continuidad es un problema del barrio, de los adultos [...] la salita por ejemplo no se encuentra abierta todos los días, no el tiempo que debería. Asimismo las maestras vienen tres meses y luego se van. La asistente social va tres meses y después se va. Hay un sentimiento de abandono. Abandono por la sociedad misma. Los que vivimos en una villa, no se pueden usar los recursos. Los profesores, llueva o truene, tienen que ir igual, hay responsabilidad.”

## 6. Breve descripción de los casos seleccionados

- Caso I. Es una OSC de la villa 21-24 Zavaleta que trabaja en el área de educación a través de la oferta de un servicio de Jardín Maternal e Infantes para niños que van desde los 45 días a los 4 años de edad. Fue creada por personas que viven en el barrio. Opera de forma autónoma, o sea sin afiliación a ninguna entidad religiosa o agrupación política.
- Caso II. Está situada en la villa 1-11-14 de Bajo Flores. Trabaja en el área de educación; brinda servicio de Jardín Maternal e Infantes para los niños que van desde los 45 días a los 4 años de edad. Fue creada por personas que viven en barrio. Fue nombrado Centro de Primera Infancia del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.
- Caso III. Opera en la villa 21-24 Zavaleta. Trabaja en el área de Educación a través de la puesta en marcha de un programa de apoyo pedagógico. Fue gestionada por personas que no habitan el barrio. Opera de manera autónoma.

- Caso IV. Se encuentra situada en el barrio de Bajo Flores. Es un Centro Comunitario que trabaja en el área de educación para adultos. Fue creada por habitantes del barrio. Opera de manera autónoma.
- Caso V. Trabaja en la villa 21-24 Zavaleta en el área de educación, específicamente desarrollando un programa de alfabetización para adultos. Fue creada por personas que no viven en el barrio. Opera de manera autónoma.
- Caso VI. Trabaja con los habitantes de la villa 21-24 Zavaleta y con otros habitantes de la zona sur. Desarrolla, entre otros, un programa educativo enfocado en la población de adultos. Fue creada por personas que no viven en la villa. La OSC forma parte de una organización política.
- Caso VII. Se encuentra situada en la villa 21-24 Zavaleta. Trabaja tanto con los residentes de este barrio, como con los de Bajo Flores, que opera en Red con organizaciones de otras villas de la Ciudad de Buenos Aires y el Conurbano Bonaerense. Es una organización cultural que desarrolla programas de Educación Artística no formal. Fue creada por habitantes de Barracas. No posee afiliación con ninguna entidad religiosa ni organización política.
- Caso VIII. Opera en la villa 21-24 Zavaleta. Trabaja sobre la temática de la promoción de los derechos. Llevan a cabo un programa de Bachillerato Popular. Fue creada por residentes de la villa. Opera de forma autónoma.
- Caso IX. Está situada en la villa 21-24 Zavaleta. Es un Centro Comunitario que trabaja sobre el área de educación y salud. Fue originado por personas del barrio. Fue nombrado Centro de Primera Infancia por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.
- Caso X.: Trabaja en ambos barrios con la temática de promoción de derechos. Desarrollan acciones destinadas a asegurar el cumplimiento de derechos tanto en educación como en salud. Fue creada por personas que habitan fuera del barrio. Opera de manera autónoma.
- Caso XI. Se encuentra situada en la villa 1-11-14 de Bajo Flores. Trabaja en el área de salud, específicamente en lo que respecta a tratamiento de adicciones. Fue creada por los habitantes del barrio. Opera de manera autónoma.
- Caso XII: Desarrolla sus programas en la villa 21-24 Zavaleta. Trabaja sobre la promoción de derechos a la salud realizando

talleres de información y concientización destinados a la población de mujeres adolescentes y jóvenes; además se encargan de la gestión de turnos ante los servicios estatales para atención e internación médica. Fue creada por personas que no viven en el barrio. Opera de manera autónoma.

- Caso XIII. Se encuentra situada en la villa 21-24 Zavaleta. Trabaja sobre el área de salud, específicamente sobre la temática de prevención de adicciones. Fue creada por personas que no viven en el barrio. Posee afiliación con la Iglesia Evangélica.

## 7. Breve reseña de algunas experiencias “exitosas”

*La Asociación Civil por la Igualdad y la Justicia (ACIJ) inicia su trabajo en el año 2005. Es una organización dedicada a la defensa de los derechos de los sectores más vulnerables. Desarrolla sus programas en las villas de Barracas y Bajo Flores además de otros lugares de la Ciudad de Buenos Aires. Parte de identificar los espacios donde se vulneran los derechos y donde el acceso a la justicia, a los servicios públicos, a los derechos básicos de salud, educación y vivienda se presta de un modo desigual al resto de la ciudad. Trabaja en conjunto con otras asociaciones y vecinos/as para incidir en las políticas públicas con el fin de que los habitantes de las villas de emergencia tengan acceso a bienes y servicios básicos en igualdad de condiciones.*

*Lo de Papa es una organización de la sociedad civil que inicia su trabajo en el año 2007. Trabaja en la villa 21-24 Zavaleta con la población de jóvenes adictos que viven en situación de calle. Comenzaron su labor con el recorrido de las calles del barrio llevando viandas de comida e invitándolos a participar de las actividades: clases de guitarra, de cocina, charlas sobre enfermedades infectocontagiosas, y murga, entre otros. Sus referentes son pastores evangélicos, comenzaron a desarrollar la técnica FODA con el fin de que los propios chicos puedan identificar y trabajar sobre sus propias fortalezas y debilidades con el fin de poder encontrar otros mecanismos de subsistencia. En la actualidad son sub-centro del Gobierno de la Ciudad en la prevención de adicciones y reconocidos como promotores de derechos de los niños por el trabajo que realizan en la villa.*



*La Hormiguita Viajera es una organización que inicia su labor en el año 1990. Se encuentra ubicada en el barrio Illia de Bajo Flores. Trabaja con la población de la zona, Barrio Rivadavia I y II, Barrio Juan XXIII y la villa 1-11-14. Comenzó su labor debido a la falta de Jardines de Infantes en la zona donde las madres pudieran dejar a sus hijos para salir a trabajar. Paulatinamente lograron ampliar el espacio físico y desarrollar diversas actividades. Además del Programa de Jardín de Infantes, brindan asistencia alimentaria, escuela primaria para adultos, actividades de apoyo escolar y recreativas. Cuentan para mejora de sus programas educativos con un equipo de profesionales (asistente social, psicopedagogo). Dada su trayectoria y el impacto de su trabajo en la población, hace dos años Gobierno de la Ciudad Buenos Aires la nombró Centro de Primera Infancia, lo cual le permitió fortalecer el trabajo comunitario que desarrollan en el barrio.*