

LA PRÁCTICA PROFESIONAL DE LOS AGENTES SOCIALES EN MATERIA DE OCIO JUVENIL: ESTRATEGIAS PARA LA INTERVENCIÓN

THE PROFESSIONAL PRACTICE OF SOCIAL AGENTS IN YOUTH LEISURE: STRATEGIES FOR INTERVENTION

A PRÁTICA PROFISSIONAL DOS AGENTES SOCIAIS EM MATÉRIA DE ÓCIO JUVENIL: ESTRATÉGIAS PARA A INTERVENÇÃO

Fátima POZA-VILCHES*, Ana FERNÁNDEZ-GARCÍA**
& João Paulo FERREIRA-DELGADO***

*Universidad de Granada, **UNED,

***Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico do Porto

Fecha de recepción del artículo: 25.VII.2017

Fecha de revisión del artículo: 14.IX.2017

Fecha de aceptación final: 19.X.2017

PALABRAS CLAVE:

tiempo de ocio
juventud
investigación
indicadores sociales
evaluación

RESUMEN: Basándose en una muestra de treinta y cuatro (34) agentes sociales, este artículo analiza su práctica profesional en materia de ocio juvenil, a nivel nacional. Se incide en las estrategias utilizadas en la intervención, a saber: objetivos; metodología y coordinación inter e intra institucional; fuentes de financiación; estrategias de comunicación y difusión; y sistema de evaluación. Ante ello, se afrontan como principales objetivos identificar la práctica profesional en materia de ocio juvenil desde la perspectiva de los agentes sociales y definir indicadores que sean el punto de partida para identificar buenas prácticas en este campo.

Se aborda un marco metodológico centrado en la investigación evaluativa de carácter diagnóstica, exploratoria y descriptiva. En este contexto, se configura un estudio piloto, cuyas técnicas de recogida de datos sobre la práctica profesional de los encuestados han sido en primer lugar, el diseño de un cuestionario abierto, seguido de un segundo cuestionario cerrado que ha partido del análisis de contenido de las respuestas dadas al primero, con el fin de identificar indicadores comunes de la práctica profesional y así poder establecer un patrón de referencia que pueda validarse desde la misma.

Finalmente se identifican ocho indicadores clave como referentes para desarrollar una intervención de calidad en materia de ocio juvenil, desde el trabajo y las valoraciones de los expertos consultados.

CONTACTAR CON LOS AUTORES: Fátima Poza-Vilches. Facultad de Ciencias de la Educación. Universidad de Granada. fatimapoza@ugr.es.

<p>KEY WORDS: leisure time youth research social indicators evaluation</p>	<p>ABSTRACT: This paper analyses the professional practice of thirty-four social agents who work in the field of youth leisure in Spain. It focuses on the strategies they use in intervention, namely objectives; inter- and intra-institutional methodology and coordination; funding sources; communication and dissemination strategies; and evaluation system. The main objectives were to identify professional practice in youth leisure from the perspective of social agents and define indicators that could serve as a starting point for identifying good practices in this field. The methodological framework used evaluative research that was diagnostic, exploratory and descriptive in nature. A pilot study was conducted. Data on the professional practice of the respondents were initially collected by the use of an open-ended questionnaire, followed by the administration of a closed questionnaire based on the content analysis of the answers given to the first questionnaire. The aim was to identify common indicators of professional practice and establish a benchmark that could be validated. The results identified eight key indicators that could be used as benchmarks to develop high-quality intervention in youth leisure, which relied on the work and the assessment of the experts consulted.</p>
<p>PALAVRAS-CHAVE: tempo de ócio juventude investigação indicadores sociais avaliação</p>	<p>RESUMO: Baseado numa amostra de trinta e quatro (34) agentes sociais, este artigo analisa a sua prática profissional em matéria de ócio juvenil, a nível nacional. Incide nas estratégias utilizadas na intervenção, a saber: objetivos; metodologia e coordenação inter e intra institucional; fontes de financiamento; estratégias de comunicação e difusão; e sistema de avaliação. Neste sentido, os seus principais objetivos são identificar a prática profissional em matéria de ócio juvenil desde a perspectiva dos agentes sociais e definir indicadores que sejam o ponto de partida para identificar boas práticas neste campo.</p> <p>A abordagem metodológica utilizada centra-se na investigação avaliativa, de carácter diagnóstico, exploratório e descritivo. Neste contexto, desenvolveu-se um estudo piloto, cujas técnicas de recolha de dados sobre a prática profissional dos questionados foi em primeiro lugar, o desenho de um questionário aberto. Seguiu-se um segundo questionário fechado, que partiu da análise de conteúdo das respostas dadas ao primeiro, com o fim de identificar indicadores comuns da prática profissional e assim poder estabelecer um padrão de referência que pudesse validar-se a partir da mesma.</p> <p>Finalmente identificam-se oito indicadores chave como referentes para desenvolver uma intervenção de qualidade em matéria de ócio juvenil, desde o trabalho e das avaliações dos peritos consultados.</p>

1. Introducción

La investigación llevada a cabo centra su interés en la práctica profesional de los agentes sociales que trabajan en el campo del ocio y de la juventud. Para ello, la evaluación de su intervención es esencial para el logro de la calidad y mejora continua en el desempeño laboral. Diversos autores, entre ellos Orte, Amer, Pascual y Vaqué (2014) defienden que “la evaluación de la implementación por parte de los profesionales constituye un instrumento de comunicación y de legitimación del rol de dichos profesionales. Es importante conocer sus valoraciones y recoger el máximo de información, en forma de feedback o retroalimentación” (p. 179).

Este aspecto es fundamental para conocer el desarrollo y el éxito de los programas, proyectos, actividades... que se llevan a cabo en el campo del ocio y de la juventud; así como el papel que desempeñan los agentes sociales en la utilización de múltiples estrategias para la intervención. La evaluación apoya el proceso de planificación (objetivos, metodología, recursos, coordinación, difusión...) para el descubrimiento de acciones futuras, permitiendo así derivar los conocimientos aprendidos tras la ejecución.

Por último, el establecimiento de indicadores (Pérez Juste, 2000) se hace pertinente para identificar buenas prácticas que sean referentes para la intervención con jóvenes en materia de ocio; interés de esta investigación para mejorar la calidad de vida y el desarrollo integral de este colectivo.

2. Justificación y objetivos

2.1. Ocio y juventud

Los jóvenes dedican una gran parte de su tiempo libre al ocio y ello, en alternancia con el estudio y/o el trabajo, les permite alcanzar un equilibrio social y vital. Asimismo, cabe destacar que en la actualidad la juventud nunca ha disfrutado de tantos medios y recursos para divertirse y disfrutar. Sin embargo, un porcentaje significativo se aburre y otros no poseen modelos cercanos relacionados con el ocio saludable (García-Castilla, De-Juanas, & López-Noguero, 2016), encontrando solamente diversión en formas de consumo no recomendables, tales como el alcohol, drogas...; que en ocasiones son la principal causa de accidentes o de problemas relacionados con la sexualidad y/o la violencia, incluyendo su formación y cualificación.

En este sentido, “el consumo entre los jóvenes, no solo en su vínculo con el ocio, sino por constituirse en un elemento de estatus antes su grupos de referencia, provoca un desarrollo tendente a provocar desequilibrios en la formación del joven” (Doistua Nebreda, Pose Porto, & Ahedo González, 2016, p. 135). Por ello y para mejorar el ocio juvenil y posibilitar estrategias que disminuyan los efectos de un consumo de ocio no saludable, es prioritario identificar las acciones que se desarrollan en este campo estableciendo puntos fuertes y débiles, al tiempo que se identifican estrategias de acción para la mejora (Pérez-Serrano, Poza-Vilches, & Fernández-García, 2016).

En esta línea, es fundamental evitar partir de una intervención segmentada y descentralizada, apostando por una acción social que promueva escenarios de trabajo compartidos y procesos de inclusión juvenil, intentando dar respuesta a necesidades sociales y, específicamente, aspirando a una legitimación pública y/o social, incidiendo en la interacción y participación de los jóvenes (Paz & Unás, 2010; Fantova, 2007).

Por todo ello es necesaria una intervención de calidad que justifique las acciones de los profesionales que trabajan el ocio en el colectivo juvenil.

2.2. Evaluación de la intervención para la mejora

Para evaluar la calidad de las intervenciones, en esta investigación, se ha propuesto partir del diseño de indicadores. El establecimiento de estos parámetros puede ayudarnos a planificar, gestionar y evaluar de forma más rigurosa y participativa la intervención en materia de ocio. Se ratifica la necesidad de reforzar la planificación de centros y programas, incluyendo indicadores de evaluación que permitan una recogida sistemática de la información, evaluando su calidad y la satisfacción de los participantes. Asimismo, es importante que en dicha planificación participen de manera activa todas las personas implicadas (FEAPS, 2007).

Dependiendo del alcance de la evaluación, existen diferentes tipos de indicadores: así “pueden emplearse indicadores sociales para el análisis macro social, en la evaluación de un plan, de una política o un programa de cobertura nacional. Asimismo, en el nivel de programa o proyecto, se elaboran indicadores de evaluación para identificar los cambios logrados y su impacto” (Picado, 1999, p. 3).

Recogemos diferentes definiciones sobre qué se entiende por indicador, destacando sus características más relevantes. Siguiendo la definición de la Agencia para el voluntariado y la participación social (2002, p. 1), los indicadores “son

hechos o expresiones concretas y cuantificables cuyos valores nos permiten medir la idoneidad, la eficacia y la eficiencia de nuestro proyecto”. Se destaca que “para evaluar correctamente es necesario concretarlos y explicitarlos desde el inicio” (p. 1).

Por su parte, la Asociación Española para la Calidad (2017, p. 1) define los indicadores como “los medios, instrumentos o mecanismos para evaluar hasta qué punto o en qué medida se están logrando los objetivos estratégicos”. Aspecto en el que coincide Mondragón (2002) al señalar que “los indicadores son elementales [...] para valorar el desempeño institucional encaminado a lograr las metas y objetivos fijados en cada uno de los ámbitos de acción de los programas de gobierno” (p. 54).

En base a estas y otras definiciones sobre este concepto, podemos establecer las características más relevantes de los indicadores de evaluación, a saber: estar inscritos en un marco teórico o conceptual (Mondragón, 2002); ser específicos y explícitos (Mondragón, 2002); poseer disponibilidad temporal (Mondragón, 2002; Martínez, 2010); relevantes, útiles y oportunos (Mondragón, 2002; Martínez, 2010); no ser específicos de una acción concreta (Mondragón, 2002); deben ser claros y de fácil comprensión (Mondragón, 2002; Martínez, 2010); válidos, confiables y comparables (Mondragón, 2002; Picado, 1999; Martínez, 2010); ser sensible a los cambios en el fenómeno (Mondragón, 2002); atender a los objetivos fijados en programas y proyectos (Picado, 1999); permiten evaluar las estrategias, procesos y logros (Quintero, 1996).

El establecimiento de un marco de acción que parta de esta definición de indicadores permitirá a los agentes sociales, identificar problemas e introducir las modificaciones necesarias en el proceso para poder conseguir una mejora continua de la calidad del trabajo realizado, así como evaluar los resultados obtenidos y su papel y trabajo en el campo del ocio y de la juventud.

2.3. La práctica profesional en materia de ocio juvenil

Desde esta perspectiva, los expertos que desarrollan su trabajo en este ámbito, afrontan como reto el diseño e implementación de proyectos de intervención respetando la diversidad social y cultural de los jóvenes, con la finalidad de que puedan participar de un ocio saludable y sostenible, basado en los principios de respeto e igualdad, con independencia de su origen (nacionalidad, raza, cultura, género, religión), o cualquier condición social y/o personal que les sea innata

(Poza-Vilches, Pozo-Llorente, Gutiérrez-Pérez, & López-Alcarria, 2017).

El reconocimiento público del trabajo realizado por una institución o grupo de profesionales supone la identificación de buenas prácticas.

Las buenas prácticas pueden definirse como “experiencias exitosas, con altos estándares de calidad y que los efectos positivos que provocan sobre la población a la que van dirigidos han sido demostrados en base a la evidencia o en función de unos criterios predeterminados” (Boletín del Observatorio de la Exclusión Social, 2017, p. 1). No obstante, “la detección de buenas prácticas no sólo sirve para premiar o reconocer un trabajo bien hecho. El motivo de hacer públicas las experiencias exitosas facilita los aprendizajes comunes, la expansión de criterios de altos estándares de calidad en la intervención social y la creación de nuevos proyectos e ideas, innovadores” (Boletín del Observatorio de la Exclusión Social, 2017, p. 1).

Por ello, el compromiso de todos los agentes sociales e institucionales que intervienen a favor de la juventud debe ser una prioridad y conlleva facilitarles el protagonismo que les corresponde. Por último, es importante destacar que el trabajo de los agentes sociales en materia de ocio y juventud no siempre dispone de los recursos económicos y personales necesarios. En este sentido la participación es clave, “ya que pese a una posible reducción presupuestaria, el compromiso de los diferentes agentes, así como de los participantes, mantienen la calidad y continuidad del proyecto” (Doistua, Pose & Ahedo, 2016, p. 141).

Bajo esta base teórica, por tanto, nos proponemos como objetivos de este estudio:

- a) Identificar la práctica profesional en materia de ocio juvenil desde la perspectiva de los agentes sociales.
- b) Definir indicadores que sean el punto de partida para identificar buenas prácticas en este campo.

3. Metodología

El marco metodológico del que partimos en este estudio se centra en la investigación evaluativa y en concreto en una evaluación de carácter diagnóstica, exploratoria y descriptiva a través de 34 experiencias profesionales en el ámbito del ocio juvenil, a nivel nacional.

Llevar a cabo una evaluación de este tipo, conlleva considerar la intervención profesional como una acción reflexiva que posibilite tanto una oportunidad para el aprendizaje continuo y la mejora desde la práctica bajo una dimensión formativa de la evaluación; así como una dimensión sumativa que conlleve

una ponderación de los resultados obtenidos en base a los objetivos marcados en la intervención para matizar y establecer nuevas estrategias (Tejedor, 1990; Villar & Medina, 1998; Pérez Juste, 1999; McDonald, Boud, & Gonczi, 2000 y Marí, 2007).

Por otro lado, el diseño de indicadores que provengan de la autoevaluación de la propia intervención social, se hace indispensable para identificar buenas prácticas en materia de ocio juvenil. Los indicadores de evaluación van a posibilitar definir las acciones, caracterizar la práctica y establecer puntos fuertes y débiles de la misma, con el fin de reflexionar sobre la acción y establecer nuevas pautas de intervención que mejoren la realidad de partida para cubrir las necesidades que manifiesta el colectivo juvenil en materia de ocio (Gullone & Cummins, 2002; Casas, 2010).

3.1. Instrumentos

Respecto a las técnicas que se han considerado más oportunas para recoger la información sobre la práctica profesional de los encuestados -atendiendo a que es un estudio piloto de corte exploratorio-, se ha elaborado, en primer lugar un cuestionario abierto, seguido de un segundo cuestionario cerrado que ha partido del análisis de contenido de las respuestas dadas por dichos expertos en el primero, con el fin de identificar puntos de encuentro que posibiliten identificar indicadores comunes de la práctica y así poder establecer un patrón que pueda ser validado desde la misma. El cuestionario es la mejor herramienta para dejar libertad a los profesionales en sus respuestas (Bisquerra, 2009) y como estudio exploratorio es el punto de partida que nos ayudará a delimitar casuísticas de intervención similares, así como las discrepancias para diseñar un protocolo de indicadores como punto de partida para validar prácticas profesionales de calidad en materia de ocio juvenil.

Dicho cuestionario se ha estructurado en dos bloques que han delimitado claramente la información recogida:

1. Como variables independientes hemos definido: edad; sexo; titulación máxima; Comunidad Autónoma donde se desarrolla su práctica; años de experiencia; situación laboral y puesto que ocupa actualmente.
2. Como variables dependientes se han definido: objetivos; metodología y coordinación inter e intra institucional; fuentes de financiación; estrategia de comunicación y difusión; sistema de evaluación.

Respecto al primer cuestionario, dado que ha sido un cuestionario abierto, ha partido de siete

preguntas que han aludido a las variables independientes definidas y cinco, que han recogido información sobre cada una de las variables dependientes detalladas anteriormente.

En el segundo cuestionario, cerrado, también se ha tomado como referencia las variables independientes y dependientes señaladas anteriormente. Las independientes han correspondido a los 7 primeros ítems y los 36 restantes han hecho referencia a las dependientes con la siguiente distribución: objetivos - 4 ítems - metodología y coordinación - 16 ítems - financiación - 4 ítems - comunicación y difusión - 6 ítems - sistema de evaluación - 6 ítems -. Todas ellas definidas en una escala del 1 al 3 aludiendo al grado de importancia establecido (1 indiferente - 2 importante - 3 muy importante).

3.2. Participantes

Como muestra objeto de estudio, han sido treinta y cuatro las experiencias analizadas desde la opinión de los agentes sociales que las ejecutan (elegidas a través del muestreo por conveniencia); siendo el 59% hombres y el 41% mujeres.

El 32.4% de los participantes tiene una edad comprendida entre los 46 y 50 años, seguido de

un 20.6% entre 41 y 45 años. El 14.7% tiene entre 51 y 55 años; el 11.8% oscila entre los 26 y 35 años y solo un 5.9% se encuentra entre 36 y 40 años.

Son los agentes sociales representativos de ocho comunidades autónomas españolas: la Comunidad de Madrid (30.3%); el País Vasco (24.2%); la comunidad de Castilla y León (18.2%); la región de Andalucía (15.2%) y Galicia, Aragón y Asturias con un 3% de representatividad, respectivamente.

En cuanto a la titulación de referencia, el 41.2% son licenciados/graduados; el 29.4% tienen un máster; el 11.8% son diplomados, un 8.8% poseen doctorado y otro 8.8% se han formado al nivel de Formación Profesional de II grado.

La vida laboral de los expertos comprende más de 21 años para el 37.5% de la muestra, entre 6 y 10 años para el 28.1%; de 16 a 20 años para el 18.8% y entre 11 y 15 años para el 15.6% de ellos.

Despliegan su práctica profesional en puestos fundamentalmente relacionados con Entidades Sociales (39.4%), con la Administración Pública (36.4%) y como trabajadores de Empresa Privada (15.2%). El 9% restante se distribuye equitativamente al 3% en agentes sociales que están como voluntarios, trabajadores de entidades sociales y voluntarios y trabajadores de empresa privada y de entidad social como se muestra en la figura 1.

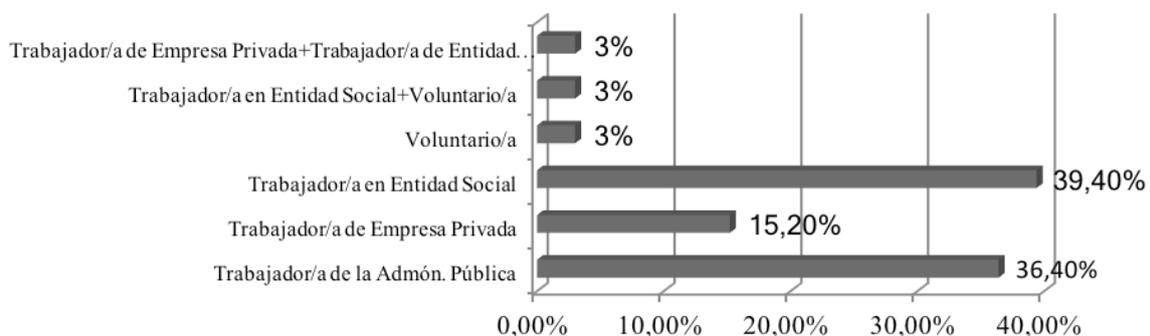


Figura 1. Situación laboral

3.3. Procedimiento

El proceso de análisis de la información del primer cuestionario sigue, en líneas generales, el establecido en el análisis de contenido de información cualitativa, identificada por las siguientes fases:

- α) Transcripción de la información atendiendo a las respuestas dadas por los 34 expertos.
- β) Tratamiento de la información desde el programa Atlas.ti 7.0 que nos ha ayudado a categorizar las respuestas.
- γ) Codificación de la información en base a un proceso de codificación mixta: codificación rápida vs. codificación manual.

- δ) Interpretación de la información atendiendo al árbol de metacategorías y nudos definido en la codificación.

Siguiendo a Poza-Vilches (2008) con esta estrategia hemos pretendido analizar no tanto el estilo del texto sino las ideas expresadas en él; en este caso hemos tenido en cuenta las percepciones que los profesionales ha manifestado respecto a su práctica profesional, para conocer la tendencia e incluso llegar a identificar posibles patrones de intervención que nos ayuden a definir indicadores de calidad de dicha práctica.

Para los datos obtenidos en el segundo cuestionario se ha llevado a cabo un análisis de

corte estadístico descriptivo a través del programa SPSS (v.23). La fiabilidad del mismo ha sido alta con un alfa de Cronbach de 0.844.

4. Resultados

Los resultados se exponen atendiendo a las cinco dimensiones de análisis y para ello vamos a partir de los resultados obtenidos con el segundo cuestionario, matizando los datos con las aportaciones que los agentes sociales explicitaron en el primer instrumento.

Respecto a los objetivos relacionados con ocio, se pone de manifiesto que favorecer la implicación juvenil y ejecutar acciones que fomenten valores transversales en este colectivo, es la

clave para que la práctica profesional con este grupo de población en materia de ocio tenga éxito. El 100% de los agentes encuestados consideran ambos objetivos especialmente importantes. El primero de ellos con una media de 2.88 (sobre 3), una desviación típica de 0.33 y un coeficiente de variación de 0.11 confirman el alto nivel de consenso alcanzado. Por otro lado, el segundo ítem mejor valorado, como comentamos, atiende al diseño de acciones que fomenten valores transversales y de convivencia para dar cobertura a las demandas de este colectivo. Su media de 2.79 y un coeficiente de variación de 0.17 nos pone de manifiesto también el grado de consenso y unanimidad alcanzado en las respuestas como se expone en la Tabla 1.

Tabla 1. Objetivos prioritarios en la intervención social desde la práctica

OBJETIVOS	Muy importante (%)	Importante (%)	Indiferente (%)	Media	D.T.	C. Variación
• Favorecer la implicación juvenil en el desarrollo de las acciones de ocio demandadas por este colectivo	88.2	11.8	.0	2.88	.33	.11
• Ejecutar acciones de ocio saludable que fomenten valores transversales de convivencia juvenil y que den respuesta a las demandas de este colectivo	82.4	14.7	2.9	2.79	.47	.17
• Fortalecer estructuras en red entre entidades/empresas que impulsen acciones conjuntas sobre ocio juvenil	55.9	44.1	.0	2.56	.50	.20
• Establecer nuevas estrategias de difusión y comunicación tanto de estas actividades como de recursos existentes en este ámbito que motiven a la juventud a participar e integrarse.	55.9	38.2	5.9	2.5	.61	.25

Ello se ratifica en las respuestas otorgadas por los profesionales al primer cuestionario al insistir en la importancia de la...

“Puesta en marcha de programas y medidas de ocio saludable, con el objetivo de dar respuesta a las demandas y necesidades de la población joven en esta materia, poniendo a su disposición espacios, equipos técnicos, recursos lúdicos, etc., así como ofertando una gran variedad de actividades en diversas manifestaciones: lúdicas, recreativas, deportivas, culturales, artísticas, etc., incluyendo aquellas que fomenten de forma transversal la educación en valores y la igualdad de oportunidades” (E 28).

Aspecto en el que inciden otros profesionales al reiterar la relevancia de la educación en valores.

“Educación en valores, resolución y gestión de conflictos, visión de futuro, importancia de la formación, normas de convivencia...” (E 3); “Fomentar el trabajo en valores” (E 12).

Todo ello basándose en la importancia otorgada a la implicación de los jóvenes en su ocio al...

“Desarrollar actividades que te tengan una cierta significatividad entre los jóvenes” (E 15); y al “Desarrollo y apoyo de acciones en materia de ocio en función de las demandas detectadas y recogidas, con la implicación directa de los participantes” (E 6).

En materia de metodología y coordinación, de los 16 ítems establecidos previamente, se resaltan aquellos con mayor puntuación y, que como se

exponía anteriormente en los objetivos, en este punto, también los agentes sociales encuestados le dan especial protagonismo a la implicación del colectivo juvenil como requisito sine qua non para desarrollar intervenciones de calidad. Los encuestados ponen de manifiesto que el ítem relativo a “lograr que la juventud se motive e implique en las actividades que se proponen para su desarrollo” con una media de 2.85, una desviación típica de 0.36 y un coeficiente de variación de 0.13, es un elemento prioritario en intervenciones de calidad,

siguiéndole en esa línea, el ítem que hace referencia a “realizar un plan de acción que convierta a cada joven en protagonista” ya que también el 100% de los agentes lo señala con un alto grado de importancia y así lo corrobora también su media (2.82) y su coeficiente de variación (0.14). A estos, le siguen otros ítems también con un alto porcentaje de valoración que gira en torno a la coordinación en red y la gestión rentable y eficiente de recursos para dar respuesta a las demandas del colectivo juvenil, como se presenta en la Tabla 2.

Tabla 2. Metodología y coordinación

METODOLOGÍA Y COORDINACIÓN GENERAL	Muy importante (%)	Importante (%)	Indiferente (%)	Media	D.T.	C. Variación
• Lograr que la juventud se motive e implique en las actividades que se proponen para su desarrollo	85.3	14.7	.0	2.85	.36	.13
• Realizar un plan de acción que convierta a cada joven en protagonista de su proceso vital	82.4	17.6	.0	2.82	.39	.14
• Coordinación en red entre los diferentes recursos: institucionales, educativos, sociales, contextuales	70.6	29.4	.0	2.70	.46	.17
• Promover actividades que atiendan a los perfiles, inquietudes y necesidades del colectivo juvenil	67.6	32.4	.0	2.68	.47	.22
• Disponer o rentabilizar los recursos existentes en la ciudad o barrio como espacios abiertos para el encuentro y el desarrollo de un ocio inclusivo e integrador.	67.6	32.4	.0	2.68	.47	.18
• Gestionar positivamente y de forma rentable tanto los recursos humanos como los administrativos, económicos, políticos y sociales en la intervención en ocio juvenil.	61.8	38.2	.0	2.62	.49	.19

Los expertos encuestados revelan que la necesidad de...

“Potenciar la autonomía de los grupos y colectivos juveniles favoreciendo y apoyando sus propias iniciativas con espacios y recursos a su disposición” (E 13), es un aspecto fundamental. Así como la “Promoción del desarrollo personal a través del ocio, que este sea enriquecedor para la persona” (E 4).

Asimismo, es importante que los jóvenes se sientan motivados y que la oferta sea lo suficientemente atractiva para satisfacer sus expectativas y necesidades fomentando su protagonismo. Hemos de partir de la premisa de que...

“La metodología ha de ser participativa, en la que los jóvenes tengan un lugar donde expresar sus opiniones y necesidades, en la que ellos sean los protagonistas de la acción educativa” (E 8). Al tiempo que se “Fomente la participación de los padres y madres en las actividades de ocio juvenil” (E 10).

Para que las intervenciones sean de calidad, desde la perspectiva de los expertos hay un alto grado de consenso a la hora de afirmar que las fuentes de financiación básicas tienen que ser en primer lugar la financiación pública, como así lo corrobora la media de 2.76 (sobre 3) y su coeficiente de variación (0.16) y las subvenciones derivadas de fondos europeos con una media de

2.70 y un coeficiente de 0.16. No hay una creencia explícita por parte de estos agentes en considerar la cofinanciación o incluso la financiación privada como propuesta de gestión económica en la

intervención social. Por tanto, para estos agentes, abogar por los fondos públicos ha de ser una prioridad básica para que se desarrollen acciones de calidad, como bien se muestra en la Tabla 3.

FINANCIACIÓN	Muy importante (%)	Importante (%)	Indiferente (%)	Media	D.T.	C.V.
• Financiación pública (municipal, provincial, autonómica y nacional)	76.5	23.5	.0	2.76	.43	.16
• Subvenciones con cargo a fondos europeos	73.5	23.5	2.9	2.70	.52	.19
• Cofinanciación de entidades sociales privadas	39.4	54.5	6.1	2.33	.59	.26
• Financiación privada (aportación de cuotas)	30.3	48.5	2.2	2.09	.72	.35

A continuación, se muestran citas textuales que los propios profesionales han declarado en esta línea. Defienden que la...

“Financiación pública apoye y garantice una estabilidad y permanencia en el tiempo de los programas de actividades de ocio para los jóvenes en situación de dificultad” (E 16). Tales como por ejemplo *“Ayuntamientos, Diputaciones, Comunidad Autónoma...”* (E 1).

Por su parte, otros profesionales trabajan en programa específicos, por lo que sus recursos provienen de las entidades que los avalan.

“Las fuentes de financiación son del propio programa (Fondo Social Europeo)” (E 2). Tales como los Programas Erasmus+, Intercambios Juveniles europeos, entre otros.

No obstante, cabe destacar que la financiación es un aspecto deficiente y difícil de alcanzar en esta área de trabajo. Como se puede apreciar, los profesionales han mostrado su descontento.

“Es una de las debilidades porque al ser una institución formativa nos cuesta encontrar fuentes de financiación para actividades relacionadas con el ocio juvenil” (E 7).

COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN	Muy importante (%)	Importante (%)	Indiferente (%)	Media	D.T.	C.V.
• Utilización de redes sociales virtuales y otros medios relacionados con el uso de las TIC (redes sociales, correos electrónicos, boletines virtuales,...)	79.4	20.6	.0	2.79	.41	.15
• Información a través del “boca a boca”	52.9	41.2	5.9	2.47	.61	.25
• Campañas de información y difusión específicas (encuentros, charlas, talleres)	47.1	41.2	11.8	2.35	.69	.29
• Puntos de información distribuidos estratégicamente para difusión masiva descentralizada y por temáticas	44.1	50.0	5.9	2.38	.60	.25
• Difusión impresa (carteles, folletos, flyers,...)	29.4	58.8	11.8	2.18	.63	.29
• Utilización de medios de comunicación tradicionales: radio, prensa, televisión	23.5	70.6	5.9	2.18	.52	.24

El uso de redes sociales y de medios relacionados con las TIC, es de obligado requerimiento para acceder al colectivo juvenil y que a su vez éstos accedan a la información y recursos que desde la acción social se ponen en marcha, como así exponen (consensuadamente) los agentes sociales encuestados. Esto se refleja en una media de 2.79 y un coeficiente de variación de 0.15 y que queda visible en la Tabla 4.

Diversos expertos han manifestado la importancia de las Tecnologías de la información y comunicación para el logro de la máxima difusión, eficazmente.

“A través de las nuevas tecnologías y la utilización de redes sociales como herramientas fundamentales de canalización y difusión de la información dirigida a la población joven: páginas webs de la Concejalía de Juventud, del Área de Empleo y portal web municipal, tablón de funcionarios municipal, facebook, twitter, envío masivo de forma semanal de boletines electrónicos, envío de emails con información específica a jóvenes susceptibles de participar en programas concretos, paneles informativos electrónicos municipales ubicados por distintos puntos de la ciudad, etc.” (E 1).

Asimismo, mediante el...

“Uso sistemático de las nuevas tecnologías como medios de difusión fundamentales entre los jóvenes: web de juventud, facebook y twitter, envíos semanales de boletines electrónicos masivos etc.” (E 5). El “uso de las tecnologías de información y comunicación: página web, blog y redes sociales; las cuales deben ser actualizadas de manera continuada” (E 12). “Uso de las redes sociales. Facebook, twitter, etc.” (E 18).

Como se ha puesto de manifiesto a lo largo de este artículo, incluso en el propio objetivo de investigación, establecer indicadores en la práctica profesional y especialmente, en el trabajo con jóvenes, se hace indispensable para medir los logros, hacer un seguimiento de las actuaciones y establecer, por ende, líneas de acción para la mejora que den más calidad a los procesos de intervención. Esta prioridad de acción, la dejan patente los propios agentes con una media de 2.82 y un coeficiente de 0.14 situando a este ítem como el más importante a la hora de tenerlo en cuenta si queremos dotar a las intervenciones de mayor calidad. Así queda reflejado en la Tabla 5.

Tabla 5. Sistema de evaluación

SISTEMA DE EVALUACIÓN	Muy importante (%)	Importante (%)	Indiferente (%)	Media	D.T.	C.V.
• Establecer indicadores evaluativos (cuantitativos + cualitativos) que midan los logros obtenidos y que posibiliten un seguimiento de las acciones	82.4	17.6	.0	2.82	.39	.14
• Importancia de analizar y garantizar el cumplimiento de lo previsto y ejecutado.	67.6	32.4	.0	2.68	.47	.18
• Importancia de una evaluación interna para analizar el sistema de organización, gestión y coordinación.	63.6	36.4	.0	2.64	.49	.19
• Cerrar con una evaluación de logros desde la participación de los implicados.	61.8	38.2	.0	2.62	.49	.19
• Partir de los diferentes momentos evaluativos (diagnóstico-seguimiento-final-de impacto)	55.9	41.2	2.9	2.53	.56	.22
• Sistema de Evaluación por auditorías: internas + externas	47.1	50.0	2.9	2.44	.56	.23

Los expertos encuestados han afirmado que tanto la evaluación procesual como final son aspectos importantes a desarrollar...

“El sistema de evaluación que se sigue contempla tanto la fase de seguimiento anual como la fase de

evaluación final y de impacto. Para ello se realizan una serie de informes en el que vendrán recogidos los resultados y análisis de los datos registrados durante todo el proceso, de acuerdo a los indicadores cuantitativos y cualitativos marcados” (E 1). “Definición de indicadores de seguimiento y finales para recogida

sistemática y continua de datos cuantitativos y cualitativos para la elaboración de informes anuales evaluativos en función de las líneas estratégicas y objetivos específicos marcados” (E 17).

Para ello, en la evaluación de proceso los agentes sociales tienen en cuenta numerosos aspectos, tales como: la participación; la calidad de las intervenciones; el grado de realización de las acciones previstas en cada medida; el funcionamiento de mecanismos de coordinación y control establecidos tanto internos, externos e interinstitucionales; la satisfacción de las personas usuarias; los equipamientos, infraestructuras, materiales... midiendo el alcance y rentabilidad de los medios de difusión utilizados: cantidad, tipología y frecuencia, entre otros.

Así mismo, en la evaluación final se trata de dar respuesta a preguntas como...

“El nivel de cumplimiento de las líneas estratégicas que han definido el Plan; El nivel de idoneidad de los procedimientos organizativos, los grados de participación generales, permanencia y fidelidad de usuarios/as, etc.” (E 24).

Sin duda, la evaluación es un aspecto muy relevante a tener en cuenta, tal y como se refleja en la siguiente afirmación.

“Partimos de la máxima de que todo tiene que ser evaluado, no hay que tener miedo de ello y hay que fortalecer el sentido de la autocrítica” (E 22).

5. Discusión y conclusiones

Los resultados obtenidos ponen de manifiesto la necesidad de evaluar la práctica profesional para

identificar cuáles son las competencias que los agentes sociales ponen en juego durante la intervención; situar cuáles son los puntos fuertes y débiles en la gestión social con jóvenes en materia de ocio y explicitar cuáles han de ser los mínimos requerimientos que ha de cumplir una intervención para que sea de calidad, y todo ello desde la perspectiva de los propios agentes sociales.

Este primer acercamiento es uno de los puntos fuertes de esta investigación. Tomar conciencia de esta realidad, de las trabas burocráticas, políticas, económicas y de gestión de la participación que existen en muchos de los programas que se trabajan tanto a nivel público como privado en el área de ocio juvenil, así como de la motivación que tanto agentes como jóvenes tienen en pro del cambio, es el punto de partida para tomar conciencia y poder pautar estrategias para la mejora.

En contraposición, el acceso a una muestra mínima de agentes sociales y la idiosincrasia de cada realidad con la que intervienen estos agentes que hace que las 34 experiencias, sean experiencias únicas, ha dificultado la búsqueda de patrones comunes que validen indicadores mínimos de calidad de las intervenciones; debilidades del estudio que consideramos se puede minimizar ampliando la muestra sobre todo en la aplicación del segundo cuestionario con el fin de establecer tendencias y validar este protocolo de indicadores que hemos extraído de esta primera investigación exploratoria.

A modo de resumen, son ocho los indicadores clave que se identifican por la muestra de agentes participantes en la investigación, como referentes para desarrollar una intervención de calidad en materia de ocio juvenil según queda reflejado en la Tabla 6.

Tabla 6. Indicadores clave

1. Favorecer la implicación juvenil en el desarrollo de las acciones de ocio demandadas por este colectivo
2. Ejecutar acciones de ocio saludable que fomenten valores transversales de convivencia juvenil y que den respuesta a las demandas de este colectivo
3. Lograr que la juventud se motive e implique en las actividades que se proponen para su desarrollo
4. Realizar un plan de acción que convierta a cada joven en protagonista de su proceso vital
5. Financiación pública (municipal, provincial, autonómica y nacional)
6. Subvenciones con cargo a fondos europeos
7. Utilización de redes sociales virtuales y otros medios relacionados con el uso de las TIC (redes sociales, correos electrónicos, boletines virtuales, ...)
8. Establecer indicadores evaluativos (cuantitativos + cualitativos) que midan los logros obtenidos y que posibiliten un seguimiento de las acciones

Los cuatro primeros indicadores, hacen patente la importancia de la participación y la implicación juvenil como eje central para que la intervención social adquiera verdadero sentido y abogue por su principal objetivo, satisfacer las demandas del colectivo juvenil para el que han sido diseñadas. Desde esta consideración, y como plantea Francés (2008) y Vecina-Merchante, Alomar-Marí, Segura-Rotger, & Efedaque-Aguilar (2016), el colectivo juvenil ha de ser el verdadero protagonista de la acción desde el inicio, teniendo en cuenta además tres factores (Francés, 2008): inclusividad, apostando por una participación real de cualquier joven; intensidad (el colectivo juvenil es protagonista de la acción en tanto en cuanto ellos ejecutan dichas acciones) y por último, influencia (la población joven, su actuación, sus necesidades, sus intereses y expectativas condicionan e influyen en las políticas públicas del contexto donde son protagonistas de la acción).

Los indicadores cinco y seis ponen de manifiesto la importancia del soporte financiero para llevar a cabo estrategias de intervención de calidad; y en concreto, la financiación pública y las subvenciones con cargos a fondos europeos. En este sentido, como se deja patente en el Plan Estratégico del Tercer Sector de Acción Social (2010), “la financiación pública, ha de ser una parte importante del conjunto de la financiación, pues es responsabilidad de las distintas administraciones del Estado, asumir de acuerdo a sus competencias, el coste de la acción social, sobre la que tienen obligaciones y responsabilidades” (p. 52). En este mismo Plan Estratégico, se pone de manifiesto que se ha de apostar por trabajar en un nuevo modelo de financiación más transparente, que favorezca la rendición de cuentas bajo mecanismos de control y seguimiento estandarizados y que garanticen la estabilidad y eficacia de las acciones que se desarrollan ya que, como los propios agentes sociales de nuestro estudio han dejado patente en el primer cuestionario, en muchas ocasiones, la asignación presupuestaria pública es inadecuada e insuficiente para poder llevar a cabo las intervenciones y además realizarlas con calidad.

En relación al indicador siete, para el colectivo juvenil o como actualmente se identifican “nativos

digitales” (Prensky, 2001), el acceso a las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) y las infinitas posibilidades que se abren con su uso, forman parte de su vida diaria y su quehacer cotidiano (García & Del Hoyo, 2013).

Este indicador, por tanto adquiere verdadera importancia porque como confirman las autoras García y Del Hoyo (2013) en un estudio sobre TIC y jóvenes, “las redes se van configurando como un medio de información claro para este sector de la población, si bien hay que subrayar cómo los jóvenes seleccionan la red en función de cuál sea el tipo de necesidad que pretendan satisfacer” (p. 118), es decir, mientras que Twitter sería la red que utilizarían para estar informados (según el 64,4% de los jóvenes encuestados), Facebook (22%) o Tuenti (15%) se perfilan como medio para sus actividades de ocio y de relaciones sociales.

Por último, el indicador ocho, hace referencia a la necesidad de definir criterios, indicadores y estándares que posibiliten un seguimiento de las intervenciones para cuantificar y cualificar los logros obtenidos en base a los objetivos de intervención de partida, la cobertura de las necesidades, la eficacia, la eficiencia y la efectividad de los resultados así como el impacto de las mismas, con el fin de establecer puntos fuertes y débiles del proceso y canalizar propuestas que lo mejoren y lo doten de más calidad. Como señala San Fabián (2014, p. 36) “la evaluación de los servicios y políticas públicas es hoy una exigencia de gestión derivada del derecho a la ciudadanía”. Se hace necesario “aplicar procesos de evaluación y control social tanto en el uso de los recursos como en la pertinencia y efectividad de sus proyectos” (San Fabián, 2014, p.36).

En definitiva, este sistema de indicadores no es más que un punto de arranque, un comienzo para seguir investigando e indagando en cuáles han de ser los requerimientos para que la intervención social mejore y sea una intervención de calidad. Desde esta perspectiva, estos estándares también nos posibilitarán detectar e identificar buenas prácticas en la acción social, y en concreto en el trabajo con jóvenes en materia de ocio, con el fin de que sean referentes para el desarrollo social.

Referencias bibliográficas

- Agencia para el voluntariado y la participación social (Bolunta). (2002). *Los indicadores de evaluación*. Retrieved from <http://www.bolunta.org/manual-gestion/proyectos3d.asp> (Última revisión en Octubre de 2017)
- Asociación Española para la calidad (QAEC). (2017). *Indicadores*. Retrieved from <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/indicadores> (Última revisión en Octubre de 2017)
- Boletín del observatorio de la exclusión social. (2017). *Buenas prácticas inclusivas*. Retrieved from <http://edit.um.es/exclusion-social/buenas-practicas-inclusivas/> (Última revisión en Octubre de 2017)
- Doistua Nebreda, J, Pose Porto, H.M., & Ahedo González, R. (2016). Espacios, experiencias de ocio y participación de la juventud: contribución a los modelos de gestión e intervención a partir del análisis de buenas prácticas. *Contextos educativos*, 19, 133-145.
- Fantova, F. (2007). Repensando la intervención social. *Documentación social*, 147, 183-198.
- Francés, F.J. (2008). El laberinto de la participación juvenil: estrategias de implicación ciudadana en la juventud. *Revista OBETS*, 2, 35-51.
- FEAPS. (2007). *Servicios de ocio. Indicadores*. Madrid: Inédito. Retrieved from [http://www.plenainclusionmurcia.org/feaps/FeapsDocumentos.NSF/08db27d07184be50c125746400284778/c884d5c9a92cac09c12574d6004ffao/\\$FILE/Indicadores%20de%20S.%20Ocio%20-%20definitivo.pdf](http://www.plenainclusionmurcia.org/feaps/FeapsDocumentos.NSF/08db27d07184be50c125746400284778/c884d5c9a92cac09c12574d6004ffao/$FILE/Indicadores%20de%20S.%20Ocio%20-%20definitivo.pdf) (Última revisión en Octubre de 2017)
- García, M.C., & Del Hoyo, M. (2013). Redes sociales, un medio para la movilización juvenil. *Zer*, 18(34), 111-125.
- García-Castilla, F.J., de-Juanas Oliva, Á., & López-Noguero, F. (2016). La práctica de ocio deportivo de los jóvenes en situación de vulnerabilidad. *Revista de Psicología del Deporte* 25(2), 27-32.
- Marí, R. (2007). Propuesta de un modelo de diagnóstico en educación". *Bordón*, 59(4), 611-626.
- Martínez Rizo, F. (2010). Los indicadores como herramientas para la evaluación de la calidad de los sistemas educativos. *Sinéctica*, 35, 50-62. Retrieved from <http://www.scielo.org.mx/pdf/sine/n35/n35a4.pdf> (Última revisión en Octubre de 2017)
- Mondragón Pérez, A.R. (2002). ¿Qué son los indicadores?. *Revista de información y análisis*, 19, 52-58. Retrieved from http://www.orion2020.org/archivo/sistema_mec/10_indicadores2.pdf (Última revisión en Octubre de 2017)
- Orte, C., Amer, J., Pascual, B., & Vaqué, C. (2014). La perspectiva de los profesionales en la evaluación de un programa de intervención socioeducativa. *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, 24, 163-182.
- Paz Rueda, A.L., & Unás Camelo, V. (2010). Fisuras en los discursos de la intervención social contemporánea. *Revista CS*, 1, 217-237.
- Pérez Juste, R. (Ed.) (2000). La evaluación de programas educativos: Conceptos básicos, planteamientos generales y problemática. *Revista de Investigación Educativa*, 18 (2), 261-287.
- Pérez-Serrano, G., Poza-Vilches, F., & Fernández-García, A. (2016). Criterios para una intervención de calidad con jóvenes en dificultad social. *Revista Española de Pedagogía*, 263, 51-69.
- Picado, X. (1999). Hacia la elaboración de indicadores de evaluación. *Perspectiva educacional*, 43, 11-33. Retrieved from <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/docente/pd-000088.pdf> (Última revisión en Octubre de 2017)
- Plataforma de ONG de Acción Social (2010). *Plan Estratégico del Tercer Sector de Acción Social. Propuestas para mejorar la financiación pública del tercer sector de acción social*. Retrieved from <http://www.plataformaong.org/planestrategico/fichaBibliotecaPE.php?id=191> (Última revisión en Octubre de 2017)
- Poza-Vilches, M.F., Pozo-Llorrente, M.T., Gutiérrez-Pérez, J., & López-Alcarria, A. (2017). Healthy and sustainable youth leisure: needs evaluation, strengths and challenges of professional practice seen from the Delphi Methodology. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 237, 998-1004.
- Prensky, M. (2001). Digital Natives, Digital Immigrants. *NCB University Press*, 9(5). Retrieved from <http://www.nnstoy.org/download/technology/Digital%20Natives%20%20Digital%20Immigrants.pdf> (Última revisión en Octubre de 2017)
- Quintero Uribe, V.M. (1996). *Evaluación de Proyectos Sociales. Construcción de indicadores*. Fundación FES: Colombia.
- San Fabián, J.L. (2014). *Evaluar programas socioeducativos en tiempos de crisis: un enfoque organizacional*. Oviedo: Trabe.
- Vecina-Merchante, C., Alomar-Marí, P., Segura-Rotger, A., & Efedaque-Aguilar, J. (2016). Promoviendo la participación juvenil desde la comunidad. *Trabajo Social Global. Revista de Investigaciones en Intervención social*, 6(11), 121-142.

CÓMO CITAR ESTE ARTÍCULO

Poza-Vilches, F., Fernández-García, A., & Ferreira-Delgado, J.P. (2018). La práctica profesional de los agentes sociales en materia de ocio juvenil: estrategias para la intervención. *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, 31, 93-105. DOI: 10.7179/PSRI_2018.31.08

DIRECCIÓN COMPLETA DE LOS AUTORES

Fátima Poza-Vilches. Facultad de Ciencias de la Educación. Universidad de Granada. fatimapoza@ugr.es

Ana Fernández-García. Facultad de Humanidades y Ciencias Sociales. Universidad Internacional Isabel I de Castilla. ana.fernandez.garcia@uii.es

João Paulo Ferreira-Delgado. Instituto Politécnico do Porto. pdelgado@ese.ipp.pt

PERFIL ACADÉMICO

María de Fátima Poza-Vilches. (ORCID: 0000-0001-6186-9306). Profesora Ayudante Doctor en el Departamento MIDE (Facultad Ciencias Educación) de la Universidad de Granada. Doctora en Educación por la Universidad de Granada. Máster en Educación Social y Animación Sociocultural por la UPO. Licenciada en Pedagogía. Funcionaria (Técnico de Juventud) en el Ayuntamiento de Granada desde el año 2003-2017. Investigadora colaboradora en varios proyectos de investigación y con publicación en diferentes artículos y capítulos de libros vinculados al ámbito de la evaluación y la intervención socioambiental.

Ana Fernández-García. (ORCID: 0000-0002-7600-8768). Doctora en Educación por la UNED, con premio extraordinario. Diplomada en Educación Social por la UNED, Premio Extraordinario Fin de Carrera. Licenciada en Pedagogía por la UNED. Máster en Innovación e Investigación en Educación por la UNED. Premio Extraordinario Fin de Máster en la categoría de Ciencias Sociales y Jurídicas. Como miembro de diversos proyectos de investigación, ha publicado artículos científicos en distintas Revistas, sobre la juventud en riesgo social.

Joao Paulo Delgado Ferreira. (ORCID: 000-0001-6977-8214). Licenciado en Derecho, maestro en Administración de la Educación y Doctor en Ciencias de la Educación por la Universidad de Santiago de Compostela, con agregación en Ciencias de la Educación en la Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro (UTAD), es profesor adjunto en la Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico do Porto. Es miembro integrado en el Centro de Investigação em Estudos da Criança (CIEC), da Universidade do Minho y miembro da Comissão Científica del Centro de Investigação e Inovação em Educação (INED) de la Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico do Porto (ESEP).

