



**Universidad**  
Zaragoza

# **Trabajo Fin de Grado**

Estudio de las estrategias de coordinación entre entidades sociales del Tercer Sector del barrio de San Pablo, como herramienta contra la desprotección y la exclusión social

Autora:

**Rocío Cedrés Gimeno**

Director:

**Jaime Minguijón Pablo**

Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo

2020/2021



## RESUMEN

Esta investigación se basa en el análisis de las estrategias de coordinación y organización de las entidades del Tercer sector del barrio de San Pablo. En él se muestran todas las relaciones de determinadas entidades en una misma zona de actuación. Este estudio muestra un análisis en profundidad de las estrategias de coordinación que se utilizan, cómo se organizan y colaboran las entidades de este barrio e integra algunas propuestas sobre la coordinación y el Trabajo en Red. Este trabajo persigue reforzar el pilar de la comunicación sobre el cuál se asientan y se crean redes de apoyo, de mejora y de desarrollo comunitario. El proceso de investigación ha sido de utilidad para destacar la importancia que poseen este tipo de relaciones en la construcción de una sociedad mejor, más organizada y activa, donde se ponga como punto de inflexión hacer frente a la desprotección y la vulnerabilidad social.

**Palabras clave:** Coordinación, Cooperación, Tercer Sector de Acción Social, Trabajo en Red, Comunitario.

## ABSTRACT

This research is based on the analysis of the coordination and organization strategies of third sector organizations in the San Pablo neighborhood. It shows all the relationships of certain entities in the same area of action. This study shows an in-depth analysis of the coordination strategies that are used, how the organizations in this neighborhood organized and collaborate and integrates some proposals on coordination and networking. This work aims to reinforce the pillar of communication on which support, improvement and community development networks are based and created. The research process has been useful in highlighting the importance of this type of relationship in the construction of a better society, more organized and active, where the turning point is to tackle social vulnerability and lack of protection.

**Keywords:** Coordination, Cooperation, Third Sector Social Action, Networking, Community.



## **Agradecimientos**

*Siempre he admirado el trabajo de aquellos profesionales que invertían parte de su tiempo en el acercamiento a nuevas formas de desarrollo, un desarrollo conjunto y que nos engloba a todos. Desde aquí quiero mandar mis más sinceros agradecimientos e invitar a todas las personas que lean este documento a que sigamos luchando por adoptar una mirada más social y humana, fijando la vista siempre en el compromiso con la sociedad y la defensa de los derechos humanos. Que sigamos defendiendo día a día los valores que dan sentido a la disciplina social, dejando a un lado prejuicios, reinventándonos y esforzándonos día a día por construir una sociedad mejor.*

*En primer lugar, agradecer a todos y cada uno de los profesores de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo, por haberme dado los conocimientos necesarios en esta profesión y transmitirme los valores que dan sentido al Trabajo Social y a mi vida, así como a la Universidad Pública de Zaragoza, por darme la oportunidad de formarme en esta disciplina académica por la que tanta pasión tengo y tener al alcance en todo momento recursos públicos y de calidad.*

*Gracias a mi tutor/director de este trabajo, Jaime Minguijón Pablo, el cual me ha guiado en todo momento, por su disponibilidad y ganas que me han ayudado a canalizar todo lo que quería transmitir.*

*Gracias al profesor Francesco Marcaletti, por haber sido un referente tanto en lo profesional como en lo personal, por transmitirme la pasión por el universo de la investigación, por su disponibilidad, ganas y esfuerzo, por creer en mí y enseñarme muchos de los conocimientos que he utilizado en esta investigación.*

*Gracias a la Trabajadora Social de referencia de la entidad donde cursé mis prácticas académicas, por enseñarme a poner en práctica todos los conocimientos aprendidos, por hacerme ver la realidad y confiar en mí desde el principio.*

*Gracias a todos los profesionales que algún día me atendieron y dedicaron parte de su tiempo en compartir conmigo sus experiencias profesionales de las cuales me he nutrido siempre al máximo.*

*Gracias a todas las entidades que prestaron su tiempo en responder mis preguntas y colaborar en esta investigación, porque sin ellas nada de esto habría sido posible.*

*Gracias a todos los voluntarios de las distintas asociaciones con las que he tenido relación a lo largo de mi carrera, por dejar que forme parte de este tejido tan importante en la sociedad, el voluntariado. Porque reflejáis los valores más puros de la esencia humana, dar sin esperar nada a cambio.*

*Gracias a mi familia, por haberme enseñado los valores que me han llevado hasta aquí y por apoyarme siempre en cada una de mis decisiones.*

*Gracias a mis compañeras y amigas del grupo 2, por abrirme la mente ante nuevas perspectivas y darme los mejores momentos dentro y fuera de la facultad.*

*Aquí finaliza una etapa, pero estos agradecimientos formarán parte de mí siempre. Gracias una vez más, a tod@s.*

*-Porque un mundo mejor no sería posible si no existieran personas que se creen capaces de cambiarlo, y lo intentan- Rocío Cedrés Gimeno.*



## ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	5
<b>1.1 Objetivos de la investigación</b> .....	6
<b>1.2 Contextualización</b> .....	6
<b>2. MARCO CONCEPTUAL</b> .....	9
<b>2.1 Aproximaciones al concepto de Tercer Sector de Acción Social</b> .....	9
<b>2.2 La coordinación, una dimensión social.</b> .....	10
<b>2.3 Evolucionando hacia el concepto de Trabajo en Red</b> .....	13
<b>3. METODOLOGÍA Y DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	14
<b>3.1 Realización del informe inicial del proyecto de investigación (Anexo I)</b> .....	15
<b>3.2 Identificación de la muestra:</b> .....	15
<b>3.3 Construcción de las herramientas de investigación</b> .....	15
<b>3.4 Recursos y organización</b> .....	16
<b>4. RESULTADOS</b> .....	17
<b>4.1 Análisis estadístico de los datos y tipología de las entidades encuestadas</b> .....	17
<b>4.2 Análisis de la coordinación entre entidades del barrio de San Pablo.</b> .....	21
<b>4.3 Los procesos de coordinación tras la pandemia por COVID-19</b> .....	23
<b>5. DISCUSIÓN</b> .....	28
<b>6. CONCLUSIONES AL ESTUDIO: construyendo juntos, avanzando en cooperación.</b> .....	32
<b>6.1 Propuestas innovadoras desde una visión comunitaria</b> .....	32
<b>7. EVALUACIÓN DEL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN Y REFLEXIONES PERSONALES</b> .....	33
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	35
<b>ANEXOS</b>	



### *Índice ilustraciones*

Ilustración 1. Mapa geográfico del barrio de San Pablo, Zaragoza .....	7
Ilustración 2. Pirámide aclarativa sobre los procesos de coordinación .....	12
Ilustración 3. Diagrama aclarativo: factores determinantes de la coordinación y sus distintos niveles. ....	13
Ilustración 4. Histograma de la variable año de fundación.....	18
Ilustración 5. Mapa de interconexiones entre entidades según el Grado de coordinación. ....	22
Ilustración 6. Gráfica resumen interconexiones.....	30

### *Índice de tablas*

Tabla 1. Cruce de las variables tipo de entidad y año de fundación. ....	18
Tabla 2. Estadístico descriptivo de la variable tipología del personal.....	19
Tabla 3. Labores de coordinación y sus profesionales implicados.....	21
Tabla 4. Percepción de la coordinación por nota media.....	24
Tabla 5. Estadístico descriptivo de la variable esfuerzo frente a la coordinación.....	26
Tabla 6. Opinión sobre la consecución de un Trabajo en Red. ....	26
Tabla 7. Resumen de las estrategias propuestas por el conjunto de entidades.....	27

### *Índice de gráficos*

Gráfico 1. Histograma de la variable forma jurídica.....	17
Gráfico 2. Histograma de la variable tipología del personal. ....	19
Gráfico 3. Histograma de la variable del ámbito de actuación. ....	20
Gráfico 4. Estadístico de la variable sector de población.....	20
Gráfico 5. Histograma sobre la influencia de la COVID-19 en los procesos de coordinación. ....	23
Gráfico 6. Grado de acuerdo / desacuerdo de las entidades respecto al impacto de la COVID-19.....	24
Gráfico 7. Estadístico de la variable percepción de la coordinación por nota media. ....	25
Gráfico 8. Estadístico descriptivo sobre el interés de las entidades ante la creación de herramientas que faciliten la coordinación. ....	28



## 1. INTRODUCCIÓN

La pobreza, la exclusión social y la desigualdad, constituyen a día de hoy problemas graves y multidimensionales en nuestra sociedad. Abordarlos supone una labor prioritaria y debe llevarse a cabo a través de acciones conjuntas y coordinadas por parte de todos los actores, ya sean públicos o privados, entre ellos, el tejido social. Estas problemáticas sociales son consideradas fenómenos estructurales y consecuencia directa de aspectos estructurales de carácter social, tanto a nivel político como económico y cultural, marcados principalmente por la desigualdad. Además, estas situaciones se ven agravadas en contextos de crisis económica y social como el que vivimos actualmente, mostrando aún más las deficiencias y vulnerabilidades del modelo social previo.

Si proponemos en este estudio fijar la atención en la dimensión de la coordinación es porque consideramos que el tejido asociativo debe adoptar esta estrategia para tratar de hacer frente y luchar contra estas problemáticas sociales. Y, por otra parte, nos interesa conocerlo desde la perspectiva de la profesión del Trabajo social, específicamente del que trabaja en el Tercer Sector de Acción Social. Nos encontramos entonces ante un estudio que pretende investigar y mostrar el grado de coordinación, así como las diferentes estrategias que utilizan las entidades sociales del Tercer Sector de Acción Social para lograr esta labor conjunta de coordinarse y cooperar hasta la aproximación hacia un concepto de Trabajo en Red. El estudio se abordará desde un enfoque inicialmente genérico, pero también se concretarán algunos aspectos y cuestiones fundamentales que nos harán entender todos los procesos, detectar dificultades, confluencias y conexiones entre todos los miembros implicados en la temática abordada, para poder trabajar bajo un foco de acciones conjuntas y coordinadas.

Siguiendo una filosofía tanto práctica como participativa, se va a tratar de mostrar la importancia y el valor que poseen las acciones de coordinación entre las distintas entidades de carácter social presentes en nuestra sociedad. Así como realizar una valoración del impacto y la capacidad para generar cambios sociales que posee este sector. El estudio de investigación va a tomar como muestra las entidades pertenecientes al tercer sector de acción social localizadas en el barrio de San Pablo de la ciudad de Zaragoza. Para ello se realizó una encuesta vía online que fue respondida por 20 personas implicadas en 20 entidades sociales, con todo tipo de perfiles profesionales.

Se realizaron también 4 entrevistas semi-estructuradas a personas que forman parte de estas entidades sociales y que ofrecieron libremente sus testimonios y su experiencia profesional para incluir otra perspectiva más personal y subjetiva a la investigación.

El tema que aquí se expone fue elegido en base a unos criterios personales, motivados por el afán de lograr un acercamiento a la realidad social, de conocer más de cerca a las personas y colectivos que componen el tejido social. Un tejido compuesto por multitud de factores complejos y diversos, del cual forman parte activa las entidades sociales del Tercer Sector.

Esta investigación supone también una oportunidad para introducir algunos de los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) de la agenda 2030 de Naciones Unidas. Abordar estos objetivos supone una parte fundamental para poder llevar a cabo una buena investigación, y deben ser reconocidos en cada una de las acciones que se llevan a cabo cuando hablamos de investigación y desarrollo. Dentro de estos objetivos encontraríamos los siguientes: poner fin a la discriminación, reducir las desigualdades, hacer frente a la pobreza y el hambre, promover oportunidades de aprendizaje y desarrollo, impulsar sociedades pacíficas e inclusivas, fomentar la igualdad en derechos económicos y en el acceso a los recursos, y principalmente poner el enfoque en el objetivo nº 17; alianza, coordinación y organización para el logro de objetivos. Sobre



este último objetivo es sobre el cual se va a fundamentar gran parte de esta investigación por lo que resulta de vital importancia.

Todas estas cuestiones que se mencionan incluyen también el logro de metas, políticas y planes de organismos nacionales e internacionales, por lo que repercuten de manera directa en el desarrollo de la sociedad. Estos aspectos de desarrollo sostenible se relacionan con todos los aspectos de la vida económica y social, cotidiana y privada de los individuos y comunidades. El trabajo que aquí se expone está enfocado a un correcto funcionamiento de la sociedad y desarrollo humano, promoviendo una mejora de la calidad de vida, protegiendo y favoreciendo el uso de los recursos y las relaciones.

### 1.1 Objetivos de la investigación

#### • **Objetivo general**

-Estudiar el nivel de coordinación de las entidades del Tercer Sector del barrio de San Pablo para conocer el impacto de su propia acción en el medio social.

#### • **Objetivos específicos**

-Conocer el barrio desde una perspectiva socioeconómica: abordar las problemáticas existentes, evaluar proyectos, prestaciones, reflexionar sobre la calidad de vida y el acceso a los recursos.

-Observar la labor que desempeñan las entidades del tercer sector para cubrir todo el entramado de necesidades existentes, así como su importancia para hacer frente a problemáticas sociales.

-Lograr una aproximación desde la experiencia al concepto de Trabajo en Red.

-Conocer qué consecuencias ha tenido para la coordinación, la situación generada por la COVID-19.

### 1.2 Contextualización

Tal y como se ha mencionado al inicio de este trabajo, el proyecto de investigación va a tomar como muestra uno de los barrios de Zaragoza donde más influencia tienen las entidades del Tercer Sector de Acción Social, el barrio de San Pablo, tradicionalmente conocido como 'El Gancho'. Este barrio, perteneciente al Casco Histórico de la ciudad de Zaragoza, aglutina una gran cantidad de entidades pertenecientes a este sector. Según estudios estadísticos del Observatorio Municipal de Estadística, en total se registran 366 entidades de las cuales un 23% del total son de carácter social pertenecientes a este sector. La tasa de asociacionismo del Casco Histórico está comprendida en un 7,82%, situándose muy por encima de la media total de la ciudad de Zaragoza que posee un 4,04% de asociacionismo en su conjunto (Observatorio Municipal de Estadística, 2019).

Esta zona de influencia era conocida tradicionalmente por ser un barrio de artesanos, agricultores y ganaderos hasta la década de los años 30. Es el primer ensanche medieval de la ciudad, que en el siglo XIII desborda la muralla romana y se expande junto al río Ebro hacia el palacio de la Aljafería. A finales del siglo XIV un tercio de los habitantes de la ciudad vivía en este barrio. Sin embargo, con la aparición de la ciudad industrial, comienza la decadencia del barrio y la salida de vecinos hacia los barrios nuevos, buscando mejores condiciones medioambientales, lo que produce que la zona vaya siendo ocupada por familias con menor poder adquisitivo. (Ministerio de Fomento, 2011).





superior al del resto de la ciudad (29,18 m<sup>2</sup> por habitante). Se detecta un 3,12 % de viviendas sin servicio o aseo en el área delimitada, porcentaje que triplica la media nacional. Un 37,64 % de las viviendas totales se encuentran son anteriores a 1951, valor mucho más alto que la media municipal, y un 6,01 % del total de las viviendas del barrio están en mal estado. Los principales problemas percibidos por la población según el censo son; la delincuencia, la escasez de zonas verdes y los ruidos exteriores. (Ministerio de Fomento, 2011).

El barrio de San Pablo también se caracteriza por el fuerte sentimiento de pertenencia a la comunidad que poseen sus habitantes y trabajadores, donde convergen diversos espacios de lucha y reivindicación de algunos de los aspectos más sociales de la ciudad de Zaragoza. Existen numerosos movimientos sociales y culturales que se hacen muy visibles en el barrio, como Stop Desahucios, la Plataforma de Afectados del Gancho, el movimiento vecinal '*Calles Dignas*', '*Esto no es un solar*' y muchas otras formas de asociacionismo y reivindicación. Un barrio en el que convergen multitud de acciones por parte de profesionales y vecinos que se movilizan con el objetivo de mejorar y desarrollar el barrio, así como la calidad de vida de todos sus habitantes. De este modo, hemos podido comprobar cómo tras la situación de pandemia que atravesamos, el barrio ha reforzado todavía más estos lazos de pertenencia y movilidad social, surgiendo nuevas acciones y movimientos como la Red de Apoyo vecinal en la cual se han frugado muchas labores que hoy en día son parte fundamental de la comunidad. Esta red de Apoyo se abre camino con la creación de grupos como el grupo de mascarillas, el socio-sanitario, el de alimentación y recursos, el informático – hacker, el de cartelería y comunicación.

Por otro lado, este barrio también cuenta acciones relativamente recientes, en el 2020 surgió la '*Plataforma de afectados del Gancho de Zaragoza*', que surgió de las redes sociales y aglutina a un total de 350 vecinos y vecinas, que se organizan para movilizarse y visibilizar las problemáticas presentes en el barrio.

La zona de San Pablo ha vivido en los últimos meses situaciones de tensión debido a diversos altercados de violencia y por las redadas que ha realizado la policía nacional con el objetivo, según los cuerpos de seguridad del estado, de acceder a edificios okupados y narcopisos para intervenir drogas, armas y objetos robados y de esta manera tratar de frenar la violencia y 'criminalidad' en el barrio. Estos hechos produjeron una oleada de reivindicaciones en el barrio, sobre todo por parte del Consejo de Salud del Gancho y la Asociación de vecinos, que reivindican la criminalización y estigmatización del barrio de San Pablo por los medios de comunicación a raíz de estos hechos, tratando así de dignificar el barrio y la zona en la que viven y trabajan, luchando por continuar mejorando todo el tejido social y el desarrollo comunitario.

Es el Consejo de Salud, precisamente, desde el cual se desarrollan una gran multitud de coordinaciones entre algunas de las entidades del barrio, en total se calcula que unas 28 entidades son las que forman parte activa de este consejo de salud y lo hacen a través de distintos espacios, como la comisión de vivienda, comisión de brecha digital, de participación e infancia, de barreras de acceso etc. Desde esta iniciativa surgen multitud de actuaciones, gracias a la coordinación que se ejerce en este espacio y a su empeño por adoptar una visión comunitaria.

También dentro de este barrio, como zona que forma parte del Casco Histórico de la ciudad, ha tenido una enorme influencia la creación en el 2005 de un Plan Integral que aglutinaba la acción conjunta de todas las entidades del barrio (vecinales, sociales, colectivos, servicios municipales y otras administraciones) así como la propia participación ciudadana. Este plan se denominó *Plan Integral del Casco Histórico (PICH)* que tenía una vigencia desde 2005 hasta 2012. En el 2013 se aprobó la segunda fase del PICH hasta el 2020.



Este plan aglutina diferentes acciones y propuestas del barrio y de la ciudad de Zaragoza en relación al Casco Histórico. Este plan está considerado uno de los más influyentes en el barrio, pues engloba diversas líneas de intervención y mejora, en esta segunda fase (2013 – 2020), se propusieron 5 líneas estratégicas de acción que se fundamentan en:

- 1º.- Participación, convivencia y cohesión social.
- 2º.- Servicios Públicos y Equipamientos.
- 3º.- Infraestructuras, escena urbana y patrimonio.
- 4º.- Suelo y rehabilitación de vivienda.
- 5º.- Comercio y turismo.

*(PICH, Ayuntamiento de Zaragoza, 2013-2020)*

Supone un punto de partida muy importante para el desarrollo de la coordinación y el Trabajo en red, la creación de planes como el PICH, así como el desarrollo de movimientos sociales y culturales de este tipo para que sea posible una mejora de los barrios donde existe una mayor tasa de vulnerabilidad social. Por ello, es fundamental que se continúe fomentando estas iniciativas a través de la creación de políticas sociales sólidas que promuevan y faciliten estos procesos.

## 2. MARCO CONCEPTUAL

A lo largo de este apartado se presenta una recopilación de los conceptos y teorías estudiadas sobre los tres ámbitos fundamentales y diferenciados de esta investigación (Tercer Sector, Coordinación y Trabajo en Red). Lo cual, nos servirá como marco referencial para el análisis posterior de los datos y las experiencias profesionales recopiladas a lo largo de la investigación.

### 2.1 Aproximaciones al concepto de Tercer Sector de Acción Social

Desde un punto de vista institucional, podríamos hablar de la existencia de 3 grandes sectores dentro de la sociedad: el **sector público**, que incluye todas las actividades públicas y promovidas por el estado en sus diferentes niveles, el **sector privado** (mercado), donde se engloban a todas las empresas con ánimo de lucro que ofrecen bienes y servicios, y, por último, se encontraría el **Tercer sector**, en el que están incluidas todas aquellas organizaciones que no pertenecen ni al ámbito público ni al privado y que ofrecen servicios dirigidos al bienestar social sin poseer ánimo de lucro.

El concepto de 'Tercer Sector' es utilizado en la actualidad en diversos campos para hacer referencia a cosas muy distintas (Consejo Económico y Social de Aragón, 2006). Siguiendo las reflexiones de Maite Montagut (2008) podemos afirmar que, dependiendo del enfoque que se tome, el Tercer Sector comprendería todas aquellas actividades destinadas a la economía social, y, además, que incorporan otros aspectos más sociales, como, por ejemplo, el bienestar social o la gestión del voluntariado. Sin embargo, el Tercer Sector abarca un conjunto muy grande de entidades que pueden ir desde asociaciones, ONGD's, entidades no lucrativas, organizaciones de solidaridad... hasta fundaciones de todo tipo, donde podrían incluirse también las fundaciones deportivas, como puede ser un equipo de fútbol o asociaciones de índole política. Por este motivo, dentro de este ámbito resulta de vital importancia para el entendimiento de esta investigación poder diferenciar el **"Tercer Sector de Acción Social"**. Dicho sector está constituido por las actividades de particulares dirigidas hacia el interés común, hacia la ciudadanía y a conseguir un bienestar social, alejadas del interés lucrativo. Estas entidades se organizan, básicamente, en asociaciones no



lucrativas. Llegados a este punto nos encontramos con un conglomerado de pequeñas organizaciones –y alguna grande– con distintas fórmulas jurídicas, que prestan servicios sin ánimo de obtener beneficios y que canalizan la acción voluntaria de muchos ciudadanos. Se trata de la gestión de determinados servicios públicos que llevan a cabo entidades de la sociedad civil. (Montagut, M. 2008).

Una importante definición acerca del Tercer Sector de Acción Social, es la que realizan Ganga, Burotto & Antonioletti (2010) quienes afirman que pertenecen al Tercer Sector de Acción Social

*“aquellas organizaciones que emergen de la libre iniciativa ciudadana, con el propósito primordial de ofrecer servicios de carácter social a la comunidad o a sus asociados, los cuales pueden ser de variada índole, de carácter no gubernamental, no persiguen beneficios económicos, y sus miembros aportan voluntariamente su trabajo (aunque cuenten con personal remunerado, que complementan esfuerzos y funciones)”* (Ganga, Burotto & Antonioletti, 2010: 58).

De igual manera, la Universidad de Johns Hopkins de Baltimore (1992) propuso en un estudio comparativo internacional, cinco criterios clave que determinan los rasgos básicos que debe poseer una institución u organización para ser considerada parte del Tercer sector de acción social. Estos criterios son (Anheier, H. K.; Rodney, G.; Salomon, L. M. 1992):

- Estar organizada formalmente.
- Ser privada.
- Ausencia de ánimo de lucro.
- Tener capacidad de autocontrol institucional de sus propias actividades.
- Poseer participación voluntaria.

## **2.2 La coordinación, una dimensión social.**

Cuando se analizan las formas de actuación de los distintos actores sociales pertenecientes a un mismo territorio, una dimensión fundamental que se estudia es la coordinación. En una primera aproximación, podría entenderse como el proceso mediante el cual se genera una sinergia entre las acciones y los recursos de los diferentes actores involucrados en un campo concreto, en este caso, en el campo del Tercer Sector de Acción Social. Y, que además de generar sinergias, construye una serie de normas a través de las cuales los actores involucrados encuentran fuertes incentivos para cooperar, más allá de los intereses particulares (Repetto, 2005).

Este concepto a menudo se suele utilizar en un escenario interinstitucional o cuando hablamos de criterios relacionados con la política social. Sin embargo, desde un enfoque micro social, se deja de lado un amplio campo en el que convergen multitud de acciones, esfuerzos, dinámicas y diálogos individuales que ejercen tanto profesionales como particulares, para llevar a cabo esta acción de coordinarse. Para todas las entidades e instituciones sociales consideradas parte del Tercer Sector de acción social, cada vez se está haciendo más notable la necesidad de llevar a cabo una acción coordinada. En todas las localidades se han ido creando diferentes escenarios que, de cierto modo, regulan esta labor de coordinación entre entidades. En Aragón son muchos los organismos que tratan de canalizar esta acción; podríamos destacar los numerosos comités interinstitucionales (locales, regionales etc.), creados con el fin de concentrar a los diferentes actores que representan a entidades del Estado, los cuales, en el ejercicio de sus capacidades,



poseen misiones específicas que deben articularse entre sí, coordinarse, y de esta manera lograr acciones más integrales y eficaces, dirigidas a las comunidades sujeto de intervenciones. (Barreto, 2019).

La labor de coordinación cada vez adquiere mayor relevancia, sobre todo en el contexto social actual en el que nos encontramos. Con el impacto que ha tenido sobre la vida de cada uno de nosotros la llegada de la COVID-19, coordinarse ha sido fundamental para llevar a cabo los cambios que debíamos realizar y poder obtener los resultados que queríamos y que necesitábamos, incluso esto se podría aplicar en la vida individual y diaria de cada uno de nosotros. En el ámbito social, cada vez crecen más las problemáticas que no pueden ser resueltas si sólo se actúa con intereses y recursos propios.

En este contexto, la coordinación emerge como un mecanismo de enorme importancia para lograr una acción integral. Puesto que todas las problemáticas comunitarias tienen diversas causas, es lógico pensar que las respuestas para enfrentar dichas problemáticas no pueden acotarse a un único ámbito, así como tampoco a un único organismo. Sería lógico pensar entonces, en una mirada conjunta donde las acciones se unifiquen (Repetto y Fernández, 2012).

Centrándonos en la coordinación, podemos observar que esta no siempre se da al mismo nivel, existen diferentes formas de coordinarse que dependen de un gran abanico de variables y de intereses por parte de las entidades. Podríamos decir que la coordinación es gradual, y de este modo pasa por diferentes fases y depende de diversos factores. Estos factores son los que determinan el tipo de relaciones que se quieren establecer con una u otra entidad, reflejan intereses que las propias entidades poseen y se podrían diferenciar en dos categorías:

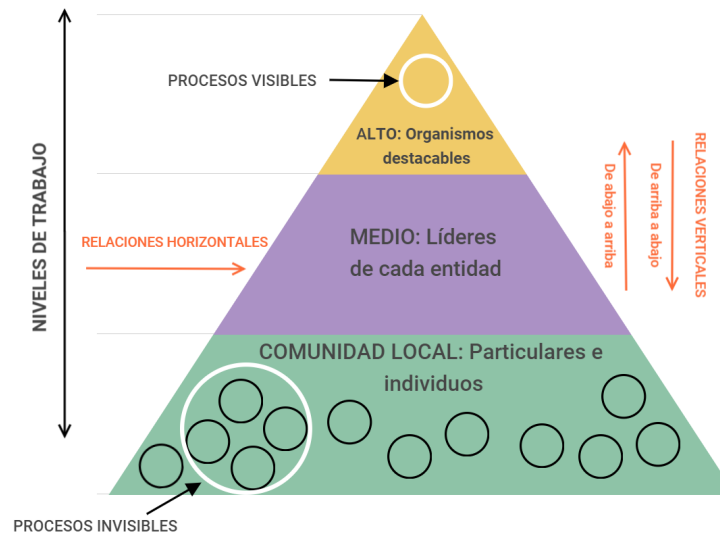
-**Naturaleza de la actividad**, es decir, hacia quiénes van dirigidas las acciones que realizan.

-**Capacidad de obrar** de cada entidad, es decir, de su alcance y flexibilidad respecto al resto.

Cuando hablamos de estos dos tipos de factores que determinan las relaciones, nos encontramos ante la posibilidad de que existen formas distintas de relacionarse. Podríamos distinguir **relaciones horizontales**, basadas en la relación de igual a igual guiadas por criterios específicos, como tener el mismo ámbito de actuación o trabajar con el mismo sector poblacional. Por otro lado, estarían las **relaciones verticales**, que pueden ser de abajo a arriba (aquellas entidades pequeñas que buscan coordinarse con entidades de mayor capacidad) o de arriba a abajo (cuando entidades de gran capacidad buscan establecer relaciones con entidades más pequeñas).

Para entender este concepto se ha elaborado una pirámide que de forma gráfica trata de explicar estos procesos de coordinación. De este modo podemos entender la coordinación como un proceso que se da en diferentes niveles, empezando por la base, formada por la comunidad local y los procesos básicos de coordinación llevados a cabo entre particulares e individuos (los llamados procesos invisibles). A continuación, un nivel medio donde estarían los líderes de cada entidad, encargados de llevar a cabo procesos de coordinación con otros líderes y entidades. Y por último, se encontraría un nivel alto, en el que se englobarían los organismos que poseen mayor poder a nivel institucional, como los comités interinstitucionales (procesos visibles). Entendiendo esto como un proceso general, tomamos como referencia la siguiente pirámide:

*Ilustración 2. Pirámide aclarativa sobre los procesos de coordinación*



*Fuente: Elaboración propia (2021)*

Resulta de gran importancia poner el énfasis en los procesos visibles e invisibles; a menudo, los procesos que destacan para la ciudadanía son aquellos llevados a cabo por grandes organismos, entidades de gran capacidad que llevan a cabo proyectos a nivel nacional y son vistos por la ciudadanía como entidades que tienen un gran impacto en la sociedad. O también las acciones llevadas a cabo por los propios líderes de cada una de las entidades como la consecución de un gran presupuesto anual, todo ello se consideraría parte de los procesos visibles. Sin embargo, se pasan por alto otros procesos que realizan las personas particulares pertenecientes a cada entidad, los denominados procesos invisibles, que además, en la mayoría de los casos son las que realizan una gran parte de las coordinaciones y procesos más costosos; intercambio de llamadas, mensajes, correos electrónicos, cesión de datos propios, realización de reuniones continuas, afianzar relaciones con otros profesionales en el día a día, intercambio de datos etc.

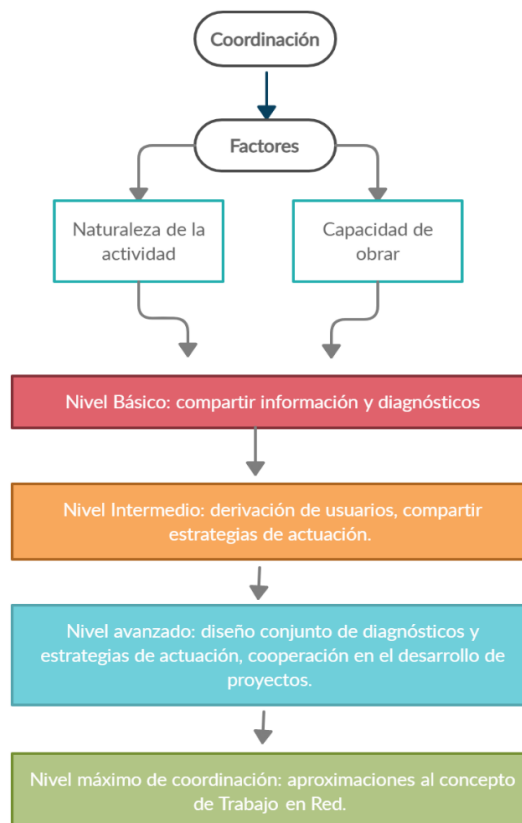
Por otro lado, volviendo a lo comentado anteriormente, a partir de los dos grandes grupos de factores que hemos establecido (naturaleza de la actividad y capacidad de obrar) vamos a construir una tipología de grados de coordinación que nos servirá para alcanzar el objetivo de la presente investigación. Se han identificado 4 niveles que van de menor a mayor nivel de coordinación, desde una coordinación básica hasta la forma más amplia y desarrollada de coordinación, denominada Trabajo en Red.

Entre estas 4 categorías encontraríamos los siguientes niveles:

1. **Nivel I**, coordinación básica: implica acciones como compartir información y diagnósticos, procesos básicos de toma de contacto con otros profesionales y recursos.
2. **Nivel II**, coordinación media o instrumental: en él se englobarían las siguientes acciones;
  - Derivación de usuarios / casos a otros recursos.
  - Compartir estrategias de actuación sin entrar a contrastarlas.
  - Donación de recursos.
  - Debatir problemáticas comunes.

- Utilización / cesión de espacios para el desarrollo de actividades.
  - Aportación de datos propios de la entidad (porcentajes de datos).
3. **Nivel III**, coordinación avanzada o estratégica: donde podemos encontrar actividades como:
- Realización conjunta de actividades formativas.
  - Toma de acuerdos y pactos de responsabilidad mutua.
  - Diseño de diagnósticos y estrategias de acción de manera conjunta.
  - Cooperación en el desarrollo de proyectos.
4. **Nivel IV**, nivel de coordinación máxima, que se aproxima al concepto de Trabajo en Red, término que engloba todos los niveles de coordinación anteriores y va más allá de estos, buscando establecer relaciones y complicidades, así como colaborar de manera sistemática y avanzada, buscando mejorar las capacidades propias de la entidad, así como las del resto, para llegar a un punto en común que sea fruto de un trabajo plural y avanzado.

Ilustración 3. Diagrama aclarativo: factores determinantes de la coordinación y sus distintos niveles.



Fuente: elaboración propia (2021)

### 2.3 Evolucionando hacia el concepto de Trabajo en Red

El trabajo en Red es un concepto aplicable en diversos campos y que abarca multitud de complejidades. En términos generales, el concepto de Trabajo en Red es entendido como la colaboración de dos o más organizaciones o personas para alcanzar una meta y objetivos de manera conjunta. Sin embargo, cuando nos enfrentamos a este término en el ámbito de la coordinación, nos damos cuenta de que implica un campo inmenso de experiencias, destrezas y complejidades sobre las cuales se ha de trabajar. De esta forma, el trabajo en red supone colaborar de forma sistemática, coordinada y complementaria, tejiendo relaciones y complicidades en espacios comunes, abiertos y diversificados, para lograr esos fines a partir de



actuaciones concretas. Se inspira en el aprendizaje mutuo y colectivo, mediante la reflexión crítica y la autoevaluación, pero también en el crear y gestionar conocimiento operando conjuntamente (Rodríguez-Gómez, 2015).

Suárez-Guerrero y Muñoz Moreno (2017), en su artículo *'El Trabajo en red y la cooperación como elementos para la mejora escolar'*, comentan que el trabajo en red debe pasar por distintas fases, y señalan:

- a) La planificación del diseño de actuaciones que se implementarán en base a las metas propuestas.
- b) La distribución de tareas, concretando las funciones y las actividades que se pondrán en juego, democrática y participativamente.
- c) El desarrollo, marcando las interrelaciones entre los componentes de la red y facilitando la horizontalidad en la distribución de poder.
- d) La coordinación, para una mayor operatividad, con canales abiertos de comunicación y toma de decisiones que generen un clima positivo de trabajo, respeto a la autonomía propia y una mejor participación de todos.
- e) La evaluación útil y alineada con la finalidad a la que se sirve, sistemática, valorativa, decisoria, prospectiva, fundamentada en la recogida de información rigurosa y encaminada a tomar decisiones, emitir juicios de valor y sugerencias respecto al futuro.

En definitiva, el Trabajo en Red es una manera de trabajar que persigue obtener medios para la acción social a través del intercambio y el aprendizaje mutuo, desarrollando acciones en conjunto a través del diálogo y la comunicación, compartiendo objetivos, formas de actuar, medios y recursos. Adquiriendo un compromiso conjunto para lograr ese tejido relacional sólido, que permita una responsabilidad compartida y la mejora en la calidad de vida de cada sociedad.

### 3. METODOLOGÍA Y DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

La metodología que se ha seguido en esta investigación se caracteriza por tener un enfoque cualitativo, supone el ejercicio de una acción metódica, racional y personalizada. Siguiendo la teoría que se expone en el Libro de José Ignacio Ruíz (2012) *'Metodología de la Investigación cualitativa'*, podemos comprender la investigación cualitativa como un proceso que comprende el uso de distintas fuentes y datos. En esta investigación la fuente principal son los datos recopilados a través de la encuesta, pero también hay otros datos que adquieren gran relevancia, como los obtenidos mediante entrevistas personales y a través de la observación. Taylor y Bogdan (1990) afirman que los investigadores cualitativos deben ser flexibles en el ejercicio de su investigación, y deben ver el medio y a las personas objeto de la investigación de forma holística, es decir, considerar a los individuos como un todo y no como variables independientes, tratar de cultivar buenas relaciones con cada uno de estos sujetos objeto de la investigación. Interactuar con cada agente de manera natural, similar a las relaciones de la vida diaria.

En la presente investigación también se ha tratado de dar valor a todas las perspectivas de los actores sociales involucrados, tanto perspectivas políticas como personales del contexto en el que se ha centrado la investigación. Respecto al tratamiento de los datos, se ha tratado de que el vínculo entre los datos obtenidos y su interpretación haya sido lo más estrecho posible, siempre tratando de tomar distancia para analizar todas las situaciones de forma crítica y objetiva.



Partiendo de esta base teórica sobre de la metodología empleada, los pasos para el desarrollo de esta han sido los siguientes:

### 3.1 Realización del informe inicial del proyecto de investigación (Anexo I)

Este documento sirvió como toma de contacto con el tema que se iba a desarrollar, así como para comenzar a realizar una aproximación a todos los conceptos, contextos y situaciones.

### 3.2 Identificación de la muestra:

Para realizar una selección lo más ajustada posible se optó por la creación de una tabla en la que se recopilaban todos los datos de las entidades del Tercer Sector de acción social del barrio con las que posteriormente se contactaría (**Anexo I**). Las unidades de análisis que se han estudiado en esta investigación han sido principalmente, las entidades sociales pertenecientes al Tercer Sector de Acción Social del barrio de San Pablo. La identificación de estas unidades de análisis se ha llevado a cabo realizando una búsqueda general de todas las entidades sociales pertenecientes al Tercer Sector de Acción Social del barrio de San Pablo, gracias al buscador que posee el Ayuntamiento de Zaragoza en su web [zaragoza.es](http://zaragoza.es), concretamente en el apartado de 'Censo de entidades ciudadanas', donde se recogen todas las entidades de la ciudad con sus direcciones, datos de contacto, nombre de cada presidenta/e y su fecha de apertura. Con esta información se hizo una distinción propia, escogiendo sólo aquellas entidades de la ciudad que tuvieran influencia en el sector poblacional del barrio de San Pablo. Además, también se logró obtener una muestra mayor, gracias a recorrer las calles del barrio y observar qué asociaciones había con sede en San Pablo.

En un principio, la muestra fue de un total de 55 entidades sociales, sin embargo, no se logró recopilar información de todas ellas, pues algunas ya no se encuentran en activo en el barrio. Tras el proceso de depuración, en la base de datos había un total de 52 entidades, de las cuales sólo 20 de ellas contestaron finalmente a la encuesta.

### 3.3 Construcción de las herramientas de investigación

Las técnicas de investigación utilizadas en este estudio han sido tres: encuesta, observación participante y entrevista no directiva. Estas herramientas han hecho posible la recolección de los datos de la forma más exhaustiva posible.

- **Encuesta telemática:** dirigida a todas las entidades del Tercer Sector de acción Social del barrio de San Pablo. En ella se han realizado un total de 25 preguntas diferenciadas y organizadas en 5 apartados distintos, según los datos y la temática que se quería recoger en cada uno de estos. En todo momento se informó al encuestado del tratamiento de los datos de forma anónima y confidencial tal y como lo indica la Ley Orgánica 15/1999, del 13 de diciembre sobre la Protección de Datos de carácter personal. Las encuestas fueron enviadas a la muestra seleccionada. Para proceder a la recopilación de los datos de manera correcta se creó un correo electrónico nuevo y exclusivo para la investigación, de este modo todas las personas involucradas en la investigación recibirían los correos a nombre de [coordinandoredes@gmail.com](mailto:coordinandoredes@gmail.com) y además de proceder al envío de las encuestas, desde este correo también se han realizado todos los intercambios de informaciones y tomas de contacto con todas las personas interesadas en el proceso.
- **Observación participante:** gracias a la creación de redes y conexiones interpersonales con algunos de los profesionales del barrio. También se obtuvo información gracias a la visita de los lugares más concurridos del barrio, y se transitó por las calles de San Pablo observando las relaciones entre vecinos y agentes sociales. Por otro lado, gracias a la realización de entrevistas presenciales con



algunos/as de los representantes de cada entidad, se pudo realizar una observación a nivel micro de las relaciones y conexiones entre entidades y su forma de trabajar.

- **Entrevistas:** en esta investigación se optó por la realización de entrevistas no directivas, las cuales se realizaron de manera telemática y también presencialmente. Se optó por la utilización de esta herramienta de obtención de datos para poder dar mayor protagonismo a las personas entrevistadas, dejando que se expresen de forma libre y participativa. En total se lograron llevar a cabo un total de 5 entrevistas con perfiles diferentes de profesionales, 3 entrevistas se realizaron de manera presencial y 2 de ellas de manera telemática.

### 3.4 Recursos y organización

Los recursos que se han utilizado para la realización de esta investigación han sido, principalmente, la utilización de fuentes bibliográficas que dotan de una base sólida al estudio en cuanto a conceptos y terminología. También los recursos y fuentes propias del barrio objeto de estudio, es decir, todas las entidades sociales que han colaborado, y, por último, uno de los recursos más importantes han sido los testimonios y experiencias de los distintos profesionales con los que se ha podido tener contacto.

La organización de la presente investigación se articuló desde sus inicios, a partir de la elaboración de un cronograma, así como una calendarización personal en la que se establecieron todas las tareas a realizar en fechas concretas. Debido a la situación de pandemia, las reuniones con el director de la presente investigación se llevaron a cabo de forma telemática, y estas reuniones tenían lugar 1 vez cada 2 semanas de manera regular, a excepción de algunas semanas en las que no fue posible.

Los recursos informáticos que se han utilizado han sido varios, por un lado, para la realización de la encuesta se utilizó la plataforma de Google Forms que permite crear cuestionarios y encuestas de forma rápida y sencilla. Para el análisis de los datos se utilizaron las herramientas de Excel y SPSS. Y por último, para la creación del mapa de redes se empleó la herramienta online de creación de mapas de conexiones 'ONODO'.

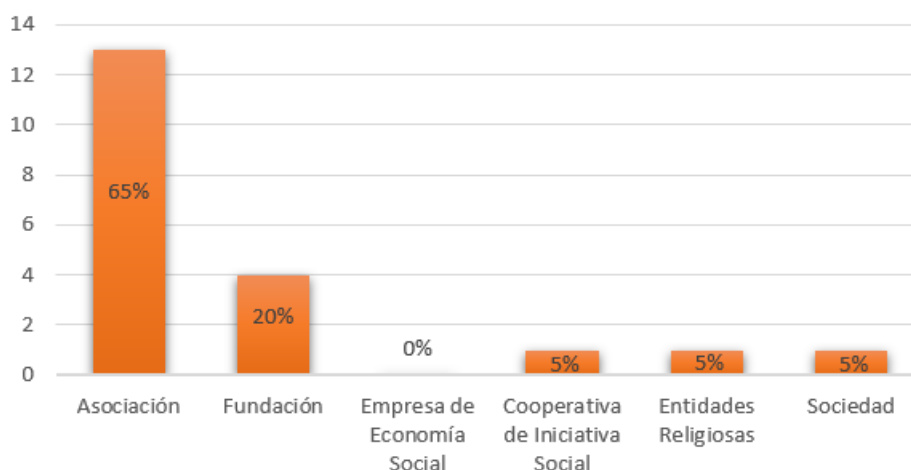
#### 4. RESULTADOS

En este apartado se plasman las conclusiones extraídas del análisis de los productos (datos e información) obtenidos a través del trabajo de campo. Se presentan una serie de tablas donde se muestran los resultados obtenidos durante este proceso experimental con el fin de realizar un diagnóstico de la realidad lo más ajustado posible. En una primera parte se analizan todos los datos recogidos a través de la encuesta y en la segunda parte se analiza la información obtenida en esta investigación mediante la aplicación de la herramienta de la entrevista.

Siguiendo la metodología planteada en el apartado 3, se ha procedido al análisis de los datos a través de una metodología cuantitativa y cualitativa, siguiendo un análisis descriptivo teniendo en cuenta información numérica y estadística sobre las distintas variables.

##### 4.1 Análisis estadístico de los datos y tipología de las entidades encuestadas

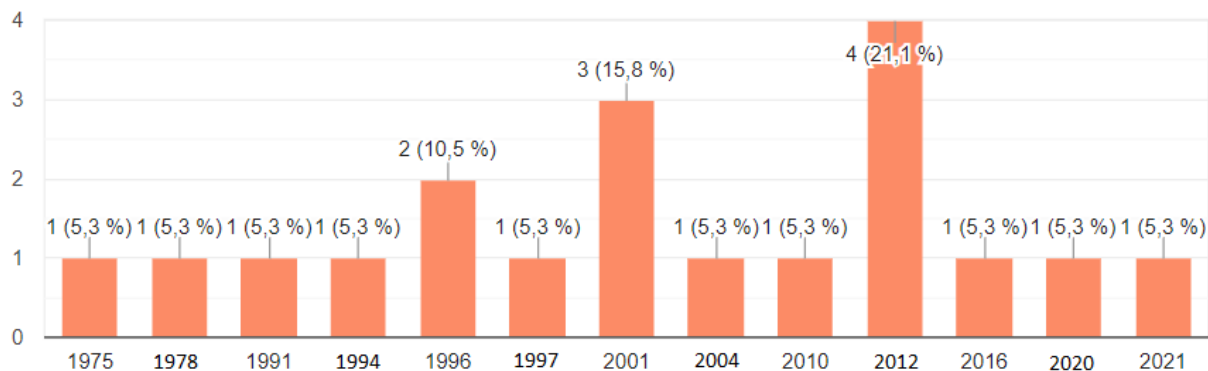
Gráfico 1. Histograma de la variable forma jurídica.



Fuente: elaboración propia (2021)

- En cuanto a la forma jurídica que presentan las entidades que contestaron la encuesta, destaca un amplio porcentaje de asociaciones, un 65% respecto del total, frente a valores inferiores como el que presentan las fundaciones, que apenas alcanzan el 20% del total, y otras formas institucionales, como las cooperativas de iniciativa social, entidades de carácter religioso y sociedades, las cuales representan un 5% respectivamente.

Ilustración 4. Histograma de la variable año de fundación.



Fuente: elaboración propia (2021).

Tabla 1. Cruce de las variables tipo de entidad y año de fundación.

		Año de fundación		Total
		Antes del 2000	Después del 2000	
1.2. ¿En qué tipo de entidad trabaja / participa?	Asociación	71,4%	66,7%	68,4%
	Fundación	14,3%	25,0%	21,1%
	Cooperativa		8,3%	5,3%
	Otra	14,3%		5,3%
Total		100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: elaboración propia a través de SPSS.

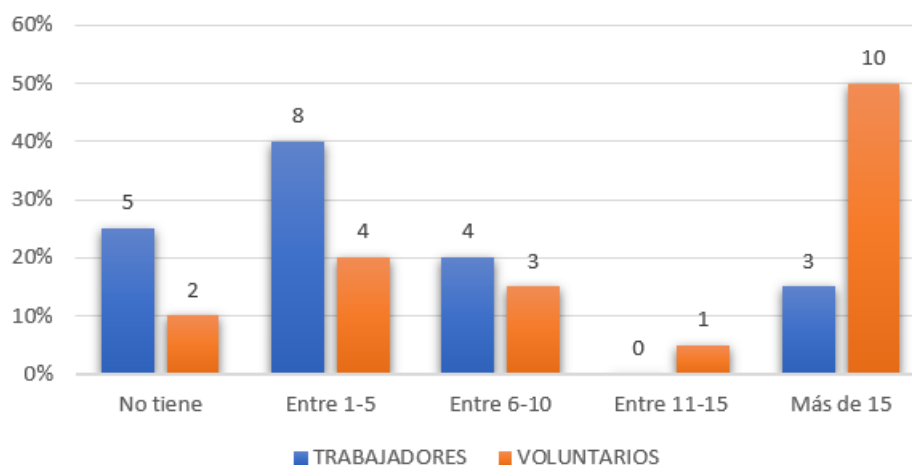
- Respecto al tiempo de vigencia de cada entidad, dentro de este estudio se ha contado con entidades muy variadas, tanto con aquellas que poseen un amplio recorrido dado que llevan activas dentro del barrio muchos años, incluso décadas. Como aquellas cuya creación es muy reciente en el tiempo y apenas alcanzan 1 año de vigencia (2021).
- Un dato que destaca es el que se refleja en el año 2012, donde se crearon muchas entidades nuevas, un 21,1% del total de los años que observamos. Este dato coincide con el lanzamiento del segundo Plan Integral del Casco Histórico.
- Si observamos la Tabla 1 donde se reflejan dos variables cruzadas, tipo de entidad y periodo de fundación, podemos destacar que existe un predominio de las entidades de tipo asociación creadas antes del 2000 (71'4%), por el contrario, tanto las entidades de tipo fundación y las cooperativas de iniciativa social están más presentes a partir del 2000, situándose los porcentajes de las fundaciones en un 25% frente a un 14,3% y en el caso de las cooperativas aumentan en un 14,3%.

Tabla 2. Estadístico descriptivo de la variable tipología del personal.

	TRABAJADORES	VOLUNTARIOS
No tiene	5 (25%)	2 (10%)
Entre 1-5	8 (40%)	4 (20%)
Entre 6-10	4 (20%)	3 (15%)
Entre 11-15	0%	1 (5%)
Más de 15	3 (15%)	10 (50%)
<b>Total</b>	<b>20 (100%)</b>	<b>20 (100%)</b>

Fuente: elaboración propia, 2021

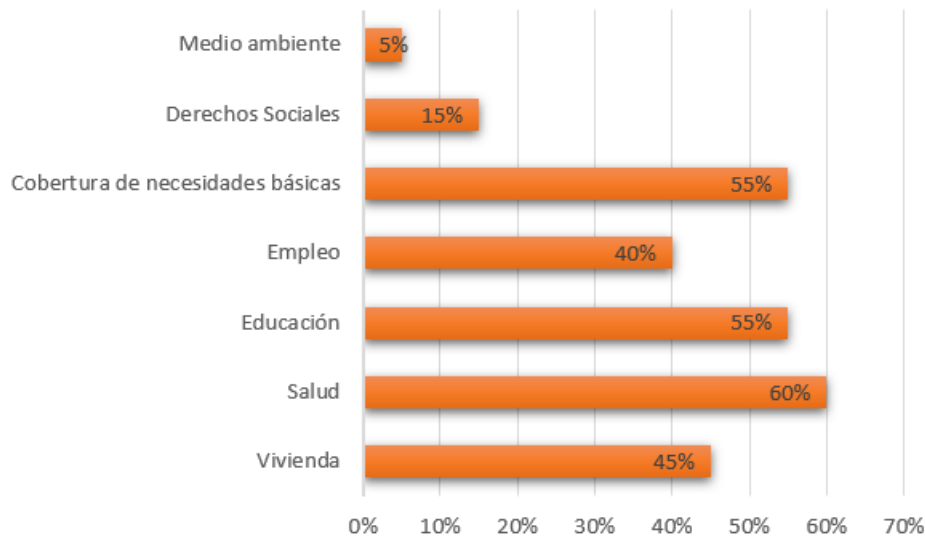
Gráfico 2. Histograma de la variable tipología del personal.



Fuente: elaboración propia (2021)

- Los datos que podemos destacar se reflejan en el predominio del perfil voluntario, aproximadamente un 50% de las entidades que respondieron la encuesta poseen más de 15 personas voluntarias como parte activa de la entidad. Este dato se contrasta con el del número total de trabajadores, las cifras más altas son las que oscilan en el rango entre 1 y 5 (65%) y entre 6 y 10 (20%). Con porcentajes más bajos, también encontramos que un 15% de las entidades poseen más de 15 trabajadores.

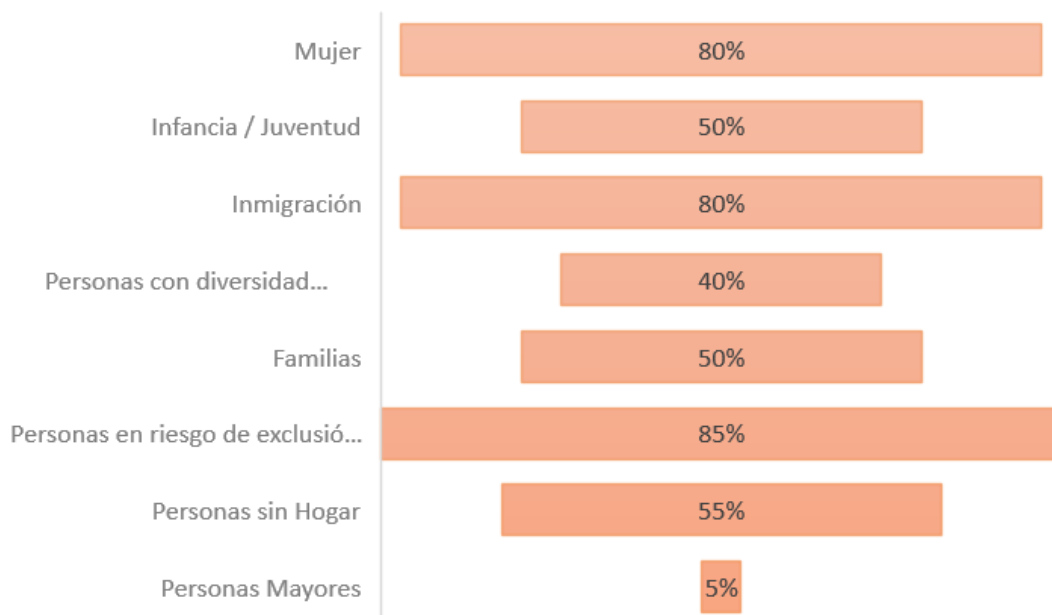
Gráfico 3. Histograma de la variable del ámbito de actuación.



Fuente: elaboración propia (2021)

- Los datos que obtenemos acerca del ámbito de actuación de las entidades encuestadas sitúan a la salud en un primer plano, con un 60% de entidades que actúa en este ámbito.
- Por otro lado, destaca la cobertura de necesidades básicas y a la educación con un 55% respectivamente. Observamos también que la vivienda se sitúa en el siguiente campo de actuación más importante con un 45% de entidades que la escoge como ámbito de actuación.
- Los porcentajes más bajos los encontraríamos en el terreno del empleo con un 40%, en el de derechos sociales con un 15% y por último el ámbito de Medio ambiente con un 5%.

Gráfico 4. Estadístico de la variable sector de población.



Fuente: elaboración propia (2021)



- Dentro de los datos más relevantes se podría extraer que un 85% de las entidades trabaja con personas en riesgo de exclusión social y un 80% con el colectivo Mujeres e Inmigración.
- Por el contrario, también destacaría la cifra tan baja de entidades que trabajan de manera directa con el colectivo de Personas Mayores, situándose sólo en un 5% del total de las entidades. Respecto a los ámbitos de actuación, los datos son muy similares, casi todos los ámbitos los trabajan aproximadamente la mitad de las entidades encuestadas, a excepción de ámbitos como el de medio ambiente o derechos sociales.

#### 4.2 Análisis de la coordinación entre entidades del barrio de San Pablo.

Llegados a este punto de la encuesta, se realizó una pregunta filtro antes de comenzar con las estrategias de coordinación, por este motivo, se les preguntó a las entidades si realizaban alguna labor de coordinación con otras entidades sociales del barrio. Los datos que se obtuvieron fueron los siguientes:

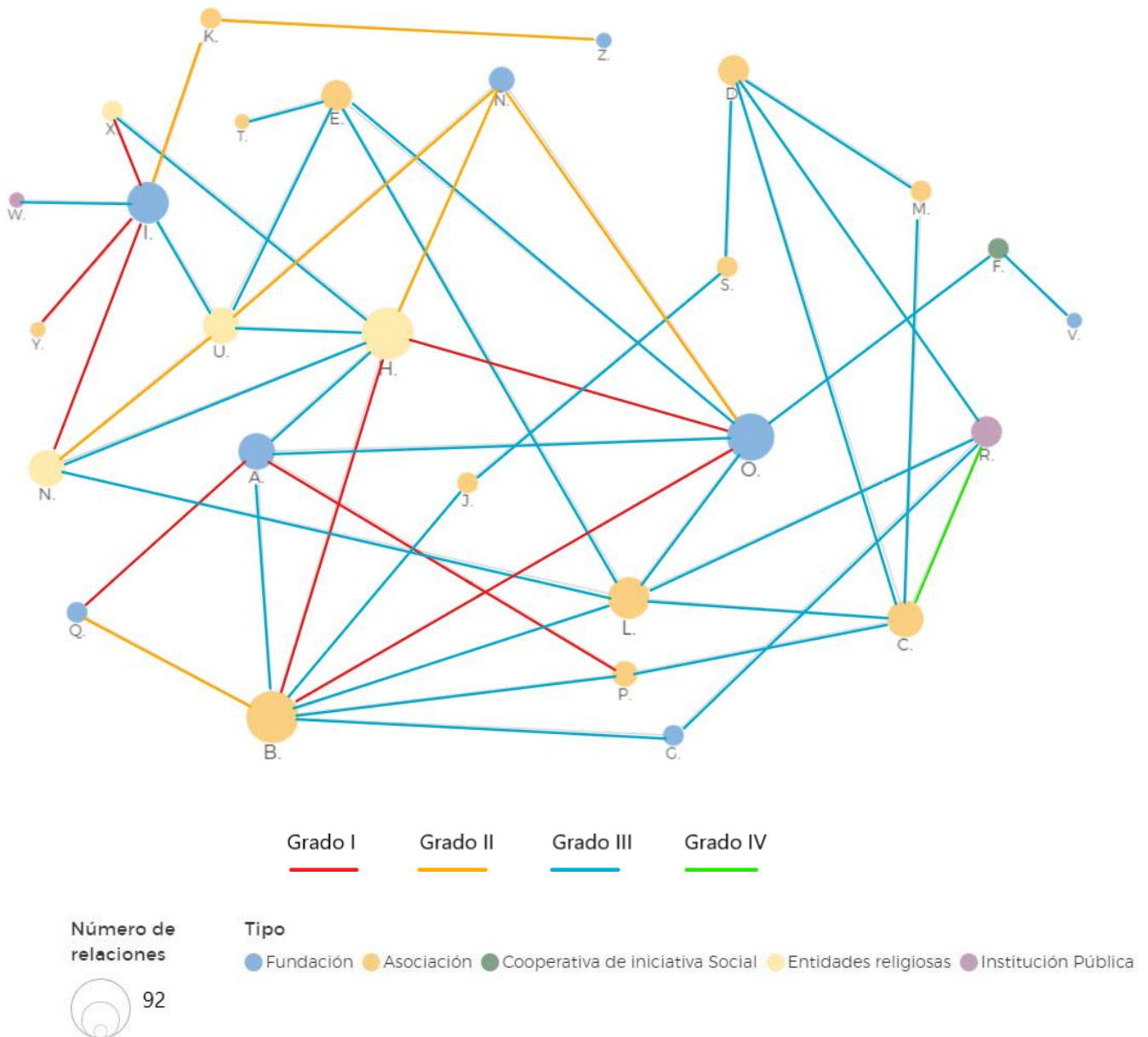
*Tabla 3. Labores de coordinación y sus profesionales implicados.*

		2.2.1. ¿Formas parte activa de los profesionales implicados en estos procesos de coordinación?			Total
		Sí	No	Valores Perdidos	
2.1. ¿Desempeña su entidad alguna labor de coordinación con otras entidades sociales del barrio?	Sí	14	2	0	16
	No	0	0	4	4
Total		14	2	4	20

*Fuente: elaboración propia (2021)*

- El total de entidades que respondieron a esta encuesta se sitúan en 20, de las cuales 16 de ellas respondieron que *Sí realizaban algún tipo de coordinación con otras entidades del barrio*, un 80% del total, frente a 4 entidades que respondieron que *No realizaban ninguna coordinación con otras entidades*, un 20%.
- A su vez, observamos que de los profesionales que respondieron que Sí en el apartado 2.1., 14 de ellos son parte activa de los profesionales que realizan algún tipo de coordinación (87,5%), y 2 de ellos no forman parte de estos profesionales (12,5%).

Ilustración 5. Mapa de interconexiones entre entidades según el Grado de coordinación.



Fuente: elaboración propia (2021). (Herramienta: ONODO)

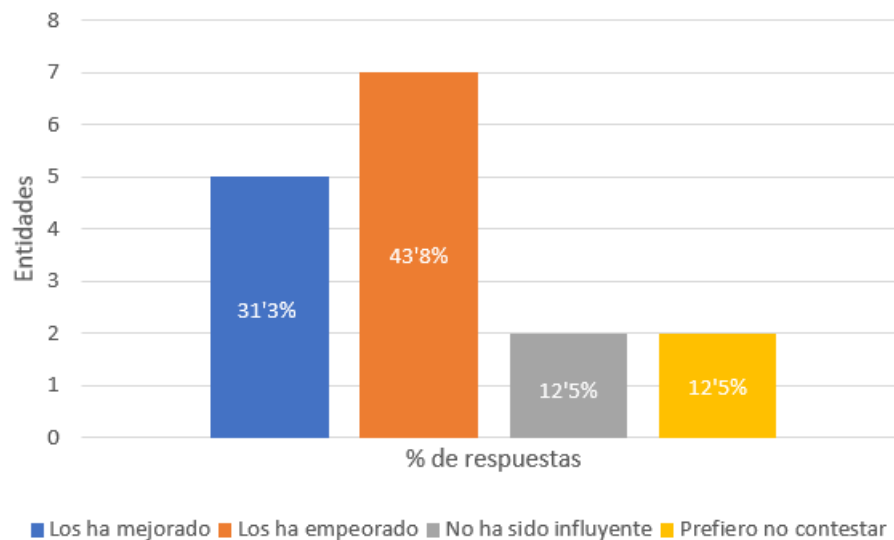
- En este mapa se reflejan las interconexiones de todas las entidades que han participado en esta investigación tanto de manera directa como indirecta. Entre todas las entidades forman un conjunto de 27, las cuales suman un total de 84 conexiones en total.
- Tal y como nos indica la leyenda acerca del tipo de entidad, observamos que hay un total de 8 fundaciones, 12 asociaciones, 1 cooperativa de iniciativa social, 4 entidades de carácter religioso y 2 instituciones públicas.
- Respecto a lo que nos reflejan las rectas de conexión, observamos que existen 4 tipos de colores, todos ellos asociados al grado de coordinación existente entre cada entidad. El grado I



representado bajo el color rojo aglutina un total de 8 relaciones. El grado II se encuentra bajo el color naranja y aglutina un total de 7 relaciones. El grado III bajo el color azul es el que más destaca agrupando un total de 30 relaciones. Y por último encontraríamos el grado IV, la máxima forma de coordinación (Trabajo en Red), solo está presente en 1 única conexión entre las entidades C y R.

### 4.3 Los procesos de coordinación tras la pandemia por COVID-19

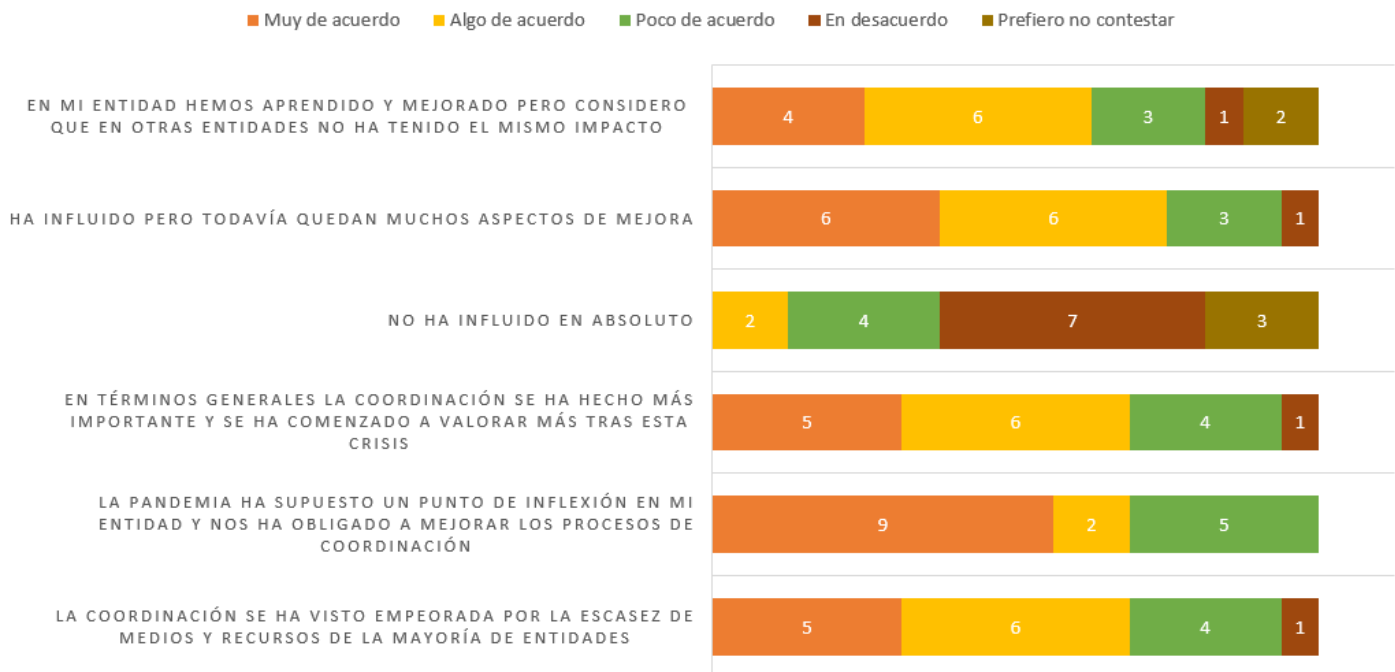
Gráfico 5. Histograma sobre la influencia de la COVID-19 en los procesos de coordinación.



Fuente: elaboración propia (2021)

- En este gráfico se muestran las opiniones que poseen las entidades respecto a cómo les ha afectado la crisis por la COVID-19 en sus procesos de coordinación. Observamos que un 43'8% de las entidades que respondieron la encuesta consideran que la pandemia ha empeorado los procesos de coordinación y comunicación, por el contrario, también observamos una cifra un poco más baja, un 31'3% que considera que estos procesos han mejorado a raíz de la pandemia.
- Por otro lado, un 12'5% consideran que esto no ha sido influyente en la manera de coordinarse y de comunicarse y otro 12,5% ha preferido no contestar a la pregunta.

Gráfico 6. Grado de acuerdo / desacuerdo de las entidades respecto al impacto de la COVID-19.



Fuente: elaboración propia (2021)

- En este apartado se contó con la respuesta en total de 16 entidades, se realizaron 6 afirmaciones relativas al impacto de la pandemia por COVID-19 en cada entidad. Dichas afirmaciones nos dejan una serie de datos representativos;
  - Un total de 9 entidades (56,25%) considera que la pandemia ha supuesto un punto de inflexión en relación a la mejora de los procesos de coordinación que ya tenían.
  - Aproximadamente 6 de las entidades (37'5%) se muestran algo de acuerdo respecto a las afirmaciones 1, 2, 4 y 6.
  - Un total de 7 entidades (43'75%) opinan que la pandemia sí les ha influido.

Tabla 4. Percepción de la coordinación por nota media.

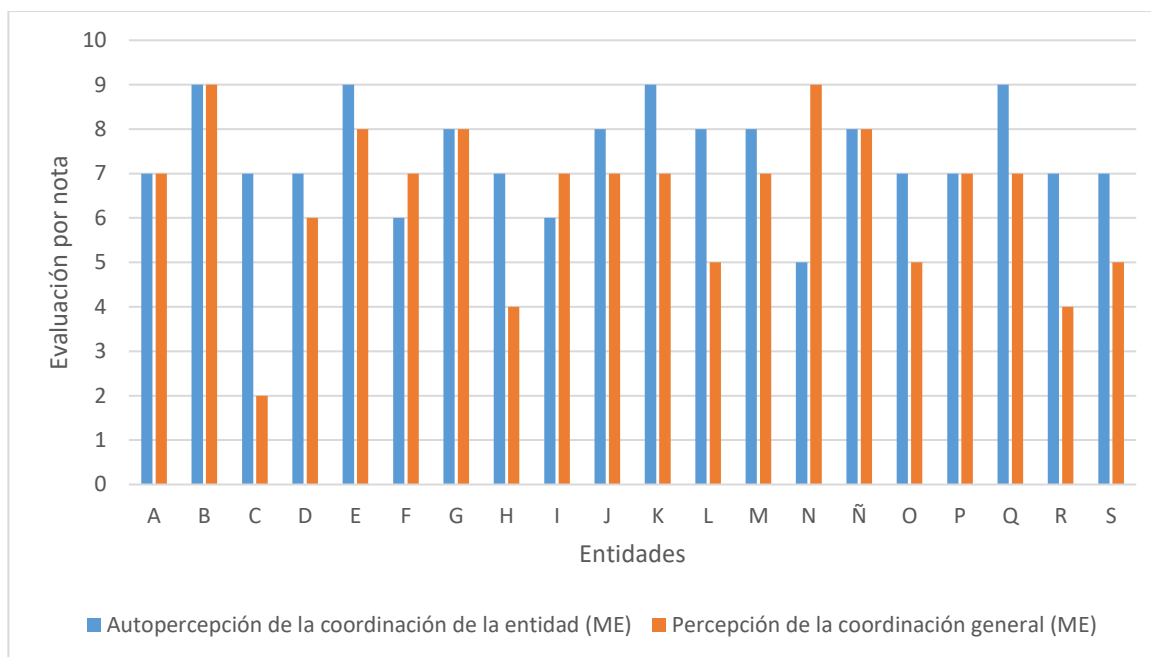
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	Ñ	O	P	Q	R	S	ME
Autopercepción de la coordinación de la entidad	7	9	7	7	9	6	8	7	6	8	9	8	8	5	8	7	7	9	7	7	7'45
Percepción de la coordinación general	7	9	2	6	8	7	8	4	7	7	7	5	7	9	8	5	7	7	4	5	6'45
ME	7	9	4'5	6'5	8'5	6'5	8	5'5	6'5	7'5	8	6'5	7'5	7	8	6	7	8	5'5	6	6,95

\*Nota: ME = puntuación media

\*Esta evaluación pondera con notas relativas entre 1 y 10, siendo 1 el valor más bajo y 10 la máxima puntuación.

Fuente: elaboración propia (2021)

Gráfico 7. Estadístico de la variable percepción de la coordinación por nota media.



Fuente: elaboración propia (2021)

- Los datos que aparecen en la tabla 4 y en el gráfico 12 representan la nota media respecto a la percepción de la coordinación general, tanto a nivel individual de cada entidad como a nivel general en términos de todo el barrio.
- Todas las entidades aprueban si nos detenemos en la autopercepción, sin embargo, el panorama cambia cuando hablamos de coordinación general del barrio, donde un total de 3 entidades (15%) dan por suspendida esta coordinación frente a 17 entidades (85%) que la consideran aprobada, a pesar de que la nota media relativa a la autopercepción es un punto superior a la percepción de la coordinación general del barrio.
- Cabe destacar que 4 de las entidades (20%) han establecido la media de su coordinación un punto por encima de la media que le dan a la coordinación general del barrio y, por el contrario, 4 de estas también perciben su coordinación un punto por debajo de la misma. Por otro lado, 5 de las entidades (25%) han optado por poner la misma nota en los dos apartados considerando su coordinación igual que la media que le dan al barrio. También observamos que 5 de las entidades (25%) consideran su coordinación 2-3 puntos superior a la media general.



*Tabla 5. Estadístico descriptivo de la variable esfuerzo frente a la coordinación.*

**'El esfuerzo que implica la realización de un buen trabajo de coordinación, a menudo es invisible y no se valora'**

<b>Totalmente de acuerdo</b>	5 (25%)
<b>Algo de acuerdo</b>	11 (55%)
<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	4 (20%)
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	0
<b>NS / NC</b>	0
<b>Total</b>	<b>20 (100%)</b>

*Fuente: elaboración propia (2021)*

- Los datos obtenidos a partir de la afirmación nos muestran que aproximadamente la mitad de las entidades (55%) está algo de acuerdo en que el esfuerzo que implica la coordinación no está valorado y no es percibido por la sociedad. Un 25% de las entidades se muestra totalmente de acuerdo y por el contrario un 20% no se muestra ni a favor ni en contra de esta afirmación.

*Tabla 6. Opinión sobre la consecución de un Trabajo en Red.*

<i>AFIRMACIÓN</i>	<i>Respuestas</i>
Pienso que el Trabajo en Red es imposible de alcanzar	0
Considero que lograr un Trabajo en Red es muy difícil de alcanzar	1 (5%)
Lograr la consecución de un Trabajo en Red es complejo, pero se puede conseguir.	16 (80%)
Considero que llevar a cabo un Trabajo en Red es fácilmente alcanzable.	3 (15%)
No lo sé / Prefiero no contestar	0
<b>TOTAL</b>	<b>20 (100%)</b>

*Fuente: elaboración propia (2021)*

- Respecto a las afirmaciones que se muestran en la tabla relativas a la consecución de un trabajo en Red, la gran mayoría de las entidades, un 80%, considera que lograr este trabajo en red es una tarea compleja pero que se puede conseguir. También observamos que un 5% considera que este trabajo es muy difícil de alcanzar y por el contrario, un 3% piensa que esto es una tarea fácilmente alcanzable.



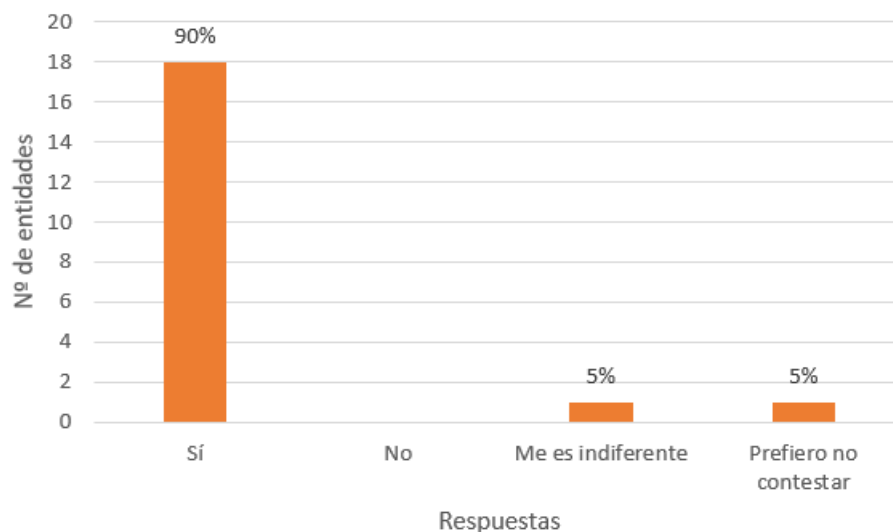
Tabla 7. Resumen de las estrategias propuestas por el conjunto de entidades.

4.6. ESTRATEGIAS DE MEJORA
“Reuniones estructuradas y periódicas”
“Hacer fuerza de manera colectiva en lugar de defender cada uno sus propios intereses y hacer la guerra por su cuenta”
“En el Barrio San Pablo parece que las entidades se reparten a los pobres, primero creer en las personas, acompañar en todo el proceso no en esto esta entidad en lo otro otra entidad.... como vecina del barrio creo que hay cierto abandono del barrio”
“Hace falta asumir el concepto "comunitario" por las entidades”
“Mesas de trabajo y reuniones periódicas entre entidades del barrio”
“Compartir datos, aunque sean confidenciales, para agilizar tramitaciones”
“Encuentros entre las distintas entidades y abrir los canales de comunicación más adecuados en cada caso”
“Reuniones trimestrales entre asociaciones”
“Que existiera una plataforma común para todas las asociaciones del barrio, igual que debería haber un espacio público donde podernos reunir y debatir”
“Basarse en un análisis de la realidad”
“Mayor implicación de las entidades públicas, y uso de alguna aplicación”
“Reunión entre y presentación de entidades. Conocernos”

*Fuente: elaboración propia (2021)*

- La presente tabla muestra una recopilación literal de todas las declaraciones que ofrecieron las entidades en respuesta a las estrategias y propuestas que se podrían llevar a cabo para la mejora de la coordinación.
- Este apartado fue respondido por un total de 12 entidades de las 20 en total que contestaron la encuesta, es decir, un 60% del total.
- La respuesta en la que coinciden la mayoría de entidades supone la realización de reuniones periódicas y creación de espacios para poder debatir y comunicarse. Aproximadamente 6 de las entidades (50%) incluyen dentro de sus propuestas la realización de estas reuniones.
- Entre otras respuestas destaca también el interés por abordar la cuestión comunitaria, nombrado por un total de 2 entidades.

Gráfico 8. Estadístico descriptivo sobre el interés de las entidades ante la creación de herramientas que faciliten la coordinación.



Fuente: elaboración propia (2021)

- Los datos que observamos acerca del interés de las entidades en la creación de herramientas de mejora y que faciliten la coordinación, reflejan que un 90% de las entidades está a favor de la creación de estas herramientas, mientras que una de las entidades ha preferido no contestar (5%) y otra ha contestado que le es indiferente (5%).

## 5. DISCUSIÓN

Tras describir y analizar los diferentes resultados obtenidos tras la realización de la encuesta y el proceso de recopilación de datos, se procede ahora a realizar unas discusiones que sirvan para consensuar todos los datos obtenidos, así como trazar una ruta para futuras investigaciones o proyectos que deseen complementar dichas informaciones.

Al inicio de la investigación planteábamos como objetivo general el estudio del nivel de coordinación de las entidades del Tercer Sector del barrio de San Pablo para conocer el impacto que tiene su propia acción en el medio social. Tras realizar el análisis de las informaciones, las conclusiones que nos dejan los datos son muy variadas y se exponen a continuación.

Es cierto que el nivel de respuesta alcanzado no ha sido el esperado, pues de un total de 52 entidades a las que se envió la encuesta, sólo se logró recibir respuesta de 20 de ellas. Ni si quiera un 50% contestó, lo cual también supone un indicador en sí que puede mostrar el desinterés por parte de determinados organismos o la falta de tiempo para abordar estas cuestiones. Sin embargo, los datos con los que se ha podido contar para realizar este estudio son muy significativos y trataremos de abordarlos de la forma más completa posible a continuación. En este sentido la discusión se va a centrar en los aspectos más relevantes que se han extraído de los resultados.

Teniendo en cuenta que la variable nº de trabajadores y nº de voluntarios supone un potente indicador de la capacidad que tienen las entidades, los resultados que se han obtenido pueden apuntar a que nos encontramos ante entidades pequeñas y con una capacidad limitada, dado que la gran mayoría de estas (65%) contestó que el número de trabajadores que poseían oscilaba entre 1 y 5. Como nuestro estudio parte de la base de que contamos con entidades del Tercer Sector, hemos podido comprobar que dentro



de este sector existe una amplia variedad de perfiles, también encontrábamos un 15% de entidades que poseen más de 15 trabajadores, lo cual indica que en este sector también hay entidades con una gran capacidad administrativa.

Sin embargo, pese a que la gran mayoría de las entidades posee un número reducido de trabajadores, sus actuaciones, programas y proyectos son un referente de trabajo y esto no sería posible sin la presencia del perfil voluntario. Cuando preguntábamos en la encuesta acerca del número de voluntarios dentro de la entidad, obteníamos casi los datos contrarios a la anterior pregunta sobre el número de trabajadores. Mientras que en la primera, casi todas las entidades contestaron que tenían entre 1 y 5 trabajadores, en la segunda la respuesta mayoritaria fue que tenían más de 15 voluntarios en activo. Estos datos reflejan que sin duda la presencia del perfil voluntario es una de las propiedades que caracterizan a las entidades del Tercer Sector. La ausencia de personal voluntario en este tipo de entidades puede generar conflictos e incluso incapacidad para llevar a cabo determinadas acciones o poner en marcha algunos programas o proyectos, nos contaban algunos de los profesionales entrevistados.

Así mismo, el alcance de estas entidades también va a depender de los ámbitos de actuación que estas posean. En los gráficos 3 y 4 se muestra una síntesis de los datos de estas entidades respecto a su ámbito de actuación y el sector de población hacia el que van dirigidas sus actuaciones. Aquí observamos que casi todas las entidades que han colaborado en la investigación poseen el mismo ámbito de actuación y trabajan con los mismos sectores. En una población tan compleja, tal y como nos han transmitido algunos profesionales, convergen multitud de problemáticas que están directamente conectadas unas a otras, en este contexto se hace necesario que todas y cada una de las entidades presentes en el barrio tengan un cierto control sobre los temas que conciernen a todos los colectivos del barrio. Se podría afirmar que se hace necesario que todas las entidades trabajen con casi todos los colectivos y toquen casi todos los ámbitos. Algunos de los profesionales con los que se tuvo la oportunidad de hablar nos comentaban precisamente esa multiplicidad de sectores y áreas con las que trabajan las diferentes entidades en el barrio, comentando que esto es casi una exigencia del propio territorio, por las características y problemáticas que presenta el barrio. La gran mayoría de entidades contestaron que trabajan tanto con infancia/juventud como mujeres, familias, personas mayores, inmigración etc. Y sobre todo destacan los datos sobre el trato de personas en riesgo de exclusión social. Algunas de las problemáticas del barrio que destacaban los profesionales a los que se preguntó fueron las relativas a las condiciones y el acceso a la vivienda (infravivienda), el nivel de renta de los habitantes, la pobreza energética, las barreras de acceso a los recursos (brecha digital) , el alto porcentaje de desempleo presente en el barrio, los problemas derivados de la desestructuración de algunos hogares, la desinformación ciudadana y otros problemas derivados de la conflictividad del barrio y la dejadez institucional.

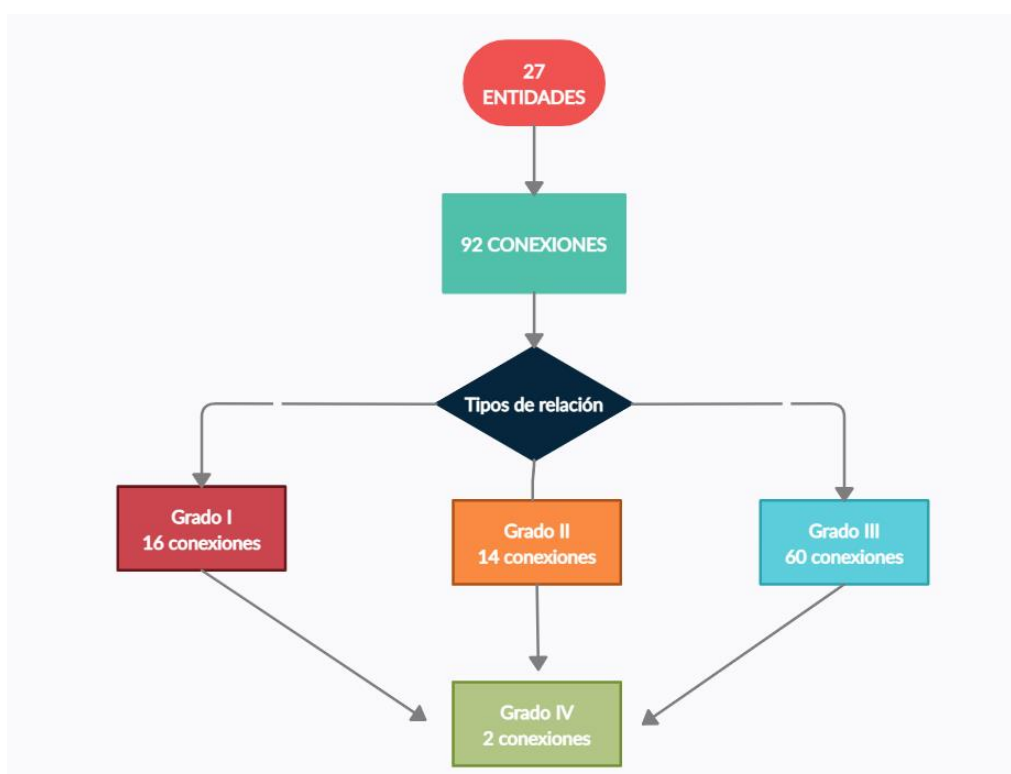
Todos estos indicadores muestran la pobreza y desigualdad que está presente en el barrio y que también hemos podido comprobar en esta investigación gracias a la observación, contemplando la gran cantidad de personas que recogen alimentos en distintas zonas del barrio, la suciedad presente en las calles o la existencia de numerosos edificios declarados en estado de ruina. Por todo ello las entidades se ven en la obligación de abordar las diferentes problemáticas como un todo y como variables dependientes las unas de las otras, ampliando así su capacidad para abordar las problemáticas.

Centrándonos en el ámbito de la coordinación, se indagó en primer lugar, cuántas entidades de las que estaban contestando la encuesta realizaban algún tipo de coordinación con otras. La respuesta que aquí se obtuvo fue menor que en los apartados anteriores. Un total de 16 entidades sí realizaba algún tipo de coordinación, pero 4 de ellas no. Por lo que para el análisis posterior de los datos sólo se ha tomado como referencia estas 16 entidades que contestaron que sí en el apartado 2.1. de la encuesta.

Si analizamos estos datos de forma objetiva y los tomáramos como referencia a nivel general del barrio, obtendríamos que aproximadamente un 80% de las entidades sí se coordinan pero que todavía hay un 20% que no lo hace. Es decir, 2 de cada 10 entidades todavía no desarrollan actividades de coordinación. Sin embargo, al tener un nivel de respuesta tan bajo, posiblemente existan cambios en esta tendencia. También, por la ausencia de respuesta se podría deducir que existen muchas entidades en el barrio que no están interesadas en desarrollar o ampliar su campo de coordinación.

Enfocándonos en las entidades que sí realizan labores de coordinación, podemos afirmar que los resultados obtenidos nos dejan datos muy relevantes. Tomando como referencia la distinción por niveles / grados de coordinación que se estableció en el marco conceptual de esta investigación se ha desarrollado una gráfica resumen de todas las interconexiones.

*Ilustración 6. Gráfica resumen interconexiones*



*Fuente: elaboración propia (2021)*

En este sentido, cabe destacar que la gran mayoría de las entidades alcanzan el grado III (coordinación avanzada o estratégica), lo que implica que en su mayoría incluyen acciones como compartir información y diagnósticos, debatir problemáticas comunes, donación de recursos, derivación de casos o compartir estrategias de actuación. Con una cifra menor encontramos algunas entidades cuyas conexiones alcanzan el grado I y II lo que indica una coordinación básica e instrumental respectivamente. Este tipo de conexiones de grado I y II implicaría una coordinación deficiente en algunos aspectos y que requiere de mejora.

Algunas de las entidades contestaron que ya realizan un trabajo en red con otras entidades, sin embargo, con la diferenciación realizada en este estudio tan solo dos de las entidades lograban una coordinación de grado IV, es decir, alcanzaban un Trabajo en Red entre ellas. En este sentido, se podría afirmar que la coordinación general del barrio es buena, porque la mayoría de las conexiones que se establecen son de Grado III, lo que refleja una coordinación avanzada y eficiente, sin embargo, siempre habría aspectos que podrían mejorarse para lograr alcanzar ese grado IV a nivel general.



Si superponemos estos datos junto con la variable 'nota media' de las entidades, observaremos algunos hechos curiosos. Cuando se propuso a las entidades que autoevaluaran su propia coordinación, la nota media fue de 7'45, mientras que cuando evaluaron la coordinación general del barrio, esta fue 1 punto inferior, 6'45. Estos datos reflejan que la autopercepción de cada entidad es mejor que la percepción que tienen de la coordinación del barrio en general y cabría preguntarse por qué. Algunos de los profesionales comentaban que es difícil establecer relaciones con algunas entidades del barrio pues no todas quieren abrirse y compartir datos. También afirmaban que a muchas entidades les cuesta adquirir una visión comunitaria y que prefieren perpetuar esa visión individualista y acatar los problemas por su cuenta. Es cierto que muchas veces, se corre el riesgo de que, al aceptar un camino conjunto, toque cargar con problemáticas que antes no se tenían, como puede ser tener que adquirir responsabilidades respecto a un área porque una entidad con menor capacidad no puede hacerlo. Pero también entidades con mayor capacidad pueden beneficiarse y mucho, de las complejas labores y actuaciones que realizan las entidades pequeñas en el día a día, así como de los numerosos proyectos y campañas que mueven.

Volviendo a los grados de coordinación, tal y como hemos visto, se podría decir que, para lograr alcanzar ese Trabajo en Red por parte de todas las entidades, todavía quedan algunos aspectos en los que se podría mejorar. Una de las deficiencias detectadas a través de varias reuniones con distintas entidades es que, en rasgos generales, no conocen todo el tejido asociativo que hay en el barrio ni los recursos que se ofrecen desde otras entidades. Cuando mencionábamos a una entidad la labor de otra, en algunos casos no la conocían, lo cual indica que por muchas coordinaciones que se realicen, todavía quedan aspectos que mejorar hasta adquirir ese concepto de Trabajo en Red.

Algunas de las entidades que fueron preguntadas consideran que alcanzar este concepto es una tarea bastante compleja porque a menudo depende de la voluntad de las personas. También otras entidades comentaban que cuando se habla de coordinación, tiene un gran peso el factor 'motivación personal' porque muchas veces las personas en el ámbito de lo social se cansan de pelear por los recursos y de luchar contra determinadas instituciones. Una de las entidades nos dejaba una reflexión importante y planteaba que no se puede tratar de conseguir un trabajo en Red general pero lo que sí se puede lograr es que, una gran parte de las entidades interesadas, busquen alternativas de mejora y aunque no sean todas las que forman parte del barrio, lograr que las pocas que estén se coordinen mejor y sin dificultades y es entonces cuando estaríamos más cerca de adquirir ese concepto de Trabajo en Red.

Una parte muy positiva que se ha podido comprobar a través de las conexiones personales con algunas entidades es que existe un sentimiento muy fuerte por mejorar esta coordinación, se observó que algunas de estas tenían muchas ganas de juntarse con otras entidades y desarrollar nuevos diálogos y coordinaciones, lo que nos llevó a plantearnos que quizá sí que sería posible llevar a la práctica determinadas estrategias que se propusieron.

En las respuestas que se obtuvieron en el apartado 4.6. de la encuesta, sobre las posibles estrategias de mejora que se podrían adoptar, muchas de ellas coincidían, algunas de estas propuestas comentaban que sería muy positivo la realización de reuniones estructurales y periódicas a través de la creación de mesas de trabajo o encuentros, abrir los canales de comunicación, crear una plataforma común para todas las asociaciones o habilitar un espacio público donde poder debatir y tener reuniones. Si se pusiera en marcha un plan que englobe todas estas actividades y estrategias propuestas, las entidades podrían beneficiarse mucho de ello pues se podrían simplificar procesos, tener mayor efectividad en las acciones que se llevan a cabo, crear planes de mejora conjunta, debatir cómo se pueden solucionar determinadas problemáticas y qué recursos se tiene para ello, adquirir un desarrollo comunitario etc.



Otra de las reflexiones que nos dejan las diversas respuestas de las entidades, es que la realización de un trabajo en red sin duda repercute en el desarrollo comunitario. Con el Trabajo en Red lo que se pretende es mejorar esta coordinación para finalmente poder llegar a obtener pactos, acuerdos y actuaciones que tengan repercusión directa en lo comunitario. Algunas de las entidades nos mostraron su opinión acerca de ello y consideraban que en el barrio todavía faltaba un largo camino por recorrer en esta cuestión y que muchas entidades deberían adoptar ese concepto cuanto antes. Otras entidades se mostraban optimistas en este sentido, comentaban que lo comunitario puede resultar complejo, pero vale la pena y precisamente por eso es necesario intentar mejorar la coordinación a todos los niveles.

Por otro lado, resulta fundamental reflexionar acerca de los datos extraídos sobre la coordinación tras el periodo de crisis que atravesamos por la COVID-19 (Gráfico 6 y 7). La respuesta en este punto fue muy diversa, pues no existe un indicador general que muestre que ha habido una tendencia determinada. En este sentido se podría afirmar que la aparición de esta crisis ha influido de forma distinta para cada entidad. En algunos casos las entidades contestaron que la pandemia había empeorado sus actuaciones respecto a la coordinación, y en un porcentaje muy similar había entidades que contestaron que los procesos de coordinación habían mejorado tras este periodo. Sin duda para muchas entidades ha supuesto un punto de inflexión y de replantearse el camino que estaban siguiendo, han podido comprobar también la capacidad que tenían, sobre todo la capacidad de adaptación a los cambios. En este sentido otra de las características de las entidades del Tercer Sector es su capacidad de adaptación a los cambios. Gracias a esta multiplicidad de sectores con los que trabajan y al dominio de áreas temáticas diversas, poseen un margen de maniobra bastante amplio que les permite ir adaptándose a las demandas y cambios presentes en la sociedad. Resulta interesante reflexionar que este tipo de cualidades son fundamentales hoy en día, dado que la sociedad es cada vez más demandante, y exige de esta capacidad constante para adaptarse a nuevas demandas, cambios y problemáticas.

## **6. CONCLUSIONES AL ESTUDIO: construyendo juntos, avanzando en cooperación.**

Como ya hemos podido observar, la coordinación constituye una de las actividades más importantes en el ámbito de lo social, supone dotar de un valor añadido a cada una de las actuaciones que se realizan. Coordinarse implica un gran esfuerzo, pero de ello se puede obtener un beneficio mucho mayor. A menudo las personas solemos coordinarnos entre nosotras para obtener resultados que nos beneficien a todos, y si extrapolamos esto al conjunto de entidades sociales que existen en una comunidad, sucede lo mismo. Tal y como hemos comprobado en este análisis, se hace necesaria esta coordinación por parte de las entidades para adquirir beneficios comunes.

Algunas de las propuestas que sugerían las entidades respecto a la mejora de la coordinación, pasaban por la realización de reuniones y grupos donde juntarse y debatir, a raíz de ello se ha realizado un análisis de esta alternativa como una posible herramienta de mejora de la coordinación, con la finalidad abrir un pequeño camino en el cuál, se pueda dar respuesta a los anhelos e inquietudes planteadas por el conjunto de entidades sociales que han participado en esta investigación.

### **6.1 Propuestas innovadoras desde una visión comunitaria**

Cuando hablamos de comunidad, hacemos referencia a aquel espacio en el que convergen multitud de relaciones interpersonales, de afecto, cercanas, aquella forma que tienen las personas de relacionarse y de conectarse con su medio más cercano. Tal y como afirma Bauman (2003) *“la comunidad es aquel espacio de seguridad en medio de un mundo cada vez más inhóspito”*. Sin embargo, esta visión de ‘comunidad’ supone una imagen idílica de la realidad, pues en cada una de estas comunidades existen conflictos, desordenes y problemas. (Eito, & Gómez, 2013). Partiendo de este concepto, en el que la comunidad es un espacio que debe garantizar a las personas cierto bienestar y seguridad pero que a su vez está cargado de



problemáticas y conflictos, resulta de vital importancia la labor que ocupan las entidades sociales para la mejora y desarrollo de estas comunidades.

Volviendo a lo comentado con anterioridad respecto al PICH, dentro de su informe 2013-2020 se hace mención precisamente a la importancia que posee la acción de los distintos actores sociales del barrio. Según este informe, muchas de las personas que fueron consultadas consideraban que en el próximo Plan deberían potenciarse más las uniones existentes entre los distintos actores sociales (entidades y vecinos). De este modo el Plan Integral del Casco Histórico (2013-2020. pp. 19) señala que; *“En las actuales circunstancias de escasez de recursos financieros consideran fundamental recurrir a metodologías que permitan la participación activa de los agentes del Barrio, tanto públicos como privados. Se hace evidente el potencial del conjunto de la población del Casco Histórico para apoyar y desarrollar acciones encaminadas a favorecer la inclusión social tanto en coordinación con las administraciones, como de manera independiente. En este sentido la capacidad de coordinación entre entidades ha sido altamente valorada. Y no solo entre entidades sociales sino también con entidades públicas”*. Según la evaluación de este plan, el **trabajo en red** ha sido algo que ha potenciado el PICH con ejemplos como la creación del ERT (Espacio de Relación Técnica), espacio creado para la participación vecinal.

(Plan Integral del Casco Histórico, 2013-2020).

Si bien observamos que determinados organismos como el PICH o el Consejo de Salud, suponen un punto de partida fundamental para el desarrollo y la promoción del Trabajo en Red y la coordinación, sería lógico pensar entonces en la creación de un espacio que haga posible el desarrollo de un Trabajo en Red real y que potencie todo tipo de coordinaciones. De este modo, se plantearía la creación de espacios de trabajo comunitarios en los cuales converjan todas las actuaciones individuales de cada entidad, para lograr crear un camino conjunto con objetivos comunitarios y cargado de actuaciones fuertes y eficaces.

## 7. EVALUACIÓN DEL ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN Y REFLEXIONES PERSONALES

A lo largo del proceso de investigación se ha podido comprobar cómo se iban cumpliendo todos los objetivos planteados al inicio de este trabajo por lo que la evaluación ha resultado muy positiva a pesar de no haber obtenido un nivel grande de respuesta. Podemos afirmar que se ha logrado conocer parte de la coordinación que realizan las entidades del barrio de San Pablo, he podido conocer el barrio desde una perspectiva socioeconómica, observar la población, ver cuáles eran las principales problemáticas, reflexionar sobre la calidad de vida que posee el barrio. También he logrado conocer la labor que desempeñan muchas de las entidades sociales del barrio que eran desconocidas para mí, he podido comprobar cómo trabajaban y muchas de ellas me han transmitido su pasión por el mundo de lo social.

Gracias al trabajo de campo realizado también he podido acercarme un poquito más a lo que se conoce como Trabajo en Red, un concepto que engloba una enorme cantidad de actuaciones y que depende de multitud de factores.

Además, esta investigación me ha permitido conocer en primera persona las diferentes realidades que se viven en un determinado territorio y aprender de ello. He podido comprobar también las consecuencias que ha tenido la pandemia de la COVID-19 no sólo en la forma de actuar de las entidades sino en la vida individual de cada persona.

He podido comprobar que hacerse un hueco en el mundo de lo social es a veces difícil y que sin duda trabajar a nivel comunitario es una tarea muy compleja, pero a su vez, muy necesaria. He comprendido que en muchos casos lanzarse a realizar una investigación a nivel de una comunidad o territorio a veces puede no tener los resultados que deseamos pero que siempre se saca algo bueno de ello.



Cabe destacar que esta investigación viene a cumplimentar todos los conocimientos adquiridos a lo largo del proceso formativo y que también ha supuesto un punto importante de reflexión en mi perfil como profesional. Antes de finalizar me gustaría destacar la importancia que tiene continuar desarrollando este tipo de investigaciones en la sociedad. La investigación supone una parte fundamental en el logro de metas y cambios, requiere de un gran esfuerzo y dedicación que a menudo no se reconoce. La sociedad debería estar más concienciada de que sin investigación no hay desarrollo, y no importa en el contexto profesional del que hablemos porque la investigación es igual de importante en todos los ámbitos. Por ello este trabajo supone también una forma de admiración hacia todas aquellas personas que dedican gran parte de su tiempo y de su vida a la investigación.



## BIBLIOGRAFÍA

- Anheier, H.K.; Rodney, G.; Salomon, L.M. (1992). «*The Nonprofit Sector in the United Nations System of National Accounts: Definition, Treatment, and Practique*». Working Papers of the Johns Hopkins Comparative Nonprofit Sector Project, 4. Baltimore: The Johns Hopkins Insitute for Policy Studies.
- Ayuntamiento de Zaragoza (2012). *Plan Integral del Casco Histórico. PICH 2013 -2020*.
- Barreto, L. (2019). *El diálogo y el trabajo en red: aproximaciones a la experiencia de un escenario de coordinación interinstitucional*. Trabajo Social. Bogotá: Departamento de Trabajo Social, Facultad de Ciencias Humanas, Universidad Nacional de Colombia, 2019. Fuente:  
[https://www.researchgate.net/publication/330821181\\_El\\_dialogo\\_y\\_el\\_trabajo\\_en\\_red\\_aproximaciones\\_a\\_la\\_experiencia\\_de\\_un\\_escenario\\_de\\_coordinacion\\_interinstitucional](https://www.researchgate.net/publication/330821181_El_dialogo_y_el_trabajo_en_red_aproximaciones_a_la_experiencia_de_un_escenario_de_coordinacion_interinstitucional)
- Eito, A. & Gómez, J. (2013). El concepto de comunidad y trabajo social. En Revista Espacios Transnacionales [En línea] No. 1. Julio-Diciembre 2013, Reletran. Disponible en: <http://www.espaciostransnacionales.org/conceptos/conceptotrabajosocial/>
- Ganga, C. F., Burotto, J. F., & Antonioletti, M. (2010). *Aproximación teórica de las organizaciones del tercer sector*. Revista Espacio Abierto, 19(1), pp. 51-77.
- García, M. De la Bárcena, J. et al, 2004. *Mapa Sanitario de la Comunidad Autónoma de Aragón, Sector de Zaragoza*. Gobierno de Aragón, departamento de Salud y Consumo. Pp. 5.
- Gómez-Quintero, J.D. (2013). *Evaluación del Plan Integral del Casco Histórico 2005-2012*. Diagnóstico del barrio y propuestas de futuro. Ayuntamiento de Zaragoza, 2013.
- Jerez, A. & Revilla Blanco, M. (1997). *El Tercer Sector. Una revisión introductoria a un concepto polémico*. Artículo de Trabajo voluntario o participación – Elementos para una sociología del Tercer Sector. Madrid, Tecnos, 1997.  
[https://eprints.ucm.es/id/eprint/39795/1/EL%20TERCER%20SECTOR\\_%20una%20revisión%20introductoria%20a%20un%20concepto.pdf](https://eprints.ucm.es/id/eprint/39795/1/EL%20TERCER%20SECTOR_%20una%20revisión%20introductoria%20a%20un%20concepto.pdf)
- Junta Municipal del Casco Histórico (2016). *‘Estudio, presupuestos participativos’*. Ebropolis, contenidos Zaragoza. 2016.
- Krause, M. (1995). *La investigación cualitativa – Un campo de posibilidades y desafíos*. Revista temas de Educación nº 7. Universidad Pontificia de Chile. ISSN 0716-7423, pp. 8.
- Ministerio de Fomento (2011). *Análisis Urbanístico de Barrios Vulnerables*. Secretaría de Estado, de vivienda y actuaciones urbanas. Departamento de Urbanística y Ordenación del Territorio. Aragón, Zaragoza, 2011, pp.
- Montagut, M. (2008) «*Educación social, ciudadanía y tercer sector*». Educación social. Revista de intervención socio-educativa, 2008, Núm. 38, p. 107-20.  
<https://www.raco.cat/index.php/EducacioSocial/article/view/165589>.
- Montagut, M. (2006). *El impacto del Tercer Sector Aragonés en las áreas de Educación, salud y bienestar social*. Estudio de la Universidad de Barcelona, 2006. Consejo Económico y Social de Aragón (CESA), pp. 15-16.



- Observatorio Municipal de Estadística, Servicio de Organización y Servicios Generales (2019). ``*Cifras de Zaragoza, datos demográficos del padrón municipal de habitantes*``. Excmo. Ayuntamiento de Zaragoza. Área de Servicios Públicos y Personal. 2019. Pp 18-21.
- Ortiz Rodriguez, H. (2019). *La comunicación integral en las organizaciones del Tercer Sector*. Universidad Anáhuac México, núm. 46, Col. Lomas Anáhuac, C.P. 52786, Huixquilucan, Estado de México, 2019, pp. 95-97.
- Pastor Seller, E. (2001). "*Iniciativa social y trabajo social comunitario*". Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social. N. 9 (dic. 2001). ISSN 1133-0473, pp. 169-191.
- Repetto, F. (2005). *La dimensión política de la coordinación de programas y políticas sociales: una aproximación teórica y algunas referencias prácticas en América Latina*. En F. Repetto (ed.) *La gerencia social ante los nuevos retos del desarrollo social en América Latina*, Ciudad de Guatemala, pp. 39 - 42
- Repetto, F. y Fernández, J.P. (2012). *Coordinación de políticas, programas y proyectos sociales*. Buenos Aires: CIPPEC y UNICEF.
- Suarez-Guerrero, C., & Muñoz, J. (2017). *El trabajo en red y la cooperación como elementos para la mejora escolar. Propósitos y Representaciones*. 5(1), 349 – 402. Fuente: <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2017.v5n1.150>
- Taylor, S. J., Bogdan, R. (1990). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación - La búsqueda de significados*. Buenos Aires: Ed. Paidós, 1990.

# ANEXOS

# ANEXO I



**Universidad**  
Zaragoza

# PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

---

*Informe inicial*

Rocío Cedrés Gimeno

**Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo**

*Curso 2020/2021*

# ÍNDICE

1. Introducción .....	4
Justificación del tema: .....	5
2. Objetivos generales y secundarios. ....	6
Objetivo general: .....	6
Objetivos secundarios .....	6
3. Principales conceptos.....	6
Coordinación.....	6
Tercer Sector de Acción Social.....	10
4. Fases y métodos del proceso de investigación. ....	11
3.1. Revisión de la literatura, documentación, materiales.....	12
3.2. Identificación de las unidades de análisis.....	12
3.3. Identificación de los indicadores .....	16
3.4. Construcción de las herramientas de investigación. ....	17
3.5. Definición y organización de las fases de campo .....	177
5. Temporización .....	18
BIBLIOGRAFÍA: .....	19

*El presente proyecto de investigación pretende ser un marco teórico que me sirva como referencia y apoyo en la organización de la investigación y en la redacción del informe final.*

## 1. Introducción

El tema sobre el cual se fundamenta esta investigación se basa en el análisis de las estrategias de coordinación y organización de las entidades del 3er sector del barrio de San Pablo. El objeto de estudio surge a partir del interés por conocer todo el entramado de relaciones que entablan las diferentes entidades de un mismo sector en una misma zona de actuación. Este estudio pretende conocer en profundidad las diferentes estrategias de coordinación que se utilizan, cómo se organizan y colaboran las entidades en el ámbito social, con el fin de reforzar el pilar de la comunicación sobre el cuál se asientan y se crean redes de apoyo, de mejora y de desarrollo de las actividades de un mismo barrio. Utilizar este análisis para destacar la importancia que posee este tipo de relaciones para la construcción de una sociedad mejor, más organizada y activa, donde se ponga como punto de inflexión el hacer frente a la desprotección y la vulnerabilidad social.

Este estudio va a girar en torno a las entidades sociales existentes en el barrio de San Pablo, tradicionalmente conocido como 'El Gancho'. Este barrio se caracteriza por localizarse en pleno casco histórico de la ciudad de Zaragoza, el cual tiene un total de 46.821 habitantes de los cuales un amplio porcentaje son usuarios de algún servicio o recurso de carácter social. El casco histórico está subdividido en varios barrios; San Pablo, San Miguel, Tenerías y La Magdalena. En este estudio se analizarán únicamente los servicios que se prestan en el Barrio de San Pablo.

En este barrio observamos diferentes características respecto al territorio y a la población; posee un entramado de calles y zonas de paso estrechas, casas y edificios muy antiguos, algunos declarados en estado de ruina, pavimentos en mal estado y excesiva suciedad por la calle. También posee un gran porcentaje de población inmigrante por lo que es un barrio que tiene diversidad de culturas, lo que posee ventajas pero en ocasiones también genera conflictos por el choque entre culturas.

La junta Municipal del Casco Histórico define este barrio como; "un barrio densamente poblado, envejecido, con alta presencia de población extranjera, rentas bajas y un elevado nivel de asociacionismo".

El Casco Histórico cuenta con 366 asociaciones registradas en su territorio, entre las que predominan las culturales y las sociales o de voluntariado, que suponen el 34% y el 23% del total respectivamente. Casi todas las categorías están representadas respecto al conjunto de Zaragoza, al darse una mayor densidad del tejido asociativo. La tasa de asociacionismo del distrito es bastante más alta que la de la ciudad, con una diferencia de 4 puntos. Se evidencia así el mayor número de asociaciones que se localizan en este distrito. (Junta Municipal del Casco Histórico, 2016).

## IMAGEN 1. Delimitación del barrio de San Pablo.



*Fuente: Google MAPS (2021)*

Esta investigación va a tener como elemento central, la coordinación, entendida como el proceso de comunicación y establecimiento de relaciones entre las diferentes entidades del tercer sector que componen el barrio de San Pablo, con el propósito de obtener actuaciones conjuntas que favorezcan la consecución de objetivos y planes para el desarrollo de la sociedad. También a lo largo de este estudio se irán desarrollando otros conceptos fundamentales que vienen de la mano de este concepto central (Trabajo en Red, Tercer Sector de acción social, etc.). Conceptos que permitan la formulación de nuevas estrategias o acciones encaminadas a los procesos de producir y desarrollar esta acción coordinada.

### Justificación del tema elegido:

El tema objeto de estudio ha sido elegido en base a unos criterios personales, motivados por el afán de lograr un acercamiento a la realidad, de conocer más de cerca a las personas y colectivos que forman parte del tejido social. Un tejido compuesto por multitud de factores complejos y diversos, del cual forman parte activa las entidades sociales del Tercer Sector. A través de esta investigación se va a tratar de dar voz a las personas que forman parte de estas entidades del Tercer Sector, logrando un acercamiento a la realidad y a las diversas formas de mejora y desarrollo que existen, dando forma a ese desarrollo de manera conjunta, y poniendo el énfasis en la importancia que posee la coordinación y la organización para la construcción de una sociedad futura mejor.

Por otro lado, otra motivación que ha llevado a desarrollar este trabajo es el interés por adentrarme en el mundo de la investigación, el cual supone una forma de aprendizaje muy interesante y dinámico, donde se puede disfrutar de todo el proceso. Independientemente de los resultados que se obtengan, la investigación resulta una herramienta muy útil, porque en la búsqueda de unas respuestas en concreto, se pueden descubrir nuevos campos de desarrollo y análisis que resulten también de gran interés. Por ello, considero que la investigación debe formar parte activa del aprendizaje y formación de cada uno de nosotros, sobre todo para los que tenemos una vocación social que incluye al medio.

Por último, esta investigación supone también una oportunidad para introducir algunos de los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) de la agenda 2030 de Naciones Unidas. Abordar estos objetivos es una parte

fundamental para poder llevar a cabo una buena investigación, y deben ser reconocidos en cada una de las acciones que se llevan a cabo cuando hablamos de investigación y desarrollo.

Parte de los objetivos de esta investigación, guardan relación con algunos de los ODS, como por ejemplo; poner fin a la discriminación, reducir las desigualdades, hacer frente a la pobreza y al hambre, promover oportunidades de aprendizaje y desarrollo, impulsar sociedades pacíficas e inclusivas, fomentar la igualdad en derechos económicos y en el acceso a los recursos, y principalmente poner el enfoque en el objetivo nº 17; alianza, coordinación y organización para el logro de objetivos. Sobre este último objetivo es sobre el cual se va a fundamentar gran parte de esta investigación por lo que me resulta de vital importancia.

Todas estas cuestiones que se mencionan incluyen también el logro de metas, políticas y planes de organismos nacionales e internacionales, por lo que repercuten de manera directa en el desarrollo de la sociedad. Estos aspectos de desarrollo sostenible se relacionan con todos los aspectos de la vida económica y social, cotidiana y privada de los individuos y comunidades.

Con estos objetivos se pretende realizar un trabajo enfocado al correcto funcionamiento de la sociedad y desarrollo humano, promoviendo una mejora de la calidad de vida, protegiendo y favoreciendo el uso de los recursos.

## 2. Objetivos generales y secundarios.

### Objetivo general:

-Estudiar el grado de coordinación de las entidades del Tercer Sector del barrio de San Pablo para conocer el impacto de su propia acción.

### Objetivos secundarios

-Conocer el barrio en profundidad: abordar las problemáticas existentes, evaluar proyectos, prestaciones, reflexionar sobre la calidad de vida y el acceso a los recursos.

-Potenciar la labor que desempeñan las entidades del tercer sector para cubrir todo el entramado de necesidades existentes, así como su importancia para hacer frente a problemáticas sociales.

-Desarrollar un buen estudio de campo para realizar una aproximación de la experiencia del concepto de Trabajo en Red.

-Conocer en mayor o menor medida, qué consecuencias ha tenido para la coordinación, la situación generada por la COVID-19.

## 3. Principales conceptos:

En este apartado, se va a desarrollar un breve marco referencial que va a ser la base teórica sobre la cual se va a partir para llevar a cabo la posterior investigación. A continuación, se van a definir de manera introductoria los conceptos clave sobre los que gira esta investigación:

### **Coordinación:**

A lo largo del posterior proyecto de investigación iremos desarrollando paulatinamente el concepto de coordinación, pasando por sus diferentes niveles, hasta lograr un acercamiento al concepto de Trabajo en Red.

Dentro del escenario de lo social, encontramos diferentes términos que están implícitos en las acciones y en el obrar de las ciencias sociales y humanas, uno de estos términos es el de la coordinación. Este concepto a menudo se suele utilizar en un escenario interinstitucional o cuando hablamos de criterios relacionados con la política social. Sin embargo, desde un enfoque microsocioal, se deja de lado un amplio

campo en el que convergen multitud de acciones, esfuerzos, dinámicas y diálogos individuales que ejercen los profesionales para llevar a cabo esta acción de coordinarse. Para todas las entidades e instituciones sociales consideradas parte del Tercer Sector de acción social, cada vez se está haciendo más notable la necesidad de llevar a cabo una acción coordinada, sin embargo, no siempre se realiza una coordinación real, puesto que requiere de un gran esfuerzo y tiende a pasarse por alto.

En todas las localidades se han ido creando diferentes escenarios que, de cierto modo, regulan esta labor de coordinación entre entidades. En Aragón son muchos los organismos que tratan de canalizar esta acción, podríamos destacar los numerosos comités interinstitucionales (locales, regionales etc.), creados con el fin de concentrar a los diferentes actores que representan a entidades del Estado, las cuales, en el ejercicio de sus capacidades, poseen misiones específicas que deben articularse entre sí, coordinarse, y de esta manera lograr acciones más integrales y eficaces, dirigidas a las comunidades sujeto de sus intervenciones. (Barreto, Liliani, 2019).

La labor de coordinación cada vez adquiere mayor relevancia, sobretodo en el contexto social actual en el que nos encontramos, con el impacto que ha tenido sobre la vida de cada uno de nosotros la llegada de la COVID-19, coordinarse ha sido fundamental para llevar a cabo los cambios que debíamos realizar y poder obtener los resultados que queríamos y que necesitábamos, incluso esto se podría aplicar en la vida individual de cada uno. Todos nos hemos tenido que coordinar en algún momento de esta pandemia para poder obtener resultados comunes en beneficio de todos. Y hemos descubierto que coordinarse implica numerosas acciones; dialogar, llegar a acuerdos, tomar decisiones etc.

Por otra parte, la coordinación no siempre se da al mismo nivel, existen diferentes tipos de coordinación que dependen de un gran abanico de variables y de intereses. Podríamos decir que la coordinación es gradual, y de este modo pasa por diferentes fases y depende de diversos factores. Estos factores son los que determinan el tipo de relaciones que se quieren establecer con una u otra entidad, dichos factores reflejan intereses que las propias entidades poseen y en mi estudio los he diferenciado en dos categorías:

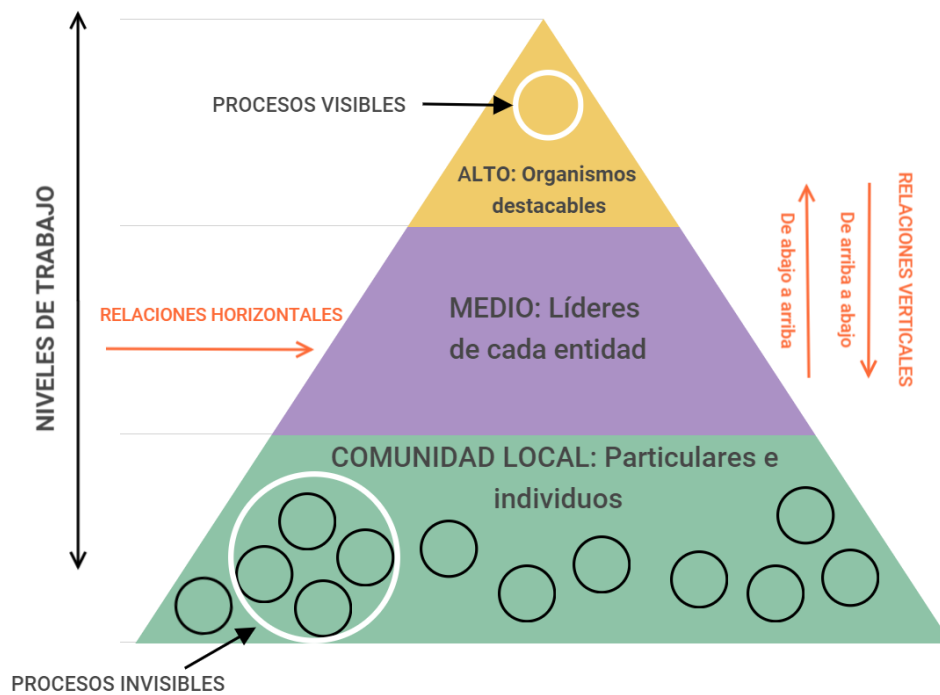
-Por un lado, encontraríamos aquellos factores que dependen de la **naturaleza de la actividad** que realiza cada entidad, es decir, hacia quienes van dirigidas las acciones que realizan, porque de ello dependerán las relaciones que establecen con el resto de entidades. Es decir, si nos encontramos ante una asociación dedicada al ámbito de infancia y adolescencia, esta buscará establecer relaciones y coordinarse con otras entidades cuya actuación esté dirigida al mismo colectivo.

-Por otro lado, estarían los factores que dependen de la **capacidad de obrar** de cada entidad, es decir, de su alcance y flexibilidad respecto al resto, dado que no es lo mismo hablar de una entidad pequeña como una asociación que lleva en activo 1 año y que surgió del interés individual y cuya financiación se basa únicamente en la aportación de donaciones, que hablar de una entidad grande subvencionada por el ayuntamiento de Zaragoza.

Cuando hablamos de estos dos tipos de factores que determinan las relaciones, nos encontramos ante la posibilidad de que existen formas distintas de relacionarse. Tomando como referencia la teoría de la movilidad social de Sorokin (1954), donde afirma que existen dos tipos de transiciones de una posición social a otra (transición vertical y horizontal), podríamos distinguir en este estudio dos formas distintas de relación entre entidades. Por un lado, encontraríamos las relaciones horizontales, basadas en la relación de igual a igual con un criterio único; mismo ámbito de actuación. Y por otro lado, nos encontraríamos con las relaciones verticales, que pueden ser de abajo a arriba (aquellas entidades pequeñas que buscan coordinarse con entidades de mayor capacidad) o de arriba a abajo (cuando entidades de gran capacidad buscan establecer relaciones con entidades más pequeñas).

Para entender este concepto he elaborado una pirámide que de forma gráfica trata de explicar estos procesos de coordinación. De este modo podemos entender la coordinación como un proceso que se da en diferentes niveles donde encontraríamos la base, formada por la comunidad local y los procesos básicos de coordinación llevados a cabo entre particulares e individuos (procesos invisibles). Un nivel medio donde estarían los líderes de cada entidad y por último tendríamos un nivel alto donde se englobarían otros organismos destacables que tienen cierto poder en los procesos de coordinación (como los comités interinstitucionales). Entendiendo esto como un proceso general, tomamos como referencia la siguiente pirámide:

**Figura 1. Los procesos de coordinación:**



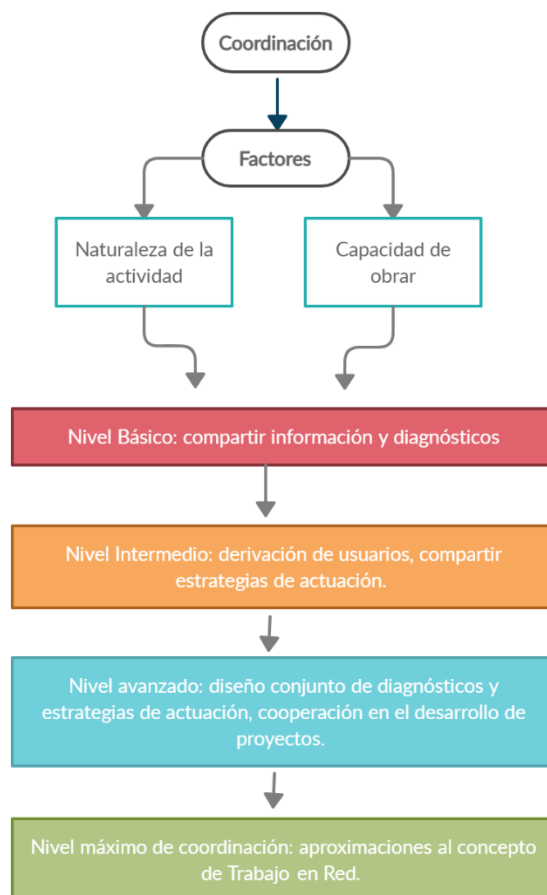
*Fuente: elaboración propia (2021)*

Resulta de gran importancia poner el énfasis en los procesos visibles e invisibles; a menudo, los procesos que destacan para la ciudadanía son aquellos llevados a cabo por grandes organismos, entidades de gran capacidad, o los llevados a cabo por los propios líderes de cada una de las entidades (procesos visibles). Sin embargo, se pasan por alto los procesos que realizan las personas particulares pertenecientes a cada entidad (procesos invisibles), que además en la mayoría de los casos son las que realizan la mayor parte de las coordinaciones y procesos más costosos; intercambio de llamadas, mensajes electrónicos, cesión de datos propios etc.

Por otro lado, dentro de los dos grandes grupos de factores que hemos diferenciado anteriormente (naturaleza de la actividad y capacidad) también encontramos los tipos coordinaciones que se llevan a cabo, que de ellas dependerá el nivel o el grado de coordinación que se evaluarán en esta investigación. En este estudio se ha realizado una diferenciación por niveles, para ello se ha aplicado un criterio propio y basado en el objetivo de poder evaluar el grado de coordinación que poseen las distintas entidades. Se han establecido un total de 4 niveles de coordinación que son graduales y van desarrollándose desde una coordinación básica hasta una aproximación de lo que comprenderemos como Trabajo en Red, entendido como la forma más amplia y desarrollada de coordinarse.

Entre estas 4 categorías encontraríamos en primer lugar, una coordinación de base, que implica acciones básicas como; compartir información y diagnósticos. En un segundo nivel se encontraría la derivación de usuarios a otros recursos así como compartir estrategias de actuación. En un tercer nivel podríamos encontrar el diseño conjunto de diagnósticos y estrategias de actuación así como la cooperación en el desarrollo de proyectos. Y por último, nos encontraríamos ante una aproximación al concepto de Trabajo en Red, que englobaría todas las actividades anteriormente citadas.

**Figura 2. Diagrama aclarativo: Factores determinantes de la coordinación y sus distintos niveles.**



*Fuente: elaboración propia (2021)*

El trabajo en Red es un concepto aplicable en diversos campos y que abarca multitud de complejidades. En términos generales, el concepto de Trabajo en Red es entendido como la colaboración de dos o más organizaciones o personas para alcanzar una meta y objetivos de manera conjunta. Sin embargo, cuando nos enfrentamos a este término en el ámbito de la coordinación, nos damos cuenta de que implica un campo inmenso de experiencias, destrezas y complejidades sobre las cuales debemos trabajar.

De esta forma, el trabajo en red supone colaborar de forma sistemática, coordinada y complementaria, tejiendo relaciones y complicidades en espacios comunes, abiertos y diversificados, para lograr esos fines a partir de actuaciones concretas. Se inspira en el aprendizaje mutuo y colectivo, mediante la reflexión crítica y la autoevaluación, pero también en el crear y gestionar conocimiento operando conjuntamente (Rodríguez-Gómez, 2015).

Suárez-Guerrero y Muñoz Moreno en su artículo *‘El Trabajo en red y la cooperación como elementos para la mejora escolar’* comentan que el trabajo en red debe pasar por distintas fases, y señalan;

- a) La planificación del diseño de actuaciones que se implementarán en base a las metas propuestas.
- b) La distribución de tareas, concretando las funciones y las actividades que se pondrán en juego, democrática y participativamente.
- c) El desarrollo, marcando las interrelaciones entre los componentes de la red y facilitando la horizontalidad en la distribución de poder.
- d) La coordinación, para una mayor operatividad, con canales abiertos de comunicación y toma de decisiones que generen un clima positivo de trabajo, respeto a la autonomía propia y una mejor participación de todos.
- e) La evaluación útil y alineada con la finalidad a la que se sirve, sistemática, valorativa, decisoria, prospectiva, fundamentada en la recogida de información rigurosa y encaminada a tomar decisiones, emitir juicios de valor y sugerencias respecto al futuro.

En definitiva, el Trabajo en red es una manera de trabajar que busca; adquirir medios para la acción social a través del intercambio y el aprendizaje mutuo, desarrollar procesos sostenidos a través de alguna forma de comunicación, compartir objetivos y medios de acción con otras entidades, así como adquirir un compromiso para desarrollar una estructura conjuntamente y con responsabilidad compartida. Los beneficios que posee el trabajo en red son diversos, entre ellos se encuentra: realizar juntos lo que no podríamos realizar solos, influir sobre otros tanto dentro como fuera de la red, ampliar la comprensión sobre un tema o una acción, reducir la duplicación de esfuerzos y el desperdicio de recursos, promover el intercambio de ideas, visiones, experiencias y destrezas. (Wordpress, 2010).

Para terminar con este apartado, otro de los conceptos fundamentales sobre los que se va a fundamentar esta investigación, es el siguiente concepto:

### **-Tercer Sector de Acción Social**

Desde un punto de vista institucional, podríamos hablar de la existencia de 3 grandes sectores dentro de la sociedad, encontramos el **sector público** que incluye todas las actividades públicas y promovidas por el estado, el **sector privado** (mercado) donde se engloban a todas las empresas con ánimo de lucro que ofrecen bienes y servicios, y por último se encontraría el **Tercer sector**, donde están incluidas todas aquellas organizaciones que no pertenecen ni al ámbito público ni al privado y que ofrecen servicios dirigidos al bienestar social sin poseer ánimo de lucro.

El concepto de 'Tercer Sector' es utilizado en la actualidad en diversos campos para hacer referencia a cosas distintas. Dependiendo del enfoque que se tome, el Tercer Sector comprendería todas aquellas actividades destinadas a la economía social, y además, que incorporan otros aspectos más sociales como por ejemplo el bienestar social o la gestión del voluntariado. Sin embargo, el Tercer Sector abarca un conjunto muy grande de entidades que pueden ir desde asociaciones, ONGD's, entidades no lucrativas, organizaciones de solidaridad... hasta fundaciones de todo tipo, donde podrían incluirse también las fundaciones deportivas como puede ser un equipo de fútbol o asociaciones de índole política. Por este motivo, dentro de este ámbito resulta de vital importancia para el entendimiento de mi investigación, poder diferenciar el "**Tercer Sector de Acción social**", el cual va a ser sobre el que voy a fundamentar este estudio. Dicho sector está constituido por las actividades de particulares dirigidas hacia el interés común, hacia la ciudadanía y a conseguir un bienestar social, alejadas del interés lucrativo. Por ello, se organizan, básicamente, en asociaciones no lucrativas. Llegados a este punto nos encontramos con un conglomerado de pequeñas organizaciones –y alguna grande– con distintas fórmulas jurídicas, que prestan servicios sin ánimo de obtener beneficios y que canalizan la acción voluntaria de muchos ciudadanos. Se trata de la

gestión de determinados servicios públicos que llevan a cabo entidades de la sociedad civil. (Estudios CESA, 2006)

La Universidad Johns Hopkins de Baltimore propuso en un estudio comparativo internacional cinco criterios clave que determinan los rasgos básicos que debe poseer una institución u organización para ser considerada parte del Tercer sector de acción social. Estos criterios son;

1. **Estar organizada formalmente**, lo que incluye una realidad institucionalizada, con estructuración interna, estabilidad relativa de objetivos formales y distinción entre socios y no socios.
2. **Ser privada**, lo que conlleva estar separada institucionalmente del cualquier nivel gubernamental. Este criterio implica que la organización no ha de formar parte del sector público, ni ha de estar controlada por éste. No significa, sin embargo, que la organización no pueda recibir apoyo público, ni excluye que pueda haber funcionarios públicos en sus órganos de gobierno.
3. **Ausencia de ánimo de lucro**. Las organizaciones del Sector No Lucrativo no deben, por tanto, repartir beneficios entre los propietarios, accionistas, administradores o directivos. Ello implica que su fin principal no es generar beneficios.
4. **Tener capacidad de autocontrol institucional** de sus propias actividades. Este criterio implica que las organizaciones han de tener sus propios mecanismos de autogobierno y han de gozar de un grado significativo de autonomía.
5. **Participación voluntaria**; deben poseer un marcado grado de participación del voluntariado, es decir, que una gran parte de sus miembros han de ser personal voluntario y por tanto, depender de la libre voluntad de los mismos.

Economía urbana (2010)

#### 4. Fases y métodos del proceso de investigación.

Como **método de recogida de la información** para establecer el marco teórico del estudio, se ha utilizado la búsqueda bibliográfica. Para ello, se han establecido una serie de criterios, que se han basado en:

-Establecer el área temática en concreto; el nivel de coordinación que tienen las entidades sociales del tercer sector de acción social del barrio de San Pablo.

-Definir el tipo de estudio; análisis de las estrategias de coordinación y organización entre las entidades sociales del barrio de San Pablo.

-Limitación en el tiempo, es decir, utilizaré aquellos artículos y fuentes relativamente recientes en el tiempo, para acercarme más a la realidad actual y observar los posibles cambios ocasionados hasta ahora. A pesar de que no dejaré de revisar documentación antigua sobre otros aspectos importantes que influyan en la investigación.

Para la elaboración del estudio, se va a llevar a cabo una investigación mixta, donde se utilizarán diferentes tipos de documentos, que constarán de literatura tanto específica como metodológica, artículos originales, fuentes primarias y secundarias y monografías.

La **recogida de datos**, se llevará a cabo en dos fases; en primer lugar, destaca la recogida de datos secundarios que se basará en la recopilación de datos demográficos, poblacionales, definición de las unidades objeto de estudio y de los indicadores, contexto territorial etc.

En segundo lugar, se encuentra la recogida y el análisis de los datos primarios, que serán los más importantes puesto que darán forma a la investigación y serán el grueso de este estudio. Estos datos se

recogerán a través de la encuesta telemática como técnica metodológica y herramienta fundamental de la investigación y también a través de la realización de algunas entrevistas con profesionales. Las encuestas serán enviadas a todas las entidades del barrio en distintas fases, y será lo que dé lugar a la siguiente fase que será el análisis de las informaciones y los datos recogidos.

Para finalizar este punto, focalizar en la perspectiva que se quiere adoptar en la realización de esta investigación. En la práctica profesional del Trabajo Social, los procesos de investigación van orientados a producir un cambio o una transformación social, y partiendo de esa base, mi investigación pretende abrir un campo donde se aprecien las carencias y los fallos y donde se potencie la labor fundamental que posee la coordinación y organización, un campo en el cual se puedan introducir pequeñas mejoras que produzcan un impacto social ya sea a corto o a largo plazo. Todo ello acompañado de valores como; el compromiso con la justicia social, la igualdad, la equidad, la responsabilidad social y la acción y participación de toda la ciudadanía.

#### 4.1. Revisión de la literatura, documentación, materiales

En este apartado se ha realizado una síntesis con los materiales, documentos y otros recursos encontrados a través de la realización de una primera búsqueda bibliográfica. Para la realización de esta búsqueda hemos utilizado una serie de bases de datos bibliográficas como el buscador Alcorze, la Biblioteca universidad de Zaragoza (BUZ), Catálogo Roble, Dialnet, Scopus y repositorio Zagan.

Algunas de las referencias encontradas hasta el momento son;

-Red Aragonesa de entidades sociales para la inclusión (2020). Fuente: <https://redaragonesa.org/conoce-la-red/>

-Plataforma del Tercer Sector de Aragón (2020). *Actualidad*. Fuente: <http://www.plataformatercersector.es/es/plataforma-del-tercer-sector-de-aragon/actualidad>

-Acción Social Sindical Internacionalista (ASSI), 2015. *Planes de regeneración urbana y efectos socio-económicos en el barrio de San Pablo – El Gancho*. Informe El Gancho. Fuente: <https://ia600507.us.archive.org/18/items/INFORMEELGANCHOASSI/INFORME%20-%20EL%20GANCHO%20-%20ASSI%20%28presentar%29.pdf>

-Ayuntamiento de Zaragoza. *Plan Integral del Casco Histórico*. PICH 2013 – 2020. Fuente: <https://www.zaragoza.es/contenidos/sectores/pich/pich-2013-2020-completo.pdf>

- Gobierno de España, departamento de Urbanística y Ordenación del Territorio (2001). *Análisis urbanístico de barrios vulnerables*. Zaragoza. Fuente: [http://habitat.aq.upm.es/bbv/fichas/2001/fu-barrios/fu01\\_50297002.pdf](http://habitat.aq.upm.es/bbv/fichas/2001/fu-barrios/fu01_50297002.pdf)

-Barreto, Liliani. 2019. “El diálogo y el trabajo en red: aproximaciones a la experiencia de un escenario de coordinación interinstitucional”. *Trabajo Social* 21 (1): 81-115. Bogotá: Departamento de Trabajo Social, Facultad de Ciencias Humanas, Universidad Nacional de Colombia. Fuente: <https://doi.org/10.15446/ts.v21n1.71494>

-Lederach, John Paul. *Construyendo la paz: Reconciliación sostenible en sociedades divididas*. Bilbao, Spain: Bakeaz y Gernika Gogoratz, 1997 (2ª edición – 2007).

#### 4.2. Identificación de las unidades de análisis.

Las unidades de análisis que se van a tomar como referencia van a ser las entidades sociales del tercer sector del barrio de San Pablo (asociaciones, fundaciones, ONG's, organizaciones sociales, etc.). Por tanto, se enviarán las encuestas a todas estas entidades, dando la opción de llevar a cabo una entrevista posterior con alguno de los profesionales que esté dispuesto a ello.

Si finalmente se tiene la oportunidad de llevar a cabo alguna entrevista, se trabajará a través de entrevistas no directivas, dado que pueden aportar más conocimientos e ideas que no se han considerado en un primer momento pero que pueden resultar importantes para la investigación.

En cuanto a los cuestionarios, tal y como se ha mencionado anteriormente, serán enviados a cada entidad, ello también requerirá de un protocolo y distintas fases. En primer lugar, se contactará a través de medios telemáticos con el/la presidente/a de cada entidad, se enviará una carta de presentación muy formal dónde presentaré mi perfil como estudiante, así como los aspectos más importantes de la investigación y el motivo por el cual me pongo en contacto con él/ella. A la persona representante de cada entidad le pediré el contacto de los profesionales que puedan responder de manera correcta al cuestionario y cuya información pudiera ser útil para mí.

A continuación, se presenta una tabla resumen donde aparecen todas las entidades sociales influyentes que posee el barrio de San Pablo y sobre las cuales voy a fundamentar este estudio:

**Tabla 1. Presentación de las unidades de análisis**

NOMBRE	DIRECCIÓN	CONTACTO	TLFN	PRESIDENTA/E	AÑO
Asociación para la integración y la convivencia	C/Predicadores , nº 43, 4º D.	<a href="mailto:inspiraasociacion@gmail.com">inspiraasociacion@gmail.com</a>	615 051 715	Pilar Gil Serna	2020
Fundación San Blas para personas sin hogar en Aragón	Paseo Echegaray y Caballero, nº 24-26	<a href="mailto:fundacionsanblaszgz@gmail.com">fundacionsanblaszgz@gmail.com</a>	879 043 095	Antonio Borraz Ariño	2019
Asociación para la promoción de la salud mental de la infancia y la adolescencia (APSMIA)	Avda. Conde Aranda nº 62.	<a href="mailto:hola@apsmia.es">hola@apsmia.es</a>	650 431 853	Silvia Saskyn Lamovsky	2019
Asociación trabajadoras del hogar y cuidadas de zaragoza	C/Mayoral, nº 9	<a href="mailto:trabajadorasdelhogarzgz@gmail.com">trabajadorasdelhogarzgz@gmail.com</a>	685 701 409	Blenda Carolina García Espinoza	2018
Asociación Viaje a la sostenibilidad	C/Las Armas,76	<a href="mailto:contacto@viajealasostenibilidad.org">contacto@viajealasostenibilidad.org</a>	651 117 943	Carlos Buj Juny	2018
Asociación para el desarrollo del bienestar de las personas mayores	C/Boggiero, 8, 3º C	<a href="mailto:info@momentosfelicidad.es">info@momentosfelicidad.es</a>	611 028 231	Falo García Álvarez	2017
Mensa Cívica	C/Ramón Pignatelli, 36.	<a href="mailto:administracion@mensacivica.com">administracion@mensacivica.com</a>	976 599 711	Jorge Hernández Esteruelas	2016
Asociación el Jardín del Encuentro	C/Dr. Fleming nº 5	<a href="mailto:joseadarvesluna@yahoo.es">joseadarvesluna@yahoo.es</a>	976 445 799	José Adarves Luna	2016
Asociación PRIPALI primeros pasos a la libertad	Plaza San Antón, nº 4	<a href="mailto:pripalisecretaria@gmail.com">pripalisecretaria@gmail.com</a>	976 207 677	Mariano Felipe Juste	2016
Asociación Forum de entidades Aragonesas de Salud Mental	Plaza San Antón, nº 6.	<a href="mailto:info@fadesaludmental.es">info@fadesaludmental.es</a>	609 932 207	María Asín Mendoza	2016

Fundación Red de apoyo a la integración sociolaboral (RAIS)	C/San Pablo, nº 68	<a href="mailto:rais@raisfundacion.org">rais@raisfundacion.org</a>	661 870 070	Fernando Vidal Fernández	2016
Asociación Estrela Roya Colla Choven	C/Conde Aranda, 14-16	<a href="mailto:estrelaroyacollachoven@gmail.com">estrelaroyacollachoven@gmail.com</a>	656 233 507	Rafael Luis Rubio Gracia	2016
Asociación Centro ALBA	C/Basilio Boggiero, 71.	<a href="mailto:centroalbazgz@gmail.com">centroalbazgz@gmail.com</a>	976 432 189	Arantza Iglesias Solar	2016
Asociación Centro Social comunitario Luis Buñuel	C/San Pablo, 23	<a href="mailto:contacto@centroluisbunuel.org">contacto@centroluisbunuel.org</a>	687 392 112	Elsa Navarra Argueta	2016
Fundación por la inclusión social de cáritas Zaragoza	C/Echegaray y Caballero, 100	<a href="mailto:fundacion@fundacioncaritaszgz.es">fundacion@fundacioncaritaszgz.es</a>	628 825 277	Jaime Jesús Sanaú Villarroya	2015
Medicus Mundi Navarra - Aragón - Madrid - MMNAM	C/San Blas, 79	<a href="mailto:aragon@medicusmundi.es">aragon@medicusmundi.es</a>	976 201 681	Dori Iriarte Senosiain	2015
Asociación Plataforma social, cultural y empresarial, escuela y despensa	C/Miguel de Ara, 20	<a href="mailto:info@escuelaydespensa.org">info@escuelaydespensa.org</a>	976 362 667	Pedro Luis Martínez Calvo	2015
Fundación alianza por los derechos, la igualdad y la solidaridad internacional	C/Mayoral, nº 8	<a href="mailto:zaragoza@aporsolidaridad.org">zaragoza@aporsolidaridad.org</a>	657 303 207	Juan Manuel Eguiagaray Ucelay	2014
Asociación vecinal cultural aquí desde el Gancho	C/San Pablo, 55	<a href="mailto:nomastrasvases@hotmail.com">nomastrasvases@hotmail.com</a>	656 629 912	María Esperanza Domingo Suinaga	2013
Asociación para la asistencia a personas sin techo en Aragón	C/San Blas, 7.	<a href="mailto:centrosanblas2012@gmail">centrosanblas2012@gmail</a>	650 662 291	Fernando Rodríguez Barrera	2013
La Sabina club de opinión	C/Conde Aranda, 1	<a href="mailto:lasabina@lasabina.es">lasabina@lasabina.es</a>	696 345 496	Elena Laseca Ferrández	2013
Asociación europea de cooperación con Palestina-ASECOP	C/Armas, 75	<a href="mailto:asecoptecnico@gmail.com">asecoptecnico@gmail.com</a>	667 585 982	Jehad Kamel Suleiman Rashid	2013
Fundación Familias Unidas	C/Espoz y Mina nº 14	<a href="mailto:familiasunidas@familiasunidas.org">familiasunidas@familiasunidas.org</a>	976297002	FRANCISCO-JAVIER ESTEBAN ALLER	2012
Asociación somos LGTB+ DE ARAGÓN	C/San Pablo, nº 131	<a href="mailto:somos@felgtb.org">somos@felgtb.org</a>	653 862 595	JUAN-DIEGO RAMOS MARIKOVICH	2012
Asociación de Madres Africanas (A.M.A.R)	C/Boggiero, nº 104	—	—	OULIMATA CISSE	2012

Asociación de Mujeres Amparo Poch	C/Conde Aranda, 14-16	<a href="mailto:asoc.amparopoch@gmail.com">asoc.amparopoch@gmail.com</a>	657 536 566	JOSEFINA MUSULÉN GIMÉNEZ	2011
Asociación Federación Aragonesa de Solidaridad (FAS)	C/Espoz y Mina nº 14	<a href="mailto:federacion@aragonsolidario.org">federacion@aragonsolidario.org</a>	976 396 386	FERNANDO PÉREZ VALLE	2011
Red Aragonesa de entidades sociales para la inclusión	C/San Pablo, 70	<a href="mailto:redaragonesa@redaragonesa.org">redaragonesa@redaragonesa.org</a>	976434692	ISABEL JIMÉNEZ CENIZO	2009
Asociación aragonesa de Epilepsia	Pº María Agustín 24-26	<a href="mailto:kazazo@ya.com">kazazo@ya.com</a>	617 048 365	Ana Belén Millán Velilla	2008
Fundación Vicente Ferrer	C/Asalto, 31	<a href="mailto:zaragoza@fundacionvicenteferrer.org">zaragoza@fundacionvicenteferrer.org</a>	653 537 405	María del Mar Jaso Gracia (Delegada)	2008
Fundación Federico Ozanam	C/Ramón Pignatelli, 17	<a href="mailto:fundacion@ozanam.com">fundacion@ozanam.com</a> - <a href="mailto:accionsocial@ozanam.com">accionsocial@ozanam.com</a>	976 443 366	Fernando Galdámez Pérez	2008
Fundación Juan Bonal	Dr. Fleming 15	<a href="mailto:direccion@fundacionjuanbonal.org">direccion@fundacionjuanbonal.org</a>	976 443 102	JOSEFINA VÉLAZ VÉLAZ	2007
Asociación sociocultural 'Gómez Lafuente'	C/Las Armas, 22-26	<a href="mailto:gomezlaf@gmail.com">gomezlaf@gmail.com</a>	976469146	ANGELINES VAL MILLERA	2007
Fundación obra social y cultural Dolores Sopeña (OSCUS)	C/Boggiero 166	<a href="mailto:info@sopenazaragoza.org">info@sopenazaragoza.org</a>	976 281 996	Mª.-DOLORES ÁLVAREZ IRÁIZOZ	2006
Sociedad San Vicente de Paúl	C/San Pablo, 42	<a href="mailto:zaragozassvp@ssvp.es">zaragozassvp@ssvp.es</a>	976 431 334	Carmina Buitrón Gerner	2006
Fundación Secretariado Gitano	C/Agustina de Aragón, 47	<a href="mailto:fsgzaragoza@gitanos.org">fsgzaragoza@gitanos.org</a>	976 205 787	ISABEL JIMENEZ CENIZO	2002
Asociación ACISJF IN VIA	C/San Vicente de Paúl, 30	<a href="mailto:acisjfaragoza@gmail.com">acisjfaragoza@gmail.com</a>	976 398 410	María Ángeles Ferrer Peralta	1999
Asociación S.O.S Racismo Aragón	C/ Espoz y Mina, 6	<a href="mailto:info@sosracismoaragon.es">info@sosracismoaragon.es</a>	976 290 214	José Luis Aliaga Jiménez	1996
Consejo Aragonés de las personas Mayores	Pº María Agustín 38	<a href="mailto:info@coapema.es">info@coapema.es</a>	976 434 606	JESÚS GIMÉNEZ BARTET	1995
Asociación de inmigrantes senegaleses de Aragón	C/San Pablo, 23	<a href="mailto:thiernoladiane@hotmail.com">thiernoladiane@hotmail.com</a>	632 107 257	Idrissa Gueye Y	1994
Asociación progresista de mayores	C/Conde Aranda, 138	<a href="mailto:juanaandia@gmail.com">juanaandia@gmail.com</a>	876 000 300	Juana Andía Aznar	1993
ARAPAZ - M.P.D.L ARAGÓN	C/San Blas, 13	<a href="mailto:arapaz@arapaz.org">arapaz@arapaz.org</a>	976 574 330	AGUSTÍN GAVÍN BLASCO	1992
Fundación APIP-ACAM	C/Armas, 102-108	<a href="mailto:fundacionapipacamz@fundacionapipacam.org">fundacionapipacamz@fundacionapipacam.org</a>	—	JOSÉ-RICOU I BARCELÓ	1991

Caritas-Centro de Día San Carlos	C/Cantín y Gamboa 33-35	<a href="mailto:sancarlos@caritas-zaragoza.es">sancarlos@caritas-zaragoza.es</a>	976 292 589	Jaime Jesús Sanaú Villarroya	1988
AFDA (Asociación de Trastornos depresivos)	C/ San Blas, 37	<a href="mailto:info@asociacionafda.com">info@asociacionafda.com</a>	691 846 596	Felix Rico del Amo	2001
AMEDIAR	C/ San Pablo, 75	<a href="mailto:amediar@amediar.es">amediar@amediar.es</a>	976 978 116	Begoña Arenaz Villalba	2003
Hermandad El Refugio	C/ Tomás Crespo de Agüero, 1	<a href="mailto:secretaria@hermandadrefugio.es">secretaria@hermandadrefugio.es</a>	976 221 837	Manuel Marqueta Arias	2006
Cruz Roja Española	C/ Sancho y Gil, 8	<a href="mailto:zaragoza@cruzroja.es">zaragoza@cruzroja.es</a>	976 224 880	Pilar Cintora Jaime	1926
Obra Social el Carmen	Paseo M <sup>a</sup> Agustín, 8	<a href="mailto:obrasocialelcarmen@live.com">obrasocialelcarmen@live.com</a>	976 404 550	Ramón Maneu	1978
Apudepa	C/ Agustina de Aragón, 28	<a href="mailto:apudepa@gmail.com">apudepa@gmail.com</a>	606 970 900	Carlos Bitrain	1996
Centro Joaquin Roncal	C/ San Braulio, 5-7	<a href="mailto:informacion@joaquinroncal.com">informacion@joaquinroncal.com</a>	976 290 301	Enrique Nogueras	2005

*Fuente: elaboración propia (2021)*

#### 4.3. Identificación de los indicadores

Mediante la identificación de algunos indicadores, se podrá observar, analizar y conocer mejor la realidad que se quiere estudiar. Como esta investigación tiene como objetivo principal evaluar el nivel de coordinación que poseen las entidades del barrio de San Pablo, los indicadores van a estar ligados a este objetivo de evaluar, por tanto, tomaré como referencia los diferentes niveles de coordinación que se han establecido para determinar el grado de coordinación que posee cada entidad.

Al haber diferentes niveles de coordinación, existen distintos indicadores que nos van a dar respuesta a cuál es el grado de coordinación que poseen las entidades. Para ello se ha realizado un análisis de los factores que influyen en la coordinación;

A nivel general encontraríamos influyentes los factores sociodemográficos del momento; situación del barrio en su conjunto, problemáticas en el ámbito de la vivienda, convivencia, salud, educación, urbanismo etc.

Y a nivel más específico encontraríamos como indicadores de cada entidad:

-La existencia de mecanismos apropiados en las instituciones que favorezcan esta comunicación (como la existencia del perfil profesional del coordinador/a)

-Los valores de los profesionales, el nivel de comunicación, conocimiento y tipo de relación entre profesionales.

-Cantidad de derivaciones de usuarios a otros recursos (nivel de conocimiento de otros recursos).

-La capacidad estructural y organizativa a nivel interno de cada entidad (planes de mejora, reuniones internas etc).

En definitiva, se trataría de establecer una especie de niveles o diferenciación gradual que nos ayude a identificar el grado de coordinación que posee cada entidad con respecto a las demás. Se trataría entonces de realizar diferentes categorías de coordinación.

#### 4.4. Construcción de las herramientas de investigación.

Las principales herramientas de investigación que se van a utilizar en este estudio son;

-Encuesta

-Entrevista

Las encuestas estarán formadas por una serie de preguntas estructuradas y organizadas que permitirán recoger la información y los datos necesarios de la manera más óptima. Además, dentro de la encuesta, en un apartado final se presentará al sujeto encuestado, la oportunidad de realizar una entrevista telefónica/telemática o presencial. De este modo, se logrará que los propios profesionales de cada entidad formen parte activa de la investigación, facilitando que las interpretaciones de las personas entrevistadas tengan el mismo valor y autenticidad que las del investigador, es decir, situándose al mismo nivel que el propio investigado.

Dada la situación que atravesamos debido a la pandemia mundial ocasionada por la COVID-19, esta herramienta de análisis tan importante como lo es la entrevista, se ve limitada por las diferentes restricciones y la imposibilidad moral o institucional de establecer relaciones personales. Por lo que esta herramienta de análisis se va a acoger como un 'extra' en la investigación y se verá condicionada por la voluntad y la disponibilidad de cada profesional de llevar a cabo entrevistas telemáticas o presenciales.

Por otro lado, este trabajo va a basarse en el desarrollo de una **investigación evaluativa** que se va a llevar a cabo a través de la aplicación de métodos tanto cualitativos como cuantitativos (triangulación metodológica). La investigación evaluativa según Ruthman es *"el proceso de aplicar procedimientos científicos para acumular evidencia válida y fiable sobre la manera y grado en que un conjunto de actividades específicas produce resultados o efectos concretos sobre su funcionamiento y sobre sus efectos y consecuencias"* Es la aplicación sistemática de la metodología de la investigación social y de sus procedimientos para valorar políticas, intervenciones, programas... ; así como su diseño, su ejecución y sus resultados. Alvira, Francisco (1985).

#### 4.5. Definición y organización de las fases de campo

Las fases que se han establecido a la hora de realizar el trabajo de campo son;

1. Recogida de datos demográficos de la población del barrio seleccionado, así como las características del ámbito poblacional y contextualización del clima del barrio. También definición de las unidades de análisis, selección y contacto con algunas entidades que puedan favorecer el acceso a determinada información del barrio.
2. Identificación de todas las entidades sociales y breve definición de cada una (actuaciones, proyectos, programas etc) para enviarles posteriormente las encuestas, estas serán las que me proporcionen la información clave de la investigación, por lo que se denominan datos primarios.
3. Realización de la encuesta; para la creación de esta herramienta se utilizarán tanto preguntas abiertas como cerradas y se empleará la metodología estudiada en el grado sobre 'Métodos y técnicas de investigación en Trabajo Social'. Además, para el envío de las encuestas se tratará de crear un ambiente de confianza y respeto, especialmente durante el primer contacto con las entidades, para que perciban la importancia de este trabajo, así como transmitir responsabilidad y seriedad y un interés por la mutua colaboración.
4. Recolección de las informaciones y análisis de los datos; se analizarán a través de porcentajes, estadísticas y cuadros representativos que plasmen la información de manera visual y práctica.
5. Interpretación, resultados y conclusiones; tras realizar un resumen de los datos obtenidos se llevará a cabo una interpretación de estos datos para la cual se utilizarán diferentes perspectivas. Para este punto se podrá utilizar la interpretación estructuralista, la hermenéutica o la escénica, quizá el uso

de estas interpretaciones no se realice en su sentido estricto pero sí en algunos aspectos. Posteriormente se plasmarán los resultados y se sacaran conclusiones sobre el estudio realizado y los datos obtenidos.

## 5. Temporización

**Tabla 2. Diagrama de GANTT**

ACTIVIDAD	25 - 31 ene	1 - 7 feb	8 - 14 feb	15 - 21 feb	22 - 28 feb	1 - 7 marzo	8 - 14 marzo	15 - 21 marzo	22 - 28 mar	29 mar - 4 abr	5 - 11 abril	12 - 18 abril	19 - 25 abril	26 abril - 2 ma	3 - 9 mayo	10 - 15 mayo	17 - 23 mayo	21 de junio	28-29 junio
Redacción del Proyecto de investigación	█																		
Revisión de la literatura, documentación y materiales para la investigación		█	█																
Identificación de las unidades de análisis				█															
Identificación de los indicadores					█														
Construcción de las herramientas de investigación						█	█												
Fase I de la investigación: 1ª ronda de contactos								█											
Fase de latencia (periodo de espera de respuestas)									-										
Fase II de la investigación: 2ª ronda de contactos										█									
Recogida de los datos											█	█							
Análisis de las informaciones / datos recogidos												█	█	█					
Interpretación de los datos / restitución y conclusiones														█	█	█			
Creación del documento oficial del informe final y su exposición																█	█	█	
Entrega Oficial del documento final																			█
Defensa del Trabajo Fin de Grado																			█

Fuente: elaboración propia (2021)

## BIBLIOGRAFÍA:

- Alvira, Francisco (1985). La investigación evaluativa. REIS, 29, 129-141.
- Corbetta, Pierggiorgio. (2010). Metodología y técnicas de investigación social (Ed. rev.). Madrid: McGraw-Hill.
- Lechner, N., "Las transformaciones de la política", *Revista mexicana de sociología*, Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), Instituto de investigaciones sociales. México D.F, 1996.
- Altarina, E. 2010. *¿Qué es y quiénes forman el tercer sector? Definición, características y retos*. Economía urbana.
- Barreto, Liliani. 2019. "El diálogo y el trabajo en red: aproximaciones a la experiencia de un escenario de coordinación interinstitucional". *Trabajo Social* 21 (1): 81-115. Bogotá: Departamento de Trabajo Social, Facultad de Ciencias Humanas, Universidad Nacional de Colombia. Fuente: <https://doi.org/10.15446/ts.v21n1.71494>
- Rodríguez-Gómez, D. (2015). Gestión del conocimiento y mejora de las organizaciones educativas. Madrid: La Muralla.
- Suarez-Guerrero, C., & Muñoz, J. (2017). El trabajo en red y la cooperación como elementos para la mejora escolar. *Propósitos y Representaciones*, 5(1), 349 - 402 doi: [http:// dx.doi.org/10.20511/pyr2017.v5n1.150](http://dx.doi.org/10.20511/pyr2017.v5n1.150).

# ANEXO II

## PRESENTACIÓN

### Trabajo Social en Red

La presente investigación forma parte del Trabajo Final de Grado de la carrera de Trabajo Social de la Universidad de Zaragoza, que consiste en realizar un estudio de las estrategias de coordinación entre las entidades del Tercer Sector de Acción Social presentes en el barrio de San Pablo.

El siguiente cuestionario ha sido diseñado por una alumna de Trabajo Social de la Universidad de Zaragoza en colaboración con su director del Trabajo de Fin de Grado, profesional docente del departamento de Psicología y Sociología.

Este cuestionario está de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, del 13 de diciembre por lo cual todos los datos presentados en la web serán tratados de forma anónima y confidencial, sólo se utilizarán para la investigación. La participación es totalmente voluntaria. Si está interesado/a en participar en este estudio deberá marcar la casilla en la que apruebe el consentimiento de uso de datos y contestar a las posteriores preguntas.

Tiempo aproximado de realización del cuestionario: 10-15 minutos.

¡Agradecer de antemano su participación! Sus respuestas serán de gran ayuda.

## SECCIÓN 1

**¿Ud. ofrece su consentimiento para que sus datos sean tratados como se describió anteriormente?**

- Doy mi consentimiento (pasa a siguiente sección)
- No doy mi consentimiento (Fin de la encuesta)

## SECCIÓN 2

### **1. Preguntas sociodemográficas e institucionales acerca de la entidad del encuestado**

#### **1.1. Nombre de la entidad a la que pertenece**

(Respuesta abierta)

#### **1.2. ¿En qué tipo de entidad trabaja / participa?**

- Asociación
- Fundación
- Empresa de economía social
- Cooperativa de iniciativa Social
- Otra...

#### **1.3. ¿Conoce el año de creación de su entidad? Indíquelo a continuación (Respuesta abierta)**

#### **1.4. ¿Cuántos trabajadores tiene su entidad?**

- No tiene trabajadores
- Entre 1 - 5
- Entre 6 - 10
- Entre 11 – 15
- Más de 15

#### **1.5. ¿Cuántos voluntarios forman parte activa de la entidad a la que pertenece?**

- No tiene trabajadores
- Entre 1 - 5
- Entre 6 – 10
- Entre 11 – 15
- Más de 15

**1.6. Puesto o cargo que ostenta en la entidad a la que pertenece:**

- Cargo directivo
- Personal de atención directa a usuarios
- Personal sin atención directa a usuarios
- Voluntario/a

**1.7. ¿Cuáles son los ámbitos de actuación de la entidad en la que trabaja / participa?**

- Vivienda
- Salud
- Educación
- Empleo
- Cobertura de necesidades básicas
- Medio ambiente
- Derechos sociales

**1.8. ¿A qué sector de población van dirigidas las actuaciones de su entidad?**

- Mujer
- Infancia / Juventud
- Inmigración
- Personas con diversidad funcional
- Familias
- Personas en riesgo de exclusión social
- Personas sin hogar
- Personas mayores

## SECCIÓN 3

**2. Aspectos relativos a la coordinación de su entidad con otras entidades sociales**

**2.1.** ¿Desempeña su entidad alguna labor de coordinación con otras entidades? (Pregunta filtro).

- Sí
- No >>>>>><<<<<<<<>> (Fin de la encuesta)

## SECCIÓN 4

**2.2. Los procesos de coordinación.**

**2.2.1.** ¿Formas parte activa de los profesionales implicados en estos procesos de coordinación?

- Sí
- No
- Prefiero no contestar

## SECCIÓN 5

**2.3. A continuación, escribe el nombre de las entidades sociales del barrio con las que mayor coordinación tenga tu entidad.**

*Por favor, escriba de forma ordenada, hasta un máximo de 6 entidades sociales del barrio con las que considere que tu entidad tiene mayor coordinación. No es necesario que rellene todos los campos.*

*\*Nota: Las respuestas nunca serán publicadas, así como ninguno de los nombres que ud. aporte en esta encuesta.*

Entidad nº 1 \_\_\_\_\_

Entidad nº 2 \_\_\_\_\_

Entidad nº 3 \_\_\_\_\_

Entidad nº 4 \_\_\_\_\_

Entidad nº 5 \_\_\_\_\_ Entidad nº 6

\_\_\_\_\_

**2.3.1. En relación a la anterior pregunta; Indica si en el último año tu entidad ha realizado alguna de las siguientes actividades de coordinación, con las entidades arriba indicadas:**

Actividades	Entidad 1	Entidad 2	Entidad 3	Entidad 4	Entidad 5	Entidad 6
-Compartir información						
-Compartir diagnósticos						
-Realización conjunta de actividades formativas						
Debatir problemáticas comunes						
Acuerdos y pactos de responsabilidad mutua						

Utilización / Cesión de espacios para el desarrollo de actividades						
Donación de recursos						
Derivación de casos / usuarios						
Compartir estrategias de actuación						
Diseñar de manera conjunta diagnósticos / estrategias						
Aportación de datos particulares de la propia entidad (Ej: porcentaje de altas nuevas)						
Cooperación en el desarrollo de proyectos y actividades						

## SECCIÓN 6

### 3. Situación actual

#### 3.1. En el caso de tu entidad, ¿cómo crees que ha afectado la situación de pandemia a los procesos de comunicación y coordinación?

- Los ha empeorado
- Los ha mejorado
- No ha sido influyente
- Prefiero no contestar

#### 3.2. Índica el grado de acuerdo / desacuerdo en el que te sitúas en relación a las siguientes afirmaciones sobre los procesos de comunicación y coordinación con otras entidades sociales, tras la situación de pandemia que atravesamos:

-La comunicación y coordinación se ha visto empeorada por la escasez de medios y recursos. (En desacuerdo, poco de acuerdo, de acuerdo, muy de acuerdo).

-La pandemia ha supuesto un punto de inflexión y nos ha obligado a mejorar los procesos ya existentes. (En desacuerdo, poco de acuerdo, de acuerdo, muy de acuerdo).

-En términos generales la coordinación se ha hecho más importante y se ha comenzado a valorar más tras esta situación. (En desacuerdo, poco de acuerdo, de acuerdo, muy de acuerdo).

-No ha influido en absoluto pues no se han observado cambios notables en la manera de actuar y comunicarse. (En desacuerdo, poco de acuerdo, de acuerdo, muy de acuerdo).

-Ha influido pero considero que todavía queda muchos aspectos en los que mejorar y evolucionar. (En desacuerdo, poco de acuerdo, de acuerdo, muy de acuerdo).

-En mi entidad hemos aprendido y mejorado con esta pandemia, y eso nos ha ayudado a reforzar los procesos de coordinación, pero considero que en otras entidades no ha tenido el mismo impacto. (En desacuerdo, poco de acuerdo, de acuerdo, muy de acuerdo).

## SECCIÓN 7

### 4. Percepciones y sensaciones personales de la persona encuestada

*Este espacio está reservado para tener en cuenta los aspectos personales de la persona encuestada, para que realice una reflexión y muestre cuáles son las percepciones sobre su propia actividad respondiendo así con total sinceridad.*

#### 4.1. En una escala del 1 al 10, ¿cómo crees que es la coordinación que se lleva a cabo desde tu entidad con otras entidades sociales?

*\*Nota: el valor '1' correspondería a una coordinación deficiente y por tanto, claramente mejorable, y el valor '10' indicaría una coordinación perfecta.*

1 -----2-----3-----4-----5-----6-----7-----8-----9-----10

#### 4.2. ¿Consideras la coordinación parte fundamental de tu profesión?

- Sí
- No
- Tal vez
- Prefiero no contestar

#### 4.3. Ahora le pido que no piense sólo en su entidad, sino en el conjunto de entidades del barrio para contestar a la siguiente pregunta: Valora cómo consideras que es la coordinación entre entidades sociales en el Barrio de San Pablo:

*\*Siendo 1 el valor correspondiente a una coordinación deficiente y 10 el valor correspondiente a una coordinación perfecta.*

1 -----2-----3-----4-----5-----6-----7-----8-----9-----10

#### 4.4. Señala tu opinión respecto a esta afirmación: 'El esfuerzo que implica la realización de un buen trabajo de coordinación, a menudo es invisible y no se valora'.

- Totalmente de acuerdo

- Algo de acuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- Totalmente de acuerdo
- NS/NC

**4.5. Considerando el Trabajo en Red como la forma máxima de coordinación... indique con cuál de las siguientes afirmaciones está más de acuerdo:**

*Responda a esta pregunta entendiendo el Trabajo en Red como aquella forma de colaborar de forma sistemática, coordinada y complementaria, tejiendo relaciones y complicidades en espacios comunes, abiertos y diversificados, para lograr unos fines a partir de actuaciones concretas. Inspirado en el aprendizaje mutuo y colectivo, mediante la reflexión crítica y la autoevaluación, pero también en el crear y gestionar conocimiento operando conjuntamente.*

- Pienso que el Trabajo en Red es imposible de alcanzar
- Considero que lograr un Trabajo en Red es muy difícil de alcanzar.
- Lograr la consecución de un Trabajo en Red es complejo, pero se puede conseguir.
- Considero que llevar a cabo un Trabajo en Red es fácilmente alcanzable.
- No lo sé / Prefiero no contestar

**4.6. ¿Qué estrategias/actividades crees que deberían adoptarse para la mejora de esta coordinación así como para lograr un acercamiento al concepto de Trabajo en Red?**

(Respuesta libre)

**4.7. ¿Tú o tu entidad estaría interesada en la creación de herramientas que faciliten la comunicación y coordinación entre entidades?**

- Sí
- No
- Me es indiferente
- Prefiero no contestar

**4.8. ¿Le gustaría que las actuaciones de su entidad en relación a la coordinación se expusieran de forma pública en un apartado de 'BUENAS PRÁCTICAS'?**

*Si estás orgulloso/a de las actuaciones que se llevan a cabo desde tu entidad en relación a los procesos de coordinación, consideras que tu entidad es un ejemplo de Trabajo en Red, y quieres que sirva como referencia a otras entidades o que se muestre el esfuerzo que realizáis, puedes mostrar aquí tu interés por nutrir a otras entidades y personas y enviar al siguiente correo electrónico el trabajo de coordinación que realizáis: [coordinandoredes@gmail.com](mailto:coordinandoredes@gmail.com)*

- Sí
- No
- Tal vez
- Prefiero no contestar

## SECCIÓN 8

### 5. Disponibilidad de profundizar las respuestas al cuestionario

**5.1 Para finalizar, le agradezco enormemente el interés por responder estas cuestiones, es de gran ayuda haber contado con usted. Para profundizar me gustaría saber si estaría interesado/a en una entrevista telefónica/telemática para ayudarme a completar nuestra investigación.**

- Sí
- No
- Prefiero no contestar

**5.2 Si contestó SÍ en la anterior pregunta, indique aquí su contacto así como el horario en el que le gustaría que me pusiera en contacto con ud.**

(Respuesta abierta)

**5.3 Por último, si conoce alguna entidad que pueda y le interese contestar el cuestionario, indíquelo aquí abajo, será de gran ayuda para poder aumentar datos e información para la investigación.**

(Respuesta abierta)

¡FIN DEL CUESTIONARIO!

*¡Su respuesta ha sido registrada! Gracias por colaborar en esta investigación.*

*"Cuando se investiga, se crea conocimiento, y el conocimiento no es sino una forma de mejorar el mundo. Gracias por hacerlo posible".*

# ANEXO III

## ENTREVISTA EN PROFUNDIDAD A MIEMBROS DE ENTIDADES DEL BARRIO

- **Posibles áreas temáticas a desarrollar:**

- ¿A qué se dedica tu entidad y qué labor realiza ud. en la misma?
- ¿Consideras que, si no existiera coordinación por parte de ninguna entidad social, las actuaciones que se llevan a cabo serían más pobres o inexistentes?
- ¿Qué supone para ti llevar a cabo una buena coordinación?
- ¿Crees que el ejercicio de una buena coordinación tiene la capacidad de realizar cambios a nivel social? ¿Gracias a la coordinación hay más recursos / o se utilizan mejor los recursos disponibles?
- ¿Cómo crees que mejoraría la coordinación en tu entidad con otras entidades sociales del barrio? ¿Qué haría falta desde tú entidad para que esto mejorara o continuara desarrollándose?
- Cuéntame un proceso de coordinación del que os sintáis orgullosos y que creáis que ha sido el mejor ejercicio hasta ahora, que os haya dado resultados o los cambios esperados etc.
- Desde tu figura como miembro activo del barrio ¿Cuáles consideras que son las principales problemáticas que tiene en estos momentos el barrio de San Pablo? ¿Crees que estas problemáticas influyen en la manera en la que las entidades colaboran y se coordinan?
- ¿Crees que en un futuro lograremos llegar a ese concepto de Trabajo en Red?
- Dentro de los objetivos internos de tu entidad, incluís la consecución de un Trabajo en Red? Ya sea a corto, medio o largo plazo.