



Universidad
Zaragoza

Trabajo Fin de Grado

Aproximación a la coordinación entre entidades sociales
de la ciudad de Huesca

Autor/es

Esteban Puyol, Bárbara

Yeber Gardeta, Héctor

Director/es

Eito Mateo, Antonio

Rodríguez Pradas, Luis

Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo

2016

AGRADECIMIENTOS

Nos gustaría expresar nuestra gratitud hacia todas las personas que han participado y nos han ayudado a desarrollar el presente Trabajo Fin de Grado, así como a todos aquellos que nos han dado la oportunidad y facilitado los medios necesarios para acceder a los servicios y recursos a los que hemos recurrido para la realización del mismo.

En primer lugar, nos gustaría dar las gracias por su predisposición y participación a todos los trabajadores sociales entrevistados, cuya perspectiva ha permitido aproximarnos, desde un punto de vista profesional, a la realidad de la coordinación entre profesionales y entidades sociales de la ciudad de Huesca, facilitando la realización de la investigación. Asimismo, agradecer la amabilidad de uno de los miembros de la Corporación Municipal de Huesca, cuya entrevista nos permitió conocer el enfoque político e institucional acerca de esta cuestión.

También, agradecer a la responsable de Cadis Huesca, que nos facilitó información sobre las mesas de trabajo que se llevan a cabo desde la plataforma, y nos permitió conocer cómo se efectúa el trabajo en red desde las entidades del ámbito de la discapacidad.

Agradecer también a la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo de la Universidad de Zaragoza, la formación que hemos adquirido para realizar el presente documento y la oportunidad de hacerlo en equipo, favoreciendo el desarrollo del mismo porque cuando en uno desisten las fuerzas, la otra persona anima y ayuda para retomar el camino empezado. Mutuo agradecimiento el que tenemos de uno a otro, por la facilidad con la que hemos trabajado y el esfuerzo prestado para obtener la presente investigación.

Por último, dar las gracias a Antonio y Luis, director y codirector del trabajo respectivamente, su ayuda y labor, así como su cercanía y confianza en la elaboración del presente documento, promoviendo nuestro interés por el tema objeto de estudio. Su predisposición y colaboración ha guiado en todo momento nuestra investigación.

RESUMEN:

El objetivo general del presente trabajo ha sido intentar aproximarnos a la coordinación existente entre entidades sociales de la ciudad de Huesca, cuyas líneas de actuación se basan en la atención primaria de las necesidades básicas de las personas que se encuentran en situación o riesgo de exclusión social. Se ha desarrollado una investigación cualitativa, basada en un breve análisis documental, así como en la obtención de información a través de entrevistas semiestructuradas a trabajadores sociales y otros profesionales del ámbito social. Todo ello nos ha permitido aproximarnos al estudio de la realidad de la coordinación entre dichas entidades, pudiendo conocer el pasado, la situación actual y los beneficios de la coordinación. Asimismo, se han recogido las conclusiones y se ha efectuado una breve propuesta de mejora de los procesos de coordinación entre entidades sociales que trabajan en este ámbito.

Palabras clave: Coordinación, entidades sociales, exclusión social...

ABSTRACT:

The principal objective of this work has been to try to approach the coordination among social organizations in the city of Huesca, whose lines of action are based on primary care of the basic needs of people who are in situation or at risk of social exclusion. It has developed a qualitative research, based on a short documentary analysis as well as obtaining information through semi-structured interviews with social workers and other social professionals. All this has allowed us to approach the study of the reality of coordination between these entities, being able to know the past, the current situation and the benefits of coordination. Likewise, the conclusions have been collected and carried out a brief proposal for the improvement of coordination processes among social entities that work in this field.

Keywords: Coordination, social organizations, social exclusion...

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	5
INTRODUCCIÓN	6
JUSTIFICACIÓN	8
PLANTEAMIENTO Y OBJETIVOS.....	9
METODOLOGÍA	10
FUNDAMENTACIÓN.....	13
CONCEPTO DE EXCLUSIÓN SOCIAL	13
EVOLUCIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN EL ÚLTIMO TERCIO DEL SIGLO XX EN ESPAÑA	15
ENTIDADES SOCIALES	17
EL PROCESO DE COORDINACIÓN.....	18
APROXIMACIÓN AL ESTUDIO DE LA REALIDAD.....	20
INSTITUCIONES OBJETO DE ANÁLISIS.....	26
ANTECEDENTES DE LA COORDINACIÓN EN HUESCA.....	33
SITUACIÓN ACTUAL	34
BENEFICIOS DE LA COORDINACIÓN	36
LÍNEAS DE ACTUACIÓN A SEGUIR.....	39
EXPERIENCIAS SIGNIFICATIVAS DE COORDINACIÓN EN HUESCA	39
CONCLUSIONES	43
PROPUESTA DE MEJORA	48
BIBLIOGRAFÍA	50
ANEXOS	53
ANEXO 1: GUIÓN DE LAS ENTREVISTAS REALIZADAS	53

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Profesionales entrevistados	12
Tabla 2. Población por tramo de edad.....	21
Tabla 3. Procedencia de la población extranjera de Huesca	23

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Población por sexo	21
Ilustración 2. Población de la ciudad de Huesca por nacionalidad.....	22
Ilustración 3. Evolución del desempleo en Huesca.....	24
Ilustración 4. Entidades sociales	26
Ilustración 6. Tipos de coordinación.....	44

INTRODUCCIÓN

La latente necesidad social de enfrentarnos con las dificultades actuales que rodean a la vida cotidiana afecta cada vez a más sectores de población, sobre todo con el auge, desde el año 2008, de la crisis económica en la que todavía nos encontramos sumergidos hoy en día. Este fenómeno hace que algunas personas salgan mucho más perjudicadas que otras. Aquellas personas que se encuentran en situación de exclusión social, es uno de los colectivos que más ha sufrido y está sufriendo, debido fundamentalmente a la dificultad de cubrir sus necesidades básicas.

Desde el inicio de la realización de las prácticas, nos sorprendimos acerca de la importancia que tiene en nuestra profesión la coordinación. Al realizar dichas prácticas ambos en dos entidades sin ánimo de lucro intercambiábamos opiniones sobre este fenómeno, siendo conscientes desde el primer día de la importancia que tiene para poder efectuar una buena labor profesional.

En esos primeros días observamos, tanto uno como otro, las diferentes vías que existen para llevar a cabo la coordinación y que se ejercía prácticamente a diario, sea de manera electrónica, telefónica o presencial.

La coordinación es un "elemento de enlace, asegura que la división del trabajo dé buenos resultados, se establece como una función central de la gestión y puede definirse como una actividad que determina y establece responsabilidades, relaciones...mediante una estructura organizacional diseñada para el logro de objetivos" (Sánchez, 2004, p.426).

También, el realizar nuestra labor de prácticas en la misma ciudad, Huesca, nos ayudó a limitar geográficamente la investigación, además de facilitarnos el contacto con los profesionales a los que entrevistamos, mostrándose totalmente dispuestos a colaborar para cualquier necesidad que tuviéramos a lo largo del trabajo a realizar.

Por tanto, la importancia que nosotros mismos pudimos valorar fue uno de los motivos principales por los que ponernos a investigar. También, sumado a esto, nos parece curioso que a lo largo de todas las asignaturas del Grado de Trabajo Social no se profundice más a fondo en esta herramienta de trabajo que desde nuestro punto de vista, es fundamental e imprescindible. Tampoco se han realizado estudios acerca de la coordinación en el ámbito social, más en concreto con las personas que se encuentran en situación de exclusión social, por lo que estos son los argumentos principales que nos han llevado a realizar el presente documento. En resumen, la importancia que tiene en el día a día para realizar una buena labor desde la profesión del Trabajo Social y las pocas informaciones y estudios que se pueden localizar que analicen el fenómeno a fondo.

La idea fundamental de la presente investigación social se ha centrado fundamentalmente en intentar aproximarnos a la coordinación existente entre instituciones sociales, cuyas líneas de actuación se basan en la atención primaria de las necesidades básicas de las personas que se encuentran en situación o riesgo de exclusión social.

En este documento, realizado por dos alumnos de la Universidad de Zaragoza del Grado de Trabajo Social, se presenta la metodología a la que se ha recurrido para realizar esta investigación, el proceso que se ha efectuado, así como el análisis de la realidad y las conclusiones.

Esperamos que dicha investigación pueda servir para plasmar algo más firme acerca de este concepto, además de poder servir como instrumento de mejora en cuanto a la coordinación existente en la ciudad de Huesca en torno al colectivo de personas que se encuentran en situación o riesgo de exclusión social.

JUSTIFICACIÓN

Como estudiantes de trabajo social hemos querido acercarnos y conocer en profundidad el entorno que rodea a los profesionales de entidades sociales en el día a día de su profesión.

Al tener la oportunidad de haber realizado el Prácticum de Intervención antes del presente trabajo, hemos podido observar la importancia de la coordinación entre dichas instituciones que permanecen en contacto prácticamente a diario a través de distintas vías (telefónica, electrónica, presencial, etc.), lo que ha despertado nuestro interés en profundizar acerca de este tema. Pensamos que la coordinación es un elemento fundamental en el ámbito social que repercute positivamente en los usuarios, facilitando las relaciones entre las entidades sociales, de manera que se eviten duplicidades en los servicios y, a su vez, mejore la calidad de los mismos.

Mediante la realización de esta investigación hemos intentado acercarnos a la situación actual de la coordinación entre distintas entes sociales de Huesca, cuyos ejes de actuación giran en torno a la cobertura de las necesidades básicas de las personas.

PLANTEAMIENTO Y OBJETIVOS

La investigación ha sido efectuada durante los meses de Febrero a Junio de 2016, mediante la consulta de material bibliográfico, para constituir una fundamentación teórica que permitiese respaldarla, y la realización de distintas entrevistas a profesionales del ámbito social en la ciudad de Huesca, lo que nos ha permitido conocer diferentes puntos de vista acerca de la coordinación y, de esta manera, la posibilidad de obtener conclusiones de la realidad.

El objetivo general del presente trabajo ha sido intentar aproximarnos a la coordinación existente entre entidades sociales, cuyas líneas de actuación se basan en la atención primaria de las necesidades básicas de las personas que se encuentran en situación o riesgo de exclusión social.

En base al objetivo general descrito anteriormente, surgen los siguientes objetivos específicos:

- Conocer el pasado sobre la coordinación entre distintas instituciones del entorno social de Huesca.
- Analizar el presente de la coordinación de varias entidades sociales de Huesca.
- Identificar las ideas de futuro sobre coordinación en Huesca.
- Determinar cuáles son los beneficios que se pueden obtener al llevar a cabo una buena coordinación profesional.
- Elaborar una propuesta de definición de lo que se puede considerar coordinación en base a las entrevistas realizadas a los profesionales.

METODOLOGÍA

En primer lugar, habiendo acotado y planteado el tema objeto de estudio, se acordó efectuar un estudio con enfoque cualitativo, con la finalidad de describir, comprender e interpretar el significado y la realidad de la coordinación entre entidades del ámbito social en Huesca, aproximándonos a él mediante una revisión bibliográfica y conociendo el punto de vista de los actores sociales.

El análisis se ha basado en una investigación cualitativa la cual, siguiendo a Corbetta (2007) y otros autores que han reflexionado sobre ello, pretende describir el sentido íntimo y profundo del comportamiento humano. Además, en ella se destaca la importancia del lenguaje, es decir, la interacción verbal porque las palabras son analizadas directamente por otras palabras sin pasar por una operación numérica. Lo que implica un contacto personal con el medio o las personas y una sensibilidad ante su punto de vista. Debido a esto, se aleja de la objetividad para estar más próximo a la subjetividad y ello hace que la investigación sea más como un relato en vez de una demostración. Por lo que nuestra metodología se ha centrado en la aproximación a la coordinación existente entre instituciones sociales, cuyas líneas de actuación tengan relación con el fenómeno de la exclusión social.

Tras la primera toma de contacto con el tema seleccionado, se procedió a la elaboración de un índice inicial de trabajo, así como al planteamiento del objetivo general y los específicos que derivan de éste, y la elección de la población universo.

Para poder efectuar la investigación se ha recurrido al uso de fuentes de información, tanto primarias como secundarias. En referencia a las fuentes secundarias, se ha llevado a cabo un análisis documental mediante una revisión bibliográfica que nos ha permitido desarrollar y fundamentar el marco teórico. Por otro lado, la consulta de información en páginas web de interés para el estudio, como la del Consejo General del Trabajo Social, así como otros documentos, como la Ley 5/2009 de 30 de junio de Servicios Sociales de Aragón, nos han permitido completar este apartado teórico.

Por otra parte, en referencia a las fuentes primarias, hemos obtenido información de manera directa, a través de las entrevistas realizadas a trabajadores sociales (a excepción de Conferencias de San Vicente de Paúl, puesto que está conformada únicamente por voluntarios) que trabajan en alguna entidad social de Huesca, además de un miembro de la Corporación Municipal de la ciudad y la coordinadora de Cadis Huesca. Podemos decir que la entrevista es una técnica de investigación social cualitativa que consiste en la recogida de datos a través de la formulación de preguntas. Para poder profundizar en la temática y, a su vez, permitir tanto al entrevistado como a nosotros mismos abordarla con flexibilidad, se recurrió al desarrollo de un tipo de entrevista semiestructurada que “es una conversación cara a cara entre entrevistador/entrevistado, donde el investigador plantea una serie de preguntas, que parten de los interrogantes aparecidos en el transcurso de los análisis de los datos o de las hipótesis que se van intuyendo y que, a su vez las respuestas dadas por el entrevistado, pueden provocar nuevas preguntas por parte del investigador para clarificar los temas planteados. El conocimiento previo de todo proceso permitirá al entrevistador orientar la entrevista. La guía de la entrevista que utilizará el investigador sirve para tener en cuenta todos los temas que son relevantes y por tanto, sobre los que tenemos que indagar, aunque no es necesario mantener un orden en el desarrollo de la entrevista” (Munarriz, 1992, pág. 113).

Es por tanto un tipo de entrevista que se basa en la elaboración de unas preguntas comunes para todos los entrevistados, pero que además de ellas, se pueden realizar otro tipo de preguntas conforme avanza el diálogo con los entrevistados. Hemos optado por esta tipología, porque consideramos que es la más apropiada para recoger cuantos más datos posibles y analizarlos posteriormente para nuestra investigación. El guión que nosotros hemos planteado, puede consultarse al final del documento, en el apartado de anexos.

Dichas entrevistas contaban con un doble objetivo, conocer más acerca del presente y pasado de coordinación entre instituciones del ámbito social, así como aproximarnos a la perspectiva de futuro de estos profesionales con respecto a un elemento esencial en este ámbito, como es la coordinación.

A continuación, se muestra una tabla en la que se indican las entrevistas realizadas a los profesionales para facilitar las referencias a las mismas en próximos apartados.

Tabla 1. Profesionales entrevistados

REFERENCIA	INSTITUCIÓN
E1.	Fundación Cruz Blanca
E2.	Fundación Secretariado Gitano
E3.	YMCA Huesca
E4.	Cruz Roja
E5.	Cáritas Diocesana de Huesca
E6.	Servicios Sociales
E7.	Conferencias de San Vicente de Paúl
E8.	Cadis Huesca
E9.	Corporación Municipal de la Ciudad de Huesca

Fuente: Elaboración propia.

Una vez efectuadas las entrevistas, se procedió a su transcripción, análisis y valoración para la posterior extracción y presentación de los resultados referentes a las mismas, así como a la redacción de las conclusiones generales. Tal y como se ha mencionado anteriormente, el trabajo de campo ha consistido en la realización de dichas entrevistas y su posterior estudio lo que refuerza el haber recurrido a la utilización de una metodología cualitativa que es la que "refiere minuciosamente e interpreta lo que es. Está relacionada a condiciones o conexiones existentes; prácticas que prevalecen, opiniones, puntos de vista o actitudes que se mantienen; procesos en marcha; efectos que se sienten o tendencias que se desarrollan" (Wesley, 1982, pág. 91).

La población universo seleccionada para la realización de este documento han sido las instituciones sociales, cuyas líneas de actuación se basan en la atención primaria de las necesidades básicas de las personas que se encuentran en situación o riesgo de exclusión social. Mediante la realización de las entrevistas a los trabajadores sociales que trabajan en dichas instituciones, hemos tratado de obtener información y conocer sus puntos de vista acerca del tema en cuestión.

El ámbito geográfico donde se ubica el planteamiento de la investigación es la ciudad de Huesca, facilitando así nuestra movilidad y disponibilidad académica para el desarrollo eficaz de la misma.

FUNDAMENTACIÓN

El presente trabajo, como se ha mencionado con anterioridad, trata principalmente sobre la coordinación entre distintas entidades sociales pero, antes de profundizar y focalizar la atención en dicho tema, nos parece adecuado delimitar el ámbito en torno al que hemos encaminado dicha investigación.

El haber tenido la oportunidad de realizar el Prácticum de Intervención antes que el presente documento, nos ha permitido ser conscientes de la importancia de la coordinación en los procesos de intervención social y en el día a día de las entidades sociales. Durante nuestra estancia en las prácticas, los procesos de coordinación se producían a diario, de una manera u otra. Ese hecho, nos llamó la atención y despertó nuestra curiosidad de investigar sobre ello, ya que pensamos que es un elemento fundamental para efectuar un buen trabajo profesional, y sobre el que hay pocos estudios desarrollados.

Al realizar las prácticas ambos en instituciones sociales que prestan atención a las necesidades básicas de las personas en situación de exclusión social en la ciudad de Huesca, hemos decidido plantear la investigación en torno a este ámbito, siendo éste el que hemos conocido presencialmente y, por tanto, el que se sitúa más cerca de nuestro alcance.

Antes de centrarnos plenamente en la coordinación, objetivo principal del presente trabajo, procedemos al abordaje de algunas cuestiones y términos relacionales con el mismo.

CONCEPTO DE EXCLUSIÓN SOCIAL

En primer lugar, vamos a delimitar conceptualmente el término exclusión social, el cual comenzó a utilizarse en los años 60-70 en Francia, quedando asociado principalmente al desempleo y la inestabilidad de las redes sociales. La expansión de este concepto al territorio europeo no se produjo hasta las décadas de los ochenta y noventa, comenzando a aparecer de forma generalizada en el lenguaje de políticas públicas y las ciencias sociales, siendo ejemplo de ello la presencia de dicho término en documentos europeos tales como el Libro Verde sobre Política Social (1993) donde recoge que "la exclusión revela algo más que la desigualdad social e implica el riesgo de una sociedad dual o fragmentada", y el Libro Blanco sobre Política Social (1994) señalando que la exclusión social "amenaza la cohesión social de cada Estado miembro y de la Unión en su conjunto" (Arriba, 2002, pág. 11).

Diversos autores han reflexionado a lo largo de la historia sobre este término, lo que nos ha permitido encontrar varias definiciones sobre el mismo que a continuación se detallan.

La exclusión social es definida como una "situación concreta fruto de un proceso dinámico de acumulación, superposición y/o combinación de diversos factores de desventaja o vulnerabilidad social que pueden afectar a personas o grupos, generando una situación de imposibilidad o dificultad intensa de acceder a los mecanismos de desarrollo personal, de inserción sociocomunitaria y a los sistemas preestablecidos de protección social" (Subirats, 2004, pág. 19).

Por otro lado, Robert Castel (1995) considera que la exclusión, más que de un estado, se trata de un recorrido: el paso de una zona de vulnerabilidad o precariedad en el empleo y en las relaciones sociales, hasta una zona definida por la ausencia de trabajo y el aislamiento social.

Podríamos decir que el término tiene un carácter amplio, ya que hace referencia a diversos factores y situaciones no solamente económicas, sino que también abarca otros ámbitos, como son las esferas relacionales, laborales, etc. Uno de los autores que hace referencia a la exclusión social es Tezanos (1999), que afirma que dicho concepto hace hincapié en las distintas esferas para definir situaciones o modos de "estar apartado" o "ser apartado" del núcleo central de una sociedad o grupo, tales como segregación o marginación (ámbito cultural y de las viviendas sociales), pobreza (plano económico) y alienación social (consecuencias de procesos económico-sociales concretos que dificultan o niegan a los individuos la posibilidad de desarrollar las capacidades productivas o creativas del ser humano).

Subirats (2004), coincidiendo con Tezanos, distingue la pobreza como factor esencial de exclusión en el ámbito económico. El economista de origen hindú, Amartya Kumar Sen, Premio Nobel de Economía en 1998, identifica la pobreza como la ausencia de una igualdad de capacidades para los individuos que integran la sociedad, por eso es partidario de que todos tengan las mismas capacidades para aprovechar las oportunidades (Vite, 1999).

La pobreza, por tanto, se puede observar como una forma de discriminación, de negación de los derechos civiles y políticos a la vez que de los derechos económicos, sociales y culturales. En situaciones de pobreza, las vulneraciones de derechos humanos se van sumando y cada una de ellas incide en forma negativa sobre las otras, formando así un círculo vicioso de la miseria¹. Por lo tanto

¹ El primer autor en señalar la existencia de dicho círculo es Ragnar Nurkse (1955), aludiendo al mismo en *Problemas de formación de capital en los países insuficientemente desarrollados*. México D.F., Fondo de Cultura Económica.

es un escenario que ilustra las gravísimas consecuencias de interdependencia de las vulneraciones de los derechos.

Así lo estimó la antigua Comisión de Derechos Humanos cuando afirmó que "la liberación de la miseria y el temor sólo puede lograrse si se crean condiciones que permitan a cada persona disfrutar de sus derechos económicos, sociales y culturales, así como de sus derechos civiles y políticos".

EVOLUCIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES EN EL ÚLTIMO TERCIO DEL SIGLO XX EN ESPAÑA

En España, es en la Constitución de 1978 donde quedan establecidos los Derechos Humanos. También aparece reflejado el nuevo modelo de bienestar social que se sostiene en los principios de los derechos sociales, igualdad de oportunidades, prevención, desarrollo social y humano, cooperación y corresponsabilidad social. A partir de estos principios, los objetivos de bienestar social, recogidos por De las Heras (2002 y 2005), están orientados a:

- Garantizar la atención de necesidades básicas al conjunto de la población mediante la universalización de las prestaciones básicas que han de ofertar los poderes públicos.
- Defender la igualdad de oportunidades en el acceso a los recursos públicos de forma integral y normalizada, incidiendo en las personas y grupos más desfavorecidos mediante planes, programas y proyectos.
- Establecer mecanismos de evaluación, coordinación y eficacia.
- Promover la solidaridad entre las instituciones y ciudadanía.
- Potenciar la calidad y participación de las personas destinatarias de los servicios públicos.

En torno al modelo de bienestar social y la asistencia social a la ciudadanía evolucionan los Servicios Sociales en España, cuyo primer punto de inflexión aparece con la Constitución de 1978. En su artículo 9.2 expone que "corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social". Asimismo, también se establece en la Constitución la necesidad de garantizar un régimen público de Seguridad Social para los ciudadanos, así como la asistencia y prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad que, como bien expresa Rodríguez Cabrero (1996), hasta entonces "estaba siempre asociada a la caridad y a la beneficencia, institucionalmente fragmentada, de poca entidad operativa y a menudo

administrada de manera discrecional”. Es por ello, que mediante el Sistema Público de Servicios Sociales, la Administración General del Estado trata de cubrir las necesidades sociales de la ciudadanía.

De acuerdo con las consideraciones de Franco (1996), citado en Alemán y Garcés (1996), los servicios sociales son aquel conjunto de acciones, de prestaciones y de recursos que evitan situaciones de marginación y exclusión social.

Observando la importancia que tienen estos servicios, es un hecho llamativo el que no exista una Ley Estatal de Servicios Sociales, pese a la existencia de similitudes entre las diferentes leyes propias de cada Comunidad Autónoma. Esta situación ha provocado que con la evolución y el desarrollo de los servicios sociales aparezcan desequilibrios territoriales en esta materia. De ahí subyace uno de los principales rasgos del actual sistema: “la elevada fragmentación institucional que, junto con una cierta descentralización inacabada, plantea problemas de coordinación multinivel” (Subirats, 2004, pág. 32).

La situación de crisis económica y financiera en la que se ve sumergida España desde el año 2008, ha supuesto un notable aumento de la desigualdad, la pobreza y la exclusión social, lo que ha generado, a su vez, un incremento de la demanda de servicios y prestaciones sociales para hacer frente a las nuevas necesidades a las que debe enfrentarse la población.

Asimismo, debido al crecimiento de la deuda pública de los estados, muchos sectores han sufrido recortes presupuestarios que impiden hacer frente al volumen de población demandante. Este es el caso de los Servicios Sociales, cuyos servicios se han visto colapsados, a la vez que reducidos los niveles presupuestarios; de ello se desprende que, siguiendo las ideas plasmadas en el Manifiesto de la Alianza para la defensa del Sistema Público de Servicios Sociales (2011)², sin ellos los principios recogidos en la Constitución Española a los que debe hacer frente el Sistema Público quedarían vulnerados. Esto se suma a la considerable expansión de las entidades sociales no lucrativas, que han comenzado a hacer frente a las necesidades básicas de los ciudadanos a raíz de la insuficiencia de las prestaciones públicas y del volumen de demanda al que deben hacer frente los servicios públicos.

² Puede consultar el Manifiesto en la página web del Consejo General de Trabajo social, o bien a través del siguiente enlace <http://www.cgtrabajosocial.es/alianza>

Como ejemplo para poder visualizar de forma cuantitativa esta cuestión, según el dato recogido por Cáritas e incluido en el Manifiesto de la Alianza para la defensa del Sistema Público de Servicios Sociales, 800.000 personas tuvieron que ser atendidas en esta entidad social, de las cuales el 58% venía derivada de los Servicios Sociales por no poder atenderlas.

ENTIDADES SOCIALES

Como hemos mencionado anteriormente, es en este momento de crisis cuando toman más fuerza las entidades sociales no lucrativas, que tratan de llegar dónde el Sistema Público de Servicios Sociales no puede.

Se entiende por entidades sociales a aquellas organizaciones privadas sin ánimo de lucro que pertenecen al Tercer Sector de Acción Social, cuyos objetivos se basan en la solidaridad y la defensa de los derechos de los colectivos más vulnerables, así como la promoción de la igualdad social. Es tal el auge y la importancia que van cobrando poco a poco que se encuentran recogidas en la Ley de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón, concretamente en el Título IX “La iniciativa privada”, el cual nombra las distintas modalidades que se pueden adoptar, los principios generales de tal iniciativa, su fomento y la relación con la Administración, entre otras cuestiones.

Las entidades en las que hemos prestado atención para realizar la presente investigación, son aquellas instituciones sociales de Huesca que tienen relación con el fenómeno de exclusión social, proporcionando atención primaria³ a las necesidades básicas de las personas que acuden a estas.

El equipo humano es uno de los principales activos de cualquier organización sin ánimo de lucro, cuyo esfuerzo y determinación buscan responder a las necesidades del colectivo con el que se trabaja y proveerle y facilitarse de los recursos y medios necesarios para dar cobertura a dichas necesidades. Para lograrlo, se conforma un equipo multidisciplinar, el cual puede estar formado tanto por profesionales contratados como voluntarios que participan y colaboran de forma activa en los proyectos y programas que ofrece la entidad.

³ Entendida como el primer nivel de atención social que se presta a las personas desde las diversas entidades, ofreciendo respuestas a las necesidades sociales que plantean.

El equipo multidisciplinar, como hemos indicado anteriormente, está integrado por un conjunto de profesionales de diversos ámbitos (social, laboral, etc.), pero no existe ninguna normativa o legislación que haga referencia a la obligatoriedad de contratar a determinados profesionales o cuáles deben ser sus ámbitos de actuación; en otras palabras, no hay nada establecido que determine que los equipos multidisciplinarios de las entidades sociales deben constituirse de una forma concreta, por lo que dichos equipos pueden variar entre una organización y otra.

Dentro de este equipo multidisciplinar, podemos localizar la figura del trabajador social, cuyas acciones deben regirse por los principios generales que se enmarcan dentro del Código Deontológico de Trabajo Social (2012)⁴, entre los que podemos encontrar el principio de "colaboración profesional, que debe ejercerse de manera activa, constructiva y solidaria en relación con los/las otros/as profesionales que participan en la intervención profesional con la persona usuaria. Del mismo modo en lo referente a la auto-organización de los/as profesionales del trabajo social en sus estructuras organizativas colegiales".

Según la descripción recogida en su preámbulo, dicho código es un documento en el que se desarrollan los principios éticos y deontológicos profesionales atendiendo a las nuevas realidades sociales y a las normas que influyen directamente en la actividad profesional. Sus objetivos tienen que ver con la necesidad de acotar responsabilidades profesionales, promover el incremento de los conocimientos científicos y técnicos, definir el correcto comportamiento profesional con las personas con la persona usuaria y con otros profesionales, evitar la competencia desleal, mantener el prestigio de la profesión, perseguir el constante perfeccionamiento de las tareas profesionales, atender al servicio a la ciudadanía y a las instituciones, valorar la confianza como factor importante y decisivo en las relaciones públicas y servir de base para las relaciones disciplinarias.

EL PROCESO DE COORDINACIÓN

Como hemos referido anteriormente, una de las funciones esenciales que queda recogida en este documento y que requiere de un equipo de trabajo es la coordinación.

La coordinación es un "elemento de enlace, asegura que la división del trabajo dé buenos resultados, se establece como una función central de la gestión y puede definirse como una actividad que determina y establece responsabilidades, relaciones...mediante una estructura

⁴ Puede consultar el Código Deontológico de Trabajo Social en el siguiente enlace:
https://www.cgtrabajosocial.es/codigo_deontologico

organizacional diseñada para el logro de objetivos" (Sánchez, 2004, p.426). Atendiendo a estas cuestiones podríamos decir que la coordinación es un elemento fundamental de la profesión de trabajo social, algunos estudiosos como Fayol "la veían como el enlace de esfuerzos individuales para alcanzar un propósito común, para da unidad a la acción o para unir y armonizar todos los actos y todos los esfuerzos colectivos" (Sánchez, 2004, p.426).

Podemos hablar de coordinación a dos niveles, interna y externa. La coordinación interna hace referencia a la que se efectúa con los profesionales pertenecientes a la misma entidad; por el contrario, la coordinación externa es aquella que se realiza con profesionales de otras entes sociales, ya sean de carácter público o privado.

A lo largo de nuestro periodo de prácticas, pudimos observar ambos niveles de coordinación a diario, desarrollada mediante diferentes vías (presencial, telefónica, electrónica, etc.), corroborando que ambas tienen fines comunes:

- Contrastar información y propuestas de intervención
- Coordinar iniciativas de acción social
- Plantear conjuntamente itinerarios de inserción social para los usuarios
- Determinar objetivos para la búsqueda del bienestar social y valorar conjuntamente los resultados

Por todas las cuestiones expuestas, consideramos que la coordinación es un elemento fundamental, esencial en el día a día de los profesionales del ámbito social. Resaltar que, en la Ley 5/2009 de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón, se hace referencia a este concepto en varias ocasiones y, además, se muestra de forma concreta en su artículo 11: "el Sistema de responsabilidad pública funciona de forma integrada y coordinada en red, de acuerdo con lo previsto en la presente ley y en la restante normativa reguladora de las actividades de servicios sociales, debiéndose contemplar medidas que garanticen tal funcionamiento mediante el establecimiento de técnicas y protocolos de coordinación".

A pesar de su relevancia, en la mayoría de referencias y documentos consultados relacionados con la profesión del trabajo social se hace mención a este principio, pero apenas existen desarrollos teóricos sobre el mismo.

APROXIMACIÓN AL ESTUDIO DE LA REALIDAD

El ámbito geográfico donde se ubica el planteamiento de la investigación, tal y como se ha mencionado en apartados anteriores, es la ciudad de Huesca, por lo que creemos importante hacer una breve reseña sobre algunos aspectos importantes de esta.

Huesca es una ciudad de la Comunidad Autónoma de Aragón, que está situada a 488 metros sobre el nivel del mar y ubicada en el noreste de la Península Ibérica. Por población, es la segunda ciudad de Aragón, por detrás de Zaragoza. Concretamente, cuenta con 52.671 habitantes empadronados en enero de 2016, de diversas nacionalidades.

En la ciudad, nos encontramos los siguientes barrios en los que está dividido el territorio y los distintos lugares en los que puede vivir la población:

- La Catedral
- María Auxiliadora
- Perpetuo Socorro
- San José
- San Lorenzo
- San Pedro
- Santiago
- Santo Domingo y San Martín
- La Encarnación
- Municipios Incorporados, que tratan de pueblos próximos a la ciudad, que no cuentan con Ayuntamiento propio y por tanto dependen del Ayuntamiento de la ciudad de Huesca.

Los barrios más poblados, son San Lorenzo y Santo Domingo y San Martín. También nos gustaría destacar que donde más necesidades básicas se detectan por la población que reside y las características que presentan son fundamentalmente el barrio el Perpetuo Socorro y La Catedral. Este hecho puede deberse a la tipología de viviendas, en la mayoría de los casos de mucha antigüedad lo que supone unos precios de alquiler y venta bastante más económicos que en otras zonas de la ciudad.

A continuación se muestra un reparto por franjas de edad de la ciudad de Huesca. Como se puede observar, donde más población se aglomera es en la edad adulta (franja de edad de 41 – 60 años), seguido de cerca por la población de la franja de edad que le precede, esto es de 21 – 40 años.

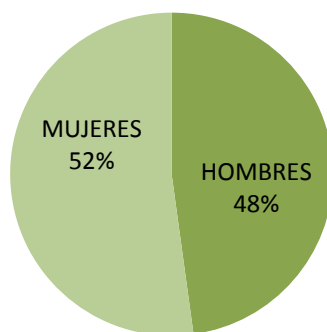
Tabla 2. Población por tramo de edad

Nº de población	Intervalo de Edad
11.195	0 – 20 años
13.451	21 – 40 años
15.435	41 – 60 años
9.128	61 – 80 años
3.462	> 81 años
52.671	

Fuente: Elaboración propia, a partir de los datos extraídos de la página web del Ayuntamiento de Huesca.

En cuanto al reparto de la población teniendo en cuenta el factor del sexo o género al que se pertenece, hay que comentar que existen unas 2.000 mujeres más aproximadamente que hombres. Hasta la franja de edad de los 40 años, prácticamente nos encontramos con un número similar de personas de sexo femenino y masculino, pero conforme avanza la edad, son las mujeres las que predominan bastante por encima de los hombres. En el siguiente gráfico se representa el número total de mujeres y hombres que encontramos en los 52.671 habitantes.

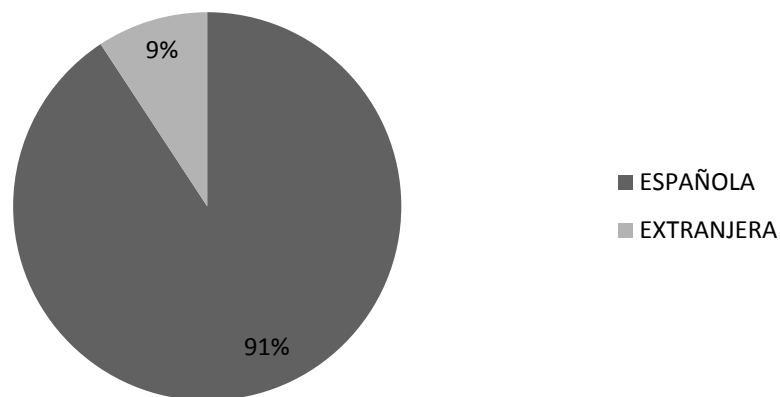
Ilustración 1. Población por sexo



Fuente: Elaboración propia, a partir de los datos extraídos de la página web del Ayuntamiento de Huesca.

Al hacer la distinción anterior entre el sexo, pensamos que es oportuno también diferenciar entre las nacionalidades que hay presentes en la ciudad. Mayoritariamente, la población que reside en Huesca tiene la nacionalidad española, concretamente un 91%, que en número exacto de habitantes son 47.797. Por otro lado, nos encontramos con un 9% de población con nacionalidad extranjera, el número de habitantes son 4874. Más visual y en el mismo gráfico circular que la distinción anterior, encontramos la división por nacionalidad a continuación.

Ilustración 2. Población de la ciudad de Huesca por nacionalidad



Fuente: Elaboración propia, a partir de los datos extraídos de la página web del Ayuntamiento de Huesca.

La mayoría de la población, es de nacionalidad española como se ha visto anteriormente, pero también se registra un cierto número de población extranjera, entre las cuales encontramos los siguientes países de los que proceden estas personas:

Tabla 3. Procedencia de la población extranjera de Huesca

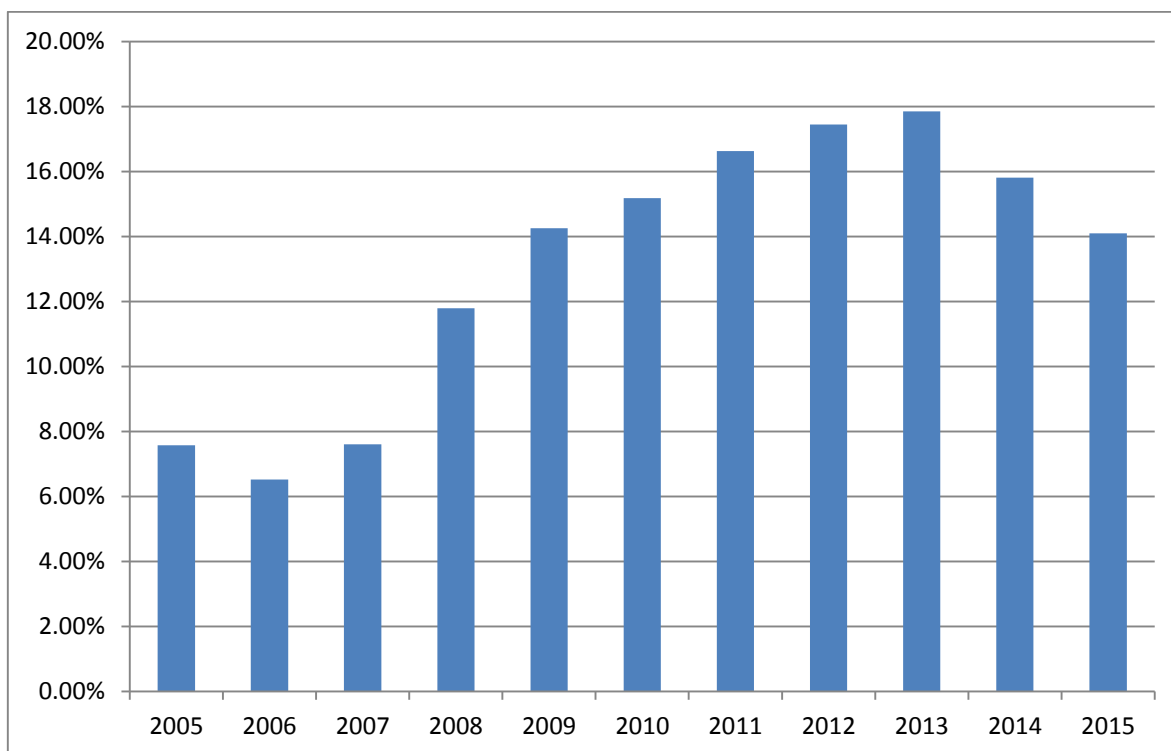
PROCEDENCIA	Nº PERSONAS
Rumanía	1.302
Marruecos	747
China	191
República Dominicana	187
Bulgaria	171
Ucrania	171
Senegal	165
Nicaragua	143
Ecuador	118
Gambia	118
Portugal	117
Colombia	104
Brasil	97
Guinea	96
Argelia	89
Nigeria	86
Francia	75
Italia	60
Ghana	56
Mauritania	56
Honduras	49
Mali	41
Armenia	40
Burkina Fasso	39
Cuba	38
Venezuela	36
Rusia	33
Reino Unido	29
Argentina	28
Otras: Chile, Paraguay, Bolivia, Lituania, Polonia, Perú, Alemania, México, Uruguay, Bélgica, Togo, Japón, Australia etc.	392

Fuente: Elaboración propia, a partir de los datos extraídos de la página web del Ayuntamiento de Huesca.

Como se puede observar, la ciudad de Huesca, contiene población de todos los continentes (Europa, Asia, América, África y Oceanía) por lo que es una ciudad pequeña de la Comunidad Autónoma de Aragón pero se registran dentro de ella diversas culturas. En el año 1996, solamente contaba con 236 extranjeros lo que indica un notable aumento de esta población. También hay que destacar, que el número de nacionales españoles se ha aumentado con respecto al año 1996, ya que en dicho año el número exacto de personas era de 45.328 habitantes españoles.

Tras describir brevemente la evolución de la ciudad en cuanto a la población, ahora nos centramos en el desempleo, ya que es un factor esencial a tener en cuenta porque dicho elemento dificulta el mantenimiento de las necesidades básicas de la población. A lo largo de los últimos años, se han producido grandes cambios en las tasas de desempleo, en gran medida debido a la crisis en la que nos encontramos sumergidos desde el año 2008. En el siguiente gráfico, se recogen datos sobre la evolución del desempleo en Huesca.

Ilustración 3. Evolución del desempleo en Huesca



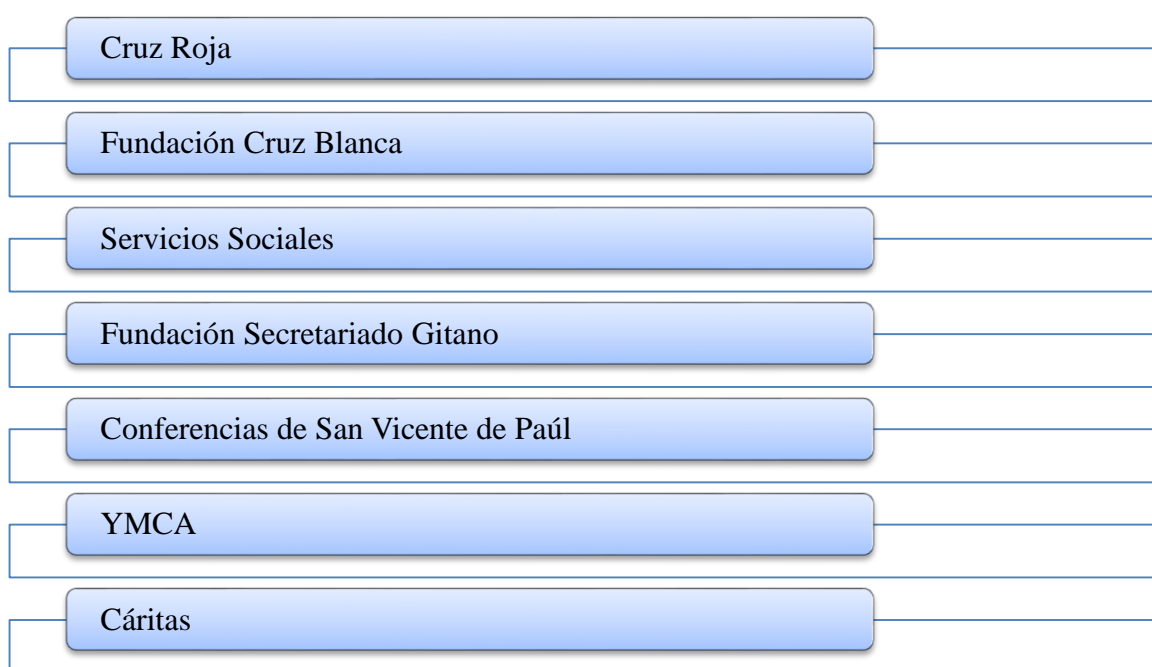
Fuente: Elaboración propia, a partir de los datos extraídos de la página web Datos Macro.

Como refleja el gráfico anterior, el impacto de la crisis se ha notado mucho en la ciudad de Huesca, al igual que en el resto de ciudades del territorio Español. Un aspecto positivo que hay que destacar, es que poco a poco va descendiendo el desempleo y actualmente nos encontramos en una situación similar a la del inicio de la crisis, como refleja la Encuesta de Población Activa del cuarto trimestre del año 2015. La tasa de paro es del 12,38%, el número de parados, 13.200, ha descendido en 2.000 en el último trimestre (-13,2%), y la variación interanual es de 5.300 parados menos (-28,8%) Huesca mantiene la menor tasa de paro de las tres provincias aragonesas, y es la tercera provincia española con menor tasa. Frente al descenso interanual del desempleo en la provincia de un 28,8%, se sitúa el de España, en un -12,43%.

INSTITUCIONES OBJETO DE ANÁLISIS

En proporción al número de habitantes citado anteriormente, la ciudad cuenta con numerosas entidades sociales que tratan de dar cobertura a las necesidades de las personas que lo necesiten. Para la realización del trabajo nos hemos centrado en siete entidades que atienden las necesidades básicas de las personas en situación o riesgo de exclusión social. Destacar que éstas son todas las instituciones sociales que trabajan en este ámbito en la ciudad de Huesca. A continuación, se expone un breve resumen de cada una de ellas para conocer las distintas funciones que realizan en torno a la población más desfavorecida.

Ilustración 4. Entidades sociales



Fuente: Elaboración propia

La **Fundación Cruz Blanca** se constituye como una organización privada de naturaleza fundacional, sin ánimo de lucro, cuyas sedes se encuentran repartidas por todo el territorio español que actúan junto al usuario y le proporcionan asistencia en un ambiente familiar, de cercanía y convivencia. La misión de la Fundación consiste en colaborar en la construcción de una sociedad más justa, ofreciendo espacios en los que se promueva, defienda, cuide y celebre la vida; facilitando el desarrollo integral de aquellas personas más vulnerables, desde el pensamiento humanista cristiano; permitiendo la participación activa de todos los miembros de nuestra sociedad y particularmente del voluntariado, a través de acciones de intervención, formación y sensibilización social.

Las funciones que realiza el trabajador social en esta entidad, conocidas gracias a la entrevista realizada a una trabajadora social del centro, son las siguientes:

- Realización de entrevista de acogida y seguimientos familiares
- Elaboración de itinerarios de inserción social
- Asesoramiento de recursos para los usuarios

La **Fundación Secretariado Gitano**, cuya misión es la promoción integral de la comunidad gitana, desde la atención a la diversidad cultural, es una de las instituciones que hemos podido conocer al realizar el presente documento. Proporcionan respuestas a las situaciones de exclusión, multidimensionales y dirigidas a abordar los diferentes condicionantes no resueltos que limitan el desarrollo social y económico de la comunidad gitana, proponiendo mecanismos que compensen las desigualdades, posibiliten la adquisición de la categoría de ciudadanos titulares de derechos y deberes, que contribuyan a la mejora de la imagen social y al reconocimiento cultural e institucional, promoviendo la igualdad de trato y no discriminación.

En la fundación pudimos entrevistar al trabajador social encargado de actuar en un asentamiento chabolista de la ciudad, realizando las siguientes funciones:

- Realizar visitas domiciliarias
- Atender demandas relacionadas con prestaciones, alimentos, etc.
- Acompañamiento y seguimiento sociofamiliar

Ymca es otra institución social con sede en la ciudad de Huesca. Se trata de una asociación sin ánimo de lucro y declarada de Utilidad Pública, una organización abierta a todos cuyo objetivo es mejorar la vida de niños, jóvenes y sus familias. Su nombre corresponde a las siglas en inglés de Young Men's Christian Association (Asociación Cristiana de Jóvenes), fundada en Londres en 1844 por un grupo de jóvenes encabezados por George Williams. En Aragón, YMCA tiene sede en Zaragoza y en Huesca, provincia en la que su labor social queda reflejada en la amplia carta de servicios que ofrece y en el gran número de familias y voluntarios que participan.

La misión principal de esta entidad es desarrollar el potencial de niños y jóvenes, favoreciendo un entorno adecuado para su crecimiento y fomentando la responsabilidad social, dando también apoyo a las familias, puesto que son su principal referente y pieza fundamental para su bienestar.

Las familias que acuden a la entidad son principalmente de origen extranjero y de etnia gitana, aunque su atención va dirigida a la población en general.

Pudimos entrevistar a la trabajadora social de la entidad, que nos explicó y comentó cuáles son las funciones que desde su puesto de trabajo se realizan:

- Realización de entrevista de acogida y detección de necesidades
- Elaboración de plan de trabajo
- Apoyo social y sociofamiliar
- Evaluación y seguimiento de los usuarios
- Realización de clases de español para inmigrantes
- Asesoramiento de recursos de los que dispone la ciudad

Cruz Roja es una institución internacional de carácter humanitario que fue fundada en el año 1863 en Ginebra por Jean Henry Dunant. En sus inicios como entidad, el objetivo principal que tenía era auxiliar a las víctimas de guerra y, posterior y paulatinamente extiende su campo de acción a otras áreas sociales y sanitarias. Con el paso del tiempo ha ido abarcando cada vez más temáticas, hoy en día tiene diversos programas para la inclusión social, el empleo, la drogodependencia, personas con discapacidad, personas inmigrantes... En la ciudad de Huesca, Cruz Roja surgió en el año 1898.

La misión que tiene Cruz Roja como entidad social se centra en el estar cada vez más cerca de las personas vulnerables tanto en el ámbito nacional como en el ámbito internacional; para lo que lleva a cabo acciones realizadas esencialmente por personal voluntario y con una amplia participación social y una gran presencia territorial.

Para la realización de este trabajo, hemos realizado una entrevista a un trabajador social del área de intervención social, la cual se centra en la inclusión social de las personas más desfavorecidas, trabajando con un enfoque integral las distintas dimensiones que puede contemplar el fenómeno de exclusión social.

Para ello, las funciones que realizan los trabajadores sociales en este programa son las siguientes:

- Atención primaria al usuario para conocer las demandas
- Detectar necesidades y cubrirlas en función de los proyectos que realiza la entidad
- Elaboración del plan de intervención con el usuario y su familia
- Evaluación y seguimiento de los usuarios
- Derivación a otras entidades
- Trabajo en red con otras entidades
- Sensibilización
- Atención y coordinación con voluntarios
- Gestión de las demandas y registro base de datos

Otra entidad social que se centra en la atención a las situaciones de exclusión social en la ciudad de Huesca, es **Cáritas Diocesana**. Esta asociación es la confederación de las entidades de acción social y caritativa de la Iglesia católica española. La primera Cáritas se fundó en Alemania en el año 1987, a consecuencia del sufrimiento causado por dos Guerras Mundiales se aprecia la necesidad de organizaciones humanitarias. Mientras que en España el año en el que se instaló Cáritas fue en 1957 y en Huesca concretamente en 1964.

Esta entidad social tiene la misión de ser iglesia pobre y para los pobres. La dignidad inviolable de la persona y la total oposición a todas las formas de pobreza, opresión, injusticia y desigualdad social son los principios que mueven la labor de Cáritas. Por ello, tiene multitud de programas que se centran principalmente en los últimos y no atendidos, el hecho migratorio, las zonas excluidas y los agentes sociales.

Para la realización del trabajo, hemos hablado con una trabajadora social, que actualmente se encuentra en un programa de empleo, pero que ha participado en diversos proyectos de la entidad., como el proyecto de acogida, donde se establece el primer contacto entre la entidad y la persona demandante de ayuda. Constituye por tanto un servicio de atención primaria social, y al mismo tiempo, es la puerta de entrada para proporcionar a la persona una intervención orientada al cambio, mediante la implicación en otros programas de Cáritas u otras entidades sociales que favorezcan dicho cambio.

Las funciones que se realizan fundamentalmente son las siguientes:

- Atención primaria al usuario
- Detectar necesidades y cubrirlas en función de los proyectos que se realizan en la propia entidad u otras
- Elaboración del plan de intervención con el usuario y su familia
- Evaluación y seguimiento de los usuarios, a través de diferentes técnicas como entrevistas y visitas a domicilio fundamentalmente
- Derivación a otras entidades o trabajo coordinado con ellas
- Trabajo en equipo con voluntarios y otros profesionales
- Gestión de las demandas y registro base de datos

Por otra parte, hemos podido conocer otra entidad social cuyas actividades son realizadas únicamente por personas voluntarias. Esta organización se denomina **Conferencias de San Vicente de Paúl**, la cual nace en Francia en el 1833, gracias a un grupo de jóvenes católicos, entre los que destaca Federico Ozanam, que ante las injusticias y desigualdades existentes deciden actuar sirviendo a las personas más desfavorecidas. Esta Sociedad de San Vicente de Paúl, llegó a España en el año 1849 de la mano de Santiago Masarnau Fernández, y en Huesca ciudad surgió en el año 1852.

Esta institución, como se ha mencionado anteriormente, está conformada por voluntarios y no cuenta con ningún trabajador social, por lo que hemos realizado la entrevista a un voluntario, ya que pese a la no existencia de profesionales de esta índole, es una entidad que trabaja el fenómeno de la exclusión social y cuyo punto de vista también nos parecía interesante para la investigación. De hecho, su misión se centra en toda clase de ayuda que trate de aliviar el sufrimiento y de promover la integridad y dignidad humana.

Las funciones son más simples que las anteriores entidades sociales, además cuenta con menos programas que las otras. Estos son los siguientes: labores de acogida, servicio de ducha y lavandería, reparto de ropa y alimentos y asistencia jurídica. Por lo tanto, la función principal que se realiza es de apoyo al otro, mediante la entrega de diferentes objetos esenciales para la vida diaria (comida, ropa...) y la escucha de las personas demandantes que necesiten alguna ayuda de las que se puede ofertar desde la institución.

Y por último, nos encontramos con los **Servicios Sociales de base**, otra entidad a la que pudimos entrevistar y por tanto contactar con el ámbito privado pero también con el ámbito público. Tal y como se recoge en el artículo 14 de la Ley 5/2009 de Servicios Sociales de Aragón, “El Centro de Servicios Sociales es un equipamiento comunitario dotado de un equipo multidisciplinar e interdisciplinar integrado por diferentes profesionales, que se determinarán reglamentariamente en función de la población y de la problemática social del territorio de referencia, así como de los medios necesarios para gestionar y desarrollar los servicios sociales que se le encomienden. Dentro del equipo multidisciplinar se integran los Servicios Sociales de Base, como unidades de trabajo social que prestan su atención directa en todos los municipios de su ámbito respectivo, facilitando tanto el acceso al sistema de servicios sociales como al profesional de referencia en dicho ámbito”.

Las funciones que se realizan en esta entidad también se encuentran recogidas en la Ley nombrada anteriormente, concretamente en el artículo siguiente al mencionado, de las cuales destacan las siguientes:

- Información, orientación, valoración, diagnóstico y asesoramiento.
- Realización de las actuaciones preventivas, tratamiento social e intervenciones necesarias en situaciones de necesidad social y su evaluación.
- Prestación de servicios de ayuda a domicilio, teleasistencia, alojamiento temporal y apoyo a la unidad familiar o de convivencia.
- Promoción de medidas de inserción social.
- Atención y gestión de prestaciones de urgencia social.
- Coordinación con los servicios sociales especializados, con los equipos profesionales de los demás sistemas de bienestar social y con el conjunto de las entidades que actúan en el ámbito de los servicios sociales.
- Elaboración de propuestas de actuación o intervención social que correspondan a las entidades locales o a la Comunidad Autónoma.
- Valoración y determinación del acceso a prestaciones económicas de acuerdo con el marco legal.

Estas funciones son realizadas con el fin de garantizar un uso y acceso a los recursos sociales para toda la población en condiciones de igualdad, para mejorar el bienestar de la comunidad. Los objetivos que persiguen las actuaciones se rigen por los principios de: responsabilidad pública, universalidad, igualdad, equidad, prevención, dimensión comunitaria, autonomía personal, integración en el entorno, atención personalizada y continuada, calidad, participación ciudadana, planificación y evaluación, descentralización, coordinación y cooperación, integración de la perspectiva de género, promoción de la iniciativa y voluntariado social y transversalidad.

ANTECEDENTES DE LA COORDINACIÓN EN HUESCA

Una vez descritas las entidades sociales sobre las que nos hemos centrado para efectuar esta investigación procedemos a efectuar un análisis de la realidad de la coordinación, desarrollado gracias a las entrevistas realizadas a los profesionales de dichas entidades, las cuales nos han acercado a conocer la evolución a lo largo del tiempo de este principio básico de nuestra profesión.

Hace dos décadas aproximadamente, previo a la apertura del Centro de Servicios Sociales de Base, se realizaban encuentros periódicos (quincenales inicialmente y posteriormente mensuales) entre las instituciones sociales que existían en la ciudad entorno al ámbito de la exclusión social, las cuales son las siguientes:

- Cruz Roja
- Fundación Cruz Blanca
- Cáritas Diocesana de Huesca
- Instituto Aragonés de Servicios Sociales

Las organizaciones indicadas anteriormente conformaban, por tanto, una mesa de coordinación donde se reunían aproximadamente diez profesionales con la finalidad de gestar un modelo de trabajo con criterios comunes, además de realizar ocasionalmente supervisión de casos e intercambio de informaciones acerca de los mismos. El Instituto Aragonés de Servicios Sociales era el encargado de dirigir las reuniones, siendo también el encargado de convocar los encuentros y facilitar el flujo de información y comunicación de estas coordinaciones.

"Todas las entidades que pertenecían a un mismo sector se organizaban con el propósito de poder realizar mejores actuaciones, compartiendo el objetivo de satisfacer las necesidades y aumentar el bienestar de los usuarios; de las mismas, se pudieron extraer y desarrollar proyectos comunes, reflejo del buen trabajo llevado a cabo" (E.5).

A pesar de los buenos resultados obtenidos de dichas reuniones, acabaron por dejar de realizarse, principalmente a causa de dos motivos. Por una parte, el Instituto Aragonés de Servicios Sociales, voz de autoridad que establecía fecha para los encuentros, fue poco a poco dilatándolas en el tiempo, hasta el punto de dejar de convocarlas.

A ello se le suma que, paralelamente al aumento de las necesidades de la población y las situaciones de vulnerabilidad social, se expandió el Tercer Sector de Acción Social de una manera desorganizada e individualista, lo que dio lugar a que cada asociación desarrollara sus proyectos de forma independiente, sin efectuar un trabajo común con el resto de instituciones.

Todo ello dificultó el mantenimiento y continuidad de estas mesas de coordinación, que finalmente dejaron de llevarse a cabo, dando paso a la situación en la que nos encontramos actualmente.

SITUACIÓN ACTUAL

Hoy en día, podríamos hablar de la existencia de dos tipos de coordinación, como se han detallado anteriormente, la coordinación interna y la externa.

Todos los profesionales que hemos entrevistado han comentado que la coordinación interna es mucho más sencilla y fluye con más agilidad que la externa. *"El hecho de pertenecer a una misma entidad hace más fácil el proceso de coordinación diaria"* (E2Tabla 1.), pudiendo trasladar información y tratar aspectos relacionados con las intervenciones sociales a compañeros de la misma entidad de forma sencilla y efectiva. Sin embargo, con respecto a la coordinación externa, uno de los aspectos que todos los profesionales han destacado como dificultad para coordinarse son las estructuras de las propias entidades que no facilitan dicho trabajo, además de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. Fundamentalmente, estos son los dos inconvenientes que existen para llevar a cabo una coordinación externa más práctica y fluida.

Como trabajadores sociales, existen unos deberes que hay que cumplir en cuanto a la confidencialidad y el secreto profesional, que se recogen en el Código Deontológico del Trabajo Social (2012), por lo que cuando sea necesario el intercambio de datos de los usuarios, elaborar programas de trabajo en común, etc., tanto la persona que informa y traslada los datos, como la que los recibe deben recordar que son aspectos confidenciales y que, en caso de compartirlos, es siempre con el fin de beneficiar al usuario.

"En cuanto a la pertenencia a una institución u otra debería dar igual ya que todas trabajan por y para las personas" (E4Tabla 1.).

Actualmente, *"existe cierta competencia entre dichas organizaciones sociales por atender al usuario, procurando que la mantengan como organización de referencia y que se plantee la intervención desde la misma"* (E9). Este aspecto por lo tanto, llevando a cabo una buena coordinación externa cambiaría ya que trabajarían en común varias asociaciones en vez de competir que es lo que parece que hacen en el presente, y sobre todo se atendería de una manera más integral al usuario. Además, durante las entrevistas se ha trasladado que existe una mayor voluntad técnica que institucional para poner solución a este problema, es decir, que por parte de los trabajadores que se encuentran en contacto directo con las personas que acuden a la entidad se ha intentado mejorar en estos aspectos, pero desde las estructuras y jerarquías superiores de las instituciones no ha habido suficiente implicación. *"Para llevar a cabo una atención integral a las personas y con ello unos procesos de coordinación adecuados, no basta con voluntad técnica, también se necesita voluntad política y voluntad institucional"* (E5).

Resaltar que, uno de los miembros de la Corporación Municipal que gobierna actualmente en la ciudad de Huesca al que tuvimos la oportunidad de entrevistar, comentó que, desde su punto de vista, la propia administración hace competir a las entidades sociales para lograr las subvenciones, lo que conlleva a su vez un trabajo permanente por la consecución de objetivos relacionados con la calidad de los servicios que, en la mayoría de casos, sólo se expresan de forma cuantificable. Coinciden con este argumento otros entrevistados que también apuntan a que es necesario evitar el enfoque cliente/competencia, superando la visualización de las entidades sociales como empresas y recordando que se está interviniendo con personas, por lo que todo el trabajo que se efectúa desde las instituciones debería realizarse en pro de una intervención más completa y satisfactoria para las personas demandantes.

Otro aspecto llamativo que hay que destacar es la importancia que tiene el Informe Social en la coordinación. El Código Deontológico de Trabajo Social (2012) lo define de la siguiente manera: *"Dictamen técnico que sirve de instrumento documental que elabora y firma con carácter exclusivo el profesional del trabajo social. Su contenido se deriva del estudio, a través de la observación y la entrevista, donde queda reflejada en síntesis la situación objeto, valoración, un dictamen técnico y una propuesta de intervención profesional"*. A lo largo de las entrevistas, se ha afirmado que *"desde varias entidades se solicita explícitamente este documento para recibir información, no aceptan que sea a través de conversaciones telefónicas o presenciales, sino que tiene que ser vía informe social"* (E3, E6).

También durante una entrevista en concreto, surgió el tema de que *“hoy en día la palabra coordinación es muy bonita y se usa para todo, pero no todo es coordinación y deberíamos tenerlo claro todos los profesionales que trabajamos en este ámbito”* (E6). Principalmente, el motivo por el que se dijo eso, fue porque llamar a alguien para informarle de algo hay gente que puede pensar que es coordinación, pero no lo es, por ello hay que diferenciar coordinación de, por ejemplo, derivación. *"La llamada de un profesional de otra entidad, que te manda un informe con la información que tienen recogida hasta la fecha de su intervención y te solicita que te encargues actualmente tu porque ellos ya no pueden ofrecerle nada más, no es coordinación, sino que es una derivación"* (E6).

BENEFICIOS DE LA COORDINACIÓN

Una de las cuestiones que hemos planteado a los trabajadores sociales durante las entrevistas, es acerca de los beneficios que se obtienen de la coordinación. Tras ellas pudimos observar que, en la mayoría de los casos, los profesionales coinciden en la determinación de dichos beneficios, que a continuación detallamos, exponiéndolos según tres niveles: nivel profesional e institucional, nivel de prestación de servicios, y nivel de usuario.

Nivel profesional e institucional

En referencia al trabajo de los profesionales, todos los entrevistados coinciden en que el hecho de poner en práctica una buena coordinación, que permitiese aumentar los cauces de comunicación, proporcionando información, medios y recursos entre profesionales, facilitaría y agilizaría el planteamiento de intervención con los usuarios, además de permitir la promoción de actuaciones más precisas, eficaces y adecuadas a las necesidades de las personas.

Además, afirman que conocer la perspectiva de otros profesionales con respecto a las actuaciones posibilita el fortalecimiento de los razonamientos, la valoración de otros puntos de vista y, de esta forma, se dificulta la pérdida de objetividad. Asimismo, *"la posibilidad de unificar criterios y compartir ideas y experiencias permite enriquecer el punto de vista del trabajador y crecer profesionalmente"* (E2).

Nivel de prestación de servicios

Por otra parte, encontramos los resultados positivos de llevar a cabo una buena coordinación entre profesionales y entidades sociales, que se podrían observar sobre los servicios y programas que se ofrecen en dichas entidades. Tal y como apuntan los entrevistados, colaborando y conociendo las actuaciones que se llevan a cabo desde otras entidades con los usuarios, se podrían evitar las duplicidades en el uso de los recursos, consiguiendo que una persona no pudiese acceder a un mismo servicio en dos entidades diferentes. *"Evitando duplicidades, se rentabilizarían los recursos de los que disponemos, realizando un aprovechamiento óptimo y más adecuado de los mismo"* (E1).

Como se ha planteado en apartados anteriores, la situación de crisis económica y financiera en la que se ve enmarcada España actualmente, ha supuesto la reducción de presupuestos destinados a fines sociales y, a su vez, el colapso de los recursos y servicios públicos de la ciudad, por lo que las entidades sociales han debido hacer frente a las demandas y situaciones de vulnerabilidad social que el sector público no podía atender. La rentabilización de recursos y servicios, evitando que se produzcan duplicidades y que se realice un mejor aprovechamiento de los mismos, supone un ahorro en los presupuestos generales y, por ende, la posibilidad de incrementar las posibilidades de cobertura de las necesidades y solventar así las demandas de la población.

De la misma forma, la mejora de la coordinación traería consigo, a su vez, una mejora en la ejecución de los programas y en la prestación de servicios que se proporcionan a las personas más vulnerables, incrementando su efectividad y calidad.

Nivel de usuario

"Las personas que acuden a estas entidades sociales en busca de la cobertura de sus necesidades básicas serían las que más ventajas obtendrían de la existencia de buenos cauces comunicativos y de coordinación entre dichas entidades" (E9). El trabajo que realizan los profesionales y que las entidades sociales llevan a cabo va destinado a la mejora del bienestar de las personas a las que atiende por lo que, realizando mejoras en las actuaciones profesionales y en la aplicación de los programas y servicios que se ofertan, se proporcionaría una mejor atención a los usuarios, es decir, todos los resultados positivos mencionados anteriormente repercuten en las acciones, procesos e intervenciones que afectan al usuario y, por tanto, ya sea directa o indirectamente, va a obtener beneficios de todos ellos.

Detallados los beneficios, queremos resaltar que de forma unánime, todos los entrevistados han afirmado que el fomento de los procesos de mejora de la coordinación entre profesionales y entidades sociales que atienden a personas que se encuentran una situación de vulnerabilidad social y que trabajan en el ámbito de la exclusión social, es necesario y deberían promoverse acciones que permitiesen facilitar los cauces de comunicación y coordinación.

El volumen de personas que se encuentran en esta situación es tal, que las entidades no tienen la capacidad de responder de forma adecuada y eficaz, por lo que, según afirman varios entrevistados, se debería incrementar mucho más el trabajo en red. Asimismo, otros profesionales apuntan a que, el fortalecimiento de los planteamientos de coordinación es *"fundamental para la evolución y mejora de la calidad en la prestación de servicios"* (E2, E4).

Varias son las propuestas y acciones que los entrevistados plantean que se podrían llevar a cabo para mejorar la coordinación. Un ejemplo de ello, sería la realización de reuniones trimestrales por áreas (trabajo social, empleo, etc.) con la finalidad de realizar seguimiento de casos y conocer procedimientos de intervención.

La falta de información y conocimiento sobre el trabajo que se efectúa desde otras entidades es una de las principales dificultades que los trabajadores sociales entrevistados planteaban, por lo que, otra medida necesaria para facilitar la coordinación consistiría en realizar reuniones en las que las entidades presenten sus proyectos y servicios, explicando cómo trabajan internamente y cómo se realizan los itinerarios de intervención con las personas a las que atienden.

LÍNEAS DE ACTUACIÓN A SEGUIR

Paralelamente a la presente investigación, se está intentando llevar a cabo un proceso de mejora de la coordinación mediante encuentros presenciales, en el que se ven implicadas todas las entidades sociales con las que hemos mantenido contacto durante la realización de este trabajo. Este hecho, y la oportunidad de entrevistar a uno de los principales promotores de estos encuentros (miembro de la Corporación Municipal de la ciudad de Huesca), nos hizo interesarnos porque puede acercarnos al futuro real que se desea alcanzar respecto a la coordinación en la ciudad de Huesca. Inicialmente, este proyecto iba a ser denominado Observatorio de la Realidad Social en Huesca, pero se dio cuenta que no iba encaminado solamente a las entidades sociales que deseaba, sino que también habría que haber tenido en cuenta a instituciones de otras esferas (educativas, sanitarias, etc.), por lo que finalmente decidió bautizarlo como Foro de la Inclusión Social, refiriéndose únicamente a las organizaciones que trabajan en la atención primaria a las necesidades básicas de las personas que se encuentran en situación o riesgo de exclusión social y, por tanto, excluyendo al resto de organizaciones que trabajan en otras áreas de este ámbito, como puede ser la discapacidad.

El objetivo de dicho foro es realizar un análisis de la realidad social en la que se encuentra actualmente la ciudad de Huesca, con la finalidad de mejorar los procesos de coordinación y trabajar conjuntamente, en lugar de hacerlo de forma independiente. Para conseguir esto, *"debemos ser conscientes de que se trata de un proceso largo, que requiere esfuerzo e implicación tanto de las entidades sociales participantes y sus técnicos, como por parte de la Administración Pública"* (E9Tabla 1.). Hasta el momento se han planteado las siguientes actuaciones para poder ir acercándose paulatinamente a la consecución del objetivo:

LOGRAR EL COMPROMISO INSTITUCIONAL DE LAS ENTIDADES PARA PARTICIPAR EN LOS PROCESOS DE COORDINACIÓN

El inicio abarca el poder reunir a las entidades sociales de la ciudad de Huesca que trabajan en la atención primaria de las necesidades básicas de las personas que se encuentran en situación o riesgo de exclusión social.

El objetivo de estos encuentros es alcanzar el compromiso de participación de dichas instituciones. Para ello, en primer lugar es necesario concienciar sobre la importancia de la mejora de los procesos de coordinación y los beneficios que trae consigo a la praxis profesional (tanto a nivel técnico como institucional) y a la atención integral que se presta a las personas beneficiarias, para mejorar su bienestar social.

Una vez concienciadas sobre la importancia de esta herramienta profesional, sería el momento de obtener el compromiso de participación de todas las entidades para acudir a los encuentros.

Para facilitar la fluidez y orden de estas intervenciones es necesario un líder, el cual, en nuestra opinión y la de otras personas entrevistadas, debería ser una persona procedente de los Servicios Sociales, como entidad pública de referencia a la que acuden las personas que necesitan satisfacer alguna de sus necesidades básicas.

CONOCER EL FUNCIONAMIENTO DEL RESTO DE ENTIDADES SOCIALES

Otra actuación que se pretende desarrollar consiste en realizar breves presentaciones de cada una de las instituciones, en las que pudiesen explicar los recursos y servicios que ofrecen, así como su metodología de trabajo, puesto que existe un desconocimiento por parte de los técnicos de otras entidades en cuanto a dichos servicios y recursos.

Esta actuación supliría la falta de información a la que los profesionales hacían referencia durante las entrevistas, lo que proporcionaría a todos los participantes un mayor conocimiento de las distintas organizaciones sociales.

TRABAJO CONJUNTO ENTRE LAS INSTITUCIONES CON UN NÚMERO DE PERSONAS REDUCIDO

El último trabajo sobre el que tenemos constancia que se va a realizar es el de empezar a trabajar entre todas las entidades sociales conjuntamente. Un primer paso, consistente en llevar a cabo una intervención con un número reducido de personas mediante el desarrollo de un proyecto para mejorar de cara al futuro estas intervenciones y, de esta manera, poderlo extrapolar a todas aquellas personas que lo necesiten.

Para este proyecto, desde nuestra opinión personal habría que tener en cuenta las siguientes cuestiones:

- Metodología: Definición de un procedimiento de actuación común, asimismo, se debería establecer cuál va a ser la entidad de referencia del caso. Coincidiendo con una de las personas entrevistadas, pensamos que dicha institución debería ser la que tiene “*mayor confianza con el usuario, ya que este hecho repercutirá positivamente a la intervención*” (E6).

- **Objetivos:** Todas las entidades involucradas en los casos deberían tener las mismas metas a alcanzar, elaboradas conjuntamente y, por tanto, basando todas sus actuaciones en torno a ellas.
- **Herramientas:** Para realizar de forma efectiva las intervenciones, las instituciones participantes pondrían al alcance del resto los servicios y recursos de los que disponen, pudiendo efectuarla de manera más integral.
- **Evaluación:** Debería estar presente desde el inicio hasta el final de la actuación, para poder valorar el trabajo realizado y mejorarlo de cara a futuras intervenciones, con un mayor número de personas.

Finalmente, una vez evaluado todo como se ha descrito anteriormente, se produciría la intervención con las personas que lo necesitaran y, por tanto, ya no se trataría de un programa o proyecto con una muestra reducida sino de un trabajo coordinado y conjunto entre todas estas entidades.

EXPERIENCIAS SIGNIFICATIVAS DE COORDINACIÓN EN HUESCA

Un ejemplo a seguir en cuanto a procesos de coordinación institucional en Huesca es Cadis, Coordinadora de Asociaciones de Personas con Discapacidad, la cual es una entidad sin ánimo de lucro de iniciativa social, formada por veinticuatro entidades de la provincia de Huesca que trabajan con personas con distintos tipos de discapacidad y dependencia. Se fundó en 1996 a iniciativa de las entidades que trabajan en el ámbito de la discapacidad de la provincia de Huesca, con el objetivo de trabajar de forma conjunta.

Desde Cadis se ordena el trabajo en equipo por áreas de trabajo (educación y formación, inserción sociolaboral, mujer y discapacidad, etc.), de forma que *"cada entidad elige el área o áreas en las que desea participar y se compromete a trabajar y aunar sus esfuerzos para obtener los mejores resultados"* (E8). Las reuniones se realizan de forma periódica, en función de las necesidades de cada área. Dichas reuniones son dirigidas por un profesional de Cadis, que se encarga de mediar y facilitar las intervenciones de los trabajadores de las entidades participantes. La temática de la reunión se acuerda con todos los componentes del grupo, así como el planteamiento de objetivos y las propuestas de trabajo.

El lema de la entidad es "La riqueza de trabajar en red". Durante todos estos años de trabajo conjunto, las entidades de la Coordinadora han demostrado que la suma de fuerzas hace que el

trabajo se vea recompensado. Y han conseguido, además, que la Coordinadora sea un punto de referencia para el colectivo, los profesionales y las instituciones tanto públicas como privadas.

Ambas formas de actuación de estas líneas a seguir, basan sus intervenciones en el trabajo en red entendido tal y como recoge Rizo (2006), recogido en Castillo (2009), como una "forma de organización social que permite a un grupo de personas potenciar sus recursos y contribuir a la resolución de problemas [...]. Su lógica no es la de homogeneizar a los grupos sociales, sino la de organizar a la sociedad en su diversidad, mediante la estructuración de vínculos entre grupos con intereses y preocupaciones comunes. De alguna manera, las redes implican un desafío a la estructura piramidal, vertical, de la organización social y proponen una alternativa a esta forma de organización que pueda hacer frente a las situaciones de fragmentación y desarticulación que se vive en la actualidad”.

Esta forma de trabajo implica poner en marcha medidas que fomenten la implicación y coordinación de las entidades sociales de una comunidad, aunando fuerzas y fortaleciendo las redes para luchar contra la exclusión social.

En concreto, en la Comunidad Autónoma de Aragón, surge en el año 2001 la Red Aragonesa de entidades sociales para la Inclusión, con varios objetivos, entre los que se encuentran los siguientes, relacionados estrechamente con los procesos de coordinación:

- Favorecer una comunicación fluida y unos canales de información entre todas las entidades asociadas en la Red.
- Fomentar espacios de debate, reflexión y propuesta, donde se generen áreas de trabajo y nuevas herramientas de intervención y coordinación.

Todas las actuaciones e intervenciones que se realizan desde la Red Aragonesa están encaminadas a: "establecer mecanismos de relación y coordinación entre las mismas, intercambio de experiencias, cualificación de sus miembros, elaboración de documentos y proyectos comunes. Y también a articular la representación e interlocución con la administración pública, promover y trabajar por la mejora de las políticas sociales de Aragón y propiciar el debate sociopolítico presentando alternativas con el objetivo de mejorar la situación de las personas desfavorecidas".

CONCLUSIONES

Realizado el análisis de la realidad, a continuación pasamos al último apartado del documento denominado conclusiones, a lo largo del cual pretendemos analizar la consecución de los objetivos planteados previamente a la realización de esta investigación social.

En primer lugar, comenzaremos aportando una definición propia de coordinación puesto que teóricamente no es fenómeno sobre el que se haya trabajado en profundidad, y por otro lado, a lo largo de las entrevistas, nos hemos encontrado con diversas definiciones según los profesionales y pensamos que debe tener un significado común para todos los profesionales. Por ello, detallamos la siguiente definición, además de que queden claros los límites de este fenómeno y no se confunda como ya dijimos con la derivación.

La coordinación es una herramienta de trabajo que sirve para llevar a cabo una buena praxis profesional, que facilita el contacto y promueve la comunicación entre profesionales y entidades sociales, mediante la realización de acciones comunes cuya finalidad última sea repercutir positivamente en el bienestar del usuario y alcanzar los objetivos conjuntamente planteados.

Este concepto engloba fundamentalmente dos tipos de coordinación, la coordinación institucional y la coordinación técnica:

- La coordinación institucional alude a la colaboración y trabajo común entre entes sociales mediante la estandarización y definición de protocolos y herramientas de actuación, además de plantear itinerarios e intervenciones en conjunto y promover acuerdos institucionales. El realizarse de esta manera implica mayor complejidad y formalidad en su ejecución.
- La coordinación técnica hace referencia al flujo de información entre los profesionales, ya sean de la misma entidad u otra. Destaca por su fácil ejecución y articulación, produciéndose prácticamente a diario en el ámbito social. Se caracteriza por su estilo más informal y menos estandarizado.

Ilustración 5. Tipos de coordinación

Coordinación institucional	Coordinación técnica
<ul style="list-style-type: none">• Formal• Compleja• Protocolarizada	<ul style="list-style-type: none">• Informal• Fácil ejecución• Diaria

Fuente: Elaboración propia

Una vez establecido el concepto, podemos afirmar que hemos alcanzado uno de nuestros objetivos específicos que consistía en la elaboración de una propuesta de definición de lo que se puede considerar coordinación en base a las entrevistas realizadas a los profesionales.

Continuando con las entrevistas realizadas a éstos, como se puede observar en el análisis de la realidad hemos tenido la posibilidad de acercarnos a la evolución de los procesos de coordinación existentes en la ciudad de Huesca, tanto en el pasado, como en el presente y el futuro.

Anteriormente, la coordinación era más organizada y se podía llevar a cabo gracias al compromiso y la participación inicial tanto de las entidades sin ánimo de lucro, como las entidades de carácter público, que se dirigen a trabajar con el colectivo de las personas que se encuentran en situación o riesgo de exclusión social. Esta coordinación, con el paso del tiempo se fue mermando debido a que los encuentros no se realizaban tan periódicamente, hasta el punto de dejar de realizarse.

La situación que nos encontramos en estos momentos con respecto a esta cuestión es la siguiente: la coordinación técnica es la que más prevalece en el trabajo diario de los profesionales de las entidades sociales, tanto interna como externamente. Por el contrario, la coordinación institucional es prácticamente inexistente y se realiza en escasas ocasiones. Destacar la existencia de convenios de actuación entre algunas de las instituciones sociales que trabajan en este ámbito, pero la falta de protocolos y actuaciones que permitan la realización de itinerarios comunes y fomenten el trabajo en equipo. Todo ello refleja, desde nuestro punto de vista, que existe una mayor voluntad técnica que institucional para llevar a cabo una buena coordinación.

Comparando la realidad existente actualmente con la presente hace dos décadas, podríamos decir que se ha producido una involución respecto al trabajo conjunto entre entidades sociales de la misma índole que se puede observar en la realización de intervenciones y proyectos comunes que ahora no se efectúan. Uno de los principales motivos que ha dado lugar a la situación actual es el crecimiento de manera desmesurada y desorganizada del Tercer Sector de Acción Social, cuyas entidades han generado modelos de trabajo independientes, lo que ha dificultado todavía más los procesos de coordinación y ha favorecido el enfoque competitivo. Un ejemplo de lo que sucede hoy en día, trabajando con este enfoque, sería el hecho de que cada entidad intente que los usuarios a los que atienden permanezcan en ella a través de sus programas y actuaciones, sin tener en cuenta si dicho usuario ya está realizando algún itinerario de inserción social en alguna otra entidad.

Esta situación representa las estructuras rígidas con las que cuentan hoy en día las entidades sociales, lo que dificulta el trabajo en equipo, por lo que flexibilizando dichas estructuras se favorecería la actuación común y el bienestar del usuario.

Asimismo, superando las individualidades institucionales y pensando en la promoción y realización de intervenciones más completas y eficaces con el usuario, se podría evitar la duplicidad de servicios y recursos. Una manera interesante de conseguirlo sería mediante la especialización en diferentes áreas de trabajo de cada una de las entidades atendiendo a las que de una forma más integral se pueden atender desde la misma. Por ejemplo, la Fundación Cruz Blanca cuenta con un Proyecto Educativo de Alimentación muy completo, por lo que sería esta entidad la encargada de dar respuesta a las necesidades alimenticias. Cáritas es la única entidad social de Huesca que cuenta con una empresa de inserción, el ámbito del empleo es una de sus fortalezas y podría encargarse de atender el ámbito de empleo de las personas en situación o riesgo de exclusión social. La especialización de servicios actúa como vía para rentabilizar y ahorrar recursos, los cuales son limitados teniendo en cuenta la situación de crisis económica que vivimos actualmente.

En cuanto a las ideas de futuro que comparten los profesionales entrevistados y plantean que podrían efectuarse para mejorar los procesos de coordinación existentes, la mayoría de ellas giran en torno a la falta de información y conocimiento sobre el trabajo que se efectúa desde otras entidades y los programas y servicios que se ofertan desde las mismas. Un aspecto que nos ha sorprendido teniendo en cuenta la realidad de Huesca, tanto poblacional como a nivel de instituciones sociales, es el hecho de que no conozcan cómo funcionan otras entidades y con qué recursos cuentan para dar cobertura a las necesidades de las personas que acuden a ellas.

Desarrollada brevemente la evolución de los procesos de coordinación a lo largo del tiempo, podemos concluir afirmando que también hemos alcanzado los objetivos específicos que consistían en aproximarnos a conocer el pasado, analizar el presente e identificar las ideas de futuro sobre los procesos de coordinación.

Continuando con los objetivos específicos, también hemos intentado determinar cuáles son los beneficios que se pueden obtener al llevar a cabo una buena coordinación profesional.

Desde nuestro punto de vista, el mayor beneficiado de poner en práctica una mejor coordinación siempre será el usuario demandante, puesto que la coordinación fundamentalmente se lleva a cabo con la finalidad de la mejora del bienestar social de la población y, por tanto, se caracteriza por su enfoque basado en la persona.

Todos estos objetivos específicos han sido desglosados del objetivo general previamente planteado al desarrollo de la presente investigación.

También nos gustaría destacar el papel del trabajo en red, el cual se puede ver reflejado en las líneas de actuación planteadas desde el Foro de la Inclusión Social de la ciudad de Huesca, desde el que se está intentando implicar a las diferentes entidades sociales que prestan atención primaria a las necesidades básicas de las personas en situación o riesgo de exclusión social, para mejorar los procesos de intervención. Actualmente, nos consta que en los últimos encuentros han acordado que cada entidad genere una matriz informativa especificando los recursos y servicios que ofrece, con la finalidad de exponerla en próximas reuniones y dar a conocer su trabajo al resto de profesionales de las instituciones participantes. Esto supliría la falta de información a la que los técnicos entrevistados hicieron referencia.

Antes de finalizar el trabajo realizado, queremos hacer mención a lo que nos ha supuesto personalmente el haber hecho esta investigación. En primer lugar, como se ha mencionado previamente queremos destacar la dificultad que nos ha supuesto encontrar aspectos teóricos de coordinación porque este hecho por momentos nos hizo preocuparnos y replantearnos nuestra investigación debido a la falta de información localizada sobre el fenómeno estudiado. Pero, las ganas y la tenacidad que hemos puesto por realizarlo pudieron con creces ante esta adversidad, además, puede ser un documento que sirva para la mejora de la coordinación en Huesca, ya que contamos con los testigos de varios profesionales y todos ellos coinciden en la importancia de fomentar este aspecto.

Por otro lado, también queremos destacar que el hecho de haber realizado el Prácticum de Intervención anteriormente nos proporcionó la oportunidad de conocer a varios profesionales que trabajan en el ámbito social mostrando su total disposición a ayudarnos en cualquier aspecto que necesitáramos. Esta disposición ha sido un factor clave para la realización del análisis de la evolución temporal de la coordinación en la ciudad de Huesca, pudiendo realizar todas las entrevistas en un periodo breve de tiempo y a todas las entidades sociales que trabajan en torno al fenómeno objeto de estudio. Agradecimiento especial a todas estas personas que se han implicado y nos han mostrado su predisposición para efectuar la investigación, sin ellos no habiéramos logrado lo que hemos conseguido.

En definitiva, a lo largo de todo este periodo de tiempo hemos mantenido un gran contacto con el fenómeno de la coordinación, aproximándonos a su evolución en la ciudad de Huesca, incluyendo el pasado, el presente y las acciones futuras. En este acercamiento, al entrevistar a personas que se encuentran de manera activa en el ámbito social, no solamente contamos con nuestro punto de vista personal acerca de los beneficios que trae consigo la coordinación, sino que todos ellos han contribuido dando su valoración personal. Éstos coinciden con nosotros en la necesidad del fomento de los procesos de coordinación entre profesionales y entidades sociales que basan sus actuaciones en la atención primaria de las necesidades básicas de las personas que se encuentran en situación o riesgo de exclusión social, para llevar a cabo una mejoría en la praxis profesional e incrementar el bienestar social de la población. Por todo esto, consideramos que la coordinación es un elemento indispensable en la profesión del trabajo social y el resto de profesiones de la misma índole a la cual se debería dotar de la importancia que merece.

PROPUESTA DE MEJORA

En este apartado se pretende elaborar una pequeña propuesta de intervención que pueda servir para la mejora de los procesos de coordinación existentes actualmente en la ciudad de Huesca.

Las entrevistas realizadas tanto a los trabajadores sociales, como al miembro de la Corporación Municipal de Huesca y a la coordinadora de Cadis Huesca, han sido una herramienta fundamental que nos ha permitido obtener información directa sobre la coordinación, además de intentar acercarnos al conocimiento de las dificultades que trae consigo, pudiendo desarrollar así una breve propuesta de actuación que pueda servir para mejorar la intervención de los procesos de coordinación existentes, siendo este el objetivo general de la propuesta.

Tras conocer el trabajo que se va a llevar a cabo desde el Foro de la Inclusión Social, algunos actos que nos parecen interesantes de cara al futuro y sobre los que no ha trabajado en dicho lugar son los siguientes:

ABORDAR ACUERDOS INSTITUCIONALES

Uno de los planteamientos que se pueden efectuar para mejorar la coordinación atañe al área institucional. Para promover los cauces comunicativos, tanto técnica como institucionalmente, se podrían plantear acuerdos interinstitucionales que unificasen criterios y recogiesen procedimientos mejorando los procesos de intervención y, por ende, la coordinación.

Un ejemplo de ello sería la elaboración de convenios colaborativos o cualquier otro tipo de acuerdos. Un convenio es un acuerdo realizado entre dos partes, ya sean personas físicas o jurídicas, las cuales crean unos derechos y obligaciones y tienen un objetivo en común. Mediante este instrumento, se trataría de poder recoger en un documento los compromisos, características y objetivos de trabajo que se plantean las entidades cuando deciden cooperar entre sí, permitiendo originar una relación de colaboración regulada.

Se plantearía así un escenario de colaboración en respuesta a unos objetivos compartidos, cuya finalidad sería el intercambio de información y recursos, facilitando la transmisión de datos y el trabajo de casos conjunto, entre otras cuestiones, y respetando siempre la confidencialidad y el secreto profesional, ambos aspectos recogidos en el Código Deontológico del Trabajo Social (2012). El fin último de este instrumento de coordinación sería repercutir positivamente en el bienestar social de las personas que acuden a estas entidades.

FORMACIÓN PARA LOS PROFESIONALES Y ENTIDADES

Otra de las actuaciones, desde nuestro punto de vista, importantes para el futuro consistiría en realizar actividades formativas para los profesionales de las entidades sociales.

Una buena formación en materia de coordinación permitiría a los profesionales conocer los avances que se están produciendo respecto al mismo, concienciarles sobre su importancia en la praxis profesional, así como generar una mayor implicación para futuras mejoras que puedan promoverse.

La coordinación implica trabajo conjunto, por ello pensamos que las acciones formativas deberían realizarse a través de sesiones y dinámicas basadas en el trabajo en equipo y, de esta manera, los profesionales aprenderían más fácilmente la importancia de este fenómeno.

IMPLICACIÓN DE OTROS AGENTES EN LOS PROCESOS DE COORDINACIÓN

En las propuestas que se están efectuando desde el Foro de la Inclusión Social participan únicamente las entidades sociales objeto de análisis de nuestra investigación.

Una de las actuaciones de posible mejora que se podría llevar a cabo consistiría en hacer partícipes a otros agentes sociales de la ciudad en los encuentros que se plantean desde el foro. Los agentes a los que nos referimos son aquellos que puedan tener en alguna ocasión contacto con las personas a las que se atiende desde estas instituciones. Ejemplo de ello serían profesionales del ámbito educativo (orientadores, psicólogos, etc.) o del área sanitaria (médicos de familia, especialistas, pediatras...).

BIBLIOGRAFÍA

- Alemán, M., & Garcés, J. (1996). *Administración social: Servicios de Bienestar Social*. Madrid: Siglo XXI.
- Arriba, A. (2002). *El concepto de exclusión en política social. Documento de Trabajo 02-01*. Madrid: Consejo Superior de Investigaciones Científicas. Unidad de Políticas Comparadas.
- Ayuntamiento de Huesca*. (s.f.). Recuperado el 13 de 04 de 2016, de <http://www.huesca.es/>
- Cadis Huesca*. (s.f.). Recuperado el 11 de 04 de 2016, de <http://cadishuesca.es/>
- Cáritas*. (s.f.). Recuperado el 11 de 04 de 2016, de <http://www.caritas.org/es/>
- Cáritas Diocesana de Huesca*. (s.f.). Recuperado el 11 de 04 de 2016, de <http://caritashuesca.org/>
- Cáritas Española*. (s.f.). Recuperado el 11 de 04 de 2016, de <http://www.caritas.es/>
- Castel, R. (1995). De la exclusión como estado a la vulnerabilidad como proceso. *Revista Archipiélago* (21), 27-36.
- Castillo, R. (2009). El trabajo en red. Reflexiones desde una experiencia. *Zerbitzuan* (46), 149-162.
- Confederación de Empresarios de Aragón. EPA Cuatro trimestre 2015*. (s.f.). Recuperado el 29 de 05 de 2016, de [http://www.crea.es/generalcrea.nsf/Informesweb/C3087F9502309DC8C1257FA3004E7498/\\$FILE/2-16.%20EPA%20cuarto%20trimestre%202015.pdf](http://www.crea.es/generalcrea.nsf/Informesweb/C3087F9502309DC8C1257FA3004E7498/$FILE/2-16.%20EPA%20cuarto%20trimestre%202015.pdf)
- Conferencias de San Vicente de Paúl*. (s.f.). Recuperado el 11 de 04 de 2016, de <http://www.ssvp.es/>
- Consejo General del Trabajo Social*. (s.f.). Recuperado el 22 de 03 de 2016, de <http://www.cgtrabajosocial.es/>
- Corbetta, P. (2007). *Métodos y técnicas de investigación social*. McGraw-Hill.
- Cruz Roja Española*. (s.f.). Recuperado el 04 de 04 de 2016, de <http://www.cruzroja.es/principal/web/cruz-roja/inicio>

Datosmacro. (s.f.). Recuperado el 29 de 05 de 2016, de <http://www.datosmacro.com/paro/espana/municipios/aragon/huesca/huesca>

De las Heras, P. (2002). El sistema público de Servicios Sociales: contribución del Trabajo Social, desafíos, oportunidades y estrategias. *Trabajo Social Hoy* .

De las Heras, P. (2005). Potencialidades del bienestar social y del Sistema Público de Servicios Sociales para la autonomía y protección social de las personas en situación de dependencia. *Revista de Servicios Sociales y Política Social* (72), 23-35.

Diputación Provincial de Huesca. (s.f.). Recuperado el 13 de 04 de 2016, de <http://www.dphuesca.es/>

Europeas, C. d. (1994). *Libro Blanco. La política social europea. Un paso adelante.* Dirección general de empleo, relaciones laborales y asuntos sociales.

Fundación Cruz Blanca. (s.f.). Recuperado el 04 de 04 de 2016, de <http://www.fundacioncruzblanca.org/>

Fundación Secretariado Gitano. (s.f.). Recuperado el 04 de 04 de 2016, de <https://www.gitanos.org/>

Ley 5/2009, de 30 de junio, de Servicios Sociales de Aragón. (s.f.). Recuperado el 22 de 03 de 2016, de <http://www.boa.aragon.es/cgi-bin/BRSCGI?CMD=VEROBJ&MLKOB=390353230505>

Munarriz, B. (1992). Técnicas y métodos en investigación cualitativa. En *Metodología de Investigación educativa I* (págs. 101-116). A Coruña: Universidade da Coruña.

Radio Huesca. (s.f.). Recuperado el 29 de 05 de 2016, de <http://www.radiohuesca.com/noticia/557130/Huesca-es-la-tercera-provincia-espanola-con-menor-tasa-de-paro>

Red Aragonesa de entidades sociales para la Inclusión. (s.f.). Recuperado el 04 de 06 de 2016, de <http://www.redaragonesa.org>

Rodríguez Cabrero, G. (1996). Los Servicios Sociales en España: implantación, generación de empleo y evaluación de su efectividad. En *Las políticas redistributivas* (págs. 361-426). Madrid: Fundación Argentaria.

- Sánchez, A., & Jiménez, M. (2013). Exclusión social: Fundamentos teóricos y de la intervención. *Trabajo Social Global*, 133-156.
- Sánchez, M. (2004). *Manual de Trabajo Social*. Plaza y Valdes.
- Subirats, J. (2007). *Los Servicios Sociales de atención primaria ante el cambio social*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
- Subirats, J. (2004). Pobreza y exclusión social: Un análisis de la realidad española y europea. (F. L. Caixa, Ed.) *Colección Estudios Sociales* (16).
- Tezanos, J. (1999). Tendencias de dualización y exclusión social en las sociedades tecnológicas avanzadas. Un marco para el análisis. En J. Tezanos, *Tendencias en desigualdad y exclusión social*. Tercer Foro sobre Tendencias Sociales. Madrid: Sistema.
- Vite, M. (1999). Amartya Kumar Sen: notas para pensar la pobreza y la desigualdad social. *Revista Sociológica* (39), 175-181.
- Wesley, J. (1982). *Cómo investigar en educación*. Madrid: Morata.
- YMCA. (s.f.). Recuperado el 11 de 04 de 2016, de <https://www.ymca.es/>

ANEXOS

ANEXO 1: GUIÓN DE LAS ENTREVISTAS REALIZADAS

El guión que hemos establecido para realizar estas entrevistas es el siguiente:

- ¿Qué ha estudiado? ¿En qué entidad social ha trabajado o trabaja, y cuáles son las funciones que realiza en su puesto de trabajo?
- ¿Qué es para usted la coordinación profesional?
- ¿Qué beneficios cree que puede aportar el llevar a cabo una buena coordinación?
- A lo largo de un día de trabajo tipo, ¿cómo es el proceso de coordinación con sus compañeros? ¿Y con compañeros de otras entidades?
- En el tiempo que lleva trabajando, ¿ha notado alguna evolución en referencia a este principio?
- ¿Cree necesario el fomento de los procesos de coordinación entre entidades sociales?
- ¿Qué acciones podrían llevarse a cabo o qué aspectos cambiaría, desde su opinión personal, para que los procesos de coordinación se efectúan de manera más eficaz de cara al futuro?