

UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DEL TRABAJO
GRADO EN TRABAJO SOCIAL

Trabajo Fin de Grado

ANÁLISIS Y VALORACIÓN DE LOS
PROCESOS DE COORDINACIÓN ENTRE
AGENTES Y RECURSOS SOCIALES DEL
BARRIO OLIVER



Alumno: Santiago Aguado Villasol
Director: Juan David Gómez Quintero

Zaragoza, a 15 de Junio de 2012

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	4
2. TEMA, PROBLEMA Y OBJETIVOS	6
2.1. TEMA.....	6
2.2. PROBLEMA	7
2.3. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS.....	9
3. METODOLOGÍA.....	10
4. CAPITULOS DE FUNDAMENTACIÓN	14
4.1. CONTEXTUALIZACIÓN	14
4.1.1. Delimitación geográfica y territorial	14
4.1.2. Historia del barrio Oliver	15
4.1.3. Problemática Social del barrio Oliver.....	17
4.1.3.1. Infancia y educación	17
4.1.3.2. Mayores (población mayor de 65 años).....	18
4.1.3.3. Mujer	19
4.1.3.4. Colectivo gitano	20
4.1.3.5. Colectivo inmigrante	21
4.1.4. Organizaciones de primer y segundo nivel en el barrio Oliver	22
4.2. MARCO TEÓRICO	23
4.3. MARCO LEGISLATIVO	29
5. RESULTADOS OBTENIDOS.....	32
5.1. COORDINADORA DEL PARQUE OLIVER	33
5.1.1. Historia, ideología y características	33
5.1.2. Metodología de intervención y estructura.....	35
5.1.3. Valoración de los profesionales sobre las variables de la investigación ...	38
5.1.3.1. Comunicación	38
5.1.3.2. Motivación.....	39
5.1.3.3. Confianza.....	40

5.2. MESA DE AGENTES	41
5.2.1. Historia, ideología y características	42
5.2.2. Metodología de intervención y estructura.....	43
5.2.3. Valoración de los profesionales sobre las variables de la investigación ...	46
5.2.3.1. Comunicación	46
5.2.3.2. Motivación.....	47
5.2.3.3. Confianza.....	48
5.3. MESA DE INFANCIA	50
5.3.1. Historia, ideología y características	50
5.3.2. Metodología de intervención y estructura.....	51
5.3.3. Valoración de los profesionales sobre las variables de la investigación ...	53
5.3.3.1. Comunicación	54
5.3.3.2. Motivación.....	54
5.3.3.3. Confianza.....	55
6. CONCLUSIONES	57
7. FUENTES CONSULTADAS	61
7.1. BIBLIOGRAFÍA	61
7.2. WEBGRAFÍA	62
7.3. LEGISLACIÓN	63
7.4. DOCUMENTACIÓN ADICIONAL	63
8. ANEXOS	65
8.1. ANEXO I - ÁRBOL DE PROBLEMAS	65
8.2. ANEXO II - RECURSOS DEL BARRIO OLIVER.....	68
8.3. ANEXO III – ENTIDADES QUE PARTICIPAN EN LA MESA DE AGENTES, MESA DE INFANCIA Y COORDINADORA DEL PARQUE OLIVER	71
8.4. ANEXO IV - DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS	81
8.5. ANEXO V – MODELO ENTREVISTAS	86
8.6. ANEXO VI – MODELO CUESTIONARIOS.....	89
8.7. ANEXO VII – TABLA RESUMEN ORGANIZACIONES DE SEGUNDO NIVEL BARRIO OLIVER	94
8.8. ANEXO VIII – PROCESOS DE COORDINACIÓN BARRIO OLIVER.....	96

1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad cada vez se considera más necesario el trabajo en equipo; la colaboración entre diferentes personas, agentes y entidades de la sociedad (independientemente de su naturaleza) es prioritaria debido a la interconexión entre los diversos recursos existentes.

Dicha cooperación debe estar regida por unos objetivos compartidos, una red de relaciones consolidada y estructurada, además de una motivación personal y colectiva intensa y persistente.

Asimismo, se considera ineludible la práctica de evaluaciones en torno a la eficiencia y eficacia de los esfuerzos realizados en el ámbito de la acción social ya que es importante optimizar los medios de los que se dispone para lograr los objetivos propuestos, evitando el solapamiento de los mismos. La interdependencia entre tales recursos es tan importante como la autonomía y autogestión de cada uno de los agentes colaboradores.

Como manifiesta Byron Real López (1998, 76) "es necesario un proceso de coordinación interinstitucional obligatoria entre las entidades de manejo de los recursos a través de acciones de participación cruzada en los directorios, planificación de actividades y cogestión de determinadas áreas".

El barrio Oliver de la ciudad de Zaragoza es el contexto en el que se circscribe la investigación por contar con un amplio entramado institucional que se coordina para el diseño, desarrollo y ejecución de iniciativas y actuaciones sociales en pos de la mejora de dicho enclave según atestigua el autor gracias a su experiencia en la asignatura *Practicum de Intervención* de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo de Zaragoza durante los meses de septiembre de 2011 a febrero de 2012.

Por tanto, el presente proyecto muestra un análisis de los procesos de coordinación existentes entre distintos agentes sociales del barrio Oliver a través de tres plataformas de acción social (Mesa de Agentes, Mesa de Infancia

y Coordinadora del parque Oliver), también denominadas organizaciones de segundo nivel.

Es un documento que recoge y evalúa tres formas de trabajo comunitario específicas; modos de actuar ante los problemas sociales de una zona concreta que puede servir para conformar métodos de trabajo conjuntos aplicables a otras experiencias.

A lo largo del mismo se expondrán los resultados obtenidos por un estudiante de Trabajo Social que, empleando las técnicas y herramientas propias del método científico aplicadas a las ciencias sociales (entrevistas y encuestas) y teniendo como referencia algunas de las principales características empleadas en las teorías de trabajo en red, ha desarrollado su labor investigativa durante un periodo de tres meses.

El documento se estructura en tres partes. En la primera se presenta el proyecto, se describe el tema del trabajo, el problema determinado y los objetivos. A continuación, se detalla la metodología empleada y los fundamentos teóricos y legislativos que han sido relevantes para dicho trabajo.

La segunda parte se centra en la exposición de los datos obtenidos en todo el proceso de investigación para su posterior análisis, enumerando las conclusiones a las que se ha llegado, y por último, se añade el apartado que hace referencia a las fuentes documentales consultadas para la elaboración del texto y los anexos.

Con ello, se espera que el siguiente proyecto sea de utilidad para reflexionar sobre el diseño y desarrollo de métodos o teorías que lleven a una mejor utilización de los recursos sociales, puesto que en una situación de crisis económica como la actual no es previsible un aumento de los mismos, sino más bien lo contrario, agravándose la situación con el incremento de necesidades colectivas y de individuos afectados por problemáticas de muy diversas índoles.

2. TEMA, PROBLEMA Y OBJETIVOS

El siguiente apartado subraya la dirección que debe seguir la investigación en todo momento y determina el fin de la misma. Se subdivide en tres partes que constituyen, en su conjunto, el eje principal que vertebría las acciones a desarrollar durante estos cuatro meses.

2.1. TEMA

El documento pretende valorar los procesos de coordinación existentes en la Mesa de Agentes, la Mesa de Infancia y la Coordinadora del parque Oliver, denominadas organizaciones de segundo nivel.

Éstas son agrupaciones de entidades de base, es decir, de organizaciones de primer nivel (asociaciones, fundaciones u otras entidades), que se unen en base a un territorio, localidad o ámbito de intervención y forman federaciones, plataformas o coordinadoras de mayor cobertura estableciendo procesos de coordinación permanentes entre dichas entidades y otras instituciones¹.

Las organizaciones de primer nivel son entidades independientes que no agrupan a otras y que se caracterizan por su cercanía y proximidad a la realidad social en el ámbito local, provincial y autonómico. Pueden pertenecer al sector público, privado o al denominado Tercer Sector (descritos en el apartado de *Marco Teórico*).

Según la Fundación Luis Vives (2010, 279) "[...] las entidades de segundo y tercer nivel² mantienen mayores niveles de cooperación que las entidades de primer nivel con otros organismos e instituciones que operan dentro y fuera del Tercer Sector de Acción Social."

¹ Información obtenida del documento de Nuria Valls (2007) y Fundación Luis Vives (2010).

² Las organizaciones de tercer nivel son agrupaciones de varias organizaciones de segundo nivel y constituyen confederaciones o coordinadoras internacionales.

Por lo tanto, determinar y analizar el grado de coordinación existente entre las tres plataformas de acción social seleccionadas se convierte en el fin último de la investigación.

Esto implica describir la realidad social en la que se encuentran dichas organizaciones para, posteriormente, valorarla y especificar cuáles son los aspectos a mejorar o mantener en función de esos procesos de coordinación.

Para ello, se especifican las variables de estudio a analizar: metodología empleada, procesos de comunicación utilizados, motivaciones de cada entidad y nivel de confianza existente entre los participantes.

Por último, apuntar que el desarrollo de dicha investigación se limita al barrio Oliver de la ciudad de Zaragoza durante los meses de febrero hasta junio del año 2012.

2.2. PROBLEMA

El presente proyecto parte de la necesidad de determinar aquellos aspectos que impliquen un mayor grado de ineficiencia en los procesos de coordinación entre los agentes y recursos sociales anteriormente citados.

Para ello, el autor consideraba importante reflexionar sobre algunas cuestiones:

- *¿Cuáles son las principales limitaciones que dificultan la coordinación entre los agentes sociales en relación a la metodología empleada por éstos?*
- *¿En qué medida la coordinación se ve influenciada por la estructura y jerarquía de las organizaciones?*
- *¿Cuál es la periodicidad de las reuniones, encuentros formales e informales y del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación?*
- *¿Qué aspectos relacionados con la forma de comunicarse se consideran mejorables?*
- *¿Qué grado de confianza existe entre los participantes y en qué medida éste afecta a la coordinación?*
- *¿Qué motivaciones impulsan a los agentes a unirse y trabajar juntos?*

Gráfico 1: Árbol de problemas.³

Fuente: Elaboración propia a partir de la adaptación del documento de Luna y Velasco (2005).

³ Para más detalles Ver Anexo I: Árbol de Problemas. En dicho anexo se desgranan las variables de estudio elegidas y mencionadas en el problema y los objetivos de la investigación, las cuales han servido para enfocar el estudio desde el principio.

2.3. OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS

El éxito de la investigación depende intrínsecamente del grado de consecución de los siguientes objetivos propuestos, los cuales se estructuran en torno a dos ejes de acción:

1. Analizar las tres organizaciones de segundo nivel en las que participan varias entidades sociales en beneficio de un barrio con necesidades subyacentes.
 - 1.1. Describir la evolución de las tres organizaciones elegidas desde sus orígenes hasta la actualidad, el ámbito de intervención social en el que desarrollan su actividad y los logros conseguidos.
 - 1.2. Determinar los principios, valores e ideología por los que se rige la unión de los agentes sociales en las diferentes plataformas.
 - 1.3. Conocer el sistema de trabajo y las principales herramientas y técnicas usadas para llevar a cabo dicha coordinación a día de hoy.
2. Valorar los procesos de coordinación llevados a cabo en tales organizaciones a través de la comunicación, las motivaciones y el grado de confianza existente entre los participantes.
 - 2.1. Analizar el flujo de información existente y las características comunicacionales desarrolladas en los procesos de coordinación.
 - 2.2. Conocer los motivos por los que las entidades participantes se han unido en tales organizaciones.
 - 2.3. Determinar el grado de confianza existente entre los agentes sociales que trabajan conjuntamente en dichas organizaciones.

3. METODOLOGÍA

En esta parte del documento se detalla la forma de abordar el problema; se describe el cómo se ha llevado a cabo todo lo planteado en el apartado anterior y se concreta la estructura del trabajo.

Como toda investigación social, ésta comienza con la elección del tema y la búsqueda de información: documentos relativos al trabajo diseñado en el barrio Oliver, teorías, experiencias similares y textos legales (detallados en los *Capítulos de Fundamentación*).

Seguidamente se procede al diseño de la investigación, donde se determina el tema y los objetivos, la naturaleza de la investigación, las técnicas y herramientas empleadas y la población objeto de estudio.

Prosigue a ello, el trabajo de campo (aplicación de las técnicas y herramientas elegidas) y la recogida y compilación de los datos obtenidos para su posterior análisis. Por último y en relación a lo anterior, se redactan las conclusiones acerca del tema de investigación.

Es importante recalcar que la propia naturaleza de la investigación, centrada en evaluar aspectos meramente cualitativos (coordinación, eficiencia, motivación, confianza, etc.), dificultó su análisis y valoración a través del método cuantitativo.

Por lo tanto, las herramientas y técnicas que se pensaron propicias para el desarrollo del trabajo eran principalmente cualitativas (entrevistas semiestructuradas y observación no participativa); no obstante, para conseguir una valoración más precisa y operacional, se creía conveniente usar una técnica de investigación cuantitativa (encuesta) adaptada a las características de la investigación, intentando, con ello, otorgar a la misma una mayor concreción.

Se consideró oportuno realizar un total de cuatro entrevistas⁴ a diferentes entidades sociales que participan en alguna de las organizaciones (Mesa de Agentes - Mesa de Infancia - Coordinadora del parque Oliver) con el propósito de recabar información sobre cada una de estas (aspecto descriptivo) y conocer opiniones acerca del proceso de coordinación en las mismas (aspecto valorativo).

Dichas instituciones fueron elegidas por el investigador debido a su representatividad sobre el resto de entidades partícipes en tales procesos. Las entidades y los profesionales son los siguientes:

Tabla 1: Profesionales entrevistados.

ENTIDAD	CARGO/S PROFESIONAL/ES	PLATAFORMA EN LA QUE PARTICIPA
Zaragoza Vivienda	Trabajadora Social	MESA DE AGENTES
	Mediadora	
Proyecto Rehábitat	Coordinadora del proyecto (Trabajadora Social)	MESA DE AGENTES
Asociación Coordinadora del Parque Oliver	Coordinadora de la Asociación Coordinadora del Parque Oliver	COORDINADORA DEL PARQUE OLIVER
Fundación Adunare	Coordinadora de los Proyectos de Infancia de la Fund. Adunare en Oliver.	MESA DE INFANCIA

Fuente: *Elaboración propia.*

También se estimó positivo asistir a una de las reuniones acordadas en las distintas plataformas de acción (acordadas y celebradas en el mes de abril) para observar directamente el proceso de reunión y organización llevado a cabo por las instituciones allí congregadas (acercamiento del estudiante a la metodología usada para el ejercicio de la coordinación).

⁴ Modelo de entrevistas utilizado en Anexo V: *Modelo entrevistas.*

Por último, se diseñó un cuestionario-tipo⁵ a repartir a dieciocho entidades⁶ (elegidas por el investigador por su disposición a participar) que participan en alguna de las organizaciones anteriormente mencionadas, con el objetivo de conseguir respuestas categorizadas y cuantificables. Las entidades son las siguientes:

Tabla 2: Muestra poblacional seleccionada para la entrega de los cuestionarios (organizaciones de primer nivel).

Centro Sociolaboral Oliver	Proyecto de Animación Deportiva	Proyecto <i>Rehábitat</i>
Centro Comunitario Oliver	Centro de Juventud <i>El Túnel</i>	Zaragoza Vivienda
Educación de Calle Oliver	Consolida Oliver S.L.	Centro de Salud Oliver
Centro Municipal de Servicios Sociales Oliver	Asociación Coordinadora del Parque Oliver	Asociación de Vecinos y Vecinas Oliver-Aragón
Centro de Tiempo Libre <i>Zardacho-Oliver</i>	Programa de Integración de Espacios Escolares: <ul style="list-style-type: none"> - Colegio Privado Virgen Blanca - Colegio Público Ramiro Solans - Colegio Público Fernando el Católico - Instituto de Enseñanza Secundaria María Moliner 	
Centro de Convivencia para Mayores Oliver		

Fuente: *Elaboración propia.*

La implementación de tales técnicas ha estado regida por la accesibilidad a las diversas instituciones con las que se trabajó (cercanía y proximidad), por el hecho de contar con un espacio temporal muy reducido (tres meses) y por no disponer de suficientes medios para procurar una investigación integral de mayor ambición.

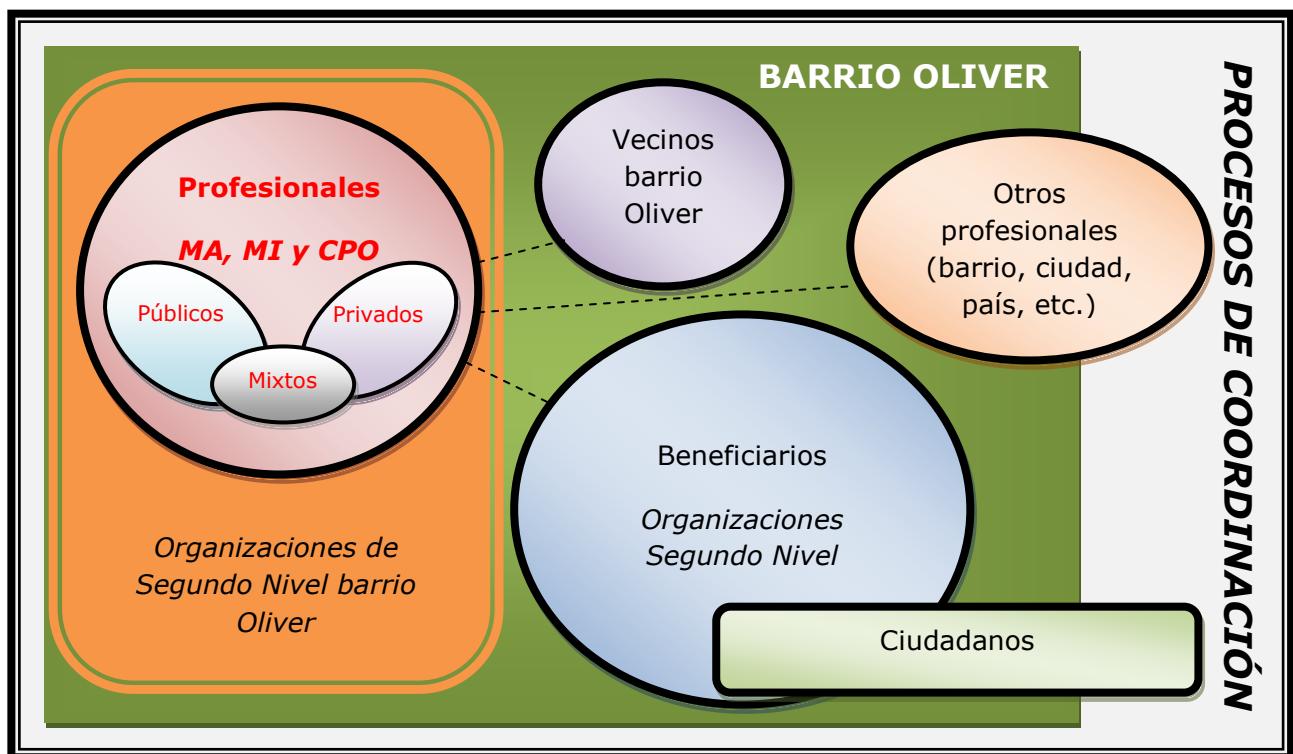
Así pues, desde el principio de la investigación se descartó la posibilidad de contar con las aportaciones de otras personas que no formaran parte de tales organizaciones (usuarios y beneficiarios de las actividades planeadas, profesionales ajenos y vecinos).

⁵ Modelo de cuestionarios utilizados en Anexo VI: *Modelo cuestionarios*.

⁶ Para ver el total de entidades que conforman cada organización de segundo nivel ver apartado Organizaciones de segundo nivel barrio Oliver, en los *Capítulos de Fundamentación*.

De esta manera, la muestra poblacional estudiada está formada por aquellos profesionales y personas que componen el tejido asociativo del barrio Oliver e intervienen en los procesos de coordinación de la Mesa de Agentes (MA), la Mesa de Infancia (MI) y/o la Coordinadora del parque (CPO) de dicho barrio (señalados en la siguiente ilustración en rojo).

Gráfico 2: Universo poblacional inmerso en los procesos de coordinación a analizar en la investigación.



Fuente: *Elaboración propia*.

Por lo tanto, la investigación tiene un carácter cualitativo y semicuantitativo y los instrumentos de recogida de datos escogidos son la entrevista, los cuestionarios y la observación no participante; todas ellas, técnicas y herramientas de estudios sociales aplicadas entre los meses de abril y mayo del año 2012 a varios profesionales que ejercen su labor en las entidades previamente seleccionadas que participan en los procesos de coordinación de las organizaciones de segundo nivel anteriormente citadas.

4. CAPÍTULOS DE FUNDAMENTACIÓN

En este capítulo se realiza una breve descripción del contexto en el que se circunscribe la investigación y se alude a las teorías, experiencias y textos legislativos que han servido de referencia para el diseño de los objetivos de la investigación y la elección y diseño de las herramientas y técnicas de análisis a utilizar.

4.1. CONTEXTUALIZACIÓN⁷

En esta primera parte se especifica la delimitación territorial y geográfica del barrio, se elabora un resumen histórico del mismo donde se plasma la evolución en materia de trabajo comunitario y se hace mención de las problemáticas sociales más significativas que afectan a esta zona de la ciudad.

4.1.1. Delimitación geográfica y territorial

El Barrio Oliver se sitúa en la parte occidental de la ciudad, asentado en la segunda terraza fluvial del río Ebro. Administrativamente forma parte de la Junta Municipal Oliver-Valdefierro de la ciudad de Zaragoza.

[Ilustración 1: Fotografía aérea del barrio Oliver.](#)



Fuente: [Google Imágenes](#).

⁷ La información de este apartado ha sido obtenida del Diagnóstico Estratégico del barrio Oliver (Julio 2009 – Febrero 2010) perteneciente al Plan de Desarrollo Sostenible y Comunitario del barrio Oliver (Marzo 2010 - Marzo 2011), y del trabajo desarrollado por el autor del documento en la asignatura *Practicum de Intervención* de la Facultad de Estudios Sociales y del Trabajo de Zaragoza (Septiembre 2011 – Febrero 2012).

Está limitado por la Vía Hispanidad al este, por la antigua Carretera de Madrid (actual tramo urbano) al sur, por la Ronda Ibón de Plan al oeste y al norte por el barrio Miralbueno.

4.1.2. Historia del barrio Oliver

El barrio Oliver surge entre los años 1920 y 1930 por la parcelación de fincas rurales llevadas a cabo por Mosén Oliver (párroco del barrio), propietario de las mismas, que vendió a precios populares siendo los compradores quienes construyeron sencillas viviendas de tipo rural.

Los acontecimientos más significativos en el barrio suceden a partir del año 1925 cuando éste queda seccionado en dos partes sin la existencia de zonas de paso de una a otra por la inauguración de la antigua vía de ferrocarril (línea Zaragoza-Teruel-Valencia). En la década de 1950 - 1960 se produce un crecimiento poblacional en el Oliver debido a la masiva inmigración (sobre todo desde Andalucía y Extremadura) al barrio motivada por la edificación de bloques de casas por la Obra Sindical del Hogar⁸; al mismo tiempo, se generan sucesivos "levantamientos" de otras viviendas de forma clandestina e ilegal⁹.

Desde entonces y hasta la década de 1990, el barrio se caracteriza por una unión comunitaria ejemplar, la cual ha propiciado una serie de logros directamente impulsados por los vecinos:

- Diseñan una red de canalización del agua para sus parcelas hasta que en 1961 se dota con carácter general de los servicios de agua y vertido.
- En el año 1968, tras el progresivo crecimiento demográfico y el interés vecinal, se reconoce al barrio Oliver como parte de la ciudad, anexando su distrito al de Valdefierro.

⁸ La Obra Sindical del Hogar era uno de los organismos oficiales que promovieron viviendas en la década de los 40 bajo el régimen de viviendas protegidas.

⁹ En aquella época se consideraba una vivienda construida aquella en la que se había colocado el tejado, por lo que ya no se podía derribar aunque careciera de permisos de construcción.

- Con respecto al transporte público, los vecinos demandan una conectividad con la ciudad, por lo que se instaura la línea de autobús 27 y posteriormente las líneas 21 y 35 (actual 53).
- Procuran una vigilancia nocturna en el barrio (asumiendo los costes de la misma).
- Trabajan conjuntamente para conseguir la ampliación y la mejora del alumbrado en el Oliver.
- Tras incisantes reivindicaciones, el barrio se incorpora al servicio municipal de recogida de basuras y limpieza diaria.
- Llevan a cabo la instalación de buzones.
- Se celebran movilizaciones durante más de dos décadas (1970 – 1990) para la construcción de espacios verdes y zonas ajardinadas. El Parque Oliver se inaugura en 1993, galardonado con varios premios de carácter europeo, autonómico y local.
- Solicitan la ubicación del Colegio Público *Ramiro Solans* en el barrio.
- Se va conformando una cultura comunitaria, participativa y solidaria.

En los últimos años, gracias a todas estas demandas vecinales y a las consiguientes actuaciones del Plan de Desarrollo Sostenible y Comunitario de Oliver y del Plan Integral del Barrio Oliver (PIBO), han conseguido una mejora organizativa y social con la creación de nuevos servicios y recursos¹⁰ y se ha llevado a cabo una remodelación de estructuras viarias y urbanas propiciando, todo ello, la inversión y participación de la iniciativa privada.

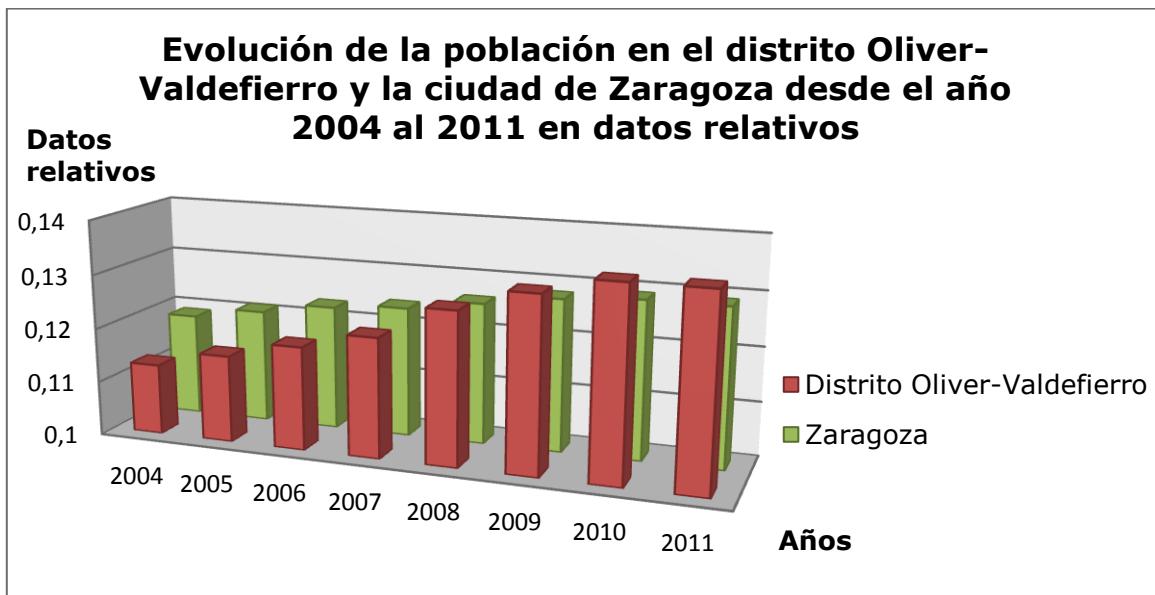
Se puede decir que el barrio Oliver surgió sin ninguna planificación, de forma desigual y sin los servicios mínimos. Gracias a la fuerte cohesión vecinal, al sentimiento comunitario y a una estratégica coordinación entre vecinos, a la que desde hace más de una década se han ido sumando la presencia de los servicios públicos y la iniciativa privada, es por lo que se han diseñado y realizado actuaciones bajo la premisa unánime de mejorar el barrio.

¹⁰ Para mayor información de los recursos y equipamientos existentes en el barrio Oliver a día de hoy, ver Anexo II: *Recursos del barrio Oliver 2012*.

4.1.3. Problemática Social del barrio Oliver

En este apartado se hace un breve análisis de las problemáticas que repercuten en el barrio Oliver y que se trabajan desde distintos ámbitos en una población cada vez más numerosa¹¹.

Gráfico 3: Evolución de la población total del distrito Oliver-Valdefierro y la ciudad de Zaragoza del 2004 al 2011 en datos relativos. Ver Anexo IV, Tablas 1 y 2.



Fuente: *Elaboración propia a partir de los datos del Observatorio Municipal de Estadística*.

4.1.3.1. Infancia y educación

El problema más acuciante en materia de educación es el alto número de niños (de 0 a 14, el 17,11% de la población del distrito, ver Anexo IV, Tabla 3) y adolescentes (de 15 a 19 años, el 4,82% de la población total del distrito, ver Anexo IV, Tabla 3) que se escolarizan en centros formativos en otros distritos, produciendo:

- Disminución en la implicación de los jóvenes a la vida comunitaria de la zona. Se extingue esa conciencia comunitaria tan característica en el barrio en la población más joven.

¹¹ Para consultar datos poblacionales más detallados según colectivos en el distrito Oliver-Valdefierro del año 2012, ver Anexo IV: *Datos sociodemográficos 2012*.

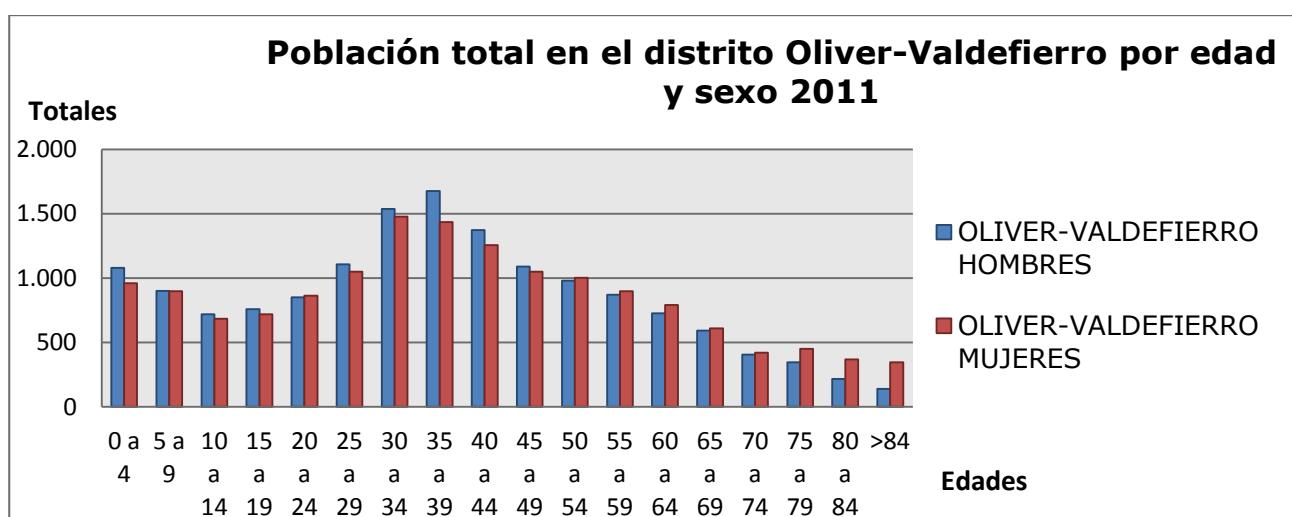
- “Guetificación” de los Centros Educativos de Oliver. La población mayoritaria en tales instituciones son personas de etnia gitana e inmigrantes con graves problemáticas en cuanto a disciplina, absentismo escolar, descenso del nivel curricular, alto porcentaje de fracaso escolar, etc. (todo ello acompañado de una falta de implicación personal y familiar en la mayoría de los casos).
- Absentismo Escolar. La media de absentismo escolar de los alumnos se sitúa en niveles muy elevados, algo ligado, principalmente, a familias de etnia gitana.

4.1.3.2. Mayores (población mayor de 65 años)

En relación a este colectivo que conforma el 12,72% de la población total del distrito en 2011 (ver Anexo IV, Tabla 3), cabe destacar lo siguiente:

- Las pensiones percibidas son muy bajas y, en muchos casos, no se cuenta con otros recursos económicos complementarios.
- Son multitudinarias las situaciones de precariedad de la vivienda ocupada (plantas de varios pisos sin ascensor, deterioro de fachadas, falta de equipamiento básico, inadaptabilidad estructural, etc.).
- Elevado número de personas que viven solas y que mantienen conductas de aislamiento social de riesgo.

Gráfico 4: Población total en el distrito Oliver-Valdefierro por edad y sexo en 2011. Ver Anexo IV, Tabla 3.



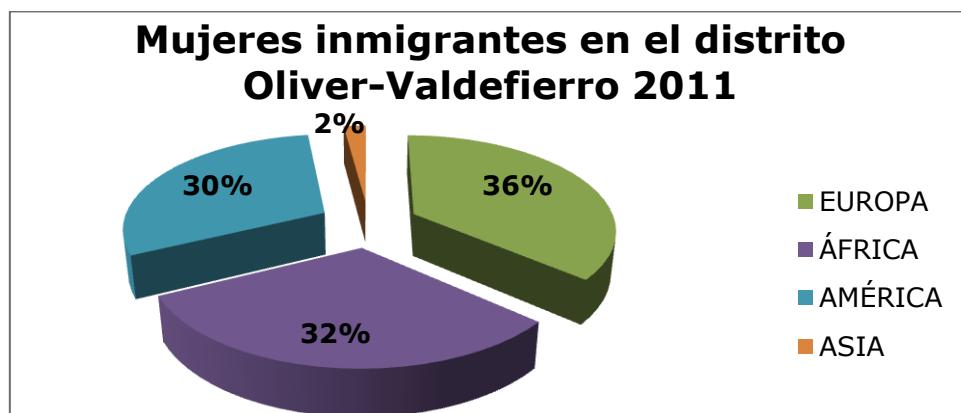
Fuente: *Elaboración propia a partir de los datos del Observatorio Municipal de Estadística.*

4.1.3.3. Mujer

La situación de la mujer en el barrio difiere bastante según se analicen los colectivos más representativos del barrio Oliver:

- Mujeres gitanas (inexistencia de datos estadísticos oficiales¹²).
 - Abandono temprano de la escolarización debido a bodas y/o embarazos de adolescentes que no han concluido su desarrollo físico y mental.
- Mujeres inmigrantes (representan el 6,73% de la población total del distrito).
 - Realización de trabajos fuera del hogar de baja cualificación a los que tienen que dedicar un gran número de horas para obtener cierto beneficio económico.
 - Duelos no resueltos y situaciones de desequilibrio en el hogar que las sitúan en posiciones de vulnerabilidad.

Gráfico 5: Mujeres inmigrantes en el distrito Oliver-Valdefierro 2011. Ver Anexo IV, Tabla 5.



Fuente: *Elaboración propia a partir de los datos del Observatorio Municipal de Estadística*.

- Mujeres autóctonas (*payas*) del barrio Oliver (representan el 43,12% de la población total del distrito¹³, ver Anexo IV, Tabla 3).

¹² No se diferencia el colectivo gitano debido a que no existe un censo específico de tal segmento poblacional. No obstante, según los datos "no oficiales" del Centro Municipal de Servicios Sociales de Oliver, en el año 2011 se estima un 10% ó 15% de población gitana. Información obtenida del trabajo realizado por el investigador en la asignatura *Practicum de Intervención* de la Facultad de Estudios Sociales y del Trabajo (Sep. 2011 – Feb. 2012).

- Escasa presencia en un entorno laboral y en el mercado de trabajo.
- Bajo nivel formativo. El número de mujeres analfabetas triplica al de hombres.
- Importancia de la mujer como motor de cambio. La labor comunitaria del barrio, desde sus inicios, ha contado con la participación de más del 80% de mujeres del barrio Oliver.

4.1.3.4. Colectivo gitano

El colectivo de *etnia gitana* cuenta con algunas características que los definen y diferencian, tanto de la población no gitana del Barrio como de grupos gitanos de otras zonas de la ciudad:

- Existencia de lazos de consanguinidad que convierten la sociedad gitana en un clan capaz de ejercer presión sobre los individuos aislados, obstaculizando procesos de integración social y desarrollo individual.
- Bajo nivel formativo, con un elevado absentismo entre los menores, y poca adaptación al medio escolar.
- Escasos procesos de inserción laboral, con una media de empleo normalizado muy por debajo de otros colectivos.
- Temprano acceso a la maternidad y elevado número de hijos que impiden a las mujeres jóvenes un mayor desarrollo personal, educativo y profesional.
- Dependencia de los Servicios Sociales, a los que reclaman ayudas y prestaciones en un porcentaje mucho mayor que el resto de ciudadanos y sin muestras de mejora (ineficacia).
- “Los bloques de Gabriela Mistral, las viviendas de la calle Maestro Tellerías y los pisos adosadas en la Camisera (Camino del Pilón), otorgadas tras el desalojo y derribo de los bloques grises, forman un gueto poblacional de

¹³ Para obtener dicho dato se ha restado el 49,85% (porcentaje total de mujeres en el distrito) menos el 6,73% que representa la población inmigrante. No obstante, como se ha reflejado con anterioridad, no existe una diferenciación entre mujeres *payas* y mujeres gitanas en el año 2011.

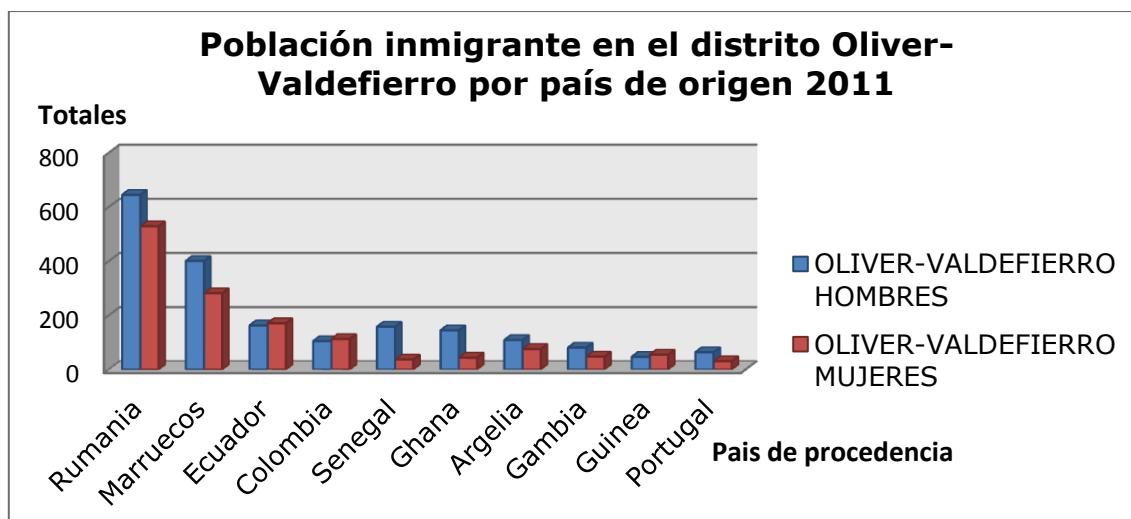
gitanos en el barrio” (reflexiones de la Asociación de Vecinos derivadas del Pan de Desarrollo Sostenible y Comunitario del barrio Oliver¹⁴).

4.1.3.5. Colectivo inmigrante

Las características del colectivo inmigrante en el barrio son las siguientes:

- Conforman el 14,92% de la población del distrito de Oliver-Valdefierro.
- Representan heterogeneidad cultural debido a los distintos países de procedencia (Rumanía, Marruecos, Ecuador, Senegal y Ghana en su mayoría).

Gráfico 6: Población inmigrante en el distrito Oliver-Valdefierro por país de origen 2011. Ver Anexo IV, Tabla 7.

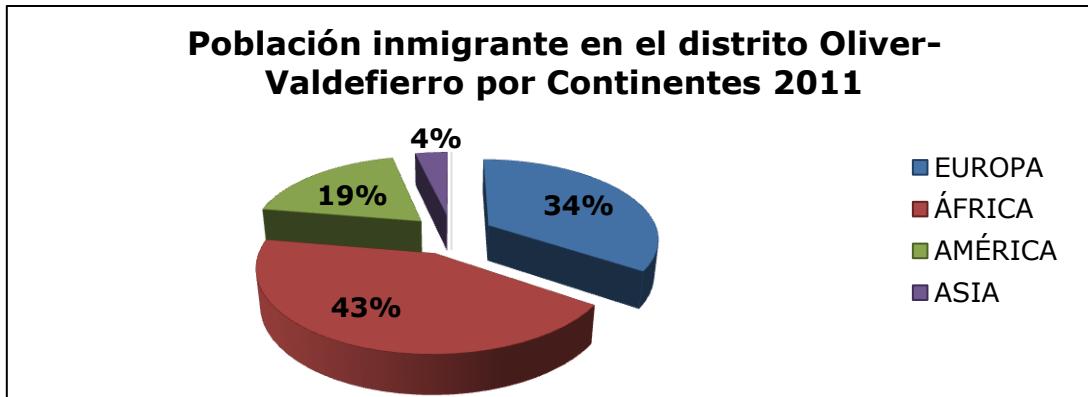


Fuente: *Elaboración propia a partir de los datos del Observatorio Municipal de Estadística.*

- Problemas de Integración Social derivadas de estereotipos y prejuicios contra los foráneos llegados de otras culturas (estigmatización de la inmigración por parte de la población autóctona y de cultura gitana).
- Demanda de ayudas para la inmersión lingüística y laboral. Las necesidades de los inmigrantes van ligadas al desarraigo vivido en Oliver.

¹⁴ Información obtenida del trabajo realizado por el investigador en la asignatura *Practicum de Intervención* de la Facultad de Estudios Sociales y del Trabajo (Sep. 2011 – Feb. 2012).

Gráfico 7: Población inmigrante en el distrito Oliver-Valdefierro por Continentes 2011, Ver Anexo IV, Tabla 4.



Fuente: *Elaboración propia a partir de los datos del Observatorio Municipal de Estadística.*

4.1.4. Organizaciones de primer y segundo nivel en el barrio Oliver¹⁵

Es en este sub-apartado donde se enumeran el conjunto de organizaciones de primer nivel (asociaciones, fundaciones y entidades) que conforman la Mesa de Agentes, Mesa de Infancia y Coordinadora del Parque Oliver (organizaciones de segundo nivel) y que participan en los procesos de coordinación que se pretenden analizar.

COORDINADORA DEL PARQUE OLIVER		
Asociación de Vecinos y Vecinas Oliver-Aragón	Proyecto de Animación Deportiva	Educación de Adultos (CODEF)
Centro de Tiempo Libre <i>Zardacho-Oliver</i>	Centro de Juventud <i>El Túnel</i>	Centros Escolares (AMPAS, PIEES y profesorado)
Centro Sociolaboral Oliver	Consolida Oliver S.L.	Centro Comunitario Oliver
Centro de Convivencia de Mayores	Asociación Coordinadora del Parque Oliver.	Incorporación de nuevas Asociaciones Culturales

¹⁵ Para más información de las entidades que participan en cada plataforma, Ver Anexo III: *Entidades que participan en la Mesa de Agentes, Mesa de Infancia y Coordinadora del Parque Oliver.*

MESA DE AGENTES		
Asociación de Vecinos y Vecinos Oliver-Aragón	Centro Municipal de Servicios Sociales Oliver	Consolida Oliver S.L.
Cáritas Diocesana Oliver	Centro de Salud Oliver	Asociación ¿Hablamos?
Centro Comunitario Oliver	Centro Sociolaboral Oliver	Zaragoza Vivienda
Policía Nacional	Proyecto Rehábitat	Universidad Popular Zaragoza
Mesa de Infancia (Ver tabla <i>MESA DE INFANCIA</i>)		Asociación Coordinadora del Parque Oliver.

MESA DE INFANCIA	
Educación de Calle Oliver	Centro Sociolaboral Oliver
Proyecto de Animación Deportiva	Centro de Tiempo Libre Zardacho-Oliver
Centro Comunitario Oliver	Coordinadora de Infancia (Técnico de proyectos de Infancia Fundación Adunare)
Programas de Integración de Espacios Escolares (Colegio privado Virgen Blanca; Colegio público Ramiro Solans; Colegio público Fernando el Católico; I.E.S. María Moliner)	

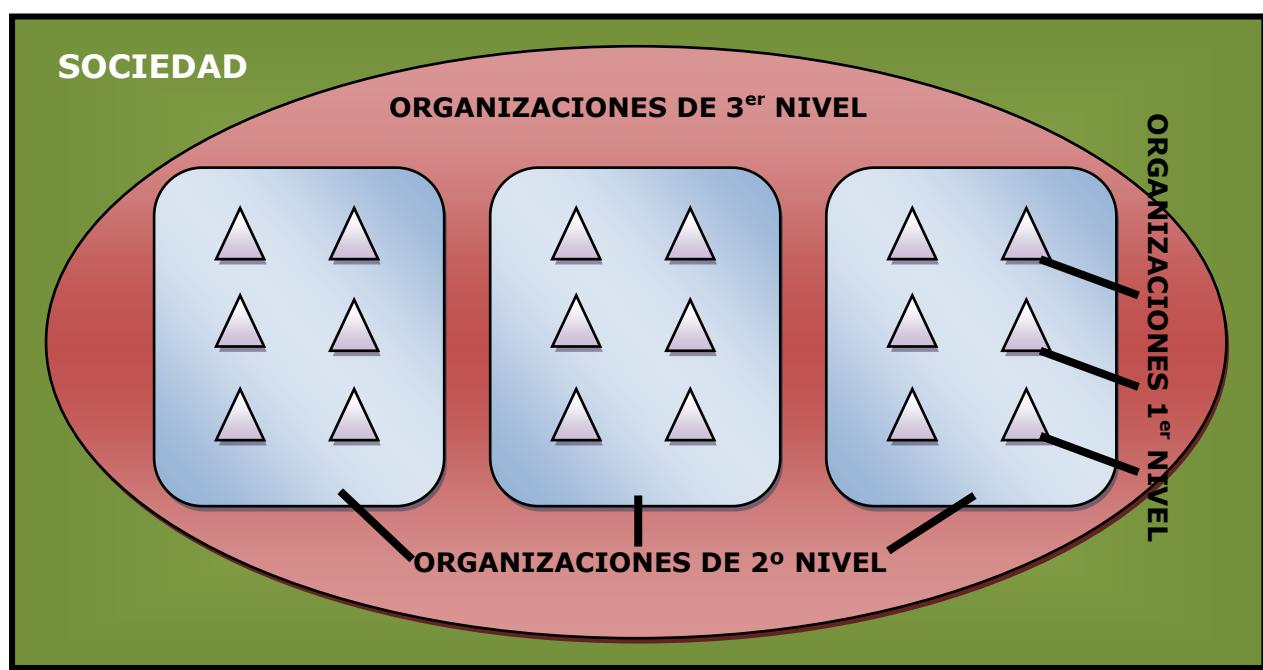
Una vez se ha determinado el contexto en el que se circunscribe la investigación y se han especificado las características y peculiaridades del mismo, se pasa a concretar otros aspectos relevantes para ubicar el tema del proyecto.

4.2. MARCO TEÓRICO

Este apartado detalla los fundamentos teóricos utilizados para poder explicar la realidad social a analizar, desgranar los conceptos relevantes, además de ubicar y contextualizar el tema, definir el problema y centrar los objetivos de la investigación.

Como se veía en el *Tema* de la investigación, ésta se centra en la valoración de los procesos de coordinación existentes entre asociaciones, fundaciones y otras entidades (organizaciones de primer nivel) participantes en tres organizaciones diferentes de segundo nivel (mesas y coordinadora).

Gráfico 8: Organizaciones de primer, segundo y tercer nivel.

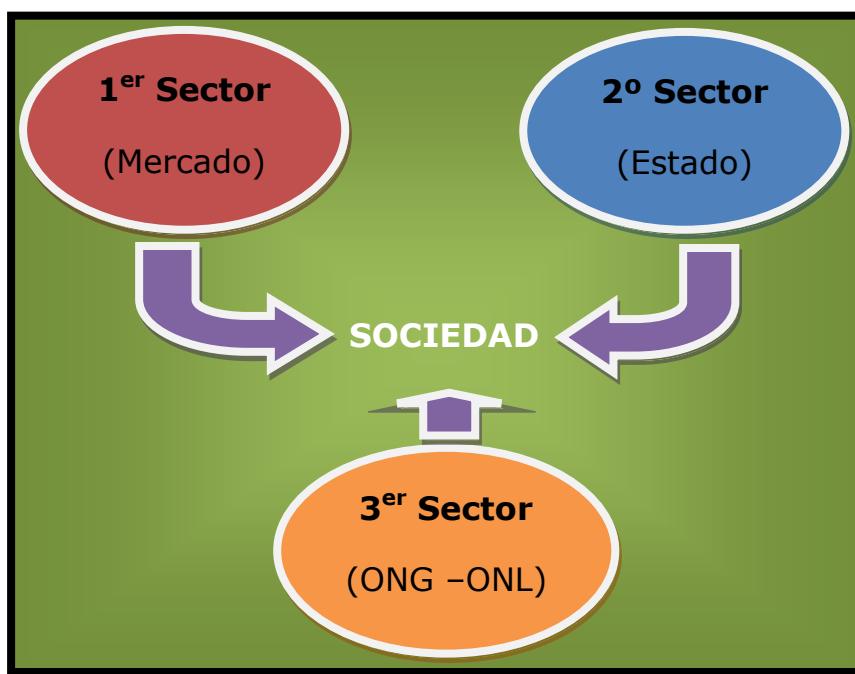
Fuente: *Elaboración propia.*

Es importante recordar que las entidades participantes en las plataformas de acción social seleccionadas representan los tres sectores sociales establecidos en las sociedades desarrolladas¹⁶:

- Primer sector: la administración pública es la que gestiona, regula y desarrolla iniciativas (sector público).
- Segundo sector: las empresas privadas, de forma independiente a la administración y con personalidad jurídica propia, diseñan y ejecutan actividades en la sociedad (sector privado).
- Tercer sector: todas aquellas entidades y organizaciones no gubernamentales (ONG) y sin ánimo de lucro (ONL) que desempeñan su labor *para, por y con* la sociedad – Asociaciones, fundaciones, corporativas, mutualidades, etc.

¹⁶ Información obtenida de la asignatura “Gestión de organizaciones de la economía social” de 3º de Grado de Trabajo Social en la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo de la ciudad de Zaragoza (curso 2010 – 2011).

Gráfico 9: Sectores de las sociedades desarrolladas.



Fuente: *Elaboración propia.*

Será imprescindible, por tanto, desarrollar procesos de coordinación adecuados a las circunstancias y características de cada una de las entidades participantes. Para ello, se considera necesario desgranar el concepto "coordinación" y especificar sus características.

Así, la coordinación debe entenderse como el conjunto de acciones encaminadas a velar por la conformidad y unanimidad en el trabajo desarrollado por varios agentes, recursos o entidades que se organizan en torno a unos objetivos comunes previamente establecidos, intentando garantizar con ello, eficiencia y eficacia en el rendimiento y esfuerzo generados.

Según Agustín Reyes Ponce (1978, 19) "co-ordinar implica el ordenamiento simultáneo y armónico de varias cosas. Supone por lo mismo, que hay diferentes personas, y medios diversos, orientados todos ellos a la realización de un fin único."

No obstante, se deben diferenciar los procesos de coordinación desarrollados en empresas privadas y en entidades del Tercer Sector ya que cada uno disfruta de unas peculiaridades propias.

La necesidad de procesos de coordinación en empresas con ánimo de lucro se rige por la búsqueda del máximo beneficio, la productividad y la eficiencia en las acciones desarrolladas (un punto de vista más materialista).

“La coordinación, traducida en concreto en la *forma como se estructure y maneje una empresa* está sujeta a la ley de la máxima eficiencia, y existen técnicas y reglas específicas para lograr esa máxima eficiencia de la coordinación”, comenta Reyes Ponce (1978, 19).

Sin embargo, a día de hoy en el ámbito empresarial, también se debe contemplar el aspecto humano y todo lo que éste conlleva como factor clave dentro de los procesos de coordinación (relaciones y vínculos interpersonales, individualismo y colectividad, confianza, cooperación, comunicación, etc.)¹⁷.

Para ello se puede contar con el papel de un “administrador” que se encargue de manejar un conjunto de técnicas y conocimientos con el objetivo de motivar a cada trabajador, solventar problemas relacionales o de comunicación y, en definitiva, “lograr la cooperación como medio de coordinación entre todos” (Reyes Ponce; 1978, 48).

Junto a esa búsqueda del “máximo beneficio” se añade el que las organizaciones lucrativas tengan una estructura jerárquica claramente establecida; algo que condiciona directamente la rigidez empleada en esos procesos de coordinación.

Un estudio realizado por Martínez Sánchez sobre la imagen de las ONG en desarrollo (1998), pone de manifiesto que las organizaciones lucrativas establecen el sistema de coordinación en base a estamentos superiores e inferiores y directrices de unos puestos a otros (facilitando, a través de procedimientos preestablecidos, el traspaso de información y restando

¹⁷ “En el mundo contemporáneo las relaciones de trabajo tienen una importancia vital. ¿Qué son las relaciones del trabajo? Se trata de la relación interpersonal que se establece entre los empleados y trabajadores de una empresa y los supervisores, directivos y gerentes de la misma. ¿Por qué tiene tanta importancia en el mundo actual? Porque la empresa privada es la célula de vida económica de las ciudades, de las regiones, de las comunidades y de las naciones. Positivas relaciones laborales son indispensables para que funcione eficientemente y pacíficamente la empresa.” (Antonio Pinilla; 1972, 101).

importancia al contacto humano), mientras que las organizaciones del Tercer Sector abogan por una mayor interacción entre sus miembros (abundancia de reuniones y contactos esporádicas) y una escasa estructuración jerárquica (flujo de información tanto horizontal como verticalmente) lo que dota de mayor complejidad los procesos de coordinación ya que “la cantidad de información que maneja cada miembro es mayor”.

Es relevante, por tanto, definir el tipo de estructura de la organización, puesto que ello va a incidir directamente en los mecanismos de coordinación utilizados por las entidades agrupadas.

Como recalca Martínez Sánchez (1998, 119)¹⁸ “en una estructura vertical prima el control frente a la iniciativa y se simplifican los procedimientos de coordinación. En una estructura horizontal, la autonomía pesa más que el aprovechamiento de sinergias, por lo que se requiere establecer mecanismos explícitos de coordinación e interactuación.”

Frente a esa búsqueda del máximo beneficio y la estructuración vertical de empresas privadas con ánimo de lucro, existen entidades del Tercer Sector que se afilian entre sí por diversos motivos:

- Ideología, filosofía, misión, valores y/u objetivos compartidos o parecidos (cooperar para conseguir unas metas comunes).
- Escasez de recursos propios y necesidad de unión con otras entidades (limitaciones institucionales que se resuelven conjuntamente).
- Lucha contra la competencia destructiva y la superposición entre recursos y entidades (aunar esfuerzos para no ofrecer servicios idénticos y no competir, sino colaborar).

Una coalición en donde priman las relaciones horizontales y el intercambio constante y permanente de información a través de diferentes técnicas (reuniones, encuentros informales, utilización y potenciación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, etc.); así como un reparto equitativo del trabajo a desarrollar.

¹⁸ Cita de Gohshal y Mintzberg en su obra “Diversification and diversifaction”. California (1994).

"El carácter horizontal de su estructura, favorece la delegación y división del trabajo, y requiere de una ordenación armónica de las actividades tanto entre las personas de un mismo equipo de trabajo como entre unidades. Esta armonización ha de ser favorecida con un sistema de coordinación interna muy estructurado." (Martínez Sánchez; 1994, 123).

Asimismo, es importante resaltar el hecho de que los procesos de coordinación se realizan en agrupaciones de muchas entidades y organizaciones heterogéneas que abogan por el trabajo consensuado y mutuo, originando una identificación colectiva pero conservando su identidad propia.

Como detalla Lous Mallet (1995, 04): "La principal dificultad es que la coordinación ya no consiste en el manejo de límites estables y marcados entre entidades homogéneas y amplias [...] actualmente, la coordinación consiste en el manejo de límites inestables entre entidades entre las que se favorece la diferenciación."

Por lo tanto, se podría describir la coordinación en entidades del Tercer Sector como un "ensamblaje, un número de pequeños grupos estrechamente cubiertos por el mismo paraguas organizacional pero manteniendo su respectiva independencia" (Martínez Sánchez. 1998, 125).

Todo ello está estrechamente ligado al trabajo "en red". Una forma de trabajar que va adquiriendo mayor relevancia entre las entidades del Tercer Sector, debido a sus peculiaridades y su característica metodología, centrada en esa horizontalidad, en el ahorro de esfuerzos y en la optimización de los recursos disponibles.

"Hablar de *red de redes* comporta considerar el concepto estricto de la coordinación (intercambio de información); es una articulación: colaborar de forma estable y sistemática, para evitar duplicidades, competencia entre recursos, descoordinación y potenciar el trabajo en conjunto, buscando aquellos espacios que pueden ser específicos para avanzar de forma conjunta" (Observatorio del Tercer Sector; 13 de diciembre de 2006).

De forma más precisa y resumida, se puede decir que el trabajo en red implica relaciones de colaboración complejas (Luna y Velasco; 2005, 01-07),

donde el constante flujo de información y el conocimiento es una fortaleza, y la escasa proximidad entre los diversos agentes representa una debilidad.

Una forma de trabajar que se rige, principalmente, por las siguientes características:

- Ambivalencia entre la diferenciación entre entidades e interdependencia de los recursos disponibles.
- Inexistencia de una figura autoritaria. Cada entidad tiene un grado de autonomía específico que posibilita la autorregulación de la *red*.
- Lógica de la negociación (todo se elabora de forma consensuada) y la racionalidad deliberada (se realiza en función de los intereses, recursos y necesidades detectadas).
- Función traductora (alguna entidad puede encargarse de mediar y concertar las propuestas de cada una de las entidades – heterogeneidad en la comunicación).
- La confianza entre los agentes implicados es un aspecto relevante en función de la reciprocidad, la experiencia y la comunidad de valores y motivaciones de cada una de las entidades participantes en el trabajo en red.

Con todo ello, se puede decir que los procesos de coordinación entre diferentes entidades que se unen para conseguir unos fines comunes (manteniendo su identidad individual) en la actualidad, serán eficaces si se abastecen de un constante flujo e intercambio de información entre sus agentes, siendo necesario, de esta manera, determinar y mediar (en caso de ser oportuno) las relaciones que se establezcan entre ellos, regidas principalmente por la motivación e implicación personal y la confianza grupal.

4.3. MARCO LEGISLATIVO

La necesidad de procesos de coordinación entre la Administración Pública y entidades del Tercer Sector en el ámbito social en España (y más concretamente en Aragón) es algo que también se contempla en diversas leyes y documentos legislativos a nivel nacional, autonómico y local.

La Constitución Española de 1978 proclama en sus artículos 22 y 34 el derecho a asociarse y formar fundaciones para fines de interés general respectivamente; ello implica que las personas pueden y deben participar en la vida social y comunitaria del territorio al que pertenecen.

La Ley 5/2009, de 29 marzo, de Economía Social, en su artículo 5 detalla los principios orientativos que deben regir la conformación de estas entidades, las cuales especifica y enumera en el siguiente artículo de dicha Ley.

Al tratarse de un análisis de los procesos de coordinación en organizaciones de segundo nivel –Mesa de Agentes, Mesa de Infancia y Coordinadora del parque Oliver-, es importante hacer mención del artículo 7.1 de la Ley 5/2009, en donde se posibilitan dichas uniones en base a unos criterios propios o en base a lo dispuesto en la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, Reguladora del Derecho de Asociación¹⁹.

Por otro lado, el artículo 4.1 (letras c y d) de la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, resalta la necesidad de colaboración y coordinación entre los organismos de la Administración Pública como factores ineludibles para el eficaz ejercicio de sus competencias (algo que también se complementa con lo que dice el artículo 6.1 de dicha ley).

En la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de Bases de Régimen Local, también se detalla, Capítulo II del Título V, aspectos en materia de coordinación, colaboración y eficiencia de las actuaciones a llevar a cabo entre los diferentes niveles en los que se circumscribe la Administración Pública, y se determinan organismos para la cooperación entre las Administraciones en lo referente al ámbito local en su Título IX.

¹⁹ El artículo 5 de la L.O. 1/2002, de 22 de marzo, establece los criterios de agrupación de entidades del Tercer Sector. El tercer apartado de tal artículo hace mención del acuerdo de constitución en organizaciones de segundo nivel.

Asimismo, la Ley 5/2009 de 30 de junio, de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón, en su artículo 11 estipula la elaboración de protocolos de coordinación para la ejecución de medidas y actuaciones de índole social.

A parte de la regulación en la coordinación entre los diferentes niveles de la Administración Pública, en ésta última ley de Servicios Sociales de Aragón se encuentran varios artículos que hacen referencia a los procesos de coordinación y colaboración entre Administración Pública y entidades del Tercer Sector:

Los artículos 23 y 25 afirman que la Administración Pública podrá encomendar a entidades privadas la provisión de prestaciones y servicios sociales para la ciudadanía atendiendo a unos requisitos y en función de las condiciones de eficacia, calidad y rentabilidad social de dicho convenio, instaurando, para ello, procesos de coordinación y colaboración reciproca.

El artículo 50 trata los procesos de coordinación y cooperación interadministrativa y su artículo 53.1, en relación al anterior párrafo, manifiesta que habrá un sistema de información de la oferta total de servicios y prestaciones sociales existentes (tanto de la Administración como de las entidades del Tercer Sector).

Por último, es importante hacer mención del Título VI de la misma ley el cual reconoce los procesos de participación social, siendo el artículo 61 el que hace referencia al voluntariado en Aragón, reconocido como un agente social activo, transformador de la realidad y potenciador del cambio.

Por lo tanto, vemos que los procesos de coordinación entre diferentes entidades (que interactúan a diferentes niveles y en distintos ámbitos o esferas sociales) es un asunto legislado y de obligado cumplimiento (necesario) siempre que forme parte del interés comunitario y social.

5. RESULTADOS OBTENIDOS

En esta parte del documento se detalla la información conseguida tras el desarrollo del trabajo de campo comprendido entre los meses de abril y mayo del año 2012 en el barrio Oliver. Éste consistió en la ejecución de las cuatro entrevistas planeadas y en el reparto de dieciocho cuestionarios, de los cuales han sido cumplimentados quince (84% del total).

Las dificultades con las que se ha encontrado el autor a la hora de recabar información han sido: por una lado, la imposibilidad de estar presente en una reunión de cada organización de segundo nivel (observación no participante) por motivos de disponibilidad horaria y por otro, las sucesivas modificaciones de los cuestionarios-tipo en función de la información obtenida de las entrevistas previamente realizadas.

Este capítulo se organiza en torno a las tres plataformas de segundo nivel analizadas. En cada una se describen, someramente, el recorrido histórico, ideología y características, su metodología y estructura (aspecto descriptivo²⁰) y los aspectos relevantes en referencia a los procesos de coordinación generados en función de las variables establecidas en los objetivos y el problema de investigación: comunicación, motivación y confianza (aspecto analítico).

Se intercalan frases textuales de las personas entrevistadas y algunas gráficas (todas ellas elaboradas por el investigador²¹) que reflejan visualmente los resultados obtenidos al aplicar las técnicas y herramientas elegidas en el estudio.

²⁰ Para ver un resumen del aspecto descriptivo de las tres plataformas analizadas, Ver Anexo VII: *Tabla resumen de las Organizaciones de Segundo Nivel barrio Oliver*.

²¹ Al sumar los porcentajes de algunas de las gráficas puede dar un valor mayor que el 100% debido a que gran parte de las preguntas de los cuestionarios son de "opción múltiple" (varias respuestas a la vez).

5.1. COORDINADORA DEL PARQUE OLIVER

Se resume la información proporcionada por la profesional encargada de coordinar la Asociación Coordinadora del parque Oliver a través de la entrevista realizada el tres de abril de 2012 en el Centro Comunitario Oliver y de las respuestas obtenidas de las encuestas devueltas por agentes participantes en la *Coordinadora del Parque Oliver*.

5.1.1. Historia, ideología y características

Para explicar la creación de la *Coordinadora del Parque Oliver* es necesario remontarse a la década de los años 80, años en los que se había fraguado una fuerte cohesión vecinal y un sentimiento de pertenencia al barrio muy potente (tal y como se especifica en el Resumen Histórico del barrio Oliver en los *Capítulos de Fundamentación*).

Son sucesivas las reivindicaciones que se realizan desde entonces, pero la más duradera y simbólica fue la que ataña a esta organización de segundo nivel: la planificación de zonas verdes en el barrio Oliver.

Es gracias a la dirección y coordinación llevada a cabo por la Asociación de Vecinos por lo que toda la comunidad consigue canalizar sus demandas y protestas hacia un mismo objetivo: la creación de un parque en su barrio. Para ello se convocan manifestaciones, se redactan propuestas y escritos dirigidos al Ayuntamiento de Zaragoza y se desata una oleada de actividades reivindicativas.

"La Asociación de Vecinos fue, realmente, la impulsora de todo lo relacionado con la mejora del barrio y, en este caso, con el parque Oliver". (Entrevista Coordinadora de la Asoc. Coordinadora del Parque Oliver, a partir de ahora EC-ACPO).

Finalmente, en el año 1993 queda inaugurado el Parque de Oliver después de más de una década de movilizaciones y se crea una asociación independiente (Asociación Coordinadora del Parque Oliver) que se encarga de

continuar con la actividad de defensa del parque hasta entonces liderada por la Asociación de Vecinos.

"...la Asociación de Vecinos había hecho mucho por el parque y empezaba a necesitar prestar mayor atención a otros focos problemáticos del barrio... así que se decidió crear una asociación aparte". (EC-ACPO).

Es en 1998 cuando, debido a la magnitud que alcanzan las actividades a desarrollar en el parque, se crea la organización *Coordinadora del Parque Oliver*, en la cual se integran el esfuerzo y trabajo coordinado de varias entidades del barrio que siguen promoviendo los objetivos y valores de mantener un parque sano y limpio, cuidado por los propios vecinos generación tras generación.

"...realmente se creyó útil la creación de una plataforma que relacionara objetivos medioambientales y de mejora del barrio entre varios agentes..." (EC-ACPO).

Por consiguiente, se formaliza una organización de segundo nivel (*Coordinadora del Parque Oliver*) para la mejora de procesos de coordinación entre organizaciones de primer nivel (asociaciones y entidades participantes) y el desarrollo de actividades conjuntas dirigidas a muy diversos colectivos (alumnado de los colegios e instituto, personas mayores del centro de convivencia, jóvenes del centro sociolaboral, inmigrantes, mujeres, etc.).

Por todo ello, a lo largo de varios años ha consiguiendo varios reconocimientos y premios²² por el cuidado y mantenimiento del parque gracias al trabajo comunitario desempeñado.

²² Clasificación dentro del I Catálogo Aragonés de Buenas Prácticas realizado por el Gobierno de Aragón en 1999 y en el III Catálogo Español de Buenas Prácticas, realizado por el Ministerio de Fomento en el 2001. En el año 2000, el parque Oliver destacó entre las 40 mejores prácticas del mundo en el III Concurso Internacional de Buenas Prácticas de la ONU. En el año 2002 le conceden el Accésit del Premio de Medio Ambiente del Ayuntamiento de Córdoba "Chico Mendes".

Actualmente se sigue reivindicando la terminación del parque, puesto que continúan las obras de la *segunda fase del parque Oliver*, pero la implicación de los socios y colaboradores²³ generalmente es inferior a cómo era antes de existir tan preciado recurso. El entusiasmo de las nuevas generaciones es una necesidad cada vez mayor.

"El parque es un tesoro para los vecinos y vecinas del barrio [...] desde siempre hubo una implicación ejemplar de todos, pero como ahora parece que ya está todo hecho y las nuevas generaciones no han vivido toda esa oleada de reivindicaciones, no valoran el parque y no luchan por su mejora..." (EC-ACPO).

5.1.2. Metodología de intervención y estructura

Con respecto a la metodología de actuación y coordinación llevada a cabo por las entidades sociales del barrio Oliver que participan en las iniciativas de la *Coordinadora del Parque Oliver*, cabe distinguir dos tipos de reuniones en función del número de instituciones participantes y de la población atendida:

- A) Unas se centran en la programación de los dos principales y más multitudinarios festejos del barrio: *La Cincomarzada* (marzo) y *La Castañada* (noviembre), en las cuales intervienen una gran cantidad de entidades sociales. En éstas se programan y diseñan actividades para todos los colectivos del barrio.
- B) Las otras, normalmente una vez al mes, son reuniones entre la Asociación Coordinadora del Parque Oliver y determinadas instituciones, para planificar actividades dirigidas a colectivos muy específicos.

En ambos tipos de reunión la metodología es similar:

²³ Los socios pagan una cuota de 10 euros al año. Los colaboradores son vecinos que no pagan cuota pero apoyan la iniciativa de la Asociación Coordinadora del parque Oliver.

- La coordinadora de la Asociación Coordinadora del Parque Oliver convoca la reunión un mes y medio (como mínimo) antes de la realización del evento.
- La primera reunión es la de presentación y preparativos. En las reuniones de tipo A, cada entidad se presenta (si participa alguna nueva) y enumera los recursos e ideas que se pueden aprovechar y llevar a cabo en la fiesta. Entre todas comienzan a perfilar algunas actividades a llevar a cabo según entidades y colectivos. Antes de finalizar la misma, se reparten tareas y se pide comprobación de recursos de cada entidad.

En las de tipo B, la Asociación Coordinadora del Parque y la entidad con la que se reúne deciden las actividades a desarrollar y concretan el papel de cada una.

Al finalizar esta primera reunión, indiferentemente del tipo que sea, se establece la fecha de la siguiente.

- La segunda reunión (A y B) es la de concreción. Cada entidad determina los recursos disponibles y las ideas consideradas; entre todas concretan las actividades, los espacios, el horario y la utilización de los recursos.
- La tercera reunión (A y B) es la de evaluación. Sobre la mesa se especifican los problemas y las dificultades encontradas en la organización, desarrollo y finalización de la actividad, se enumeran los logros conseguidos, se detallan los aspectos positivos y negativos y se comparan los resultados obtenidos con años anteriores.

En cada reunión existe un orden del día a seguir con los asuntos de interés para la coordinadora o con los puntos no tratados en otras reuniones.

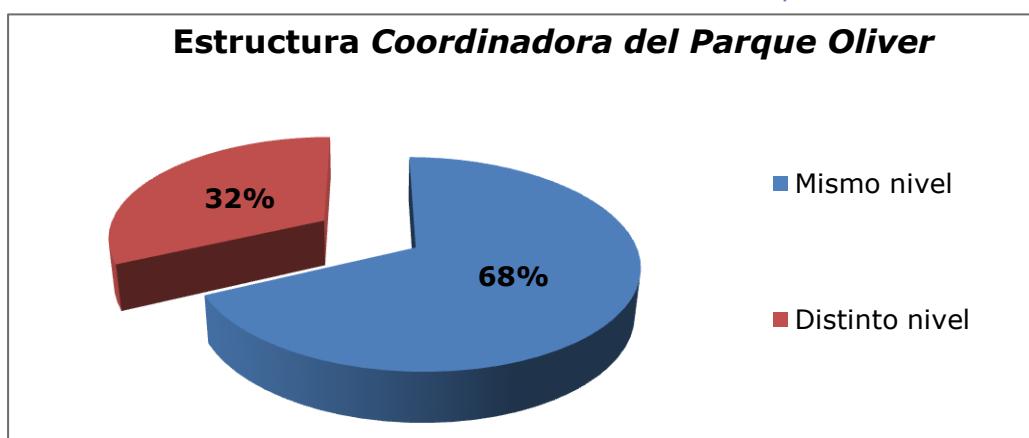
Se utilizan las Tecnologías de la Información y la Comunicación (correos electrónicos y llamadas telefónicas) para comunicarse entre entidades.

No existen ni la figura de moderador ni la de mediador como tales, se forman relaciones de colaboración regidas por un respeto manifiesto y pactos de responsabilidad informales entre ellas; no obstante, la figura del traductor sí que existe: en este caso, la coordinadora de la Asociación Coordinadora del Parque Oliver es la que se encarga de compilar las ideas que le envían a través de las TIC, para su posterior redacción/traducción y remisión.

"No suelen haber discusiones de ningún tipo... y cuando las hay, se intercede voluntariamente para resolverlo... de forma espontánea" (EC-ACPO).

Con respecto a la estructura consignar que prima la horizontalidad en las relaciones que se crean, aunque, se considera a la Asociación de Vecinos y Asociación Coordinadora del Parque Oliver como las que mayor peso directivo y organizativo tienen.

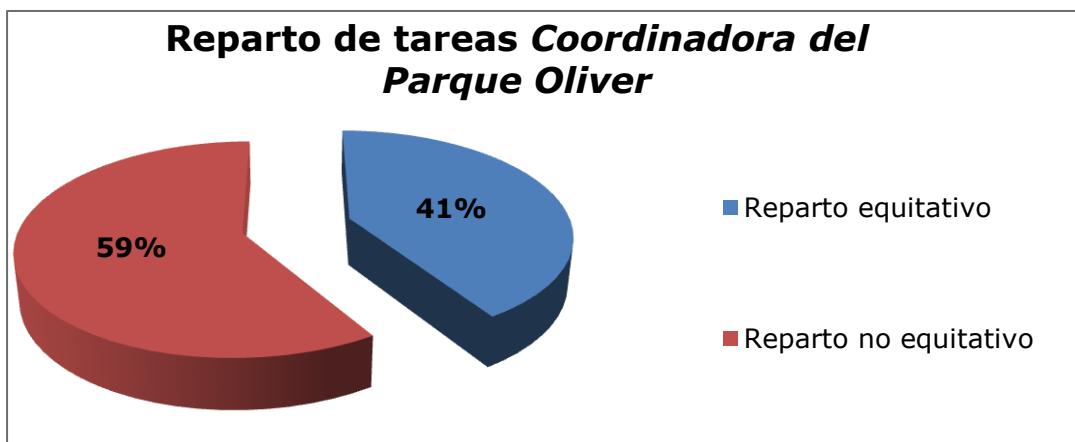
Gráfico 10: Estructura Coordinadora del Parque Oliver.



Fuente: Elaboración propia.

"Es cierto que la Asociación Coordinadora del Parque y la Asociación de Vecinos pueden parecer las dos entidades que más arriba se encuentran (puede que por su antigüedad o implicación a lo largo de los años), pero se cuida mucho que todos estemos y nos sintamos al mismo nivel" (EC-ACPO).

Por último, decir que el reparto de tareas no suele ser equitativo debido a la diferencia de recursos de que dispone cada entidad. Las que más recursos suelen tener (Asociación de Vecinos y el conjunto de entidades que pertenecen a la Fundación ADUNARE), abarcan mayores responsabilidades y actividades.

Gráfico 11: Reparto de tareas *Coordinadora del Parque Oliver.*

Fuente: *Elaboración propia.*

“La amplitud de cada entidad es diferente. La Asociación de Vecinos y las entidades que forman parte de la Fundación Adunare (la mayoría) suelen tener muchos más recursos y facilidades para llevar a cabo según qué tareas...” (EC-ACPO).

5.1.3. Valoración de los profesionales sobre las variables de la investigación

Esta parte refleja las apreciaciones de los profesionales que participan en los procesos de coordinación de la *Coordinadora del Parque Oliver* en relación a los aspectos comunicacionales, motivacionales y de confianza generados.

5.1.3.1. Comunicación

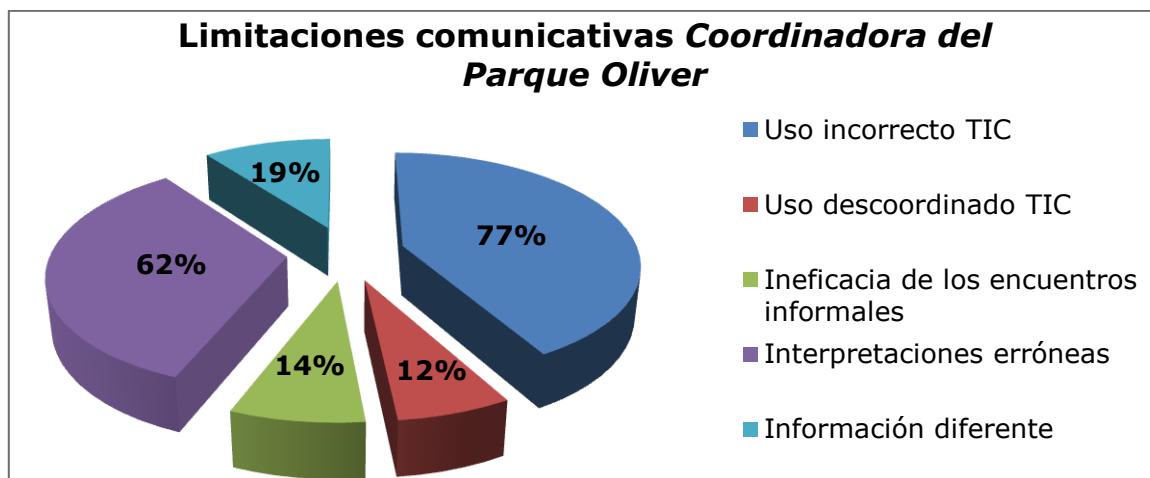
La totalidad de los profesionales implicados en los procesos de comunicación determinan que los encuentros informales como forma de comunicación y traspaso de información son los más comunes debido a la escasez de tiempo para reunirse todos. No obstante, se perciben como fórmulas comunicativas arriesgadas por su irregularidad e inestabilidad.

“Esos encuentros informales, realmente no son porque forme parte de nuestra *metodología*... seguramente sería mucho mejor reunirse todos siempre, pero es muy complicado y no hay tiempo suficiente para ello [...] es

un sistema que en la *Coordinadora del Parque Oliver* tiene utilidad, porque todos suelen acabar teniendo la misma información que el resto: uno habla con otro, éste llama a otro, etc." (EC-ACPO).

Así, las dos principales limitaciones percibidas por los participantes son el uso incorrecto (pero no descoordinado) de las TIC y las interpretaciones erróneas de la información recibida.

Gráfico 12: Limitaciones comunicativas *Coordinadora del Parque Oliver*.



Fuente: *Elaboración propia*.

5.1.3.2. Motivación

El sentido de pertenencia al barrio es la motivación principal por la que los profesionales se reúnen y diseñan actividades en referencia a los objetivos de la plataforma. Tras ésta, se encuentran el deseo de no solapar recursos y esfuerzos (complementariedad) y la limitación de dichos recursos en cada institución.

Gráfico 13: Principales motivaciones *Coordinadora del Parque Oliver*.

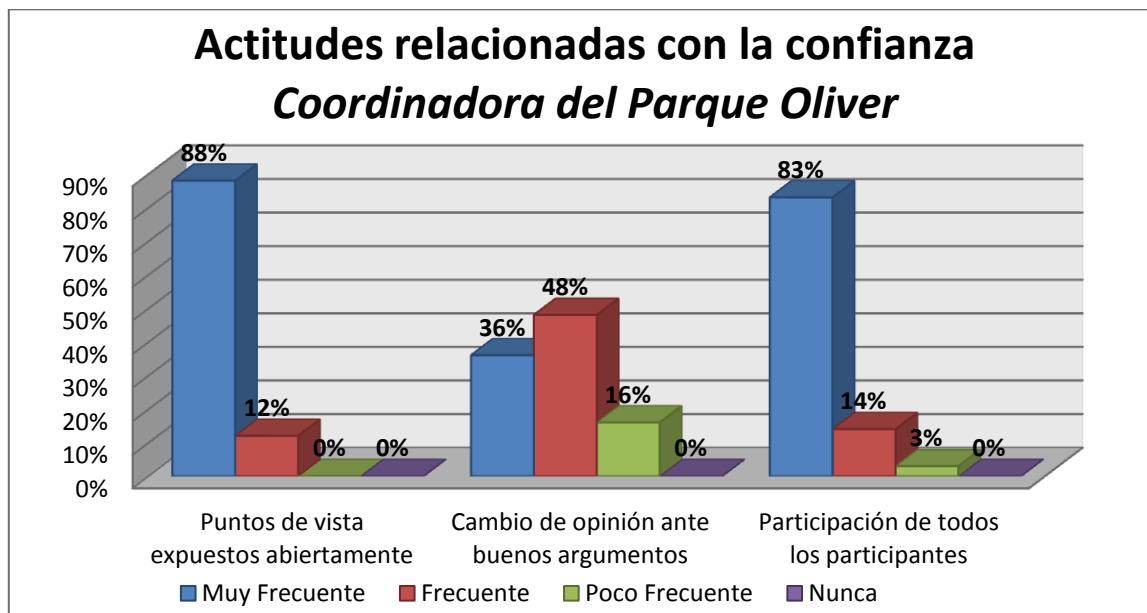
Fuente: *Elaboración propia.*

No obstante, el grado de implicación de cada entidad/profesional se considera desigual y se siente como la principal dificultad para llevar a cabo iniciativas en el parque Oliver de forma equilibrada (relacionado con el reparto de tareas poco equitativo). Esto se puede justificar por la acumulación del trabajo a realizar por cada profesional en sus respectivas entidades y proyectos y en la propia plataforma y por la escasa planificación de las tareas a llevar a cabo en un tiempo determinado.

“Creo que todos trabajamos para mejorar el barrio y tenemos muy claro ese objetivo... claro, que ello no tiene que ver con el rendimiento de cada uno [...] el tener tantas cosas que hacer desde diferentes sitios creo que puede ser el principal problema ante esa diferencia de implicación” (EC-ACPO).

5.1.3.3. Confianza

Se constata un alto grado de confianza entre los participantes en la *Coordinadora del Parque Oliver* ya que participan y expresan abiertamente sus puntos de vista con asiduidad.

Gráfico 14: Actitudes relacionadas con la confianza *Coordinadora del Parque Oliver*.

Fuente: *Elaboración propia.*

Los datos de la gráfica nº 14 muestran que la participación y la expresión de los puntos de vista por parte de los profesionales en las reuniones de la organización de segundo nivel analizada son aspectos que se dan con bastante asiduidad; no obstante, el cambio de opinión al escuchar otros argumentos es menos frecuente.

Además, ningún profesional ha manifestado la existencia de problemas relacionales no resueltos; algo que concuerda con los resultados en torno a la confianza personal (media: 7 de 10) y profesional (media: 7 de 10) generadas en el seno de la organización entre agentes.

5.2. MESA DE AGENTES

En esta parte se detalla la información obtenida de las entrevistas realizadas a la trabajadora social y a la mediadora de Zaragoza Vivienda el diez de abril de 2012 en el Centro Comunitario Oliver y de las respuestas obtenidas en las encuestas devueltas por agentes participantes en la *Mesa de Agentes*.

5.2.1. Historia, ideología y características

Los orígenes de la *Mesa de Agentes* se remontan al año 2008 debido a una disputa entre dos bloques de viviendas y sus vecinos en la calle Maestro Tellerías del barrio Oliver²⁴.

Uno de estos bloques pertenecía a Zaragoza Vivienda, entidad que decide mediar y lidiar en el conflicto entre los inquilinos de esos hogares y los otros vecinos que no dependen de dicha institución. Por ello, contactan con otros agentes que facilitan dicha intervención: La Junta Municipal, Servicios Sociales, Caritas Diocesana, Asociación ¿Hablamos?, Asociación de Vecinos, etc. que, trabajando bajo las directrices de Zaragoza Vivienda durante un año, consiguen resolver algunas de las problemáticas asociadas a dicho conflicto.

“Desde Zaragoza Vivienda se decidió actuar con el bloque de viviendas con el que se podía intervenir, pero como realmente lo que hacía falta era un trabajo conjunto entre éstos y los otros inquilinos con los que Zaragoza Vivienda no tenía potestad, se vio oportuno contactar con la Junta Municipal del barrio para que, a través de ella, nos pusiéramos en contacto con otras instituciones y asociaciones relevantes en el barrio que sabíamos que podían ser claves en esta intervención” (Entrevista Mediadora de Zaragoza Vivienda, a partir de ahora EM-ZV).

El final de la actuación conjunta (2009) coincide con el análisis exhaustivo del barrio realizado por el Plan de Desarrollo Sostenible y Comunitario de Oliver y el estudio que aporta el equipo de trabajo del Proyecto de Cooperación Interregional *Rehábitat 2010* de los bloques de viviendas de General Urrutia (actualmente Gabriela Mistral), en los que se manifiestan

²⁴ Un conflicto que llevaba tiempo fraguándose entre vecinos de dos bloques de viviendas contiguos debido a los comportamientos “incívicos, antisociales y en horarios intempestivos” de un grupo en el espacio compartido por ambos. La disputa estalló en varias ocasiones debido a las sucesivas quejas y reprimendas entre unos y otros ciudadanos. Era un caso que se veía necesario intervenir ya que en varias ocasiones tuvieron que mediar los cuerpos de seguridad local. Información obtenida de la entrevista a la Mediadora de Zaragoza Vivienda.

situaciones problemáticas similares en la convivencia entre vecinos; por lo que se considera positiva y necesaria la permanencia de la mesa.

"Fue un trabajo sorprendentemente positivo y beneficioso tanto para ese conflicto concreto (aunque costara ver los resultados por su alto grado de complejidad), como para todos los profesionales que estábamos y se creyó útil continuar con este contacto aplicándolo a otras situaciones parecidas en el barrio, bajo las directrices del *Rehábitat*" (EM-ZV).

Entonces la Mesa de Agentes se centró en las actuaciones llevadas a cabo por dicho proyecto europeo, concentrando sus esfuerzos en el progreso y reestructuración de tal enclave del barrio, bajo la dirección del equipo del proyecto *Rehábitat 2010* desde Zaragoza Vivienda.

A mediados de 2011, la Mesa de Agentes retoma su acción bajo la premisa de la mejora colectiva del barrio Oliver desde un enfoque de trabajo en red, sin la dirección explícita de alguna de las muchas entidades que la forman.

"Uno de los mayores logros de esta organización ha sido, sin duda alguna, la permanencia y durabilidad de la misma... somos tantos profesionales diferentes, ya no solo por la naturaleza de nuestras respectivas entidades, sino por la forma de trabajar, que es todo un éxito seguir trabajando juntos..." (Entrevista Trabajadora Social de Zaragoza Vivienda, a partir de ahora ETS-ZV).

5.2.2. Metodología de intervención y estructura

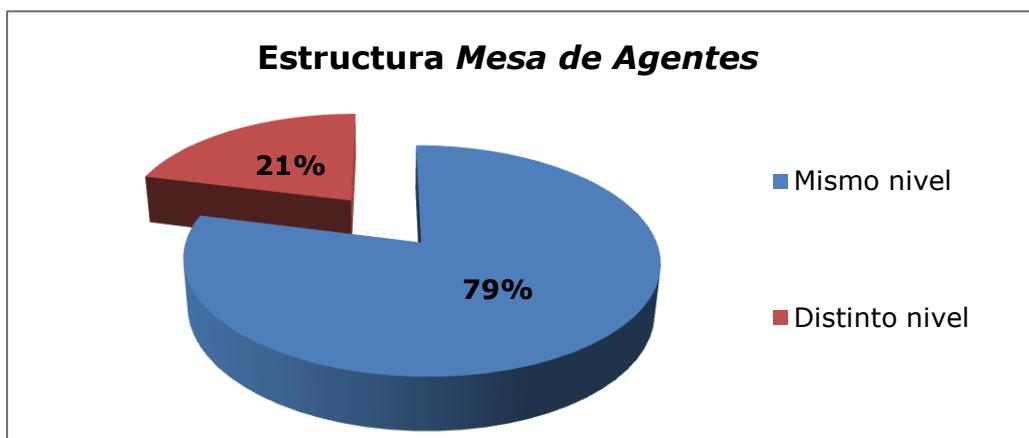
Como se ha visto en el anterior resumen histórico, la Mesa de Agentes ha pasado por diferentes fases caracterizadas por el desarrollo de una metodología y estructura diferentes.

Desde el año 2008 al 2010 esa estructura y metodología de trabajo se rige por la dirección y coordinación de dos entidades diferentes que forman

parte de tal plataforma. Es a partir del año 2011 cuando comienza a enfocarse su labor bajo la perspectiva del trabajo en red.

Todas las entidades se unen para la mejora conjunta de un barrio fuertemente degradado y apartado de la actividad “normal” de la ciudad de Zaragoza durante muchos años. Entre ellas no existe una verticalidad explícita (el 79% de los participantes en los cuestionarios lo corrobora), todas se sitúan al mismo nivel, aunque en ocasiones se interviene resolviendo los conflictos planteados bajo las pautas de actuación indicadas por la entidad cuya especialidad coincida más con el problema en cuestión, o por otros motivos que más adelante se explican y generan “sub-grupos” de trabajo.

Gráfico 15: Estructura *Mesa de Agentes*.



Fuente: *Elaboración propia*.

Las características más relevantes en la metodología de trabajo de esta organización son las siguientes:

- Se reúnen una vez al mes como mínimo (pueden requerirse reuniones extraordinarias).
- Al inicio de la reunión se decide quién hará de secretario de la reunión, el cual se presenta de forma voluntaria (suele ser un puesto rotativo). Éste es el que, con posterioridad a la reunión, se encargará de la función de traductor (mandará todo lo acordado).
- Los roles de mediador y moderador no se pactan. Las entidades suelen respetarse entre sí y no se precisan dichas figuras; cuando

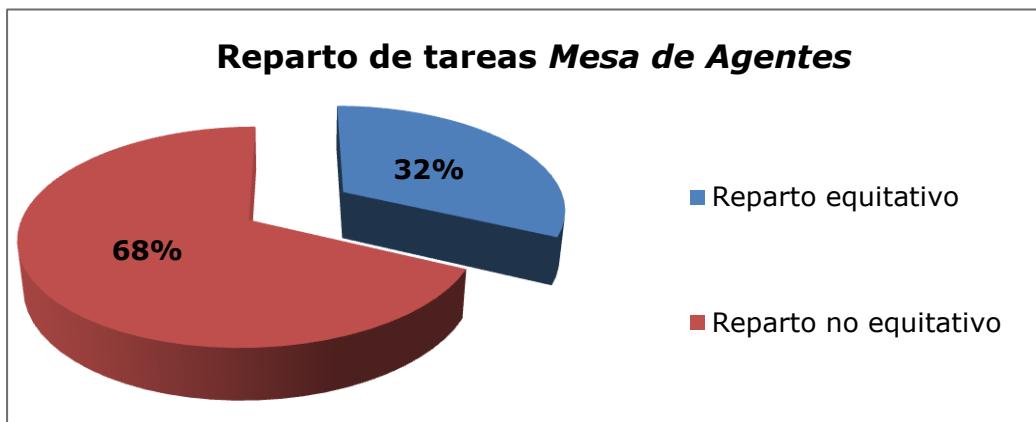
surgen conflictos o situaciones de descontrol, suelen ser roles que se asumen de forma espontánea.

- Las reuniones se clasifican en función del estado de las situaciones problemáticas o de los casos a tratar: hay reuniones en las que una o varias entidades plantean un nuevo caso (entre todas deciden lo que cada una pueden aportar), otras en las que se revisan las actuaciones realizadas por las entidades que intervienen y otras en las que se evalúan las actividades diseñadas y llevadas a cabo (seguimiento y valoración).
- Dentro de la organización se suelen generar “sub-grupos” de trabajo en relación a:
 - Ámbito de intervención.
 - Interdependencia entre unos y otros (algunas entidades o proyectos dependen de varias instituciones – recursos y financiación).
 - Conveniencia y afinidad: confianza personal, profesional y/o hacia la entidad existente.

“Se suelen generar grupos dentro de la organización... según la población a atender o el ámbito de intervención a trabajar (hay entidades especializadas en unos u otros temas)... pero también se forman grupos de trabajo según la confianza que tengan unos con otros [...] además, muchos profesionales trabajan en proyectos que dependen de otra institución que también está en la mesa y eso, en muchas ocasiones, condiciona la visión de unos y otros y establece una jerarquía implícita en el grupo...” (ETS-ZV).

Dichas razones al agruparse están totalmente relacionadas con los vínculos y relaciones que en el grupo se generan y facilita la aparición de un posicionamiento jerárquico implícito.

- Reparto desigual de las competencias a llevar a cabo según las diferencias en magnitud, relevancia y limitaciones internas de cada entidad.

Gráfico 16: Reparto de tareas *Mesa de Agentes*.

Fuente: *Elaboración propia*.

- Uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (llamadas telefónicas y correos electrónicos).

Por último, es importante señalar que la *Mesa de Agentes* aglutina a la de infancia al tratar todos los ámbitos del barrio Oliver y no centrarse en uno específico. En las reuniones suele haber un profesional (como mínimo) de alguna de las entidades que componen la *Mesa de Infancia*.

5.2.3. Valoración de los profesionales sobre las variables de la investigación

A continuación se detallan las evaluaciones de los profesionales que participan en los procesos de coordinación de la *Mesa de Agentes*.

5.2.3.1. Comunicación

Al igual que en la anterior organización, los profesionales que participan en la *Mesa de Agentes* coinciden (84% del total) en que los encuentros informales suelen ser el medio de comunicación más común entre todas las entidades, pero no se considera el más idóneo debido al amplio número de profesionales que no suelen participar en tales encuentros.

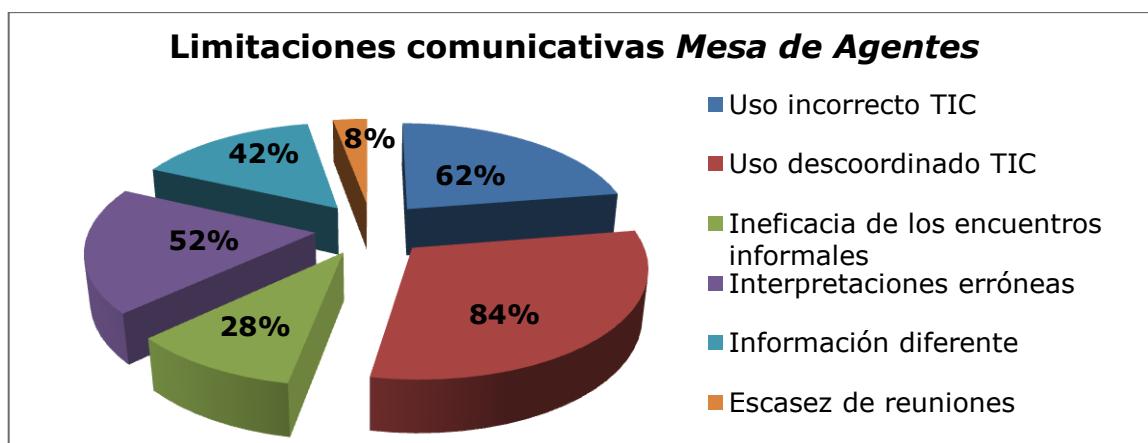
Se conciben como fórmulas comunicativas arriesgadas por su irregularidad e inestabilidad, y que se rige, principalmente, por la relaciones de

afinidad establecidas entre entidades (como la creación de “sub-grupos” de la que se hablaba en el anterior apartado) y por aspectos casuísticos y de coincidencia entre profesionales (concentración de un amplio número de agentes en las mismas zonas de trabajo).

“Esa informalidad no es muy conveniente en la mesa, ya que somos un grupo muy extenso... claro que ello no quiere decir que espontáneamente se generen encuentros no pactados entre profesionales... pero eso supongo que es más bien por el hecho de que muchos compartimos tiempo y espacio constantemente [...] aunque también puede deberse a esa confianza de la que antes hablábamos... ante todo somos humanos está claro” (ETS-ZV).

Es preciso recalcar que las tres principales limitaciones en el aspecto comunicacional señaladas han sido: el uso incorrecto y descoordinado de las Tecnologías de la Información y Comunicación, las interpretaciones erróneas al recibir la información y el hecho de existir información distinta entre entidades.

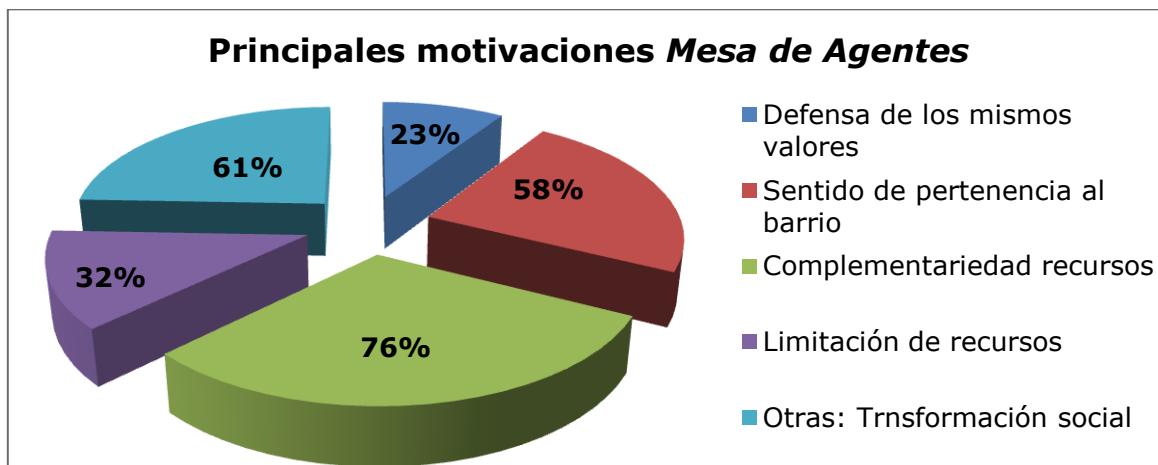
Gráfico 17: Limitaciones comunicativas *Mesa de Agentes*.



Fuente: *Elaboración propia*.

5.2.3.2. Motivación

La mayoría de los profesionales han señalado que la colaboración para evitar solapar esfuerzos y el deseo de transformación y cambio social en el barrio Oliver son las principales motivaciones que mueven las acciones de los involucrados.

Gráfico 18: Principales motivaciones *Mesa de Agentes*.

Fuente: *Elaboración propia*.

El distinto grado de implicación de cada persona se percibe como generador de inefficiencia en esos procesos de coordinación y potenciador de conflictos en el seno del grupo.

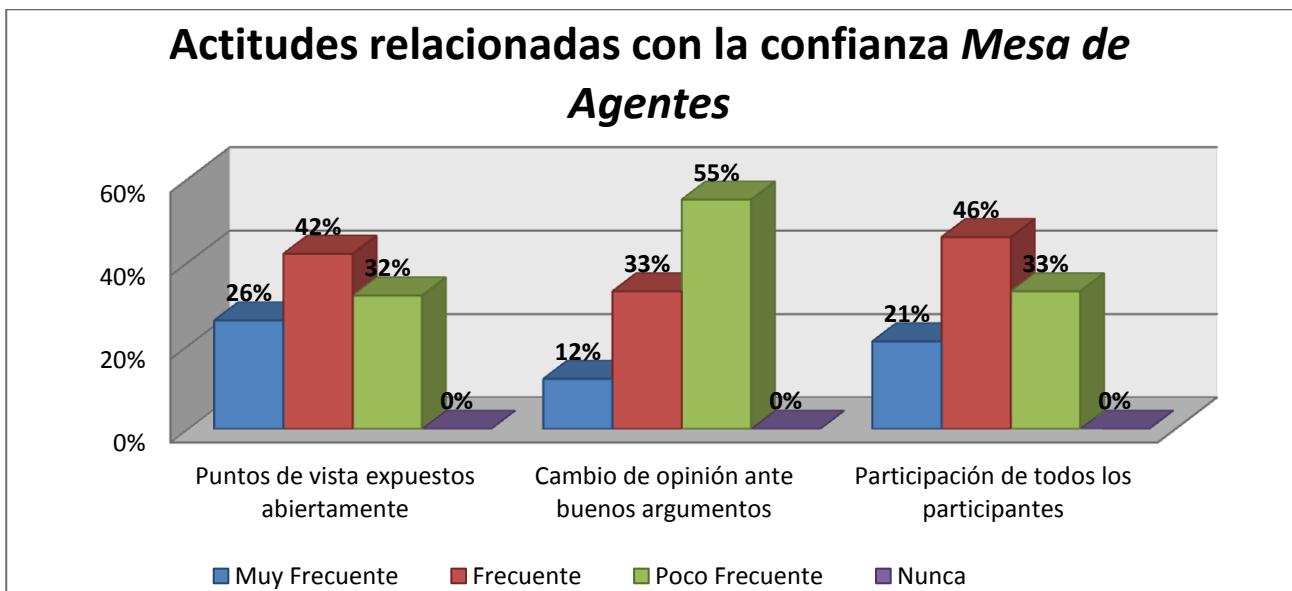
“Las motivaciones son muy parecidas y se suele tener todo claro, pero la implicación es otra cosa muy diferente... solo con buena voluntad no suelen llevarse a cabo actividades... se suele generar tensión en el grupo” (ETS-ZV).

5.2.3.3. Confianza

El grado de confianza existente en la *Mesa de Agentes* entre instituciones y agentes sociales según las respuestas de los cuestionarios es bajo.

No es habitual que todas las entidades participen en las reuniones programadas; es poco frecuente que haya entidades que se retracten o cambien sus argumentos al escuchar una crítica bien fundamentada y es escasa la exposición abierta de los puntos de vista de cada profesional.

“Tantos puntos de vista y formas de trabajo diferentes complica las cosas cuando se quiere comunicar algo... hay que tener bastante precaución con lo que se dice y como se dice” (ETS-ZV).

Gráfico 19: Actitudes relacionadas con la confianza *Mesa de Agentes*.

Fuente: *Elaboración propia.*

Destacar el alto número de participantes que han otorgado puntuaciones bajas a los apartados de confianza personal (media: 5 de 10) y confianza profesional (media: 6 de 10), lo que denota puntuaciones inferiores al resto de organizaciones de segundo nivel en referencia a la confianza entre profesionales y entidades de la mesa analizada.

Asimismo, es importante hacer mención del amplio porcentaje de profesionales (81%) que han identificado la existencia y permanencia de situaciones conflictivas entre profesionales como un grave problema, generador de tensión, hostilidad y comportamientos beligerantes (no colaboración-complementariedad) afectando a las tres áreas previamente señaladas:

- 1) Dificulta el traspaso de información entre entidades y profesionales.
- 2) Deteriora y debilita el grado de implicación de los participantes, llegando a modificar las motivaciones individuales.
- 3) Disminuye la confianza personal, profesional y hacia las diferentes entidades.

5.3. MESA DE INFANCIA

Los datos compilados en este apartado han sido obtenidos a partir de la entrevista realizada a la coordinadora de los proyectos de infancia de la Fundación Adunare el 16 de abril de 2012 en el Centro de Tiempo Libre *Zardacho-Oliver* y a través de las respuestas de los cuestionarios devueltos por agentes participantes en la *Mesa de Infancia*.

5.3.1. Historia, ideología y características

La *Mesa de Infancia* es una plataforma de acción social cuyo fin primordial desde sus creación (2008-2009) hasta la actualidad ha sido la búsqueda de un trabajo conjunto, eficaz y coordinado entre los diversos recursos, entidades y profesionales dedicados a un sector poblacional entre los cero y los dieciocho años de edad en el barrio Oliver de la ciudad de Zaragoza.

Dicha organización se consideró necesaria y útil a la hora de poner en común entre los distintos profesionales casos que se trataban desde diferentes entidades y ámbitos (escuelas e institutos, educación de calle, proyecto de animación deportiva, centro de tiempo libre, etc.).

Se pretendía mejorar las intervenciones realizadas y crear vínculos de información y nexos de actuación entre los agentes implicados con los mismos chavales del barrio.

"La mayoría de las entidades del barrio trabajaban con los mismos chavales pero de forma aislada... esta plataforma nació del deseo de coordinarse y encontrar formas de trabajo conjuntas" (Entrevista Coordinadora proyectos de infancia Fund. Adunare, a partir de ahora ECI-FA).

En el año 2010 se desarrollan los objetivos generales del barrio en cuanto a población infantoyjuvenil dentro del Plan de Desarrollo Sostenible y Comunitario de Oliver, lo que supuso la formalización y consolidación de la ideología y valores con los que la *Mesa de Infancia* se comprometió a funcionar.

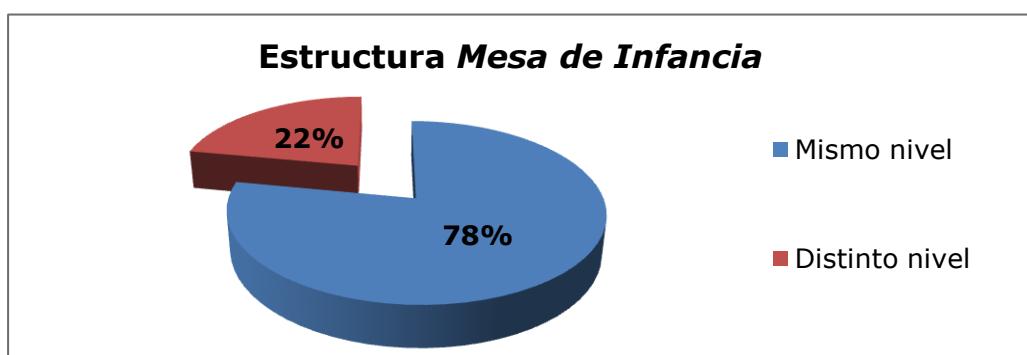
"Se puede decir que sabíamos para qué nos queríamos unir, pero no había una formalización de los objetivos y de la ideología que se perseguía... era demasiado ambiguo todo... no obstante, con el plan de desarrollo comunitario del barrio se pudo concretar todo eso y otras muchas cosas que le dieron estabilidad y concreción a la mesa" (ECI-FA).

Desde entonces se han desarrollado numerosas intervenciones bajo la premisa de la defensa de menores y jóvenes (denuncia de situaciones perniciosas) a través de la capacitación, la educación en valores y hábitos de vida saludable y la participación e integración en su barrio a través de actividades colectivas.

5.3.2. Metodología de intervención y estructura

La estructura que gobierna la *Mesa de Infancia* se caracteriza por una inexistencia de niveles jerárquicos entre las entidades, salvo por la coordinadora de infancia (persona entrevistada) que la representa y tiene una serie de responsabilidades propias en cuanto a coordinación y gestión de la plataforma, situándola en un escalafón superior al resto (78% de las respuestas en los cuestionarios).

Gráfico 20: Estructura *Mesa de Infancia*.



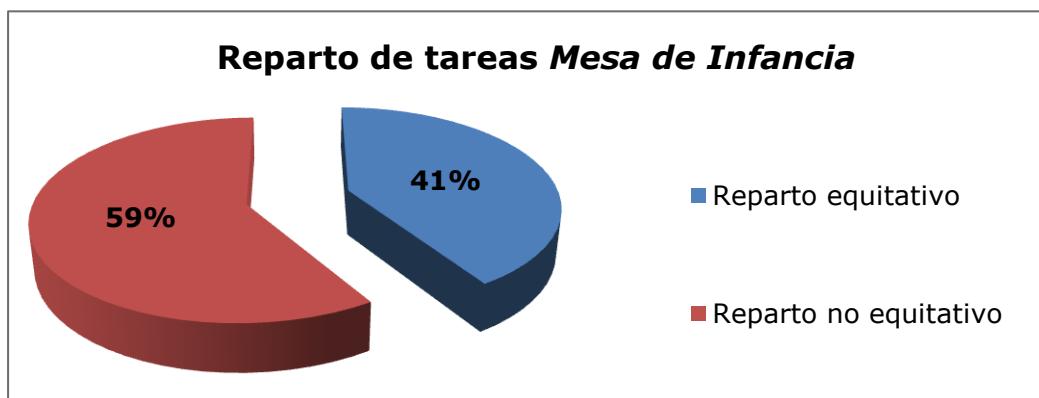
Fuente: *Elaboración propia*.

"...no es que esté por encima de los demás, sino que tengo una serie de responsabilidades y competencias que me sitúan en un escalón diferente... pero eso no significa que yo lidere únicamente al grupo; éste suele tener una metodología propia" (ECI-FA).

El reparto de tareas es desigual si se atiende a la magnitud de las entidades que en la organización participan y, por lo tanto, a los recursos de que dispone cada una (un gran bloque lo forman las entidades que pertenecen a la Fundación Adunare y el otro los Programas de Integración de Espacios Escolares –PIEE- de los centros de educación reglada).

“Entre todas las entidades que dependen de la Fundación Adunares y los centros educativos (PIEE) configuran más de la mitad del total de entidades de la mesa, relacionado con los recursos que entre estos dos bloques pueden aportar y por tanto *soportar* y hacer tareas...” (ECI-FA).

Gráfico 21: Reparto de tareas *Mesa de Infancia*.



Fuente: *Elaboración propia*.

Se convocan reuniones mensuales (con posibilidad de alguna extraordinaria según la urgencia) en las que existe una persona (de forma rotativa) encargada de leer el orden del día, moderar, recoger las ideas y conclusiones a las que se llega, convocar la siguiente reunión, bajo acuerdo unánime y enviar el acta al resto de participante (traductor).

También es el traductor quien acude a la reunión de la *Mesa de Agentes* y envía lo allí tratado y acordado al resto de participantes en la de infancia.

La figura de mediador es implícita y no existe una asignación formal de dicha tarea; es un rol que se reproduce y asume de forma voluntaria y espontánea.

Las reuniones suelen ser de apertura de nuevos casos y/o seguimiento de los ya tratados; las entidades comparten información sobre el menor, su contexto familiar y social y su evolución en cuanto a la intervención específica, (a veces se detectan ciertas situaciones de riesgo para el menor que pueden requerir la intervención de otras entidades más específicas) y de desarrollo de actividades (se diseñan y planifican actuaciones con el objetivo del trabajo en grupo, integración social, participación en el barrio, etc.).

“No es solo ponernos al día de cómo va cada chaval con las actividades planificadas, sino que se intenta poner en común su situación aportando todos posibles soluciones y tareas a realizar” (ECI-FA).

Como sucede en la *Mesa de Agentes*, en la de infancia también se crean “sub-grupos” de trabajo en función de las siguientes características:

- Los usuarios a tratar e intervenir (coincidencia entre casos).
- El ámbito de actuación específico con el que se pretenda trabajar (deporte, ocio y tiempo libre, educación reglada o no reglada, etc.).

El trabajo en red es considerado idóneo y de gran provecho dentro de esta plataforma de acción, ya que parece aportar un alto grado de eficiencia y eficacia en el rendimiento del trabajo desarrollado, evitando solapar esfuerzos.

“El tener un intercambio constante de información y poder contar con una forma de trabajo homogénea y desde el mismo nivel creo que nos ha reportado buenas dinámicas internas” (ECI-FA).

5.3.3. Valoración de los profesionales sobre las variables de la investigación

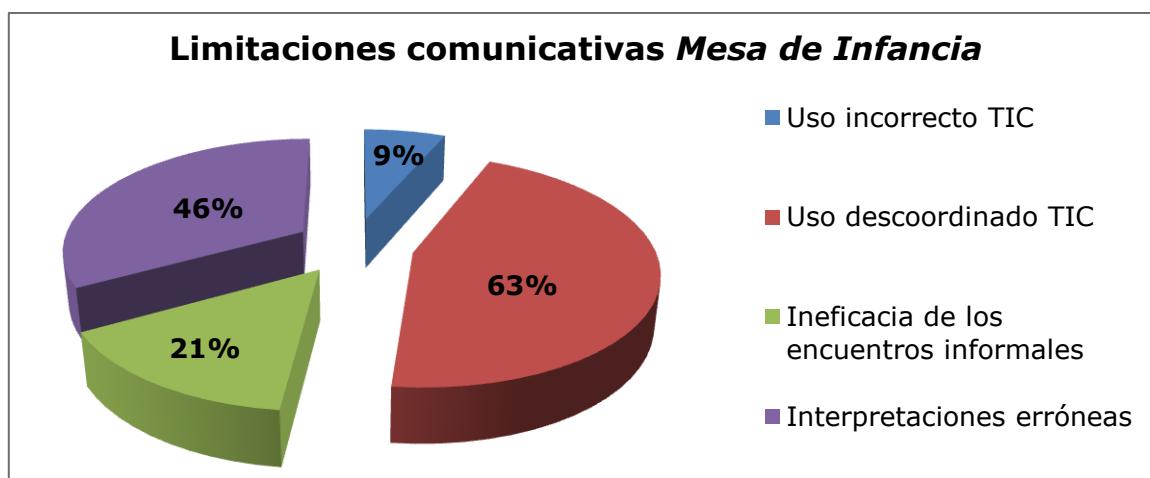
Los siguientes apartados hacen referencia a la opinión de los profesionales participantes en el estudio de investigación pertenecientes a la *Mesa de Infancia*.

5.3.3.1. Comunicación

Como ocurre en las anteriores organizaciones de segundo nivel, los encuentros informales entre profesionales suponen la principal vía de comunicación entre unos y otros.

La utilización de forma descoordinada de las Tecnologías de la Información y Comunicación supone, junto con las interpretaciones erróneas de la información recibida, las dos principales limitaciones comunicacionales existentes en dicha organización.

Gráfico 22: Limitaciones comunicativas *Mesa de Infancia*.



Fuente: *Elaboración propia*.

5.3.3.2. Motivación

La defensa de los mismos valores e ideales y la necesidad de complementar recursos y esfuerzos encabezan las motivaciones sentidas por los profesionales.

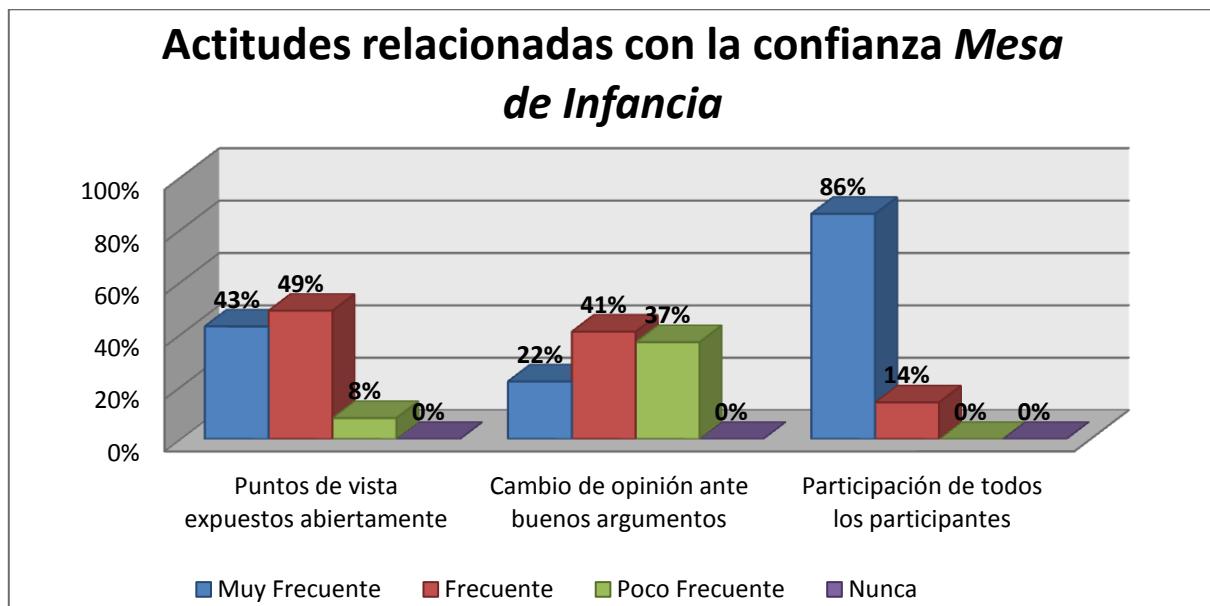
Gráfico 23: Principales motivaciones *Mesa de Infancia*.

Fuente: *Elaboración propia*.

La acumulación del trabajo a realizar se considera la principal limitación en los procesos de coordinación en la *Mesa de Infancia*: "...el problema es la acumulación de trabajo que cada uno, individualmente, tiene... complica mucho el poder trabajar intensamente". (Entrevista Coordinadora proyectos de infancia Fund. Adunare).

5.3.3.3. Confianza

La confianza existente entre profesionales y entidades de la *Mesa de Infancia* es alta ya que la mayoría señalan que existe una alta participación de todos los implicados en la mesa, unidas a una exposición abierta de los puntos de vista individuales y a una rectificación de ideas en tanto existan razones diferentes bien argumentadas.

Gráfico 24: Actitudes relacionadas con la confianza *Mesa de Infancia*.

Fuente: *Elaboración propia.*

Los niveles de confianza personal (media: 7 de 10) y profesional (media: 8 de 10) son también positivos y el índice de profesionales que han señalado la existencia de conflictos no resueltos no resulta representativo.

Así pues, el propósito de este apartado ha sido mostrar de la forma más objetiva y veraz la información recabada. La finalidad del siguiente es plasmar las reflexiones e interpretaciones en relación a éste.

Por lo tanto, una vez se han descrito los resultados obtenidos en la investigación, se realiza una valoración personal de los mismos, ofreciendo una serie de conclusiones acerca del objeto principal del estudio: *valorar la eficiencia en los procesos de coordinación de las tres organizaciones de segundo nivel especificadas en referencia a la comunicación, motivación y confianza establecidas entre agentes y entidades sociales, destacando los aspectos positivos y negativos que favorecen o limitan dichos procesos.*

6. CONCLUSIONES

Este último capítulo de la investigación recoge las reflexiones del autor acerca de los resultados obtenidos en cuanto a la forma de comunicarse, las motivaciones e implicaciones y el grado de confianza existente en las plataformas analizadas, aspectos que, como la metodología, estructura, ideología e historia, influyen directamente en los procesos de coordinación generados entre profesionales e instituciones.

La historia (ciclo vital) de las organizaciones está ligada al grado de homogeneidad y consolidación de sus valores e ideales y a la conciencia de su metodología de trabajo y participación. Si estos aspectos son conocidos y respetados por todos los participantes se podrá hablar de procesos de coordinación efectivos; sin embargo, si domina la ambigüedad y la escasez de concreción de dichas variables se hablará de ineficiencia.

Como se apuntaba en el apartado del *Marco Teórico*, las estructuras horizontales complican los procesos de coordinación, mientras que la verticalidad se percibe como un factor que aporta sencillez a dichos procesos. Las entidades analizadas sienten estar al mismo nivel, pero depositan roles de liderazgo y organización a alguna institución o profesional en referencia a: la especialidad en el ámbito de actuación, costumbres, antigüedad e historia, representatividad en el barrio, etc. (estructura semi-horizontal).

El uso descoordinado de las Tecnologías de la Información y Comunicación plantea uno de los principales retos a mejorar en las tres plataformas ya que genera desfase en la recepción de la información, diferencias en los datos tratados e interpretaciones erróneas. Ésta limitación depende del exceso de trabajo que cada profesional tiene con respecto a sus propias entidades y a la organización.

Asimismo, los encuentros informales suponen un aspecto a regular ya que conforma un sistema de traspaso y flujo de información irregular e inestable, relacionado intrínsecamente con las relaciones personales y

profesionales establecidas entre los participantes (complicidad y afinidad entre los mismos) y con los contactos frecuentes entre algunos agentes (coincidencia en el mismo contexto en un determinado espacio temporal).

El grado de implicación (capacidad de entrega y esfuerzo) de cada profesional difiere de la motivación que lo impulsa, en algunos casos. Ello puede justificarse por el hecho de ser diferentes y, como se ha explicado con anterioridad, por no establecer pautas de trabajo homogéneas (ambigüedad en la metodología a utilizar, la asignación de roles y el reparto de tareas).

De todo lo anterior se deduce que las tres organizaciones de segundo nivel poseen unas fortalezas y unas debilidades que deben potenciar y mejorar respectivamente y pueden aprovechar las oportunidades y evitar las amenazas que su contexto más próximo les plantea para garantizar una serie de actividades e iniciativas de transformación social de calidad, teniendo para ello que coordinarse de forma eficiente.

Las siguientes tablas muestran, a través de la implementación del análisis DAFO²⁵, los aspectos concretos que deben aprovechar y mejorar cada una de las organizaciones de acción social analizadas en la investigación.

COORDINADORA DEL PARQUE OLIVER	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> -Intenso sentido de pertenencia al barrio. -Presencia notoria en el barrio. -Trabajo eficiente con toda la población (indicadores de éxito: reconocimientos, evaluaciones positivas y participación social durante décadas). -Alto grado de confianza profesional. 	<ul style="list-style-type: none"> -Poca equidad en el reparto de tareas y diferencias en el grado de implicación individual. -Limitación de las nuevas asociaciones y entidades participantes (poca representatividad y fuerza en el barrio). -Descenso de iniciativas creativas y originales (diseño y planificación de actividades impuestas por años predecesores – <i>tradicionalismo</i>).

²⁵ Análisis DAFO: técnica de evaluación y valoración de entidades e instituciones utilizada en ciencia sociales.

OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>-Aprovechamiento de las nuevas políticas medioambientales, de sensibilización y concienciación del naturalismo actual.</p> <p>-Aglutinamiento de nuevas entidades con ideas y puntos de vista novedosos.</p>	<p>-Pérdida del espíritu luchador y reivindicativo (estancamiento y poca movilización).</p> <p>-Consecución de los objetivos muy a largo plazo (cansancio de la comunidad).</p>

MESA DE AGENTES	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
<p>-Considerada primordial y de gran utilidad y necesidad en el barrio desde su nacimiento.</p> <p>-Amplio número de agentes y entidades sociales participantes: mayor número de puntos de vista, originalidad y complementariedad.</p>	<p>-Existencia de relaciones de trabajo "beligerantes" centradas en la competencia y no en la colaboración que restan eficiencia a las iniciativas grupales y mellan la confianza entre profesionales.</p> <p>-Bajo nivel de confianza entre participantes: "subgrupos" de trabajo según conveniencia y afinidad, no tanto por complementariedad y/o especialidad.</p> <p>-Dependencia entre entidades que facilita procesos de superposición jerárquica.</p> <p>-Encuentros informales percibidos como negativos.</p> <p>-Diferentes motivaciones y grados de implicación y reparto desigual de competencias.</p> <p>-Uso incorrecto y descoordinado de las TIC.</p>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<p>-Contacto con entidades e instituciones de la ciudad: participación de éstas de forma puntual y/o esporádica en situaciones problemáticas del barrio.</p> <p>-Desarrollo, teorización e implementación de políticas de trabajo en red eficientes.</p>	<p>-Presencia de conflictos no resueltos y negativa ante la posibilidad de solucionarlos.</p> <p>-Ni sistematización de pautas de trabajo, ni homogeneización de las motivaciones por las que participar en la mesa.</p>

MESA DE INFANCIA	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
-Alto grado de confianza entre los participantes en la plataforma de acción social. -Motivación similar entre profesionales que desarrollan su trabajo en tal organización.	-Uso de las TIC de forma descoordinada (información desfasada). -Reparto de tareas desigual.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
-Ámbito de actuación enérgicamente defendido y protegido por los vecinos y profesionales del barrio.	-Consecución de los objetivos propuestos a muy largo plazo.

Por último, recalcar el hecho de que la investigación contempla una pequeña parte del total de personas y entidades que pueden evaluar los procesos de coordinación existentes en estas organizaciones de segundo nivel, tal y como se detallaba en el apartado de *Metodología*.

Se considera interesante la continuación y desarrollo de intervenciones e investigaciones para ofrecer una visión más amplia y objetiva de dichos procesos y de la situación general de los mismos en el contexto del barrio Oliver en la ciudad de Zaragoza²⁶.

²⁶ Ver Anexo VIII: *Procesos de Coordinación barrio Oliver*. Síntesis y esbozo de los principales aspectos positivos y negativos en cuanto a los procesos de coordinación en el barrio Oliver.

7. FUENTES CONSULTADAS

En este apartado se mencionan las fuentes documentales consultadas para la elaboración y desarrollo del trabajo de investigación, organizadas según sean libros, artículos de revistas o documentos teóricos (bibliografía), páginas web utilizadas para buscar información (webgrafía), textos legislativos revisados (legislación) u otro tipo de documentos que hayan sido de utilidad para el estudio (documentación adicional).

7.1. BIBLIOGRAFÍA

- Agustín Reyes Ponce. "Administración de empresas: teoría y práctica. Primera parte.". Ed. Limusa – México D.F. (1978), págs. 15 – 50.
- Antonio Pinilla. "Principios de las relaciones sociales y administrativas: la interacción humana". Ed. Técnicos Asociados – Barcelona (1972), págs. 100 - 102.
- Byron Real López. "Descentralización y participación social en la gestión de los recursos renovables". Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales – Quito (1998), págs. 08 – 24.
- Gerardo J. Zapata Rotundo y Aymara Hernández Arias. "Mecanismos de coordinación y tipos básicos de Trabajo". Red de Revistas Científicas en América Latina, el Caribe, España y Portugal, vol. XIV, Nº 39 (2008), págs. 259 - 264.
- Juan Luis Martínez Sánchez. "La imagen de las ONG en desarrollo: para ir dimensionando el Tercer Sector". Ed. IEPALA – Madrid (1998), págs. 92 - 129.
- Louis Mallet. "Organización formativa, coordinación y motivación". Revista Europea Formación Profesional Nº 5, (1995), págs. 11 – 17.

- Luis Ángel Guerras Martín y María Ángeles Montoro Sánchez. "La coordinación en los acuerdos de cooperación empresarial: un análisis empírico basado en el modelo de procesamiento de información". Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa. Nº 19 (2004), págs. 55 – 76.
- María Guadalupe Bandala del Ángel. "Liderazgo, comunicación y motivación: Las habilidades directivas esenciales para la organización". Universidad Veracruzana: Facultad de Contaduría y Administración - Veracruz (2009), págs. 36 - 66.
- Matilde Luna y José Luis Velasco. Seminario "Redes de conocimiento como nueva forma de creación colaborativa: su construcción, dinámica y evolución. Sesión 3. Política y gestión de las redes. Estrategias de gestión, coordinación y participación. Alineación de intereses y combinación de capacidades". Instituto de investigaciones Sociales - UNAM. México (2005), págs. 01 – 27.
- Nuria Valls. "Las organizaciones de segundo nivel: ¿Qué roles tienen y como pueden mejorar su labor?". Observatorio del Tercer Sector - Madrid. (2007).
- Observatorio del Tercer Sector. "Jornada Ejes de futuro en el Tercer Sector. Redes y Procesos de Coordinación." – Bilbao, 13 de diciembre de 2006.

7.2. WEBGRAFÍA

- www.ine.es (*Instituto Nacional de Estadística* – Búsqueda de datos socio-demográficos).
- www.zaragoza.es (Búsqueda de datos socio-demográficos).
- www.aragon.es (*Instituto Aragonés de Estadística* – Búsqueda de datos socio-demográficos).
- www.redalyc.org (Búsqueda de libros, revistas, artículos y documentos).

- www.dialnet.unirioja.es (Búsqueda de libros, revistas, artículos y documentos).
- www.biblioteca.unizar.es (Búsqueda de libros, revistas, artículos y documentos).
- www.google.scholar.es (Búsqueda de libros, revistas, artículos y documentos).
- www.google.books.es (Búsqueda de libros, revistas, artículos y documentos).

7.3. LEGISLACIÓN

- Constitución Española de 1978.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de Bases de Régimen Local.
- Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del Derecho de Asociación.
- Ley 5/2009, de 29 marzo, de Economía Social.
- Ley 5/2009 de 30 de junio, de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Aragón.

7.4. DOCUMENTACIÓN ADICIONAL

- Apuntes y documentos recabados y obtenidos durante el transcurso de la carrera de Trabajo Social (2008 – 2012) en la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo de Zaragoza.
- Mesa de Infancia. Actas cursos 2009 – 2010 y 2010 – 2011. Zaragoza.
- Mesa de Agentes. Actas cursos 2009 – 2010 y 2010 – 2011. Zaragoza.
- Ayuntamiento de Zaragoza-Participación Ciudadana y Asociación Coordinadora del Parque Oliver. “Memoria Convenio (actividades realizadas) 2011”. Zaragoza.

- Asociación de Vecinos y Vecinas Oliver-Aragón y Asociación Coordinadora del Parque Oliver. Presentación *PowerPoint* "Experiencias participativas en el barrio Oliver de Zaragoza. metodologías aplicadas en el parque Oliver y procesos de implementación ciudadana en la comunidad" Zaragoza (2010).
- Fundación Luis Vives. "Anuario del Tercer Sector". Madrid (2010).
- Zaragoza Vivienda (Ayuntamiento de Zaragoza), Asociación de Vecinos y Vecinas Oliver-Aragón y Millenium 3 (Servicios de gestión del conocimiento S.L.). "Plan de Desarrollo Sostenible y Comunitario del barrio Oliver". Zaragoza (2010).
- Zaragoza Vivienda (Ayuntamiento de Zaragoza), Asociación de Vecinos y Vecinas Oliver-Aragón y Millenium 3 (Servicios de gestión del conocimiento S.L.). "Diagnóstico estratégico del barrio Oliver". Zaragoza (2010).

8. ANEXOS

Este último apartado compila una serie de apéndices en los que hay información complementaria al trabajo, así como esquemas y cuadros resumen de todo lo desarrollado en el documento.

8.1. ANEXO I - Árbol de problemas²⁷

PROBLEMA

Ineficiencia en los procesos de coordinación entre los agentes y recursos sociales del barrio Oliver que participan en la Mesa de Agentes, Mesa de Infancia y coordinadora del parque Oliver en la ciudad de Zaragoza.

CAUSAS

1) COMUNICATIVAS

- *Bajo Flujo de Información* (Carecer de información completa y actualizada por no existir intercambio de información).
 - o *Escasez de Proximidad*
 - Encuentros y reuniones poco frecuentes.
 - o *Escaso Uso de las TIC*
 - Poca utilización de las Tecnologías de la Información y Comunicación ("No uso" de los dispositivos o herramientas electrónico-virtuales).
 - Uso erróneo de las mismas. (Uso inadecuado de los dispositivos o herramientas electrónico-virtuales).
- *Interpretaciones Erróneas* (Malentendidos al recibir la información).
 - o *Ausencia de Traductor*

²⁷ Guión elaborado a partir de ideas propias y de la adaptación del documento de Luna y Velasco (2005) a los fines del estudio.

- Inexistencia de una persona que medie y "traduzca" la información de las diferentes entidades participantes (cada entidad es diferente y su expresión desigual).

2) RELACIONALES

- *Desconfianza* (Falta de cordialidad y compañerismo entre participantes por motivos personales o profesionales -rencillas, falta de experiencia profesional de algunos participantes, etc.-).
 - *Conflictos no resueltos entre participantes*
 - Situaciones disruptivas o problemas no resueltos en su momento y que repercuten en el futuro.
 - *Prejuicios*
 - Estereotipos y juicios fundados que dificultan el trabajo entre determinadas personas.

3) MOTIVACIONALES

- *Motivación Personal diferente a la Grupal* (Falta de identidad con la misión y objetivos comunes).
- *Motivación Materialista* (Inexistencia de una motivación ideológica, únicamente unión con otras entidades por motivos materialistas - limitaciones administrativas, escasos recursos, etc.-).

4) ESTRUCTURALES

- *Verticalidad* (Jerarquización entre entidades e inexistencia del sentimiento de homogeneidad horizontal).
- *No División de Tareas* (Falta de organización en las actividades a desarrollar, ni optimización de los recursos disponibles en conjunto).

CONSECUENCIAS

1) INEFICACIA EN LA CONSECUCIÓN DE OBJETIVOS PROPUESTOS:

- *Persistencia del Problema Social* (No conseguir los objetivos perseguidos está ligado a no resolver el problema social).
 - o *Desprestigio de la Organización de Segundo Nivel* (No conseguir mejorar una situación debido a una mala coordinación, puede generar rechazo hacia esa agrupación por parte de vecinos, otras entidades privadas y la administración).
 - *Desconfianza de los Vecinos*
 - Genera rechazo a la hora de buscar participación entre los ciudadanos por creer que es ineficiente.
 - *Desconfianza de la Administración*
 - La Administración dispondrá subvenciones u otras ayudas a colectivos que no demuestran eficiencia.

2) INEXISTENCIA DE UNOS VALORES Y UN IDEARIO COMÚN

3) ENQUISTAMIENTO DE PROBLEMAS ENTRE PERSONAS Y ENTIDADES:

- *Imposibilidad de volver a trabajar en grupo* (Al generar tal clima de desconfianza y no haber sido eficientes, la gente no desea repetir la experiencia con el mismo grupo de trabajo).

4) FALTA DE ORGANIZACIÓN:

- *No Optimización de Recursos* (Utilización de muchos recursos sin ser eficientes – malemployar recursos).
- *Solapamiento de Esfuerzos* (Repetición de actividades, tareas y actuaciones a desarrollar).

8.2. ANEXO II - Recursos del barrio Oliver

En este anexo se enumeran los diversos recursos y equipamientos del barrio Oliver en la actualidad (2012).

❖ **Centros educativos**

- Educación reglada.
 - ✓ Escuela infantil *Los Ibones*.
 - ✓ Colegio público *Ramiro Solans*.
 - ✓ Colegio público *Fernando el Católico*.
 - ✓ Colegio privado *Virgen Blanca*. (*Último año*)
 - ✓ Colegio privado *María Inmaculada*.
 - ✓ Instituto de enseñanza secundaria *María Moliner*.
- Educación no reglada.
 - ✓ Centro sociolaboral Oliver.
 - ✓ Centro de empleo *Pilar Miró*.
 - ✓ Centro de formación y educación para adultos (*CODEF-Adunare*).
 - ✓ Universidad popular de Zaragoza (*UPZ*).
 - ✓ Guardería de la *Obra Social Ibercaja San José*.

❖ **Espacios deportivos**

- Pabellón/polideportivo y piscina.
- Espacios del programa de animación deportiva.
- Equipos deportivos.
 - ✓ Club de fútbol *Escalerillas*.
 - ✓ Club de fútbol *Oliver*.
 - ✓ Equipo de voleibol *Oliver*.
 - ✓ Equipo de baloncesto *María Moliner*.

❖ **Centros sanitarios**

- Centro de salud Oliver.
- Centro de especialidades médicas *Inocencio Jiménez*.

❖ ***Centros de servicios sociales generales y comunitarios***

- Comisaría de policía del distrito 8 (Oliver-Valdefierro) de Zaragoza.
- Centro municipal de servicios sociales (CMSS).
- Centro comunitario de Oliver.
- Proyectos:
 - ✓ Infancia y juventud.
 - Centro de tiempo libre *Zardacho*.
 - Proyecto de animación deportiva (PAD).
 - Proyecto de educación de calle.
 - Proyecto *Adolescentes*.
 - Ludoteca *Oliviértete*.
 - ✓ Personas Mayores.
 - Centro municipal de convivencia para personas mayores.
 - Club de pensionistas y jubilados *San José*.
 - Residencia de la tercera edad *Federico Ozanam*.
 - ✓ Colectivos Específicos.
 - Centro especial de empleo Oliver (CEE).
 - Empresa de inserción sociolaboral *Consolida Oliver S.L.*
 - *Fundación Down Zaragoza*.
 - ✓ Proyecto *Rehábitat*. (*Ultimo año*)

❖ ***Centros culturales***

- Centro de juventud *El Túnel*.
- Centro cívico *Manuel Vázquez Guardiola*.
- Biblioteca *Vientos del Pueblo*.

❖ ***Centros religiosos***

- Parroquia *La Coronación de la Virgen*.
- Mezquita musulmana del barrio Oliver.

Tabla 3: Tejido asociativo barrio Oliver.

TIPOLOGÍA DE ASOCIACIONES	Nº	ASOCIACIONES
VECINALES	1	-A.V.V. DE OLIVER ARAGÓN.
NATURALEZA Y MEDIO AMBIENTE	3	-ASOCIACIÓN COORDINADORA DEL PARQUE OLIVER. -ASOCIACIÓN PARA LA PROMOCIÓN DEL RECICLAJE. -ASOCIACIÓN ZARAGOZA BONSAI.
RELIGIOSAS	1	-MISIÓN EVANGÉLICA URBANA DE ZARAGOZA (M.U.Z.) -COFRADÍA NUESTRA SEÑORA DE LA ASUNCIÓN Y LLEGADA DE JESÚS AL CALVARIO.
INMIGRANTES	5	-ASOCIACIÓN NATIVOS OESTE CAMERÚN RESIDENTES EN ARAGÓN. -ASOCIACIÓN UNIDOS POR LA INFANCIA DE TOUBA (SENEGAL). -ASOCIACIÓN ASANTEMAN. -ASOCIACIÓN FULBE ARAGÓN. -ASOCIACIÓN AKASHA -COMUNIDAD ISLÁMICA DE ZARAGOZA.
A.M.P.A.S.	5	-A.M.P.A. COLEGIO PÚBLICO FERNANDO EL CATÓLICO. -A.M.P.A. COLEGIO PÚBLICO RAMIRO SOLANS. -A.M.P.A. VIRGEN BLANCA. -A.M.P.A. I.E.S. MARÍA MOLINER. -A.M.P.A. ESCUELA INFANTIL LOS IBONES.
TERCERA EDAD	2	-CENTRO MUNICIPAL DE CONVIVENCIA DE MAYORES OLIVER. -CLUB PENSIONISTAS Y JUBILADOS SAN JOSÉ.
CULTURALES	1	-CENTRO DE CULTURA POPULAR Y PROMOCIÓN FEMENINA.
FESTEJOS	1	-COMISIÓN DE FESTEJOS DEL BARRIO OLIVER.

Fuente: *Centro Comunitario Oliver*.

Ilustración 2: Barrio Oliver (fotografía aérea).

Fuente: *Centro Comunitario Oliver*.

8.3. ANEXO III – Entidades que participan en la Mesa de Agentes, Mesa de Infancia y Coordinadora del Parque Oliver²⁸

El siguiente anexo muestra una descripción sintética de todas las entidades que participan en la Mesa de Agentes, Mesa de Infancia y/o Coordinadora del Parque Oliver en la ciudad de Zaragoza en el año 2012.

Éstas han sido clasificadas según su naturaleza:

- **Pública → Azul**
- **Privada → Rojo**
- **Mixta → Morado**

Nombre de la Entidad	Centro Municipal de Servicios Sociales Oliver
Ámbito de Actuación	Servicios Generales
Organización de segundo nivel en la que participa	MESA DE AGENTES
Datos de Contacto	Ubicación Calle Séneca Número 78
	Teléfono 976.72.34.10
	Correo Electrónico -
Naturaleza (Pública/Privada/Mixta)	Ayuntamiento de Zaragoza (Pública)
Población Atendida	Población general.
Atención Ofrecida	Oferta de una amplia gama de servicios y prestaciones de carácter asistencial.

Nombre de la Entidad	Centro de Juventud <i>El Túnel</i>
Ámbito de Actuación	Servicios Generales

²⁸ Información obtenida por el investigador del trabajo realizado por el mismo en la asignatura *Practicum de Intervención* de la Facultad de Estudios y del Trabajo de Zaragoza (Sep. 2011 – Feb. 2012) y a través de los cuestionarios entregados a algunas de las organizaciones que aparecen en el listado.

Organización de segundo nivel en la que participa		MESA DE INFANCIA COORDINADORA DEL PARQUE OLIVER
Datos de Contacto	Ubicación	Paseo María del Carmen Soldevila Planta B
	Teléfono	976.32.66.54
	Correo Electrónico	eltunel@zaragoza.es
Naturaleza (Pública/Privada/Mixta)		Ayuntamiento de Zaragoza (Pública)
Población Atendida		Población joven (entre 16-28 años).
Atención Ofrecida		Cursos y talleres (teatro, música, pintura y nuevos estilos modernos, informática, etc.).

Nombre de la Entidad	Centro de Convivencia para Adultos Oliver
Ámbito de Actuación	Servicios Generales
Organización de segundo nivel en la que participa	COORDINADORA DEL PARQUE OLIVER
Datos de Contacto	Ubicación
	Teléfono
	Correo Electrónico
Naturaleza (Pública/Privada/Mixta)	
Población Atendida	
Atención Ofrecida	

Nombre de la Entidad	Programa de Integración de Espacios Escolares del Colegio Público <i>Ramiro Solans</i>
Ámbito de Actuación	Educación
Organización de segundo nivel en la que participa	MESA DE AGENTES
	MESA DE INFANCIA
	COORDINADORA DEL PARQUE OLIVER
Datos de Ubicación	Calle Teodora Lamadrid Nº 61

Contacto	Teléfono	976.34.48.65
	Correo Electrónico	pieesolans@zaragoza.es
Naturaleza (Pública/Privada/Mixta)		Ayuntamiento de Zaragoza (Pública)
Población Atendida		Población infantojuvenil (entre 3 – 14 años).
Atención Ofrecida		Talleres, cursillos y actividades de ocio y tiempo libre, así como de cultura y deporte, teniendo como objetivo subyacente la ocupación del tiempo y espacio en un ambiente sano y positivo para la vida de los usuarios.

Nombre de la Entidad	Programa de Integración de Espacios Escolares del Colegio Público <i>Fernando El Católico</i>
Ámbito de Actuación	Educación
Organización de segundo nivel en la que participa	MESA DE AGENTES
	MESA DE INFANCIA
	COORDINADORA DEL PARQUE OLIVER
Datos de Contacto	Ubicación
	Calle San Vicente Ferrer Nº 2
	Teléfono
	976.33.20.32
	Correo Electrónico
	pieesfernandoelcatolico@zaragoza.es
Naturaleza (Pública/Privada/Mixta)	Ayuntamiento de Zaragoza (Pública)
Población Atendida	Población infantojuvenil (entre 3 – 16 años).
Atención Ofrecida	Talleres, cursillos y actividades de ocio y tiempo libre, así como de cultura y deporte, teniendo como objetivo subyacente la ocupación del tiempo y espacio en un ambiente sano y positivo para la vida de los usuarios.

Nombre de la Entidad	Programa de Integración de Espacios Escolares del Instituto de Enseñanza Secundaria <i>María Moliner</i>
Ámbito de Actuación	Educación
Organización de segundo nivel en la que participa	MESA DE AGENTES
	MESA DE INFANCIA
	COORDINADORA DEL PARQUE OLIVER
Datos de Contacto	Ubicación
	Calle San Vicente Ferrer S/N
	Teléfono
	976.33.18.03

	Correo Electrónico	-
Naturaleza (Pública/Privada/Mixta)		Ayuntamiento de Zaragoza (Pública)
Población Atendida		Población juvenil (entre 14 - 21 años).
Atención Ofrecida		Talleres, cursillos y actividades de ocio y tiempo libre, así como de cultura y deporte, teniendo como objetivo subyacente la ocupación del tiempo y espacio en un ambiente sano y positivo para la vida de los usuarios.

Nombre de la Entidad	Zaragoza Vivienda						
Ámbito de Actuación	Vivienda						
Organización de segundo nivel en la que participa	MESA DE AGENTES						
Datos de Contacto	<table border="1"> <tr> <td>Ubicación</td><td>Calle San Pablo Nº 61</td></tr> <tr> <td>Teléfono</td><td>976.28.26.59</td></tr> <tr> <td>Correo Electrónico</td><td>-</td></tr> </table>	Ubicación	Calle San Pablo Nº 61	Teléfono	976.28.26.59	Correo Electrónico	-
Ubicación	Calle San Pablo Nº 61						
Teléfono	976.28.26.59						
Correo Electrónico	-						
Naturaleza (Pública/Privada/Mixta)	Ayuntamiento de Zaragoza (Pública)						
Población Atendida	Población general.						
Atención Ofrecida	Valoración, seguimiento y contrato con personas carentes de una vivienda propia que desean o están interesados en la adquisición de un domicilio particular.						

Nombre de la Entidad	Proyecto Rehábitat						
Ámbito de Actuación	Vivienda y Urbanismo						
Organización de segundo nivel en la que participa	MESA DE AGENTES						
Datos de Contacto	<table border="1"> <tr> <td>Ubicación</td><td>Calle Antonio Leyva Nº 92-94-96</td></tr> <tr> <td>Teléfono</td><td>976.31.28.46</td></tr> <tr> <td>Correo Electrónico</td><td>-</td></tr> </table>	Ubicación	Calle Antonio Leyva Nº 92-94-96	Teléfono	976.31.28.46	Correo Electrónico	-
Ubicación	Calle Antonio Leyva Nº 92-94-96						
Teléfono	976.31.28.46						
Correo Electrónico	-						
Naturaleza (Pública/Privada/Mixta)	Fondo europeo de Desarrollo Regional (UE) y Zaragoza Vivienda (Ayuntamiento de Zaragoza)						
Población Atendida	Población de la zona de Gabriela Mistral del barrio Oliver.						
Atención Ofrecida	Integración y cohesión social empleando las necesidades de rehabilitación y mejora de los espacios.						

Nombre de la Entidad	Centro de Salud Oliver
Ámbito de Actuación	Sanidad
Organización de segundo nivel en la que participa	MESA DE AGENTES
Datos de Contacto	Ubicación
	Teléfono
	Correo Electrónico
Naturaleza (Pública/Privada/Mixta)	Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia (Pública)
Población Atendida	Población del sector 3 de la ciudad de Zaragoza (barrio Oliver).
Atención Ofrecida	Orientación, información, valoración y diagnóstico de las circunstancias y situaciones que acontecen a la población, dentro del aspecto socio-sanitario, y tramitación de documentos de incapacidad, invalidez, discapacidad, dependencia, etc.

Nombre de la Entidad	Universidad Popular Zaragoza (UPZ)
Ámbito de Actuación	Educativo
Organización de segundo nivel en la que participa	MESA DE AGENTES
Datos de Contacto	Ubicación
	Teléfono
	Correo Electrónico
Naturaleza (Pública/Privada/Mixta)	Ayuntamiento de Zaragoza (Pública)
Población Atendida	Población adulta mayor de 18 años.
Atención Ofrecida	Cursillos y talleres dedicados a la divulgación y fomento de la cultura y aprendizaje.

Nombre de la Entidad	Asociación Coordinadora del Parque Oliver
Ámbito de Actuación	Comunitario
Organización de segundo nivel en la que participa	COORDINADORA DEL PARQUE OLIVER
Datos de Ubicación	Calle Pilar Aranda S/N

Contacto	Teléfono	976.32.40.43
	Correo Electrónico	coordinadora@parqueoliver.org
Naturaleza (Pública/Privada/Mixta)		Asociación (Privada)
Población Atendida		Población general.
Atención Ofrecida		Actividades medioambientales, culturales, deportivas, sociales, interculturales, de convivencia, de integración, lúdicas, etc. y visitas e información sobre la historia, gestión y administración del parque Oliver.

Nombre de la Entidad	Caritas Diocesana Zaragoza
Ámbito de Actuación	Comunitario
Organización de segundo nivel en la que participa	MESA DE AGENTES
Datos de Contacto	Ubicación
	Teléfono
	Correo Electrónico
Naturaleza (Pública/Privada/Mixta)	Caritas Diocesana (Privada)
Población Atendida	Población general.
Atención Ofrecida	Amplio número de programas, proyectos y actividades destinados a personas con problemas de inclusión social y desarrollo de cursos y talleres en pos de la formación y la participación social y voluntaria.

Nombre de la Entidad	Asociación ¿Hablamos?
Ámbito de Actuación	Comunitario, penitenciario y penal
Organización de segundo nivel en la que participa	MESA DE AGENTES
Datos de Contacto	Ubicación
	Teléfono
	Correo Electrónico
Naturaleza (Pública/Privada/Mixta)	Asociación ¿Hablamos? (Privada)
Población Atendida	Población general.

Atención Ofrecida	Servicio de mediación ante situaciones conflictivas entre personas. Especialidad en mediación penitenciaria y penal.
--------------------------	--

Nombre de la Entidad	Asociación de Vecinos del barrio Oliver	
Ámbito de Actuación	Comunitario	
Organización de segundo nivel en la que participa	COORDINADORA DEL PARQUE OLIVER	
	MESA DE AGENTES	
Datos de Contacto	Ubicación	Calle Pilar Aranda S/N
	Teléfono	976.53.65.09
	Correo Electrónico	barriooliver@wanadoo.es
Naturaleza (Pública/Privada/Mixta)	Asociación (Privada)	
Población Atendida	Población general.	
Atención Ofrecida	Actividades de mejora y mantenimiento del barrio Oliver.	

Nombre de la Entidad	Programa de Integración de Espacios Escolares del Colegio Privado <i>Virgen Blanca</i> *(Se estima su cierre al finalizar el curso escolar 2011 – 2012)	
Ámbito de Actuación	Educación	
Organización de segundo nivel en la que participa	MESA DE AGENTES	
	MESA DE INFANCIA	
	COORDINADORA DEL PARQUE OLIVER	
Datos de Contacto	Ubicación	Calle San Vicente Ferrer Nº 2
	Teléfono	976.33.20.32
	Correo Electrónico	pieesfernandoelcatolico@zaragoza.es
Naturaleza (Pública/Privada/Mixta)	Congregación religiosa (Privada)	
Población Atendida	Población infantojuvenil (entre 12 – 15 años).	
Atención Ofrecida	Talleres, cursillos y actividades de ocio y tiempo libre, así como de cultura y deporte, teniendo como objetivo subyacente la ocupación del tiempo y espacio en un ambiente sano y positivo para la vida de los usuarios.	

Nombre de la Entidad	Consolida Oliver S.L.
Ámbito de Actuación	Inserción
Organización de segundo nivel en la que participa	MESA DE AGENTES
	COORDINADORA DEL PARQUE OLIVER
Datos de Contacto	Ubicación Calle Francisco Ruesta Nº 13 – Local derecho
	Teléfono 976.53.69.69
	Correo Electrónico cconsolida@adunare.org
Naturaleza (Pública/Privada/Mixta)	Fundación Adunare (Privada)
Población Atendida	Población juvenil (entre 18 – 25 años).
Atención Ofrecida	Planes individualizados de intervención que posibilitan la inclusión social y laboral en la realidad de los usuarios atendidos a través de trabajos de jardinería, albañilería y asistencia en el domicilio a particulares y entidades públicas.

Nombre de la Entidad	Centro de Educación de Adultos (CODEF)
Ámbito de Actuación	Educación
Organización de segundo nivel en la que participa	COORDINADORA DEL PARQUE OLIVER
Datos de Contacto	Ubicación Calle San Roque Nº 5-7
	Teléfono 976.32.26.38
	Correo Electrónico codefadultos@adunare.org
Naturaleza (Pública/Privada/Mixta)	Fundación Adunare (Privada)
Población Atendida	Población mayor de 18 años.
Atención Ofrecida	Itinerario de formación básica (regulado por legislación educativa con diferentes niveles) e itinerario específico para personas inmigrantes.

Nombre de la Entidad	Centro de Tiempo Libre Zardacho-Oliver
Ámbito de Actuación	Servicios Generales
Organización de segundo nivel en la que participa	MESA DE INFANCIA

Datos de Contacto	Ubicación	Calle Antonio Leyva Nº 87
	Teléfono	976.53.58.13
	Correo Electrónico	-
Naturaleza (Pública/Privada/Mixta)		Mixta: Ayuntamiento de Zaragoza (Pública) – Fundación Adunare (Privada)
Población Atendida		Población menor de edad (entre 3-14 años).
Atención Ofrecida		Talleres, juegos, dinámicas de animación sociocultural y servicio de ludoteca.

Nombre de la Entidad	Centro Comunitario Oliver
Ámbito de Actuación	Comunitario
Organización de segundo nivel en la que participa	MESA DE AGENTES
	MESA DE INFANCIA
	COORDINADORA DEL PARQUE
Datos de Contacto	Ubicación
	Teléfono
	Correo Electrónico
Naturaleza (Pública/Privada/Mixta)	
Población Atendida	
Atención Ofrecida	

Nombre de la Entidad	Programa de Animación Deportiva (PAD)
Ámbito de Actuación	Deporte y ocio
Organización de segundo nivel en la que participa	MESA DE AGENTES
	MESA DE INFANCIA
	COORDINADORA DEL PARQUE
Datos de Contacto	Ubicación
	Teléfono
	Correo Electrónico
Naturaleza (Pública/Privada/Mixta)	
Población Atendida	

Atención Ofrecida	Facilitar la práctica deportiva en el barrio Oliver de Zaragoza, como instrumento que permita complementar y mejorar la labor de educación e integración social desarrollada por otros proyectos y/o entidades del distrito.
--------------------------	--

Nombre de la Entidad	Centro Sociolaboral Oliver
Ámbito de Actuación	Educación e Inserción
Organización de segundo nivel en la que participa	MESA DE AGENTES
	MESA DE INFANCIA
	COORDINADORA DEL PARQUE OLIVER
Datos de Contacto	Calle Tirso de Molina Nº 10-12
	976.53.37.00
	csloliver@adunare.org
Naturaleza (Pública/Privada/Mixta)	Mixta: Ayuntamiento de Zaragoza (Pública) – Fundación Adunare (Privada)
Población Atendida	Población juvenil (entre 14 -21 años).
Atención Ofrecida	Servicio de <i>Escolarización Externa</i> y dos Programas de Cualificación Profesional Inicial (PCPI), uno de <i>Albañilería</i> y otro de <i>Jardinería</i> .

Nombre de la Entidad	Educación de Calle Oliver
Ámbito de Actuación	Educación
Organización de segundo nivel en la que participa	MESA DE AGENTES
	MESA DE INFANCIA
Datos de Contacto	Calle Teodora Lamadrid Nº 61
	976.31.22.29
	educaller@adunare.org
Naturaleza (Pública/Privada/Mixta)	Mixta: Ayuntamiento de Zaragoza (Pública) – Fundación Adunare (Privada)
Población Atendida	Población infantojuvenil (entre 6 - 18 años).
Atención Ofrecida	Actividades destinadas a la mejora en la participación social de los usuarios y al apoyo, educación e interacción.

8.4. ANEXO IV - Datos sociodemográficos²⁹

En este anexo se encuentran detallados los datos poblacionales del distrito Oliver-Valdefierro³⁰ en el año 2011.

Como se muestra en la siguiente tabla, la población total del distrito ha aumentado de forma progresiva y gradual a lo largo de los últimos ocho años, yendo paralelo al crecimiento demográfico total de Zaragoza.

Tabla 4: Evolución de la población en el distrito Oliver-Valdefierro y en la ciudad de Zaragoza del año 2004 a 2011.

Años	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Junta Municipal Oliver-Valdefierro	25.607	26.194	26.938	27.687	29.030	29.824	30.592	30.658
Ciudad de Zaragoza	641.581	650.592	660.895	667.034	682.283	693.086	696.656	698.186

Fuente: *Instituto Aragonés de Estadística*.

Según los datos del año 2011, la población del distrito Oliver-Valdefierro suponen el 4,39% del total de la ciudad de Zaragoza.

Tabla 5: Datos relativos de la evolución de la población en el distrito Oliver-Valdefierro y en la ciudad de Zaragoza del año 2004 al 2011.

Años	Distrito Oliver- Valdefierro (fi)	Zaragoza (fi)			Fi	hi	%	
		Fi	hi	%				
2004	25.607	25.607	0,113	11,30%	641.581	641.581	0,119	11,90%
2005	26.194	51.801	0,116	11,60%	650.592	1.292.173	0,121	12,10%
2006	26.938	78.739	0,119	11,90%	660.895	1.953.068	0,123	12,30%
2007	27.687	106.426	0,122	12,20%	667.034	2.620.102	0,124	12,40%
2008	29.030	135.456	0,128	12,80%	682.283	3.302.385	0,126	12,60%
2009	29.824	165.280	0,132	13,20%	693.086	3.995.471	0,128	12,80%
2010	30.592	195.872	0,135	13,50%	696.656	4.692.127	0,129	12,90%
2011	30.658	226.530	0,135	13,50%	698.186	5.390.313	0,129	12,90%
TOTAL (n)	226.530	-----	1	100%	5.390.313	-----	1	100%

Fuente: Elaboración propia a través de los datos del *Instituto Aragonés de Estadística*.³¹

³⁰ No se han conseguido los datos estadísticos del barrio Oliver de forma aislada ya que desde el año 2008 el Observatorio Municipal de Estadística no los ha publicado.

En el año 2011 se ven diferencias en cuanto al número de hombres y mujeres que viven en la ciudad de Zaragoza: las edades comprendidas entre 0-44 años se caracterizan por un mayor número de hombres que de mujeres y que cambia a partir de los 50 años de edad, en donde se observa una gran disminución de la población masculina (siendo cada vez menor cuanta mayor edad se alcanza); algo que también sucede en el distrito de Oliver-Valdefierro.

Tabla 6: Datos poblacionales del distrito Oliver-Valdefierro y de Zaragoza en el año 2011 atendiendo a la edad y el sexo.

EDAD	OLIVER-VALDEFIERRO			ZARAGOZA		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
0 a 4	1.080	961	2.041	17.952	16.956	34.908
5 a 9	900	899	1.799	16.640	15.968	32.608
10 a 14	720	685	1.405	15.608	14.634	30.242
15 a 19	759	720	1.479	15.971	15.437	31.408
20 a 24	851	863	1.714	18.918	18.489	37.407
25 a 29	1.107	1.049	2.156	24.247	23.030	47.277
30 a 34	1.537	1.477	3.014	30.907	28.705	59.612
35 a 39	1.676	1.435	3.111	31.370	29.320	60.690
40 a 44	1.374	1.255	2.629	28.724	27.692	56.416
45 a 49	1.090	1.051	2.141	26.244	26.375	52.619
50 a 54	979	1.002	1.981	23.576	25.091	48.667
55 a 59	871	899	1.770	19.647	22.117	41.764
60 a 64	727	792	1.519	18.261	20.730	38.991
65 a 69	593	609	1.202	15.475	17.817	33.292
70 a 74	407	422	829	11.453	14.663	26.116
75 a 79	347	450	797	11.216	15.867	27.083
80 a 84	217	369	586	7.667	12.895	20.562
>84	139	346	485	5.564	12.960	18.524
No consta	0	0	0	0	0	0
TOTAL	15.374	15.284	30.658	339.440	358.746	698.186

Fuente: *Instituto Aragonés de Estadística*.

En ambas columnas (distrito y ciudad), se observa que la franja de edad con mayor número de hombres es la comprendida entre los 35 y 39 años, al igual que el número de mujeres en Zaragoza, ya que en el distrito Oliver-

³¹ Los datos relativos han sido obtenidos al aplicar la fórmula estadística $hi = fi/n$ y $\% = hi \times 100$, para hacer una comparativa de la evolución demográfica entre el distrito Oliver-Valdefierro y la ciudad de Zaragoza del año 2004 al 2011.

Valdefierro, más concretamente, son mayoritarias las mujeres entre 30 y 34 años.

Con respecto a la población inmigrante encontramos los siguientes datos:

Tabla 7: Población Inmigrante en el distrito Oliver-Valdefierro y la ciudad de Zaragoza por continentes en el año 2011.

CONTINENTE	EUROPA	ÁFRICA	AMÉRICA	ASIA	OCEANÍA	APÁTRIDAS	NO CONSTA	TOTAL
Junta Municipal Oliver-Valdefierro	1.614	1.734	1.093	134	0	0	0	4.575
Zaragoza	42.757	24.753	34.322	6.334	19	49	0	108.234

Fuente: *Instituto Aragonés de Estadística*.

Se deduce que la población inmigrante en el barrio Oliver supone el 4,22% del total de la ciudad de Zaragoza, habiendo una mayor concentración de personas africanas y europeas que de otros continentes.

De ese 4,22%, un 2,32% son hombres y un 1,90% son mujeres que viven en el barrio y proceden de otros países, como se refleja en la siguiente tabla.

Tabla 8: Población Inmigrante en el distrito Oliver-Valdefierro y en Zaragoza en el año 2011 diferenciados por continentes y sexo.

CONTINENTE	OLIVER-VALDEFIERRO			ZARAGOZA		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
EUROPA	864	750	1.614	22.613	20.144	42.757
ÁFRICA	1.086	648	1.734	16.111	8.642	24.753
AMÉRICA	470	623	1.093	14.965	19.357	34.322
ASIA	91	43	134	3.466	2.868	6.334
OCEANÍA	0	0	0	7	12	19
APÁTRIDAS	0	0	0	32	17	49
NO CONSTA	0	0	0	0	0	0
TOTAL	2.511	2.064	4.575	57.194	51.040	108.234

Fuente: *Instituto Aragonés de Estadística*.

Es significativo el número de hombres africanos en el distrito Oliver-Valdefierro en relación al resto de datos: conforman el 43,24% de hombres inmigrantes del distrito y el 12,56% del resto de hombres africanos de la ciudad, así como el 1,89% de los 57.194 hombres inmigrantes de Zaragoza.

Asimismo, si atendemos a la variable edad, el número de personas entre los 0 y los 4 años de origen africano que residen en el distrito es muy amplio en comparación al resto (conforma el 59,17% de las personas entre cero y cuatro años en dicha zona de la ciudad); pero se ve gradualmente reducido a partir de los diez años, y se va equilibrando a partir de los quince, en donde los inmigrantes procedentes de países europeos y americanos aumenta.

Con todo, se ve un escaso número de personas inmigrantes que habitan en el distrito a partir de los sesenta años (el 3,27% de los inmigrantes totales del distrito y el 0,48% de la población total del mismo).

Tabla 9: Datos poblacionales del distrito Oliver-Valdefierro del año 2011 por continentes y edades en población inmigrante.

EDAD	EUROPA	ÁFRICA	AMÉRICA	ASIA	TOTAL
0 a 4	86	200	42	10	338
5 a 9	76	121	35	9	241
10 a 14	57	83	79	2	221
15 a 19	71	70	92	8	241
20 a 24	184	120	100	11	415
25 a 29	204	204	136	20	564
30 a 34	268	312	156	15	751
35 a 39	173	262	126	23	584
40 a 44	171	189	121	17	498
45 a 49	108	92	86	13	299
50 a 54	88	38	42	3	171
55 a 59	54	20	28	0	102
60 a 64	42	8	20	0	70
65 a 69	17	4	14	1	36
70 a 74	6	5	10	1	22
75 a 79	6	5	2	0	13
80 a 84	2	1	3	1	7
>84	1	0	1	0	2
No consta	0	0	0	0	0
TOTAL	1.614	1.734	1.093	134	4.575

Fuente: *Instituto Aragonés de Estadística*.

Por lo tanto, se puede concluir que la población inmigrante en el distrito Oliver-Valdefierro es, principalmente, de procedencia africana, siendo escasas las personas mayores de 65 años que residen en dicho distrito; algo que puede deberse al cambio de residencia en otro distrito, el regreso a su país de procedencia o a otro destino diferente, las situaciones de ilegalidad, defunciones prematuras por diferentes causas, etc.

No obstante, si atendemos a los países de origen: la población rumana es mayoritaria con un 25,66% del total de inmigrantes del distrito (4.575 inmigrantes), seguido a ello, con un 14,93% se encuentra la población marroquí y después el colectivo ecuatoriano con un 7,31% del total. Los inmigrantes de Gambia, Guinea y Portugal son los minoritarios dentro del distrito, con un 2,82%, un 2,22% y un 2,08% respectivamente del total.

Tabla 10: Datos poblacionales del distrito Oliver-Valdefierro del año 2011 por sexos y principales países de procedencia del colectivo inmigrante.

PAÍS	OLIVER-VALDEFIERRO			ZARAGOZA		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
Rumanía	645	529	1.174	16.944	15.204	32.148
Marruecos	401	282	683	4.913	3.149	8.062
Ecuador	163	171	334	5.121	5.151	10.272
Colombia	105	113	218	2.848	3.291	6.139
Senegal	158	37	195	2.596	495	3.091
Ghana	145	44	189	1.579	450	2.029
Argelia	109	76	185	2.174	1.223	3.397
Gambia	81	48	129	1.400	495	1.895
Guinea	47	55	102	486	637	1.123
Portugal	64	31	95	1.422	622	2.044
TOTAL	1.918	1.386	3.304	39.483	30.717	70.200

Fuente: *Instituto Aragonés de Estadística*.

De esta manera, se percibe un gran número de personas inmigrantes en el distrito Oliver-Valdefierro; no obstante, según la opinión de varios profesionales que desarrollan su labor social en el barrio Oliver, la participación de estos colectivos en la vida económica, social y cultural del mismo es bastante escasa y carente de motivación e interés (se generan realidades divididas, sin apenas interacción entre ellas).

8.5. ANEXO V – Modelo entrevistas

El objetivo de las entrevistas era conocer los aspectos más relevantes de la organización en cuanto a su origen y evolución histórica, los éxitos logrados, los valores e ideología que defiende, la metodología de trabajo empleada y la opinión del grado de coordinación percibido por la persona entrevistada en el seno de la organización con respecto al tema comunicacional, relacional y motivacional.

Antes del comienzo de la misma, se pidió consentimiento del profesional entrevistado para poder grabar la conversación facilitando el proceso de recogida de información de forma práctica.

Además se explicó que las respuestas a las diversas preguntas formuladas se utilizarían integra y exclusivamente para los objetivos de la investigación.

Por último, se dejaron dos correos electrónicos de contacto (el personal y el del Centro Comunitario Oliver) por si el profesional entrevistado quisiera añadir algo que no hubiese podido decir o comentar durante el tránscurso de la entrevista.

A) DATOS DE IDENTIFICACIÓN

Profesional entrevistada (nombre y cargo):	Fecha:
Entidad de referencia:	Lugar:
Organización de segundo nivel en la que participa:	Duración:
Datos de contacto del investigador: E-mail personal: xxxxxxxx E-mail Centro Comunitario Oliver: xxxxxxxx	

B) CUESTIONES DESCRIPTIVAS SOBRE LA ORGANIZACIÓN DE SEGUNDO NIVEL

1. ¿Cuándo se originó la *organización* y porqué etapas evolutivas ha pasado?
[Orígenes y evolución]
2. A su parecer ¿Cuáles son los momentos más relevantes de la historia de la *organización*? **[Orígenes y evolución]**
3. ¿Cuáles son los motivos por las que se forma dicha *organización*?
[Motivaciones, intereses y necesidades]
4. ¿Cuáles eran los ideales y valores originarios que se defendían desde la *organización*? - ¿Siguen siendo los mismos? **[Ideología]**
5. ¿Cuál es el ámbito de intervención de la *organización* y las necesidades que se intentan cubrir desde su actuación? - ¿Han sido siempre las mismas?
[Ámbito de actuación, sector poblacional atendido y necesidades detectadas]
6. ¿Cuáles son los mayores logros conseguidos? **[Éxitos]**
7. ¿Cuál es la metodología empleada y las técnicas o herramientas usadas para coordinarse (reuniones presenciales o virtuales, encuentros informales, uso de las TIC, presencia de un *coordinador*, etc.)? - ¿Cuál es su periodicidad? **[Metodología]**
8. ¿Cuál es el desarrollo normal de una reunión –resumen- (quien convoca, seguimientos, roles, orden del día, etc.)? **[Metodología]**
9. ¿Existe un reparto de tareas equitativo entre las entidades reunidas?
[Metodología]
10. ¿Se dan intercambios de datos constantes de forma que todas las entidades disponen de la misma información actualizada? - ¿Cómo se hace? - ¿Hay alguna persona específica que se encargue de esa tarea o es algo rotativo? **[Metodología y traductor]**
11. ¿Existe la figura del *moderador*? - ¿Cuáles son sus tareas? **[Metodología y moderador]**
12. ¿Existe la figura del *mediador*? - ¿Cuáles son sus tareas? **[Metodología y mediador]**

13. ¿Existe algún tipo de jerarquía entre las instituciones, o por el contrario priman las relaciones horizontales? **[Estructura]**

C) CUESTIONES EN REFERENCIA AL GRADO DE COORDINACIÓN PERCIBIDO

1. ¿Cree Ud. que la comunicación es un aspecto que debe mejorarse en la *organización*? - ¿En qué aspectos (interpretaciones erróneas, mayor intercambio de información, etc.)? **[Comunicación]**
2. ¿Cree Ud. que se puede confiar abiertamente en el seno del grupo o hay que ser selectivo? **[Confianza personal]**
3. ¿En qué grado confía en la profesionalidad y experiencia de los participantes de la *organización*? **[Confianza profesional]**
4. ¿Existen problemas no resueltos en la *organización*? - ¿A qué se deben (rencillas personales o prejuicios, diferentes formas de trabajo que "chocan entre sí", etc.)? **[Confianza]**
5. ¿Qué tipo de motivaciones cree que han hecho posible la conformación de tal *organización* (similitud en la misión e ideario, sentido de pertenencia al barrio Oliver, limitación de recursos, obtención de beneficios, etc.)? **[Motivación]**
6. ¿Ud. cree que el grado de implicación de todos los participantes es similar y equilibrado? **[Motivación]**
7. ¿Qué es lo mejor y lo peor de la *Organización* en cuanto a forma de trabajo? **[Opinión metodología]**

D) OTRAS PREGUNTAS (DURANTE LA ENTREVISTA)

E) SUGERENCIAS Y COMENTARIOS

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

8.6. ANEXO VI – Modelo cuestionarios

El siguiente cuestionario ha sido realizado por un estudiante de Cuarto Grado de Trabajo Social de la Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo de Zaragoza (curso 2011-2012), con el objetivo de analizar los procesos de coordinación existentes entre diversos agentes y entidades del barrio Oliver participantes en alguna o en varias de las siguientes organizaciones: Mesa de Agentes - Mesa de Infancia – Coordinadora del parque Oliver.

La información recabada será utilizada únicamente para los fines de la investigación y tendrá carácter anónimo, por lo que no se precisan los datos personales sólo los de la entidad a la que se pertenecen.

Se ruega respondan con sinceridad.

Una vez haya llenado las respuestas del cuestionario, por favor déjenlo en la *recepción* de su centro antes del **X** (*especificar día*), o bien puede entregarlo en el Centro Comunitario Oliver antes del mismo.

Si deseara aportar información adicional a la investigación o quisiera contactar con el estudiante, comuníquelo mediante el siguiente correo electrónico xxxxxxxxx o contacte con cualquier profesional del Centro Comunitario Oliver.

A) DATOS DE IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DE LA ENTIDAD:
BREVE DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD: (Población atendida, atención ofrecida, carácter de la entidad, etc.)
ORGANIZACIÓN EN LA QUE PARTICIPA: (Marque con una cruz la casilla de aquella/s en la/s que participe)
<input type="checkbox"/> MESA DE AGENTES (MA) <input type="checkbox"/> MESA DE INFANCIA (MI) <input type="checkbox"/> COORDINADORA DEL PARQUE OLIVER (CP)

B) CUESTIONES

1. Cuál de estas dos afirmaciones es la que Ud. cree que refleja la realidad de la organización/plataforma de la que su entidad forma parte:

MA	MI	CP

-*Todas las entidades estamos al mismo nivel las unas de las otras y las decisiones son consensuadas.*

MA	MI	CP

-*Existe una entidad que hace de líder (dirección - organización) y marca las metas de toda la organización.*

2. ¿Cuáles cree Ud. que son los mayores logros de la *organización*?

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

3. ¿Cuáles cree Ud. que son los objetivos que no se han conseguido? -
¿Porqué?

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

4. ¿Existen problemas de comunicación entre las entidades? (En caso de ser afirmativo señale cuales son)

MA	MI	CP

Si.

MA	MI	CP

No.

MA	MI	CP

-No se utilizan las Tecnologías de la Información y la Comunicación de forma correcta.

MA	MI	CP

-No se utilizan las Tecnologías de la Información y la Comunicación de forma descoordinada.

MA	MI	CP

-Escasez en el número de reuniones formales.

MA	MI	CP

-Ineficacia de los encuentros informales con profesionales que participan en la plataforma.

MA	MI	CP

-Interpretaciones erróneas de la información recibida.

MA	MI	CP

-Información diferente entre entidades.

MA	MI	CP

-Información no actualizada.



Otras: _____

5. Valore el grado de confianza existente en el equipo de trabajo, distinguiendo la confianza personal (cordialidad y afinidad) y la confianza profesional (capacidad técnica y experiencia). -0 es el mínimo y 10 el máximo-

a. Confianza personal

----	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
MA											
MI											
CP											

b. Confianza profesional

----	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
MA											
MI											
CP											

6. Indique la frecuencia de:

		Muy Frecuente	Frecuente	Poco Frecuente	Nunca
Los participantes exponen abiertamente sus puntos de vista.	MA	MA	MA	MA	MA
	MI	MI	MI	MI	MI
	CP	CP	CP	CP	CP
Cambian de opinión ante buenos argumentos de otros.	MA	MA	MA	MA	MA
	MI	MI	MI	MI	MI
	CP	CP	CP	CP	CP
Participan todos los asistentes.	MA	MA	MA	MA	MA
	MI	MI	MI	MI	MI
	CP	CP	CP	CP	CP

7. ¿Cuáles cree Ud. que son las principales motivaciones de las entidades para agruparse en dicha organización?

MA	MI	CP

-Defensa de los mismos valores e ideas.

MA	MI	CP

-Sentido de pertenencia al barrio Oliver.

MA	MI	CP

-Colaborar para evitar solapar recursos y esfuerzos entre entidades.

MA	MI	CP

-Limitación de recursos "individuales" (de cada entidad).

Otras:

8. ¿Cuáles cree Ud. que son las tres limitaciones principales para poder llevar a cabo procesos de coordinación eficientes?

MA	MI	CP

-Falta de personal.

MA	MI	CP

-Distintos grados de implicación de cada profesional.

MA	MI	CP

-Diferencia de motivos de cada entidad por pertenecer a la organización colectiva.

MA	MI	CP

-Reparto desequilibrado (no equitativo) de tareas y actividades a realizar entre todas las entidades.

MA	MI	CP

-Problemas comunicativos y de flujo de información.

MA	MI	CP

-No resolución de conflictos entre personas y/o entidades.

Otras:

9. ¿Encuentra diferencias en los procesos de coordinación entre la Mesa de Agentes – Mesa de Infancia – Coordinadora del Parque? – Diga las más significativas a su parecer. (*Profesionales que participen en más de una de las anteriores entidades citadas*)

Mesa de Agentes:

Mesa de Infancia:

Coordinadora del Parque Oliver:

10. ¿Cree que gracias a la existencia de éstas plataformas se puede hablar de eficiencia en las actuaciones e intervenciones desarrolladas en el barrio Oliver a día de hoy?

Si

MA	MI	CP

No

MA	MI	CP

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

8.7. ANEXO VII – Tabla resumen organizaciones de segundo nivel barrio Oliver

Tabla 11: Tabla resumen de las organizaciones de segundo nivel barrio Oliver 2012.

CARACTERÍSTICAS		MESA DE AGENTES	MESA DE INFANCIA	COORDINADORA DEL PARQUE OLIVER
CARACTERÍSTICAS GENERALES	Origen	Reyerta entre vecinos de dos bloques de viviendas en el barrio (2008).	Coordinación entre recursos y unión de esfuerzos (2008).	Demandas sucesivas de espacios verdes en el barrio (1980-1990).
	Año de fundación	En 2008.	En 2008.	En 1998.
	Población atendida	Población general (vecinos del barrio).	Población Infantojuvenil (0-18 años).	Población general (vecinos del barrio).
	Ideología	Realización de actividades en pos de la mejora del barrio y de los procesos de convivencia que se generan en éste.	Defensa de los menores del barrio, intervención, seguimiento y desarrollo de actividades de participación, integración y respeto.	Respeto y desarrollo de prácticas medioambientales en torno al cuidado y mantenimiento del parque Oliver.
CARACTERÍSTICAS METODOLOGICAS	Reuniones de coordinación	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones una vez al mes (posibilidad de convocar reuniones extraordinarias). - Tipos de reuniones: <ul style="list-style-type: none"> a) Apertura de nuevos casos y/o seguimiento de los ya atendidos. b) Desarrollo de actividades para el barrio. c) Evaluación de actuaciones/medidas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones una vez al mes (posibilidad de convocar reuniones extraordinarias). - Tipos de reuniones: <ul style="list-style-type: none"> a) Apertura de nuevos casos y/o seguimiento de los ya atendidos. b) Desarrollo de actividades para el barrio. 	<ul style="list-style-type: none"> - Reuniones en función de la población: <ul style="list-style-type: none"> a) Población general (Todas las entidades. <i>Cincomarzada y Castañada</i>). b) Población específica (Asoc. Coordinadora del Parque y entidades determinadas, una vez al mes). - Tipos de reuniones: <ul style="list-style-type: none"> a) Reunión: Presentación y preparativos. b) Reunión: Concreción. c) Reunión: Evaluación.

	Informalidad	Predominio de encuentros informales.	Predominio de encuentros informales.	Predominio de encuentros informales.
	Jerarquía, estructura y reparto de tareas	<ul style="list-style-type: none"> - Inexistencia jerarquía formal, pero generación de “sub-grupos” y posicionamientos en función de: <ul style="list-style-type: none"> a) Ámbito de intervención. b) Interdependencia entre agentes. c) Confianza (personal, profesional e institución). - Reparto de tareas desigual (diferencias entre entidades). 	<ul style="list-style-type: none"> - Entidades al mismo nivel, salvo la coordinadora de infancia. Creación de “sub-grupos” en función de: <ul style="list-style-type: none"> a) Usuario a intervenir (coincidencia). b) Ámbito de actuación. - Reparto de tareas desigual (diferencias entre entidades). 	<ul style="list-style-type: none"> - No existe una jerarquía formal, pero la AVV y Asoc. Coordinadora del Parque Oliver son las que más peso directivo y organizativo tienen. - Reparto de tareas desigual (diferencias entre entidades).
	Roles	El traductor es el mismo que se encarga (de forma rotativa) de recabar el acta de la sesión. No existen ni moderador, ni mediador de forma explícita.	Traductor y moderador son roles compartidos por la misma persona (puesto rotativo). No existe mediador de forma explícita.	El rol de traductor lo desempeña la coordinadora de la Asoc. Coordinadora del Parque Oliver. No existen ni moderador ni mediador de forma explícita.
	Uso de las TIC	Correos electrónicos y llamadas telefónicas.	Correos electrónicos y llamadas telefónicas.	Correos electrónicos y llamadas telefónicas.

Fuente: *Elaboración propia.*

8.8. ANEXO VIII – Procesos de coordinación barrio Oliver.

ASPECTOS POSITIVOS

- Barrio cromático y de amplio bagaje histórico y cultural con un alto índice de asociacionismo y participación social que lucha por la mejora de un barrio con un elevado número de situaciones problemáticas y conflictivas.



- Planes y estudios de investigación y desarrollo del barrio que han posibilitado una visión íntegra de la situación actual del mismo, fomentando vías y cauces de intervención conjunta.



- Adaptación y utilización a lo largo de los años de diferentes modelos de intervención y actuación social (sistémico, comunitario, en red, etc.) que han generado una paulatina evolución del barrio en la ciudad de Zaragoza.



ASPECTOS NEGATIVOS

- Profesionales, agentes y vecinos con gran ímpetu, presencia e implicación en el barrio que no encuentran el relevo de nuevas generaciones emprendedoras (detrimento notable de espíritu luchador y sentido de pertenencia al barrio).

- Dificultades en los procesos de coordinación en relación, sobretodo, al diferente grado de implicación entre profesionales e instituciones sociales y existencia de conflictos no resueltos que revierten en problemas comunicativos (informalidad y “sub-grupos” de trabajo), relaciones y de confianza.

- Actualmente, estancamiento y descenso de iniciativas y actividades creativas y originales, que supongan un cambio o transformación del contexto social en el que se impera a día de hoy de forma efectiva y perdurable.



Secuelas generadas por la crisis económica

- Amenazas: escasez de recursos (humanos, económicos, materiales y técnicos → síndrome de *burn out* e ineficiencia), auge de un sentimiento pesimista generalizado, justificado por la situación inestable actual generadora de miedo y fomento de un sentido de “supervivencia individual” que prima sobre el de mejora colectiva y comunitaria.

- Oportunidades: complementariedad entre recursos y búsqueda de situaciones de trabajo conjunto que suplan esas deficiencias y limitaciones en las entidades y promoción de sentimientos de superación, reivindicación, participación, voluntariado y solidaridad en donde se propicie la colaboración y se elimine la competencia.