

UNIVERSIDAD DE OVIEDO

UNIVERSIDAD DE OVIEDO

FACULTAD DE FORMACIÓN DEL PROFESORADO Y EDUCACIÓN  
MÁSTER UNIVERSITARIO EN INTERVENCIÓN E INVESTIGACIÓN  
SOCIOEDUCATIVA

Curso 2022-2023

---

**La coordinación de los Servicios Sociales con el Tercer Sector. Estudio de caso en el marco del Equipo Territorial del Área VIII, Asturias**

*Coordination between Social Services and the Third Sector. A case study within the framework of the Territorial Team in Area VIII, Asturias*

**Autora: María Teresita Cerdera Russo**

**Tutor: José Luis San Fabián Maroto**

**Junio de 2023**

## **Resumen en castellano**

El presente Trabajo Fin de Máster se enmarca en la experiencia de Prácticas Externas del Máster en Intervención e Investigación Socioeducativa de la Universidad de Oviedo, realizadas en el Equipo Territorial de Servicios Sociales del Área VIII. La investigación realizada tuvo como objetivo analizar la coordinación territorial entre los Servicios Sociales y las entidades del Tercer Sector en materia de detección de necesidades sociales e intervención socioeducativa, a partir de un proyecto de coordinación propuesto por dicho Equipo Territorial.

A través de un estudio de caso con enfoque participativo y utilizando técnicas cualitativas de investigación social, como la observación participante, la revisión documental y las entrevistas, se describe y analiza esta experiencia de coordinación que se encuentra en proceso de construcción, valorando su posible contribución al conocimiento y mejora de los Servicios Sociales. Puesto que, si bien el trabajo social articulado entre instituciones está, en general, contemplado por diversas normativas, en la práctica cotidiana aún presenta numerosos desafíos y ámbitos de desarrollo, que se abordan en la presente investigación.

A lo largo del trabajo se han identificado diferentes escenarios de coordinación, y diversas perspectivas en los discursos de los actores intervinientes sobre la misma, como así también, diferentes modelos de intervención socioeducativa que confluyen en la práctica cotidiana. Asimismo, se reconocen las dificultades y las áreas de mejora que la coordinación presenta en el Área y se valora la posibilidad de seguir construyendo este proyecto por su carácter innovador capaz de promover un entramado reticular de coordinación territorial.

## **Palabras clave**

Servicios Sociales, Tercer Sector, coordinación territorial, detección de necesidades sociales, intervención socioeducativa.

### **Abstract**

The present Master's Final Project is part of the External Internship experience within the Master's program in Socioeducational Intervention and Research at the University of Oviedo, conducted at the Territorial Social Services Team of Area VIII. The objective of the research was to analyse the territorial coordination between Social Services and Third Sector entities in the detection of social needs and socio-educational intervention, based on a coordination project proposed by the Territorial Team.

Through a case study with a participatory approach and using qualitative social research techniques such as participant observation, document review, and interviews, this coordination experience, still in the process of development, is described and analysed. Its potential contribution to the knowledge and improvement of Social Services is assessed. While coordinated social work between institutions is generally covered by various regulations and domains, in everyday practice, it still presents numerous challenges and areas of development, which are addressed in this research.

Throughout the thesis, different coordination scenarios have been identified, along with various perspectives in the discourse of the involved actors. Additionally, different models of socio-educational intervention converging in daily practice are explored. Moreover, the difficulties and areas for improvement in coordination within the Area are acknowledged, and the possibility of further developing this project is valued for its innovative nature capable of promoting a networked framework of territorial coordination.

### **Palabras clave**

Social Services, Third Sector, Territorial coordination, Detection of social needs, Socio-educational intervention.

## **Agradecimientos**

Este Trabajo Fin de Máster no es solo un trabajo individual, sino que es parte de un esfuerzo colectivo en el que varias personas e instituciones han contribuido para que sea posible.

En primer lugar, quiero expresar mi agradecimiento a la Fundación Carolina, por haberme otorgado la beca para continuar formándome profesional, personal y cooperativamente en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030.

Asimismo, agradezco a la Universidad de Oviedo por abrirme las puertas de la institución para realizar mis estudios de posgrado, y especialmente a todo el profesorado que me ha guiado a lo largo del Máster, permitiéndome adentrarme a nuevos conocimientos y perspectivas en materia de organización y funcionamiento de los Servicios Sociales en España, y en investigación e intervención socioeducativa. También agradecer a mis compañeros, ya que, desde el intercambio cultural, los debates en clases y los trabajos en grupo han enriquecido la experiencia de cursado del Máster.

Quiero hacer una mención especial al Equipo Territorial de Servicios Sociales del Área VIII, que me permitió realizar mis prácticas profesionalizantes y la presente investigación en su espacio y aprender de ellos y de su trabajo territorial cotidiano.

Por último, quiero expresar mi profundo agradecimiento a mis respectivos tutores, de prácticas y académico, Ana María y José Luis, ya que su orientación, guía y apoyo han sido fundamentales en el desarrollo de mi Trabajo Fin de Máster y en mi formación como profesional, tanto en el ámbito de la intervención como de la investigación. Agradezco su tiempo, compromiso y generosidad, y valoro enormemente todo lo que he aprendido de ellos.



## Índice

|   |    |
|---|----|
| 1. INTRODUCCIÓN .....   | 3  |
| 2. JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVOS .....  | 4  |
| 3. MARCO NORMATIVO Y TEÓRICO CONCEPTUAL .....   | 6  |
| 3.1 Marco Normativo.....  | 8  |
| 3.2 Marco Teórico Conceptual .....  | 13 |
| 3.2.1 Los Servicios Sociales .....  | 13 |
| 3.2.2 El Tercer Sector.....   | 15 |
| 3.2.3 La coordinación entre Servicios Sociales y Tercer Sector en materia de<br>intervención socioeducativa ..... | 18 |
| 4. CONTEXTUALIZACIÓN .....  | 22 |
| 4.1 El Área de Servicios Sociales .....   | 22 |
| 4.2 Los Equipos Territoriales de Área .....   | 23 |
| 4.3 El Equipo Territorial del Área VIII .....   | 26 |
| 4.4 Entidades del Tercer Sector que operan en el Área VIII .....  | 27 |
| 4.5 Servicios Sociales Municipales.....   | 31 |
| 5. DISEÑO METODOLÓGICO .....  | 32 |
| 5.1 Metodología.....  | 32 |
| 5.2 Técnicas de recogida de información .....   | 34 |
| 5.2.1 Observación participante.....   | 34 |
| 5.2.2 Revisión documental.....  | 35 |
| 5.2.3 Entrevistas .....   | 36 |
| 5.3 El proceso de investigación .....   | 37 |
| 5.4 Criterios de ética y rigor .....  | 41 |
| 5.5 Consideraciones sobre el análisis interpretativo .....  | 43 |
| 6. ANÁLISIS INTERPRETATIVO DE LA INFORMACIÓN .....  | 44 |
| 6.1 Relato de la experiencia en construcción.....   | 44 |



|   |    |
|---|----|
| 6.2 Las reuniones como espacios de encuentro entre el Equipo Territorial y el Tercer Sector .....   | 48 |
| 6.3 Los Servicios Sociales Municipales y la coordinación con las entidades del Tercer Sector .....  | 51 |
| 6.3.1 La perspectiva del Equipo Territorial y de las entidades del Tercer Sector  | 51 |
| 6.3.2 La perspectiva desde los Servicios Sociales Municipales.....  | 52 |
| 6.3.3 Algunas dificultades de coordinación .....  | 55 |
| 6.3.4 Otros escenarios de coordinación.....   | 56 |
| 7. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA .....  | 61 |
| 8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....   | 64 |
| 9. TEXTOS NORMATIVOS .....  | 67 |
| 10. ANEXOS .....  | 68 |
| 10.1 Anexo I. Compromiso de Confidencialidad .....  | 69 |
| 10.2 Anexo II. Solicitud de Permiso y Hoja de compromiso para la realización de Trabajos de Fin de Grado y Fin de Máster en recursos dependientes de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar ..... | 70 |
| 10.3 Anexo III. Guion de entrevistas .....  | 71 |

### Índice de Tablas

|               |    |
|---------------|----|
| Tabla 1 ..... | 6  |
| Tabla 2 ..... | 25 |
| Tabla 3 ..... | 38 |

### Índice de Figuras

|                |    |
|----------------|----|
| Figura 1 ..... | 22 |
| Figura 2 ..... | 25 |
| Figura 3 ..... | 27 |



## 1. INTRODUCCIÓN

El presente Trabajo Fin de Máster materializa la experiencia profesional de las Prácticas Externas en el Equipo Territorial de Servicios Sociales del Área VIII en articulación con los conocimientos teórico-prácticos adquiridos durante el cursado del Máster en Intervención e Investigación Socioeducativa.

En el marco de una investigación cualitativa se realiza un estudio de caso con enfoque participativo sobre el proyecto de coordinación entre Servicios Sociales y Tercer Sector en materia de intervención social en el Área VIII que ha puesto en marcha el Equipo Territorial, al considerarlo un caso relevante de visibilizar y analizar. La experiencia de coordinación se enmarca estrechamente en una de las “5P” de la Agenda 2030 “Partnerships”, o bien, Alianzas para el desarrollo sostenible, que tiende a cumplimentar el Objetivo de Desarrollo Sostenible 17, el que consiste en la colaboración estratégica y la creación de alianzas para alcanzar objetivos específicos. Si bien, este hace referencia a alianzas mundiales, se considera que es necesario también fortalecer las alianzas a nivel territorial.

En primera instancia se busca poner a los lectores y las lectoras en conocimiento del por qué y para qué de este trabajo, cuestiones que son vislumbradas en la justificación, donde además se plantea el problema que en este caso se pretende abordar, los interrogantes y los objetivos que orientan su realización.

El estudio parte de un marco normativo que, desde lo legal, establece el trabajo coordinado entre las entidades, por ello se hace una descripción exhaustiva de la normativa en materia de Servicios Sociales, que además brinda un marco conceptual y contextual. Se recurre también a un marco teórico capaz de justificar la necesidad de coordinación en materia de intervención social en general y socioeducativa en particular.



Además, se presenta el diseño metodológico bajo el que se realizó la investigación y se exponen las técnicas de recogida de información empleadas, como la observación participante, la revisión documental y las entrevistas. Se hace una breve referencia al proceso de investigación, para que los lectores y las lectoras no solo vean el resultado de la investigación, sino que también se sumerjan en el proceso y comprendan las vicisitudes del mismo. Y, por supuesto, se mencionan los criterios de ética y rigor que amparan al estudio.

Lo expuesto anteriormente, permite adentrarse en el análisis interpretativo de la información realizado desde la triangulación posibilitada por la diversidad de técnicas metodológicas utilizadas, donde se describe y analiza el caso objeto de estudio de este trabajo, para llegar a algunas conclusiones emergentes, que, lejos de concluir como la palabra indica, abren espacio para la elaboración de propuestas de mejora que permitan seguir reflexionando en la temática y trabajando en esta experiencia de coordinación.

## **2. JUSTIFICACIÓN Y OBJETIVOS**

El Equipo Territorial de Servicios Sociales del Área VIII del Principado de Asturias ha puesto en marcha un proyecto de coordinación territorial entre Servicios Sociales y Tercer sector en materia de intervención social y educativa. Esta experiencia de coordinación, constituye el objeto de estudio de este trabajo, por tratarse de una experiencia innovadora, con valor social y con gran potencial teórico-práctico para conocer en profundidad, visibilizar y contribuir al desarrollo de los Servicios Sociales, para que a través del trabajo coordinado de instituciones y entidades sea más efectiva la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 en el territorio.

La *Ley 1/2003 de Servicios Sociales* del Principado de Asturias plantea la importancia de fomentar el estudio y la investigación en el ámbito de los Servicios



Sociales. Esto da cuenta de que es un campo de conocimiento y de construcción teórica potente, por ello, este trabajo tiene el propósito de contribuir al mismo a partir de esta instancia de investigación.

La intervención socioeducativa es un ámbito en el que intervienen tanto los Servicios Sociales como las entidades del Tercer Sector, con propuestas destinadas a responder a las necesidades sociales de diversos colectivos; sin embargo, muchas veces esas propuestas son desconocidas por las demás entidades, pudiendo llegar, incluso, a solaparse entre sí. Aunque la normativa plantea un trabajo coordinado entre Servicios Sociales y entidades del Tercer Sector, y la teoría misma de la intervención social la entiende como un escenario de articulación, en la práctica cotidiana se identifican determinadas problemáticas de coordinación o áreas potenciales de mejora, a las que el proyecto del Equipo Territorial busca responder.

¿En qué consiste la propuesta del Equipo Territorial? ¿Cómo es la coordinación de Servicios Sociales y Tercer Sector en el Área VIII en lo que respecta a detección de necesidades sociales e intervención social? ¿Cuáles son las dificultades de la coordinación? ¿Qué desafíos o áreas de mejora presenta dicha coordinación? Son algunos interrogantes que se plantean y que se intentan responder a lo largo del trabajo.

En síntesis y en relación a los mencionados interrogantes, el trabajo persigue como objetivo general el estudio de la coordinación entre los Servicios Sociales del Área VIII y las entidades del Tercer Sector que trabajan en el área mencionada tanto en la detección de necesidades sociales como en materia de intervención socioeducativa. Para ello se proponen como objetivos específicos:

- Contextualizar teórica y normativamente el ámbito de investigación: la coordinación territorial de los Servicios Sociales con entidades del Tercer Sector.



- Describir el proyecto de coordinación entre Servicios Sociales y Tercer Sector en el Área VIII en fase de construcción por el Equipo Territorial, a través de un estudio de caso con enfoque participativo y la aplicación de técnicas de investigación social.
- Identificar dificultades y áreas de mejora en la coordinación en cuanto a detección de necesidades sociales del territorio, y en la puesta en marcha de estrategias o programas de intervención socioeducativa.
- Elaborar propuestas que faciliten e incrementen la coordinación entre ambas instancias.

### 3. MARCO NORMATIVO Y TEÓRICO CONCEPTUAL

Para el abordaje del presente trabajo es necesario brindar un marco normativo desde el cual analizar la temática. Para ello, revisamos la legislación en materia de Servicios Sociales del Principado de Asturias (Consejería de Servicios y Derechos Sociales, 2015), y realizamos una breve recopilación de la normativa básica que permite dotar al trabajo de un marco normativo y conceptual, como así también contextualizar, describir y analizar el caso. Una selección de la misma se expone en la siguiente tabla de contenido.

**Tabla 1**

*Normativa en materia de Servicios Sociales-Principado de Asturias*

|   |
|---|
| Decreto 49/2001, de 26 de abril, por el que se regula la organización y funcionamiento de los Servicios Sociales de la Administración del Principado de Asturias. |
| Ley del Principado de Asturias 10/2001, de 12 de noviembre, del Voluntariado.   |
| Ley 1/2003, de 24 de febrero, de Servicios Sociales   |



Decreto 108/2005, de 27 de octubre, por el que se aprueba el Mapa Asturiano de Servicios Sociales.

Real Decreto 887/2006, de 21 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.

Decreto 42/2007, de 19 de abril, por el que se regula la organización y funcionamiento del Registro de Entidades de Voluntariado.

Resolución de 7 de abril de 2011, de la Consejería de Bienestar Social y Vivienda, por la que se aprueban las bases reguladoras de la concesión de subvenciones a favor de entidades sin ánimo de lucro para el desarrollo de actuaciones en el ámbito del voluntariado.

Resolución de 6 de mayo de 2011, de la Consejería de Bienestar Social y Vivienda, por la que se aprueban las bases reguladoras de las subvenciones a favor de entidades sin ánimo de lucro para el desarrollo de programas dirigidos a la prevención y la incorporación social de colectivos en situación o en riesgo de exclusión social.

Ley 43/2015, de 9 de octubre, del Tercer Sector de Acción Social.

Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado.

Resolución de 9 de febrero de 2017, de la Consejería de Servicios y Derechos Sociales, por la que se modifican las bases reguladoras de la concesión de subvenciones a entidades sin ánimo de lucro para el desarrollo de programas dirigidos a la prevención y la incorporación social de colectivos en situación o en riesgo de exclusión social.

Decreto 13/2019, de 24 de julio, de reestructuración de las Consejerías que integran la Administración de la Comunidad Autónoma.

Decreto 84/2019, de 30 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica básica de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar.

Ley 3/2021, de 30 de junio, de Garantía de Derechos y Prestaciones Vitales.

Extracto de la Resolución de 13 de diciembre de 2022, de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar, por la que se aprueba la convocatoria de subvenciones destinadas a la realización de programas de interés general para fines sociales.

Resolución de 26 de julio de 2022, de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar, por la que se aprueba la convocatoria de subvenciones a entidades sin ánimo de lucro para desarrollo de programas de voluntariado.



Resolución de 29 de noviembre de 2022, de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de subvenciones, en régimen de concurrencia competitiva, para la realización de programas de interés general para fines sociales.

Fuente: Elaboración propia basada en la Normativa en materia de Servicios Sociales, 1era Edición (2015). Consejería de Servicios y Derechos Sociales del Principado de Asturias.

### 3.1 Marco Normativo

Como base general, se tiene en cuenta la *Ley 1/2003, de 24 de febrero, de Servicios Sociales*, que tiene por objeto la ordenación y la organización del sistema público de Servicios Sociales, así como la regulación de la iniciativa privada en dicha materia en el Principado de Asturias. Entre los principios generales que rigen a los Servicios Sociales, cabe destacar el de responsabilidad pública, el cual plantea que “(...) para la prestación de Servicios Sociales los poderes públicos contarán con la iniciativa privada a efectos subsidiarios de la iniciativa pública (...) correspondiéndoles promover y fomentar la participación de las entidades sin ánimo de lucro en el ámbito de la acción social” (art. 5). Además, se destaca el principio de coordinación y cooperación como criterios regentes.

Entre las funciones atribuidas por ley, les corresponde a los Servicios Sociales el apoyo y fomento a las entidades de la iniciativa social en el ejercicio de sus acciones de ayuda mutua y en el desarrollo de actividades altruistas (art. 6, inciso I).

En cuanto a la ordenación funcional de los Servicios Sociales, los mismos se ordenan según la ley en dos niveles de actuación: Servicios Sociales Generales y Servicios Sociales Especializados. Siguiendo el *Decreto 108/2005, de 27 de octubre, del Mapa Asturiano de Servicios Sociales*, por un lado, los Servicios Sociales Generales constituyen el primer nivel de atención y el más próximo en cuestiones de territorialidad materializados en el Centro de Servicios Sociales. Por otro lado, los Servicios Sociales



Especializados son aquellos que diseñan y ejecutan intervenciones de mayor complejidad técnica e intensidad de atención (art. 12) y se encuentran vinculados territorialmente a las Áreas de Servicios Sociales determinadas en el Mapa Asturiano de Servicios Sociales, funcionando como órganos de apoyo a los Servicios Sociales Generales a través de los Equipos de Servicios Sociales Territoriales para una mejor coordinación.

La *Ley 1/2003* también regula el voluntariado y la iniciativa social. En primer lugar, plantea que el Principado de Asturias promoverá la participación ciudadana y altruista en actuaciones de voluntariado (art. 41). En segundo lugar, expone que se promoverá e impulsará la participación de instituciones y entidades sin ánimo de lucro en la realización de actividades en materia de acción social, y a dicho efecto se establecerán programas de subvenciones de acuerdo con el interés social de los servicios y proyectos. A su vez el Principado podrá conveniar con diversas entidades sin ánimo de lucro debidamente acreditadas (art. 44).

A su vez, el *Decreto 108/2005, de 27 de octubre, del Mapa Asturiano de Servicios Sociales* hace referencia a las subvenciones a entidades locales y entidades sin ánimo de lucro, mencionando las convocatorias anuales destinadas al desarrollo de diversos programas en determinados ámbitos de intervención social, como por ejemplo atención de la infancia, familia y adolescencia, discapacidad, personas mayores, inmigrantes, voluntariado, entre otros.

Ahora bien, como este trabajo aborda, además, al Tercer Sector, es necesario considerar la normativa reguladora del mismo. En este caso, es importante hacer referencia a la *Ley 43/2015, de 9 de octubre, del Tercer Sector de Acción Social*. El objeto de esta Ley es:

(...) regular las entidades del Tercer Sector de Acción Social, y reforzar su capacidad como interlocutoras ante la Administración General del Estado para el



diseño, aplicación y seguimiento de las políticas públicas en el ámbito social, con el fin de asegurar un desarrollo armónico de las políticas sociales, una identificación correcta de los grupos afectados y un óptimo aprovechamiento de los recursos. (Preámbulo de la Ley 43/2015 del Tercer Sector de Acción Social)

Dicha ley plantea la necesaria interlocución y diálogo en los ámbitos gubernativos, entre ellos, el de Servicios Sociales, y plantea que las Comunidades Autónomas podrán establecer convenios de colaboración con las entidades para promover actuaciones específicas de fomento, difusión o formación (art. 6), exponiendo un programa de impulso con medidas como la cooperación de las entidades con los servicios públicos, el acceso a financiación pública y la potenciación de los mecanismos de colaboración entre la Administración General y las entidades para el desarrollo de programas de inclusión social de personas o grupos vulnerables en riesgo de exclusión social (art. 7). Además, expone en su artículo 9, el deber del Ministerio competente en materia de Servicios Sociales en colaboración con las Comunidades Autónomas de elaborar y mantener actualizado un inventario de las entidades del Tercer Sector.

La *Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado* regula las relaciones que se establecen entre las administraciones públicas, las entidades de voluntariado y los voluntarios. Con respecto a las entidades de voluntariado, esta ley establece que se consideran como tales aquellas que por un lado posean personería jurídica, carezcan de ánimo de lucro y cuenten con voluntariado (art. 13). Asimismo, tienen derecho a concurrir a las medidas de fomento de la acción voluntaria establecidas por la Administración pública y recibir medidas de apoyo material y técnico para el desarrollo de sus actuaciones, también a participar en el diseño y ejecución de políticas públicas de la Administración (art. 14).



Con respecto a la Administración pública con competencia en materia de voluntariado, la ley establece que debe proveer lo necesario para fijar medios y sistemas de relación que hagan posible la información recíproca, la cooperación técnica y la acción conjunta en el ejercicio de sus competencias, con el fin de integrar sus actuaciones (art. 17). Entre los ámbitos de cooperación que la ley distingue, se destacan los siguientes:

- Diseño y desarrollo de planes y estrategias para coordinar las acciones en el ámbito de sus respectivas competencias.
- Determinación de criterios comunes de evaluación, inspección y seguimiento de fondos públicos asignados a las entidades de voluntariado.
- Impulso del trabajo en red y creación de espacios y herramientas de colaboración en sus respectivos territorios que permitan una relación continuada y fluida con las organizaciones sociales.
- Establecimiento de mecanismos eficaces de supervisión del desarrollo de la actividad de voluntariado.

Cabe destacar que la ley también hace referencia a que la Administración ha de “promover actuaciones de voluntariado en colaboración con las entidades de voluntariado siempre que no supongan la sustitución de funciones o servicios públicos que la Administración esté obligada a prestar por ley (...)” (art. 18., inc. j).

También, es importante destacar que esta ley plantea la posibilidad que tiene la Administración de conceder subvenciones o establecer convenio con las entidades de voluntariado siempre y cuando cumplan con los requisitos exigidos por la legislación.

Por su parte, la *Ley del Principado de Asturias 10/2001, de 12 de noviembre, del Voluntariado* configura un marco jurídico en el que debe desenvolverse la acción voluntaria en la Comunidad Autónoma, y regula las relaciones que se establezcan entre las administraciones públicas y las entidades de voluntariado. Esta ley plantea que las



Consejerías del Principado podrán ofertar y subvencionar la participación del voluntariado en programas de actuación social. Estas subvenciones solo podrán tener por beneficiario a las entidades inscritas en el Registro de Entidades del Principado. Esto está establecido por el *Decreto 42/2007*, que tiene como objeto regular la organización y funcionamiento de este Registro en el cual pueden inscribirse las entidades, y resulta condición indispensable para acceder a las ayudas y subvenciones de la Administración del Principado de Asturias y para suscribir convenios con la misma (art. 8).

Por último, y considerando que gran parte de la actividad financiera del sector público se canaliza a través de subvenciones, con el objeto de dar respuesta a demandas sociales y económicas de personas y entidades públicas, es necesario hacer mención a la *Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones*.

En conformidad con esta ley el Principado de Asturias, presenta su normativa básica respecto a la cuestión, y es importante tener en cuenta la *Resolución de la Consejería de Bienestar Social y Vivienda de 7 de abril de 2011*, por la que se aprueban las bases reguladoras de la concesión de subvenciones a entidades sin ánimo de lucro para el desarrollo de actuaciones en el ámbito del voluntariado, que tiene por objetivo regular la convocatoria para la concesión de subvenciones en régimen de concurrencia competitiva para el desarrollo de proyectos de sensibilización, formación, promoción de voluntariado y trabajo en red.

Esta resolución postula determinados criterios de valoración de los proyectos. Pero a los fines del presente trabajo se destaca uno de ellos, y es la valoración de:

Proyectos que desarrollen trabajo en red, como metodología de trabajo en la elaboración y ejecución conjunta de un proyecto entre varias entidades, con el fin de potenciar la colaboración entre ellas en un objetivo común, favoreciendo la realización de proyectos integrales. Se priorizarán los proyectos innovadores,



cuyas actuaciones se desarrollen en coordinación con la red pública de Servicios Sociales Generales y Especializados e incorporen voluntariado a los programas sociales en cada territorio, respondiendo a las necesidades detectadas. (Anexo, punto III)

Siguiendo esta base reguladora, es menester mencionar la *Resolución de 26 de julio de 2022, de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar*, por la que se aprueba la convocatoria de subvenciones a entidades sin ánimo de lucro para desarrollo de programas de voluntariado en proyectos de “sensibilización, formación, promoción del voluntariado y trabajo en red”, siendo la normativa actualizada al respecto.

### **3.2 Marco Teórico Conceptual**

#### **3.2.1 Los Servicios Sociales**

Los Servicios Sociales en España son un campo de estudio reciente, puesto que en la década de los años '80 se inició la modernización de los mismos y se produjo un notable avance de las políticas sociales, de acuerdo a los cambios y nuevas necesidades sociales. En este contexto también aparecieron para dar respuesta a esto nuevas organizaciones sociales y de voluntariado.

La normativa (Ley 1/2003) concibe que la esencia de los Servicios Sociales es responder a las necesidades sociales para conseguir una mejor calidad de vida, evitar la exclusión de los sectores más desfavorecidos e impulsar el bienestar social, a través de un sistema público integrado por un conjunto de recursos, equipamientos y prestaciones de titularidad pública. El concepto de los Servicios Sociales y de la intervención social se ha profundizado, “no solo por su capacidad para dispensar prestaciones, sino por las interrelaciones que fomenta y el entramado social que crea” (Preámbulo, Ley 1/2003).



Fernando Fantova (2007) plantea que hablar de Servicios Sociales, al menos en el caso español, es definir “ese conjunto de actividades relacionales, de servicios personales que se configuran como una de las ramas de la acción para el bienestar (y que, en definitiva, vienen reguladas por las correspondientes leyes) (...)” (p. 192).

Trabajos previos de intervención socioeducativa en el marco de Servicios Sociales, como el de Martínez Pérez y Miró Casamajó (2014) demuestran que los Servicios Sociales han de ser referentes y articuladores de las actuaciones de los diferentes agentes sociales implicados en la realidad territorial de los municipios, y contribuir a la cohesión social de la ciudad y en la atención y gestión de situaciones emergentes, producto de las relaciones de proximidad y de la diversidad de intereses de los colectivos.

En términos técnicos, cabe destacar, que una parte considerable de prestaciones básicas de Servicios Sociales se realiza a través del Plan Concertado, cuya finalidad estriba en articular la cooperación económica y técnica entre la Administración del Estado y las Comunidades Autónomas para financiar de manera conjunta las prestaciones y Servicios Sociales a desarrollar en los municipios. En este marco se encuentran los Proyectos Locales de Incorporación Social, en adelante PLIS, que son programas o conjuntos de actividades variadas (individuales, grupales, de carácter formativo y/o económico, abiertas a la comunidad o destinadas a beneficiarios o perceptores de prestaciones económicas) que suponen programas de prevención e inserción social, de incorporación y ayudas económicas de apoyo a la intervención social (Consejería de Bienestar Social y Vivienda Principado de Asturias, 2015). Es necesario conceptualizarlos, puesto que representan una fuente de información importante para el presente trabajo.

En el marco de los Servicios Sociales del Principado de Asturias es necesario mencionar el Plan Autonómico de Inclusión Social más actual (2015-2017), que busca:



Responder de manera efectiva, transversal y solidaria a las nuevas demandas sociales y a los nuevos retos de futuro haciendo propio el enfoque de la inclusión social entendida como un proceso que asegura que aquellas personas en riesgo de pobreza y de exclusión social aumenten las oportunidades y los recursos necesarios para participar completamente en la vida económica, social y cultural, así como para disfrutar de unas condiciones de vida y de bienestar que se consideran normales en la sociedad en la que viven. (p. 5)

Las reflexiones epistemológicas respecto a los Servicios Sociales ponen de manifiesto su vertiente pedagógica y educativa, por ello precisan de un abordaje teórico disciplinar desde la Pedagogía Social. Ruiz Delgado (2002) entiende que en la relación entre Pedagogía Social y Servicios Sociales “subyace el acercamiento y la integración de la teoría y la práctica” (p. 34). Los Servicios Sociales se entienden como agentes socioeducativos insertos en el territorio que tratan de establecer relaciones equilibradas entre diversos agentes, y en esas complejas relaciones, la Pedagogía Social se presenta como una herramienta socioeducativa reflexiva y práctica (Cortés González et al., 2022).

### **3.2.2 El Tercer Sector**

De acuerdo al concepto postulado por la *Ley 43/2015, de 9 de octubre, del Tercer Sector de Acción Social*, se define a las entidades del mismo como:

Aquellas organizaciones de carácter privado, surgidas de la iniciativa ciudadana o social, bajo diferentes modalidades, que responden a criterios de solidaridad y participación social, con fines de interés general y ausencia de ánimo de lucro, que impulsan el reconocimiento y el ejercicio de los derechos civiles, así como de los derechos económicos, sociales o culturales de las personas y grupos que sufren condiciones de vulnerabilidad o se encuentran en riesgo de exclusión social. (Art. 2)



Según lo expuesto en el preámbulo de la ley, estas entidades tienen la finalidad de hacer frente a las situaciones de desigualdad y exclusión social, y se han postulado como una vía de acción ciudadana alternativa, o a veces complementaria de la gestión institucional pública, con el objetivo de evitar la exclusión social y posibilitar la inclusión.

Desde la lectura de la normativa expuesta, se entiende que el Tercer Sector desempeña un papel crucial en el diseño y la ejecución de las políticas contra la pobreza y la exclusión social.

Entre las distintas fuentes de financiamiento que posee el Tercer Sector, es necesario hacer referencia a las subvenciones, que desde la perspectiva administrativa son una técnica de fomento de determinados comportamientos considerados de interés general e incluso un procedimiento de colaboración entre la Administración pública y los particulares para la gestión de actividades de interés público (Ley 38/2003 General de Subvenciones).

El Tercer Sector se sostiene desde el voluntariado, por lo tanto, se considera necesario abordarlo conceptualmente. La situación del voluntariado en la actualidad es el resultado de la acción continuada y responsable de personas, que, desde hace tiempo, tanto en España como en otros países han invertido su esfuerzo, dedicación y capacidades para consolidar la acción voluntaria. En resumen, se entiende por voluntariado al conjunto de actividades de interés general desarrolladas por personas físicas que tengan carácter solidario, se lleven a cabo sin contraprestación económica o material, se desarrollen a través de entidades de voluntariado con arreglo a programas concretos, sean gratuitas y contribuyan a la equidad, la justicia y la cohesión social (Ley 45/2015 de Voluntariado).

El voluntariado posee diversos ámbitos de actuación que pueden ser considerados en el ámbito de la intervención social en general y socioeducativa en particular. Las actividades de interés general que se contemplan dentro del voluntariado son las



desarrolladas en el ámbito de los Servicios Sociales y de salud, y poseen carácter educativo, cultural, científico y deportivo (Ley del Principado de Asturias 10/2001).

Estudios recientes, como el de Holgado y Maya-Jariego (2022) sobre la colaboración entre entidades del Tercer Sector en Andalucía, demuestran que, por lo general, la acción intersectorial y las relaciones de colaboración entre entidades es limitada y poco común, y que hay una cierta tendencia a la autorreferencia de las entidades del Tercer Sector, con un bajo sentido de pertenencia global a un sector de actividad con objetivos comunes y con parcelas de actuación complementarias. Es decir, “no existe una percepción compartida acerca de la relevancia de la colaboración para la integración de servicios y la creación de vasos comunicantes para la prestación de estos servicios” (p. 95). La red de colaboración se concentra en torno a pocas organizaciones que normalmente son las más consolidadas y con más recursos humanos y económicos.

Sin embargo, la colaboración organizacional constituye un aspecto clave para atender de forma efectiva las necesidades sociales y mejorar el bienestar de la población. En este sentido, las redes de entidades son una estrategia habitual en el desarrollo de programas sociales financiados públicamente (Hall et al., 1977; Liebschutz, 2000; Whetten, 1981 en Holgado y Maya-Jariego, 2022).

Siguiendo a estos autores, la participación conjunta y la creación de espacios de colaboración entre entidades, requiere un conocimiento adecuado del contexto del Tercer Sector y de las organizaciones que operan en determinados contextos, ya que esto genera niveles de confianza y facilita la búsqueda de objetivos comunes para el diseño de programas sociales (Holgado y Maya-Jariego, 2022).



### ***3.2.3 La coordinación entre Servicios Sociales y Tercer Sector en materia de intervención socioeducativa***

Para responder a la situación generada por la Covid-19, la Comunidad Autónoma de Madrid elaboró el *Documento técnico de recomendaciones para la optimización de la coordinación entre los Servicios Sociales Municipales y entidades del Tercer Sector* con el fin de hacer frente a la exclusión social generada por la pandemia para fomentar y promover una óptima coordinación entre los Servicios Sociales y las entidades del Tercer Sector en cualquier situación, pero más especialmente en situaciones de extrema vulnerabilidad para no generar duplicidades en la intervención social, y gestionar con eficiencia los recursos disponibles (Dirección General de Servicios Sociales e Innovación Social, 2020). Este documento se utiliza como antecedente y marco de referencia para analizar el proyecto de coordinación, ya que es una de las pocas experiencias de coordinación recientes documentadas al respecto. Siguiendo el documento, la coordinación es entendida como:

Una oportunidad para favorecer procesos innovadores y comunitarios en políticas sociales, de acuerdo con cada territorio, con cada realidad, cada cultura, cada situación y circunstancia, a través de la comunicación, el intercambio de información y experiencias, la solidaridad, la participación en la búsqueda de soluciones compartidas, la toma de decisiones y su ejecución compartida y corresponsable entre todos los actores implicados que trabajan ante diferentes problemas sociales. En definitiva, la coordinación entre los distintos actores de la acción social debe ser algo habitual e incorporarse a la cultura de la intervención social más allá de situaciones de gran emergencia. (Op.cit. p. 5)

Los Servicios Sociales como la Acción Social tienen entre sus objetivos dar una respuesta socioeducativa tanto a las necesidades individuales como sociales (Ruiz



Delgado, 2002). Entendemos por necesidades sociales, siguiendo la definición clásica de Mckillip (1989) “un juicio de valor de que un grupo de población tiene un problema que puede ser solucionado” (en Hombrados Mendieta y García Martín, 2006, p. 90).

Fernando Fantova (2007) plantea que la intervención social es la actividad idónea para responder a las necesidades sociales, y propone entender que, “en general, lo que se hace en España en el ámbito de los Servicios Sociales sería intervención social, pero que también son intervención social actividades diferentes que se hacen fuera de ese ámbito” (p.190). Carballada (2002) define la intervención como dispositivo y haciendo referencia a la etimología de la palabra resalta la doble significación de la misma “venir entre” e “interponerse”, es decir, intervención es mediación, ayuda, cooperación, pero también, intromisión e injerencia.

Marco Marchioni (2002), intelectual de la intervención sociocomunitaria, entiende la misma como un proceso de tres protagonistas: las administraciones y, en primer lugar, la administración local; los recursos técnicos y profesionales que operan en/con esa comunidad (públicos, privados no lucrativos y voluntarios) y la población. Asimismo, plantea que la metodología de todo proceso de intervención sociocomunitaria se basa en cuatro elementos: información, coordinación, investigación y audición, y programación y evaluación. Indica, además, que la coordinación comunitaria puede pasar por diferentes etapas y producir diferentes resultados, estas etapas son:

- 1- Intercambio de información y conocimiento mutuo
- 2- Colaboración puntual o estable entre dos o más entidades
- 3- Establecimientos de protocolos de colaboración permanente entre varias entidades para atender de manera integrada a determinadas demandas o a determinados colectivos de personas, etc.
- 4- Diagnóstico comunitario



## 5- Programación comunitaria

Es importante que al menos las tres primeras etapas (intercambio, colaboración puntual y establecimiento de protocolos) se den a la hora de establecer cauces de coordinación entre las entidades locales y el Tercer Sector (Dirección General de Servicios Sociales e Innovación Social, 2020).

La intervención socioeducativa es intervención social, pero con el fin de precisarla aún más, se recurre a los aportes de Xavier Úcar (2022), quien la define como una acción sociocultural, procesual, relacional, situada, política y ética. Además, el autor sintetiza tres modelos de intervención socioeducativa, es decir, marcos teóricos e ideológicos que modelizan formas específicas de intervención a lo largo de la historia (Úcar, 2006). Estos son:

- La caridad como modelo de intervención socioeducativa: se fundamenta en la caridad y asistencia del otro. En este modelo la intervención toma la forma de acción asistencial porque a una parte de la población le sobran los recursos que a otra parte de la misma le faltan. Se rige solo por voluntariado y beneficencia.
- El modelo de justicia social: aparecen más interventores que dependen del ámbito Estatal y la Administración, se profesionaliza la función social de la intervención como los Trabajadores Sociales. Se comprenden no solo acciones asistenciales, sino también formativas y educativas.
- El modelo de inclusión social: entiende a la sociedad a modo reticular, es decir, la red es una estructura que sustenta buena parte de las relaciones sociales. En este modelo se trata de proporcionar los recursos necesarios para vincular a las personas (excluidas o no) a las diferentes redes de relaciones. Aparecen en escena los Educadores Sociales y el Tercer Sector, es decir organizaciones sin ánimo de lucro



que trabajan junto a la Administración en los procesos de intervención socioeducativa.

Por último, cabe pensar la intervención socioeducativa en clave de innovación social, esto es, entender que la innovación social privilegia los procesos colectivos y surge en espacios “multiactorales” a partir de la identificación consensuada de un problema a escala microsocial, que se transforma en objeto de intervención (Angeloni et al., 2018).

La innovación social, se ha convertido en un ámbito de interés para los Servicios Sociales, y entre su variedad de aproximaciones conceptuales, retomamos la de Morales Gutiérrez (2009) que la define como “un proceso a través del cual una idea se transforma en un servicio que satisface determinadas necesidades de las y los ciudadanos o en una iniciativa original que mejora la eficacia de la acción pública” (p. 152). El autor mencionado le confiere ciertas características a la innovación social que permiten identificar si un servicio o proyecto tiene carácter innovador. Estas son:

- Originalidad: son fenómenos y experiencias originales y novedosas orientadas a la resolución de problemas.
- Intangibilidad: son innovaciones vinculadas a los procesos, no solo al producto, es decir, a las actividades internas y externas que buscan por ejemplo la cohesión social y la mejora la acción gubernamental y administrativa con eficacia.
- Son imitables, transferibles y con impacto local: tienden a la difusión y expansión, son innovaciones abiertas.
- Orientadas a resolver problemas sociales y a incentivar el capital social-relacional: tiene una dimensión territorial y promueve redes de cooperación entre agentes que construyan vínculos de confianza y fluidez.

Se visualiza a continuación un Diagrama de Venn con el fin de representar sintéticamente la teoría y los conceptos desarrollados.

**Figura 1**

*La coordinación Entre Servicios Sociales y las entidades del Tercer Sector en materia de Intervención Socioeducativa*



Fuente: de elaboración propia

## 4. CONTEXTUALIZACIÓN

### 4.1 El Área de Servicios Sociales

El presente estudio de caso con enfoque participativo, enmarcado en las Prácticas Externas, se encuentra contextualizado en el Equipo Territorial de Servicios Sociales del Área VIII. Con el fin de brindar un panorama sobre la institución, se realiza a continuación una breve descripción de la misma.

En primer lugar, teniendo en cuenta la *Ley 1/2003 de Servicios Sociales*, los mismos se organizan en torno a dos niveles de actuación: Servicios Sociales Generales y Servicios Sociales Especializados. Siguiendo el *Decreto 108/2005, de 27 de octubre, del*



*Mapa Asturiano de Servicios Sociales*, que resulta el soporte organizativo, se explicita que, por un lado, los Servicios Sociales Generales constituyen el primer nivel de atención y el más próximo en cuestiones de territorialidad materializados en el Centro de Servicios Sociales, que para cumplir con el principio de proximidad organizan su trabajo a través de Unidades de Trabajo Social. Por otro lado, los Servicios Sociales Especializados son aquellos que diseñan y ejecutan intervenciones de mayor complejidad técnica e intensidad de atención (art. 12).

En segundo lugar, es importante mencionar que se define como Área de Servicios Sociales al ámbito territorial que agrupa a Distritos, Zonas Básicas y Zonas Especiales y que coinciden con las establecidas en el Mapa sanitario del Principado de Asturias. Las Áreas de Servicios Sociales constituyen estructuras territoriales del sistema público de Servicios Sociales y son la unidad de planificación para garantizar la compensación y equidad territorial de los Servicios Sociales y sirven de referencia para el establecimiento de redes completas de Servicios Sociales. En su ámbito se organizan y distribuyen los centros y programas de los Servicios Sociales Especializados, así como los de apoyo a los Servicios Sociales Generales.

Los órganos de apoyo a los Servicios Sociales Generales, para una mejor coordinación entre ellos y los especializados, son los Equipos de Servicios Sociales Territoriales de Área (Decreto 108/2005).

#### **4.2 Los Equipos Territoriales de Área**

Los Equipos Territoriales se crean mediante el *Decreto 49/2001* como órganos de apoyo a los Servicios Sociales comunitarios de dependencia municipal, para complementar sus funciones en las tareas de seguimiento, evaluación e intervención en los problemas de mayor complejidad y para una mejor coordinación entre los Servicios Sociales básicos y especializados. Cuentan con una composición interdisciplinar y



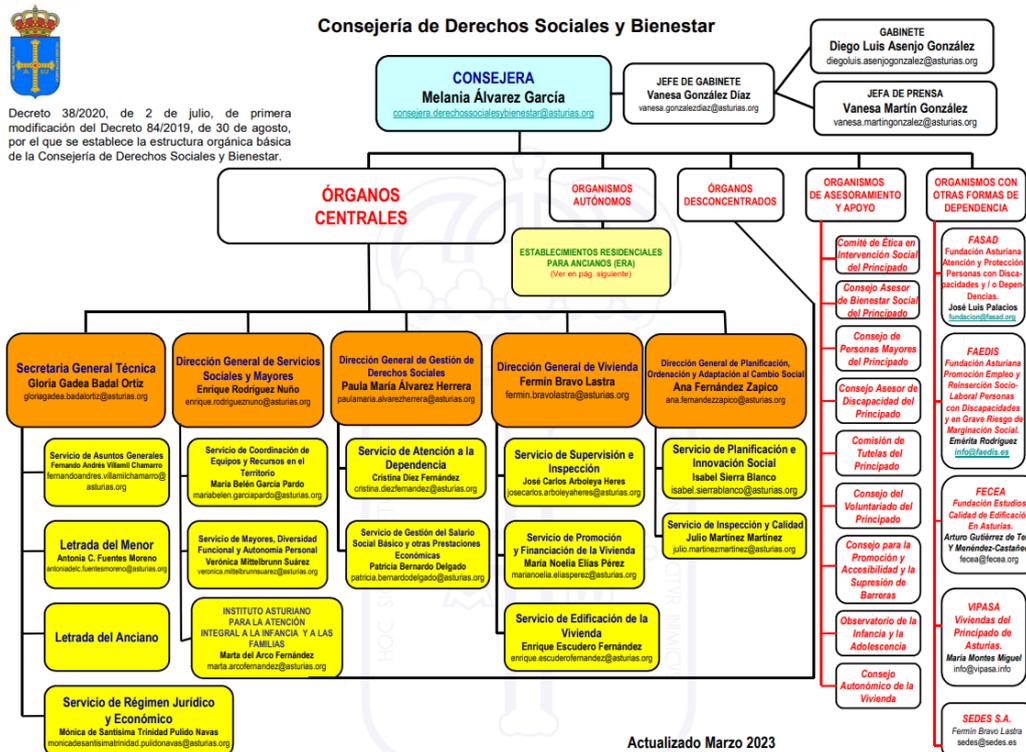
constituyen el elemento básico de descentralización y coordinación de los Servicios Sociales en el marco del territorio (art. 28). Funcionan como dispositivo de coordinación entre los Servicios Sociales Generales y Especializados. Su actuación contempla, por un lado, el apoyo técnico a la intervención de los Servicios Sociales Municipales ante demandas de mayor complejidad y, por otro, la articulación de respuestas coordinadas con otros sistemas de protección social (educación, salud, etc.) y la dinamización de la red social (ONGs, voluntariado, etc.) para generar respuestas que favorezcan la incorporación social.

Cabe destacar que los Equipos Territoriales dependen del Servicio de Coordinación de Equipos y Recursos del Territorio, Dirección General de Servicios Sociales y Mayores, de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar del Principado de Asturias. Para posibilitar una visión general de la estructura orgánica en la que los mismos se encuentran se adjunta el siguiente organigrama.



**Figura 2**

*Organigrama de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar*



Fuente: Consejerías del principado de Asturias (2023) [www.asturias.es](http://www.asturias.es)

Los Equipos Territoriales, regulados por el *Decreto 49/2001* poseen determinadas funciones, representadas gráficamente en la siguiente tabla.

**Tabla 2**

**Funciones de los Equipos Territoriales**

|   |
|---|
| <p>Prestar apoyo y asesoramiento a la red de Servicios Sociales Municipales al objeto de hacer efectivo el proceso de descentralización, la redistribución equitativa de los recursos para una adecuada cobertura de las necesidades.</p> |
| <p>La supervisión de los acuerdos y convenios del Principado de Asturias con las Corporaciones Locales y Mancomunidades para el desarrollo de las prestaciones sociales básicas.</p>  |



La planificación, seguimiento y evaluación a nivel territorial de programas de lucha contra la exclusión social y corrección de desigualdades, así como el apoyo a los servicios sociales municipales en la elaboración de itinerarios de inserción en el sistema del Ingreso Mínimo de Inserción.

La orientación y cooperación en la elaboración de itinerarios de inserción y participación social de personas con discapacidad y de estrategias dirigidas a la protección de los menores y a la atención de personas mayores dependientes.

Detectar y analizar la demanda como base para la planificación integrando las informaciones obtenidas en el área.

Proponer planes y programas para el ámbito del área y efectuar la previsión de recursos necesarios para alcanzar los objetivos de cada uno de ellos.

La ejecución descentralizada de las estrategias de intervención social cuando la programación del caso lo requiera, reforzando la actuación de los Servicios Sociales Municipales.

Fuente: Adaptación del Decreto 49/2001, de 26 de abril, por el que se regula la organización y funcionamiento de los Servicios Sociales de la Administración del Principado de Asturias.

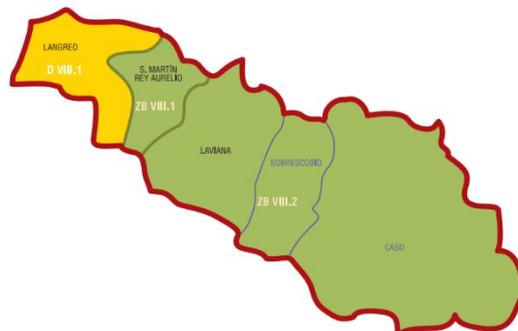
### 4.3 El Equipo Territorial del Área VIII

Para contextualizar esta investigación, es importante hacer mención al funcionamiento y organización del Equipo Territorial del Área VIII específicamente. Esta área se compone por una Zona de Distrito compuesta por seis Zonas Básicas de Distrito que comprende el concejo de Langreo; una Zona Básica de Servicios Sociales que comprende el concejo de San Martín del Rey Aurelio; y otra que comprende los concejos de Laviana, Sobrescobio y Caso, estos dos últimos son considerados de Zona Especial por sus características sociodemográficas.

Es en esta área donde opera el Equipo Territorial y se contextualiza la experiencia de coordinación entre Servicios Sociales y Tercer Sector.

**Figura 3**

*Ordenación Territorial del Área VIII de Servicios Sociales*



Fuente: Mapa Asturiano de Servicios Sociales. Decreto 108/2005

**Figura 4**

*Equipo Territorial del Área VIII*



Fuente: Adaptación de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar (2023)

[www.socialasturias.es](http://www.socialasturias.es)

#### **4.4 Entidades del Tercer Sector que operan en el Área VIII**

Una vez contextualizado al Equipo Territorial y habiendo mencionado la experiencia de coordinación que este lleva a cabo con entidades del Tercer Sector que operan en el Área VIII, es fundamental describirlas con el fin de obtener una visión más amplia de la cuestión. Cada entidad posee características singulares que las diferencian del resto, por ende, la coordinación precisa conocer dichas particularidades. A



continuación, se nombran y describen brevemente cada una, la información que se brinda se extrae ya sea de las páginas webs de las mismas entidades, como de las fichas técnicas provistas por el Equipo Territorial y por la información recabada a través de la observación participante en las reuniones presenciadas. Algunas descripciones serán más extensas que otras, pues responden a la información disponible de cada una.

- **Intervalo:** Esta asociación surge en el año 1997 por un grupo de personas impulsadas por una Trabajadora Social de Cáritas (Asociación Intervalo, 2023). Trabajan con el colectivo de inmigrantes en la zona de Langreo predominantemente, donde se encuentra la sede social. Entre los inmigrantes con los que la asociación trabaja se destacan los provenientes de países tales como Ecuador, Cuba, Polonia, Colombia, Venezuela, Senegal, Sahara y Marruecos.

Las actuaciones que la entidad lleva a cabo son de tipo asistencial (entrega de vales de alimentos, leche y pañales) y de tipo administrativas (ayuda de tramites de gestión de documentos).

- **Movimiento Asturiano por la Paz MASPAZ:** Esta entidad nace como parte de la federación de movimientos pacifistas y se constituye legalmente en 1991, realizan iniciativas en el ámbito de la Cooperación al desarrollo, educación y sensibilización, y ayuda humanitaria. MasPaz gestiona los Centros de Voluntariado y Participación Social en dos Áreas Sociosanitarias de Asturias, el Área III y el Área VIII, que es la que a este trabajo compete.

Entre sus actividades de intervención social y socioeducativa se incluyen una variedad de talleres en distintos IES (Institutos de Educación Secundaria) y Colegios del Área, además, tienen un programa de acompañamiento, ocio y tiempo libre de mayores en residencias y ofertan a los centros sociales del área VIII talleres de



risoterapia, memoria, informática, entre otros, según necesidades demandadas por la población usuaria.

- **UNGA-Asociación Sociocultural de las Minorías Étnicas:** Esta asociación trabaja exclusivamente con la comunidad gitana en Asturias, en diversos ámbitos: salud, educación, empleo. Persigue equiparar la calidad de vida del colectivo al resto de la población sin que eso signifique la pérdida de identidad y costumbres gitanas.

Entre los programas socioeducativos que tienen en cartera según lo descrito en la ficha técnica elaborada por la asociación se destacan: el Programa de atención a la infancia y adolescencia gitana que brinda clases de apoyo y seguimiento escolar, los talleres de habilidades sociales y actividades de difusión de la historia y cultura del pueblo gitano, y las actuaciones de mediación intercultural (UNGA, 2023).

Tienen un programa de desarrollo integral de la población gitana denominado “empoderando a la mujer” que brinda clases para la obtención del grado de la ESO, formación para la obtención de la prueba de acceso a ciclos de Formación Profesional de Grado Medio y actividades enfocadas a la orientación sociolaboral, y también un programa de educación para la salud.

- **Cruz Roja:** La Cruz Roja española en Asturias se constituye en 1874 impulsada por un grupo de personas relacionadas con el campo de la medicina. Trabajan con los colectivos más vulnerables como minorías étnicas, personas con discapacidad o afectadas por problemas de salud mental, infancia en riesgo de exclusión social, inmigrantes, mujeres en dificultad social, personas mayores, personas reclusas o exreclusas, entre otros. Tienen asambleas locales en gran parte de Asturias, particularmente en el Área VIII tienen dos, una en Langreo y otra en Laviana, con sus respectivas oficinas, organización y gestión (Cruz Roja, 2023).



Entre los programas de intervención social en el ámbito de la inclusión social se encuentran los de atención de urgencias a necesidades básicas, prevención de la exclusión residencial y el FEAD (Programa de banco de alimentos). También tienen programas para personas mayores como Teleasistencia domiciliaria, ayuda a domicilio complementaria, y el club de lectura bajo el nombre “envejecimiento activo”.

En el ámbito de inmigrantes tienen un programa de acogida, y en líneas de educación se brindan talleres de español y de habilidades de interacción social y convivencia.

Con respecto a infancia, realizan actividades desde el refuerzo educativo, actividades de ocio, salud, educación en valores, etc.

- **Cáritas:** Cáritas en Asturias es el organismo oficial de la Iglesia para promover la acción caritativa y social en la diócesis, surge en 1940 con los primeros Secretariados Diocesanos de Caridad. Entre los proyectos de intervención social que llevan adelante en el Área, tienen programas de formación para el voluntariado y los usuarios y programas de acogimiento a personas sin hogar.
- **Expoacción:** Es una organización solidaria que funciona desde el año 2000 en Asturias y tienen sede en Gijón, Avilés, Mieres y Langreo. Llevan adelante programas de asistencia a personas sin hogar y a inmigrantes, realizan entrega de donación de alimentos, talleres de empleabilidad, asesoramiento legal y administrativo, de cooperación internacional, actividades infanto-juveniles, y programas educativos de apoyo escolar.
- **Mistós:** Es un espacio gitano de participación sociocultural, y tienen programas esporádicos como cursos de carnet de conducir, actividades culturales como la fiesta del pueblo gitano, y de tipo deportivas con jóvenes, además de clases particulares.



#### 4.5 Servicios Sociales Municipales

Siguiendo el *Decreto 108/2005, de 27 de octubre, del Mapa Asturiano de Servicios Sociales*, el Centro de Servicios Sociales y la Unidad de Trabajo Social constituyen el primer nivel de atención del Sistema Público de Servicios Sociales como respuesta cercana ante cualquier demanda o necesidad social. Se caracterizan por estar dirigidos a toda la población circunscrita a un territorio y por la proximidad que facilita el acceso de los ciudadanos. Las funciones a desarrollar estipuladas son:

- Realizar actuaciones preventivas de las situaciones de riesgo y necesidad social
- Ser centros de información, valoración, diagnóstico y orientación para la población en cuanto a los derechos y recursos sociales existentes y a las intervenciones sociales que les puedan corresponder
- Prestar servicios de ayuda a domicilio y apoyos a la unidad convivencial
- Desarrollar programas de intervención orientados a proporcionar recursos y medios que faciliten la integración y la participación social
- Desarrollar programas de alojamiento alternativo temporal destinados principalmente a transeúntes
- Gestionar prestaciones de emergencia social
- Ordenar y disponer sus actuaciones de manera coordinada con los planes y actuaciones dependientes de la Comunidad Autónoma
- Detectar las necesidades sociales en su ámbito territorial, proporcionando la información necesaria para la planificación

Con el fin de asegurar la equidad y el carácter multidisciplinar en la atención a toda la población, el equipo del Centro cuenta con el apoyo técnico de recursos externos, de dependencia autonómica o municipal, tales como los Equipos de Servicios Sociales



Territoriales de Área y los Equipos de Intervención Técnica de Apoyo a la Familia (EITAF) (Social Asturias, 2023).

Los centros de Servicios Sociales del Área VIII se ubican en los cinco municipios mencionados que conforman el Área: Langreo, Laviana, San Martín del Rey Aurelio, Sobrescobio y Caso. En ellos se encuentran distribuidas las Unidades de Trabajo Social.

## **5. DISEÑO METODOLÓGICO**

### **5.1 Metodología**

En el marco de la metodología cualitativa, el presente trabajo responde a un diseño emergente, que podemos definir como un estudio de casos con enfoque participativo. A continuación, se justifica la metodología escogida, como así también las técnicas de recogida de información empleadas, se relata el proceso de investigación y se presentan algunas consideraciones sobre los criterios de ética y rigor y sobre el análisis de la información.

En primer lugar, es importante mencionar que la investigación cualitativa “se enfoca a comprender y profundizar los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con el contexto” (Hernández Sampieri et al., 2010, p. 364).

Teniendo en cuenta que la misma se realiza durante el periodo de prácticas y que pone el foco en una experiencia concreta, se considera al estudio de casos como la estrategia metodológica idónea, ya que, según Arnal et al. (1992) “el estudio de casos es un diseño de investigación particularmente apropiado para estudiar un caso o situación con cierta intensidad en un período de tiempo corto” (p. 206).

Pérez Serrano afirma que el objetivo básico de un estudio de casos es comprender el significado de una experiencia (en Álvarez Álvarez y San Fabián Maroto, 2012), en



este caso, el objeto de estudio es la experiencia de coordinación entre Servicios Sociales y Tercer Sector impulsada por el Equipo Territorial. Considerando que es una experiencia en construcción, se justifica aún más la elección de la metodología de estudio de casos, ya que, según Yacuzzi (2005), los casos son particularmente válidos cuando el problema a estudiar es incipiente.

Este trabajo es un estudio de casos en el sentido que es particularista, es decir, está orientado a conocer una experiencia singular; es descriptivo e inductivo, si tenemos en cuenta las características que Pérez Serrano (1994) le confiere al estudio de casos. Según Barrio del Castillo et al. (s.f.), el estudio de casos se caracteriza por el examen sistemático y en profundidad de casos de entidades sociales y permite la selección de un escenario real como objeto de estudio. Se entiende como casos a unidades de investigación o entidades sociales que merecen interés de estudio, como es el caso de los Servicios Sociales y las particularidades que adquieren en cada territorio.

Citando a Álvarez Álvarez y San Fabián Maroto (2012), cabe agregar que un estudio de casos exige la descripción contextualizada del objeto de estudio y la participación del investigador en el devenir del caso. Es por esto que también se realiza el estudio de caso con un enfoque participativo.

Por otra parte, la IAP (Investigación-Acción-Participativa) cabe enmarcarla dentro de lo que podríamos denominar metodologías implicativas, esto es, procedimientos investigadores que incluyen negociaciones y participación plural en procesos complejos de diagnóstico, análisis y acción social (Alberich, 2008, en Francés García, et al, 2015). La investigación participativa plantea diversos enfoques alternativos tendientes a superar las limitaciones de la investigación social; más que una serie de métodos y técnicas puntuales, es un conjunto de proposiciones globales que se adaptan a cada caso determinado (Cano Flores, 1997).



Fals Borda (1993), precursor de la investigación participativa en América Latina, plantea su estrecha vinculación con la intervención social, puesto que ambas tienen como metas la acción transformadora, donde la teoría y la práctica se articulan. Este enfoque acerca la investigación a la práctica cotidiana.

Si tenemos en cuenta que este trabajo es un estudio de caso único, esta experiencia en torno al Equipo Territorial del Área VIII constituye nuestra unidad de análisis, siendo la muestra teórica o conceptual (Hernández Sampieri et al., 2010), puesto que el objetivo es a partir de esta experiencia en particular, explorar y ampliar el campo teórico conceptual de la coordinación necesaria entre el Equipo Territorial, Servicios Sociales y entidades del Tercer Sector, en un ámbito tan importante como lo es la intervención social y socioeducativa para responder a las necesidades sociales del territorio.

## **5.2 Técnicas de recogida de información**

Las técnicas de recogida de información que consideramos más adecuadas a la investigación descrita son la observación participante, la revisión documental y las entrevistas. Siguiendo a Valles (1997), resultan los “tres ingredientes metodológicos principales de la investigación social” (p. 119). En este caso concreto, constituyen la forma más eficaz y comprensiva de acceder a los datos de mayor relevancia, así como a la información con mayor significación referencial en el contexto. A continuación, describimos cada una de ellas.

### **5.2.1 Observación participante**

Siguiendo a Bisquerra Alzina (2009), la observación participante consiste en observar al mismo tiempo que se participa en las actividades propias del grupo que se está investigando, lo cual permite tener una perspectiva holística de la realidad que se está estudiando.



Como instrumento de registro de información se utilizan las notas de campo, estas consisten en una descripción narrativa de los acontecimientos desarrollados (Bisquerra Alzina, 2009). Citando a Valles “las notas de campo no cumplen solo con la función de recogida de datos, sino que ayudan a crearlos y analizarlos” (p. 171). De acuerdo a los modelos de anotaciones de campo, se utilizan las notas observacionales, estas “son exposiciones sobre sucesos presenciados principalmente a través de la observación visual y auditiva (...)” (Valles, 1997, p.172).

En la investigación se utilizó la observación participante en las reuniones que el Equipo Territorial mantuvo con las distintas entidades del Tercer Sector, y el instrumento de notas de campo se utilizó para registrar cada una de ellas. En cada nota consta la fecha de realización de las reuniones, los participantes del equipo y los representantes de cada ONG, como así también se describen detalladamente las posiciones y argumentaciones de las personas participantes ante las temáticas abordadas.

El rol técnico del observador participante (Valles, 1997), tiene un propósito doble, implicarse en las actividades concernientes a la situación y observarla, con el fin de posibilitar una experiencia desde dentro y desde fuera de escena desde la doble condición de miembro y extraño. Citando a Valles (1997) “en el continuo de la observación participación se acaba pasando de la observación participante a la investigación participativa (p.157)”.

Cabe destacar que, por el factor tiempo, se pudieron observar las reuniones con seis de las siete entidades del Tercer Sector que operan en el Área, ya que con una de ellas si bien el Equipo Territorial pactó reuniones, no asistieron los días pautados.

### **5.2.2 Revisión documental**

Según Valles (1997), la documentación resulta una estrategia metodológica de obtención de información fundamental. Por ello como segunda técnica de recogida de



información, se ha recurrido a documentos internos del Equipo Territorial. Por un lado, las fichas técnicas elaboradas por las entidades del Tercer Sector solicitadas por iniciativa del Equipo Territorial adquieren el carácter de fuentes documentales, y se recurre a ellas con el fin de contextualizar la labor de las entidades del Tercer Sector en el área VIII. Las mismas contienen información valiosa sobre las necesidades sociales en el Área detectadas por cada entidad y los proyectos, programas o actividades que impulsa cada una de las entidades sociales del Área en materia de intervención social y socioeducativa.

Por otro lado, se recurre a los Programas Locales de Incorporación Social (PLIS) elaborados por los Servicios Sociales de los Ayuntamientos. Los mismos no están publicados y aportan información confidencial con la que se trabaja en el Equipo Territorial, a la que se pudo acceder desde la experiencia de prácticas.

### **5.2.3 Entrevistas**

Por último, como técnica de recogida de información, se utiliza la entrevista semiestructurada. Esta es un proceso abierto en el cual el investigador y el entrevistado dialogan de una forma que es una mezcla entre conversación y preguntas insertadas (Valles, 1997). Se plantea una entrevista basada en un guion preparado previamente donde se mencionan los temas a tratar; sin embargo, el entrevistador tiene la libertad de ordenar y formular las preguntas a lo largo del encuentro de entrevista.

Previamente se planteó un guion que fue revisado y validado por las técnicas del Equipo Territorial, y luego fue aplicado (Ver Anexo V). Sin embargo, las dinámicas propias de cada encuentro y las particularidades de cada persona entrevistada posibilitaron moverse del guion planteado.

Al respecto de la selección de personas entrevistadas, en primera instancia se realizó una entrevista grupal a los responsables del Equipo Territorial que llevan adelante la iniciativa de coordinación, y posteriormente se entrevistó a las personas responsables



del trabajo en Inclusión Social de los Servicios Sociales Municipales de cada Ayuntamiento perteneciente al Área VIII. Se presenta a continuación las entrevistas realizadas con el fin de otorgar claridad a las mismas:

- Una entrevista grupal a las responsables de la iniciativa de coordinación: Coordinadora, Pedagoga y Educadora Social del Equipo Territorial del Área VIII (ET).
- Entrevistas a Trabajadoras Sociales (TS) y Educadoras Sociales (ES) que trabajan en los Servicios Sociales Municipales de los cinco Ayuntamientos del Área VIII.

Cabe destacar que se planteó durante el proceso de investigación entrevistar a representantes de las entidades. Sin embargo, la información que se podía obtener de los mismos fue ampliamente cubierta en las reuniones a partir de la observación participante.

### **5.3 El proceso de investigación**

Con respecto al diseño metodológico empleado, es importante mencionar que el mismo es de tipo emergente y según Valles (1997), la flexibilidad es crucial en un diseño de este tipo puesto que diseñar implica, ante todo, tomar decisiones a lo largo de todo el proceso de investigación. En un primer momento se pensó en circunscribir el trabajo solo a la experiencia del Equipo Territorial y las reuniones con las entidades del Tercer Sector; sin embargo, el mismo proceso de reuniones y análisis de las mismas, llevó a considerar una entidad sumamente importante que no había sido contemplada en primera instancia: los Servicios Sociales Municipales. Fue por ello que se pensó junto al equipo la necesidad de incluirlos como fuentes informativas valiosas, y así se fue reformulando el trabajo.

Esto es importante destacar puesto que, siguiendo a Hernández Sampieri et al., (2010), en una investigación cualitativa la muestra definida a priori, conforme avanza el estudio se puede ir redefiniendo, ya que se pueden ir agregando informantes o descartando otros a la muestra inicial.



Las entrevistas con Servicios Sociales de los Ayuntamientos fueron facilitadas por el Equipo Territorial, explicando previamente los objetivos de la misma y pautando las respectivas reuniones. Estos encuentros posibilitaron el acercamiento no solo con el personal técnico de los Servicios Sociales, sino también con las diferentes zonas que conforman el territorio del Área VIII, lo que posibilitó una visión más amplia y contextual de la temática investigada, y resultó enriquecedora tanto para la experiencia de prácticas como para el Trabajo Fin de Master.

Se podrían representar gráficamente las fases del proceso de investigación en el que se articula la experiencia de prácticas con el desarrollo del Trabajo Fin de Máster, en la siguiente tabla.

### **Tabla 3**

#### ***Fases del Proceso de Investigación***



|   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| Revisión de la literatura                   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Lectura de la normativa</li><li>• Búsqueda de bibliografía a través de diversas bases de datos</li><li>• Consulta de bibliografía en el Centro de Documentación de Servicios Sociales de Asturias (CDSSA)</li></ul>   | X | X | X | X |
| Elaboración del Diseño de la Investigación  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Definición de objetivos</li><li>• Selección de la metodología y el enfoque de la investigación</li><li>• Selección de técnicas de recogida de información adecuadas a la metodología escogida</li><li>• Selección de los primeros informantes claves</li></ul>          | X | X |   |   |
| Primera etapa de recogida de información    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Revisión documental de los PLIS y las fichas de las ONG</li><li>• Observación participante en las reuniones entre el Equipo Territorial y entidades del Tercer Sector</li><li>• Entrevista a las técnicas del Equipo Territorial responsables de la propuesta</li></ul> | X | X |   |   |
| Primera etapa de análisis de la información | <ul style="list-style-type: none"><li>• Transcripción de la información y primera codificación de los mismos</li></ul>  |   | X | X |   |
| Redefinición del trabajo                    | <ul style="list-style-type: none"><li>• Replanteo de la investigación</li><li>• Toma de decisión de incorporar como</li></ul>   |   |   | X |   |



|   |   |  |  |   |   |
|---|---|--|--|---|---|
|   | informantes los Servicios Sociales Municipales y realizarles entrevistas  |  |  |   |   |
| Segunda etapa de recogida de la información | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Negociación de las entrevistas con los responsables de inclusión de los Servicios Sociales Municipales</li> <li>• Desplazamiento a los Centros Sociales de los Ayuntamientos y realización de entrevistas</li> </ul>   |  |  | X |   |
| Segunda etapa de análisis                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transcripción de entrevistas</li> <li>• Codificación</li> <li>• Categorización</li> </ul>  |  |  | X | X |
| Elaboración del informe                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración del marco normativo en materia de Servicios Sociales</li> <li>• Construcción del marco teórico a partir de las “categorías sociales” (Sirvent, 1993) obtenidas de la recogida de información y las categorías teóricas previamente seleccionadas.</li> </ul> |  |  | X | X |
| Auditoría externa del informe               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión del informe por el tutor académico</li> <li>• Revisión del informe por la tutora de prácticas y demás integrantes del Equipo Territorial.</li> </ul>  |  |  |   | X |

Fuente: de elaboración propia



#### 5.4 Criterios de ética y rigor

Como criterios de ética, en primer lugar, se solicitó la autorización correspondiente de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar del Principado de Asturias para la realización de proyectos de investigación e innovación en materia de Servicios Sociales solicitados por profesionales y/o estudiantes, que se desarrollen en recursos dependientes de la misma.

En segundo lugar, y a modo de resguardar la confidencialidad y la protección de datos de las personas entrevistadas, se evita usar los nombres de los mismos, y antes de comenzar cada entrevista se les solicitaba permiso a cada entrevistado para realizar la grabación. También se contaba con la autorización del Equipo Territorial para registrar las reuniones con las entidades del Tercer Sector, y las mismas eran puestas en conocimiento de mi tarea antes de comenzar cada encuentro. Todo el trabajo realizado durante el desarrollo del Prácticum estuvo amparado por una declaración de confidencialidad, es por esto que en los anexos no se incluyen los PLIS, ni tampoco las fichas de las entidades del Tercer Sector, ya que contienen información confidencial y datos sensibles.

Es por supuesto, un trabajo que cumple con los criterios éticos que debe seguir cualquier trabajo académico, es decir, es original, elaborado a partir de material científico y está debidamente referenciado.

Considerando los criterios de rigor para la investigación cualitativa que señala Hernández Sampieri et al. (2010), la presente investigación se ampara, por un lado, en la credibilidad, por el uso de la triangulación, tanto de teorías, como de técnicas e informantes.

Según Villareal y Landeta (2010) la triangulación aporta a un estudio de caso validez constructiva, y en este trabajo hay triangulación teórica, ya que se realiza una



revisión de la literatura disponible y se la pone en diálogo con la información obtenida. También hay triangulación metodológica, por el uso de diversas técnicas de recogida de información que se utilizan como observación participante, revisión documental y entrevistas. Y podemos hablar, además, de triangulación de datos, ya que se recurre a diferentes fuentes de información, directas (observación y entrevistas) e indirectas (documentos) y de triangulación de interlocutores, es decir, se incluyen a diversos informantes claves (Técnicos del Equipo Territorial, representantes de las ONG y personal de Servicios Sociales Municipales).

Al ser un estudio de casos, es factible hablar de consistencia contextual (Villareal y Landeta, 2010), y en este trabajo se presta atención a los elementos contextuales relevantes que permiten analizar el fenómeno. Es decir, la recogida de información se realizó en contexto, las reuniones con las entidades del Tercer Sector y las entrevistas al Equipo Territorial se llevaron a cabo en el territorio del mismo. Mientras que, para las entrevistas de Servicios Sociales Municipales, se visitó cada Ayuntamiento, lo que posibilitó una mirada contextual más amplia.

Retomando los criterios de rigor expuestos por Hernández Sampieri et al. (2010) se incluye en el proceso auditoría externa, no solo por parte del tutor académico del presente trabajo, sino también de las técnicas del Equipo Territorial, entre ellas, la tutora de la experiencia de prácticas.

Por último, el trabajo se ampara en la transferencia, es decir, no se pretenden generalizar los resultados, pero a través de la socialización de los mismos se pueden aplicar o trasladar a otros contextos similares, es decir a demás Equipos Territoriales del Principado de Asturias, por ejemplo, para analizar y mejorar la coordinación en sus respectivas áreas.



## 5.5 Consideraciones sobre el análisis interpretativo

Como en todo proceso de investigación cualitativa, lo que se busca es “aprender de experiencias y puntos de vista de los individuos, valorar procesos y generar teorías fundamentadas en las perspectivas de los participantes” (Hernández Sampieri et al., 2010, p. 364). Es por ello que, en el marco de esta investigación, considerando que es un diseño emergente, la teoría fundamentada o *Grounded Theory* (Glaser y Strauss, 1967) nos permite analizar la información a partir de la triangulación de las técnicas utilizadas.

Según Hernández Sampieri et al. (2010), el propósito de la Teoría Fundamentada es desarrollar teoría basada en datos empíricos (la experiencia de coordinación) y se aplica a un contexto concreto (coordinación del Área VIII). Este trabajo contribuye al campo teórico de los Servicios Sociales, especialmente al de la coordinación entre entidades, desde un análisis concreto de una situación o experiencia particular. Esta teoría es de carácter local, sus explicaciones se circunscriben a un ámbito determinado, pero poseen riqueza interpretativa y aportan nuevas visiones de un fenómeno (Hernández Sampieri et al., 2010).

Las proposiciones teóricas surgen de los datos obtenidos en la investigación, es decir, el análisis que a continuación se expone parte de un proceso espiralado que se genera desde la triangulación de la información obtenida a raíz de las diferentes técnicas y se pone en diálogo con la teoría. Teoría que no fue planteada de antemano, sino que, la revisión de la literatura se fue haciendo en paralelo a la recogida de información, incluso a posteriori.

Primero se ordenó el material empírico (notas observacionales, fichas de las ONG y de los PLIS provistas por el Equipo Territorial y entrevistas transcritas). Luego se codificaron, desde una perspectiva de codificación abierta y axial (Hernández Sampieri et al., 2010), y se fueron elaborando categorías que permiten el análisis interpretativo de



la información. De acuerdo con María Teresa Sirvent (1993), se entiende el proceso de análisis como un proceso dialéctico que va de la empírea a la teoría y de la teoría a la empírea. Mediante categorías teóricas de mayor nivel de abstracción, que recuperan las *categorías sociales* provenientes de los sujetos indagados, se busca comprender los significados latentes que los mismos sujetos involucrados, atribuyen a sus prácticas; y al mismo tiempo complejizar y reconstruir la conceptualización inicial que posee el observador del objeto de estudio.

## 6. ANÁLISIS INTERPRETATIVO DE LA INFORMACIÓN

### 6.1 Relato de la experiencia en construcción

El Equipo Territorial de Servicios Sociales del Área VIII, pone en marcha a mediados del año 2022 una iniciativa de coordinación con las entidades del Tercer Sector que operan en el Área, con el objetivo de conocer qué estaban realizando las organizaciones en materia de intervención social, por un lado, y, por otro, de promover una red de circulación de información y apoyo entre las entidades.

Según relata una de las impulsoras de esta experiencia, hace dos o tres años comenzaron a trabajar con el voluntariado. Sin embargo, esta propuesta más concreta y sistematizada, que incluye además a los Servicios Sociales Municipales surge recientemente porque el Equipo Territorial identificaba las siguientes problemáticas en el Área:

- Escaso conocimiento de los programas o actividades que llevan adelante las entidades del Tercer Sector, tanto por las demás entidades como por los Servicios Sociales Municipales.
- Convergencia y riesgo de duplicidades de actividades o programas destinados a un mismo colectivo entre las entidades del Tercer Sector entre sí y con los Servicios Sociales Municipales.



- Desconexión entre algunas de las actividades y los programas de intervención social, y funcionalidad aislada de los mismos.
- Desinformación por parte de las entidades del Tercer Sector de las prestaciones y posibilidades de coordinación con Servicios Sociales Municipales.
- Limitada comunicación entre entidades del Tercer Sector y Servicios Sociales.
- Escasa participación de las entidades del Tercer Sector en la detección de necesidades sociales que realizan los Servicios Sociales Municipales.

A raíz de estas problemáticas identificadas por el Equipo, se comenzó a pensar en una estrategia de coordinación destinada no solo a responder estas cuestiones sino a mejorar la misma. ¿Cuál fue el principal objetivo del Equipo? buscar que todo el trabajo del territorio esté coordinado y que funcione como un entramado reticular.

Ninguna propuesta surge de la nada, hay una serie de interrogantes y acontecimientos que juegan un papel crucial en el desarrollo de un proyecto así, por ello es interesante conocer cómo surge esta iniciativa. Las protagonistas de la propuesta relatan que la misma surgió por un lado por el contacto con algunas entidades, y por el otro, por la pandemia, que evidenció la intervención que hicieron las entidades en el territorio, lo que generó el interés por saber qué estaban haciendo en relación a los PLIS (Proyectos Locales de Incorporación Social) con el fin de coordinar intervenciones puestas en marcha por las ONG.

La propuesta comienza a sistematizarse en septiembre del 2022 cuando el Equipo Territorial convoca una reunión grupal con todas las ONG. El objetivo de esa primera reunión se podría definir como una evaluación diagnóstica del trabajo que las mismas estaban realizando en el área, es decir, indagar acerca de qué proyectos o actividades



estaban realizando, y dar a conocer el del resto de las organizaciones con el fin de evitar superposiciones de programas o actuaciones. Además, el objetivo de esa reunión era poner en conocimiento a las ONG de la iniciativa encarada por el Equipo Territorial.

Siguiendo los aportes de Holgado y Maya-Jariego (2022) para incentivar el trabajo coordinado y colaborativo es necesario conocer las organizaciones que trabajan en determinado contexto, para facilitar la búsqueda de objetivos comunes. Por ello, tras la primera reunión general, el Equipo Territorial solicitó a las entidades la elaboración de fichas técnicas donde constara por escrito las actividades y programas que estaban ejecutando en el Área, así como las necesidades detectadas por ellas; importante fuente de información, que se analiza en este trabajo, puesto que refleja la intervención social que está en marcha en el Área VIII, por parte de las entidades.

Ahora bien, es un trabajo en construcción o como bien dirían las protagonistas “en germinación”. Es una propuesta de coordinación que no está diseñada estructuradamente, sino todo lo contrario, es abierta, flexible, emergente, y promueve el “ir avanzando y viendo que pasa”. Si bien es un proyecto inicial, están los objetivos y el procedimiento definidos, hay un canal de comunicación abierto entre las entidades, y como dicen las protagonistas “somos parte de un grupo que vamos interactuando y vamos a ver a donde podemos llegar trabajando juntos”.

El Equipo Territorial comenzó reuniéndose con las entidades del Tercer Sector, por ello es interesante conocer qué están aportando esas reuniones y qué respuestas proporcionan las entidades a los objetivos planteados por el Equipo Territorial. En el camino transitado de este proyecto, ya hay aportes contundentes que reflejan la importancia de conocer la actividad del Tercer Sector en el Área, primero, porque permite que el Equipo comprenda las posibilidades y limitaciones de cada entidad, y segundo, las entidades aportan conocimiento acerca de su visión territorial, es decir, las necesidades



sociales que detectan y las propuestas de intervención socioeducativa para responder a ellas.

No obstante, para alcanzar la coordinación que el Equipo Territorial se propone, también es indispensable articular con los Servicios Sociales Municipales, con quienes las mismas entidades según lo estipulado por la normativa deberían coordinar. A saber, la *Ley 1/2003, de 24 de febrero, de Servicios Sociales*, destaca los principios de coordinación y cooperación como criterios regentes, y la *Ley 43/2015, de 9 de octubre, del Tercer Sector de Acción Social* refuerza la capacidad de interlocutores de la Administración de las entidades no gubernamentales, para el diseño, aplicación y seguimiento de las políticas públicas en el ámbito social, con el fin de asegurar un desarrollo armónico de las políticas sociales, una identificación correcta de los grupos afectados y un óptimo aprovechamiento de los recursos. Sin embargo, esta es una de las primeras problemáticas que se evidenciaron en las reuniones: la limitada coordinación entre Tercer Sector y Servicios Sociales Municipales.

Así como, por un lado, se establecieron los canales de comunicación con las ONG mediante las reuniones, por otro lado, se comunicó a los Servicios Sociales Municipales del Área VIII la iniciativa y la necesidad de mejorar la coordinación a través de una reunión general del Plan Concertado. Sin embargo, los Ayuntamientos presentan características particulares y, aunque en dicha reunión se sentaran las bases de este proyecto, el trabajo con cada uno resulta definido por las responsables como “desigual”, y reconocen que es un ámbito en el que queda trabajo por desarrollar.

En síntesis y siguiendo lo expuesto por el Equipo Territorial en las reuniones, el propósito de este proyecto consiste en buscar algún sistema para conectar las entidades sociales y los municipios, porque ambos dan respuestas a los mismos colectivos y necesidades, y la función del Equipo Territorial sería favorecer esos encuentros. Es decir,



el rol que encara el Equipo Territorial de acuerdo a sus funciones, sería el de facilitador, movilizador, dinamizador de esta coordinación.

## **6.2 Las reuniones como espacios de encuentro entre el Equipo Territorial y el Tercer Sector**

Las reuniones fueron el mecanismo escogido para empezar a gestar este proyecto de coordinación. A partir de la técnica de observación participante utilizada para abordar este estudio de caso, se puede definir a las mismas como espacios de encuentro entre el Equipo Territorial y las distintas entidades del Tercer Sector, donde a través de la palabra y el diálogo se ponen sobre la mesa las necesidades que cada entidad tiene, las necesidades sociales presentes en el área y las actuaciones para responder a ellas.

En la primera reunión general que el Equipo Territorial realizó con las entidades, se detectó que las mismas poseen características desiguales, desde la infraestructura hasta el personal técnico capacitado para gestionarlas; y fue por ello que se propusieron reuniones individuales con cada entidad. De hecho, una de las técnicas del Equipo Territorial plantea que esto es un desafío que se presenta al proyecto, ya que expone:

Como debilidades se podrían decir que son las distintas situaciones que tienen las entidades y que también estamos viendo hasta qué punto tiene cobertura. Porque hay entidades que ni siquiera están constituidas legalmente en todo el procedimiento, y sin embargo pueden tener acceso a un grupo de personas interesante (...) (Entrevistada ET).

Esta situación fue también vislumbrada en las reuniones, ya que por ejemplo había entidades que tenían subvenciones de parte del Principado o los Ayuntamientos, y otras que no. Es decir, el punto de partida de las entidades sociales que trabajan en el Área no es el mismo, y se podría deducir que esto puede ser una de las causas que repercute en



otra de las cuestiones que en las reuniones salió a la luz, esto es, la escasa coordinación entre ellas. Al respecto una de las entrevistadas manifiesta:

Esos distintos niveles también pueden generar problemas de relación entre ellas, yo creo que uno de los problemas que también tenemos que abordar es la relación entre ellas, porque cada asociación esta con su gente y sus programas, y cuesta que por ejemplo entre ellas hagan derivaciones (...) es una cuestión de falta de tradición de colaboración (Entrevistada ET).

La escasa colaboración entre las entidades no solo fue identificada por el Equipo Territorial, sino que fue puesta de manifiesto en las reuniones, ya que por ejemplo dos asociaciones que trabajan con el mismo colectivo, la población inmigrante en situación irregular, no coordinan entre sí.

Otro inconveniente que fue puesto de manifiesto y que tiene que ver con esta escasa coordinación entre las entidades del Tercer Sector, lo expuso una asociación en la reunión y se extrae el fragmento de la misma:

Hay muchas entidades que trabajan con banco de alimentos, y han identificado que hay personas que recogen alimento en varias entidades y eso no está coordinado. Explica que identificaron la situación porque los mismos usuarios comentaron que vieron personas retirando alimentos en diversas entidades (Nota de Campo 31/03/23).

Sin embargo, esta realidad de falta de colaboración entre entidades no es privativa del Área VIII, sino que da cuenta de un panorama recurrente si retomamos los aportes del estudio de Holgado y Maya-Jariego (2022) sobre la colaboración entre entidades del Tercer Sector en Andalucía, que demuestran que, por lo general, la acción intersectorial y las relaciones de colaboración entre entidades es limitada y poco común, y que hay una



cierta tendencia a la autorreferencia de las entidades del Tercer Sector, con un bajo sentido de pertenencia global a un sector de actividad con objetivos comunes y con parcelas de actuación complementarias.

Según los investigadores, la red de colaboración se concentra en torno a pocas organizaciones que normalmente son las más consolidadas y con más recursos humanos y económicos. Esto también fue evidenciado en las reuniones, puesto que las entidades con mayor presupuesto e infraestructura, si aseguraban que coordinaban entre sí.

Estas situaciones plantean nuevos desafíos al trabajo de coordinación a la hora de “tejer red entre ellas” (Entrevistada ET), esta categoría, que surge desde una de las participantes, se considera sustancial para sentar bases teóricas que justifiquen el trabajo coordinado. Tejer redes de apoyo mutuo entre las asociaciones, resulta una manera de responder articulada, coordinada y eficientemente a las necesidades sociales de los colectivos. Para ello en las reuniones se plantearon acuerdos mutuos en los que se trazaron como desafío “mejorar la coordinación entre las ONGs para no solaparse” (Nota de Campo 10/02/23) y se solicitó a las asociaciones con más infraestructura apoyar a las demás, por ejemplo, “dando soporte, colaborando en la captación de voluntariado, capacitando e informando acerca de Voluntastur<sup>1</sup> (...)” (Nota de Campo 17/02/23).

Otra de las debilidades que fue puesta de manifiesto en las reuniones, es la escasa coordinación con los Servicios Sociales Municipales que se analiza a continuación.

---

<sup>1</sup> Página donde diversas entidades pueden darse de alta, colgar sus actividades y solicitar voluntariado.



## 6.3 Los Servicios Sociales Municipales y la coordinación con las entidades del Tercer Sector

### 6.3.1 *La perspectiva del Equipo Territorial y de las entidades del Tercer Sector*

Como se mencionó previamente, la coordinación con Servicios Sociales Municipales se identificó como un área de mejora no solo por el Equipo Territorial, sino también por las mismas entidades del Tercer Sector. Esto se puede observar en las fichas elaboradas por las entidades en el año 2022 donde la coordinación con la Administración se expone como una necesidad. Por su parte, el Equipo Territorial en las reuniones también planteó esta situación explicitando que uno de los objetivos de los encuentros era conocer si trabajaban de manera coordinada con los Servicios Sociales Municipales, en qué medida, y promover una mayor coordinación con ellos.

Sin embargo, con los Ayuntamientos pasa exactamente lo mismo que con el Tercer Sector, ya que no todos tienen las mismas condiciones ni las mismas necesidades. Las técnicas del Equipo Territorial lo exponen de la siguiente manera:

Una debilidad fundamental es la coordinación con Servicios Sociales como la tienen establecida, y ahí hay que salvar también la interacción de cada Ayuntamiento con las ONG que es diferente, en unos hay más coordinación que en otros. Entonces no se puede hacer una generalización porque cada Ayuntamiento es diferente. Pero sí que no hay un sistema de coordinación establecido permanente, no se cuenta de forma sistematizada con las ONG para la detección de necesidades cada vez que se va a hacer un Proyecto Local de Incorporación Social (...). Esa coordinación entre Servicios Sociales municipales y las ONG hay que potenciarla y ahí hay un área de mejora muy grande (Entrevistada ET).



Es decir, hay una realidad muy distinta no solo dependiendo de la ONG, sino también del Ayuntamiento. Desde la perspectiva del Equipo Territorial se identificó esta cuestión y se expuso en una reunión planteando que hay Ayuntamientos que tienen “una relación estrecha con algunas ONG y no con otras” (Nota de Campo 30/03/23), al igual que hay entidades que tienen relación con algunos Ayuntamientos y no con otros.

Otra de las problemáticas detectadas en dichas reuniones es que las ONG desconocen las prestaciones que dan los Servicios Sociales Municipales.

Ahora bien ¿Cómo pueden coordinar las entidades del Tercer Sector con los Servicios Sociales? ¿Qué pueden aportar? Desde el punto de vista del Equipo Territorial, tal como se manifestó en las reuniones, “se busca la articulación con los Servicios Sociales municipales que realizan su propia detección de necesidades, para que cuenten con las ONG, y las ONG cuenten con los Servicios Sociales en materia de detección de necesidades” (Nota de Campo 17/02/23).

En síntesis, esta coordinación es un área de mejora en cuanto a coordinación de actividades y programas de intervención social, información, conocimiento, comunicación y detección de necesidades.

### ***6.3.2 La perspectiva desde los Servicios Sociales Municipales***

Ahora bien, es interesante conocer la perspectiva de los Servicios Sociales Municipales, por ello, durante el proceso de investigación se decidió visitar cada Centro de Servicios Sociales de los cinco Ayuntamientos que conforman el Área VIII para conocer si coordinan y en qué medida con las entidades del Tercer Sector, y tener en cuenta su perspectiva sobre coordinación que posibilitaría abrir más puentes para crear la red que el Equipo Territorial busca.



Cabe destacar que en esta parte el estudio de caso adquiere el enfoque de investigación participativa, porque el acercamiento a cada Centro Social, abría una puerta y ponía sobre la mesa el tema de “coordinación con entidades del Tercer Sector”.

Algunos municipios tenían el tema más trabajado, otros solamente desde el plano de los PLIS, y otros no, por diferentes motivos que se abordan a continuación. Porque, así como cada entidad social posee sus características y condiciones infraestructurales, organizativas y de recursos diversas, sucede lo mismo con los Ayuntamientos.

Se podría analizar los Proyectos Locales de Incorporación Social (PLIS) como escenarios del trabajo coordinado. En un primer momento, la mayoría de los Ayuntamientos aseguran que trabajan de manera coordinada con entidades, sobre todo en los PLIS.

Desde estos proyectos se estipula una coordinación o una colaboración con entidades del territorio, y los municipios no solo la reconocen en las entrevistas, sino que se ve reflejado en la documentación analizada, ya que los informes de los PLIS presentan un apartado donde aparecen las “entidades con las que se convenian, contratan o desarrollan las actuaciones o talleres de los PLIS” (Documento de Evaluación PLIS-2021). En la documentación mencionan que llevan adelante programas y los coordinan tanto en fases de planificación, ejecución y evaluación con entidades a través de diversas técnicas o instrumentos (entrevistas, reuniones, cuestionarios, etc.). Se detalla la población con la que se participa, las causas de abandono de los participantes, se incluye una evaluación mediante indicadores para la propuesta de intervención de cada entidad, y el costo de la actividad.

La intervención socioeducativa es intervención social, y es una acción sociocultural, procesual, relacional, situada, política y ética (Úcar, 2022). Xavier Úcar (2006) describe tres modelos de intervención socioeducativa, es decir, marcos teóricos e



ideológicos que modelizan formas específicas de intervención a lo largo de la historia, estos son: el modelo de la caridad, el modelo de justicia social y el modelo de inclusión social.

Si tenemos en cuenta esta teoría, podríamos pensar en los PLIS como un modelo de intervención socioeducativa de inclusión social. Este modelo entiende a la sociedad a modo reticular, es decir, la red es una estructura que sustenta buena parte de las relaciones sociales. En este modelo se trata de proporcionar los recursos necesarios para vincular a las personas a las diferentes redes de relaciones y aparecen en escena los Educadores Sociales y el Tercer Sector, es decir organizaciones sociales que trabajan junto a la Administración en los procesos de intervención socioeducativa. En los PLIS convergen propuestas formativas, educativas, que tienden a la incorporación social, a partir de un trabajo reticular que, si bien es impulsado y planificado desde la Administración, actúan en ellos diferentes entidades sociales, entre ellas, las ONG.

Los PLIS se podrían considerar como un primer escenario de coordinación, que promueve la colaboración entre Servicios Sociales y las entidades del Tercer Sector en materia de intervención social y educativa. Sin embargo, en los PLIS analizados solo aparecen tres de las siete entidades que trabajan en el Área. Entonces nos preguntamos ¿un trabajo coordinado para responder a las necesidades sociales de un territorio basta con algunas actividades y proyectos que se convenían solo con algunas entidades? Aunque desde la teoría los PLIS podrían pensarse desde un modelo de inclusión social, en la práctica queda trabajo por realizar. Parece evidente que es necesario, además, promover otros escenarios de trabajo coordinado en la intervención social y educativa, que incluya a las diversas entidades que operan en el territorio, y no solo a aquellas que cuenten con alta infraestructura económica y organizacional.



### 6.3.3 *Algunas dificultades de coordinación*

Los Servicios Sociales Municipales, si bien expresaron que se coordinan con algunas entidades, la mayoría lo hace con Cruz Roja, en algún caso con Intervalo y con Cáritas o MasPaz. A partir de las entrevistas realizadas podemos ver que los Servicios Sociales Municipales coordinan solo con cuatro entidades del Tercer Sector; sin embargo, el Equipo Territorial en su proyecto de coordinación está trabajando con siete entidades. Entonces, considerando esta realidad, no coordinarse con las demás entidades puede entenderse como una debilidad, puesto que cada una de ellas trabaja con un colectivo específico que ayudaría a responder a determinadas necesidades sociales de la zona.

Por ejemplo, si analizamos lo que ocurre en uno de los ayuntamientos del Área, observamos que en el PLIS la mayor parte de la población a la que van dirigidos los programas es a la población gitana, pero si retomamos lo planteado en las reuniones por una de las entidades que trabaja con el colectivo, afirma que “no hay relación con el Ayuntamiento” (Nota de Campo 08/03/23). Esto invita a preguntar al Centro de Servicios Sociales sobre la coordinación con entidades que trabajan con población gitana y, al respecto, se menciona el interés, aunque no llega a efectuarse dicha coordinación.

Esto refleja una debilidad para la coordinación que se desea, puesto que hay asociaciones constituidas que responden a ese colectivo, pero si el diálogo con los Servicios Sociales Municipales no fluye, no se llega a acuerdos, presenta un desafío a la iniciativa y, por tanto, un área a mejorar.

Otra de las debilidades es la que se presenta puntualmente en los Ayuntamientos considerados “Zonas Especiales” desde la *Ley 1/2003* por sus “características geográficas, demográficas y medios de comunicación (...)” (Art. 18), como es la situación de Caso y Sobrescobio. Las entrevistadas exponen la situación de su municipio:



(...) aquí es muy pequeño, muy cerrado, y, por ejemplo, no hay voluntariado (...)

(Entrevista TS- Sobrescobio).

(...) El tema de desplazamiento aquí para la población misma es complicado, porque Caso es muy grande, pero los pueblos están alejados entre sí, y no están muy conectados con transportes, hay zonas a las que directamente no llega el voluntariado (Entrevista TS- Caso).

Vemos entonces que la conveniencia de acercar el voluntariado o potenciar el trabajo coordinado en estas zonas es fundamental. Si bien existe en ellas el programa “Rompiendo Distancias”<sup>2</sup>, que trabaja con voluntariado, especialmente con MasPaz, es menester llegar hasta estos lugares, puesto que, si pensamos en un Área de Servicios Sociales coordinada, debemos considerar tanto las Zonas Básicas como las Especiales.

#### **6.3.4 Otros escenarios de coordinación**

Por último, una vez identificadas las dificultades existentes en la coordinación entre Servicios Sociales y Tercer Sector, es interesante pensar en otros escenarios de coordinación más allá de los PLIS, para ver qué perspectivas de coordinación existen en materia de intervención socioeducativa, como así también pensar en escenarios posibles de coordinación a potenciar.

**a-La derivación, la comunicación y el intercambio de información.** La metodología de todo proceso de intervención sociocomunitaria se basa en cuatro elementos: información, coordinación, investigación y audición, y programación y evaluación (Marchioni, 2002).

Varios Ayuntamientos, aparte de lo plasmado en los PLIS, trabajan con las entidades a niveles de derivación, y en este apartado entra en juego también la

---

<sup>2</sup> Programa Integral para las personas mayores del medio rural del Principado de Asturias.



comunicación entre las entidades y los Servicios Sociales Municipales. Hay entidades que participan en el programa del banco de alimentos<sup>3</sup> haciendo repartos, y poseen, además, vales y ayudas económicas. Algunos Ayuntamientos destacan esa fortaleza de las entidades y plantean canales de derivación. Por ejemplo:

La asamblea de Cruz Roja tiene ayudas propias y gestionan los alimentos del banco de alimentos (...), así que, si desde aquí no puedo cubrir ciertas cosas a veces, los puedo derivar allí para ciertas cuestiones. Por ejemplo, yo aquí ahora mismo no tengo lo de alimentación y si surge una demanda puntual de alguna familia que aparezca o alguien que se quede en desempleo o alguna situación sobrevenida, yo los puedo derivar y si en ese momento pueden gestionar algo puntual como alimentos, pagos de alquiler, algo, lo que puedan ellos, porque tienen algo de subvención y también tienen fondos propios de los socios (Entrevista TS- Sobrescobio).

(...) nosotros con Cruz Roja estamos en contacto con mucha frecuencia (...) les derivamos a gente, nos preguntan, esa coordinación existe (Entrevista TS- Langreo).

Con respecto a la comunicación mediante la cual se hace el proceso de derivación en la mayoría de los casos se da de manera informal, veamos:

Hablamos primero con la entidad y luego derivamos al usuario y viceversa, ellos a lo mejor reciben al usuario y nos lo derivan a nosotros. Vía telefónica, vía e-mail, y hasta vía WhatsApp (...) a medida que van surgiendo necesidades vamos contactando y vamos intercambiando información, no es algo protocolarizado ni

---

<sup>3</sup> Programa operativo de ayuda alimentaria del Fondo de Ayuda Europea para las personas más Desfavorecidas en España (FEAD)



nada, sino que es fluido. Cuando necesitamos información de la otra parte, siempre con el consentimiento del usuario intercambiamos información (Entrevista TS- Laviana).

Aquí entra en juego otra categoría importante en el plano de la coordinación que es el intercambio de información propio de todo proceso de coordinación. Sin embargo, esta derivación, comunicación e intercambio de información, solo se da en el ámbito de ayudas económicas o alimentarias. De hecho, una de las entrevistadas asegura que aparte de lo explicitado en los PLIS coordinan “únicamente para lo que son ayudas económicas”, y agrega:

(...) ya sabes que los Ayuntamientos se tardan mucho, hay mucha burocracia, entonces si hay una situación de necesidad urgente, ellos tienen más facilidad a la hora de conceder ayuda y disponer de otros recursos que ahora mismo no tenemos como tickets de alimentos (...) (Entrevista TS- Laviana).

Lo mismo sucede en otro Ayuntamiento donde la Educadora Social comenta:

Con Cáritas tenemos también derivaciones de gente principalmente por temas de falta de economía (...) porque a lo mejor aquí no cumplimos con las ayudas de necesidades básicas y no se cubre porque no cumplen el requisito por ejemplo del tiempo de empadronamiento. Entonces Cáritas es uno de los sitios a los que derivamos para que les den vales de alimentos, de manutención y para higiene (Entrevista ES- San Martín del Rey Aurelio).

Si bien estos procesos básicos de coordinación se dan, los mismos responden solo al ámbito de ayudas económicas y podríamos pensarlo desde una perspectiva asistencialista, y retomando los modelos de intervención socioeducativa, podríamos pensar la coordinación entre Servicios Sociales Municipales y Tercer Sector desde el modelo de la caridad (Úcar, 2006), es decir, centrado en lo asistencial. En este modelo la



intervención toma la forma de acción asistencial porque a una parte de la población le sobran los recursos que a otra parte de la misma le faltan. Parecen regirse por patrones de voluntariado y beneficencia.

Por otro lado, la comunicación se da como observamos de manera informal, es decir, no hay un protocolo de colaboración permanente, sino más bien utilitarista. Algunas entidades autonómicas han trabajado sobre la coordinación entre Servicios Sociales Municipales y el Tercer Sector, como por ejemplo la Comunidad Autónoma de Madrid que elaboró el *Documento técnico de recomendaciones para la optimización de la coordinación entre los Servicios Sociales Municipales y entidades del Tercer Sector*. Este documento manifiesta que la coordinación comunitaria puede pasar por diferentes etapas y producir diferentes resultados, estas etapas son:

- 1- Intercambio de información y conocimiento mutuo
- 2- Colaboración puntual o estable entre dos o más entidades
- 3- Establecimientos de protocolos de colaboración permanente entre varias entidades para atender de manera integrada a determinadas demandas o a determinados colectivos de personas, etc.
- 4- Diagnóstico comunitario
- 5- Programación comunitaria

Es importante que al menos las tres primeras etapas (intercambio, colaboración puntual y establecimiento de protocolos) se den a la hora de establecer cauces de coordinación entre las entidades locales y el Tercer Sector (Dirección General de Servicios Sociales e Innovación Social, 2020).

Dicho esto, un desafío sobre el que hay que seguir caminando es poder superar la perspectiva de los Servicios Sociales y del Tercer Sector, como entes de ayuda y pensarlos como garantes de derechos humanos y de igualdad de oportunidades ya que la



intervención social no es solo dar prestaciones, sino también fomentar interrelaciones que potencien el entramado social. Pensando esto desde un paradigma de Servicios Sociales y Tercer Sector, que supera la perspectiva asistencialista, para no crear dependencia sino empoderar a los sujetos usuarios.

**b-La detección de necesidades sociales.** Es otro escenario de coordinación, que, si bien no está contemplado en la práctica cotidiana de Servicios Sociales Municipales, es menester de potenciar. Desde la teoría se puede considerar que la detección de necesidades sociales es un escenario propicio para la coordinación, ya que los Servicios Sociales como la Acción Social tienen entre sus objetivos dar una respuesta socioeducativa tanto a las necesidades individuales como sociales (Ruiz Delgado, 2002). Sin embargo, la detección de necesidades y las estrategias para responder a ellas desde la intervención social, no se dan de manera articulada.

En las entrevistas realizadas se pudo indagar acerca de las necesidades sociales de cada Ayuntamiento, pero para la detección de las mismas en ningún caso se consideraron los aportes de las entidades que operan en el territorio. Solo en un Centro de Servicio Social se expone “si nos hace falta sí” (Entrevista TS-Sobrescobio), como respuesta a si cuentan con las entidades para la detección de necesidades. Mientras que, en los demás respondieron que no las tienen en cuenta para dicho proceso. El ámbito de la detección de necesidades es un área de mejora, ya que para responder a las mismas con intervención social apropiada se requiere un conocimiento de ellas desde las diversas entidades que trabajan a nivel territorial.

Es decir, teóricamente podríamos considerar que, desde los modelos de intervención socioeducativa, en este plano de detección de necesidades, la coordinación se circunscribe a un modelo de justicia social (Úcar, 2006), en el que la misma se realiza



solo desde la Administración, y no se comprenden los aportes de las demás entidades sociales, como las del Tercer Sector.

El Equipo Territorial conoce las necesidades sociales del Área fundamentalmente a través de lo que transmiten los Servicios Sociales Municipales, sin embargo, plantean que la detección de necesidades que realiza cada entidad “es un enriquecimiento de la visión territorial” (Entrevistada ET). Por ello, potenciar el trabajo coordinado en este plano es sumamente interesante ya que posibilitaría una visión más amplia de la realidad, y una intervención socioeducativa desde el modelo de inclusión social que describe Úcar (2006). Además, permitiría incorporar las diversas etapas de la intervención sociocomunitaria que plantea Marchioni (2002) tales como el intercambio de información o el diagnóstico comunitario, para así pensar en una programación conjunta de respuesta a las necesidades detectadas.

## **7. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS DE MEJORA**

Del análisis realizado emergen algunas conclusiones que, lejos de concluir, ordenan el panorama en el que el proyecto se encuentra y permiten seguir construyéndolo. En primer lugar, se ha observado tanto en los discursos de las entidades del Tercer Sector, como en el de los Servicios Sociales Municipales y en el del Equipo Territorial que existen diferentes perspectivas sobre lo que es y debería ser la coordinación, perspectivas incluso discrepantes. Como se expuso en el análisis retomando la categorización que realiza Úcar (2002) sobre los modelos de intervención socioeducativa a lo largo de la historia, podemos observar que los mismos se encuentran arraigados en la práctica cotidiana y confluyen tanto en los diferentes actores como en las diversas instancias de coordinación.



Al analizar los Proyectos Locales de Incorporación Social, se percibe que, en la teoría, responden a un modelo de intervención socioeducativa orientado a la inclusión social, ya que fomentan la colaboración de los Servicios Sociales con las entidades del Tercer Sector en diversas actividades. Sin embargo, en la práctica, se ha observado que no todas las entidades que operan en la zona están incluidas en ellos, y quedan colectivos sin representación como, por ejemplo, la etnia gitana. Por ello, se propone revisar la filosofía de los mismos, sentando bases del desarrollo comunitario, promoviendo que la coordinación se expanda y participen en ellos más entidades y colectivos sociales con iniciativas apoyadas desde los Servicios Sociales Comunitarios, y que la colaboración trascienda a lo detallado en el papel y se pueda ver concretada en el territorio.

En cuanto a la comunicación entre Servicios Sociales Municipales y Tercer Sector, la misma se limita al plano de la derivación asistencial, lo que pareciera indicar que Servicios Sociales recurre a las entidades solo en sentido utilitarista, o más bien, cuando hay una urgencia que no es posible abordar dentro del catálogo de prestaciones, es decir, pareciera presentarse un modelo de intervención más relacionado con la subsidiaridad.

En relación a la detección de necesidades, por un lado, Servicios Sociales Municipales no recoge la mirada de las entidades del Tercer Sector, lo que denota una perspectiva de diagnóstico de las mismas solo desde el ámbito administrativo; y, por otro lado, las entidades realizan su propia detección de necesidades de manera aislada sin coordinar con otras organizaciones ni con la Administración. Ante esta situación, el Equipo Territorial propone la creación de un entramado reticular donde participen coordinadamente Servicios Sociales Municipales y entidades del Tercer Sector, tanto en la detección de necesidades como en las estrategias de intervención socioeducativa en el



territorio. Esta propuesta se aproxima más al modelo de intervención de inclusión social planteado por Úcar (2006).

Teniendo en cuenta lo expuesto, es importante considerar la postura adoptada por el Equipo Territorial en la promoción de esta iniciativa, con el propósito de impulsar la intervención social en el Área y establecer redes de coordinación. Aunque la coordinación directa se debe dar entre los Servicios Sociales Municipales y las entidades del Tercer Sector, resulta relevante el papel desempeñado por el Equipo como agente movilizador y mediador en este proceso. A su vez, esta propuesta está alineada con los principios fundamentales de la “5ta P” de la Agenda 2030 y el Objetivo de Desarrollo Sostenible 17, ya que fomenta alianzas efectivas, destinadas a mejorar la coordinación local, en este caso.

En conclusión, se evidencia la existencia de diferentes perspectivas sobre la coordinación y por consiguiente de la intervención; por lo tanto, es interesante pensar como propuesta de mejora en la importancia de aclarar y reconceptualizar qué se entiende por coordinación entre los diferentes actores, qué implica coordinar, en qué ámbitos y en qué medida, para establecer criterios y espacios comunes, y a partir de esto seguir construyendo propuestas que la mejoren. Otra propuesta de mejora podría ser la creación de protocolos de coordinación que planteen líneas o directrices facilitadoras de la coordinación en el ámbito territorial en materia de intervención socioeducativa, los cuales podrían pensarse no solo a nivel de Área, sino Autonómico, con el fin de potenciar la coordinación local y regional.

Este trabajo no se agota aquí, sino que abre estas líneas para seguir investigando y pensando propuestas de actuación en torno a la dinámica de coordinación entre Servicios Sociales y Tercer Sector en materia de intervención socioeducativa en el ámbito territorial. Esto implica considerar, de manera imprescindible, la perspectiva de los



usuarios no como meros receptores de la intervención, sino concebirlos como verdaderos protagonistas y agentes clave que pueden potenciar esta red y ser incluidos activamente en el proceso. Si bien en este estudio no se incluyen, puesto que excedía los objetivos planteados a priori para un Trabajo Fin de Máster, no se desestiman como informantes claves en próximas investigaciones, puesto que estas reflexiones invitan a continuar explorando y desarrollando nuevas ideas en este campo. A pesar de que la coordinación territorial está impulsada desde la normativa y hay algunas investigaciones aisladas que la abordan, es un campo que exige más investigaciones y más desarrollo teórico al respecto.

## 8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez Álvarez, C., y San Fabián Maroto, J. L. (2012). La elección del estudio de caso en investigación educativa. *Gazeta de Antropología*, 28 (1), artículo 14. <http://hdl.handle.net/10481/20644>
- Angeloni, M. E., Lozeco, J. C., Marzioni, S. C., y Kessler, M. E. (2018). *La intervención social en clave de innovación social: Un análisis desde dos proyectos de extensión universitaria*. CONICET.
- Arnal, J., del Rincón, D., y Latorre, A. (1992). *Investigación educativa. Fundamentos y metodología*. LABOR.
- Barrio del Castillo, I., González Jiménez, J., Padín Moreno, L., Peral Sánchez, P., Sánchez Mohedano, I., y Tarín López, E. (s.f.). *El Estudio de Casos*. Universidad Autónoma de Madrid.
- Bisquerra Alzina, R. (2009). *Metodología de la Investigación Educativa*. La Muralla.
- Cano Flores, M. (1997). Investigación participativa: inicios y desarrollos. *Ciencia Administrativa. Nueva Época*, (1), 86-91.
- Carballeda, A.J. (2002). *La intervención en lo social. Exclusión e integración en los nuevos escenarios sociales*. Paidós.
- Cáritas. (s.f.). [Conoce nuestra historia y nuestros valores | Cáritas \(caritas.es\)](http://caritas.es)
- Consejería de Bienestar Social y Vivienda Principado de Asturias. *Plan autonómico de Inclusión Social 2015-2017*.



[https://socialasturias.asturias.es/documents/38532/139709/plan\\_inclusion\\_social\\_32.pdf/fbfc61-f093-60ad-30cc-a0bc340c4183?t=1631255926177](https://socialasturias.asturias.es/documents/38532/139709/plan_inclusion_social_32.pdf/fbfc61-f093-60ad-30cc-a0bc340c4183?t=1631255926177)

Consejería de Derechos Sociales y Bienestar del Principado de Asturias. (s.f.). Página Social Asturias. [Socialasturias - Web de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar del Gobierno del Principado de Asturias](#)

Cortés González, P., Martín Solbes, V. M., y Vila Merino, E. S. (2022). Pedagogía social y evaluación de los servicios sociales comunitarios: un caso de estudio. *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, 42, 121-134.

Cruz Roja Principado de Asturias. (s.f.). [Principado de Asturias - HOME - Cruz Roja](#)

Dirección General de Servicios Sociales e Innovación Social. (2020). *Documento Técnico de recomendaciones para la optimización de la coordinación entre los Servicios Sociales Municipales y las entidades del Tercer Sector en la Comunidad de Madrid*. Consejería de Políticas Sociales, Familias, Igualdad y Natalidad de la Comunidad de Madrid. [DOCUMENTO TÉCNICO DE RECOMENDACIONES PARA LA OPTIMIZACIÓN DE LA COORDINACIÓN ENTRE LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES Y LAS ENTIDADES DEL TERCER SECTOR EN LA COMUNIDAD DE MADRID 1/12/2020](#)

Expoacción. (s.f.). [Inicio | Expoacción \(expoaccion.org\)](#)

Fals Borda, O. (1993). La investigación participativa y la intervención social. *Documentación Social. Revista de estudios sociales y Sociología aplicada*, (92), 9-23.

Fantova, F. (2007). Repensando la intervención social. *Revista Documentación Social* (147), 183-198.

Francés García, F. J., Alaminos Chica, A., Penalva Verdú, C., y Santacreu Fernández, O. A. (2015). *La Investigación Participativa: métodos y técnicas*. PYDLOS.

Glaser, B. G., y Strauss, A. L. (1967). *The Discovery of Grounded Theory*. Aldine.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación 5ta edición*. Mc Graw Hill.

Holgado, D., y Maya-Jariego, I. (2022). La dualidad de prestaciones asistenciales y estrategias de inclusión social en la red de las organizaciones de servicios sociales del tercer sector. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, (178), 83-100. doi: 10.5477/cis/reis.178.83

Hombrados Mendieta, M. I., y García Martín, M. A. (2006). El análisis de necesidades en la intervención social. En M.I. Hombrados Mendieta, M. A. García Martín, y T. López Espigares. (Coord.), *Intervención Social y Comunitaria* (pp. 89-105). Aljibe.



- Intervalo. (s.f.). Quiénes somos – Asociación Intervalo (asociacion-intervalo.com)
- Marchioni, M. (2002). Organización y desarrollo de la comunidad: la intervención comunitaria en las nuevas condiciones sociales. En M. L. Sarrate (coord.) *Programas de animación sociocultural* (pp. 455-482). UNED.
- Martínez Pérez y Miró Casamajó, 2014 Construyendo Nuevos Marcos de Relación: un proceso de intervención socioeducativa de los servicios sociales municipales. *RES Revista de Educación Social* (18), 1-17.
- MASPAZ. (s.f.). Voluntariado y Participación Social / Volunteering and Social Partici (maspaz.org)
- Morales Gutiérrez, A. C. (2009). Innovación social: un ámbito de interés para los servicios sociales. *ZERBITZUAN Revista de Servicios Sociales*, (45), 151-178.
- Pérez Serrano, G. (1994). *Investigación cualitativa. Retos, interrogantes y métodos*. La Muralla.
- Ruiz Delgado, B. (2002). Pedagogía Social y Educación Social. Un enfoque desde los servicios sociales. En P. A. Luque Domínguez (Coord.), *Educación Social. Análisis de recursos comunitarios* (pp. 33-55). Universidad de Sevilla.
- Sirvent, M.T. (1993). *Los diferentes modos de operar en investigación social*. Universidad de Buenos Aires.
- Úcar, X. (2006). De la caridad a la inclusión: Modelos de acción e intervención socioeducativa en el contexto europeo. En Sociedad Iberoamericana de Pedagogía Social (Eds.), *Pedagogía Social, ciudadanía y desarrollo humano* (pp. n.p). SIPS.
- Úcar, X. (2022). Metodología de la intervención socioeducativa: algunos modelos de intervención socioeducativa en Europa. *Quaderns d'animació i Educació Social* (35), n.p. [index \(quadernsanimacio.net\)](http://index.quadernsanimacio.net)
- UNGA Asociación Sociocultural de las Minorías Étnicas. (s.f.). Sobre UNGA – Asociación Sociocultural de las Minorías Étnicas (asociaciongitanaunga.com)
- Valles, M. S. (1997). *Técnicas Cualitativas de Investigación Social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. SÍNTESIS.
- Villarreal, O., y Landeta, J. (2010). El estudio de casos como metodología de investigación científica en dirección y economía de la empresa. Una aplicación a la internacionalización. *Investigaciones Europeas de dirección y economía de la empresa*, 16 (3), 31- 52.
- Yacuzzi, E. (2005). *El estudio de caso como metodología de investigación: teoría, mecanismos causales, validación*. Universidad del CEMA.



## 9. TEXTOS NORMATIVOS

Decreto 49/2001, de 26 de abril, por el que se regula la organización y funcionamiento de los Servicios Sociales de la Administración del Principado de Asturias.

Ley del Principado de Asturias 10/2001, de 12 de noviembre, del Voluntariado. Texto consolidado recuperado del BOE <https://www.boe.es/eli/es-as/1/2001/11/12/10/con>

Ley 1/2003, de 24 de febrero, de Servicios Sociales. Texto consolidado recuperado del BOE <https://www.boe.es/eli/es-as/1/2003/02/24/1/con>

Decreto 108/2005, de 27 de octubre, por el que se aprueba el Mapa Asturiano de Servicios Sociales.

Real Decreto 887/2006, de 21 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones. Texto consolidado recuperado del BOE <https://www.boe.es/eli/es/rd/2006/07/21/887/con>

Decreto 42/2007, de 19 de abril, por el que se regula la organización y funcionamiento del Registro de Entidades de Voluntariado.

Resolución de 7 de abril de 2011, de la Consejería de Bienestar Social y Vivienda, por la que se aprueban las bases reguladoras de la concesión de subvenciones a favor de entidades sin ánimo de lucro para el desarrollo de actuaciones en el ámbito del voluntariado.

Resolución de 6 de mayo de 2011, de la Consejería de Bienestar Social y Vivienda, por la que se aprueban las bases reguladoras de las subvenciones a favor de entidades sin ánimo de lucro para el desarrollo de programas dirigidos a la prevención y la incorporación social de colectivos en situación o en riesgo de exclusión social.

Ley 43/2015, de 9 de octubre, del Tercer Sector de Acción Social. Texto consolidado recuperado del BOE <https://www.boe.es/eli/es/1/2015/10/09/43/con>

Ley 45/2015, de 14 de octubre, de Voluntariado. Texto consolidado recuperado del BOE <https://www.boe.es/eli/es/1/2015/10/14/45/con>

Normativa en materia de Servicios Sociales, 1era Edición (2015). Consejería de Servicios y Derechos Sociales del Principado de Asturias.

Resolución de 9 de febrero de 2017, de la Consejería de Servicios y Derechos Sociales, por la que se modifican las bases reguladoras de la concesión de subvenciones a entidades sin ánimo de lucro para el desarrollo de programas dirigidos a la prevención y la incorporación social de colectivos en situación o en riesgo de exclusión social.

Decreto 13/2019, de 24 de julio, de reestructuración de las Consejerías que integran la Administración de la Comunidad Autónoma (texto consolidado sin valor jurídico).



Decreto 84/2019, de 30 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica básica de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar (texto consolidado sin valor jurídico).

Ley 3/2021, de 30 de junio, de Garantía de Derechos y Prestaciones Vitales. Texto consolidado recuperado del BOE <https://www.boe.es/eli/es-as/l/2021/06/30/3/con>

Extracto de la Resolución de 13 de diciembre de 2022, de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar, por la que se aprueba la convocatoria de subvenciones destinadas a la realización de programas de interés general para fines sociales.

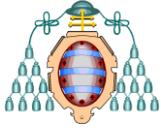
Resolución de 26 de julio de 2022, de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar, por la que se aprueba la convocatoria de subvenciones a entidades sin ánimo de lucro para desarrollo de programas de voluntariado.

Resolución de 29 de noviembre de 2022, de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de subvenciones, en régimen de concurrencia competitiva, para la realización de programas de interés general para fines sociales.

## 10. ANEXOS



## 10.1 Anexo I. Compromiso de Confidencialidad



UNIVERSIDAD DE OVIEDO

Facultad de Formación del profesorado y Educación

El/la alumno/a abajo firmante D./Dña. **María Teresita Cerdera Russo** con DNI que se encuentra realizando el Practicum del *Máster de Intervención e Investigación socioeducativa de la Universidad de Oviedo* en **Equipo Territorial de Servicios Sociales del Área VIII** al amparo del Convenio suscrito entre ambas instituciones, **se compromete por la presente a mantener el compromiso de confidencialidad**, por el que se obliga a no revelar de ninguna forma a terceros, información obtenida en el desarrollo de sus prácticas, así como a mantener en todo momento un comportamiento ético y profesional.

Fdo:

María Teresita Cerdera

Russo DNI:

FECHA: 03/02/2023



**10.2 Anexo II. Solicitud de Permiso y Hoja de compromiso para la realización de Trabajos de Fin de Grado y Fin de Máster en recursos dependientes de la Consejería de Derechos Sociales y Bienestar**



### 10.3 Anexo III. Guion de entrevistas

#### **Guion de entrevistas semiestructuradas a profesionales del equipo territorial**

En el marco de mi Trabajo de TFM del Máster en Intervención e Investigación Socioeducativa me propongo conocer y analizar la coordinación entre los Servicios Sociales y las entidades del Tercer Sector que trabajan en el Área en materia de intervención socioeducativa. Por ello planteo algunas líneas temáticas y preguntas sobre las que ahondar con fines exclusivos para la realización del TFM.

1. Teniendo en cuenta las reuniones periódicas que tienen con las entidades del Tercer Sector me gustaría saber: desde cuándo las tienen, cómo y por qué surgió esta iniciativa de trabajo coordinado, y cómo describirías la relación que mantienen con las ONG en este momento.
2. Como describirías o qué podrías decir sobre el trabajo que está realizando el Equipo Territorial en cuanto a la coordinación con las entidades del Tercer Sector y los Servicios Sociales.
3. Podrías comentarme un poco sobre el rol que cumplen las entidades del Tercer Sector en el Área en materia de intervención socioeducativa en este momento.
4. Desde tu perspectiva me podrías decir en qué aspectos se considera importante el trabajo coordinado con las entidades del Tercer Sector.
5. A partir del trabajo coordinado que están realizando ¿Qué debilidades o desafíos has identificado? ¿Qué aspectos se podrían mejorar?



## **Guion de entrevistas semiestructuradas a profesionales de Servicios Sociales**

### **Municipales**

En el marco de mi Trabajo de TFM del Máster en Intervención e Investigación Socioeducativa me propongo conocer y analizar la coordinación entre los Servicios Sociales y las entidades del Tercer Sector que trabajan en el Área. Por ello planteo algunas líneas temáticas y preguntas sobre las que ahondar con fines exclusivos para la realización del TFM.

1. En primer lugar, me gustaría que me comentaras un poco acerca de la relación que los Servicios Sociales Municipales mantienen con las entidades del Tercer Sector que trabajan en la zona, si trabajan de manera coordinada, si cuentan con ellas para la detección de necesidades o la implementación de programas de inclusión social o de intervención socioeducativa, como por ejemplo los PLIS, y qué aportes realizan. ¿Con qué entidades hay mayor coordinación? ¿A qué colectivos atienden? ¿Se subvencionan proyectos sociales impulsados por ONG? ¿Cuáles son las dificultades?
2. Me podrías comentar cómo es la comunicación con ellas, es decir si tienen reuniones periódicas, por qué canales se comunican, con qué fines organizan las reuniones.
3. Cuál es tu visión sobre el papel de las entidades del tercer sector en los servicios sociales en estos momentos ¿es importante? ¿es suficiente? ¿por qué? ¿en qué aspectos se podría reforzar?
4. Teniendo en cuenta la situación particular del Ayuntamiento ¿Qué debilidades o desafíos presenta el trabajo coordinado con las entidades del Tercer Sector? ¿Qué aspectos se podrían mejorar?

