



Universitat  
de les Illes Balears



UNIVERSIDAD  
DE SALAMANCA  
CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL



Universidad  
Zaragoza

# LOS SERVICIOS SOCIALES ANTE LA PANDEMIA: Al final del viaje está el horizonte.

---

Monitor de Impacto de la Covid-19  
sobre los Servicios Sociales

---

Informe. Septiembre 2021



---

## Agradecimientos

---

A todas las y los trabajadores sociales que han accedido a ser entrevistadas.

El presente informe deriva del proyecto de investigación “Monitor de Impacto de la Covid19 en los Servicios Sociales” financiado por el Instituto Nacional de Administración Pública en el marco de su ‘Convocatoria permanente para la contratación de proyectos de investigación’. Agradecemos al INAP esta financiación.

---

## Equipo de Investigación

---

Universidad Complutense de Madrid

Inés Calzada Gutiérrez (IP)  
Mercedes Muriel Saiz  
Virginia Páez Izquierdo  
Ana Romero

Universidad de las Islas Baleares

Fernanda Caro Blanco  
María Gómez Garrido (IP)  
Joana María Mestre

Universidad del País Vasco

Eider Alkorta Elorza  
Maite Fouassier  
Irene Ruíz Ciarreta

Universidad de Salamanca

Marta Gutiérrez Sastre (IP)  
Isabel Becerril  
L

Universidad de Zaragoza

Patricia Almaguer-Kalixto  
Juan David Gómez Quintero  
Ana Lucía Hernández Cordero (IP)

---

# Índice

---

Presentación	4
Sección 1 Resultados clave	6
Sección 2 Los Servicios Sociales ante la pandemia	9
Sección 3 Luces y sombras en los servicios sociales: los más difícil y lo más gratificante.	13
Sección 4 Aprendizajes en Servicios Sociales, tras un año y medio de pandemia	11
Sección 5 Medidas adoptadas en la organización del trabajo ¿qué se mantiene y qué se elimina?	25
Sección 6 Los retos de los Servicios Sociales en la nueva normalidad	29
Sección 7 Políticas públicas para los colectivos más vulnerables que quedan más desprotegidos	33
Sección 8 El trabajo comunitario	40
Sección 9 Sensaciones personales y perspectivas de futuro	45
La investigación: metodología	48
El equipo investigador	50
Anexos	54

---

# Presentación

---

Hace algo más de un año descolgamos los teléfonos para llamar a muchos Centros de Servicios Sociales y saber qué estaba pasando. La primera ronda de entrevistas se hizo entre julio y septiembre de 2020 y, por entonces, sabíamos bastante poco de lo que había sido la pandemia para las trabajadoras sociales y para todas las personas que conforman los equipos.

Había información dispersa, noticias sobre la avalancha de solicitantes, sobre las familias que no podían pagar los suministros o comprar alimentos. Pero no sabíamos cuánta gente, ni qué tipo de gente, ni cómo estaban gestionando los Servicios Sociales tanta necesidad, ni si estaba habiendo personal y recursos para afrontar una crisis social más intensa y sorpresiva que la que se vivió con la crisis económica de 2008.

En aquella primera ronda de entrevistas que realizamos hace un año aceptaron participar casi 60 Centros de Servicios Sociales en 6 Comunidades Autónomas. Las personas con las que contactamos lograron encontrar un hueco en su ritmo (frenético) de trabajo para contarnos la situación como la habían vivido; para explicarnos todas las cosas terribles que habían pasado, pero también los éxitos conseguidos. Somos conscientes de lo valioso que es el tiempo del personal de Servicios Sociales y agradecemos mucho la generosidad de todas las personas que han ido respondiendo a nuestras preguntas a lo largo de los meses porque... han sido muchos meses de llamar a los Centros para preguntar cómo iban las cosas, y muchas ocasiones en las que nos han atendido, y contado, y explicado lo que pasaba. Para toda la gente que nos habéis ayudado: gracias, estos Informes son vuestros y esperamos que os reflejen.

En septiembre de 2021 hemos completado la última ronda de entrevistas, así que este es el último Informe que vamos a sacar. La pandemia no ha terminado ni en lo sanitario ni muchísimo menos en lo social, pero este Monitor de Impacto estaba diseñado para el corto plazo y tiene que terminar aquí. Los Informes han permitido seguir el día a día de los Centros desde que comenzó la crisis, en marzo de 2020, hasta que se asienta la esperanza de recuperación y normalidad, en septiembre 2021.

Creemos que este seguimiento ha servido para visibilizar lo que pasaba en Servicios Sociales tanto entre la población (hemos tenido muy buen seguimiento en Medio) como entre los distintos niveles de la Administración. A futuro, quizás pueda ser útil para reflexionar sobre los cambios necesarios, los aprendizajes obtenidos en los últimos meses, y diseñar políticas de mejora. Y si no sirve para eso, porque no está en nuestras manos, al menos que quede como reconocimiento a la lucha de los equipos de Servicios Sociales para mantenernos a flote durante la pandemia. Gracias.

---

# Introduction

---

About a year ago, we picked up our phones to call several Social Services centers in order to know what was happening. The first round of interviews took place during the months of July and September 2020 and, back then, we barely knew what the pandemic had meant to social workers and to all the people who make up the work teams.

There was scattered information, news about the floods of applicants, about families who could not pay for their basic provisions. But we did not know the exact number of people, nor the type, or how Social Services was managing such needs, or if there was enough staff and resources to tackle a more intense and unexpected social crisis than the one in 2008.

A year ago, in that first round of interviews, 60 Social Services centers agreed to participate in 6 Autonomous Communities. The people contacted made sure to find a gap in their hectic schedule to tell us not only how they were living this situation or to describe all the terrible things that were going on, but also to voice all the successes achieved. We acknowledge how valuable time is for the people who work in Social Services and we are grateful for the generosity of all them, who have been answering our questions during these months because... these have been several months of calling to the centers to ask them how things were going, and also many occasions in which they have met our requests, telling and describing their experiences. To all the people who have been helping us: thank you, these reports are yours and we hope you feel reflected on them.

In September 2021 we completed the last round of interviews, so this is the last report to be published. The pandemic is not over, nor in the sanitary field much less in the social, but this Monitor for the Impact of Covid-19 was designed to capture short-term progress and it must end here. Our reports allowed us to monitor the day-to-day of the centers from the beginning of the crisis, back in March 2020, until hope for a recovery and a new normalcy has set in, in September 2021.

We believe this monitoring has served to visualize what happened in Social Services both between the population (we had good Media coverage) and the various levels of the Administration. In the future, it may be useful to reflect on the necessary changes, the learnings achieved in the past months and to design upgrade policies. However, if it turns out useless, since these decisions are not in our hands, at least it serves as an acknowledgement of the fight of Social Services teams to keep us afloat during the pandemic. Thank you.

---

## Sección 1. Ideas Clave

---

**Nosotras siempre hemos estado en la primera línea de batalla, y seguimos ahí.**  
(Trabajadora social, Aragón.).

En primer lugar, hemos preguntado a las trabajadoras sociales si ha habido cambios en estos meses de verano. A grandes rasgos, podemos decir que se ha producido una modulación de la demanda inicial que se produjo al inicio de la pandemia coincidiendo a su vez con la época estival que suele caracterizarse por una menor carga de trabajo. Sin embargo, cabe señalar que muchas entrevistadas han coincidido en señalar problemáticas que se han agudizado en el contexto de la pandemia, y que ahora están saliendo a la luz. Hacen especial hincapié en el aumento de problemáticas relacionadas con la salud mental, tanto entre los jóvenes como de personas mayores, y que se han visto agravadas en el contexto de la pandemia. Las situaciones de violencia de género también parece que han empeorado estos últimos meses, y tal y como señalan algunas trabajadoras, muchas mujeres han dado ahora el paso de denunciar esta situación. Además, hemos preguntado cómo perciben que será el otoño y las entrevistadas dejan claro la situación de incertidumbre a la que se enfrentan desde los servicios sociales.

En este proyecto hemos podido recopilar las grandes dificultades que ha supuesto para los servicios sociales enfrentar la pandemia. La crisis sanitaria, social, y económica que ha desencadenado la Covid-19 ha impactado de manera directa en las formas de intervención y gestión de los servicios sociales. Recursos insuficientes, falta de cobertura, digitalización y teletrabajo, desgaste personal y emocional, son algunas de las situaciones más difíciles por las que han pasado las profesionales entrevistadas. Pero no todo es negativo, al mismo tiempo, la pandemia ha significado la valoración del trabajo que se ha hecho y se viene haciendo desde cada uno de los centros de servicios sociales. Señalamos dos grandes motivos para sentirse orgullosas de la labor realizada: la gran capacidad de adaptación que han mostrado los equipos de profesionales para enfrentar situaciones sobrevenidas como ha sido la pandemia, y el gran apoyo logístico y emocional que se ha hecho patente entre los equipos de trabajo.

A lo largo de este año y medio de pandemia la organización del trabajo ha sufrido numerosos cambios, y se han adoptado nuevas medidas para poder hacer frente tanto al cierre físico inicial de los centros, como para poder gestionar la demanda, las emergencias y la nueva normalidad instaurada actualmente. Hemos preguntado a las trabajadoras sociales qué medidas deberían mantenerse y cuáles creen ellas que deben descartarse hoy en día. La atención telefónica y la cita previa se valoran muy positivamente y se mantendrían de forma mayoritaria ya que, como afirman las trabajadoras, les ayudan a cribar los casos y a organizar los centros. Destacan también la digitalización de los procesos y las nuevas tecnologías, que propician un acercamiento entre profesionales y usuarios, además de ayudar a la reducción de papel. Por otro lado, las trabajadoras nos hablan de que desearían poder eliminar la improvisación en los protocolos de actuación y la gestión de las prestaciones de otras administraciones. Encontramos un punto de discordia en el tema del teletrabajo, con voces a favor y otras en contra. Por un lado, se valora como un elemento positivo, que agiliza procesos y ayuda a las trabajadoras a gestionar sus tiempos, mientras que otras opiniones consideran que va en contra de la esencia del Trabajo Social, la presencialidad.

Tras un año de pandemia, se analiza cuáles han sido los aprendizajes más significativos que ha conllevado la pandemia, tanto a nivel general como sistema público de Servicios Sociales, así como en un nivel más personal como profesionales de la intervención social. Las respuestas

---

son variadas y cada uno de las trabajadoras sociales entrevistadas ponen el foco en diferentes cuestiones, pero se puede afirmar que hay aprendizajes compartidos en gran parte de los centros participantes. Aprendizajes como que los beneficios del teletrabajo para adelantar gestiones y tareas administrativas al no tener interrupciones en el despacho, la potencialidad de las reuniones online y la coordinación telemática (especialmente en contexto de alta densidad geográfica), la importancia de confiar en el trabajo del equipo profesional (y la ausencia de cuidado institucional a estos equipos) o la necesidad de coordinarse con otras organizaciones y entidades sociales del territorio. Finalmente indican también el aprendizaje en torno a la improvisación, la incorporación de la flexibilidad en los procedimientos burocráticos y lo conveniente de no perder de vista que la situación de cualquier persona puede verse modificada de un día para otro.

Tras la experiencia vivida, los profesionales reflexionan sobre los retos a los que se enfrentan los Servicios Sociales en un futuro cercano. Estos retos abordan, en primer lugar, las nuevas formas de atención a los usuarios/as y, en segundo lugar, señalan los ámbitos de intervención que van a necesitar un mayor esfuerzo. El primer apartado recoge la conveniencia de un cambio estructural en el sistema, un cambio en la concepción de los servicios sociales, que reduzca la burocracia, sea capaz de actuar de manera ágil y se centre en la necesidad de las personas por encima de todo. En realidad, estos aspectos subrayan la conveniencia de luchar por un mayor reconocimiento institucional que permite un mejor acople de los servicios sociales en el conjunto del entramado institucional. Respecto a las áreas más necesitadas de atención, aunque pueden ser varios los campos que se podrían citar en ese sentido, hay que señalar la preocupación sobre los efectos derivados del desempleo crónico, la necesidad de responder a la soledad de los mayores y la falta de respuesta que se vincula a los problemas de salud mental de los jóvenes.

En relación a las políticas que se necesitan, se coincide en la necesidad de, por una parte, reforzar otras políticas públicas como la vivienda, la salud, o el sistema de garantía de rentas, de manera que no acaben recalando en los servicios sociales todas las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad a causa de la debilidad de estas áreas de las políticas públicas. Por otra parte, la necesidad de reforzar la coordinación institucional entre estos sistemas, sin que dependa de la buena voluntad de profesionales individuales.

Respecto a los colectivos que han quedado más desprotegidos a lo largo de este año de pandemia se señala a las personas mayores (muchas de las cuales, además, han sufrido la brecha digital, en la implantación de un sistema cada vez más digitalizado), la salud mental y la infancia y adolescencia. Se está detectando con preocupación, además, en muchos centros y territorios la emergencia de problemas de salud mental en esa infancia y la adolescencia para los que aún no estamos suficientemente dotados de recursos y de un buen programa de intervención profesional.

El trabajo comunitario es una de las partes de la intervención social que las profesionales más valoran, pero se perdió casi por completo durante el último año. Desde el verano, los Centros están intentando volver a realizar intervenciones comunitarias, aunque la vuelta está siendo muy desigual: encontramos lugares en los que hay ya muchas actividades de grupo mientras en otros o no se hacen, o se siguen organizando online. Los principales obstáculos a la realización de actividades grupales/comunitarias presenciales tienen que ver con a) la carencia de personal, dado que aún hay muchísimo trabajo de gestión de prestaciones; b) la ausencia de espacios adecuados en los que realizar las actividades manteniendo las precauciones Covid; c) el miedo, que hace que muchas personas aún no se sientan cómodas en entornos sociales/grupales. En general, en todos los Centros se expresa el deseo de realizar más intervención comunitaria de la que están haciendo a día de hoy.

---

Sin duda alguna, la presencia de la Covid-19 nos ha removido a diferentes niveles, y la dimensión emocional ha estado presente desde el minuto uno de la pandemia. Las profesionales entrevistadas empiezan a ver la luz al final del túnel, y expresiones de felicidad y orgullo dan muestra que nos encontramos en la denominada nueva normalidad. Sin embargo, hay reservas sobre el futuro, aún incierto, y en ese sentido, todas coinciden en la necesidad de planificar, organizar y prepararse para una nueva ola. Las lecciones aprendidas para los servicios sociales, son muchas, por eso, una visión más positiva es necesaria en estos momentos y, como nos ha dicho un trabajador social: “es un momento estratégico para la profesión, para poner en valor el trabajo que se realiza, y reivindicar las necesidades de la gente”



---

## Sección 2. Los Servicios Sociales ante la pandemia

---

Desde la primera ronda de entrevistas (en verano de 2020) nuestras conversaciones con las trabajadoras sociales que tan generosamente nos prestan su tiempo y experiencias comienzan con una pregunta muy general: ¿Cómo han sido los últimos meses? ¿Cómo ha sido el trabajo?

En esta última ronda preguntamos cómo había ido el trabajo desde junio más o menos, ya que las entrevistas se realizaron durante la primera quincena de septiembre.

### Los últimos meses

En líneas generales, podemos señalar que no ha habido grandes cambios en los últimos meses. Todo indica que la demanda inicial que se produjo al inicio de la pandemia se ha ido modulando, coincidiendo con la época estival que suele caracterizarse por una menor carga de trabajo. A su vez, se percibe una mejora de la situación laboral y/o socioeconómica de la gente, en especial, en aquellas zonas que viven del sector turístico. De la misma manera, esta mejora de la situación económica es estacional por lo que la mejoría, en estos casos, se circunscribe a estos meses de verano.

“En general no ha habido muchos cambios, normalizamos tanto...estamos acostumbradas a vivir situaciones tan duras, de tensión... llevamos un ritmo frenético”. (Euskadi, municipio +50.000h.)

No obstante, algunas trabajadoras sociales señalan que ha sido un verano muy duro, donde se han visualizado de forma más cruda problemáticas que ya existían de antes, pero que ahora han salido a la luz. De manera espontánea, las trabajadoras sociales hacen especial hincapié a las problemáticas de salud mental, problemáticas familiares y relacionadas con la violencia de género que parecen haberse agudizado en este contexto de pandemia.

Tal y como veremos más en adelante, las problemáticas relacionadas con la salud mental no se circunscriben al colectivo de los jóvenes, sin embargo, son varias las trabajadoras sociales que nombran este problema, relacionado con el contexto de la pandemia, y donde parece haberse dejado en un segundo plano el modo en que el confinamiento y las diferentes medidas y restricciones han afectado a algunos jóvenes, o el modo en que las diferentes problemáticas familiares (socioeconómicas) han afectado a la vida cotidiana de ellos y ellas.

“Lo que sí está surgiendo con fuerza es la necesidad de prevenir, acompañar e intervenir con jóvenes que están teniendo problemas de salud mental”. (Baleares, municipio de 15.000-50.000h.)

En algunos de estos casos, la llegada del periodo vacacional ha repercutido negativamente:

“Han aumentado las demandas relacionadas con la salud mental de los adolescentes, especialmente después de terminar las clases...algunos tenían seguimiento con educadores, pero llega el verano y todo ese acompañamiento desaparece”. (Euskadi, municipio -15.000h.)

### Digitalización y colapso de otros sistemas

---

Algunas de las personas entrevistadas nos comentan la sobrecarga de tareas y funciones a las que están asistiendo en estos meses. Aunque lo descrito por las trabajadoras no se circunscribe sólo a estos últimos meses, sino a todo el periodo de la pandemia, consideramos necesario subrayar el papel que los Servicios Sociales han jugado en este período, convirtiéndose en un muro de contención de diferentes problemáticas, en un servicio al que acudir cuando otros sistemas y/o servicios han fallado.

Son muchas las trabajadoras sociales que han señalado cómo ha aumentado su trabajo en este periodo al aumentar el número de personas usuarias que acudían a los Servicios Sociales al verse ignoradas por otros sistemas o ante la imposibilidad de realizar muchos trámites requeridos por la Seguridad Social o Inmigración. Así, los servicios sociales se han convertido en servicios esenciales para muchas personas y cabe destacar que es uno de los pocos servicios que prácticamente ha mantenido la atención presencial desde el inicio de la pandemia. De esta manera, parece que desde los servicios sociales se ha atendido a muchas personas que venían o requerían la atención y prestaciones de otros sistemas, gente no ha sido atendida por el sistema socio-sanitario, personas que no conseguían ni una cita telefónica en la Seguridad Social, Inmigración, etc. El colapso de muchos de estos servicios ha derivado en un aumento de la demanda en los servicios sociales, aunque muchas de ellas no eran, ni son, competencia de los servicios sociales.

“Llegan a donde nosotras muy tarde, cuando están en una situación más compleja y es porque los otros sistemas están colapsados y no les atienden... Seguridad Social no da cita, Inmigración no da cita o no resuelve solicitudes de arraigo o las resuelve tarde, en lugar de 3 meses, se está tardando hasta 7 meses...esto tiene repercusiones sociales y económicas para la población inmigrante”. (Aragón, municipio de 15.000-50.000h.)

“Sanidad está tardando mucho en dar citas, y sien salud están tardando, para la salud mental es aún peor...”. (Aragón, municipio de 15.000-50.000h.)

“La COVID ha provocado un difícil acceso a las instituciones, hay listas de espera, teléfonos que no responden, citas que no llegan...todo eso repercute en la ciudadanía y al final llegan donde nosotras...casi como último recurso para que hagamos algo. Y te digo, muchas veces es porque en la Seguridad Social no les cogen el teléfono”. (Aragón, municipio de 15.000-50.000h.)

A su vez, y en relación también al colapso al que hemos hecho referencia, la digitalización de muchos trámites administrativos ha supuesto a su vez una sobrecarga de tareas para algunas trabajadoras sociales. En este sentido, señalan que, en la práctica, son ellas las que ayudan en diferentes trámites y gestiones que tienen que completar on-line las personas demandantes de diferentes ayudas, aunque no sea competencia de los Servicios Sociales, entre ellas la gestión del IMV.

“Tenemos más trabajo por la tramitación y gestión del IMV...aunque no nos corresponde, lo hacemos, pero es peor si no lo hacemos, porque al final vienen a pedir ayuda y a veces desde la misma Seguridad Social, les recomiendan que vengan a donde nosotras”. (Aragón, municipio de 15.000-50.000h.)

Además, esta digitalización ha supuesto que, a día de hoy, muchas trabajadoras sociales sigan con la atención presencial, es decir, en las dinámicas anteriores al COVID19, pero ahora se les ha sumado el teletrabajo, y diferentes modalidades de trabajo y atención on-line. Y aquí, encontramos opiniones dispares, por un lado, algunas de las trabajadoras sociales consideran positiva la aplicación de las nuevas modalidades de atención, entendiéndolo que llegan a más gente o que los periodos de espera se han reducido para un buen número de personas usuarias.

---

“Personalmente te digo que yo creo que llego a más gente, porque la atención telefónica me permite tener tiempo para los casos que necesitan la presencialidad y también tiempo para atender más casos”. (Aragón, municipio +50.000h.)

“La gente se ha manejado muy bien telemáticamente y eso ha agilizado mucho, y ha quitado la presencialidad innecesaria”. (Andalucía, municipio +50.000h.)

No obstante, en otros casos, critican la sobrecarga de trabajo derivada de la digitalización de parte de la atención y gestión que se realiza desde los Servicios Sociales, donde mencionan también la falta de preparación por parte de las propias trabajadoras sociales.

“Estoy desesperada, todo lo digital nos está ahogando. La realidad es que las páginas web no funcionan bien, la digitalización pone de manifiesto que no estamos preparados. No podemos seguir así con el teletrabajo. Las no nativas digitales tenemos más trabajo, aparte de que no podemos estar en todo, el correo, el Teams, las llamadas del fijo, las llamadas del móvil, el apoyo presencial”. (Madrid, municipio +50.000h.)

La digitalización de parte de los trámites necesarios para acceder a determinadas ayudas y prestaciones también ha puesto de manifiesto las dificultades que tienen una parte de las personas demandantes para poder realizar los procedimientos on-line.

“La pandemia ha hecho visible la cantidad de problemas que tienen muchos usuarios para acceder a los servicios. Un ejemplo, el gobierno ha convocado ayudas de alquiler...el asunto es que para tramitar la ayuda es necesario que el solicitante se inscriba on line... ¡Esto puede dejar fuera a mucha gente! Y al parecer se sigue sin considerar, como con el IMV, que justamente el colectivo a quien va dirigida la ayuda puede que no maneje el mundo informático... ¿entonces? Creo que no somos suficientemente conscientes de los problemas de los usuarios con respecto a este tema”. (Aragón, municipio +50.000h.)

## Nuevos usuarios y/o necesidades

Aunque en líneas generales parece que no ha habido grandes cambios desde antes de verano, con el paso de los meses se van haciendo más evidentes los efectos de la pandemia: buena parte de las trabajadoras sociales señalan el empeoramiento de la gente mayor, problemas de soledad, problemáticas relacionadas con la salud mental y aumento de los casos de violencia de género.

En muchos casos, son problemáticas que ya existían de antes pero que se han agudizado en el contexto de la pandemia o que están saliendo ahora a la luz pública:

“Destacaría el empeoramiento de la gente mayor y salud mental. Son dos temas bastante preocupantes, las secuelas que ha dejado y está dejando son irreversibles, sobre todo la gente mayor...”. (Euskadi, municipio -15.000h.)

Las demandas relacionadas con la tercera edad han aumentado, especialmente las relacionadas con la ayuda a domicilio.

“Sí, sí se han incrementado los usuarios. La gente está en modo previsor, si no te puedes mover para ayudarle con la compra, la comida... los familiares se preguntan qué podemos esperar de una ayuda a domicilio, o intentar saber si se puede sacar más de la teleasistencia...por ejemplo, que en Castilla y León ha coincidido con cambio de normativa”. (Castilla y León, municipio -15.000h.)

“El confinamiento también ha hecho que la gente envejezca más rápido. Las familias dicen “le ha sentado muy mal el confinamiento” estos meses de no salir, ha habido un

---

bajón en la salud de las personas mayores y se está demandando la ayuda a domicilio, dependencia y cuestiones así”. (Aragón, municipio -15.000h.)

Además, algunas trabajadoras sociales han indicado su preocupación por la violencia de género:

“Y lo de tranquilo parece que ya no tanto, hoy estamos con un tema de agresión sexual en la zona. Eso ya no es de nuestra competencia exclusivamente, en la prensa ya ponen que es un tema habitual entre los chavales jóvenes. Yo creo que, con esto de la pandemia, es otro añadido. Entonces precisamente ayer estuve hablando con la técnica de prevención comunitaria que unas educadoras sociales que tenemos han salido a las calles a trabajar en estas “no fiestas” famosas, a estar con los jóvenes. Y están muy, muy preocupadas con lo que han visto. En cuanto a actividad, inhibición, desconocimiento de tema sexual a estas alturas. Están bastante preocupadas. Este verano precisamente hemos detectado eso”. (Euskadi, municipio -15.000h.)

### “Nuevo perfil”

Unido a las problemáticas que se han agudizado en los últimos meses, algunas trabajadoras sociales señalan nuevos perfiles y problemáticas que han podido detectar estos meses. El nuevo perfil está asociado en su mayoría con las personas jóvenes y su relación con el consumo de drogas, actitudes violentas y adicción al juego.

“Bandas, chicos que escapan de casa, consumo de alcohol y medicamentos, medicamentos que roban a las abuelas y los mezclan con alcohol. Además, delitos menores, peleas, reuniones masivas... adicciones a los juegos, chavales que juegan toda la noche y duermen de día”. (Aragón, municipio +50.000h.)

Asimismo, también han detectado problemáticas derivadas del uso de las redes sociales, en concreto, hacen mención a casos de prostitución de menor.

“Un caso aparte es el uso de las redes sociales, que hemos encontrado casos de prostitución o casi prostitución de menores con envío de fotos a cambio de dinero, por ejemplo”. (Aragón, municipio +50.000h.)

A su vez, una de las personas entrevistadas menciona el caso de personas menores del Este que se encuentran en situación de vulnerabilidad social.

“Los menores en riesgo es otro perfil que estamos trabajando. Muchos de ellos son menores de familias del Este que han venido para la temporada agrícola y que sus padres se los han traído porque la situación en sus países está mucho peor, pero nos encontramos con casos de menores no escolarizados, familias que viven en una habitación todos juntos, menores que se quedan solos mientras los padres van a trabajar... esto está siendo nuevo”. (Aragón, municipio +50.000h.)

Por último, y en referencia a los nuevos perfiles detectados estos últimos meses, una trabajadora social señala la vuelta de algunas personas que en su día migraron a otros territorios de España, pero que ahora han tenido que volver al no poder costearse la vida allí.

“Sí hemos notado que ha empezado a llegar gente de otros sitios, no me refiero a inmigrantes, sino a familias catalanas...este aspecto nos llama la atención, porque no es el perfil habitual, sino familias normalizadas que vienen de ciudades porque no pueden mantener su vida allí”. (Andalucía, municipio -15.000h.)

### Otoño (expectativas)

---

La mayoría de las trabajadoras sociales muestran su incertidumbre y miedo ante los próximos meses. De hecho, aunque muchas de ellas hayan señalado que los meses de julio y agosto han sido relativamente tranquilos, ya en septiembre señalaban un aumento de tareas y demandas relacionadas con la vuelta escolar, con el fin de los empleos de verano y con la agudización de problemáticas relacionadas con la pobreza energética.

“De cara a otoño yo creo que va a seguir aumentando la demanda. Piensa sólo en el tema de la luz... es que eso...eso va a ir sumando, en invierno, con estufas, niños, termos eléctricos...vamos a tener que empezar a abordar todo eso. Y que ahora además se acaban los trabajos estivales, así que desempleo, curso escolar, suministros...ese incremento veremos cuánto nos repercute. Yo me lo estoy temiendo, a ver cómo se reparten los recursos”. (Andalucía, municipio +50.000h.)

“Yo veo con mucho pesimismo el futuro inmediato y creo que con el inicio de clases no va a mejorar nada, porque el absentismo escolar va a aumentar y ahí dejamos de controlar a ciertos chavales”. (Aragón, municipio +50.000h.)

A su vez, algunas trabajadoras señalan que las problemáticas de algunas personas van a seguir estando ahí...en especial el de aquellas personas que ya se encontraban en situación de vulnerabilidad social.

“Parece que la pandemia desaparece pero no desaparece, el daño que hay no físico sino el daño social que hay de la pérdida de trabajo, de las familias, las convivencias destrozadas, por todo eso...esas dificultades hacen que lo que vamos a encontrar el año que viene...no sé... mucha inquietud porque la gente que está en los trabajos vuelve a su vida más o menos normal, pero hay gente que se queda, gente que está muy frágil y no tiene agarraderos”. (Euskadi, municipio -15.000h.)

---

## Sección 3. Luces y sombras en los servicios sociales: los más difícil y lo más gratificante.

---

### Las Dificultades

Los problemas que se han vivido en los servicios sociales a lo largo de este año y medio de gestión en tiempos de pandemia han quedado plasmados en los informes anteriores. En esta última ronda de entrevistas hemos preguntado concretamente sobre ellas y las respuestas han sido contundentes: gestión sin recursos, falta de cobertura, trabajo a distancia y repentinamente digitalizado, desgaste del equipo de trabajo y personal, frustración al sentir “que no se llegaba”, y percepción de la vulnerabilidad del usuario y las futuras repercusiones. A continuación, detallamos las dificultades percibidas.

#### 1. Una gestión e intervención complejas: el teletrabajo, la pandemia y los efectos en las personas usuarias

La gestión de toda la necesidad y de las intervenciones en periodo de confinamiento es uno de los aspectos que acusan las profesionales entrevistadas como lo más difícil. La implementación del teletrabajo y la gestión virtual de los servicios sociales, ha resultado de lo más complicado para muchas de las trabajadoras sociales que hemos entrevistado. El paso acelerado y sin planificación de la presencialidad al 100% a una gestión y coordinación online, no ha sido fácil. Esta dificultad se ha señalado tanto en lo que se refiere a la atención directa, como a los trámites administrativos.

“[ha sido] difícil adaptarnos al teletrabajo y a la administración electrónica. Hemos pasado mucho miedo, e incertidumbre, sobre todo al principio. Y gestionar las cosas por internet”. (Andalucía, municipio 15.000-50.000h.)

El trabajo de los servicios sociales es muy presencial, directo, exige cercanía con las personas para entender cabalmente su situación. No poder establecer el contacto ha dificultado seriamente la intervención. De hecho, una trabajadora social ha sido contundente afirmando que esta medida es insostenible: “no podemos estar teletrabajando todo el tiempo” (Madrid, municipio +50.000h).

“Una de las principales dificultades ha sido el buscarse la forma de estar cerca de los usuarios en situaciones en las que quizá no se puede abrir la puerta o no se puede estar físicamente con los usuarios y el equipo de trabajo”. (Castilla y León, municipio -15.000h).

“Para mí, personalmente, llevo bastante mal que los centros tengan atención preferente telefónica, la limitación de aforo, independientemente de que creo que en algunas prestaciones se van a consolidar telemáticas, por ej. La gestión de tele-asistencia, dependencia. Para esas gestiones, con los hijos ha sido mucho más ágil, pero creo que

---

tenemos que empezar a recuperar la presencialidad de los centros. Seguimos teniendo aforo, pero me gusta que el centro esté abierto para la ciudad”. (Madrid, municipio +50.000h.)

La cercanía con la población es muy importante, por ello, aunque se ha implementado la presencialidad, los protocolos anti-Covid obligan a mantener cierta distancia con las personas usuarias. Para algunos profesionales, estas medidas de seguridad han terminado por crear barreras que dificultan la relación con la ciudadanía.

“Lo más difícil sigue siendo la atención a las personas con una mascarilla o con una cristalera, que se oye mal y tal. Si es que es cierto que en mi centro enseguida se volvió a la atención personal y a las visitas domiciliarias entonces se ha cogido más el ritmo normal, aunque sigue siendo difícil lo del cristal, que a mi es lo que más me afecta, que haya una barrera física”. (Aragón, municipio 15.000-50.000h.)

Además de esa digitalización acelerada de la intervención social y las medidas anti-Covid en la atención presencial, se ha sumado la poca claridad en los procedimientos. La declaración de servicios sociales como servicios esenciales mantuvo a las profesionales en primera línea de atención, Sin embargo, durante los primeros meses primó una sensación de caos al no saber qué hacer en todos los casos que llegaban “sólo sabíamos que teníamos que seguir prestando atención porque se entendía que éramos esenciales” (Euskadi, municipio -15.000h.). El trabajo se realizó, pero con mucha incertidumbre y emprendiendo nuevos formatos de trabajo, situación que obligó a innovar, crear y adaptarse al momento más crítico de la pandemia

“[lo más difícil] el tener que improvisar mucho, con toda la presión que ello conlleva”. (Castilla y León, municipio -15.000h.).

“Difícil, muchas cosas, pero lo más difícil los primeros meses, el adaptarse, no sabías dónde acudir, no había nada claro, esa incertidumbre total, y yo creo que queríamos salir adelante, pero en shock. A mí me ha costado adaptarme a saber qué es lo que tengo que hacer. Me gusta ser muy organizada, y tanto imprevisto e improvisación... algo nuevo, tele-trabajo sí o no, si te solicitan algo, no teníamos medios. Luego las cosas más claras, pero los primeros dos meses fueron horrorosos”. (Andalucía, municipio -15.000h.)

“Lo más difícil ha sido la incertidumbre de la situación y la adaptación a los procesos de trabajo, con cambios continuos e incluso improvisación para hacer frente a nuevas circunstancias sobre todo al comienzo de la misma, durante el confinamiento y el llevar a cabo la adecuada prevención en la vuelta al trabajo presencial después”. (Castilla y León, municipio +50.000h.)

Actuar en una situación de incertidumbre pone en evidencia la dificultad de articular los recursos de los que se disponía para poder hacer frente a la situación. Además, la coordinación, o la falta de ella, entre diferentes sistemas de prestaciones ha hecho evidente su importancia. Según las profesionales entrevistadas, la falta de coordinación ha problematizado mucho más el trabajo de intervención.

“Otra de las cosas que me ha costado mucho es el descontrol de RMI y el IMV, eso ha sido matador. Tenemos demandas que no corresponden a los Servicios Sociales, y ha

---

hecho mucho daño. La distorsión del IMV y la descoordinación entre Comunidad de Madrid y Seguridad Social es realmente lamentable. Eso nos ha rematado a los Servicios Sociales, pero a las personas les ha hecho muchísimo daño porque deambulan de un lado a otro sin saber a dónde tienen que ir”. (Madrid, municipio +50.000h.)

Además, se ha señalado que, en ese contexto, ha resultado muy difícil para las profesionales entrevistadas el no poder dar respuesta inmediata a muchas necesidades de las familias, ya sea por un aumento de trámites que realizar, como por la falta de recursos con los que se contaban.

“La cantidad de trámites que se tenían que hacer para algunas cosas. El tratar de ayudar a la gente que no tiene ordenador, que no tiene internet, eso también es una barrera que no tenían medio para hacer otras cosas. Como el IMV, que es por internet y no tienen ordenador la mayoría de los usuarios, entonces es complicado”. (Castilla y León, municipio -15.000h.)

“Lo más complicado ha sido no tener herramientas ni recursos para atender todo lo que se nos venía encima”. (Baleares, municipio 15.000-50.000h.)

“En nuestro centro lo más difícil son las demandas de recursos habitacionales, son muy escasos los recursos de ese tipo, incluso para personas sin hogar, para personas que se quedan sin habitaciones, de hecho, una parte importante se derivan a Madrid. Estamos intentando hacernos con una bolsa de recursos, y como tiene que depender de los presupuestos de la mancomunidad y es muy limitado. No es alarmante, pero sí hay situaciones de okupas desahuciados, personas que se quedan en la calle, inmigrantes ilegales que no tienen domicilio. Eso nos complica la vida porque en la Sierra de Madrid no tenemos este tipo de recursos”. (Madrid, municipio -15.000h.)

Los apuros en la gestión que señalan en los centros de servicios sociales, guarda estrecha relación con el impacto en la ciudadanía. De esta cuenta, los efectos sociales y económicos de la pandemia en la población y los problemas para responder a estas necesidades también han sido de las cuestiones más difíciles que han tenido que vivir en este período. Por ejemplo, la vulnerabilidad percibida y las repercusiones a largo plazo de un aparte de la población,

“Lo más difícil es saber que hay una gran cantidad de personas a las que no llegamos”. (Aragón, municipio 15.000-50.000h.).

“Entre las cosas más difíciles ha sido la gestión de la situación de los “sin techo” que tuvimos que encerrarlos y gestionar la situación”. (Aragón, municipio 15.000-50.000h.)

## **2. La dimensión emocional y la intervención social**

El teletrabajo, la digitalización de los servicios sociales ha permitido seguir en primera línea en condiciones de seguridad física y sanitaria, sin embargo, ha tenido un impacto emocional en las profesionales. Tal como hemos señalado, los servicios sociales se consideran una de las redes más próximas a la ciudadanía, su cercanía es fundamental para la provisión de bienestar. Ese componente social y relacional, también es fundamental para los equipos de profesionales. De esta cuenta, para algunas de las entrevistadas la dimensión emocional, relacional y afectiva ha sido lo más difícil de gestionar en esta pandemia.



---

En ese sentido, el teletrabajo ha resultado difícil de gestionar por el aislamiento y falta de relación con las compañeras y compañeros: “me ha hecho falta mi equipo de trabajo, mis compañeras y trabajando encerrada en casa, desconectada del equipo ha sido muy difícil. Me he sentido muy sola”. (Aragón, municipio +50.000h.)

Desde la coordinación de los centros se señala que gestionar la situación de presión, de cansancio y de desgaste emocional ha sido también un aspecto importante en este período.

“Una cosa que me ha costado mucho quizás ha sido el sostener la situación más emocional de los compañeros, lo digo desde la parte de coordinadora que soy, el final de verano fue complicado. En mi centro toda la gente tiene buena disposición, pero cuando llegas agotado de las vacaciones también. [Durante el año] no hemos tenido un buen descanso”. (Madrid, municipio +50.000h.)

“La falta de esperanza en algunos momentos, que parecía a veces que íbamos a peor, que se acababa el mundo”. (Andalucía, municipio +50.000h.)

En esta línea, otro elemento que se ha sumado a la salud emocional de las profesionales, es la muerte de personas usuarias y voluntarias de los servicios sociales. Personas con las que tenían relación, muchas veces cercana y estrecha, la propia situación de pandemia no les ha permitido cerrar ciclos. Esta situación da cuenta de la proximidad de los servicios sociales y de la relevancia que tienen las relaciones sociales en este ámbito.

“Difícil es ver fallecer nuestros usuarios; ha sido lo más difícil de gestionar, ver cómo se han despedido solos. Nuestras voluntarias que han estado desde el principio, ver cómo fallecieron 5 de ellas, ellas hacían apoyo a mayores, los llamaban, hablaban con ellos, les leían libros... pues 5 han fallecido. No poder despedirnos de ellas, nos ha dado mucha pena, y es difícil de gestionar”. (Andalucía, municipio -15.000h.).

## Lo más gratificante

Poner en perspectiva lo más gratificante de este año de pandemia es una tarea complicada de cara a todo lo vivido. Sin embargo, nos ha parecido importante hacer visibles aquellas cuestiones, tal vez pequeñas, que dan esperanzas y animan a seguir trabajando. En resumen, podemos señalar que dos son los grandes motivos para sentir orgullo del trabajo realizado: la gran capacidad de adaptación que han mostrado los equipos de profesionales de los servicios sociales y el apoyo logístico y emocional entre los equipos de trabajo. Ambas cuestiones son elementos centrales del trabajo que la pandemia ha potenciado.

Responder de manera inmediata a la situación de pandemia y confinamiento que estábamos viviendo, y adecuar los servicios existentes a las necesidades de la población que paulatinamente se iban haciendo visible es motivo de satisfacción. Los servicios sociales han estado en primera línea, enfrentando una situación inédita en nuestros tiempos, muchas veces sin recursos suficientes y muchas otras, con sus propios recursos personales. Esto se debe reconocer, y para las profesionales entrevistadas es un gran orgullo.

“La capacidad de adaptación que tenemos, nuestra resiliencia, es decir, cómo nos hemos adaptado a todo lo que nos venía”. (Andalucía, municipio +50.000h.)

---

“He aprendido que hay que incorporar la flexibilidad y la aceptación de lo diferente, en tu equipo, en los ciudadanos, en gente que nunca había llegado”. (Euskadi, municipio 15.000-50.000h.)

Reflexionar sobre la posibilidad de plantear procedimientos flexibles, acordes a la situación que se estaba viviendo y reconocer la importancia de ello es fundamental para el desarrollo de los servicios sociales. Tal como planteaba una trabajadora social, es parte del propio sistema y hemos de hacerlo visible:

“Apreciar que una es capaz de revisar las prácticas y cambiarlas, poder exponer información con claridad, adaptarse a las familias con el lenguaje a las personas mayores con menor capacidad. No es logro individual, hay que reconocer que ha sido un logro del propio sistema”. (Castilla y León, municipio -15.000h.).

El segundo motivo de orgullo es el apoyo entre los equipos de trabajo. Como hemos dicho antes, el trabajo social y el trabajo en servicios sociales tiene un componente relacional-afectivo. No podemos olvidar que estamos trabajando con personas, con personas que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad y necesidad social. Por ello, el impacto emocional que ha tenido la pandemia en las profesionales es inmenso, al mismo tiempo, ha quedado patente la importancia del apoyo mutuo y, en consecuencia, la necesidad de cuidar a los equipos con medidas institucionalizadas.

“El regresar al centro de trabajo y re-encontrarse con el equipo”. (Aragón, municipio +50.000h.)

“¿Gratificante? pues haber podido salir adelante. Poder decir que hemos podido seguir adelante, hacer nuestro trabajo, con dificultad y a lo mejor no de la mejor manera posible, pero sí con las herramientas que teníamos. El apoyo de los compañeros, que ha sido fundamental, el poder guiarnos entre nosotros. Cuando ya estás sobrepasada y no puedes más... de hecho eso ya estaba antes, pero se daba como por hecho, pero en momentos tan difíciles, se valora el apoyo entre compañeros. Con el COVID ha sido una unión virtual”. (Andalucía, municipio -15.000h.)

“La relación personal con mis compañeras, tenemos un equipo que es fundamental para nosotras, nos apoyamos, nos cuidamos entre nosotras, y esto, que ya estaba de antes, en la pandemia se ha hecho mucho más presente”. (Aragón, municipio +50.000h.)

Añadimos otro punto, y es la respuesta social ante las circunstancias vividas. De nuevo, se pone en evidencia ese componente afectivo que motiva a las personas a involucrarse y aportar para el bienestar colectivo. “De esta saldremos mejor personas” una frase mil veces repetida durante el confinamiento. Los testimonios recogidos en este proyecto dan cuenta que se ha podido ver esa calidad humana.

“La generosidad de la gente para prestar apoyo a otros usuarios, en general a la comunidad. La gente estaba disponible para lo que fuera necesario, hacer batas, mascarillas, recoger libros de los colegios”. (Andalucía, municipio -15.000h.)

---

Todo lo anterior se resume en mucho en una satisfacción general por el trabajo que se realiza desde los servicios sociales, se reconocen las dificultades y los límites de los centros, pero se insiste en la importancia de los centros, aún más en el contexto de pandemia.

“El nivel de prestación no ha decaído, eso para nosotros es gratificante. Hemos podido dar respuesta a pesar de todas las dificultades, creo que no ha quedado nadie sin atender por cuestiones relativas a la mancomunidad”. (Madrid, municipio -15.000h.)

“Crecer con las personas, a pesar de saber que no llegamos a todas las personas y atender sus necesidades, es muy gratificante ver que estás haciendo cosas buenas para las personas”. (Aragón, municipio 15.000-50.000h.)

### Luces y sombras de un reconocimiento que no cuaja

Algo que no ha contribuido a hacer más fácil la situación ha sido el escaso reconocimiento social de la labor esencial de las y los trabajadores de los servicios sociales. La prioridad (o no) para ser vacunados, ha sido un indicador de este reconocimiento. No es la primera vez que el tema se aborda en las entrevistas y, en esta última ronda, no ha faltado.

En algunas Comunidades Autónomas es decepcionante no ser incluidas como personal prioritario para la vacunación. Sin embargo, no ha sido así en todos los centros. En Castilla y León, por ejemplo, sí han sido consideradas. Esto es, dos ejemplos de política social muy diferentes y que, para nuestras entrevistadas, son indicios del valor que se le da a la profesión.

“Luego, sin embargo, ha habido poco reconocimiento, por ejemplo, en el tema de las vacunaciones al personal que trabaja en los Servicios Sociales, sólo hemos sido primordiales para unas cosas”. (Euskadi, municipio -15.000h.)

“Lo más gratificante ha sido saber que se ha reconocido nuestro trabajo y esfuerzo como profesionales esenciales en los medios y quizá se ha dado a conocer en mayor medida nuestra profesión. Así como, el hecho de habernos considerado personal preferente en la vacunación, teniendo en cuenta el riesgo al que estamos sometidas”. (Castilla y León, municipio +50.000h.).

En estas reflexiones, algunas trabajadoras reconocen que no todos estaban en la misma situación, por ello, al hacer un balance sobre lo más difícil de esta pandemia, se reconoce el trabajo de las auxiliares de ayuda a la dependencia que estuvieron atendiendo a muchas personas que no contaban con redes familiares cercanas y que en algunos casos se contagiaron por la falta de EPI y material de higiene y protección.

“Las trabajadoras del SAD han estado trabajando en condiciones muy duras durante la pandemia y no se les ha tenido en cuenta”. (Euskadi, municipio -15.000h.)

Otro ejemplo de la falta de reconocimiento es el poco espacio que se ha tenido en cada centro, o incluso la imposibilidad, para reflexionar sobre lo que ha significado para los centros haber estado y estar en primera línea de atención. De esta manera, el cansancio, el desgaste y el impacto emocional en algunos casos se traduce en frustración, ante una paulatina normalización sin cambios

---

“Lo más difícil es que después de todo lo que hemos pasado, tanto a nivel personal como profesional, hemos regresado a trabajar en esta “nueva normalidad” pero como si no hubiera pasado nada. Se ha normalizado la situación de una manera increíble, no hemos tenido ni un momento de reflexión sobre lo que hemos pasado y cómo lo hemos vivido, de cómo nos hemos sentido, qué cosas se han hecho... Nada, nada. ¿Te puedes imaginar? una situación que ha tenido grandes repercusiones, por ejemplo, a nivel interno en la salud física y en la salud mental de todos y todas nosotras. Yo siento que no se le ha dado la importancia que merece, se ha pasado de puntillas por algo que ha sido importante. Lo más difícil es que no hemos podido hablar de ello, o por lo menos debíamos hablar más”. (Aragón, municipio +50.000h.)

Contrario a lo anterior, el reconocimiento se ha encontrado por parte de la ciudadanía. Personas usuarias y sus familias han vivido en carne propia el valor de los servicios sociales para el bienestar colectivo, y tal como se señala en los testimonios, han sabido trasladar sus sensaciones a las profesionales de referencia. Un contraste interesante ante lo expresado anteriormente.

“Lo gratificante es que la gente se está dando cuenta del papel que hemos tenido los trabajadores sociales, igual no la sociedad en todo su conjunto, pero sí que por lo menos lo que son las familias que trabajan con nosotros pero también en las compañeras del ayuntamiento, esos vecinos que cuando vas por la calle, se dicen qué bien cuidados estáis por esta gente, eso es lo gratificante, ese reconocimiento que empieza a ser un reconocimiento social a la profesión”. (Aragón, municipio 15.000-50.000h.)

“Gratificante: pues, gratificante, no solo durante la pandemia, cuando alguien te da las gracias, aunque sea tu trabajo, pero bueno. Eso, que te lo agradezcan, y que veamos que hay mucho apoyo por lo poco que le hayamos podido dar a la persona, que mejore la situación de la familia o la persona en cuestión. Que lo que hacemos sirva para algo”. (Castilla y León, municipio -15.000h.)

---

## Sección 4. Aprendizajes en Servicios Sociales, tras un año y medio de pandemia

---

Hasta en los momentos más complejos indican los expertos en procesos de aprendizaje que las personas somos capaces de aprender. Se ha aprendido que el futuro es incierto, que las cosas pueden cambiar de un día para otro, que en los momentos complicados las personas sacan lo mejor de sí mismas, la importancia de la responsabilidad colectiva, que necesitamos el contacto social más de lo imaginábamos... pero, ¿qué han aprendido en el contexto específico de Servicios Sociales? Tras más de un año realizando entrevistas bimensuales a trabajadoras sociales de este sistema, se les ha preguntado por los aprendizajes que ha traído la pandemia. Aprendizajes generales desde un punto de vista social, pero especialmente, aprendizajes cotidianos de los Servicios Sociales, aquello que no les gustaría repetir o aquello que debería implantarse en sus centros municipales. Si bien hay cuestiones que se repiten de manera predominante como es el teletrabajo, la atención telefónica en determinadas intervenciones o la necesidad de coordinarse para trabajar en red con el tejido social de los territorios, se identifican también otros aprendizajes de carácter más personal o bien, más situados en determinados contextos institucionales.

Por una parte, desde un punto de vista personal inciden en la idea del aprendizaje sobre la relativización de los procesos, de las responsabilidades compartidas y de los tiempos. Explican también que debido a situaciones de mucha carga de trabajo y mucha tensión han aprendido a identificar los límites de cada una y ser perfectamente conscientes de que las profesionales de Servicios Sociales no pueden llegar a cubrir todo lo que sucede en el municipio. Sobre los límites una trabajadora social entrevistada lo explicaba así:

“He aprendido a reconocer mis límites, parece que es reconocer debilidad o fragilidad, yo creo que es lo que debo hacer para cuidarme. Porque ¡No puede ser! No puedo seguir trabajando en las mismas condiciones de implicación y dejar de dormir, comer porque no puedo hacer otras cosas...”. (Aragón, municipio +50.000h.)

Por otra parte, desde un punto de vista general, refieren que tanto la población como ellas como profesionales de la intervención social han aprendido a tener paciencia, a adecuarse a los ritmos de los procesos de intervención y, por supuesto, a valorar todo lo que tienen. Han aprendido también la necesidad de normalizar los procesos de final de vida, hablar de la muerte, trabajar con el duelo de las personas, el miedo al aislamiento, la inmediatez del final de la vida, la enfermedad. Son cuestiones que de una forma u otra han ido tocando a prácticamente todas las personas y, en palabras de ellas, eso es un aprendizaje que nos llevamos tras más de un año y medio de pandemia.

“La paciencia. Lo que más hemos aprendido ha sido tener más paciencia. Paciencia con el entorno, con los procesos de inserción, con los usuarios... también hemos aprendido a valorar lo que tenemos”. (Aragón, municipio +50.000h.)

---

“Se debería trabajar mucho más el duelo porque todos nos podemos morir. Había cosas también por las que preocuparse y no lo hacíamos. Que las cosas no son para siempre, que tienen un fin y que en este caso es real. Que te puede cambiar la vida de un día a otro. El tema de la muerte tan inmediata, que te pasen cosas tan jorobadas y no puedas hacer nada.” (Madrid, municipio 15.000-50.000h.)

“En nuestro centro hemos hablado de que no hemos tenido un momento de reflexión sobre lo que ha sido y está siendo la pandemia, porque la pandemia nos ha afectado a todas las personas, de una manera u otra nos ha afectado. Yo conozco personas que sus familiares han muerto o han tenido COVID y siguen arrastrando las secuelas”. (Aragón, municipio +50.000h.)

Sobre los aprendizajes situados específicamente en el contexto de Servicios Sociales se identifican variedad de discursos, siendo la cuestión de las nuevas tecnologías y su incorporación a las dinámicas de trabajo con la normalización de las reuniones online y el teletrabajo como una de las cuestiones que han sido consideradas de mayor relevancia para las profesionales. Son numerosos los discursos que recogen lo positivo de las reuniones virtuales, especialmente en los entornos rurales donde la dispersión geográfica muchas veces acaba por dificultar la coordinación entre diferentes profesionales u organizaciones.

“El confinamiento tuvo la necesidad de que la Administración nos adaptamos a la nueva situación, para nosotros ha sido interesante incluir nuevos métodos de reunirnos que teniendo en cuenta la dispersión geográfica de la mancomunidad, vienen para quedarse. Ante la dificultad de gestionar un espacio físico, pues este tipo de reuniones online han llegado para quedarse”. (Madrid, municipio -15.000h.)

“Nosotras apostamos por la presencialidad, pero, a su vez, hay ciertos trámites que no requieren una atención presencial porque, ahorramos tiempo en desplazamientos cuando las reuniones son virtuales”. (Euskadi, municipio -15.000h.)

En lo que respecta al teletrabajo, si bien parten de la premisa de la necesaria presencialidad en Servicios Sociales, más aún cuando muchos de estos centros no han cerrado en ningún momento de la pandemia como consecuencia de la consideración de estos como servicios esenciales desde la primera ola en adelante, las trabajadoras sociales entrevistadas explican que el hecho de poder trabajar uno o dos días a la semana desde casa sin interrupciones constantes y sin atención directa, les permite una mayor posibilidad de concentración y eficacia a la hora de realizar las tareas de gestión.

“Es necesaria la relación presencial con las personas, aunque podemos atender telefónicamente somos presenciales y así tiene que seguir siendo, pero lo que te decía, está bien un día o dos de teletrabajo para sacar hacia adelante gestión, porque así podemos avanzar sin interrupciones”. (Madrid, municipio 15.000-50.000h.)

“Hay trabajadoras que han pedido realizar trabajo on-line en una parte de su jornada y se les ha denegado. No lo entiendo, seguimos con la atención personalizada, pero solemos tener otras tareas relacionadas con los trámites administrativos que las podemos realizar desde casa. Pero existe una desconfianza...parece que si estás en casa

---

no trabajas cuando en realidad podemos concentrarnos más”. (Euskadi, municipio -15.000h.)

“En Servicios Sociales cuando teletrabajamos un día a la semana nos ayuda a tener menos ladrones del tiempo y poder gestionar más deprisa, notaba más ligereza al teletrabajar. Pero nuestro trabajo es presencial, y tenemos que estar aquí porque son esenciales. Pero yo creo que sería adecuado tener un día, con un día a la semana es suficiente para sacar hacia adelante el trabajo de gestión”. (Madrid, municipio +50.000h.)

Se puede afirmar por tanto que el uso de las nuevas tecnologías y su implantación en Servicios Sociales es considerado uno de los grandes aprendizajes que les ha dejado la pandemia.

“A nivel de organización de servicios sociales lo que hemos aprendido, desde mi punto de vista es que se puede hacer trabajo social también utilizando las nuevas tecnologías y no por ello es menos cercano o eficaz”. (Castilla y León, municipio +50.000h.)

“El tema de las nuevas tecnologías, para nosotros que somos un entorno rural ha sido un gran aprendizaje”. (Madrid, municipio -15.000h.)

“Sobre todo nos hemos puesto en marcha con el tema telemático o de nuevas tecnologías, es lo que destacaría”. (Andalucía, municipio, 15.000h.)

Las reuniones online, la atención telefónica, las intervenciones telemáticas han pasado a ser una realidad en este contexto, pero eso sí, en ningún caso son vividas como una opción equiparable a la atención directa y presencial. Precisamente porque la pandemia ha puesto de manifiesto la necesidad de las relaciones sociales y el contacto con el otro, resulta llamativo que otro de los grandes aprendizajes en los que las trabajadoras sociales entrevistadas ponen énfasis tiene que ver con la importancia que han pasado a tener la consideración del equipo de trabajo como un pilar fundamental para sacar hacia adelante la sobrecarga de demandas que han atendido. Indican en sus discursos que se ha puesto en valor el trabajo en equipo, la coordinación entre diferentes profesionales y que han aprendido a cooperar en las intervenciones con otro tipo de organizaciones e iniciativas sociales del ámbito privado con las que no tenían hasta el momento un contacto cotidiano.

“Pues sinceramente a confiar en los equipos, porque si no es por la voluntad y compromiso de los equipos, no habríamos salido adelante. Ese es nuestro aprendizaje”. (Andalucía, municipio -15.000h.)

“En Servicios Sociales el gran aprendizaje es el trabajo en equipo, no solo al interior de los centros de Servicios Sociales, si no el trabajo coordinado con otras entidades, principalmente las del Tercer Sector”. (Aragón, municipio + 50.000h)

“La pandemia nos ha confirmado la necesidad de trabajar en equipo y en nuestros centros se ha fortalecido, las personas se han unido más”. (Aragón, municipio + 50.000h.)

“Hemos aprendido a apoyarnos mutuamente, a trabajar en equipo con otras organizaciones como policía local, cruz roja, etc., y con algunos incluso tenemos reuniones periódicas que antes no existían”. (Andalucía, municipio -15.000h.)

---

Ahora bien, el aprendizaje de la importancia del trabajo en equipo y la coordinación profesional tiene también una parte de crítica, de demanda, de malestar emocional hacia todo lo sucedido: la falta de cuidado a los equipos profesionales. Si bien no es una reclamación y una denuncia nueva, pues ya se había analizado y puesto de manifiesto en informes anteriores, es un elemento generador de desasosiego entre las profesionales que aparece nuevamente puesto que sí, reconocen que el apoyo de unas con otras ha sido característica salvadora para muchos meses de tensión, pero señalan el abandono a nivel de salud emocional que han sentido como profesionales.

“He aprendido el cuidado, estamos muy quemadas, empujándonos. Hay que intentar no solo saber cada uno lo suyo, hay que crear espacios de apoyo. Remodelar la forma de atender y de cómo nos acercamos”. (Euskadi, municipio, 15.000h.)

“En Servicios Sociales no sé qué hemos aprendido porque no nos han cuidado, no hay signos de un cuidado al servicio”. (Aragón, municipio + 50.000h.)

“Pues sinceramente hemos aprendido a confiar en los equipos porque la Administración no nos ha prestado la ayuda esperada, pero los equipos lo han dado todo. Esa es nuestra recompensa”. (Andalucía, municipio -15.000h.)

En definitiva, los cambios tan intensos que se han experimentado durante este año de pandemia han traído aprendizajes a nivel de sociales, a nivel de Servicios Sociales y, finalmente, a nivel personal y profesional. Con la vista puesta en los próximos meses, algunas incluso en los próximos años, hablaban también de aprendizajes más profundos que deben ser conducidos hacia una reflexión del papel del Trabajo Social y de los Servicios Sociales. Explican cómo la crisis sanitaria, social y económica ha evidenciado que no el sistema de Servicios Sociales no es tan fuerte como se pensaba, que es también mucho más flexible de lo que hubiera imaginado y que la capacidad de adaptación y de creatividad ante situaciones nuevas prácticamente cada día, les ha supuesto retos de profundo calado que entienden son aprendizajes porque en cualquier momento pueden verse otra vez enfrentándose a circunstancias nuevas.

“Hemos aprendido que nos tenemos que enfrentar a retos continuamente, tenemos que estar preparadas y sobre todo flexibilizar recursos y momentos. Hay que estar abiertas a diferentes circunstancias y aplicar los recursos a los cambios, que nos vienen en cualquier momento”. (Euskadi, municipio -15.000h.)

“Aprendemos mucho de la inmediatez de la vida, que eso es así, que las cosas no son para siempre, que tienen un fin y que en este caso es real. Que te puede cambiar la vida de un día a otro, sin trabajo, sin apoyo, sin nada”. (Madrid, municipio 15.000-50.000h)

“Como Servicios Sociales nos hemos adaptado a las circunstancias, hemos recuperado nuestra capacidad creativa y nuestra capacidad de adaptarnos y eso está muy bien. Creo que ha pasado que creíamos que éramos fuertes y la pandemia nos ha demostrado que somos muy vulnerables y dependientes”. (Aragón, municipio + 50.000h.)



---

## Sección 5. Medidas adoptadas en la organización del trabajo ¿qué se mantiene y qué se elimina?

---

A lo largo de este año y medio de pandemia los centros de Servicios Sociales se vieron obligados a realizar cambios para poder organizar su forma de trabajo y adaptarse a las nuevas circunstancias de esta inusual situación. Algunas de las medidas fueron impuestas por las instituciones, mientras que otras formaron parte de las decisiones internas de cada centro para poder gestionar de una manera más eficaz tanto la carga de trabajo como las exigencias a las que se vieron sometidas.

En esta nueva ronda de entrevistas hemos planteado a las trabajadoras sociales que hagan un pequeño ejercicio de reflexión y valoren qué cambios les han parecido positivos y deben quedarse o mantenerse, y cuáles de ellos eliminarían.

En primer lugar, respecto a los cambios en la organización del trabajo que ellas preferirían mantener, destaca, sin lugar a dudas, la cita previa y la atención telefónica. En general, y casi de forma mayoritaria, se tratan de medidas que les han aportado organización en el centro, ya que ambas les han permitido poder agilizar procesos.

En el caso concreto de la atención telefónica, las trabajadoras sociales subrayan la importancia de poder de "cribar" los casos y dar prioridad a aquellos que requieren incluso una posterior cita presencial, frente a los que pueden resolverse mediante una llamada telefónica. De esta forma, se que reducen las listas de espera y la carga de trabajo presencial, además de realizar una gestión del tiempo más eficaz.

“Yo lo de la cita telefónica, de cribar, de momento debería seguir manteniéndose, porque a veces alargamos la lista de espera cuando realmente no es necesario, y a veces para una pregunta terminamos antes por teléfono”. (Andalucía, municipio -15.000h.)

“La atención telefónica y presencial. Con esta modalidad, somos más eficaces, atendemos de manera más ágil. Lo telefónico para atención de cuestiones sencillas y puntuales. Y lo presencial para dedicarle más tiempo”. (Aragón, municipio 15.000-50.000h.)

Señalan, además, la necesidad de que se les reconozca su autonomía y capacidad para tomar decisiones respecto a los casos que llegan por vía telefónica, y describen cómo a menudo su criterio profesional se ve cuestionado por aquellos que defienden una atención presencial absoluta.

“Yo insisto que la atención telefónica no está mal, porque no es atender por quitarte de encima las personas, yo decido y valoro en qué circunstancias es preferible una cosa u otra (telefónico o presencial), pero quienes no están de acuerdo con ello, me parece que parten del hecho que no confían en nosotras y nuestras decisiones... Para ellos, lo presencial es lo único que garantiza la calidad, y es como que nosotras no tenemos el

---

mismo estatus profesional, porque prácticamente se está cuestionando nuestra profesionalidad para tomar la decisión entre el tipo de intervención”. (Aragón, municipio +50.000h.)

“Existe una desconfianza...parece que si estás en casa no trabajas cuando en realidad podemos concentrarnos más... se necesita un cambio en este sentido”. (Euskadi, municipio +50.000h.)

Por otro lado, la cita previa también ha conseguido que los usuarios sean más disciplinados a la hora de acudir a los centros de Servicios Sociales, lo que ayuda a la organización del centro y al cumplimiento de las medidas y restricciones.

“El tema de la cita previa (...) es verdad que ahora la gente la respeta más, antes se dejaban caer por el centro cuando querían, aunque tuvieran la cita en otro momento”. (Andalucía, municipio -15.000h.)

“La atención mixta telefónica y presencial. Yo creo que es bastante eficaz. Hay muchas cuestiones que se pueden resolver por teléfono y ahorramos tiempo de los usuarios y mío, y así podemos dedicar a otros casos. No digo que se elimine la presencialidad, pero si yo lo considero oportuno y el usuario no siente la necesidad de venir, la atención telefónica es una buena opción”. (Aragón, municipio +50.000h.)

“El sistema de la cita previa, algunas reuniones, con las nuevas tecnologías nos hemos dado cuenta de que hay cosas que se pueden seguir haciendo por esta vía y no por papel”. (Castilla y León, municipio 15.000-50.000h.)

Al hilo del tema virtual, las trabajadoras sociales ven de vital importancia que todo el terreno ganado con las nuevas tecnologías y los avances telemáticos que en un primer momento se vieron forzados, ahora se consoliden y se adapten como nuevas medidas que contribuyan a que los centros sean más operativos.

“La sistematización del trabajo y la digitalización, tienen que quedarse. Sin olvidar de que lo importante son las bases del Trabajo Social, la relación de ayuda, la visita domiciliaria, la entrevista, pero para coordinaciones o cosas así, es que es mucho más rápido”. (Aragón, municipio -15.000h.)

Estas nuevas medidas, además, ayudan a que la relación usuario-centro sea más fluida y esté adaptada a las necesidades actuales de la sociedad, como el uso de aplicaciones para gestionar documentación, envíos, etc.

“También debería mantenerse el uso del WhatsApp con el teléfono móvil profesional. A los usuarios les ha venido mejor el WhatsApp en el teléfono móvil que el correo electrónico; es más fácil y rápido hacer recados, tomar fotos, enviar documentos fotografiados. Resulta más cercano en la relación profesional-usuario”. (Aragón, municipio -15.000h.)

Como punto añadido alguna trabajadora destaca también la reducción de papel, que se percibe como obsoleto e innecesario, como medida positiva al uso de las nuevas tecnologías.

---

“Otra cosa que se queda es que ya no trabajamos papel. Ahora sí hacemos lo que nos dice la Ley 2015. Trabajamos con documentos escaneados y estamos trabajando para que nuestro sistema de información incorpore vías de inter operatividad con los otros sistemas del Govern Balear. Así pues, la digitalización ha venido para quedarse”. (Balears, municipio +50.000h.)

La pandemia, con ayuda de las nuevas tecnologías, también forzó la instauración del tele trabajo, sobre todo en los primeros meses del estado de alarma, y es una medida que aún perdura en los centros de Servicios Sociales. No obstante, hemos podido constatar que esta medida sí genera diferencia de opiniones entre las trabajadoras sociales. Las hay quienes encuentran que proporciona un avance y una nueva forma de organización del trabajo, y lo destacan como recurso aprendido y positivo.

“Principalmente la utilización de las nuevas tecnologías, estamos implantando los servidores en nube, facilitando el trabajo a las personas, tenemos todo telemático de modo que las personas pueden continuar trabajando desde su casa. Lamentablemente ha llegado por algo negativo con la pandemia, pero es positivo salir de la pandemia con esta opción”. (Madrid, municipio +50.000h.)

“El teletrabajo sí que me gustaría que siguiera funcionando porque funciona”. (Castilla y León, municipio 15.000-50.000h.)

“Y del teletrabajo, estoy totalmente a favor, a la gente hay que verla, pero creo que es compatible y se puede buscar un término medio, para favorecer al usuario, pero también hay gente que por teléfono lo puede resolver. Sobre todo, que la atención a la gente quede cubierta. En la administración si no llega a ser por el covid introducir el teletrabajo hubiera sido prácticamente imposible”. (Madrid, municipio 15.000-50.000h.)

“Hay trabajadoras que han pedido realizar trabajo on-line en una parte de su jornada y se les ha denegado. No lo entiendo, seguimos con la atención personalizada, pero solemos tener otras tareas relacionadas con los trámites administrativos que las podemos realizar desde casa. Pero no sé...”. (Euskadi, municipio +50.000h.)

Por el contrario, otras trabajadoras consideran que "rompe" en cierta manera con la esencia del Trabajo Social, al que consideran fundamentalmente presencial.

“Como cambio negativo o algo que yo desearía que no se quedara señalaría el teletrabajo. Tiene una parte buena, pero creo que a la hora de atender es importante la presencialidad, el “tú a tú”. (Balears, municipio 15.000-50.000h.)

“Está bien un día de teletrabajo para sacar hacia adelante gestión, pero nuestro trabajo requiere presencialidad”. (Madrid, municipio +50.000h.)

No obstante, mientras que en lo referente al tele trabajo encontramos división, el tema de las reuniones con los equipos como las de coordinación con otras entidades se muestran partidarias de que se retomen de forma presencial y no virtual como se viene haciendo desde el comienzo de la pandemia, y optan por la eliminación de esta medida.

“La virtualidad para las reuniones de coordinación con otras entidades, hay muy pocas ahora y todo por internet. Necesitamos reunirnos, pero hacer reuniones presenciales.

---

Coordinación y convivencia con las entidades y otros sistemas de atención a la ciudadanía”. (Aragón, municipio 15.000-50.000h.)

“Me gustaría que las reuniones... Me gustaría que de vez en cuando sean presenciales, la formación que nos dan sea también presencial. El teletrabajo sí que me gustaría que siguiera funcionando porque funciona. Me gustaría ver a los compis y hacer reuniones normales”. (Castilla y León, 15.000-50.000h.)

“Nosotras apostamos por la presencialidad, pero, a su vez, hay ciertos trámites que no requieren una atención presencial. Por otro lado, y en cuanto a los aspectos positivos se refiere, ahorramos tiempo en desplazamientos cuando las reuniones son virtuales, aunque a veces es necesario ese contacto personal”. (Euskadi, municipio +50.000h.)

“Lo que me gustaría es que regresar a las reuniones como eran antes, las reuniones de equipos... ahora se hacen, pero muy puntuales, además con mascarilla.... Pues es que no es lo mismo, y la comunicación ya no es igual, y en eso sí que debemos estar más atentos, porque debe mejorar”. (Aragón, municipio +50.000h.)

Por último, las trabajadoras sociales también hacen referencia a otras medidas que, según su criterio, deberían eliminarse, y señalan en concreto a las referentes a la improvisación de protocolos de actuación o a ser el "cajón desastre" donde van a para las prestaciones de otras administraciones.

“Sí eliminaría de la improvisación de los protocolos, porque cada día nos piden algo diferente, entiendo que las circunstancias obligaban, pero hay veces que te dan una instrucción y al día siguiente eso cambiaba. Llega un momento en que no sabes qué tienes que hacer”. (Andalucía, -15.000h.)

“Seguir siendo el "cajón desastre", las prestaciones de otras entidades que nos han recaído, que tendrían que estar con nosotras y que además nos colapsan, que no dependen de nosotras y que son siempre temas administrativos”. (Andalucía, municipio +50.000h.)

No obstante, muchas de ellas se muestran optimistas con los pasos avanzados en esta nueva etapa, y tienen claro que lo que no quieren es dar un paso atrás.

“Eliminar... pues, la verdad es que nada. La manera que tenemos ahora mismo de organizarnos, el sistema funciona. Está todo bien estructurado, yo creo que no es necesario hacer ahora ningún cambio”. (Castilla y León, municipio 15.000-50.000h.)

“No hay nada que eliminara. Ninguna queremos volver atrás”. (Andalucía, municipio 15.000-50.000h.)

---

## Sección 6. Los retos de los Servicios Sociales en la nueva normalidad

---

La cuestión de los retos en los Servicios Sociales conforma un apartado de especial relevancia. No solo supone una reflexión sobre la manera en que se han afrontado estos momentos sino también un análisis sobre los cambios necesarios, los recursos y actitudes ineludibles y las dificultades para asumirlas. Estos retos recogen, en primer lugar, aspectos relacionados con las propias estrategias laborales que tienen que ver con el trabajo de los servicios sociales con los usuarios y con otras instituciones públicas y, en segundo lugar, retos referidos a las áreas donde la intervención social encuentra más dificultades.

La experiencia de la pandemia ha generado la necesidad de pensar que lo vivido, la situación de emergencia, quizá haya dejado de ser un hecho excepcional para convertirse en permanente. Este aspecto conlleva un importante cambio en la concepción de los Servicios Sociales, tradicionalmente apegados a lo marginal y lo coyuntural, para configurarse como un servicio clave en el funcionamiento social de la vida futura. La presencia constante del riesgo y el incremento en el número y tipo de incidencias (sanitarias, laborales, ambientales...) ayudan a conformar la idea de una “nueva normalidad excepcional” respecto a la que parece obligado adaptarse.

“Incorporar la perspectiva de la emergencia, que pensar en la idea de la inestabilidad para estar más preparados en cuanto a protocolos; relacionadas con el cambio climático, por ejemplo... hacen saltar situaciones imprevistas y los Servicios Sociales no estamos preparados. Quizá no todos pueden estar en esa dinámica... pero que las organizaciones tengan prevista la situación”. (Castilla y León, municipio -15.000h.)

Esta concepción requiere que los servicios sociales incorporen la inminencia como una condición permanente en sus procedimientos y resoluciones, trabajando para el desarrollo de respuestas rápidas a estas nuevas situaciones.

Desde distintos centros, sin embargo, se advierte del peligro que viene suponiendo la burocratización institucional y los efectos perniciosos de no ofrecer respuestas acordes a la emergencia y a las necesidades específicas de los colectivos más vulnerables.

“El principal reto de los Servicios Sociales es adaptarse a la realidad de las personas, a sus necesidades y demandas.... y no al revés”. (Euskadi, municipio +50.000h.)

La necesidad de mejorar la atención personalizada a los usuarios de servicios sociales, fuera de ese marco burocrático presenta la conveniencia de abordar los derechos ciudadanos, de nuevo, de los más necesitados.

“El modelo centrado en la persona no solo es para mayores, es para todos, para toda la gente que tenemos en situación de exclusión, familias migrantes en situaciones de

---

fragilidad. Creo que el tener en el centro al ciudadano es importante, pero no solo sus necesidades, sí que hay que plantear también las oportunidades que nos trae cada ciudadano. Hay que cuidar las redes y a la ciudadanía”. (Euskadi, municipio +15.000h.)

Se es muy consciente del esfuerzo emprendido por todas las partes en agilizar los procedimientos propios de los servicios sociales. El número de usuarios se ha visto incrementado, así como también se ha ampliado el perfil de los usuarios. La eficacia con la que, en general, se percibe haber respondido refleja que el reto de la adaptación rápida a las necesidades de los usuarios es un reto factible. Sin embargo, el hecho de que durante mucho tiempo y en estos meses tan duros los usuarios más vulnerables no hayan obtenido respuesta del sistema a sus demandas, constituye una situación preocupante para las profesionales.

“Gente con ingreso mínimo solicitado que ha tenido respuesta un año después. Esas personas porque tenían la renta garantizada, pero hay gente que desde octubre 2020 no le han respondido hasta abril 2021. Gente que no tiene ingresos a no ser que sea un apoyo familiar. y los apoyos familiares se acaban. Ocho meses, un año, sin tener una respuesta...”. (Castilla y León, municipio 15.000 -50.000h.)

La experiencia vivida durante este año y medio de pandemia permite una reflexión sobre las estrategias de acción seguidas. En todas las comunidades analizadas se valora todo lo realizado con orgullo. El reconocimiento de lo hecho es unánime puesto que se es consciente de los grandes esfuerzos llevados a cabo. Sin embargo, la propia pandemia ha llevado a tomar una mayor conciencia sobre el reto de aligerar el sistema para hacerlo más cercano a las personas y sus necesidades.

Paradójicamente, algunas de las conquistas realizadas, como puede ser la búsqueda de la inmediatez, pueden interpretarse como problemas. La ampliación en la cobertura de los servicios y coberturas, especialmente de tipo económico y la búsqueda de rapidez en las respuestas ha derivado en una obligada eliminación de los “procesos” de valoración y seguimiento de los casos. “No somos un banco” dicen algunas profesionales reclamando la conveniencia de volver a considerar el trabajo en toda su plenitud y de manera integral. El reto de concebir los servicios sociales más allá de las prestaciones, que gestiona, un instrumento, pero no un fin, también se presenta de manera clara entre los profesionales

“Hemos de desacostumbrar a las personas, es decir, mentalizarlos de que no somos un banco: yo voy a ver si me dan algo. ¿Cuándo volveremos a trabajar el proceso? Tienes que acompañar un proceso. Antes todo estaba muy claro: no hay ayuda si no hay proceso. Y si reflexionas, eso también puede ser un chantaje. Ahora no está claro”. (Balears, municipio +50.000h.)

En esta línea se identifica la necesidad de un cambio estructural en la concepción del modelo en los Servicios Sociales. Se alude a que la pandemia de la covid-19 ha puesto de relieve que los Servicios Sociales son un servicio susceptible de ser utilizado en algún momento de su vida por cualquier individuo, no limitada la visión estigmatizada de ser un servicio para “los pobres”.

“Yo creo que ahora mismo uno de los retos es que nos tenemos que consolidar como un sistema para todos, ¿no? Parece que hemos sido para los pobres, pero creo que la

---

pandemia ha demostrado que es para todos, que a todos nos afecta en un momento dado y nos podemos ver en servicios sociales”. (Andalucía, municipio -15.000h.)

En esta línea, las trabajadoras sociales entrevistadas hacen alusión a que lograr que socialmente se comprenda el papel que juegan los Servicios Sociales supone un reto fundamental. Abogan por un mayor reconocimiento por parte de la sociedad que indican que no existe hoy día.

“El principal reto es fortalecernos. Los servicios sociales debemos ser fuertes, la pandemia nos ha demostrado que somos esenciales, pues ahora nos toca exigir ese reconocimiento y defendernos, porque si no quien lo paga es la ciudadanía”. (Aragón, municipio 15.000-50.000h.)

Este mayor reconocimiento social parece que debería ir acompañado de un mejor acople institucional en la propia administración pública. Las experiencias vividas reflejan con mucha frecuencia la falta de coordinación entre el trabajo desarrollado desde distintos servicios. Esta descoordinación se traduce en una falta de eficacia a la hora de resolver las funciones de apoyo social. La coordinación entre instituciones ha sido un problema que se ha evidenciado durante la pandemia debido, entre otras cuestiones, al IMV. La gestión de esta prestación, que dependía de la Seguridad Social, pero que ha supuesto una función añadida para los Servicios Sociales, ha evidenciado la falta de comunicación formal entre instituciones y los efectos perniciosos para la ciudadanía usuaria. La descoordinación no afecta en exclusiva a la Seguridad Social ya que se subraya la necesidad de fortalecer la cooperación con otros organismos, especialmente en el terreno sanitario y educativo.

Una dificultad añadida, que no ha nacido con la pandemia pero que se ha visto acrecentada en este tiempo, tiene que ver con la inestabilidad laboral con la que se encuentra buena parte de la plantilla. Las consecuencias de esta precariedad (con alta temporalidad en los contratos del personal de Servicios Sociales y la falta de personal) sí se han visto acentuadas con la pandemia. Estos hechos imposibilitan una continuidad en el trabajo y, asimismo, generan situaciones de sobrecarga laboral que evidencian problemas en la respuesta a los usuarios.

En definitiva, no son pocos los retos que encuentran las trabajadoras sociales tanto a nivel global como en sus propios centros de trabajo. Se trata de demandas que, si bien se han acentuado en este último periodo, ya se venían advirtiendo.

### **Desempleo crónico, soledad en los mayores y bienestar juvenil**

Los cambios asociados directa o indirectamente a la pandemia han favorecido el enquistamiento de situaciones que ya se venían avistado. Se perciben como retos el afrontamiento de la cronificación en el desempleo y las dificultades para incorporar al mercado laboral colectivos cada vez más numerosos. Los esfuerzos llevados a cabo en forma de planes de empleo no parecen haber dado sus frutos por lo que se piensa en la necesidad de realizar cambios integrales con los que poder proteger a los grupos más débiles en el mercado de trabajo. La generalización de salarios sociales que abarquen a estos colectivos cada vez más numerosos o la participación de los empresarios en estas políticas se muestran como algunas de las estrategias a seguir en este terreno

---

“Tal y como avanza la sociedad, y la falta de trabajo, las modificaciones del mercado de trabajo, y los nuevos puestos que aparecerán que van a estar muy vinculados a mayor especialización, creo que va a llegar un reducto de gente cuya inserción laboral va a ser muy difícil”. (Madrid, municipio +50.000h.)

Los otros dos grandes retos son la soledad de los mayores y los problemas de la salud mental, especialmente entre los jóvenes, un colectivo poco tratado y respecto a los que no se cuentan con recursos suficientes.

“Al tema de la soledad, muy importante, mayores y no solo personas mayores, debería haber unas redes de apoyo, de conocimiento de las personas que están solas porque luego derivan en situaciones graves. El tema de los chavales que encuentren alternativas, que vean sentido a su vida, otras preferencias diferencias y formas de ocio distintas”. (Madrid, municipio -15.000h.)

“La pandemia ha generado inestabilidad emocional, no hay apoyos (...). Lo estamos viendo, pero a medio y largo plazo va a venir como una cascada. Enfermedad mental y desequilibrios emocionales. Y de hecho, lo que les pasa a los chavales es producto de un desequilibrio emocional. Chavales adolescentes que el tema de salir, el tema de la frustración lo llevan tan mal... ¿que provoca? Provoca ansiedad, desinhibición, ahí había que hincar el diente mucho, mucho”. (Euskadi, municipio -15.000h.)



---

## Sección 7. Políticas públicas para los colectivos más vulnerables

---

En la última ronda de entrevistas realizadas a los servicios sociales participantes en el proyecto, las respuestas relativas a qué políticas sería necesario implementar después de la pandemia y qué ámbitos se identifican como los que quedan más desprotegidos, son muy heterogéneas. Sí se señalan, sin embargo, algunos aspectos en los que coinciden un gran número de las y los profesionales entrevistados/as, y que marcan preocupaciones bastante comunes en el conjunto de trabajadoras sociales de los servicios sociales comunitarios.

### Fortalecer otros sistemas, para dejar trabajar a los Servicios Sociales

Respecto a las políticas necesarias, se hace hincapié en las relacionadas con otros sistemas de protección: la vivienda, la salud (principalmente salud mental), el empleo y el sistema de garantía de rentas.

La idea principal pivota alrededor de la necesidad de reforzar estos sistemas para que las personas no acaben recalando en el considerado última red de protección: los servicios sociales. Las profesionales manifiestan sentirse, en ocasiones, como “el cajón de sastre” al que van a parar todas aquellas situaciones que otros sistemas de protección son incapaces de atender. Invertir en prevención es, desde esta visión, evitar que las personas tengan que hacer demanda de atención en los servicios sociales.

“A los servicios sociales. Llegan las personas que son expulsadas de otros sistemas. Del educativo, del laboral, de la salud mental, etc. Por eso es fundamental fortalecer esos sistemas para hacer prevención y poner más esfuerzos en las causas y de este modo disminuir el efecto de las consecuencias. Nosotros asistimos, paliamos, pero no nos podemos dedicar a la educación, a la formación para el empleo, a la capacitación. Muchas veces llegamos para reducir el daño”. (Aragón, municipio -15.000h.)

Se identifica una grave carencia la ausencia de políticas públicas de vivienda. Ésta aparece siempre como un factor clave para garantizar la salida de la exclusión económica y social de las personas, más aún cuando se cuenta con suficientes redes de apoyo. Con acceso a la vivienda, apunta una profesional, es posible sacar a las personas de la pobreza extrema, aún cuando mantengan situaciones de precariedad.

“Yo creo que, si en este país no hubiera un problema de vivienda, la pobreza se notaría muchísimo menos. La pobreza extrema no existiría si hubiera una política de vivienda real, porque hay muchas redes de apoyo todavía, familiares y tal, hay usuarios que no tienen ingresos, recuerdo uno que tiene cero ingresos, y con el apoyo familiar que tiene, como tiene la vivienda pagada, con el apoyo familiar que tiene, y con el apoyo puntual de los servicios sociales sin necesidad del IMV que en realidad le tendría que pertenecer ya está”. (Aragón, municipio -15.000h.)

---

“Necesitamos políticas serias de vivienda”. (Baleares, municipio 15.000-50.000h.)

Porque, por otro lado, la falta de vivienda impide a los servicios sociales abordar otros aspectos que le son propios.

“El tema de la vivienda es lo que es, pero ahora mismo... falta vivienda pública, que ha dejado de construirse. (...) Para poder trabajar bien, necesitamos (que se aborde) el tema de vivienda”. (Andalucía, municipio 15.000-50.000h.)

La mejora de las Políticas Sanitarias es otra de las señalizaciones que hace el colectivo. Se parte de la idea de la importante interrelación que existe entre el sistema de salud y el sistema de los servicios sociales, por ello, no sólo es imprescindible mejorar los dos sistemas, sino también profundizar en la mejora de su coordinación, aunque los y las profesionales no parecen muy esperanzados al respecto.

“El tema de servicios sociales con sanidad es un asunto necesario y no resuelto; el sistema de sanidad está sobrecargado y supone un reto brutal. La atención sanitaria afecta mucho a los servicios sociales. Si no hay atención sanitaria suficiente eso acaba recalando en los servicios sociales, y termina siendo deficiente. Hay un reto en ese sentido, la coordinación, para que se conectaran más”. (Castilla y León, municipio -15.000h.)

“También es muy complicado coordinarse con los servicios sanitarios y creo que eso va a seguir cojeando”. (Castilla y León, municipio -15.000h.)

Pero especialmente, una de las mayores carencias del sistema sanitario, y que repercute directamente sobre los servicios sociales, es todo aquello que tiene que ver con la salud mental. Y, en consecuencia, como veremos más adelante, las personas con problemática de salud mental, acaban siendo uno de los nuevos -o quizás no tan nuevos- perfiles que llegan a los servicios sociales, y para los que el SPSS debe de improvisar respuestas, que aún a pesar de los esfuerzos, deja a ese grupo de personas desprotegidas.

“Se está hablando mucho el tema de la enfermedad mental, en el sistema sanitario lo ven, pero aquí también lo vemos. Hay que darle a esto una vuelta enorme, la pandemia ha generado inestabilidad emocional, no hay apoyos”. (Euskadi, municipio -15.000h.)

“Todos los temas de salud mental han estado muy *desvalidos*. Habría que revisar cómo se afrontan”. (Castilla y León, municipio -15.000h.)

La falta de coordinación entre sistemas provoca situaciones de desprotección:

“Luego, hay dificultades para que las personas con trastorno de salud mental que no están en tratamiento se les dé el certificado de discapacidad, que es el que les da acceso a las prestaciones específicas”. (Baleares, municipio +50.000h.)

Los Sistemas de Garantía de Rentas son vistos, desde los servicios sociales, como otro de los elementos clave, porque con ellos pueden minimizarse situaciones de pobreza extrema. Pero cuando este sistema no acaba de funcionar con la agilidad que se necesita, o propone prestaciones precarias, el problema acaba impactando sobre los servicios sociales.

---

“Y con renta mínima aquí en Andalucía, lo mismo, lo solicitas porque no tienes nada, cobran menos de 600 euros, que es el requisito, es que no tienen para vivir, no pueden esperar 2 años... están requiriendo información (la administración) ahora de finales de 2019. Entonces si tú sacas un programa, sácalo bien. Porque luego llegan los usuarios y nos “comemos el marrón” nosotras”. (Andalucía, municipio -15.000h.)

“Se necesita mejorar todo el sistema de prestaciones sociales y económicas para esta población”. (Balears, municipio +50.000h.)

“Estabilizar ese ingreso mínimo vital, (favorecería) el tema de la inserción e inclusión”. (Aragón, municipio -15.000h.)

Las Políticas de Empleo también aparecen como políticas sociales que necesariamente deben revisarse si se quiere llegar a las personas más vulnerabilizadas, a los grupos de población que van quedando relegados, apartados del mercado de trabajo.

“Y luego hay el colectivo de personas en edad laboral, mayores de 45 años, que ya salieron mal de la crisis anterior, y ahora están peor. El SOIB (Servicio de Ocupación de Islas Baleares) está creando medidas que pasan por la contratación, pero con la administración y a través de subvenciones a organizaciones del Tercer Sector. Estos programas se deberían hacer con empresas, y si a una persona le va bien, que pueda quedarse trabajando. Hemos de poder crear otras iniciativas de empleo”. (Balears, municipio +50.000h.)

Aparece entonces una vieja reivindicación de los y las trabajadores sociales, así como de otros profesionales del SPSS, para poder garantizar que las políticas puedan implementarse con equidad y coherencia, y favoreciendo la inclusión de todas las personas: la aprobación de una ley de servicios sociales de carácter estatal, que evite la fragmentación y la desigualdad que, respecto al desarrollo de los servicios sociales, se observa en el conjunto del estado español.

“Crear una Ley de Servicios Sociales nacional, una ley que establezca y defienda que somos servicios esenciales disponibles a la población en todo momento. Una ley que establezca una serie de bases comunes a todas las CCAA, con financiación adecuada y finalista, que no dependamos de las subvenciones. Con esa ley de base, nuestras leyes autonómicas podrían funcionar mucho mejor”. (Aragón, municipio 15.000-50.000h.)

## Los y las que siguen quedando desprotegidos

En cuanto a los sectores más desprotegidos, aún encontrando respuestas diversas, predominan la infancia y la adolescencia, la familia, las personas dependientes y las personas sin hogar, como los más significativos.

**La infancia y adolescencia** siguen considerándose de los sectores de población más desprotegidos. Aún a pesar de la implementación de amplios sistemas de protección a la infancia, la precariedad de los recursos hace que muchos menores queden privados de atención. Porque se necesitan servicios intermedios que trabajen con infancia y adolescencia en riesgo, que lleguen a aquello que no llegan los servicios de protección del menor ni los servicios sociales comunitarios.

---

“Estamos observando situaciones de riesgo que no están siendo atendidas. Faltan recursos, faltan profesionales y falta profesionalidad para atender a la infancia en riesgo. Ahora están saliendo los datos de pobreza infantil. Y se necesitan medidas más comunitarias e integradoras... Falta crear equipos específicos de intervención con familias con menores en riesgo. Y faltan sistemas de detección de los problemas de los adolescentes porque cuando pasan del colegio al instituto ya no se visualiza tan claramente si ese niño tiene dificultades alimentarias o para llevar todo lo que necesita”. (Balears, municipio +50.000h.).

Y en esta población, además, se están evidenciando los efectos directos de la pandemia: trastornos emocionales que provocan respuestas disfuncionales, tal y como plantea una trabajadora social:

“Chavales adolescentes que el tema de salir, el tema de la frustración lo llevan tan mal... ¿que provoca? Provoca ansiedad, inhibición... ahí había que hincar el diente mucho, mucho”. (Euskadi, municipio -15.000h.)

La situación de desprotección de la infancia y la adolescencia no puede desligarse de la situación de **las familias**. La reivindicación de un adecuado sistema de garantía de ingresos sin duda podría abordar gran parte de las situaciones de vulnerabilidad familiar:

“Con las pequeñas convocatorias que hay: de comedor, de libros... apenas avanzas”. (Balears, municipio +50.000h.)

“Hay que potenciar la educación de adultos, que es fundamental, yo la pondría hasta remunerada, (...) hay familias desfavorecidas que necesitan formarse, para su futura inserción laboral”. (Andalucía, municipio +50.000)

Lo cierto es que estamos muy carentes de políticas integrales de familia que atiendan situaciones de vulnerabilidad social, económica, laboral y relacional.

“La situación de vulnerabilidad de las familias... vamos a parches, no tenemos recursos o los duplicamos... tendría que haber un amparo como una ley para infancia y familia y gestión de programas”. (Andalucía, municipio -15.000h.)

Las **personas mayores dependientes**, que se han mostrado durante toda la pandemia como el grupo social más vulnerable, siguen considerándose, aún a pesar de la creación del Sistema de la Dependencia, uno de los grupos más desprotegidos. La pandemia ha impactado directa y brutalmente sobre las personas mayores, ya lo sabemos, no sólo por las elevadas tasas de morbilidad y mortalidad de este colectivo, sino por la regresión en los procesos de autonomía personal que ha supuesto el confinamiento y las restricciones de las relaciones sociales.

“Los mayores, que no les hemos podido dar servicio. Han tenido apoyo telefónico por las nuevas tecnologías, pero no es lo mismo. Hemos hecho actividades al aire libre y ahora se abren los centros, pero con muchísimo cuidado porque son población muy vulnerable”. (Madrid, municipio +50.000h.)

“Las personas más vulnerables, para mí las personas mayores, que tras esta situación han quedado muy desvalidas”. (Balears, municipio 15.000-50.000h.)

---

Además, el sistema de la dependencia sigue mostrando sus carencias: la lentitud de los procedimientos; el abultado tiempo de espera en las resoluciones; las personas que siguen, una vez obtenido el reconocimiento de la dependencia, sin recibir prestación, en el llamado “limbo de la dependencia”; la precariedad de recursos profesionales:

“Yo te hablo que como estoy casi todo el tiempo con personas mayores, pues el tema de la Dependencia, que es horroroso, que ya lo era antes del Covid, que desde que lo solicitas hasta que te viene el recurso asignado es mínimo 2 años, y aquí además las personas que valoran tenían mucha carga de trabajo, y se están valorando a personas de solicitudes de principios de 2020. Por ejemplo, el tiempo máximo es de 6 meses desde que solicitas hasta que te llega la resolución, y hablamos de 2 años de espera”. (Andalucía, municipio -15.000h.)

Otros colectivos a los que también se hace referencia, aunque en menor medida, son las personas en situación de calle y las personas inmigrantes no regularizadas. En el caso de las **personas sin hogar** la situación se agudiza en los municipios pequeños, ya que las respuestas suelen estar centralizadas en las ciudades más grandes.

“Veo mucha diferencia de un ayuntamiento pequeño a uno grande. Uno pequeño llega hasta donde llega, hay mucha diferencia. En Vitoria tienen muchos recursos... aquí no tengo nada que ofrecer a una persona que vive en la calle. Tengo que hablar con Vitoria y ver si hay plazas. Esto da lo que da”. (Euskadi, municipio -15.000h.)

Respecto a las **personas inmigrantes no regularizadas**, la situación se complica por momentos, y se agrava aún más en el caso de que haya menores a cargo del núcleo familiar.

“Pues, mira, lo que yo creo que siempre está más desprotegido es la gente que no tiene documentación, inmigrantes en situación irregular. Solicitantes de asilo. En ese sentido queda mucho por hacer” (Castilla y León, municipio -15.000h.)

“Tema de la inmigración irregular, cada vez más los ayuntamientos están poniendo reparos y negativas a la gestión de personas que no están residiendo legalmente en el país. (...). El tema de los menores hijos de inmigrantes irregulares”. (Madrid, municipio +50.000h.)

Afortunadamente, ha calado la idea de considerar a los servicios sociales como servicios esenciales. Eso se ha hecho evidente puesto que han sido capaces de llegar y dar respuesta a aquellas personas que tradicionalmente están alejadas del SPSS, a los que nunca han tenido que recurrir a éstos y a los que no podían acceder a otros sistemas. Ahí es dónde los profesionales de los servicios sociales saben que es imprescindible llegar al mayor número de personas posible, principalmente a los colectivos y personas que tienen dificultades para pedir ayuda, porque si no es así, se quedan al margen.

“Puede haberse quedado desprotegida gente que no ha ido a Servicios Sociales y ha tenido una situación puntual grave y no han sido capaces de pedir ayuda”. (Madrid, municipio 15.000-50.000h.)

## **También el Sistema Público de Servicios Sociales debe mejorar**

---

En este punto aparecen, además, y es de vital importancia señalar, otros temas no directamente relacionados con las políticas necesarias desde otros sistemas de protección, ni con colectivos específicos, sino relacionadas con la intervención desde el propio Sistema Público de Servicios Sociales, que implican profundizar en el modelo de atención, destacando el acompañamiento desde un modelo centrado en la persona y la coordinación institucional, imponiendo retos al propio SPSS.

“Yo propongo medidas de acompañamiento. Pero me refiero no solo acompañar a una persona mayor que se siente sola, es que te puedes sentir sola cuando haces un trámite y no sabes cómo hacerlo. (...) Es cierto que debemos entender el acompañamiento social como parte de nuestro trabajo de intervención”. (Aragón, municipio +50.000h.)

“Pero estos programas de acompañamiento personal no pueden implementarse cuando los profesionales deben de enfrentarse a la tendencia, aún mantenida por muchos servicios, de realizar trámites e intervenciones vía on-line, cuando una parte de las personas usuarias no cuentan con recursos ni conocimientos suficientes para ello”. (Euskadi, municipio +50.000h.)

“Pero ¿qué te voy a decir si aún no han empezado en la totalidad a atender personalmente? ¿qué te voy a decir?”. (Euskadi, municipio 15.000-50.000h.)

La coordinación inter-institucional, inter-sistemas y entre los dos niveles de atención del SPSS, sigue siendo una necesidad y un reto para los servicios sociales. Una coordinación que, pasar ser estable y operativa, necesita de compromisos políticos e institucionales, que vayan más allá de la voluntad o la predisposición profesional.

“Una mayor coordinación entre diferentes sistemas de intervención: salud, servicios sociales, educación, policía... Pero me refiero a un sistema de coordinación institucionalizado, es decir, establecer canales formales e institucionales para coordinar y organizar las intervenciones, crear líneas estratégicas de conexión. Que el trabajo entre sistemas de intervención no dependa ni de la buena fe de los profesionales, de decir, “yo es que esto lo quiero hacer”, ni tampoco que dependa de los contactos personales y la relaciones entre profesionales a nivel individual, de decir “yo conozco a alguien, déjame que le llamo”... no, eso no”. (Aragón, municipio +50.000h.)

Se plantea como imprescindible mejorar la coordinación entre todas las instituciones, estructuras y actuaciones que se producen en el sistema de los servicios sociales, ya que resulta muy complejo realizar un seguimiento personalizado cuando la atención primaria de base y los servicios sociales especializados son gestionados por diferentes instituciones. Y esto se hace aún más complejo en aquellas CCAA en las que la organización competencial es compleja, por lo que aparece como una de las dificultades a las que los y las profesionales tienen que enfrentarse a diario.

Aparecen también viejos problemas, como la precariedad de los recursos y las instalaciones (Euskadi, -15.000), y nuevas - o quizás no tan nuevas - amenazas, como la privatización de las prestaciones (Aragón, +50.000). Porque, ¿cómo avanzar hacia el ansiado “modelo de intervención centrado en la persona” cuando no se cuentan con recursos suficientes ni adecuados?

---

“Es en todo, no tenemos en cuenta las necesidades de personal que hay. Para poder atender con una visión de modelo centrado en la persona necesitamos personal, necesitamos tiempo. Pero no están, no tenemos ese tiempo. En los equipos, todo está bajo mínimos. Para todo lo que estamos hablando vamos a necesitar personal”. (Euskadi, municipio 15.000-50.000h.).

---

## Sección 8. El trabajo comunitario

---

El trabajo comunitario es una de las partes de la intervención social que las profesionales más valoran pero que menos pueden llevar a cabo. El trabajo comunitario es tan apreciado por los equipos porque se acerca a la idea de ayuda integral y preventiva que sirve de aliento a los Servicios Sociales.

“Y el comunitario siempre ha sido la pata floja del sistema de servicios sociales público en general, que ahí es recuperar el asociacionismo, que es la parte que m más tenemos que andar en el futuro que yo creo que hay una demanda de parte de los profesionales de poder trabajar más en comunitario, se ve la importancia, pero nunca llegamos a hacerlo. Por eso el verano ha servido por lo pronto a desarrollar esos dos programas, y por lo menos que se presenten, no podremos ponerlos nosotros en marcha directamente tienen que ser los ayuntamientos y tal pero por lo menos el centro de servicios sociales ha servido para lo que tiene que servir, analizar una necesidad ver que existe y plantear una propuesta de solución a otros sistemas que claro, por ejemplo, juventud nosotros no intervenimos tanto, el propio ayuntamiento hace eso, y de mayores, ya nos acercamos con el programa que te digo”. (Aragón, municipio -15.000h.)

“Pues no lo sé... pero esto tiene poco que ver con la pandemia.... El trabajo grupal y comunitario hace años que desapareció de los Servicios Sociales y nos hemos convertido en un sistema prestacional”. (Euskadi, municipio -15.000h.)

Nadie quiere dedicarse solamente a la tramitación de ayudas económicas, que se perciben en general como “parches” a situaciones complejas que requieren abordajes por distintas vías. Pero en el último año ha habido mucho de poner parches y muy poco de trabajo comunitario. En los anteriores informes hemos leído repetidamente a las trabajadoras sociales lamentarse de este dominio de lo inmediato, de lo urgente, de las ayudas económicas para pagar alquiler o suministros. Y siendo conscientes que eso era lo que tocaba entonces, lo que había que hacer, anhelaban la vuelta de la normalidad y, con ella, de esa otra intervención más lenta, menos urgente pero cuyos resultados se expanden como raíces que mejoran la salud de una comunidad.

“Los retos son apostar por el trabajo social comunitario. Nosotros hemos puesto en marcha 5 o 6 proyectos de comunitario. Volver a la prevención (que es la esencia del trabajo social), y no a las ayudas de emergencia”. (Balears, municipio 15.000-50.000h.)

“Una compañera me decía “Nosotras no trabajamos, nosotras estamos solo para lo urgente”... y es que servicios sociales es más que gestionar y tramitar ayudas de urgencia. Y nosotras estamos desde hace más de un año dedicando gran parte a atender lo urgente”. (Aragón, municipio +50.000h.)

En septiembre tenemos mucha más normalidad que hace un año y el trabajo comunitario ha vuelto a tener un papel en la actividad de los Centros de Servicios Sociales, pero se trata de una



---

vuelta incipiente, con limitaciones y contrariedades, y sobre todo muy variable a lo largo del territorio. Dependiendo de las características de los Centros (en personal, tipo de población, tipo de intervención comunitaria previa a la pandemia) se puede volver más o menos, con más o menos cuidado, con más o menos miedo de los/las usuarios/as potenciales.

### Obstáculos a la intervención comunitaria

Varios son los obstáculos en el camino de la intervención comunitaria, el primero es la **falta de personal** para dedicarse a los proyectos de intervención comunitaria. La demanda sigue siendo elevada, algunas prestaciones han consumido mucho tiempo de los equipos, y cuando no se prevén nuevas contrataciones hay que reorganizar los tiempos para que “quepa” lo comunitario.

“Proyectos tengo muchos: como la intervención comunitaria en la zona más vulnerable de (xxx) y en un edificio de (xxx). Pero lo que me falta es horas profesionales para hacer ese comunitario. Tendremos que recurrir a marcar unas horas semanas y en consecuencia aumentará la lista de espera (de demandas atendidas). No dispongo de la posibilidad de contratar profesionales, sino que lo tienen que hacer los mismos que ya están haciendo una intervención social [individual-familiar] en el territorio”. (Balears, municipio +50.000h.)

El segundo de los obstáculos que encuentran los Centros de Servicios Sociales cuando quieren poner en marcha intervención comunitaria tiene que ver con las **limitaciones impuestas por la pandemia**. Se pueden hacer excursiones o salidas, sí, pero con aforo limitado y mascarillas. Se pueden hacer campamentos o actividades de ocio juvenil, pero con grupos burbujas y atención permanente a los contagios. Esto, que es por supuesto necesario para poder terminar con la pandemia, tiene como consecuencia menos oferta de plazas y/o interrupciones de las actividades por contagio de alguno/a de los participantes.

“Lo hemos hecho con muchas dificultades, paulatinamente, con pocos grupos y dejando personas fuera. Por ejemplo, hemos podido hacer este verano las colonias urbanas, pero no hemos llegado a toda la población, porque no podíamos dar más plazas y con cada caso de Covid que hubo tuvimos que interrumpir para seguir el protocolo con los grupos burbuja... En fin, que está siendo difícil”. (Aragón, municipio +50.000h.)

“A ver, lo que estamos haciendo nosotros aquí en nuestro centro para volver a hacer cosas grupales y demás, reduciendo el aforo muchísimo. Mucha gente se ha tenido que quedar fuera de actividades, sobre todo gente mayor que necesitaba pasar por aquí, ver a sus amigos, pues no puede. caben 8 en el aula, pues son 8. reducción de aforo, medidas siguiendo los protocolos”. (Castilla y León, municipio 15.000-50.000h.)

“Se está retomando, pero muy poco a poco, tenemos prevista hacer talleres para la prevención del deterioro cognitivo, pero hay que retomarlo con grupos no tan numerosos. Sí se está retomando, pero lentamente”. (Madrid, municipio -15.000h.)

El tercero de los obstáculos es **la propia población, parte de la cual aún no se siente con la tranquilidad de acudir a actividades en grupo**. Después de pasar más de un año y medio

---

evitando los grupos, evitando estar cerca de otras personas (sobre todo si no son conocidos/as), usando geles, pantallas, mascarillas y todo tipo de medidas para contener al virus, muchas personas tienen cierto reparo a volver a la cercanía personal (física y afectiva) que conllevan las actividades de grupo. Quizás nos hemos quedado un poco “tocados” como sociedad en este terreno, y de tanto evitar las aglomeraciones, hemos acabado por no sentirnos cómodos en ellas aunque se trate de grupos relativamente pequeños. En distintos Centros de Servicios Sociales nos mencionan estas dudas de la población y el que no perciben una demanda de actividades presenciales.

“No teníamos muchas actuaciones grupales, tenemos en servicios de gestión, y ya están retomados. Me decía la responsable que lo presencial no tiene mucho tirón, en lo telemático y en lo virtual sí que se quedan, con lo digital con vídeos y demás, todo eso ha tenido mucho recorrido, en lo presencial todavía no hay ganas. Se han sentido cómodos cuando han podido asistir al taller en el horario y en el tiempo, sin embargo, con los mayores que sí tenemos actividades grupales se han ido retomando y a ellos sí les gusta lo presencial”. (Madrid, municipio +50.000h.)

“Ahora ella está a tope, actividades que no se estaban haciendo ahora se están retomando. Es una locura, porque se recupera, pero con aforos, medidas, gel...pues eso. Aparentemente está igual, pero es todo distinto. Y mucha gente tiene miedo a participar o son reacios a usar mascarilla en sitios cerrados. Hay mucha gente mayor que tiene miedo instaurado”. (Euskadi, municipio -15.000h.)

### **Mantenimiento de sistemas mixtos de intervención comunitaria**

Los obstáculos que acabamos de mencionar explican que, aunque hay Centros que no han retomado para nada la intervención comunitaria y Centros que han vuelto del todo a la actividad presencial, lo cierto es que para la mayoría sigue siendo un terreno en el que se mezcla lo virtual y lo presencial.

“Se va retomando poco a poco. Vamos a seguir el trabajo grupal de forma virtual o semipresencial. El programa de educación para la salud es una actividad muy valiosa que busca crear un espacio saludable que mejore la salud comunitaria, pero seguirá siendo virtual porque involucra al hogar del pensionista, al centro de salud y al ayuntamiento, y debemos seguir teniendo precaución con la población mayor. De todos modos, estaremos muy atentos a las recomendaciones que nos hagan las autoridades sanitarias”. (Aragón, municipio -15.000h.)

“Nosotros todavía estamos en fase de desescalada, con grupos reducidos, hemos retomado actividades. pero en grupos de 10 presenciales y 10 online para que no pierdan el contacto y se turna la presencialidad cada semana. Vamos muy poco a poco, es que incluso en la atención al usuario, apenas entran al centro, vienen citados y a espacios muy concretos, pero el centro está más cerrado que abierto”. (Andalucía, municipio -15.000h.)

Comentábamos al inicio que la vuelta al trabajo comunitario está siendo muy desigual entre unos y otros Centros de Servicios Sociales, y lo cierto es que en algunos lugares nos comentan que no se ha retomado prácticamente nada. Estos Centros en los que apenas han podido

---

arrancar la intervención comunitaria son interesantes porque nos permiten ver las dificultades a las que se enfrentan las profesionales incluso a día de hoy, cuando la pandemia parece haber alojado bastante sus peores efectos. Merece la pena poner atención a lo que cuentan las trabajadoras sociales de estos centros si queremos elaborar medidas de apoyo para favorecer la intervención comunitaria.

“No, no hemos retomado el trabajo grupal y comunitario y al parecer tampoco se hará en un futuro cercano. En principio te digo que no tenemos el espacio adecuado para trabajo grupal, y eso es una limitante importante. También te digo, que no hemos tenido el tiempo de sentarnos y reflexionar sobre cómo poder retomar ese trabajo en este nuevo contexto. La respuesta es que no hay espacio, no se puede hacer. No ha habido una reflexión sobre los espacios y cómo eso nos afecta en las intervenciones.

Ni el trabajo grupal ni el comunitario era tan fuerte en nuestro centro y ahora lo es menos, no creo que se vaya a priorizar. Otra cosa que te digo, es que tampoco sabemos si el trabajo grupal y comunitario es lo que las personas necesitan, no sabemos si han cambiado las necesidades de la población con respecto a esto, así que... así estamos” (Aragón, municipio +50.000h.)

“Se está volviendo, pero muy lentamente, se ha perdido en el camino. Ha habido tantos cambios en las restricciones, que ha sido complicado volver a ello. Teníamos muchos talleres, etc., pero aún no se ha podido retomar”. (Andalucía, municipio +50.000h.)

“Hay muchas cosas que todavía no se están implantando, hemos vuelto a abrir los centros de mayores, pero despacio. Vamos a ver si de aquí a junio retomamos lo grupal y lo comunitario, pero con cuidado porque continuamos en pandemia”. (Madrid, municipio +50.000h.)

Pero también encontramos Centros que han conseguido volver a poner en marcha gran parte de las actividades comunitarias que tenían y las profesionales se sienten muy satisfechas por ello.

“Hemos reconstruido el trabajo en red y creado grupos presenciales: con personas mayores que se habían sentido solas hemos creado un grupo; con jóvenes un club d’esplai. Se reactivará la escuela de habilidades parentales...”. (Balears, municipio 15.000-50.000h.)

Claro está que son Centros en los que seguramente coinciden elementos favorables (personal, espacios, población con menos temor, experiencia previa con esas actividades), pero gracias a estos Centros podemos ver que es posible volver a lo comunitario y que la vuelta beneficia tanto a los/as usuarios/as como a las profesionales. Y como dicen las y los entrevistados en varias instancias, el trabajo comunitario sienta las bases de una colaboración más intensa y más fluida entre la gente; hace ver que una ciudad o un barrio se construye entre todos, y refuerza el propio modelo democrático.

“Yo pienso, me lo creo, que ese trabajo grupal hay que trabajarlo para la convivencia. Me parece que, aunque no queramos y nuestros políticos lo vean todavía lejos, hablan de “gobernanza colaborativa”, se llenan la boca, pero eso hay que ejecutarlo. La

---

ciudadanía quiere que se solucione su libro, está claro, pero estando aislados cada vez miraremos más lo nuestro. Tenemos que compartir, tener fiestas comunes, compartir el festejo y las reivindicaciones. Creo que esto puede ser.... creo en esto". (Euskadi, municipio 15.000-50.000h.)

---

## Sección 9. Sensaciones personales y perspectivas de futuro

---

“Vivimos siempre con incertidumbre. Esos miedos están ahí latentes”

(Andalucía, municipio -15.000h.)

Después de un año y medio de pandemia y una serie de experiencias diversas, por ejemplo, confinamiento, teletrabajo, implementación de la virtualidad, y después de altibajos emocionales, al final de nuestro proyecto recogemos testimonios en los que emergen sentimientos más positivos. Las profesionales entrevistadas empiezan a ver la luz al final del túnel, y expresiones de felicidad y orgullo dan muestra que nos encontramos en otro momento social, tal vez de post-pandemia, o como nos decía un trabajador social **“la nueva normalidad está, es lo que va a ser esto ahora”** (Aragón, municipio -15.000h.)

“Yo estoy muy contenta, estoy súper feliz porque estamos haciendo muchos proyectos que se quedaron a medias con la pandemia y ahora estamos haciéndolas” (Aragón, municipio 15.000-50.000h.)

“La verdad es que siento que formo parte de un sistema público que es muy importante en la vida de las personas. Proporcionar información me parece fundamental y me gusta mucho porque me parece esencial. Los servicios que forman parte del sistema y me siento parte de ello” (Castilla y León, municipio -15.000h.)

La vuelta a la “normalidad” es un símbolo de la evolución de la crisis y, en consecuencia, una mejoría significativa para la sociedad. Testimonios como los siguientes, son ejemplos del cambio que se percibe **“Yo tengo la impresión de que está volviendo todo a la normalidad. Todo un poco mejor”** (Castilla y León, municipio 15.000-50.000h.) o **“A nivel personal bien. Por la vuelta a una cierta normalidad, menos estrés”** (Balears, municipio 15.000h. a 50.000h.). Esa normalidad otorga tranquilidad y serenidad para vislumbrar el futuro con otras miradas, **“Soy menos pesimista que en otros meses de la pandemia”** (Balears, municipio 15.000-50.000h.)

Hay ánimo, ilusión, pero con reservas. Las trabajadoras sociales son conscientes que se hemos superado el momento más álgido de la crisis sanitaria, y para ello, las vacunas han sido fundamentales **“Un poco mejor por la vacuna, tanto yo como todos mis compañeros. No solo nos da seguridad, sino que también nos aumenta el ánimo”** (Aragón, municipio -15.000h.). No obstante, también saben que la crisis social y económica continua, no está controlada, será importante estar alerta, no bajar la guardia y prepararse para lo que vendrá.

“Animada. Agotada, un poco saturada porque la pobreza continúa, pero animada” (Aragón, municipio 15.000-50.000h.)

“(El trabajo) Lo afronto con motivación, lo afronto con ilusión, pero luego me enfado por medidas que tienen, que están fuera de nuestro contexto, que todo cae en Servicios

---

Sociales porque somos el saco de las insuficiencias de otros sistemas” (Madrid, municipio +50.000h.)

“La gran frustración que tenemos ahora los profesionales es ver que no podemos dar una respuesta económica estable, real, y que permita luego trabajar la inclusión real, porque una ayuda de urgencia no te permite trabajar la inclusión” (Aragón, municipio -15.000h.)

La pandemia nos ha dejado un sinfín de aprendizajes, tanto a nivel individual como colectivo. Una trabajadora social lo decía con estas palabras **“Ha sido un aprendizaje constante”** (Andalucía, municipio 15.000-50.000h.). Las lecciones que recogemos tienen que ver con el trabajo en equipo, y también con ser conscientes de las propias necesidades personales.

“En principio me ha ido bien, personalmente yo bien y contenta por poder trabajar en equipo con más personas (Andalucía, municipio -15.000h.)

En otros informes hemos hablado del cuidado y auto-cuidado, y de la importancia de crear estrategias para promover un ambiente de trabajo sano que se preocupe también por los equipos. Por ello, es interesante que la pandemia esté dejando enseñanzas en ese sentido.

“Con mucho trabajo, pero también con mucho aprendizaje para mi. Estoy aprendiendo a cuidarme. Intentando mantener ese cuidado, y entendiendo que no todo depende de mi. Implicarme en el trabajo, hacerlo bien, pero no dejar de dormir, ¿es que yo me meto a la cama con los usuarios y eso no puede ser! (Aragón, municipio +50.000h.)

Una trabajadora social nos decía: **“El futuro es como un acordeón, ahora viene esto, luego lo otro, que ojalá se pudiera trabajar con más sentido, más a largo plazo”** (Madrid, municipio 15.000-50.000h.). El futuro a veces es incierto y en tiempos de pandemia la incertidumbre se ha instalado en nuestras vidas y desde ese lugar se intenta planificar y organizar el trabajo, pero sin olvidar los imprevistos.

Preguntar sobre el futuro, con una crisis sanitaria, controlada, pero crisis al fin de cuentas, y en medio de una crisis económica que se incrementa paulatinamente, nos lleva a imprecisiones e inseguridades

“Yo creo que hay muchas cosas que desconocemos de cómo va a evolucionar el Covid, a lo mejor hay temas que saltan y creo que hay enfermedades nuevas que vamos a tener que contar con ellas”. (Madrid, municipio 15.000-50.000h.)

También es cierto que el futuro ha llegado, que ya lo estamos viviendo, y al parecer no estamos adaptando y acomodando. Por ello, en esta última ronda nos hemos encontrado con mucha esperanza por parte de las profesionales de los servicios sociales.

“Pienso que nos iremos superando, y yendo hacia una cierta normalización” (Baleares, municipio 15.000-50.000h.)

Confían en que como sociedad superemos este trance, para ello ponen el foco en el control de la pandemia a nivel sanitario, y el mantenimiento de los protocolos de higiene y seguridad. Para ellas, el factor salud es fundamental y en ese sentido otorgan a la población un rol importante: respetar en función del bienestar colectivo.

---

“Espero que en los próximos meses la incidencia vaya remitiendo y con ello podamos recuperar un poco más la normalidad en el trabajo” (Castilla y León, municipio +50.000h)

“Que no vayamos para atrás. Yo creo que la cosa más o menos va a seguir igual. La organización irá funcionando, confío en que la gente sea también un poco comprensiva y que siga respetando las normas y demás, y que no vayamos para atrás” (Castilla y León, municipio 15.000-50.000h.)

La confianza también la dirigen hacia un refuerzo del sistema público de prestaciones sociales, en concreto, al fortalecimiento de los servicios sociales como una de las redes de apoyo más próxima a la ciudadanía y la consolidación de los equipos de profesionales. De esta manera se puede asegurar intervenciones sociales planificadas, organizadas y eficaces.

“Esperamos poder recuperar una cierta normalidad, que se refuercen las estructuras, no parches de personal que nos van llegando. Al final es siempre lo mismo, que se refuercen a los Servicios Sociales” (Andalucía, municipio +50.000h.)

“Espero que podamos volver a una normalidad, no hacer todo a salto de mata e improvisando. Tengo también ganas de dejar de pensar en catástrofes e ir normalizando” (Andalucía, municipio -15.000h.)

---

## La investigación: metodología

---

COVID-19 ha generado una cascada de cambios en los servicios sociales. Muchos servicios y programas han sido suspendidos –todos los programas del apartado de Ocio y Salud para mayores como el turismo social para mayores, termalismo, centros culturales, etc.–, mientras se intenta reforzar la asistencia en residencias de personas mayores, asegurar las ayudas a domicilio y la tele-asistencia, diseñar mecanismos para las personas sin hogar, y tramitar con la mayor agilidad posible las Rentas Mínimas de Inserción, así como el futuro Ingreso Mínimo Vital, medidas estas últimas que, con distinta denominación, tendrán que hacer frente en un contexto de crisis económica e interrupción de una gran parte de la actividad laboral. Pero, aunque estas medidas responden a disposiciones estatales, su realización depende de los ayuntamientos y consejerías autonómicas, por lo que es esperable que haya una enorme variedad en su aplicación.

Los servicios sociales son la parte del Estado del Bienestar que más varía geográficamente (entre comunidades, entre provincias e incluso entre municipios de la misma provincia). Varían también los retos a los que han de hacer frente cada unidad de atención en distintos territorios, los presupuestos de los que disponen y la obligada coordinación con otras organizaciones del tercer sector, e incluso empresas, consecuencia de ese agregado o *welfare mix* que caracteriza el estado del bienestar español, especialmente en este ámbito. Por eso, entre otras cosas, tener un panorama de cómo les está afectando y cómo están respondiendo ante la crisis generada por la Covid-19 es complicado.

Pero tener un panorama de cómo están afrontando la crisis los servicios sociales en los distintos territorios del Estado es fundamental para que puedan cumplir su papel de primera línea en la protección del bienestar de los ciudadanos. Los servicios sociales son la herramienta de nuestra sociedad para garantizar los derechos fundamentales de los colectivos más vulnerables, y en un contexto de necesidades cambiantes es importante que haya una comunicación rápida entre niveles de gobierno de las situaciones que afrontan.

Además, tener información homogénea y actualizada de los centros de servicios sociales es muy útil para identificar tendencias sociales incipientes que pueden ser de importancia para otros programas sociales –tendencias en empleo/desempleo de ciertos colectivos; pobreza, quiebra de la red de apoyo y riesgo de exclusión, entre otras–.

### Objetivos

Los objetivos concretos del MONITOR DE IMPACTO son:

- Identificar necesidades y cambios en los centros de servicios sociales en tiempo real; Identificar tensiones actuales y futuras en el sistema de prestación de ayuda.
- Proporcionar informes actualizados de la situación de los servicios sociales que ayuden a las administraciones públicas a responder con agilidad y eficacia a los cambios.



- 
- o Difundir entre los y las coordinadoras de los centros de servicios sociales las estrategias exitosas desarrolladas en otros centros para paliar los problemas sociales derivados de la pandemia.

## Muestra

Este Monitor Temporal de Impacto es un sistema pensado para el corto plazo (a diferencia de un Observatorio) y estará en funcionamiento solo durante un año.

Para realizar el seguimiento se ha seleccionado una muestra aleatoria de municipios (estratificada por tamaño de municipio). En cada municipio se realizarán entrevistas telefónicas mensuales con la persona coordinadora de servicios sociales. En los municipios grandes, donde hay más de un centro de servicios sociales, se selecciona a su vez uno al azar.

Para que la carga de trabajo sea asumible por el equipo del proyecto solo muestreamos en seis comunidades autónomas, escogidas por representar realidades sociales diversas tanto por su demografía como por su actividad económica principal: Andalucía, Aragón, Baleares, Castilla León, Comunidad de Madrid y Euskadi. Se trata, además, de comunidades cuyos sistemas públicos de servicios sociales presentan una gran variación tanto en el contexto social y económico al que han de adaptarse como en los recursos con que cuentan y sus estrategias para gestionarlos (Índice DEC, Índice de desarrollo de los servicios sociales 2018).

## Recogida y análisis de información

La forma de recoger información es la entrevista telefónica breve con cuestionario estructurado. Optamos por entrevistas telefónicas en lugar de encuestas porque son un instrumento adecuado para estudiar situaciones cambiantes y poco conocidas. Las encuestas nos obligarían a tener un cuestionario cerrado y, por ende, menos apto para identificar lo nuevo, lo cambiante, los retos.

Las entrevistas son breves (20 min) pero con preguntas enfocadas (concretas) y un guion idéntico para todas ellas, lo que permite generar información homogénea y comparable entre centros de servicios sociales y comunidades autónomas. Se incluyen preguntas sobre la evolución y tipología de la demanda; sobre las prestaciones y servicios puestos en marcha; y sobre los recursos profesionales y metodologías llevadas a cabo para atender a la población. Una última parte de la entrevista con dos preguntas abiertas permitirá a las personas coordinadoras expresar aquellas situaciones o cambios no recogidos en el cuestionario, así como su previsión de futuro, lo que dota al instrumento de mayor flexibilidad.

Las entrevistas serán codificadas en Atlas ti y los aspectos cuantificables configurarán una base de datos que será analizada con los programas SPSS o PSSP (el equivalente a SPSS en software libre).

---

## El equipo investigador

---

Todas las participantes en esta propuesta son especialistas en los distintos ámbitos de desarrollo de las políticas sociales. En los últimos 5 años han publicado más de 10 libros, 25 capítulos de libro y 50 artículos científicos. Los temas giran en torno a problemáticas de la implementación de los Servicios Sociales: la transversalidad en el ámbito administrativo, el análisis de la desigualdad social, la evaluación de las políticas y constituyen el foco de sus investigaciones. La mayor parte de los trabajos se han publicado en editoriales de prestigio nacional e internacional, así como en revistas científicas de alto impacto.

En el equipo de las Islas Baleares participan **Fernanda Caro Blanco**, doctora en Trabajo Social y profesora del grado de Trabajo Social. Está especializada en servicios sociales y ha publicado varios artículos sobre el tema, en los que apuesta por un modelo crítico que valore el trabajo social comunitario. **María Gómez Garrido** es profesora en los grados de Trabajo social y Educación social en la Universitat de les Illes Balears, y en los últimos años ha centrado su tarea investigadora en la participación política y social y la construcción de redes de solidaridad de población vulnerable. **Joana Maria Mestre Miquel** es doctora en Trabajo Social y coordinadora de los estudios de Trabajo Social en la Universitat de les Illes Balears. Está especializada en el bienestar de las trabajadoras sociales.

El equipo del País Vasco se integra en torno a la actividad desarrollada desde IKUSPEGI Observatorio Vasco de Inmigración, **Maite Fouassier Zamalloa**, participa en numerosos estudios junto con instituciones públicas y entidades del tercer sector dirigidos a proporcionar claves para la implementación de políticas públicas. **Irene Ruiz Ciarreta** es investigadora en temas de inmigración, diversidad cultural y procesos de integración en Ikuspegi-Observatorio Vasco de Inmigración, Ayuntamiento de Bilbao y UPV/EHU. **Eider Alkorta** es profesora de la Facultad de educación y miembro del departamento de Sociología y Trabajo Social, dedica parte de su tiempo a la investigación en temas de segregación escolar, inmigración, desigualdad y comportamiento político.

Por la Universidad de Salamanca participan **Marta Gutiérrez Sastre**, quien es directora del *Máster de Servicios Públicos y Políticas Sociales*, se responsabiliza de la formación de profesionales de la intervención social con hincapié en dos líneas: el análisis profesional de la coordinación de acciones entre distintos sectores, y por otro, la investigación y evaluación de la acción social. **Isabel Becerril Viera**, graduada en Sociología y en Ciencias Políticas y de la Administración por la Universidad Pablo de Olavide (UPO). Ha realizado el Máster de Servicios Públicos y Políticas Sociales (USAL). Actualmente, tiene un contrato predoctoral FPI en el IESA-CSIC en el grupo de investigación DEMOCRETS.

Del equipo de Zaragoza, los tres investigadores son profesores del grado de trabajo social y forman parte del grupo de investigación GESES (Grupo de Estudios Sociales y Económicos del Tercer Sector). Patricia Almaguer **Kalixto** se ha centrado en el estudio de las políticas públicas, metodologías de investigación participativas e innovación social. **Juan David Gómez Quintero**,

---

es experto en exclusión social, políticas públicas y sociales y cohesión e integración social en entornos urbanos complejos. Por su parte, **Ana Lucía Hernández Cordero** es directora del Diploma de Especialización en Evaluación e innovación en el ámbito de la intervención social, y ha desarrollado su actividad investigadora con el colectivo migrante desde la metodología cualitativa.

Finalmente, el equipo de la Universidad Complutense de Madrid, desde donde se coordina la investigación cuenta con Inés Calzada (IP), Mercedes Muriel, Virginia Páez y Ana Romero.

**Inés Calzada**, y coordinadora del proyecto, ha participado en más de 10 investigaciones nacionales e internacionales relacionadas con las políticas de bienestar y es especialista en Metodología de las Ciencias Sociales, lo que es una ventaja de cara a seleccionar la muestra de Centros, diseñar cuestionarios y, en general, valorar la fiabilidad de los resultados obtenidos.

**Mercedes Muriel** es investigadora predoctoral FPU en el Departamento de Trabajo Social y Servicios Sociales de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Complutense de Madrid. Sus principales líneas de investigación se centran en el estudio de la imagen y las representaciones sociales del Trabajo Social, la relación profesional-usuaria en el Sistema Público de Servicios Sociales y las posibilidades de encuentro entre el Trabajo Social y los medios de comunicación.

**Virginia Páez** es estudiante del programa de doctorado de la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Complutense de Madrid, y en la actualidad está contratada por esta Universidad como ayudante de investigación en el proyecto RETIRO. Dentro de este proyecto ha desarrollado una excelente labor de contacto y entrevistas con Coordinadores de Centros de Servicios Sociales, por lo que cuenta con una experiencia muy valiosa que aportar al presente proyecto. Por último, **Ana Romero**, graduada en Sociología por la Universidad Complutense de Madrid y, actualmente, estudiante del Máster de Metodología de Investigación en Ciencias Sociales por la misma universidad.

Publicaciones más relevantes del equipo de investigación, relacionadas con el tema de este estudio:

Alonso, B., Martín-Peña, J., Hernández Cordero, A.L. y Vilariño, M. (2020). “Evaluación de la satisfacción en usuarios de actividades de envejecimiento activo: un estudio piloto”. En: Patricia Almaguer Kalixto, et al. (Eds.) *Políticas Públicas y Sociales ¿ideología, ideología o propaganda? La globalización social, económica y jurídica*. Zaragoza: Universidad de Zaragoza.

Almaguer-Kalixto, P., Maass, M. y Amozurrutia, J. (2019). “Sociocybernetics and action research: Analysis and intervention in complex social problems”. *Current Sociology*, 67 (4): 544-562.

Calzada, I. & Gavanas, A. (2018). “The market value of trans-cultural capital. A case study of the market of provision for Scandinavian retirement migrants in Spain”. *Journal of Ethnic and Migration Studies*. <https://doi.org/10.1080/1369183X.2018.1506321>

Calzada, I. (2018). “Social Protection without Borders? The use of social services by retirement migrants living in Spain”. *Journal of Social Policy*, 47(1). DOI: <https://doi.org/10.1017/S0047279417000101>

- 
- Carbonero Gamundí, M. A., Caro Blanco, F. Gómez Garrido, M., Mestre Miquel, J.M. (et al.)(2018). “Redes de solidaridad para la inclusión social: ¿un cambio de paradigma?”. *VIII Informe FOESSA. Documento de trabajo 6.9*.
- Caro Blanco, F. y Carbonero Gamundí, M.A. (2013). “Huellas, principios y propuestas para el Sistema Público de Servicios Sociales en un contexto de crisis”. *Documentación social*, 170: 121 - 142.
- Conde, P., Gutiérrez Sastre, M., Sandín, M., Díez, J., Borrell, L. N., Rivera-Navarro, J., & Franco, M. (2018). “Changing neighborhoods and residents’ health perceptions: The heart healthy hoods qualitative study”. *International journal of environmental research and public health*, 15 (8): 1617.
- Del Pino, E., Calzada, I. y Pulido, J.M. (2016.) “Conceptualizing and explaining Bureauphobia: contours, scope and determinants in the Spanish case”\*. *Public Administration Review*, 76(5): 725-736.
- \*National award of the Spanish Association of Political Science and Public Administration (AECPA), 2017.
- Fernández Aragón, I., Fouassier Zamalloa, M., Moreno Márquez, G. (2017). “Una propuesta integral de medición de las migraciones forzadas. El caso de la población de origen colombiano en el País Vasco”. *OBETS Revista de Ciencias Sociales*, 12(1): 15-39.
- Gómez Garrido, M., Carbonero M.A. y Viladrich, A. (2019). “The role of grassroots foodbanks in building political solidarity with vulnerable people”. *European Societies*, 21 (5): 753 - 773.
- Gómez Garrido, M. (2017). “Die Familie in Spanien während der Krise: letzter Zufluchtsort?”. *Das Argument*, 34: 516 - 520.
- Gómez-Quintero, J.D., García Martínez, J. y Maldonado, L. (2020). “Socioeconomic vulnerability and housing insecurity: A critical factor in child care in Spain”. *Children and Youth Services Review*, 114. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2020.105021>
- Gómez-Quintero, J.D., Gargallo Valero, P. y Miguel Álvarez, J. (2019). “Who supports international development cooperation in times of crisis? Public opinion in rural Spain”. *Sustainability*, 11(7): 1-17.
- Gutiérrez Sastre, M. y Martín Pérez, A., (2018). “El trabajo en tiempos de ciudadanía erosionada: la percepción de las clases medias urbanas”. *Anuario IET de Trabajo y Relaciones Laborales*, 5: 13-25.
- Gutiérrez Sastre, M., Calvo Borobia, K. y Martínez, L. M. (2017). “Entre pasillos: la aplicación de la transversalidad en las administraciones públicas”. *Revista de estudios políticos*, 178: 137-168.
- Gutiérrez Sastre, M., Calvo Borobia, K. Mena, L., & Murillo, S. (2014). “El papel del conocimiento experto en las políticas públicas de igualdad en España”, *Investigaciones feministas: papeles de estudios de mujeres, feministas y de género*, 5: 157-183.
- Mestre Miquel, J.M, Caro Blanco, F., Oliver Perelló, M.A. (2017). “El bienestar profesional de las trabajadoras sociales ante el contexto de recortes en políticas públicas provocadas por las políticas neoliberales”. *Servicios sociales y política social*, 113: 87-95.
- Rivera Navarro, J., Franco Tejero, M., Gutiérrez Sastre, M. Conde Espejo, P., Sandín Vázquez, M. y Gittelsohn, J. (2020). “Understanding urban health inequalities: Methods and design of the heart health hoods qualitative project”. *Gaceta sanitaria*, 33: 517-522.

---

Saz-Gil, I., Almaguer-Kalixto, P. y Gómez-Quintero, J.D. (2016). “Capital social y redes sociales: análisis del Tercer Sector en contextos rurales”. *C.I.R.I.E.C. ESPAÑA. Revista de Economía Pública, Social, y Cooperativa*, 86: 123-154.

---

## Anexo 1. Carta de Presentación

---

Estimado/a coordinador/a,

Soy Inés Calzada, investigadora de la Universidad Complutense de Madrid. En primer lugar, espero que esté bien después de estos meses tan difíciles.

Me pongo en contacto con usted porque junto con otras investigadoras de las Universidades de Salamanca (Marta Gutiérrez Sastre), Zaragoza (Ana Lucía Hernández), las Islas Baleares (María Gómez) y la propia Complutense (Virginia Páez y Tuca Muriel) estamos llevando a cabo un estudio sobre el impacto que está teniendo la pandemia en los Servicios Sociales.

Esta investigación está financiada por el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) bajo el título: **MONITOR DE IMPACTO DEL COVID-19 SOBRE LOS SERVICIOS SOCIALES**. Su principal objetivo es proporcionar mensualmente información homogénea, fiable y actualizada a los distintos niveles de gobierno sobre los retos a los que se están enfrentando los centros de Servicios Sociales.

Para lograr hacer este seguimiento hemos seleccionado al azar 60 centros de Servicios Sociales en seis Comunidades Autónomas. El centro que usted coordina ha resultado seleccionado, y le rogamos que acepte participar en nuestro estudio.

La participación es voluntaria, puede retirarse en cualquier momento, y tanto su identidad como los datos del centro se mantendrán en el anonimato. La participación solo implica responder a una breve entrevista telefónica (10 minutos) una vez al mes. Le preguntaremos sobre el impacto de la pandemia en su centro (aumento de usuarios, tipo de necesidades, suficiencia o no de recursos) y en sus condiciones de trabajo (estrés, carga de trabajo, etc.), así como por cualquier cambio o situación que usted considere relevante.

Con la información de las entrevistas realizaremos **INFORMES MENSUALES** que se harán llegar a las Consejerías de Servicios Sociales de cada Comunidad Autónoma, al Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 y a los Colegios de Trabajo Social.

En los próximos días nos pondremos en contacto con el Centro vía telefónica para preguntarle si acepta participar y resolver cualquier duda.

Para cualquier consulta puede contactar con la ayudante de investigación del proyecto Virginia Páez, en la dirección de correo electrónico [virpaez@ucm.es](mailto:virpaez@ucm.es) o en el teléfono móvil 671 4920 7. También puede contactar conmigo en [icalzada@ucm.es](mailto:icalzada@ucm.es).

Un cordial saludo,

Inés Calzada Gutiérrez

---

## Anexo 2. Cuestionario

---

### PREGUNTAS RONDA DE SEPTIEMBRE 2021

1. ¿Cómo han sido los meses de verano? Desde la última vez que hablamos, ¿cómo ha sido el trabajo?
2. En estos últimos meses, ¿han aumentado los usuarios o han cambiado sus necesidades? **SI YA HA RESPONDIDO A ESTO EN LAS ANTERIORES, NO HACER LA PREGUNTA.** ¿De cara al otoño, podríamos prever algo diferente?
3. Desde el comienzo de la pandemia ha pasado un año y medio, todos hemos vivido distintas situaciones ¿Qué ha sido para ti lo más difícil? ¿Qué es lo que te ha resultado más gratificante?
4. ¿Podríamos decir que hemos aprendido algo en este tiempo a nivel de organización de Servicios Sociales? ¿a nivel de sociedad?
5. En el último año y medio ha habido muchísimos cambios en la organización del trabajo. ¿qué cambio crees que debería quedarse para siempre? ¿qué cambio estás deseando eliminar para volver a la organización que teníais antes del Covid-19?
6. ¿A qué retos crees que se enfrentan los Servicios Sociales en general a partir de ahora? ¿Y a nivel de tu propio centro?
7. ¿Qué políticas crees que harán falta a partir de ahora? ¿qué ámbitos de la protección social/intervención social quedan más desprotegidos desde tu experiencia?
8. ¿La vuelta al trabajo grupal y comunitario ha sido y es complicada? ¿Cómo habéis hecho para volver a este terreno?
9. Y en cuanto a la situación personal en el trabajo, ¿cómo han sido los últimos meses? (qué tal te has sentido, has tenido tiempo para hacer lo que se esperaba, etc.) ¿y qué esperas para los próximos meses?