**FICHA INVESTIGACIÓN LABORATORIOS SERVICIOS SOCIALES
COMUNITAT VALENCIANA**

PROYECTO Nº 2021_2

Año: 2021-2022

Universidad: Universitat de València-Estudi General

Título investigación / estudio: El impacto de la crisis del coronavirus en los servicios sociales de la Ribera Alta

Objetivos.

Objetivo General:

- OBG1. Conocer el impacto de la crisis del coronavirus en las personas profesionales y las personas usuarias de la atención primaria de carácter básico desde la perspectiva profesional.
- OBG2. Observar las respuestas proporcionadas desde la atención primaria de carácter básico a los efectos de la COVID-19.

Objetivos Específicos:

- OBE 1.1. Determinar las necesidades, carencias y demandas de las personas profesionales a raíz de la declaración del estado de alarma.
- OBE 1.2. Identificar las necesidades, carencias y demandas de las personas usuarias a raíz de la declaración del estado de alarma.
- OBE 2.1. Estudiar las estrategias de gestión y coordinación profesional desarrolladas a partir de la declaración del estado de alarma.
- OBE 2.2. Determinar las estrategias de intervención y atención directa a las personas usuarias durante el confinamiento, con especial atención a las diferencias entre el ámbito rural y urbano.
- OBE 2.3. Explorar las respuestas de los servicios sociales generales de otras Comunidades Autónomas a las necesidades derivadas de la crisis del coronavirus.

Metodología: La metodología del estudio combina enfoques cuantitativos y cualitativos para analizar la influencia de la pandemia sobre las personas profesionales y usuarias de los servicios. En el enfoque cuantitativo, se realiza una revisión de fuentes bibliográficas relevantes y se aplican cuestionarios para recopilar datos específicos sobre las experiencias y percepciones de los participantes. En el enfoque cualitativo, se implementan talleres participativos que permiten una exploración más profunda de las vivencias y retos enfrentados durante la crisis. Ambos enfoques buscan formular propuestas de actuación

para afrontar los retos futuros en el ámbito de los Servicios Sociales, considerando las limitaciones del estudio.

Resultados

Participación Municipal y Perfil Profesional

La investigación incluyó a diversos municipios. Alzira lideró con 8 respuestas, seguido de Carlet (4), Turís y Benifaió (3 cada uno). Guadassuar y Algemesí aportaron 2, mientras otros como Montserrat y Benimodo tuvieron 1. El 47% de los encuestados trabaja en Trabajo Social, 21% en Psicología, 20% en Educación Social, 9% en "Otros" y 3% en Pedagogía, predominando los profesionales de Trabajo Social.

Impacto de la COVID-19 en los Servicios Sociales

La pandemia afectó los servicios sociales en tres áreas: el sistema público, las personas usuarias y el ámbito laboral. En el sistema, se reforzó la capacidad y visibilidad, pero hubo pérdida de eficacia. Las intervenciones crecieron, aunque los programas presenciales se detuvieron, afectando más a los mayores. El trabajo aumentó, lo que generó sobrecarga, pérdida de espacios colaborativos y soledad profesional, aunque con resiliencia.

Efectos Sociales en Personas Usuarias

La pandemia acentuó la soledad y el aislamiento, incrementó la vulnerabilidad social y la demanda de ayudas económicas. Muchos enfrentaron pérdida de ingresos, miedo y deterioro en la salud mental. Surgieron nuevos perfiles de personas atendidas, aumentó el consumo de sustancias y los conflictos familiares. Las atenciones psicológicas crecieron y se debilitó la red de apoyo social.

Nuevos Perfiles y Demandas de Personas Usuarias

El 76% de los municipios reportó nuevos perfiles. Los más comunes fueron personas afectadas por ERTE o falta de ingresos (11), seguidas por quienes no habían acudido antes a los servicios (9), y casos de salud mental (5). También hubo conflictos familiares (4), soledad (4) y personas con dependientes (2).

Necesidades de Profesionales

Los profesionales demandaron descanso y autocuidado (61,4%) y medios informáticos adecuados (44,1%). La conexión interpersonal y el desconocimiento de nuevas formas de comunicación digital también fueron relevantes (35,3%). El 97,1% valoró como determinante el papel de los servicios sociales. Las mayores dificultades fueron el agotamiento psicológico y la incertidumbre, pero hubo mejoras en la coordinación y el aprendizaje.

Respuestas a la COVID-19

Las respuestas principales cubrieron necesidades básicas (13), acompañamiento social (8) y apoyo psicológico (7). También se brindaron servicios de ayuda a domicilio (5), y se atendieron casos de violencia de género y conflictos familiares (1 cada uno). La mayoría valoró la intervención de las administraciones como positiva (14), seguida por neutra (12), mientras una minoría la consideró deficiente o muy positiva (4 cada una).

Valoración de la Inversión

El 62% de los encuestados calificó como positiva la inversión en servicios sociales, el 20% como muy positiva y el 18% fue neutral. Respecto a la eficacia, el 10% consideró la inversión eficaz y el 7% muy eficaz, pero el

13% la vio como poco eficaz. Entre los profesionales, el 13% valoró la inversión como poco eficaz, el 9% como neutra y solo el 4% como muy eficaz.

Resultados de los Talleres

Los pensamientos y sentimientos de las personas usuarias fluctuaron entre serenidad, confianza, preocupación y miedo. Expresaron necesidad de acompañamiento, afecto, comprensión y seguridad, con énfasis en la conexión social y familiar. Las respuestas institucionales fueron vistas como positivas, especialmente en términos de atención médica y servicios sociales, aunque se sugirieron mejoras en el apoyo emocional y la justicia.

Conclusiones

Las conclusiones destacan una triple perspectiva analítica en base a: las personas usuarias, los profesionales y la capacidad del sistema público de servicios sociales (SPVSS). Para las personas usuarias, se observó una creciente demanda de medidas de urgencia y nuevos perfiles atendidos. Los profesionales enfrentaron sobrecarga de trabajo, agotamiento y barreras tecnológicas. A nivel institucional, se evidenció un incremento de la demanda y del presupuesto, mientras que el desarrollo del SPVSS continuó.

De cara al futuro, los Servicios Sociales de la Comunitat Valenciana tienen varios retos clave: profundizar en el conocimiento de las necesidades de las personas usuarias del SPVSS, desarrollar un diagnóstico de la Comunitat Valenciana, y realizar protocolos de actuación ante situaciones de urgencia social. Además, es crucial disponer de datos objetivos de todo el territorio, elaborar protocolos sociosanitarios de coordinación y cooperación, y crear planes formativos para los profesionales. También se debe conocer el impacto de la COVID-19 en los centros residenciales, promover talleres de autocuidado para los profesionales, y aprobar la cartera de prestaciones del SPVSS para fortalecer la respuesta a las necesidades emergentes.