

# **El impacto del Covid-19 en las organizaciones del Tercer Sector Social de Euskadi**

## **Primer Informe\_Abril 2020**

Hirugarren Sektore Sozialaren Euskal Behatokia-  
Observatorio Vasco del Tercer Sector Social

Abril 2020

Autoría: Equipo del Observatorio Vasco del Tercer Sector Social.

El Informe *El impacto del Covid-19 en las organizaciones del Tercer Sector Social de Euskadi* es una iniciativa de la Mesa de Diálogo Civil de Euskadi, el Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco y Sareen Sarea para conocer el impacto de la crisis del Covid-19 en las organizaciones del Tercer Sector Social de Euskadi.

El Observatorio Vasco del Tercer Sector Social constituye un instrumento técnico de la Administración general de la CAPV encargado de la recopilación, sistematización, actualización y generación de información y conocimiento, así como de su difusión, en las esferas relacionadas con el tercer sector social y las organizaciones y redes integradas en él. En el desarrollo de sus atribuciones, el Observatorio, colaborará estrechamente con las organizaciones y redes.

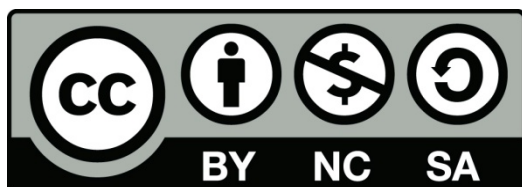
**Hirugarren Sektore Sozialaren Euskal Behatokia**

**Observatorio Vasco del Tercer Sector Social**



Este informe se ha realizado gracias a la participación de las organizaciones y redes del Tercer Sector Social de Euskadi y en especial gracias a la cooperación de Sareen Sarea como asociación que agrupa a las redes de entidades del Tercer Sector Social de Euskadi.

Mediante trabajos como este pretendemos contribuir a la mejora del Tercer Sector Social, por lo que agradecemos su máxima difusión y autorizamos su distribución, copia y reutilización siempre que se realice sin afán de lucro y se reconozca su autoría.



## ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>2. PLANTEAMIENTO Y OBJETIVOS</b> .....	2
<b>3. METODOLOGÍA Y PROCESO DE TRABAJO</b> .....	4
<b>4. EL IMPACTO DE LA CRISIS DEL COVID-19 EN LAS ORGANIZACIONES DEL TSSE: DIAGNÓSTICO DE SITUACIÓN</b> .....	9
<b>4.1. Impacto en las personas destinatarias</b> .....	9
<b>4.1.1. Los principales impactos actuales y la previsión a corto plazo</b> .....	9
<b>4.1.2. Algunas diferencias según características de las organizaciones</b> .....	13
<b>4.1.3. Una mirada específica a determinados colectivos</b> .....	16
<b>4.2. Impacto en los servicios y actividades</b> .....	24
<b>4.2.1. Los principales impactos actuales y la previsión a corto plazo</b> .....	24
<b>4.2.2. Algunas diferencias según características de las organizaciones</b> .....	27
<b>4.2.3. Una mirada específica a determinados colectivos</b> .....	30
<b>4.3. Impacto en las personas voluntarias y remuneradas</b> .....	37
<b>4.3.1. Los principales impactos actuales y la previsión a corto plazo</b> .....	37
<b>4.3.2. Algunas diferencias según características de las organizaciones</b> .....	39
<b>4.3.3. Una mirada específica sobre las principales preocupaciones</b> .....	42
<b>4.4. Impacto vinculado a la financiación y los recursos económicos</b> .....	45
<b>4.4.1. Los principales impactos actuales y la previsión a corto plazo</b> .....	45
<b>4.4.2. Algunas diferencias según características de las organizaciones</b> .....	46
<b>4.4.3. Una mirada específica sobre las principales preocupaciones</b> .....	49
<b>5. ALGUNAS REFLEXIONES FINALES</b> .....	51

## 1. INTRODUCCIÓN

El 14 de marzo de 2020 se declaró el estado de alarma en todo el estado para la gestión de la situación de crisis sanitaria provocada por el Covid-19. Las organizaciones del Tercer Sector Social de Euskadi (en lo sucesivo TSSE), que se caracterizan por promover la inclusión social y el ejercicio efectivo de los derechos de múltiples colectivos o comunidades en especial vulnerabilidad, están demostrando más que nunca el valor del trabajo que realizan. Ante un contexto de emergencia social de esta envergadura están siendo capaces de articularse y coordinarse, de manera urgente y junto a otras instituciones, para paliar los impactos sobre aquellas personas que más pueden verse afectadas por el cambio de escenario que ha supuesto la actual crisis (personas mayores, personas en exclusión, infancia vulnerable, mujeres que sufren violencia, etc.). Respuestas urgentes pero adaptadas a cada persona sin perder la esencia que caracteriza al sector, y múltiples casuísticas y escenarios a los que se da respuesta desde la celeridad, la profesionalidad, la cercanía y, claro está, desde el ingenio y la reinención.

Pero la huella del impacto que genera una crisis de este calado está presente ahora y golpeará también, no hay duda, a corto-medio plazo. Un contexto de emergencia que incide de lleno en el funcionamiento de las organizaciones y, de manera crucial, en las personas destinatarias de su actividad. De ahí la importancia de conocer el impacto actual y futuro que viven y van a vivir las organizaciones del sector.

Este trabajo responde a una iniciativa de la Mesa de Diálogo Civil de Euskadi, el Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco y Sareen Sarea para conocer el impacto de la crisis del Covid-19 en las organizaciones del TSSE, y en especial, en sus personas destinatarias.

Se ha procurado llegar a un número amplio de organizaciones que ofrezcan información de la realidad que están viviendo y, a su vez, se ha buscado conocer matices que ayuden a mostrar las especificidades de un sector que se caracteriza por su diversidad.

El estudio que se presenta, realizado en apenas tres semanas (del 6 de abril al 27 de abril), se enmarca en un contexto de urgencia y, como tal, se ha priorizado la inmediatez y la posibilidad de ofrecer una visión actual del impacto que están viviendo las personas destinatarias y las organizaciones en su conjunto. Una fotografía instantánea que permita hablar del ahora inmediato y también de lo que puede ser un futuro a corto plazo.

A este trabajo le seguirá una segunda medición de la realidad de las organizaciones en un periodo no muy lejano. Un nuevo retrato que permita conocer el estado de las entidades una vez superado el huracán de la urgencia actual, cuando toque recoger los desperfectos y dar solución a los daños generados por esta crisis que ha supuesto un cambio en el orden de las prioridades de toda una sociedad.

Desde el Observatorio Vasco del Tercer Sector Social queremos trasladar nuestro más sincero reconocimiento a todas las organizaciones del sector, por la labor que están realizando atendiendo a múltiples realidades desde escenarios complejos y cambiantes. Y, claro está, nuestro agradecimiento a las entidades que han contestado al cuestionario y a las que han participado en las sesiones online que, con apenas tiempo de convocatoria, han mostrado una enorme disponibilidad para compartir sus vivencias y reflexionar sobre el impacto de la crisis del Covid-19.

## 2. PLANTEAMIENTO Y OBJETIVOS

### *Planteamiento general*

Tal y como se ha apuntado, este trabajo responde a la preocupación y el interés mostrado por la Mesa de Diálogo Civil de Euskadi, el Departamento de Empleo y Políticas Sociales del Gobierno Vasco y Sareen Sarea por conocer el impacto que están sufriendo las organizaciones sociales como consecuencia de la crisis social del Covid-19.

La Mesa de Diálogo Civil de Euskadi es el máximo órgano de carácter consultivo y de participación institucional del TSSE en el ámbito de la Administración General de la Comunidad Autónoma del País Vasco. Pero más allá de la definición normativa de este órgano, el diálogo civil es ante todo colaboración público-social para analizar y responder conjuntamente a los desafíos que nos plantea la realidad social y su evolución. Y de ello está siendo expresión la comisión de la Mesa de Diálogo Civil constituida para responder en colaboración al impacto del COVID-19 en las personas y familias en situación de riesgo, exclusión y/o pobreza.

Así, la Mesa y en particular la comisión, desde el comienzo de la crisis, está resultando un espacio de información y relación clave para conocer la realidad, identificar necesidades urgentes, y otras a corto y medio plazo, y pautar y activar respuestas en el ámbito de la exclusión. Este informe focaliza los grupos de discusión en el resto de ámbitos y amplía la consulta a un número significativo de entidades de los distintos ámbitos que conforman el sector.

En un corto espacio de tiempo se han definido junto a Gobierno Vasco y la comisión de exclusión los objetivos y focos de análisis de la investigación, que fundamentalmente se orientan en dos direcciones: el impacto de esta crisis en las personas destinatarias de las organizaciones y el impacto sobre las propias entidades, fundamentalmente en sus servicios o actuaciones, en el personal voluntario y remunerado y en los recursos económicos.



En el proceso de trabajo se ha procurado acceder a un número amplio de organizaciones (mediante cuestionario) que dieran cuenta de cómo están viviendo esta crisis, a la vez que se priorizaba contar con una respuesta rápida para tener información de manera urgente (el cuestionario ha estado abierto una semana).

Dada la premura, se han sacrificado algunos criterios de representatividad de la muestra (más información en el apartado *Metodología*), pero se ha conseguido llegar a casi 200 organizaciones sociales, de distintos territorios, con actividades diversas, colectivos de personas destinatarias diferentes o distintas según su tamaño que son muestra de la realidad diversa del TSSE.

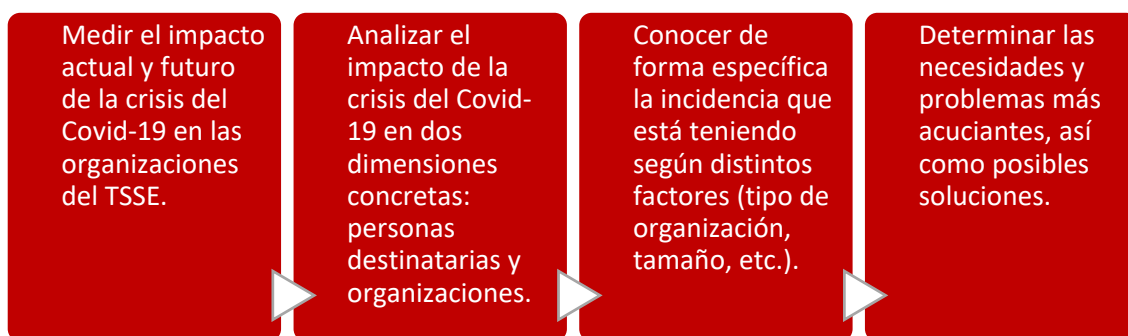
Un estudio exploratorio con una amplia respuesta de las entidades sociales que ofrece una visión general sobre los cuatro ejes señalados y que además trata de profundizar en la realidad concreta de algunos colectivos sobre los que se buscaba ampliar información.

Para esta mirada más específica sobre colectivos concretos se han realizado tres grupos de discusión cuya configuración ha sido contrastada con Gobierno Vasco y Sareen Sarea. En concreto, interesaba fijar la mirada en las entidades de discapacidad, las de infancia y las de personas mayores. Además, se ha obtenido información complementaria sobre los colectivos de personas migradas y mujeres que sufren violencia a través de dos entrevistas a personas del sector que conocen de cerca la intervención con estos grupos. El informe, que se estructura en función de los cuatro ejes de análisis ofrece, en el eje de personas destinatarias y en el de servicios, un capítulo en el que se profundiza sobre estos colectivos específicos.

## Objetivos

La principal finalidad del estudio es conocer el impacto que está teniendo la crisis del Covid-19 en el TSSE con vistas a disponer de una foto lo más certera posible que permita a las organizaciones y redes del sector, con apoyo del Gobierno Vasco y otras instituciones, desarrollar acciones que puedan mitigar el impacto actual y futuro de esta crisis en las personas destinatarias y en las organizaciones. Desde este planteamiento, los objetivos del estudio se concretan en:

FIGURA 2: OBJETIVOS ESPECÍFICOS



### Objetivo 1: Medir el impacto actual y futuro de la crisis del Covid-19

A través de una recogida sistemática de información proporcionada por las organizaciones, se plantea obtener una fotografía del efecto que actualmente está teniendo la crisis, así como una estimación del impacto que las organizaciones prevén que tendrá dicha crisis en los próximos meses del 2020.

### Objetivo 2: Analizar el impacto de la crisis del Covid-19 en dos dimensiones concretas

- **El impacto en las personas destinatarias**, analizando cómo está afectando la crisis del Covid-19 a los proyectos de vida de las personas destinatarias, en qué situación se encuentran, qué problemas están afrontando (alojamiento, alimentación, confinamiento, etc.), qué consecuencias pueden acarrear esos problemas en sus vidas, etc.
- **El impacto en la organización**, tanto en sus **servicios y actividades** (cese o cierre de servicios, cancelación de actividades, modificaciones o creación de nuevos servicios o actividades, etc.), como en las **personas voluntarias y remuneradas** (problemas de seguridad o sanitarios, cambios en las condiciones laborales, etc.) y en sus **recursos económicos** (disminución de la financiación, problemas de liquidez, etc.).

### Objetivo 3: Conocer la incidencia específica de la crisis del Covid-19

Asimismo, en el análisis se pretende, en la medida de lo posible, conocer de forma específica la incidencia que está teniendo la crisis del Covid-19 en las organizaciones según su **ámbito o contingencia, tamaño** de las organizaciones o **territorio histórico** en el que se localizan.

### Objetivo 4: Determinar las principales problemáticas y posibles soluciones

Con este estudio se pretende dar una visión de las **problemáticas más acuciantes** que están enfrentando las organizaciones, así como trasladar las **posibles medidas o apoyos** que han sido identificadas por las organizaciones participantes, orientadas a afrontar los principales problemas derivados de la crisis y a paliar futuras consecuencias de la misma.

## 3. METODOLOGÍA Y PROCESO DE TRABAJO

El presente informe se concibe como la **primera parte de un estudio más extenso** sobre el impacto de la crisis del Covid-19 en las organizaciones del TSSE<sup>1</sup>.

**Este primer acercamiento, realizado durante el mes de abril de 2020, busca ofrecer una instantánea del impacto de la crisis en el momento preciso de la recogida de información, un momento de urgencia acuciante en el que las entidades están volcadas de lleno en dar respuesta a las múltiples necesidades que se están generando.** La segunda medición (previa o posterior al verano), ofrecerá una fotografía previsiblemente distinta.

En lo que se refiere a la primera fase, el proceso de trabajo se ha desplegado en **4 pasos**.

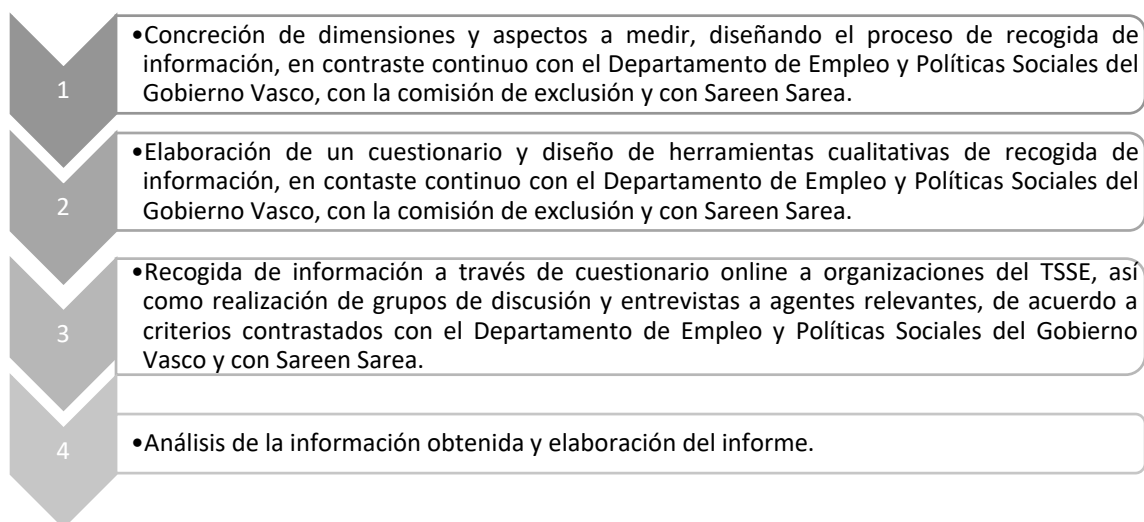
---

<sup>1</sup> En este informe partimos de la definición del Tercer Sector Social que la Ley 6/2016, de 12 de mayo, del Tercer Sector Social de Euskadi recoge y que entiende que forman parte del mismo las organizaciones de iniciativa social, con sede y actividad en la Comunidad Autónoma del País Vasco, cuya finalidad principal es promover, a través de actividades de intervención social, la inclusión social, la cooperación al desarrollo y el ejercicio efectivo de los derechos de personas, familias, grupos, colectivos o comunidades que afrontan situaciones de vulnerabilidad o exclusión, desigualdad, desprotección, discapacidad o dependencia.

Además, entiende por redes del tercer sector social de Euskadi las organizaciones, de segundo nivel y superiores, representativas de otras, así como las organizaciones de intervención directa del tercer sector social de Euskadi que sean representativas de un determinado colectivo, cuando no exista una red que lo represente en el territorio o ámbito geográfico de actuación de que se trate.

EUSKADI. LEY 6/2016, de 12 de mayo, del Tercer Sector Social de Euskadi. *Boletín Oficial del País Vasco*, 94, de 19 de mayo de 2016. Recuperado de: <http://www.euskadi.eus/bopv2/datos/2016/05/1602096a.pdf>

FIGURA 3: PRINCIPALES PASOS DEL PROCESO DE TRABAJO



El estudio se sustenta sobre una metodología mixta que combina la recogida de información cuantitativa y cualitativa, a través de diferentes herramientas, a saber: cuestionario, grupos de discusión y entrevistas. A continuación, se muestra una ficha técnica que, de forma sintética, recoge la puesta en marcha de dichas herramientas de recogida de información:

FIGURA 4: FICHA TÉCNICA

Herramientas	Fechas	Organizaciones participantes
Cuestionario online	Del 9 al 17 de abril de 2020	184 organizaciones del TSSE
Grupos de discusión	Entre el 17 y el 23 de abril	27 organizaciones y redes del TSSE
Entrevistas	Entre el 20 y el 23 de abril	2 informantes de clave del TSSE

### Cuestionario online y análisis de datos cuantitativos

Entre el 9 y el 17 de abril de 2020 se ha aplicado un cuestionario diseñado ad hoc para responder a los objetivos del estudio. El **contenido** del cuestionario ha sido construido por el equipo del Observatorio a partir de una exploración documental y un proceso de contraste interno y con el Departamento de Empleo y Políticas Sociales, la comisión de exclusión y Sareen Sarea.

El cuestionario ha tenido un **formato on-line**, se ha utilizado para **sondear el impacto** que la crisis del Covid-19 está teniendo en las organizaciones del TSSE y ha sido cumplimentado por las personas que ejercen el liderazgo de la entidad (dirección, gerencia, órgano de gobierno, etc.) y que pueden tener una visión de conjunto necesaria para completar la información.

La invitación a participar en el estudio cumplimentando el cuestionario fue lanzada tanto desde el Gobierno Vasco-Observatorio Vasco del Tercer Sector Social como desde Sareen Sarea, animando a sus redes y organizaciones a participar. En total han participado respondiendo al cuestionario **184 organizaciones vascas**.

Este estudio debe entenderse como un **trabajo de carácter exploratorio**, enmarcado en un contexto de urgencia en el que parece obvio tratar de ofrecer resultados de manera rápida y ágil. Es importante poner en valor el volumen significativo de respuestas recopiladas en apenas poco más de una semana, que permite realizar un primer acercamiento a la realidad como punto de partida para profundizar posteriormente en el análisis cualitativo.



Pese a no atender estrictamente a criterios de representatividad<sup>2</sup>, la respuesta conjunta de esas 184 organizaciones resulta clave para conocer el impacto que están viviendo tanto las personas destinatarias como las propias entidades.

Los datos han de ser **tomados con cierta cautela**, en especial cuando se realizan desagregaciones. En este sentido, a través de la motivación de la respuesta al cuestionario durante el trabajo de campo se ha tratado de hacer seguimiento de la distribución de la muestra, procurando tener una representación lo más cercana posible al universo en variables como el territorio histórico, ámbito de actuación y tamaño de la organización, pero no con ello garantizando una muestra controlada<sup>3</sup>.

Así, puede decirse que la muestra<sup>4</sup> de este estudio mantiene en lo esencial la heterogeneidad perseguida si bien, para una correcta interpretación de los datos, hay que tener en cuenta que atendiendo al peso del conjunto de las organizaciones vascas:

- Según el ámbito, están algo sobrerrepresentadas las organizaciones de Empleo y Servicios Sociales.
- Según territorio histórico hay una leve infrarrepresentación de las organizaciones de Gipuzkoa y mayor presencia de las de Araba (pese a que hayan contestado más organizaciones de Gipuzkoa que de Araba).
- Según tamaño, están infrarrepresentadas las organizaciones pequeñas y medianas (aquellas con menos de 300.000€ en el volumen de ingresos).
- Según contingencia atendida, hay mayor peso de las que atienden a personas en situación o riesgo de exclusión.

Tal y como se apunta son cuatro las desagregaciones en torno a las que gira el análisis: la contingencia, el ámbito, el territorio histórico y el tamaño:

**Contingencia** *Personas en situación o riesgo de exclusión:* organizaciones que atienden a personas en situación o riesgo de pobreza, que ejercen la prostitución, reclusas y exreclusas, con problemas de adicción o drogodependencias... que están vinculadas a la actividad de los servicios sociales.  
*Personas en situación o riesgo de dependencia:* organizaciones que atienden a personas mayores en situación de dependencia.  
*Personas en situación o riesgo de desprotección:* organizaciones que atienden a infancia en situación de desprotección, mujeres víctimas de maltrato, abusos...  
*Personas con discapacidad:* organizaciones que atienden a personas con discapacidad, incluye enfermedad mental y algunas enfermedades crónicas, degenerativas...  
*Otros colectivos vulnerables:* organizaciones de personas mayores, gitanas, inmigrantes, familias, mujeres asociadas, personas con adicciones, infancia y juventud en general, personas con enfermedades (que no conllevan específicamente dependencia o discapacidad) asociadas, etc.

---

<sup>2</sup> Para determinar la fiabilidad y representatividad de la muestra obtenida es preciso tener en cuenta la definición precisa del TSSE ya mencionada y el volumen del universo de organizaciones que componen el TSSE. De acuerdo con los últimos datos publicados sobre el TSSE se estima en 3.938 las organizaciones que actualmente forman parte del mismo. Con todo, los resultados de esta parte del estudio cuentan, a un nivel de confianza del 95%, con un margen de error del +/- 7,05%.

<sup>3</sup> Hay que tener en cuenta que se ha priorizado la urgencia de contar con información frente a una amplia respuesta, para lo cual hubiera sido necesario ampliar significativamente el plazo para responder a la encuesta y activar estrategias de motivación que no hubieran tenido cabida en este contexto (llamadas telefónicas de seguimiento y motivación a las organizaciones del universo objeto de estudio, etc.). Se ha procurado prestar atención a la distribución de la muestra, si bien no es una muestra controlada en clave de criterios muestrales.

<sup>4</sup> En el Documento Anexos pueden consultarse las tablas con la información detallada sobre las características de la muestra estudiada y del universo.

<b>Ámbito<sup>5</sup></b>	<p><b>Salud:</b> organizaciones que ofrecen apoyo a personas afectadas por enfermedades y sus familias y cuya actividad se centra mayoritariamente en el campo sanitario.</p> <p><b>Empleo:</b> organizaciones que trabajan enfocadas prioritariamente a la inserción socio-laboral, incluyendo empresas de inserción o centros especiales de empleo. Son destinatarias de la actividad personas en situación o riesgo de exclusión, personas con discapacidad u otras en situación de vulnerabilidad.</p> <p><b>Servicios sociales:</b> organizaciones que, por lo general, atienden a personas con discapacidad o en situación o riesgo de desprotección, dependencia o exclusión. Su actividad mayoritariamente se relaciona con la prestación de servicios sociales.</p> <p><b>Educación y Tiempo libre:</b> organizaciones que centran su actividad en la intervención socioeducativa con infancia y juventud y que están vinculadas a la promoción de sus derechos en tanto que colectivo en situación de vulnerabilidad.</p> <p><b>Cooperación internacional al Desarrollo:</b> organizaciones que trabajan en relación al desarrollo en países del Sur y el Este (ONGDs)<sup>6</sup>.</p> <p><b>Social Transversal:</b> organizaciones que se dedican a la promoción de la igualdad y de los derechos de colectivos en situación de vulnerabilidad (mujeres, mayores, minorías étnicas, etc.) que mayoritariamente desarrollan actividades de desarrollo comunitario.</p> <p><b>Otros:</b> principalmente organizaciones del sector que prestan servicios de consultoría social, formación, investigación, etc.</p>
<b>Territorio Histórico</b>	<p><b>Bizkaia:</b> organizaciones con sede central o delegación principal en Bizkaia.</p> <p><b>Gipuzkoa:</b> organizaciones con sede central o delegación principal en Gipuzkoa.</p> <p><b>Araba:</b> organizaciones con sede central o delegación principal en Araba.</p>
<b>Tamaño</b>	<p><b>Pequeñas y medianas:</b> organizaciones con menos de 300.000€ en el volumen de ingresos.</p> <p><b>Grandes:</b> organizaciones con más de 300.000€ en el volumen de ingresos.</p>

Además, el análisis proporciona información de la afección que está teniendo *actualmente* la crisis del Covid-19 en las organizaciones, pero también de la *estimación* que hacen las entidades con respecto a cómo prevén que sea el impacto **A CORTO PLAZO** (a lo largo del 2020).

En lo que respecta a las desagregaciones, el análisis que se presenta en el informe se centra exclusivamente en el impacto que están viviendo *actualmente* las entidades. La información debe, como se dice, ser entendida como una aproximación orientativa y analizada con cautela por el reducido tamaño de la muestra a la hora de desagregar la información.

El **tratamiento y explotación** de la información cuantitativa se ha realizado con el programa estadístico SPSS-WIN, una herramienta que ha posibilitado realizar cuantas fórmulas estadísticas han sido pertinentes. La explotación y el análisis de los datos tienen un carácter principalmente descriptivo (frecuencias, porcentajes, etc.).

### Grupos de discusión, entrevistas y análisis de información cualitativa

Con el fin de completar el análisis cuantitativo de datos, interpretarlos e intercambiar distintas situaciones y experiencias ante la crisis del Covid-19, se ha recurrido a una consulta cualitativa a través de **4 grupos de discusión y 2 entrevistas** (en formato online debido al contexto de confinamiento) que han aportado información útil para enriquecer el diagnóstico del sector.

Concretamente se han llevado a cabo:

<sup>5</sup> Para mayor concreción de los ámbitos se recomienda consultar el informe *Barómetro 2019. Principales datos de las organizaciones del Tercer Sector Social de Euskadi*. [https://3seuskadi.eus/wp-content/uploads/BAR%C3%93METRO\\_txostena\\_2019\\_cas.pdf](https://3seuskadi.eus/wp-content/uploads/BAR%C3%93METRO_txostena_2019_cas.pdf)

<sup>6</sup> La información aportada por las organizaciones de Cooperación Internacional al Desarrollo para este estudio se basa en la actividad que realizan en países del Sur y del Este y en la población destinataria allí.

- 3 grupos de discusión con organizaciones que atienden a personas en situación de *discapacidad*, a *infancia y familia* y a *personas mayores* y 1 grupo de discusión con redes y organizaciones que tienen actividad en los tres territorios históricos, con la intención de reflexionar sobre los matices concretos de cada territorio.
- 2 entrevistas a informantes clave de organizaciones con conocimiento específico sobre *personas migrantes y mujeres que sufren violencia machista*.

**Un total de 27 organizaciones y redes** han trasladado de primera mano el impacto que está teniendo en las entidades y en las personas destinatarias la crisis del Covid-19<sup>7</sup>.

Tanto en los grupos de discusión como en las entrevistas, la muestra de organizaciones y personas participantes es una ***muestra no probabilística de tipo opinático*** (muestra razonada) con la que no se busca la representatividad estadística del conjunto, sino la selección de aquellas personas u organizaciones que por su mayor conocimiento o motivación en el problema a investigar sean consideradas las más idóneas o mejores informantes.

Los **critérios de selección y composición** para esta parte del trabajo de campo cualitativo han sido contrastados con el Departamento de Empleo y Políticas Sociales de Gobierno Vasco y Sareen Sarea atendiendo a principios de priorización por posible nivel de impacto de la crisis del Covid-19 o de necesidad de ampliar la información en relación con algunos colectivos.

---

<sup>7</sup> En el Documento Anexos puede consultarse el listado completo de entidades participantes en los grupos de discusión y personas entrevistadas.

## 4. EL IMPACTO DE LA CRISIS DEL COVID-19 EN LAS ORGANIZACIONES DEL TSSE: DIAGNÓSTICO DE SITUACIÓN

A través de este diagnóstico se pretende ofrecer una primera fotografía que permita conocer la situación de las organizaciones del TSSE ante la crisis del Covid-19, abordando el impacto en las personas destinatarias de las organizaciones, así como en los servicios y actividades, las personas voluntarias y remuneradas y los recursos económicos de las entidades.

Se trata de la realidad que se está viviendo *actualmente* (tercera semana de abril). También se ofrece una *estimación* a corto plazo (lo que queda de 2020) que permite intuir los principales problemas o situaciones que las organizaciones prevén que tanto ellas como sus personas destinatarias tendrán que afrontar en los próximos meses.

Esta fotografía se construye a partir de un proceso de recogida y análisis de información cuantitativa y cualitativa, de forma que se ofrecen no sólo datos descriptivos, sino también significados y reflexiones que, complementados, permiten un análisis comprensivo de la realidad que las organizaciones del TSSE están viviendo ante la crisis del Covid-19.

### 4.1. Impacto en las personas destinatarias

#### 4.1.1. Los principales impactos actuales y la previsión a corto plazo

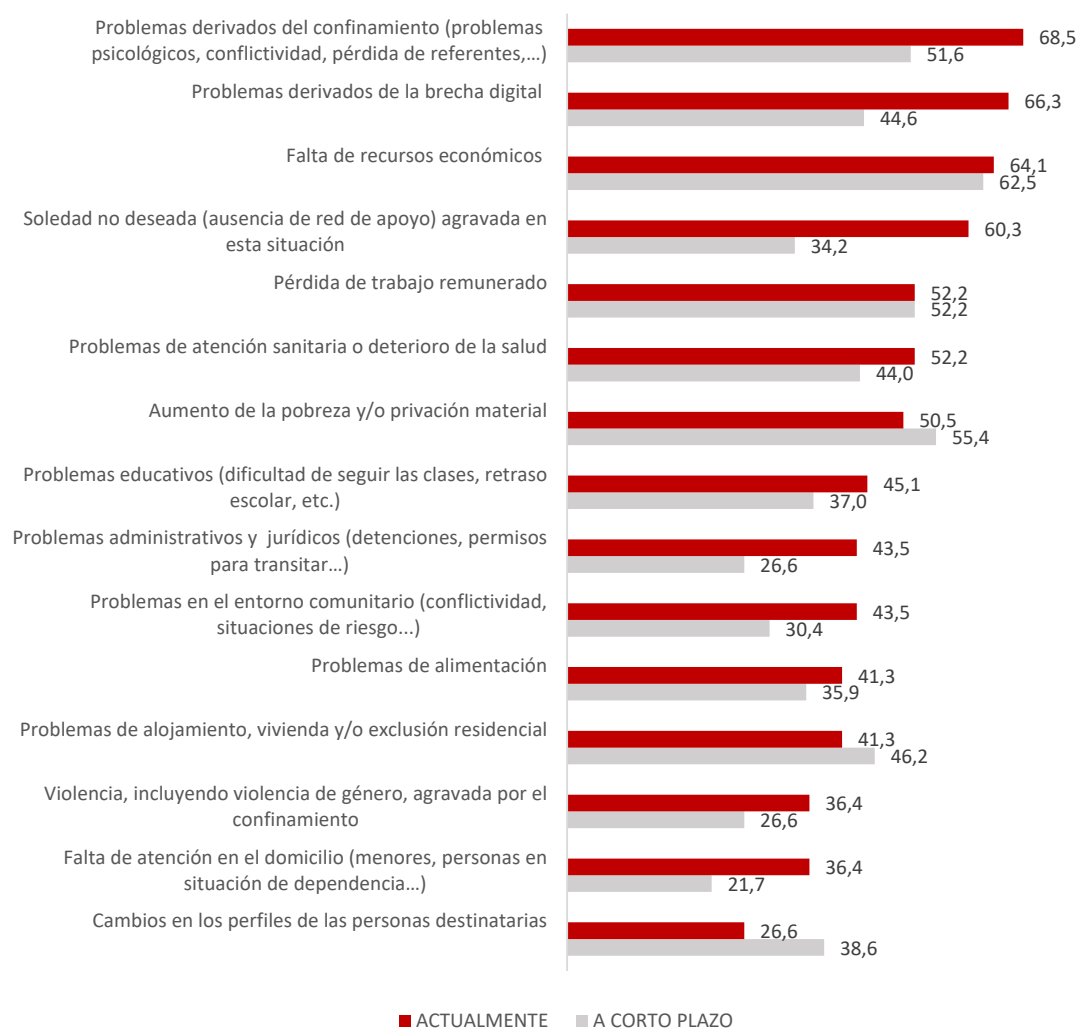
El estado de alarma declarado el pasado 14 de marzo por el Gobierno de España para la gestión de la crisis sanitaria ocasionada por el Covid-19 impuso medidas de limitación de circulación de personas. El confinamiento ha sido la situación en que la mayoría de las personas han tenido que vivir desde hace semanas.

El confinamiento ha supuesto un cambio en las rutinas de las personas que se han visto obligadas a permanecer en casa, a cesar su actividad laboral o a limitar las salidas y contactos con otras personas. Este contexto, común para toda la sociedad, se agrava si pensamos en los impactos que puede generar en personas en mayor situación de vulnerabilidad o exclusión: personas sin hogar, en riesgo de pobreza, personas con discapacidad, personas mayores, infancia vulnerable, mujeres que sufren violencia, personas con enfermedad mental, etc. En ellas, el aislamiento social, la pérdida de empleo, la falta de rutinas y referentes, las limitaciones de los espacios de ocio o el confinamiento en hogares no seguros impacta de manera más grave por la situación de vulnerabilidad de la que parten.

De hecho, los **problemas derivados del confinamiento** (problemas psicológicos sobrevenidos o agravados, conflictividad, desatención, pérdida de referentes, etc.) junto a **los asociados a la brecha digital** (falta de conexión a Internet u ordenador, limitado manejo de estas herramientas, desinformación, retraso escolar, etc.), y a la **falta de recursos económicos** son las situaciones que mayor número de organizaciones identifican actualmente en relación con sus personas destinatarias.

Pero no son los únicos problemas que afrontan hoy día estas personas. La **soledad no deseada** o la **falta de redes de apoyo**, la **pérdida de empleo**, el **deterioro de la salud** o el **aumento de la pobreza**, entre otros problemas que se abordarán a continuación, caracterizan el contexto que están viviendo las personas destinatarias de las organizaciones.

GRÁFICO 1: PROBLEMAS Y SITUACIONES QUE AFRONTAN ACTUALMENTE Y QUE PREVEEN AFRONTAR A CORTO PLAZO (2020) LAS ORGANIZACIONES EN RELACIÓN CON EL IMPACTO DE LA CRISIS DEL COVID-19 EN LAS PERSONAS DESTINATARIAS. (%)



La principal situación que han afrontado las personas destinatarias de las organizaciones son los **problemas derivados del confinamiento**. El 68,5% de organizaciones afirma que actualmente sus personas destinatarias están experimentando problemas psicológicos sobrevenidos o agravados, conflictividad, desatención, pérdida de referentes, aumento de situaciones de violencia, aumento de situaciones de consumo, desánimo, etc. Además, más de la mitad de las organizaciones prevén que, a corto plazo, sus personas destinatarias seguirán experimentando esos problemas relacionados con el confinamiento.

En torno a 2 de cada 3 organizaciones (66,3%) percibe que sus personas destinatarias están experimentando actualmente **problemas derivados de la brecha digital**, por no disponer de ordenador o conexión a Internet, o por no tener habilidades relacionadas con la alfabetización digital. Esos problemas se traducen en desinformación, dificultades para la comunicación online (video-llamadas, etc.), dificultades de acceso a formación online, etc. De cara a los próximos meses, el 44,6 % de organizaciones apunta que sus personas destinatarias padecerán dichos problemas relacionados con la brecha digital.

Son numerosos los colectivos de personas destinatarias que experimentan estos problemas derivados de la brecha digital: personas con discapacidad física e intelectual, personas mayores, personas en situación o riesgo de pobreza, personas migrantes, etc. En algunos casos se trata de una cuestión de alfabetización digital (falta de conocimiento o habilidades para manejarse en entornos digitales) y en otros se trata de falta de acceso a dispositivos tecnológicos o de conexión a Internet, principalmente por falta o escasez de recursos económicos.

El 64,1% de organizaciones indica que sus personas destinatarias se enfrentan actualmente a la **falta de recursos económicos** (pérdida de empleo, familias que ya se encontraban en situación de precariedad y pobreza que han visto agravada su situación, problemas para hacer frente al pago de medicinas, etc.) y, de cara a los próximos meses, un porcentaje similar prevé que sus personas destinatarias seguirán en esa misma situación.

**La soledad no deseada o la falta de una red de apoyo** agravada por la situación de confinamiento es una situación que el 60,3% de organizaciones percibe en relación con sus personas destinatarias. De cara a los próximos meses, un 34,2% de organizaciones sostiene que esa soledad no deseada será una situación que sus personas destinatarias afrontarán.

El 52,2% de organizaciones indica que actualmente sus personas destinatarias están afrontando la **pérdida del trabajo remunerado**. El mismo porcentaje de organizaciones sostiene que en el corto plazo sus personas destinatarias seguirán en ese contexto.

Más de la mitad de las organizaciones apunta que sus personas destinatarias están padeciendo en este momento **problemas de atención sanitaria o deterioro de la salud**. De cara a los próximos meses, el 44% de organizaciones indica que su previsión es que sus personas destinatarias padezcan dichos problemas de deterioro de la salud.

La mitad de las organizaciones indica que sus personas destinatarias están afrontando un **aumento de la pobreza y/o privación material**. Este es un problema que parece aumentará en los próximos meses, ya que el porcentaje de organizaciones que prevén que sus personas destinatarias afrontarán aumento de pobreza y/o privación material sube un 5%.

El 45,1% de organizaciones indica que sus personas destinatarias están afrontando actualmente **problemas educativos**, tales como retraso escolar, dificultades para seguir las clases, pérdida de itinerarios educativos, etc. Aunque en la previsión para el corto plazo el porcentaje desciende ligeramente, un 37% de organizaciones apunta que sus personas destinatarias afrontarán dichos problemas educativos en los próximos meses.

El 43,5% de organizaciones sostiene que en estos momentos sus personas destinatarias están enfrentando **problemas administrativos y jurídicos**, tales como detenciones o problemas con los permisos para transitar cuando es justificado. Esta es una situación que, en previsión de las organizaciones, mejorará, probablemente con el fin del estado de alarma y la desescalada del confinamiento, ya que el porcentaje de organizaciones que prevén que sus personas destinatarias padecerán en el corto plazo problemas administrativos y jurídicos es del 26,6%.

También un 43,5% de organizaciones indica que sus personas destinatarias están experimentando **problemas en el entorno comunitario**, tales como problemas de conflictividad o situaciones de riesgo. El 30,5% de organizaciones apunta que éste será un problema en el corto plazo para sus personas destinatarias.

El 41,3% de organizaciones señala que sus personas destinatarias están afrontando **problemas de alimentación** y el 35,9% indica que, en el corto plazo, sus personas destinatarias seguirán teniendo ese problema. Aunque desciende ligeramente el dato de la previsión para los próximos meses, parece que los problemas de alimentación serán una situación mantenida para las personas destinatarias de más de 3 de cada 10 organizaciones.

También un 41,3% de organizaciones indica que sus personas destinatarias están experimentando actualmente **problemas de alojamiento, vivienda o exclusión residencial**. Este es un problema que lejos de tender a disminuir, parece que se agravará en los próximos meses ya que el 46,2% de organizaciones prevé que sus personas destinatarias tendrán que afrontar en el corto plazo problemas relacionados con el alojamiento.

El 36,4% de organizaciones apunta que sus personas destinatarias están padeciendo **violencia, incluyendo violencia de género, agravada por el confinamiento**. De cara a los próximos meses, el 26,6% prevén que sus personas destinatarias afrontarán problemas de violencia.

También un 36,4% de organizaciones apunta que sus personas destinatarias están afrontando **falta de atención en el domicilio** (personas menores de edad, personas en situación de dependencia...). En el corto plazo, el 21,7% de organizaciones prevén que sus personas destinatarias afrontarán dichos problemas de atención en el domicilio.

Más de 1 de cada 4 organizaciones (26,6%) ha registrado **cambios en los perfiles** de sus personas destinatarias y, de cara a los próximos meses, aún más organizaciones prevén cambios en los perfiles, así lo indica el 38,6% de organizaciones. Esta diversificación de perfiles parece derivarse, entre otros factores, del aumento de personas atendidas. Por ejemplo, organizaciones de salud mental destacan que ha habido un aumento del número de personas que se dirigen a la organización que no tenían ninguna vinculación previa con la misma, además de las personas que son habitualmente atendidas.

Además, un 20,7% de organizaciones ha indicado que sus personas destinatarias están afrontando **otro tipo de problemas** que apuntan principalmente a: falta de apoyos profesionales y/o terapéuticos en la vida diaria; reorganizaciones familiares para poder atender a personas en situación de dependencia; ralentización de actividades vitales para la mejora de la calidad de vida de las personas; toma de medidas especiales de confinamiento para determinados perfiles de personas (en alta exclusión, sin hogar, con enfermedad mental, etc.); procesos psicoterapéuticos y psicoeducativos suspendidos; dificultades de ofrecer un recogimiento emocional adecuado al no darse atención directa; impactos aún no previstos en personas destinatarias en países del sur; imposibilidad de asistir a grupos de ayuda mutua e incluso ruptura con las dinámicas de interacción grupales generando en algunos casos gran impacto en la salud mental y emocional de las personas destinatarias. También se apunta al aumento del consumo de drogas, por el consumo de otras sustancias y por la adulteración de las mismas.

Parte de los problemas y situaciones que afrontan actualmente estas personas pudieran minimizarse una vez superada la fase crítica de esta crisis social. Sin embargo, de cara al corto plazo (estimación para 2020), las organizaciones apuntan que la **falta de recursos económicos, el aumento de la pobreza y/o privación material** y la **pérdida de trabajo remunerado** serán los problemas más extendidos entre sus personas destinatarias (más de lo que ya lo están siendo ahora), lo cual resulta alarmante si tenemos en cuenta que los perfiles de personas atendidas por muchas de las entidades sociales se caracterizan ya por ser personas en riesgo o situación de exclusión. De cara a la labor de las organizaciones destaca también el **cambio de perfiles** en las personas atendidas que se prevé ocurra a lo largo del 2020.

#### 4.1.2. Algunas diferencias según características de las organizaciones

Pese a ofrecer información completa de las distintas variables (contingencia, ámbito, tamaño y territorio de las organizaciones), son las dos primeras las que marcan diferencias más relevantes. El resto de la información ofrecida puede proporcionar matices, pero no procede hablar de diferencias sustanciales.

##### Contingencia atendida

El análisis de los datos según contingencia atendida evidencia que los **problemas de alojamiento, vivienda y/o exclusión residencial** y de **aumento de la pobreza y/o privación material** de las personas destinatarias son identificados en mayor medida por organizaciones que atienden a personas en situación o riesgo de exclusión.

Los **problemas de alimentación** y la **falta de recursos económicos** son problemas que las organizaciones que atienden a personas en situación o riesgo de exclusión y desprotección señalan en mayor proporción.

Los **problemas derivados del confinamiento** parecen tener más incidencia entre las personas destinatarias de organizaciones que atienden a personas en situación o riesgo de dependencia y a personas con discapacidad. Por su parte, la **falta de atención en domicilio** y la **soledad no deseada** son situaciones más presentes en las personas destinatarias de organizaciones que atienden a personas en situación o riesgo de dependencia.

TABLA 1: PROBLEMAS Y SITUACIONES QUE AFRONTAN ACTUALMENTE LAS ORGANIZACIONES EN RELACIÓN CON EL IMPACTO DE LA CRISIS DEL COVID-19 EN LAS PERSONAS DESTINATARIAS SEGÚN CONTINGENCIA. (%)

PERSONAS DESTINATARIAS	ACTUALMENTE				
	Depen- dencia	Exclu- sión	Despro- tección	Discapa- cidad	Otros
Cambios en los perfiles de las personas destinatarias	28,6%	25,4%	18,8%	16,7%	35,5%
Problemas de atención sanitaria o deterioro de la salud	57,1%	52,4%	37,5%	50,0%	56,5%
Problemas de alojamiento, vivienda y/o exclusión residencial	28,6%	54,0%	31,3%	22,2%	43,5%
Problemas de alimentación	28,6%	50,8%	50,0%	19,4%	43,5%
Problemas educativos	14,3%	52,4%	87,5%	16,7%	46,8%
Falta de recursos económicos	28,6%	74,6%	75,0%	52,8%	61,3%
Pérdida de trabajo remunerado	28,6%	58,7%	56,3%	52,8%	46,8%
Aumento de la pobreza y/o privación material	14,3%	63,5%	50,0%	30,6%	53,2%
Problemas derivados del confinamiento	85,7%	69,8%	50,0%	83,3%	61,3%
Falta de atención en el domicilio	71,4%	31,7%	43,8%	44,4%	30,6%
Problemas derivados de la brecha digital	85,7%	68,9%	81,3%	50,0%	66,1%
Soledad no deseada agravada en esta situación	100,0%	68,3%	62,5%	61,1%	46,8%
Problemas en el entorno comunitario (conflictividad, situaciones de riesgo...)	57,1%	42,9%	75,0%	38,9%	37,1%
Violencia, incluyendo violencia de género, agravada por el confinamiento	42,9%	39,7%	56,3%	11,1%	41,9%
Problemas administrativos y jurídicos	28,6%	55,6%	43,8%	33,3%	38,7%

De cara a los próximos meses, es reseñable que un amplio porcentaje de organizaciones que atienden a personas en situación de dependencia prevea un cambio en los perfiles de sus personas destinatarias. Asimismo, un amplio porcentaje de las que atienden a personas en situación o riesgo de exclusión prevén que sus personas destinatarias afronten problemas de alojamiento vivienda y/o exclusión residencial, falta de recursos económicos y aumento de la pobreza o privación material. Y un amplio porcentaje de las que atienden a personas en situación o riesgo de desprotección prevén falta de recursos económicos en sus personas destinatarias.



## Ámbito de actuación

El análisis de los datos en función del ámbito de actuación de las organizaciones muestra algunas diferencias reseñables entre las organizaciones, en coherencia con la actividad que realizan. Entre las más destacables cabe señalar que los **problemas de alojamiento, vivienda y/o exclusión residencial** de las personas destinatarias son identificados en mayor proporción por organizaciones de Servicios Sociales y de Social-transversal.

Los **problemas de atención sanitaria** de las personas destinatarias son señalados por una amplia proporción de organizaciones de Salud y Cooperación Internacional al Desarrollo, mientras que la **falta de recursos económicos** es un problema más presente entre las personas destinatarias de las organizaciones de Empleo.

Los **problemas derivados del confinamiento** parecen estar afectando en mayor medida a las personas destinatarias de organizaciones de Salud y Servicios Sociales. También son las organizaciones de Servicios Sociales las que identifican en mayor proporción **problemas en el entorno comunitario** entre sus personas destinatarias.

Los **problemas derivados de la brecha digital** de las personas destinatarias son señalados en mayor medida por organizaciones de Cooperación Internacional al Desarrollo y Social-transversal.

TABLA 2: PROBLEMAS Y SITUACIONES QUE AFRONTAN ACTUALMENTE LAS ORGANIZACIONES EN RELACIÓN CON EL IMPACTO DE LA CRISIS DEL COVID-19 EN LAS PERSONAS DESTINATARIAS SEGÚN ÁMBITO. (%)

PERSONAS DESTINATARIAS	ACTUALMENTE						
	Salud	Empleo	Servicios Sociales	Tiempo Libre	Coop. Int. Desarrollo	Social-Transversal	Otros
Cambios en los perfiles de las personas destinatarias	29,40%	22,20%	23,30%	25,00%	18,80%	40,60%	33,30%
Problemas de atención sanitaria o deterioro de la salud	70,6%	29,6%	57,5%	12,5%	68,8%	65,6%	0%
Problemas de alojamiento, vivienda y/o exclusión residencial	35,3%	25,9%	52,1%	18,8%	37,5%	46,9%	33,3%
Problemas de alimentación	17,6%	22,2%	49,3%	18,8%	56,3%	56,3%	33,3%
Problemas educativos	35,3%	29,6%	43,8%	56,3%	68,8%	50,0%	33,3%
Falta de recursos económicos	47,1%	74,1%	65,8%	50,0%	68,8%	68,8%	33,3%
Pérdida de trabajo remunerado	58,8%	48,1%	57,5%	31,3%	43,8%	56,3%	33,3%
Aumento de la pobreza y/o privación material	29,4%	48,1%	50,7%	50,0%	56,3%	62,5%	33,3%
Problemas derivados del confinamiento	94,1%	51,9%	80,8%	62,5%	37,5%	62,5%	33,3%
Falta de atención en el domicilio	47,1%	33,3%	41,1%	25,0%	12,5%	43,8%	0%
Problemas derivados de la brecha digital	47,1%	48,1%	68,5%	56,3%	75,0%	90,6%	33,3%
Soledad no deseada agravada en esta situación	64,7%	59,3%	69,9%	43,8%	31,3%	62,5%	33,3%
Problemas en el entorno comunitario (conflictividad, situaciones de riesgo...)	41,2%	29,6%	56,2%	31,3%	31,3%	43,8%	0%
Violencia, incluyendo violencia de género, agravada por el confinamiento	23,5%	25,9%	35,6%	43,8%	43,8%	46,9%	33,3%
Problemas administrativos y jurídicos	23,5%	48,1%	49,3%	25,0%	31,3%	56,3%	0%

En la estimación para los próximos meses, es destacable que un amplio porcentaje de organizaciones de Servicios Sociales prevean que sus personas destinatarias afrontarán falta de recursos económicos. También lo prevén en un amplio porcentaje las organizaciones de Cooperación Internacional al Desarrollo, así como un aumento de la pobreza y/o privación material entre sus personas destinatarias.

### Tamaño de la organización

El análisis de los datos por tamaño de las organizaciones muestra que tanto organizaciones grandes como pequeñas están detectando los mismos problemas asociados a las personas destinatarias. Los **problemas derivados del confinamiento**, los asociados a la **brecha digital** o la **falta de recursos económicos** son los problemas señalados por un mayor número de organizaciones tanto grandes como pequeñas.

Aunque todas ellas detectan las distintas problemáticas se observa que son las grandes las que observan en mayor medida los factores analizados, salvo en lo referente a los problemas educativos y de alimentación. Cabe apuntar que pudieran ser problemáticas vinculadas con la infancia y sus familias, colectivo con el que trabajan parte de las organizaciones pequeñas de ocio y tiempo libre.

TABLA 3: PROBLEMAS Y SITUACIONES QUE AFRONTAN ACTUALMENTE LAS ORGANIZACIONES EN RELACIÓN CON EL IMPACTO DE LA CRISIS DEL COVID-19 EN LAS PERSONAS DESTINATARIAS SEGÚN TAMAÑO. (%)

PERSONAS DESTINATARIAS	ACTUALMENTE	
	Pequeñas y medianas	Grandes
Cambios en los perfiles de las personas destinatarias	26,9%	26,4%
Problemas de atención sanitaria o deterioro de la salud	46,2%	56,6%
Problemas de alojamiento, vivienda y/o exclusión residencial	33,3%	47,2%
Problemas de alimentación	43,6%	39,6%
Problemas educativos	50,0%	41,5%
Falta de recursos económicos	55,1%	70,8%
Pérdida de trabajo remunerado	50,0%	53,8%
Aumento de la pobreza y/o privación material	51,3%	50,0%
Problemas derivados del confinamiento	65,4%	70,8%
Falta de atención en el domicilio	34,6%	37,7%
Problemas derivados de la brecha digital	66,7%	66,0%
Soledad no deseada agravada en esta situación	53,8%	65,1%
Problemas en el entorno comunitario (conflictividad, situaciones de riesgo...)	34,6%	50,0%
Violencia, incluyendo violencia de género, agravada por el confinamiento	34,6%	37,7%
Problemas administrativos y jurídicos	34,6%	50,0%

De cara a los próximos meses, una de las cuestiones más destacables es que un amplio porcentaje de organizaciones grandes identifica que sus personas destinatarias afrontarán falta de recursos económicos.

### Territorio Histórico

El análisis de datos por Territorio Histórico muestra que las tendencias son las mismas en los tres territorios. Los **problemas derivados del confinamiento**, los derivados de la **brecha digital** o la **falta de recursos económicos** son los principales problemas destacados por las organizaciones independientemente del lugar en el que actúan.

Los datos muestran que, en algunos territorios, determinadas problemáticas se sitúan por encima de la media a diferencia de lo que ocurre en el resto de territorios. Sin embargo, esta cuestión está condicionada en mayor medida por el tipo de organizaciones que han participado en cada territorio por lo que no procede entrar en un análisis profundo.

TABLA 4: PROBLEMAS Y SITUACIONES QUE AFRONTAN ACTUALMENTE LAS ORGANIZACIONES EN RELACIÓN CON EL IMPACTO DE LA CRISIS DEL COVID-19 EN LAS PERSONAS DESTINATARIAS SEGÚN TTHH. (%)

PERSONAS DESTINATARIAS	ACTUALMENTE		
	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa
Cambios en los perfiles de las personas destinatarias	13,2%	31,4%	26,8%
Problemas de atención sanitaria o deterioro de la salud	60,5%	46,7%	58,5%
Problemas de alojamiento, vivienda y/o exclusión residencial	42,1%	42,9%	36,6%
Problemas de alimentación	42,1%	41,9%	39,0%
Problemas educativos	44,7%	48,6%	36,6%
Falta de recursos económicos	60,5%	66,7%	61,0%
Pérdida de trabajo remunerado	50,0%	56,2%	43,9%
Aumento de la pobreza y/o privación material	57,9%	52,4%	39,0%
Problemas derivados del confinamiento	63,2%	69,5%	70,7%
Falta de atención en el domicilio	23,7%	39,0%	41,5%
Problemas derivados de la brecha digital	63,2%	64,8%	73,2%
Soledad no deseada agravada en esta situación	55,3%	60,0%	65,9%
Problemas en el entorno comunitario (conflictividad, situaciones de riesgo...)	42,1%	44,8%	41,5%
Violencia, incluyendo violencia de género, agravada por el confinamiento	34,2%	39,0%	31,7%
Problemas administrativos y jurídicos	42,1%	47,6%	34,1%

De cara a los próximos meses, es destacable que un amplio porcentaje de organizaciones de los tres territorios identifica que sus personas destinatarias afrontarán aumento de la pobreza y/o privación material y falta de recursos económicos.

#### 4.1.3. Una mirada específica a determinados colectivos

Las organizaciones del TSSE atienden o dirigen su actividad a diversos colectivos de personas que están enfrentando la crisis del Covid-19 de maneras diferentes y viviendo situaciones muy marcadas por la vulnerabilidad. El cierre de servicios y actividades y el confinamiento han abocado a muchas personas a vivir situaciones problemáticas y necesidades de diverso tipo. A continuación, se describen de forma pormenorizada esas situaciones, problemas o necesidades de algunos colectivos de personas destinatarias.

##### Personas mayores

En el caso de las personas mayores, su estado anímico ha ido evolucionando y, en ocasiones, decayendo con el paso de las semanas de confinamiento. El comienzo del estado de alarma se vivió con cierta sensación de temporalidad, pero al prorrogarse el confinamiento la sensación ha cambiado. Es el caso de servicios de acompañamiento que han pasado a ser telefónicos y que percibían al comienzo del estado de alarma que las personas mayores estaban muy receptivas y agradecidas por las llamadas, pero que han detectado que **la situación anímica y psicológica ha decaído considerablemente**.

Las organizaciones destacan que las personas mayores intentan mantener la fortaleza, pero están **preocupadas y afectadas** y lo perciben tanto en perfiles de personas destinatarias con buen estado de salud o activas, como en aquellas en situaciones más graves de dependencia.

Se hace también una lectura muy positiva de la capacidad de las personas mayores, sobre todo de las más activas, para **adaptarse al contexto** de confinamiento y seguir buscando formas de participación. Destaca especialmente su impulso por incorporarse a las herramientas de comunicación digitales. Las personas están descubriendo o redescubriendo otras formas de comunicación y las familias están haciendo un papel educativo en este sentido.

Se percibe mucha **incertidumbre sobre la situación sanitaria**. Las organizaciones detectan que las personas mayores demandan información sobre si pueden o no pueden contagiar, cuáles son los peligros de salir a la calle y cómo evitar los contagios... Se percibe también un miedo creciente a los espacios abiertos, a salir a la calle, que puede prolongarse incluso cuando termine el confinamiento y que puede tener graves consecuencias en la salud de las personas mayores. Se protegen en el espacio seguro de los hogares y residencia, pero se está agudizando la soledad.

Unas de las cuestiones que más preocupa a las organizaciones que trabajan con personas mayores, y en especial en residencias, son los **fallecimientos y duelos**. Están muriendo personas en el entorno cercano de estas personas y preocupa cómo van a afectar esos duelos que no se están pudiendo elaborar en las personas destinatarias (también en el personal voluntario y remunerado), debido a las restricciones impuestas durante el estado de alarma.

En el ámbito residencial se está viendo el deterioro anímico acentuado de las personas. Tanto entre las personas mayores como entre las personas remuneradas hay mucha **sensación de miedo y de presión social**.

En las residencias de personas mayores la sensación de seguridad es fundamental y en este momento, en ocasiones, se puede estar transmitiendo lo contrario al ver la situación de emergencia, a las personas profesionales con mascarillas y trajes de plástico... Hay una sensación de miedo permanente. En los pocos casos en que personas mayores que estaban en residencias se han ido a sus casas, se están detectando niveles muy altos de estrés familiar.

En el caso de las personas mayores en situación de dependencia, **el deterioro se está acrecentando** tanto a nivel físico y de movilidad, como sobre todo a nivel mental en los casos de demencias. Las familias no tienen capacidad ni recursos para ofrecer esos cuidados especializados y las organizaciones incluso se han encontrado con algún caso de fallecimiento de personas cuidadoras.

Las organizaciones reflexionan sobre la tensión que están viviendo las personas mayores entre **“guardar la vida” y “vivir”**. De algún modo se está protegiendo la vida, la salud, pero se está reduciendo fuertemente el contacto humano y social. Muchas relaciones se mantienen a través de las nuevas tecnologías y las personas que acompañan en las residencias se relacionan a través de sus trajes de protección y guardando la distancia.

Se están enfocando las respuestas a las personas mayores desde el ámbito sanitario, que es fundamental, pero se puede estar olvidando el **cuidado emocional y las relaciones sociales** de las personas mayores. En este sentido, las organizaciones muestran preocupación por las consecuencias que ello pueda tener.

### **Infancia y adolescencia y familias**

Entre las organizaciones de infancia y adolescencia y familias los **problemas educativos** derivados del confinamiento (dificultad de seguir las clases, retraso escolar, etc.) son los señalados por un mayor número de organizaciones (87%). En torno a 6 de cada 10 percibe también **falta de recursos económicos, problemas derivados del confinamiento y problemas derivados de la brecha digital** (falta de conexión a Internet, ordenador, habilidades, desinformación, retraso escolar, etc.)

Las principales situaciones que, en términos generales, han tenido que afrontar niñas, niños y sus familias están, por un lado, relacionadas con el confinamiento, por el desgaste emocional que supone y las situaciones de **ansiedad y estrés** que viven muchos hogares. En el caso de niñas y niños en entornos familiares convulsos, problemáticos o violentos esto pudiera estar agravándose. Algunas organizaciones de tiempo libre subrayan lo difícil que está siendo el seguimiento de estos casos y las estrategias que deben crear para comunicarse con estos menores que, en un estado normal, hubieran estado más acompañados a través de los espacios socioeducativos informales (ludotecas, colonias, grupos de tiempo libre, etc.)

Como contraparte, se está detectando que hay adolescentes que se encuentran mejor desde el comienzo del confinamiento. Quienes en un marco normalizado sufrían agresiones (bullying, etc.) o tenían dificultades relacionales pudieran estar sintiendo la seguridad del confinamiento, evidenciando la dureza de las situaciones vividas en el contexto escolar, y despertando preocupación sobre cómo pudiera ser la posterior vuelta a la normalidad.

Por otro lado, la infancia y las familias también han tenido que afrontar problemas educativos y relacionados con la **brecha digital**, especialmente las familias más vulnerables. El seguimiento de las clases cuando hay familias que no pueden acceder a dispositivos tecnológicos o no tienen el suficiente conocimiento del idioma para apoyar a sus hijos e hijas dificulta el seguimiento. Desde las organizaciones constatan que algunos niños y niñas han perdido todo contacto con los recursos de apoyo educativo, aunque también han detectado que hay quienes están más motivados para el aprendizaje que cuando iban presencialmente al colegio (por hacer uso de otras herramientas, por percibir un apoyo más individualizado y adaptado, etc.).

Además, las organizaciones están preocupadas por la situación que las familias tendrán que vivir durante el verano y el inicio del siguiente curso escolar, por la previsible **cancelación de actividades lúdicas** y de tiempo libre durante el periodo estival y por el largo periodo de tiempo en que muchos niños y niñas van a haber estado sin actividades estructuradas, sin practicar euskera, etc. Además, las actividades de tiempo libre educativo durante verano podrían corregir, al menos parcialmente, el impacto de la brecha general en niños y niñas de familias vulnerables.

Las organizaciones también manifiestan preocupación por **la salud y la alimentación** de los niños y niñas, especialmente de aquellos para los que la alimentación en los centros educativos a través de las becas-comedor resultaba fundamental para su nutrición.

La **economía** de muchas familias se está viendo gravemente afectada: hay familias que estaban al límite y que ahora, con actividades económicas paralizadas están viviendo situaciones muy complicadas, por ejemplo, familias con trabajadores/as autónomos/as, con empleos precarios, etc. Las situaciones de riesgo de exclusión están ya derivando a situaciones de exclusión.

Se apunta incluso que la situación económica de personas con RGI es mejor que la de personas que tenían empleos precarios antes del inicio de la crisis del Covid-19 y que durante la misma no pueden acceder a ayudas económicas. También se perciben situaciones de violencia que antes no se daban, que parecen derivarse de los problemas económicos o de la precariedad laboral vivida desde la declaración del estado de alarma.

También preocupa la gestión de situaciones de **violencia de género y separaciones** que se están produciendo en estos momentos, ya que firmar convenios reguladores está siendo complicado.

## Personas con discapacidad física y psíquica

8 de cada 10 organizaciones de personas con discapacidad y sus familias señalan en el cuestionario que sus personas destinatarias están enfrentando **problemas derivados del confinamiento** (problemas psicológicos sobrevenidos o agravados, conflictividad, desatención, pérdida de referentes...). Además, más de la mitad de estas organizaciones, entre las que se incluyen algunos Centros Especiales de Empleo, subraya también la **falta de recursos económicos y pérdida de trabajo remunerado, así como soledad no deseada** o ausencia de red de apoyo.

En el caso de personas con discapacidad física o sensorial, se está produciendo una **falta de atención en el domicilio** tal y como se venía produciendo, que se manifiesta en la necesidad de apoyo para la compra de alimentación o medicamentos, principalmente, pero también para el desarrollo de tareas básicas de la vida diaria. Se pone también de manifiesto la dificultad que algunas personas con discapacidad visual están teniendo para guardar la distancia de seguridad que el distanciamiento social ha impuesto.

En el caso concreto de las personas con trastorno del espectro autista, las organizaciones apuntan que están registrando diversidad de situaciones. Hay algunos casos en que las personas destinatarias lo están llevando bien porque tienen la vida diaria estructurada en rutinas, pero en otros casos (personas con problemas de conducta, morbilidades, etc.) las familias están sufriendo un **agravamiento de su situación por el confinamiento**, a pesar de que se está ofreciendo apoyo a domicilio. El principal miedo que las personas destinatarias y sus familias están afrontando es la incertidumbre por no saber cuándo se va a retomar una vida normalizada. Además, hay familias que están tele-trabajando y que están teniendo **dificultades para conciliar**.

En el caso de personas con discapacidad intelectual o cognitiva, una de las principales situaciones detectada es la dificultad de algunas personas destinatarias para **entender las restricciones** del estado de alarma y el obligado confinamiento. No obstante, las organizaciones resaltan la capacidad de resiliencia que está mostrando este colectivo. Por otro lado, al no recibir tratamientos terapéuticos, tales como logopedia, fisioterapia, terapia ocupacional y/o estimulación, las organizaciones advierten que la salud, evolución y situación de las personas destinatarias va a empeorar.

Las **familias** y las redes naturales de apoyo se erigen como el pilar fundamental de este colectivo y están garantizando su bienestar sin momentos de respiro y entendiendo la excepcionalidad de la situación que se está viviendo.

## Personas con problemas de salud mental

En su respuesta al cuestionario, las organizaciones de personas con problemas de salud mental y sus familias advierten principalmente **problemas derivados del confinamiento**, la **soledad no deseada** o ausencia de redes sociales y los **problemas en el entorno comunitario**. Más de 8 de cada 10 organizaciones cree que sus personas destinatarias afrontan dichos problemas.

El cierre de los recursos en los que hasta este momento se les ofrecía atención a las personas con enfermedad mental y sus familias está afectándoles directamente. Y la previsión de las organizaciones es que, de continuar durante mucho más tiempo la situación de confinamiento y cierre de servicios, **la evolución y pronóstico de las personas con problemas de salud mental se verá gravemente afectada**.

Algunas personas con problemas de salud mental o enfermedad mental han pasado por diferentes fases o estados desde el comienzo del estado de alarma. Durante las primeras semanas vivieron el confinamiento como algo transitorio. Sin embargo, la prórroga del estado de alarma que alargaba el confinamiento cambió esa percepción y las organizaciones empezaron a percibir una subida en los niveles de ansiedad de algunas personas y **un agravamiento** de su situación (más descompensaciones psicopatológicas que, en los casos más graves, puede conllevar ingresos psiquiátricos, etc.).

Especialmente se ha notado un **incremento de la ansiedad** en personas que viven solas o con familiares, sobre todo por la pérdida de referentes y la situación de encierro, que ha desencadenado un aumento de medicación para paliar ese nivel de ansiedad, situaciones de descompensación y otros trastornos como por ejemplo del sueño. La situación de las personas en vivienda tuteladas no se ha visto tan afectada.

Algunas familias que conviven con personas con enfermedad mental están dando **mejores respuestas en las estrategias de convivencia** porque el hijo o hija con enfermedad mental está asumiendo más rol y tomando más conciencia de la aportación que hace en su casa si, por ejemplo, sale al supermercado en lugar de hacerlo sus progenitores. Con otras en las que existía un deterioro de la convivencia, con situaciones de mucha conflictividad, sobre todo con uno de los dos progenitores, las organizaciones están teniendo que hacer un trabajo intenso de apoyo.

### **Mujeres que sufren violencia**

En relación con las mujeres que sufren violencia de manos de la pareja o expareja, si bien el contexto podía apuntar a un incremento de casos durante el periodo de confinamiento esto **parece no estar ocurriendo** o, al menos, no están llegando a los recursos. Pudiera ser que la necesidad de salir de determinadas situaciones de maltrato haya pasado a un segundo plano frente a la obligación de confinamiento y el riesgo sanitario. La independencia económica, que se ha podido ver limitada por la imposibilidad de trabajar, también puede ser un factor determinante. El contexto no ayuda a activar procesos que pueden suponer la salida del domicilio, el contacto con otras personas, gestiones administrativas, juicios, etc. Cabe apuntar que algunos datos publicados por Emakunde que se empiezan a manejar hablan de un descenso de las denuncias vinculadas a la violencia ejercida por la pareja o expareja y de un incremento en la violencia intrafamiliar (la ejercida por algún hombre de la familia distinto a la pareja).

Desde las entidades (que principalmente atienden casos de violencia ejercida por la pareja o expareja) preocupa en gran medida la situación de **aislamiento social** de mujeres que permanecen en el domicilio con sus maltratadores. El aislamiento social, que es una característica de las situaciones de violencia, se incrementa en este contexto de manera extremadamente preocupante, dejando a las víctimas de la violencia en muchas ocasiones incomunicadas de las escasas redes de apoyo con las que cuentan. Por otro lado, no debe olvidarse, a **las y los menores** que están viviendo su confinamiento en domicilios en los que se vive una situación de violencia activa o latente.

Los recursos que prestan atención directa a mujeres en situación de violencia están detectando **retrocesos en algunos de los procesos** que venían realizando con mujeres y, ocasionalmente, cierto acercamiento al agresor en casos concretos en los que la mujer sigue viviendo con él. Se están detectando también casos de **custodia compartida** en modalidad de “casa-nido” en los que el agresor pasa tiempo en la casa conviviendo para poder ver a las y los menores, o situaciones en las que la mujer debe abandonar la vivienda pasando a convivir con familiares, generalmente progenitores de edad avanzada, con el riesgo de salud que esto puede suponer.

Desde algunos recursos se apunta que la vuelta a la “normalidad” podría traer el **rebrote de casos** que en estos momentos están contenidos. Además, también se prevé un incremento en la puesta en marcha de procesos judiciales actualmente parados.

### **Personas migrantes**

En el caso de las personas inmigrantes, el contexto actual está generando **gran incertidumbre y falta de información** sobre situaciones legales de extranjería, sobre recursos, sobre ayudas, etc. Ante el gran despliegue de propuestas y desarrollos normativos para apoyar a las diferentes personas y colectivos en esta crisis (apoyo a personas autónomas, para alquileres, trabajadoras del hogar...) no se tiene claro cómo están afectando concretamente al colectivo de personas inmigrantes (si se pueden beneficiar o no, en qué grado les afecta, etc.).

Muchos de estos desarrollos tienen después que interpretarse desde las oficinas de extranjería y las organizaciones tienen que contrastar constantemente desde los servicios jurídicos con las oficinas de inmigración para ver cómo se va interpretando las normativas. La relación telemática complejiza el proceso notablemente. Un contexto en el que se genera confusión, información contradictoria y errónea, falsas expectativas, bulos, etc.

Algunas personas migrantes ven agravada su situación de pérdida de trabajo remunerado o problemas de recursos económicos por la **imposibilidad de acceder a la RGI** por no cumplir algunos de los requisitos básicos (empadronamiento, etc.).

Este colectivo, que se caracteriza por una red de apoyo informal limitada, ha visto **restringido su acceso a redes informales**. Sus posibilidades de reunirse en sus espacios habituales o con sus grupos y colectivos con los que tienen más vinculación se ha limitado, lo que representa una ruptura social importante y una merma de apoyos en una situación complicada.

Pese a que no existen datos cuantitativos, algunos recursos apuntan a **la brecha digital y o social/educativa que pueden estar teniendo las y los hijos de personas inmigrantes** a la hora de mantenerse conectados a los colegios y recursos formativos (faltan recursos, padres y madres no pueden apoyar en las tareas escolares por el desconocimiento de la lengua, etc.).

### **Personas en situación o riesgo de pobreza**

En relación con las personas en situación o riesgo de pobreza, los datos muestran que la **falta de recursos**, los **problemas derivados de la brecha digital** o el **aumento de la pobreza y/o privación material** son las principales situaciones que se están afrontando según un gran número de entidades que atienden a este colectivo.

En general, se advierte que las personas en situación o riesgo de pobreza están afrontando numerosos problemas desde el inicio de la crisis del Covid-19. La **destrucción de empleo** ha afectado a personas y familias que tenían empleos precarios o en economía sumergida (empleadas de hogar en situación precaria, etc.) que está conllevando una notable falta de recursos económicos. Algunas organizaciones incluso detectan que las familias que tienen ingresos provenientes de la RGI están mejor que las que tienen o tenían contratos precarios, que están gastando sus ahorros.

La situación se agrava cuando además existe una **falta de información** sobre recursos a los que poder acceder. La perspectiva, en estos casos de economías familiares de subsistencia o personas con baja cualificación, para volver a insertarse en el mundo laboral se visualiza



complicada ya que suelen ser las primeras personas que pierden el empleo y las últimas en incorporarse al mercado laboral.

También se han generado **problemas de alojamiento** por situaciones adversas para encontrar vivienda, hacinamientos en pisos o personas que viven en pensiones en condiciones precarias. Además, algunas personas en grave exclusión social, que pueden tener problemas de salud mental o adicción a sustancias, acostumbran a vivir en la calle y carecen de hábito para la vida en convivencia a la que se han visto abocadas por la restricción en la circulación de personas.

En este sentido, las organizaciones han hecho un gran esfuerzo para poner en marcha **espacios** habilitados por las instituciones en los que poder albergar a personas sin hogar o en situación extrema (albergues orientados a población en general que han visto cambiar su perfil de personas usuarias, polideportivos habilitados por los municipios con el apoyo de profesionales de entidades sociales, etc.).

Además, se está procurando, y se considera muy necesario, crear itinerarios con estas personas para poder seguir la intervención cuando se supere el estado de alarma. Cabe señalar también que el escenario actual ha aflorado situaciones de sinhogarismo no contabilizadas en mediciones que se venían haciendo, con lo que la intervención actual con estas personas parece clave para crear futuros itinerarios de inserción.

En términos generales, se advierte un **agravamiento de la situación de pobreza y exclusión**. Aquellas personas que podían estar en leve riesgo de exclusión o en vulnerabilidad leve antes de la crisis, tras esta, su fragilidad ha aumentado. Las personas que ya estaban en grave exclusión social han visto agravada su situación. Ello es reflejo de la multidimensionalidad de la exclusión.

### **Personas con problemas de adicción o drogodependencias**

Los datos muestran que los **problemas derivados del confinamiento** (problemas psicológicos sobrevenidos o agravados, conflictividad, desatención, pérdida de referentes...) y la **soledad no deseada** o ausencia de red de apoyo son el principal problema que están afrontando las personas destinatarias de las organizaciones de personas con problemas de adicción o drogodependencia. Además, 6 de cada 10 organizaciones señala también los **problemas de alojamiento, vivienda y/o exclusión residencial**, la **falta de recursos económicos** o los **problemas derivados de la brecha digital**.

Las organizaciones han detectado en algunos casos un **aumento del consumo de drogas**, principalmente por el consumo de otras sustancias o la adulteración de las mismas. La ausencia de intervención directa con personas con problemas de adicción agrava notablemente su situación y provoca pérdida de referentes, mayor deterioro de la salud y problemas de conflictividad, entre otros. Las organizaciones también advierten de la dificultad del adecuado abordaje de la problemática de adicciones en el contexto actual y de la relevancia que tiene la atención individualizada.

Asimismo, las organizaciones apuntan la **dificultad para cumplir el confinamiento** que sobre todo personas con consumos activos están teniendo. A los problemas para conseguir sustancias, se unen la ausencia de rutinas diarias y el difícil seguimiento de la medicación. En los casos en que los problemas de consumos coinciden además con situaciones de pobreza o riesgo de pobreza, se ha detectado una escasez de alternativas de alojamiento.

### **Personas con enfermedades (crónicas, raras...)**

En el caso de personas con enfermedades crónicas, el **impacto de crisis sanitaria** es especialmente acusado. Actualmente no se acude a las revisiones, no se realizan pruebas, se retrasan intervenciones salvo que sean urgentes, lo que provocará que las listas de espera se incrementen y se puedan llegar a colapsar pasado el estado de alarma. La incertidumbre sobre cuándo la salud de personas con enfermedades podrá volver a ser atendida está generando angustia e incertidumbre en las personas destinatarias y en sus familias. Más cuando la no atención puede provocar un retroceso notable en su bienestar.

### **Personas privadas de libertad**

En el caso de personas privadas de libertad, se está produciendo en algunos casos un **alargamiento del tiempo en prisión** por no poder acceder, actualmente, a recursos sociales (aun teniendo opciones por su momento penitenciario). También se ha producido una **suspensión de salidas programadas y permisos**, suspensión de visitas y suspensión de recepción de paquetes, dejando a las personas reclusas sin la red de apoyo con la que habitualmente pueden contar. Esto produce un mayor aislamiento que el que ya tenían.

## 4.2. Impacto en los servicios y actividades

### 4.2.1. Los principales impactos actuales y la previsión a corto plazo

Las organizaciones del TSSE prestan servicios y desarrollan actividades enfocadas a las personas destinatarias. Con el advenimiento de la crisis del Covid-19 numerosos servicios y actividades se han visto afectados de una u otra manera.

Actualmente la **modificación o reorientación de servicios o actividades** y la **suspensión o cancelación de actividades concretas** son los problemas más extendidos entre las organizaciones. En la estimación a corto plazo, un amplio porcentaje de organizaciones prevé que se mantendrá la **modificación o reorientación de servicios o actividades como problema** (si bien el peso de quienes lo creen desciende con respecto a la situación actual).

Donde sí se observa un incremento con respecto a los datos actuales es, especialmente, en la **sobrecarga en la atención directa** y también en la **incorporación de nuevos servicios o actividades** o el aumento de la actividad vinculada a **otras funciones sociales** (detección de necesidades, acogida, sensibilización y denuncia...).

GRÁFICO 2: PROBLEMAS Y SITUACIONES QUE AFRONTAN ACTUALMENTE LAS ORGANIZACIONES EN RELACIÓN CON EL IMPACTO DE LA CRISIS DEL COVID-19 EN LOS SERVICIOS Y ACTIVIDADES. (%)



En concreto, un 83,2% de organizaciones indican que han enfrentado una **modificación o reorientación de servicios o actividades** (conversión a formato online, acompañamiento telefónico...) y un 48,9% prevé que a corto plazo sus servicios o actividades experimentarán una modificación o reorientación.

Un 81% de organizaciones ha visto algunas de sus **actividades canceladas o suspendidas**. Así, se refiere un incontable número de actividades concretas clausuradas en entidades muy diversas: actividades presenciales formativas y de integración social, excursiones para personas con discapacidad, campamentos para infancia, refuerzo escolar en infancia vulnerable, clase de castellano necesarias para la integración social de personas migradas, talleres grupales en pisos con personas con enfermedad mental, etc. Con vistas a los próximos meses disminuye a un 41,8% el porcentaje de las organizaciones que prevén tener actividades suspendidas.

Un 48,9% de organizaciones ha tenido que **reducir la atención a personas destinatarias** (disminución de consultas, cese de intervenciones, etc.) y un 22,8% prevé que esa reducción de atención se mantendrá en los próximos meses.

Por otro lado, el 33,2% de organizaciones está enfrentando una **sobrecarga en la atención directa** (apoyo a personas sin hogar, residencias de personas mayores o personas con discapacidad, servicios residenciales para mujeres que sufren violencia, etc.). Ese porcentaje sube en la estimación para el 2020 ya que un 44,6% de organizaciones prevé que tendrá situaciones de sobrecarga en la atención en el corto plazo.

El 46,2% de organizaciones indica **cambios en las demandas de las personas destinatarias** a los servicios, tales como ayuda para realizar trámites online, ayudas económicas para cubrir necesidades básicas (alimentación, alquiler, etc.), mayor información sanitaria sobre el Covid-19 y sobre el acceso a recursos, apoyo telefónico (psicológico, para regular la relación con hijos e hijas,...), demandas de atención y escucha y de comunicación online, petición de actividades online para evitar la soledad o demandas de apoyo educativo. Además, un 43,5% prevé que ese cambio de demandas de las personas destinatarias se mantendrá en el corto plazo.

También un 46,2% de organizaciones ha tenido que **cerrar algún servicio** (centros de día, centros de ocupación, cierre de servicios de ocio, de respiro, servicios de venta al público, ludotecas, empresas de inserción, etc.) y un 20,1% prevé que lo hará en el corto plazo.

En concreto, entre quienes han visto cerrar alguno de sus servicios casi tres de cada diez considera que dichos servicios corren el riesgo de no poder volver a abrirse. Son principalmente servicios de hostelería, catering, venta y limpieza, actividades grupales (acciones de encuentro...), actividades de respiro y centros de día o talleres o actividades vinculadas con infancia y juventud: actividades de ocio y gestión de recursos como ludotecas o colonias de verano, servicios vinculados a los centros educativos (apoyo, etc.), programas de atención a adolescentes en acogimiento residencial, proyectos dirigidos a jóvenes inscritos en el sistema de garantía juvenil, etc.

Los principales motivos que se apuntan en relación al cierre permanente de dichos servicios tienen que ver sobre todos con recursos económicos, principalmente por la incertidumbre en relación con la financiación pública, así como con las condiciones de distanciamiento social que impiden o dificultan cualquier actividad presencial y/o grupal.

El 41,8% de organizaciones ha **aumentado su actividad vinculada a otras funciones sociales** distintas a la prestación de servicios y relacionadas con la incidencia, la sensibilización, la denuncia o la promoción de derechos. Ese porcentaje sube ligeramente en relación a la previsión para los próximos meses, ya que el 42,9% de organizaciones indica que prevé aumentar dicha actividad. Por otro lado, el 38% de organizaciones ha **incorporado nuevos servicios o actividades** y el 41,3% prevé hacerlo en el corto plazo (apertura de servicios para atender situaciones urgentes, respuesta a las nuevas necesidades derivadas de la emergencia, atención a perfiles hasta ahora ocultos, ampliación de horarios, etc.).

El 38% de organizaciones indica que tiene **falta de información sobre la situación de las personas destinatarias** confinadas (distanciamiento de los colectivos atendidos al suspenderse las actividades presenciales, falta de atención individualizada de calidad, desconocimiento sobre lo que está ocurriendo en hogares problemáticos en los que reside población infantil, pérdida de contacto con algunas familias en situaciones vulnerables, imposibilidad de hacer visitas a domicilio para atender a personas mayores en situación de dependencia, etc.). De cara a los próximos meses, el 12,5% de organizaciones prevé que no podrá tener información sobre la situación de las personas destinatarias.

El 51,6% de organizaciones indica que enfrenta **problemas por la falta de material sanitario** en los servicios, especialmente de atención directa (escasez de EPIs, falta de espacios de aislamiento, test para actividades no sujetas al estado de alarma, etc.) y un 27,7% prevé que tendrá falta de material sanitario en el corto plazo.

El 37,5% de organizaciones afronta actualmente **problemas logísticos** y un 18,5% prevé tener problemas logísticos en los próximos meses. El 27,7% de organizaciones está enfrentando **problemas administrativos y/o jurídicos** y el 24,5% prevé que los tendrá en los próximos meses. Un 19,6% de organizaciones afronta actualmente **problemas de seguridad** y un 12,5% prevé que tendrá dichos problemas en el corto plazo.

Un 19% de organizaciones indica tener **falta de recursos humanos** (para responder a nuevos horarios o nuevos servicios, para prestar una atención de calidad, para cubrir las bajas o excedencias, etc.) y un 16,3% prevé que tendrá dicha falta en el corto plazo.

El 14,7% de organizaciones está afrontando además **otros problemas o situaciones**: gestiones de las ayudas para mantener actividades y servicios, coordinación con las administraciones públicas (en ocasiones satisfactoria y otras veces dificultosa), cambios continuos de protocolo, suspensión de actividades por carecer de personal voluntario, falta de material, respuestas diferentes según institución y disminución de actuaciones no vinculadas a la prestación de servicios son algunos de ellos.

Con vistas al futuro las organizaciones prevén distintas situaciones en relación con sus servicios y con la actividad que realizan: reestructuración de actividad, replanificación de servicios y tareas, ajuste de servicios a los presupuestos, posible cobro de servicios que venían siendo gratuitos, imposibilidad de realizar las horas de servicio pactadas o los criterios establecidos con los organismos públicos financiadores, dificultades de algunas personas destinatarias para reincorporarse a los servicios, refuerzo de programas psicoterapéuticos y psicoeducativos que se han visto interrumpidos y que han mermado la intervención con adolescentes con problemas de conducta, incremento del número de plazas para la atención a situaciones de exclusión, adaptación de actividades a nuevas respuestas, mayor coordinación entre el ámbito sanitario y el social, incertidumbre ante los protocolos de seguridad una vez superada la etapa actual, dificultades de activar actividades de tiempo libre socioeducativo (campamentos, colonias...).

#### 4.2.2. Algunas diferencias según características de las organizaciones

Al abordar los problemas asociados a servicios y actividades son la **contingencia** y el **ámbito** de las entidades las variables que pueden estar marcando diferencias más relevantes. Pese a ofrecer información completa según las distintas variables de análisis (contingencia, ámbito, tamaño y territorio de las organizaciones), en el resto de variables la información ofrecida puede proporcionar matices, pero no procede hablar de diferencias sustanciales.

##### Contingencia atendida

Tal y como se ha señalado, la **suspensión o cancelación de actividades concretas** o la **modificación o reorientación de servicios o actividades** son problemas a los que se han tenido que enfrentar más del 75% de las organizaciones, independientemente de la contingencia. Pero algunos problemas analizados han tenido más presencia en algunas entidades que en otras, es el caso de aquellas que atienden a personas en situación o riesgo de dependencia.

El **cierre de servicios** ha sido habitual en al menos la mitad de las organizaciones, con especial incidencia en las orientadas a la dependencia. En coherencia, es en dicha contingencia donde se percibe en mayor medida la **reducción de la atención a personas destinatarias**, así como los **cambios en las demandas de dichas personas** o la **falta de información sobre la situación de las personas destinatarias confinadas**. Pero a su vez, más de la mitad de las organizaciones que atienden a personas en situación o riesgo de dependencia han incorporado **nuevos servicios o actividades** y en la misma proporción se ha producido una **sobre carga en la atención directa**.

Por su parte, la **falta de material sanitario** ha sido especialmente notoria en las entidades que atienden a personas en situación o riesgos de dependencia o las orientadas a personas con discapacidad. Los **problemas logísticos** han estado especialmente presentes en las organizaciones que atienden a personas en situación o riesgo de desprotección y es también en éstas donde predominan los **problemas administrativos y/o jurídicos**.

TABLA 5: PROBLEMAS Y SITUACIONES QUE AFRONTAN ACTUALMENTE LAS ORGANIZACIONES EN RELACIÓN CON EL IMPACTO DE LA CRISIS DEL COVID-19 EN LOS SERVICIOS Y ACTIVIDADES SEGÚN CONTINGENCIA. (%)

SERVICIOS Y ACTIVIDADES	ACTUALMENTE				
	Dependencia	Exclusión	Desprotección	Discapacidad	Otros
Sobrecarga en atención directa	57,1%	31,7%	43,8%	33,3%	29,0%
Reducción de la atención a personas destinatarias	85,7%	46,0%	43,8%	52,8%	46,8%
Incorporación de nuevos servicios o actividades	57,1%	38,1%	31,3%	27,8%	43,5%
Cierre de servicios	71,4%	49,2%	50,0%	52,8%	35,5%
Suspensión o cancelación de actividades concretas	100,0%	81,0%	93,8%	80,6%	75,8%
Aumento de actividad de otras funciones sociales	57,1%	46,0%	31,3%	33,3%	43,5%
Modificación o reorientación de servicios o actividades	100,0%	81,0%	87,5%	80,6%	83,9%
Falta de información sobre la situación de las personas destinatarias (confinadas)	57,1%	38,1%	31,3%	25,0%	45,2%
Falta de material sanitario	71,4%	57,1%	37,5%	66,7%	38,7%
Falta de recursos humanos	28,6%	19,0%	25,0%	19,4%	16,1%
Problemas logísticos	28,6%	39,7%	43,8%	38,9%	33,9%
Problemas de seguridad		22,2%	12,5%	25,0%	17,7%
Problemas administrativos y/o jurídicos	28,6%	25,4%	43,8%	25,0%	27,4%
Cambios en las demandas de las personas destinatarias a los servicios	100,0%	47,6%	31,3%	36,1%	48,4%

De cara a los próximos meses, es destacable que un amplio porcentaje de organizaciones que atienden a personas en situación o riesgo de dependencia prevean sobrecarga en atención directa. También, un amplio porcentaje de organizaciones que atiende a personas con discapacidad estiman que afrontarán suspensión o cancelación de actividades concretas.

## Ámbito de actuación

La **suspensión o cancelación de actividades concretas** ha afectado a más de tres cuartas partes de las organizaciones (sin grandes diferencias por ámbito) y la **modificación o reorientación de servicios o actividades**, aunque presente en la mayoría de las organizaciones, parece haber sido especialmente notoria en organizaciones del ámbito de Salud, Servicios Sociales o Social-transversal. En cuanto al **cierre de servicios** tiene especial presencia en las organizaciones de Empleo y en las de Social-transversal.

La **falta de material sanitario** está más presente en las organizaciones del ámbito Servicios Sociales, donde también se advierte una sobre carga en la atención directa.

Las organizaciones del ámbito Social-transversal señalan en mayor medida que el resto la **falta de información sobre la situación de las personas destinatarias confinadas**. Es también en estas organizaciones donde más presente están los problemas administrativos y/o jurídicos y son, junto a las de Servicios Sociales, las que en mayor medida se afrontan cambios en las demandas de las personas destinatarias.

Cabe señalar que son las organizaciones del ámbito de Cooperación Internacional al Desarrollo y las de Social-transversal las que en mayor medida han aumentado la **actividad vinculada con funciones sociales distintas a la prestación de servicios** (sensibilización, denuncia, etc.)

TABLA 6: PROBLEMAS Y SITUACIONES QUE AFRONTAN ACTUALMENTE LAS ORGANIZACIONES EN RELACIÓN CON EL IMPACTO DE LA CRISIS DEL COVID-19 EN LOS SERVICIOS Y ACTIVIDADES SEGÚN ÁMBITO. (%)

SERVICIOS Y ACTIVIDADES	ACTUALMENTE						
	Salud	Empleo	Servicios Sociales	Tiempo Libre	Coop. Int. Desarrollo	Social-Transversal	Otros
Sobrecarga en atención directa	23,5%	7,4%	50,7%	12,5%	25,0%	34,4%	33,3%
Reducción de la atención a personas destinatarias	64,7%	51,9%	47,9%	62,5%	31,3%	43,8%	33,3%
Incorporación de nuevos servicios o actividades	47,1%	14,8%	47,9%	37,5%	18,8%	40,6%	33,3%
Cierre de servicios	52,9%	66,7%	38,4%	43,8%	31,3%	50,0%	66,7%
Suspensión o cancelación de actividades concretas	82,4%	81,5%	82,2%	81,3%	87,5%	75,0%	66,7%
Aumento de actividad de otras funciones sociales	5,9%	33,3%	43,8%	43,8%	50,0%	62,5%	0%
Modificación o reorientación de servicios o actividades	82,4%	63,0%	90,4%	68,8%	87,5%	90,6%	66,7%
Falta de información sobre la situación de las personas destinatarias (confinadas)	35,3%	33,3%	32,9%	43,8%	25,0%	59,4%	33,3%
Falta de material sanitario	52,9%	40,7%	68,5%	31,3%	37,5%	40,6%	33,3%
Falta de recursos humanos	11,8%	22,2%	16,4%	31,3%	12,5%	25,0%	0%
Problemas logísticos	35,3%	44,4%	38,4%	31,3%	43,8%	34,4%	0%
Problemas de seguridad	11,8%	11,1%	24,7%	25,0%	12,5%	21,9%	0%
Problemas administrativos y/o jurídicos	11,8%	29,6%	27,4%	25,0%	25,0%	40,6%	0%
Cambios en las demandas de las personas destinatarias a los servicios	23,5%	22,2%	57,5%	43,8%	43,8%	56,3%	33,3%

En la estimación para los próximos meses es destacable que un amplio porcentaje de organizaciones de Servicios Sociales y Cooperación Internacional al Desarrollo prevén la modificación o reorientación de servicios o actividades. Estas últimas también estiman de forma amplia un aumento de actividad de otras funciones sociales.

## Tamaño de la organización

Tanto en las organizaciones grandes como en las pequeñas la **modificación o reorientación de servicios o actividades** y la **suspensión o cancelación de actividades concretas** son los problemas o situaciones más acuciantes como consecuencia de la crisis del Covid-19, presentes en más de tres de cada cuatro entidades.

Son las organizaciones grandes quienes afrontan en mayor medida dichos cambios, así como los relacionados con sobrecarga en atención directa, incorporación de nuevos servicios o actividades, falta de material sanitario, problemas logísticos, de seguridad y administrativos y/o jurídicos, así como cambios en las demandas de las personas.

Por su parte, las organizaciones pequeñas y medianas están actualmente afrontando en mayor medida el cierre de servicios, falta de información sobre la situación de las personas destinatarias confinadas y falta de recursos humanos.

TABLA 7: PROBLEMAS Y SITUACIONES QUE AFRONTAN ACTUALMENTE LAS ORGANIZACIONES EN RELACIÓN CON EL IMPACTO DE LA CRISIS DEL COVID-19 EN LOS SERVICIOS Y ACTIVIDADES SEGÚN TAMAÑO. (%)

SERVICIOS Y ACTIVIDADES	ACTUALMENTE	
	Pequeñas y medianas	Grandes
Sobrecarga en atención directa	24,4%	39,6%
Reducción de la atención a personas destinatarias	48,7%	49,1%
Incorporación de nuevos servicios o actividades	29,5%	44,3%
Cierre de servicios	47,4%	45,3%
Suspensión o cancelación de actividades concretas	79,5%	82,1%
Aumento de actividad de otras funciones sociales	42,3%	41,5%
Modificación o reorientación de servicios o actividades	75,6%	88,7%
Falta de información sobre la situación de las personas destinatarias (confinadas)	42,3%	34,9%
Falta de material sanitario	39,7%	60,4%
Falta de recursos humanos	21,8%	17,0%
Problemas logísticos	33,3%	40,6%
Problemas de seguridad	14,1%	23,6%
Problemas administrativos y/o jurídicos	23,1%	31,1%
Cambios en las demandas de las personas destinatarias a los servicios	42,3%	49,1%

En la estimación para los próximos meses es destacable que un amplio porcentaje de organizaciones grandes prevén la modificación o reorientación de servicios o actividades y sobrecarga en atención directa.

## Territorio Histórico

El análisis de datos por Territorio Histórico muestra que claramente todos los territorios han sufrido la **suspensión o cancelación de actividades concretas** y la **modificación o reorientación de servicios o actividades**. Si bien no procede entrar en un análisis exhaustivo territorial cabe apuntar que entre las organizaciones de Araba se advierte un aumento de actividad de otras funciones sociales (sensibilización, etc.) y tanto las de Bizkaia como Gipuzkoa afrontan en mayor proporción la incorporación de nuevos servicios y actividades, el cierre de servicios o los cambios en las demandas de las personas destinatarias.



TABLA 8: PROBLEMAS Y SITUACIONES QUE AFRONTAN ACTUALMENTE LAS ORGANIZACIONES Y EN RELACIÓN CON EL IMPACTO DE LA CRISIS DEL COVID-19 EN LOS SERVICIOS Y ACTIVIDADES SEGÚN TTHH. (%)

SERVICIOS Y ACTIVIDADES	ACTUALMENTE		
	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa
Sobrecarga en atención directa	31,6%	32,4%	36,6%
Reducción de la atención a personas destinatarias	52,6%	48,6%	46,3%
Incorporación de nuevos servicios o actividades	26,3%	40,0%	43,9%
Cierre de servicios	36,8%	48,6%	48,8%
Suspensión o cancelación de actividades concretas	73,7%	83,8%	80,5%
Aumento de actividad de otras funciones sociales	47,4%	39,0%	43,9%
Modificación o reorientación de servicios o actividades	84,2%	83,8%	80,5%
Falta de información sobre la situación de las personas destinatarias (confinadas)	39,5%	38,1%	36,6%
Falta de material sanitario	50,0%	47,6%	63,4%
Falta de recursos humanos	23,7%	20,0%	12,2%
Problemas logísticos	36,8%	41,0%	29,3%
Problemas de seguridad	15,8%	22,9%	14,6%
Problemas administrativos y/o jurídicos	26,3%	30,5%	22,0%
Cambios en las demandas de las personas destinatarias a los servicios	39,5%	46,7%	51,2%

En la estimación para los próximos meses es destacable que un amplio porcentaje de organizaciones de Bizkaia prevén la modificación o reorientación de servicios o actividades y la incorporación de nuevos servicios o actividades.

#### 4.2.3. Una mirada específica a determinados colectivos

Este apartado trata de recoger casuísticas concretas que están produciéndose en el funcionamiento de los servicios y actividades de las entidades que atienden a distintos colectivos.

##### Personas mayores

Las organizaciones apuntan que **la gran mayoría de servicios y actividades presenciales se han suspendido**. Los servicios de apoyo, las asambleas de mayores, espacios de reunión y de ocio... han quedado paralizados. Los programas de dinamización y formación también han quedado suspendidos hasta después de verano.

El **cierre de los centros de día** ha supuesto que todas las personas sean derivadas a sus domicilios familiares. Las familias han acogido a las personas mayores y están intentando dar respuesta a sus necesidades. Las organizaciones sospechan que surgirán problemas cuando las familias tengan que ir también a trabajar.

En el caso concreto de **mayores en situación de dependencia**, la imposibilidad de ofrecer servicios presenciales por los riesgos sanitarios es especialmente grave. Los programas de apoyo de ocio y tiempo libre para personas cuidadoras (respiro) están parados, así como la formación para familias cuidadoras. Las organizaciones están teniendo serias dificultades para poder ofrecer respuestas a las familias con mayores en situación de dependencia.

Los **servicios de apoyo y acompañamiento** a personas mayores o familias que se han podido adaptar se están desarrollando vía telefónica o a través de herramientas de comunicación digital. Es el caso de los centros de promoción de la autonomía cuya actividad se está realizando desde casa a través de dispositivos on-line. Cuando es posible y en función de las necesidades (alimentación, dependencia...) se derivan los casos atendidos por teléfono a otros servicios.

Las formaciones en las que ha sido posible se han pasado a formato online y las organizaciones destacan que están funcionando muy bien.

Algunos servicios como los centros de rehabilitación ambulatoria tuvieron que **cerrar**, pero se ha redirigido la actividad de las y los profesionales hacia otros servicios en los que había necesidad de personal debido a las bajas por enfermedad o cuarentena. Sin embargo, no se ha podido redirigir o redimensionar la actividad de muchos servicios y, en esos casos, la situación ha derivado en ERTE o paro para las personas remuneradas. Es el caso, por ejemplo, de los equipos de dinamización de centros en programas de envejecimiento activo.

Algunos dispositivos de acompañamiento telefónico como el *Hilo de Plata* (servicio de acompañamiento gratuito para personas mayores) han tenido que **incrementar su atención y redirigir o redimensionar la actividad** completa de la organización para atender ese servicio.

En el ámbito residencial todas las **actividades** con personas mayores se han suspendido y las de grupos se están haciendo con grupos reducidos, para lo que se ha tenido que contratar a educadores/as. En la medida de lo posible, se han reforzado las llamadas a familiares y a las instituciones para mantenerles informadas de la situación.

La gestión de la crisis en las residencias de personas mayores ha conllevado complicaciones por cuestiones como la **reorganización** para atender la urgencia sanitaria (creando plantas o zonas para personas enfermas de Covid-19), los cambios de protocolo continuos o la alarma social generada por los medios de comunicación. Además, las organizaciones manifiestan que se están despertando dilemas entre los modelos de atención a las personas mayores: autonomía versus seguridad o directividad, “estar como en casa” versus atención más dirigida, elección o personalización versus uniformidad.

### **Infancia, adolescencia y familias**

En el caso de las organizaciones que atienden a infancia, adolescencia y familias, buena parte de los **servicios vinculados a los centros educativos** (extraescolares, refuerzo educativo...) fueron cancelados desde el día en que se cerraron los centros escolares. Las organizaciones que han podido mantener contacto con los centros escolares y las familias, con formatos no presenciales, han identificado que cada centro educativo ha tomado una decisión diferente, las familias se van adaptando y las organizaciones también. Les parece fundamental poder mantenerse informadas de la situación de los niños y niñas para poder adecuar sus respuestas.

Algunos centros imparten clases por videoconferencia, pero hay familias que no tienen medios. En este sentido, las organizaciones se han coordinado con programas de apoyo escolar y los centros educativos para proveer en la medida de lo posible **ayudas o dispositivos informáticos**. Para familias que no tienen conexión a Internet, las organizaciones han hecho de intermediarias entre las familias y los centros educativos imprimiendo las actividades y facilitándoselas a las familias. Además, se están generando recursos de barrio o proximidad en los que familias que tienen más de un portátil se lo facilitan a otras familias que no tienen. También se han detectado problemas de conectividad porque hay familias que no tienen red ancha para hacer actividades on line.

Los programas de **escuela de familias** en los que se ha podido reconvertir la actividad intentan generar actividad online, pero de nuevo la brecha digital es manifiesta y también la idiomática.

En lo que respecta a los **servicios de tiempo libre educativo**, la mayoría de los ayuntamientos han mantenido los contratos con los servicios cerrados. Se está procurando ofrecer servicios online, aunque las familias tienen una sobresaturación de propuestas, lo que ha provocado un reajuste de su oferta.

Las organizaciones manifiestan una incertidumbre en torno a cómo van a quedar estos servicios y contratos de aquí a final de año, ya que, si suspenden contratos, los ayuntamientos tienen que compensar los gastos, así que prefieren mantenerlos activos. Esta situación está generando bolsas de horas a compensar cuando sea posible, situación compleja de gestionar por parte de las organizaciones que deberán encontrar personal de sustitución, asumir más gasto del previsto, etc.

Los **servicios de apoyo a grupos de tiempo libre** están sin servicio. La preocupación por estos grupos es grande porque, aunque están intentando reinventarse, están conformados por personas voluntarias que no tienen más recursos que los propios. En cualquier caso, monitores y monitoras están desarrollando nuevas estrategias, principalmente con redes sociales, para seguir en contacto con chavales y chavalas.

Los **servicios de atención primaria a familias** (intervención socioeducativa y psicosocial) se mantienen con escasa actividad presencial, pero sobre todo con teletrabajo que se desarrolla a través de distintas herramientas (llamadas, whatsapp, videoconferencia...) en función de cada familia.

Los **servicios de apoyo psicosocial** están siendo una actividad prioritaria y el volumen de llamadas para atender a personas con problemas psicológicos o derivados del confinamiento está siendo muy grande. Los grupos o escuelas de madres, grupos de adolescentes...se han mantenido virtualmente con distintas intensidades. Lo que era presencial se ha adaptado a los medios telemáticos, especialmente por teléfono, que es el medio más extendido.

Los **servicios de prevención primaria** se están manteniendo. En ellos se da servicio a una variedad de situaciones: en recursos de apoyo escolar, dificultades con los recursos tecnológicos; inestabilidad de carácter psicológico (ansiedad por situaciones de ERTES de familias que antes estaban más o menos normalizadas, o en el ámbito de las y los autónomos con situaciones económicas complejas, separaciones familiares en pleno confinamiento...).

Los **servicios de preservación familiar** siguen activos, se está haciendo un trabajo intenso con las familias (visitas, reparto de comida...) especialmente en el apoyo emocional a madres y adolescentes con escasa red de apoyo o en la detección de posibles situaciones de violencia intrafamiliar.

Los servicios de adopción, acogimiento, abuso sexual infantil...son servicios forales que se siguen manteniendo. En relación con los servicios de acogimiento familiar que se están manteniendo, algunas organizaciones advierten que las instituciones públicas están demandando informes que permitan hacer un seguimiento muy detallado de la actividad.

Los **centros residenciales para menores** siguen con la actividad habitual pero reforzada, lo que genera complicaciones por adaptación de turnos (turnos más largos), establecimiento de protocolos y planes de contingencia para casos de infecciones, etc.

## Personas con discapacidad física y psíquica

Como en otros colectivos, en el caso de personas con discapacidad los servicios presenciales tales como los **centros de día** han sido cancelados. En esos casos, las personas destinatarias han sido apoyadas por sus familias o por sus redes naturales de apoyo, ya que llegar a estas personas por medios telemáticos reconvirtiendo los servicios a formato telemático ofrecería un impacto muy pequeño sobre sus vidas. Algunas personas también han pasado a centros residenciales con lo cual se ha incrementado la actividad de estos recursos.

También se han cerrado **servicios de diagnóstico clínico** que no se han podido reconvertir a forma telemático ya que requieren de una serie de pruebas y sesiones que son necesariamente presenciales.

Los **servicios de formación** están suspendidos, con una dificultad añadida para las personas destinatarias que ya no reciben el mismo soporte que compañeros y compañeras de la red de secundaria y de formación profesional que sí han podido ver su formación adaptada al formato online.

Los **servicios ocupacionales** están suspendidos y las personas destinatarias están en sus casas. Se intenta proveer apoyo, aunque éste se centra principalmente en emergencias sociales y familiares y se han puesto en marcha servicios de apoyo telefónico.

Los **programas de ocio y tiempo libre**, programas de acompañamiento individualizado o programas de apoyo a la vida independiente se han visto también en algunos casos cancelados por la imposibilidad de ofrecerlos presencialmente o reconvertirlos a formato telemático.

Actividades de **incidencia y sensibilización** que algunas organizaciones de personas con discapacidad física o sensorial tenían previstas para este trimestre se están reprogramando para realizarlas a partir de septiembre.

Preocupa especialmente a las organizaciones el escenario para los próximos meses en relación con los **servicios de respiro** que se puedan ofrecer. En el contexto actual el concepto de respiro familiar toma mayor vigor que en años anteriores. Aunque pueda cambiar la forma, las organizaciones ven necesario defender que este tipo de servicios se ofrezcan este verano, más aún después de un periodo de convivencia con tantas restricciones.

Las organizaciones que apoyan al colectivo de personas con discapacidad prevén que el periodo de desescalada va a obligar a **reconfigurar o reinventar los servicios** en poco tiempo. Es una práctica que ya han venido haciendo. Por ejemplo, los servicios de apoyo a familias han pasado a ser telefónicos y han logrado mantener mucho contacto con las familias.

Las organizaciones también están haciendo **apoyos puntuales** a domicilio en contextos de urgencia. Es el caso de organizaciones que atienden a personas con trastorno del espectro autista que han recibido demandas puntuales urgentes de familias para algún apoyo concreto.

En algunos casos, se han logrado mantener operativos **servicios de orientación profesional**, como en el caso de personas con discapacidad física y sensorial con menos limitaciones telemáticas (para para personas con discapacidad intelectual que no disponen de habilidades telemáticas no están pudiendo ofrecerlos).

En los programas de apoyo a la **actividad asociativa o servicios de apoyo psicológico** para personas con discapacidad física o sensorial, en los que se ofrece información, orientación, apoyo psicológico, se está reorientando la actividad al formato telemático a través de herramientas como Skype o hangouts.

Los **servicios residenciales** han permanecido abiertos y con mucha actividad. Estos servicios han tenido que intensificar su labor con personas con discapacidad intelectual que pueden no tener una comprensión clara de las restricciones del confinamiento y que han requerido de apoyo más allá de sus familias.

Algunas organizaciones han mantenido sus **servicios de vivienda** con una dificultad añadida por el cierre de los centros día o talleres. Algunas personas destinatarias han vuelto al domicilio familiar. Para las personas destinatarias que siguen en pisos, la atención ha tenido que prestarse durante las 24 horas del día, lo que ha supuesto un impacto importante tanto en la gestión como en las personas remuneradas.

Además, las organizaciones han tratado de poner en marcha **servicios de atención psicológica**, principalmente para detectar situaciones de urgencia y poder atender tanto a las personas destinatarias como a sus familias.

### **Personas con problemas de salud mental**

Las organizaciones han intentado realizar un **seguimiento** a las personas usuarias para conocer cómo está impactando el confinamiento en su estado psicopatológico, en la organización de su convivencia, hábitos alimentarios, etc., para ofrecer respuestas y apoyos adecuados.

Aunque los centros de día se mantengan físicamente cerrados, **ha aumentado la intensidad del nivel de intervención**, por ejemplo, en pisos tutelados, donde se ha reforzado la atención diurna, ya que personas usuarias de estos pisos acudían al centro de día. También se está realizando un mayor seguimiento presencial de apoyo a la vida independiente.

En las actividades de **formación y participación**, se han modificado todos los materiales y se ha tenido que trabajar con mayor flexibilidad; también se ha potenciado el apoyo mutuo y la conexión entre las personas destinatarias. En general, se está abordando la situación desde la personalización, frente a las actividades grupales anteriores, lo que lleva a detectar muy pronto situaciones de descompensación. Así, se está trabajando mucho con personas que han tenido intentos previos de suicidio realizando una atención psicológica mucho más intensa.

En las organizaciones con **escuelas de familia** éstas se están transformando a otros formatos. Tanto las personas destinatarias como sus familias sufren una enorme brecha digital, por lo que se sigue utilizando el servicio de correos.

### **Mujeres que han sufrido violencia**

Las entidades que prestan atención a mujeres que han sufrido violencia por parte de la pareja o expareja mantienen **activos los recursos residenciales y de urgencia**, e incluso han habilitado recursos para mujeres víctimas de maltrato desprotegidas ante la situación del Covid-19. En estos recursos, además de la contención y gestión de la incertidumbre inicial, se han activado procesos de intervención socio-educativa.

Para el resto de mujeres que no requieren de apoyo residencial se presta intervención, pero **se han suspendido la actividad presencial y el acompañamiento**. Se intenta paliar la falta de contacto directo con una atención y contacto más frecuente (en ocasiones ha pasado de semanal a diario).

Una de las principales afectaciones por los cambios en los servicios es sobre todo la **desaparición de esta actividad presencial y de la presencia física en el acompañamiento**, que ahora se realiza a través de conversaciones on-line, telefónicas o telemáticas. En ocasiones, las mujeres no disponen de tecnología o conocimientos para esta forma de relación. También ocurre, en el caso de las mujeres que conviven aún con el agresor pero que están haciendo uso de recursos de este tipo, que los momentos de intimidad para contactar y poder ser acompañadas se reducen por la presencia constante del agresor. El whatsapp o aprovechar los momentos de la compra suelen ser las alternativas. Sin embargo, la relación telemática es extremadamente compleja en los casos más extremos donde la contención por estas vías se complejiza, así como en la atención psicológica en general, que requiere de un contexto especialmente cuidado.

Parece haber también, en ocasiones, problemas para una adecuada **coordinación de casos** entre los distintos agentes implicados (servicios sociales, justicia, salud mental...) y existen dificultades en el acompañamiento a mujeres que requieren de **tramitación de expedientes, procesos judiciales, etc.** ya que los servicios pertinentes están cerrados o son de difícil acceso.

Parece necesario **seguir informando de que la atención a mujeres que sufren violencia sigue activa**, que existen medidas de respuesta y que los dispositivos garantizan la seguridad tanto de las mujeres como de sus criaturas.

### **Personas migrantes**

Las entidades que trabajan con personas migradas han visto limitada la atención presencial y, principalmente, se está optando por **una atención telefónica**. Frente a la disminución de atención presencial han surgido **nuevas necesidades y demandas** a las que se está dando respuesta: nuevos perfiles de atención, servicios de traducción sobre información vinculada al Covid-19, asesoramiento sobre las medidas de apoyo y sobre los diferentes aspectos vinculados con la extranjería, etc.

La creación de nuevos recursos y dispositivos ha supuesto **asumir la responsabilidad de nuevos servicios**, con la dificultad que eso conlleva: personas que trabajan sin un acompañamiento previo debido a la urgencia, nuevas contrataciones, etc.

A medio plazo pudiera pasar que las entidades que apoyan a personas extranjeras se adapten a la coyuntura atendiendo a las necesidades que surjan, pero todo apunta a que las organizaciones de personas inmigrantes se vean muy debilitadas.

### **Personas en situación o riesgo de pobreza**

El cierre de los **servicios y recursos presenciales** ha conllevado la remodelación de algunos de ellos cuando ha sido posible. Por ejemplo, en los servicios de atención a familias migrantes en situación de exclusión el servicio sigue en marcha con intervenciones no presenciales, para poder atender las incidencias que se están produciendo (situaciones de conflicto intrafamiliar, violencia, etc.).

En los **servicios de formación e intermediación laboral** o en los talleres ocupacionales con personas en exclusión se ha intentado reconvertir el servicio al formato telemático, pero la brecha digital de las personas destinatarias es grande y no se puede acceder a todas.

También se ponen de manifiesto las repercusiones de la **brecha digital** causada por la falta de recursos económicos. Hay personas que no tienen recursos para mantener una línea de teléfono móvil o una conexión a Internet por lo que no pueden llamar a los servicios sociales o sanitarios que puedan estar solicitando. En estos casos las organizaciones están intentando mediar cuando es posible para que sean los propios sistemas sanitarios o sociales los que se acerquen y contacten con las personas destinatarias.

En los **servicios de inclusión social**, con recursos de alojamiento, se están haciendo las visitas a los pisos, intentando que las personas que viven en los servicios residenciales cumplan el confinamiento.

Se han reforzado algunos **programas de ayudas económicas** para familias en situación de exclusión.

En **servicios de atención diurna y nocturna** se ha tenido que reforzar la atención ante la crisis del Covid-19 con el mismo personal. Ello ha supuesto una acumulación de horas que tendrán que disfrutarse posteriormente como vacaciones y que supondrá la contratación de personal para sustituciones, conllevando un mayor gasto del inicialmente previsto. Por otro lado, el convenio tampoco permite horas extras y puede haber un problema para encontrar personal para las sustituciones o personal adecuado.

Las organizaciones perciben una distinta afectación de la crisis del Covid-19 entre el **entorno urbano y el entorno rural o con menor concentración de población**, especialmente en personas en situación de exclusión. En entornos urbanos se concentran colectivos con mayor riesgo de exclusión, situaciones más graves. Así como en Gipuzkoa se han repartido por el territorio diferentes dispositivos, en Bizkaia, personas y recursos se han concentrado en el Gran Bilbao. En concreto en Bilbao, los dispositivos puestos en marcha son más grandes, lo que implica un mayor riesgo de conflictividad y otros problemas. En las otras capitales los dispositivos montados son más pequeños, debido a un menor número de personas en exclusión, y parece que hay menos conflictividad. En entornos rurales o núcleos más pequeños también hay menos personas en exclusión, y por lo tanto la atención es más personalizada y el abordaje es más efectivo.

Las situaciones de emergencia asociadas al colectivo de exclusión -como han sido la adaptación y creación de alojamientos para personas en exclusión- han requerido de un complejo abordaje, así como de la colaboración y la coordinación entre organizaciones e instituciones públicas y con organizaciones del tercer sector social. Aunque la valoración general es buena, algunas organizaciones identifican matices en la respuesta conjunta a esta difícil situación.

En este sentido, las organizaciones no olvidan que el abordaje de los problemas complejos del gran Bilbao puede ser más complicado y ha requerido de la colaboración de las diferentes instituciones y municipios.

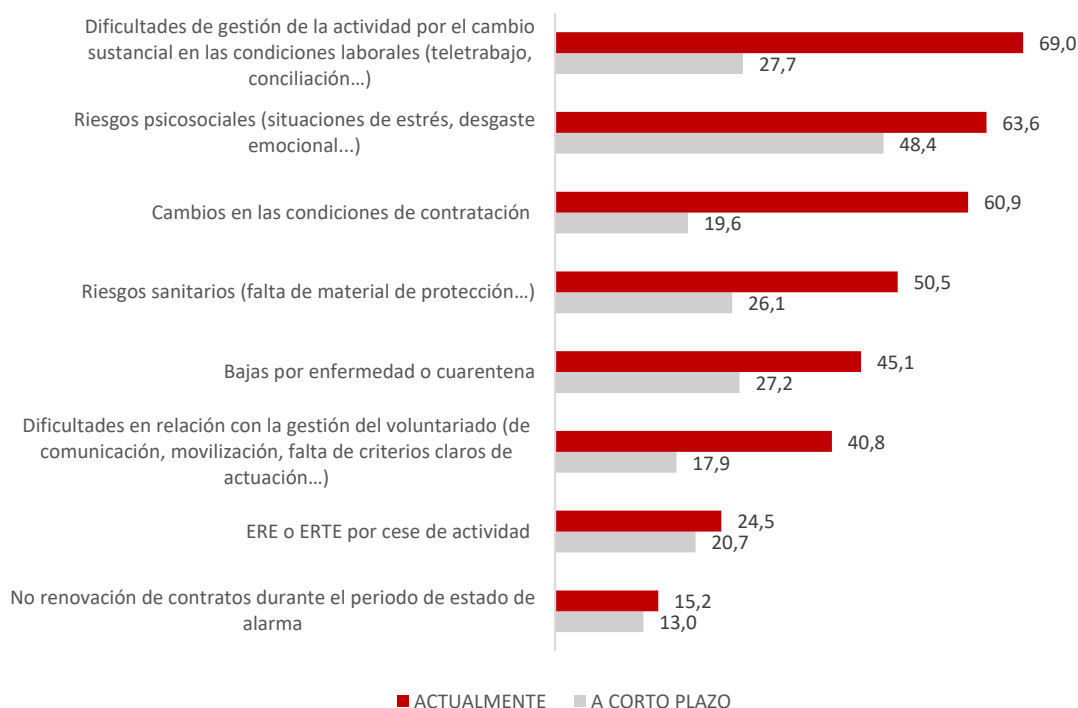
En términos generales, se ha procurado una intervención intensa para responder a necesidades de acogida urgente. Ahora toca trabajar en la transición hacia otros recursos que se habitúen a las necesidades específicas de las personas que han sido acogidas de urgencia. Habrá que construir itinerarios en los que las instituciones implicadas, en función de sus competencias y el diálogo entre agentes, asuman la responsabilidad de la atención de estas personas.

### 4.3. Impacto en las personas voluntarias y remuneradas

#### 4.3.1. Los principales impactos actuales y la previsión a corto plazo

Las personas voluntarias y las personas remuneradas forman los equipos de trabajo de las organizaciones del TSSE. Su situación desde el comienzo de la crisis del Covid-19 se ha visto afectada de diversas maneras y las organizaciones han tenido que afrontar diversos problemas en relación con la gestión de los equipos de trabajo. Los más extendidos son las **dificultades de gestión de la actividad por el cambio sustancial en las condiciones laborales** (teletrabajo, conciliación, etc.), los **riesgos psicosociales** (situaciones de estrés, desgaste emocional...) y los **cambios en las condiciones de contratación**. En la estimación para el corto plazo, los **riesgos psicosociales** son el problema que mayor porcentaje de organizaciones prevé que sus personas voluntarias y remuneradas tendrán que afrontar.

GRÁFICO 4: PROBLEMAS Y SITUACIONES QUE AFRONTAN ACTUALMENTE Y QUE PREVEEN AFRONTAR A CORTO PLAZO (2020) LAS ORGANIZACIONES EN RELACIÓN CON EL IMPACTO DE LA CRISIS DEL COVID-19 EN LAS PERSONAS VOLUNTARIAS Y REMUNERADAS. (%)



En concreto, un 69% de organizaciones apunta que está actualmente teniendo **dificultades de gestión de la actividad por el cambio sustancial en las condiciones laborales**. Se trata situaciones vinculadas con la conciliación, la modificación de horarios de parte de la plantilla, el cambio al teletrabajo, la falta de competencias digitales que dificultan la comunicación o la falta de práctica en teletrabajo, la falta de equipos y otras herramientas telemáticas, etc.

De cara a los próximos meses desciende notablemente el porcentaje de organizaciones que identifican este problema, aunque todavía un 27,7% de organizaciones prevé dificultades de gestión de la actividad por cambios en las condiciones laborales.



Un 63,6% de organizaciones apunta que sus personas voluntarias y remuneradas están enfrentando **riesgos psicosociales** (estrés, desgaste emocional, ansiedad, gran dedicación, etc.). Sobre todo, destaca la sobrecarga que esta situación está provocando en los equipos de atención directa, sumada a la tensión del confinamiento o equipos de intervención que no cuentan con suficientes herramientas para gestionar una situación de tal envergadura.

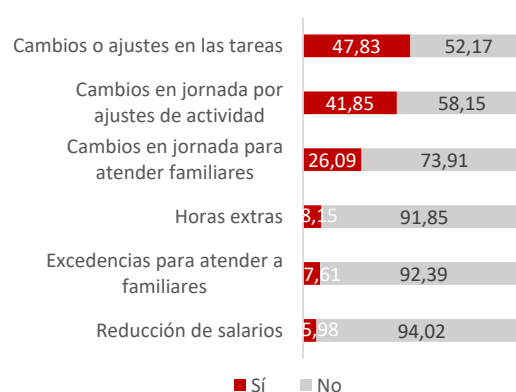
Múltiples casuísticas de un sector heterogéneo: trabajadores y trabajadoras que han tenido que atender a personas afectadas por el Covid-19, atención de llamadas telefónicas de personas usuarias para el desahogo, seguimiento de menores en familias desestructuradas en situación de confinamiento, estrés en los equipos de los centros residenciales, etc. En la previsión a corto plazo, un 48,4% de organizaciones apunta que prevé que sus personas voluntarias y remuneradas enfrente riesgos psicosociales.

Un 60,9% de organizaciones está afrontando **cambios en las condiciones de contratación** (imposibilidad de garantizar la continuidad de algunos contratos, cambios en las tareas, contratos que no serán renovados, disminución de horas en los contratos, personas autónomas con las que trabajan las entidades y que no pueden facturar ni acceder a ayudas, suspensión de las personas en prácticas, etc.). Un 19,6% prevé en el corto plazo afrontar dichos cambios.

En relación con dichos cambios en las condiciones de contratación, concretamente, el 47,8% de organizaciones ha tenido que realizar cambios o ajustes en las tareas y un 41,8% cambios en la jornada laboral por ajustes de la actividad.

Asimismo, un 26,1% de organizaciones ha enfrentado cambios en la jornada laboral de sus personas remuneradas para atender a familiares y un 7,6% indica tener excedencias para atender a familiares. Un 8,1% de organizaciones indica tener que estar realizando horas extra y un 6% ha enfrentado reducción de salarios.

GRÁFICO 5: DISTRIBUCIÓN DE ORGANIZACIONES SEGÚN EXISTENCIA DE CAMBIOS EN LAS CONDICIONES DE CONTRATACIÓN. (%)



Con cautela puede decirse que las organizaciones que atienden a personas en situación o riesgo de dependencia afrontan en mayor medida horas extras y cambios o ajustes en las tareas y las que atienden a personas con discapacidad cambios en la jornada laboral para atender a familiares. La reducción de salarios parece estar algo más presente en las organizaciones pequeñas, mientras que las grandes afrontan en mayor medida cambios en las jornadas por ajuste de actividad, cambios para atender a familiares, así como cambios o ajustes en las tareas.

En torno a la mitad de las organizaciones indica está afrontando actualmente **riesgos sanitarios** vinculados al personal (falta de material de protección, test, etc.). De cara a los próximos meses el porcentaje de organizaciones que prevé enfrentar riesgos sanitarios es del 26,1%.

Un 45,1% de organizaciones identifica **bajas por enfermedad o cuarentena** entre sus personas remuneradas. La previsión para el corto plazo apunta a que un 27,2% de organizaciones estima tener bajas por enfermedad o cuarentena.

Un 40,8% de organizaciones está afrontando actualmente **dificultades en la gestión del voluntariado**, tales como dificultades de comunicación, movilización, falta de criterios claros de actuación, necesidad de ofrecer formación adaptada al nuevo marco, incremento del voluntariado online, adaptación de horarios y tareas, cancelación de la actividad voluntaria, pérdida de relación con el voluntariado, cese de actividad de voluntariado de más edad por riesgo al contagio, etc. De cara a los próximos meses un 17,9% de organizaciones estima afrontar dichas dificultades en relación a la gestión del voluntariado. No obstante, frente a la adversidad las entidades también han visto un mayor compromiso de las personas voluntarias, una implicación mayor si cabe para realizar las tareas que se precisen.

Casi 1 de cada 4 organizaciones indica estar afrontando **EREs o ERTEs por cese de actividad** y, aunque el porcentaje desciende un poco de cara a los próximos meses, es destacable que un 20,7% de organizaciones indique que prevé ERE o ERTE en su organización por cese de actividad.

Un 15,2% está actualmente enfrentando la **no renovación de contratos** durante el estado de alarma y un 13% estima que, de cara a los próximos meses, afrontará dicho problema.

Además, un 15,2% de organizaciones indica que está afrontando **otras situaciones** en relación con las personas voluntarias y remuneradas: nuevas contrataciones para sustituir bajas o para incorporar profesionales a los recursos creados para atender la emergencia, dificultad para cubrir puestos de forma profesional, pérdida de productividad, reubicación de profesionales para evitar ERTEs, problemas para recuperar las horas no trabajadas, dificultad para pagar las nóminas de personas con discapacidad de Centros Especiales de Empleo, falta de carga de trabajo para mantener algunas jornadas laborales durante un largo periodo de tiempo, cambios en el puesto habitual para cubrir necesidades más urgentes, etc.

#### **4.3.2. Algunas diferencias según características de las organizaciones**

A la hora de abordar los problemas asociados al voluntariado y remunerado es, principalmente, el **tamaño** de las entidades la variable que puede estar marcando diferencias más relevantes. Pese a ofrecer información completa según las distintas variables de análisis (contingencia, ámbito, tamaño y territorio de las organizaciones), es dicha variable la que marca diferencias más relevantes en relación a problemas asociados al personal voluntario y remunerado. En el resto de variables la información ofrecida puede proporcionar matices, pero no procede hablar de diferencias sustanciales.

##### **Contingencia atendida**

El análisis de los datos según contingencia atendida muestra que los **riesgos sanitarios (falta de material de protección...)** y los **riesgos psicosociales (situaciones de estrés, desgaste emocional...)** son enfrentados en mayor medida por organizaciones que atienden a personas en situación o riesgo de dependencia.

También son las organizaciones que atienden a personas en situación o riesgo de dependencia junto con las organizaciones que atienden a personas con discapacidad las que identifican en mayor proporción **cambios en las condiciones de contratación**.

Las **bajas por enfermedad o cuarentena** y la **no renovación de contratos durante el periodo de estado de alarma** son situaciones identificadas en mayor medida por organizaciones que atienden a personas con discapacidad, mientras que **EREs o ERTEs por cese de actividad** son principalmente señalados por organizaciones que atienden a personas en situación o riesgo de exclusión.

Tanto las **dificultades de gestión de la actividad por el cambio sustancial en las condiciones laborales (teletrabajo, conciliación...)** como las **dificultades en relación con la gestión del voluntariado** son problemas señalados en mayor medida por organizaciones que atienden a persona en situación o riesgo de desprotección.

TABLA 9: PROBLEMAS Y SITUACIONES QUE AFRONTAN ACTUALMENTE LAS ORGANIZACIONES RESPECTO AL IMPACTO DE LA CRISIS DEL COVID-19 EN PERSONAS VOLUNTARIAS Y REMUNERADAS SEGÚN CONTINGENCIA. (%)

PERSONAS VOLUNTARIAS Y REMUNERADAS	ACTUALMENTE				
	Dependencia	Exclusión	Desprotección	Discapacidad	Otros
Riesgos sanitarios (falta de material de protección...)	71,4%	54,0%	37,5%	63,9%	40,3%
Riesgos psicosociales (situaciones de estrés, desgaste emocional...)	100,0%	60,3%	68,8%	69,4%	58,1%
ERE o ERTE por cese de actividad	0%	42,9%	25,0%	19,4%	11,3%
Bajas por enfermedad o cuarentena	42,9%	47,6%	62,5%	69,4%	24,2%
No renovación de contratos durante el periodo de estado de alarma	14,3%	20,6%	12,5%	27,8%	3,2%
Dificultades de gestión de la actividad por el cambio sustancial en las condiciones laborales (teletrabajo, conciliación...)	42,9%	76,2%	81,3%	75,0%	58,1%
Dificultades en relación con la gestión del voluntariado	42,9%	36,5%	50,0%	38,9%	43,5%
Cambios en las condiciones de contratación	71,4%	57,1%	62,5%	75,0%	54,8%

De cara a los próximos meses, es destacable que una amplia proporción de organizaciones que atienden a personas en situación o riesgo de dependencia, exclusión o desprotección y a personas con discapacidad prevea riesgos psicosociales (situaciones de estrés, desgaste emocional...) entre sus personas voluntarias y remuneradas.

### Ámbito de actuación

El análisis de datos en función del ámbito de actuación muestra que las organizaciones de Servicios Sociales enfrentan en mayor medida **riesgos sanitarios (falta de material de protección...)**, **riesgos psicosociales (situaciones de estrés, desgaste emocional...)** y **bajas por enfermedad o cuarentena**. Por su parte, son las organizaciones de Empleo las que enfrentan en mayor medida **EREs o ERTEs por cese de actividad**.

Las organizaciones de Educación y Tiempo Libre señalan en mayor medida que están afrontando **dificultades en relación con la gestión del voluntariado**. También son las organizaciones de Educación y Tiempo Libre junto con las de Servicios Sociales las que en mayor proporción señalan **dificultades en la gestión de la actividad y cambios en las condiciones de contratación**.

TABLA 10: PROBLEMAS Y SITUACIONES QUE AFRONTAN ACTUALMENTE LAS ORGANIZACIONES EN RELACIÓN CON EL IMPACTO DE LA CRISIS DEL COVID-19 EN LAS PERSONAS VOLUNTARIAS Y REMUNERADAS SEGÚN ÁMBITO. (%)

PERSONAS VOLUNTARIAS Y REMUNERADAS	ACTUALMENTE						
	Salud	Empleo	Servicios Sociales	Tiempo Libre	Coop. Int. Desarrollo	Social-Transversal	Otros
Riesgos sanitarios (falta de material de protección...)	41,2%	40,7%	65,8%	37,5%	37,5%	43,8%	33,3%
Riesgos psicosociales (situaciones de estrés, desgaste emocional...)	47,1%	55,6%	80,8%	50,0%	43,8%	56,3%	66,7%
ERE o ERTE por cese de actividad	17,6%	66,7%	17,8%	31,3%	0%	12,5%	66,7%
Bajas por enfermedad o cuarentena	23,5%	51,9%	68,5%	31,3%	12,5%	21,9%	33,3%
No renovación de contratos durante el periodo de estado de alarma	5,9%	51,9%	15,1%	12,5%	0%	0%	0%
Dificultades de gestión de la actividad por el cambio sustancial en las condiciones laborales (teletrabajo, conciliación...)	58,8%	66,7%	72,6%	87,5%	68,8%	59,4%	66,7%
Dificultades en relación con la gestión del voluntariado	41,2%	11,1%	43,8%	75,0%	50,0%	40,6%	0%
Cambios en las condiciones de contratación	41,2%	59,3%	72,6%	81,3%	37,5%	46,9%	66,7%

De cara a los próximos meses, es destacable que una amplia proporción de organizaciones de Servicios Sociales y Empleo prevean riesgos psicosociales (situaciones de estrés, desgaste emocional...) entre sus personas voluntarias y remuneradas. Asimismo, un amplio porcentaje de organizaciones de empleo estima afrontar ERE o ERTE por cese de actividad.

### **Tamaño de la organización**

El análisis de los datos atendiendo al tamaño de la organización muestra que las organizaciones **grandes**, que suelen contar con mayor volumen de personas remuneradas en sus equipos de trabajo, afrontan en mayor medida riesgos sanitarios y psicosociales, ERE o ERTE por cese de actividad, bajas por enfermedad, no renovación de contratos durante el periodo de estado de alarma, dificultades de gestión de la actividad pro el cambio sustancial en las condiciones de trabajo y cambios en las condiciones de contratación.

Las organizaciones **pequeñas y medianas** son las que en mayor medida están afrontando problemas en relación con la gestión del voluntariado (de comunicación, movilización, falta de criterios claros de actuación...). Esto guarda coherencia con el peso de las personas voluntarias en los equipos de trabajo de las organizaciones pequeñas y medianas.

De cara a los próximos meses, es destacable que una amplia proporción de organizaciones grandes identifique riesgos psicosociales (situaciones de estrés, desgaste emocional...) entre sus personas voluntarias y remuneradas.

TABLA 11: PROBLEMAS Y SITUACIONES QUE AFRONTAN ACTUALMENTE LAS ORGANIZACIONES EN RELACIÓN CON EL IMPACTO DE LA CRISIS DEL COVID-19 EN LAS PERSONAS VOLUNTARIAS Y REMUNERADAS SEGÚN TAMAÑO. (%)

PERSONAS VOLUNTARIAS Y REMUNERADAS	ACTUALMENTE	
	Pequeñas y medianas	Grandes
Riesgos sanitarios (falta de material de protección...)	39,7%	58,5%
Riesgos psicosociales (situaciones de estrés, desgaste emocional...)	48,7%	74,5%
ERE o ERTE por cese de actividad	12,8%	33,0%
Bajas por enfermedad o cuarentena	16,7%	66,0%
No renovación de contratos durante el periodo de estado de alarma	5,1%	22,6%
Dificultades de gestión de la actividad por el cambio sustancial en las condiciones laborales (teletrabajo, conciliación...)	64,1%	72,6%
Dificultades en relación con la gestión del voluntariado	46,2%	36,8%
Cambios en las condiciones de contratación	53,8%	66,0%

### **Territorio Histórico**

El análisis por **Territorio Histórico** muestra que las dificultades de gestión de la actividad por el cambio sustancial en las condiciones laborales (teletrabajo, conciliación...), los riesgos psicosociales (situaciones de estrés, desgaste emocional...) y los cambios en las condiciones de contratación son las principales situaciones que están afrontando las organizaciones en los tres territorios. En general, las distintas situaciones y problemáticas parecen estar más asociadas al tipo de organización que al lugar en el que realizan su actividad por lo que no cabe profundizar en un análisis territorial.

TABLA 12: PROBLEMAS Y SITUACIONES QUE AFRONTAN ACTUALMENTE LAS ORGANIZACIONES EN RELACIÓN CON EL IMPACTO DE LA CRISIS DEL COVID-19 EN LAS PERSONAS VOLUNTARIAS Y REMUNERADAS SEGÚN TTHH. (%)

PERSONAS VOLUNTARIAS Y REMUNERADAS	ACTUALMENTE		
	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa
Riesgos sanitarios (falta de material de protección...)	55,3%	48,6%	51,2%
Riesgos psicosociales (situaciones de estrés, desgaste emocional...)	63,2%	61,9%	68,3%
ERE o ERTE por cese de actividad	15,8%	29,5%	19,5%
Bajas por enfermedad o cuarentena	42,1%	45,7%	46,3%
No renovación de contratos durante el periodo de estado de alarma	13,2%	16,2%	14,6%
Dificultades de gestión de la actividad por el cambio sustancial en las condiciones laborales (teletrabajo, conciliación...)	76,3%	70,5%	58,5%
Dificultades en relación con la gestión del voluntariado (de comunicación, movilización, falta de criterios claros de actuación...)	44,7%	41,0%	36,6%
Cambios en las condiciones de contratación	50,0%	63,8%	63,4%

### 4.3.3. Una mirada específica sobre las principales preocupaciones

Las organizaciones se están encontrando muchas dificultades para el aprovisionamiento de **material de seguridad** para las personas que están haciendo atención directa, por ejemplo, con personas sin hogar. Este caso es especialmente preocupante porque son personas que están en contacto directo con población de riesgo y no están siendo priorizadas para hacer test de Covid-19. Algunas personas remuneradas con síntomas han estado de baja, pero al no haber test disponibles, no es posible verificar si efectivamente han tenido el virus.

Algunas organizaciones con servicios residenciales (que atienden a personas con discapacidad intelectual, con problemas de salud mental o personas mayores) han adquirido con fondos propios los EPIs para garantizar la seguridad de las y los profesionales, hasta que llegaran los materiales de Osakidetza y las diputaciones. Ha habido también situaciones de riesgo y percepción de miedo ante la falta de EPIs. En estas situaciones ha habido profesionales de organizaciones que se han acogido la posibilidad de convivir en otros alojamientos distintos al domicilio para no infectar a sus familias.

Las organizaciones ponen mucho énfasis en **los riesgos psicosociales** que las y los profesionales están enfrentando. En servicios que atienden a mujeres que sufren violencia, se han detectado también situaciones de estrés emocional por tener que contener situaciones de riesgo de manera no presencial y con poca capacidad a veces de respuesta.

En organizaciones que atienden a personas mayores se está reflexionando sobre las consecuencias del descuido del autocuidado en las y los profesionales y se está intentando trabajar. Por ejemplo, se están reconvirtiendo algunas formaciones y apoyos psicológicos para enfocarlos al síndrome del “burnout”, la gestión del duelo entre las y los profesionales, y las situaciones más duras que se puedan estar viviendo, sobre todo en los domicilios con personas en situación de dependencia. Se apunta también la necesidad de crear espacios de gestión emocional una vez pasado el momento de emergencia inicial.

El estrés de los y las cuidadoras en domicilios de personas mayores en situación de dependencia está mucho más agudizado y no llega el respiro. Si ya las situaciones de cuidados son difíciles de gestionar, en esta coyuntura en la que faltan apoyos especializados para las personas en situación de dependencia y se va viendo el deterioro creciente, se agudizan más las situaciones de estrés.

Las personas que trabajan en servicios de **atención directa** están enfrentando **una sobrecarga** en su trabajo, como es el caso de los servicios residenciales. Durante las primeras semanas de estado de alarma, las organizaciones encontraban dificultades para que las y los profesionales cumplieran los protocolos porque no había equipos, ni capacidad organizativa, ni proveedores... Esta situación ha sido soportada por los equipos de atención directa con mucha profesionalidad y responsabilidad. La mayoría ha sacado adelante servicios difíciles con mucha presión.

Algunas organizaciones que atienden a infancia y que tienen servicios contratados con administraciones públicas trasladan que las administraciones están pidiendo a las organizaciones que informen sobre su dedicación en la atención directa. Las organizaciones advierten que el compromiso y disponibilidad de las personas profesionales es total y que, de hecho, están desbordadas, por lo que pedirles informes de dedicación no les parece apropiado. La preocupación por las formas en las que se vaya a producir el control (informes de seguimiento...) desde la administración es creciente porque obligaría a las organizaciones a "vivir desde la justificación", contabilizando los esfuerzos, los trabajos realizados...para poder asegurar que se efectúan los pagos.

Ha habido organizaciones que han tenido que enfrentar **cambios o ajuste en las tareas y jornadas** de las personas remuneradas. En organizaciones que atienden a personas con discapacidad o mayores, desde la declaración del estado de alarma la prioridad ha sido sostener los servicios residenciales que han pasado a tener una atención de 24 h. A pesar de la gran necesidad, las organizaciones han tenido también que contener el gasto.

Las y los profesionales, en su inmensa mayoría, han asumido la situación de excepcionalidad, suponiendo cambios en condiciones laborales (horarios, distribución de la jornada, localización física del centro de trabajo). De manera similar ha ocurrido en el servicio de viviendas y pisos tutelados de personas con discapacidad o problemas de salud mental. La necesidad de incorporar más personas por las bajas por enfermedad o cuarentena han obligado a algunas organizaciones de personas mayores a incorporar a más personas, en algunas ocasiones incluso sin titulaciones, como permite la nueva normativa excepcional.

En servicios que se han cancelado o parado, se ha reconvertido o reorientado a las y los profesionales en la medida de lo posible hacia otros servicios en los que había más demanda o en los que se estaban produciendo bajas por enfermedad o cuarentena o excedencias. Las organizaciones trasladan su preocupación por lo que pueda pasar con esos servicios parados y sus profesionales a medio plazo. También se ve con temor la dificultad para afrontar las actualizaciones salariales previstas. El nuevo escenario de financiación que pueda abrirse genera incertidumbre sobre la capacidad de las organizaciones para mantener los puestos de trabajo.

Cuando las y los profesionales han demandado a la organización **apoyos** especializados, las organizaciones han intentado responder a esas demandas. En el caso de profesionales en atención sanitaria, ha habido mucha falta de información sobre cómo actuar, sobre los riesgos laborales, que las organizaciones han tratado de paliar.

En organizaciones que atienden a personas mayores en situación de dependencia y tienen servicios de ayuda a domicilio, se constata la dificultad en las **condiciones de trabajo** para quienes trabajan en domicilios. Muchas de estas personas proceden de itinerarios de inserción y se están encontrando con familias que las echan de casa por miedo a los contagios. Por el contrario, también hay situaciones en las que la familia les pide que no abandonen el domicilio en ningún caso también por el miedo al contagio con la pérdida de derechos laborales.

Las organizaciones han intentado no realizar EREs o ERTes, aunque algunas se han visto abocadas a ello. Cuando ha sido posible, se han reubicado a las y los profesionales de servicios cancelados o pospuestos. Las personas en prácticas han cesado su actividad. Las redes han detectado que hay una mayor demanda de información (consultas) procedente de Bizkaia, especialmente concerniente a ERTes y bajas médicas. En Gipuzkoa y Araba, aunque menos, también hay demanda de información sobre cuestiones laborales, ERTes, etc.

Cuando ha sido posible, las organizaciones han facilitado el **teletrabajo** de las personas remuneradas, intentando así también facilitar su conciliación familiar. Para ello ha habido que dotar a las y los profesionales de dispositivos informáticos. Sin embargo, el teletrabajo no siempre es posible, por diferentes motivos. A veces no se dispone de ordenadores portátiles para todas las personas profesionales, por lo que en algunos casos se utilizan personales; en estos casos, las personas profesionales se pueden encontrar dificultades para garantizar la normativa de protección de datos si quieren seguir manteniendo el contacto con las personas destinatarias. Además, los aparatos tecnológicos en las casas no siempre pueden estar disponibles, si hay hijos e hijas, estos deben hacer deberes online, seguir clases online, etc... Las organizaciones también constatan que la desconexión del trabajo es mínima, provocando estrés y malestar en la familia, y se pone de manifiesto que la conciliación es inviable en ocasiones, repercutiendo también en la producción del trabajo realizado.

En algunas organizaciones, para las personas con dificultades de conciliación, se han agilizado los permisos no retribuidos, aunque parece que se han solicitado menos de lo esperado.

En el caso de los **Centros Especiales de Empleo**, se han producido situaciones variadas. Algunas personas no han parado de trabajar ya que prestan servicios esenciales, tales como limpieza en residencias. Otro grupo de personas está en situación de incapacidad temporal con problemáticas muy específicas asociadas a su especial vulnerabilidad (es el caso de personas con discapacidad); a esa incapacidad temporal se une el problema de permanecer en su piso compartido o domicilio todo el día. Otras personas que se dedicaban a actividades no esenciales o que han tenido un parón en su actividad están en ERTE.

En relación al **voluntariado**, hay organizaciones que constatan que su tejido social se ha visto fortalecido desde el inicio de la crisis del Covid-19, a pesar de las dificultades que pueda estar habiendo para gestionar el voluntariado. Muchas personas voluntarias han mostrado un gran compromiso con las organizaciones a pesar de que se les eximió de toda participación cuando se inició el estado de alarma. En organizaciones de personas mayores se habla incluso de una “explosión del voluntariado” por las muestras de colaboración que están recibiendo; se ha ampliado la red de personas colaboradoras y voluntarias y desde las organizaciones se está tratando de apoyar a esa red creciente. También desde el ámbito del tiempo libre se ha intentado con personal voluntario mantener la vida asociativa trabajando las redes sociales, realizando videos, manteniendo a las personas en relación...

Sin embargo, el cuidado a las personas voluntarias se ha complicado. Las organizaciones están encontrando también dificultades para el apoyo y seguimiento a las personas voluntarias. El cuidado del voluntariado ha pasado a un segundo plano, se da una falta de acompañamiento, falta de recursos para cuidar su salud, escasez de personal cualificado como responsable de los equipos de voluntariado, etc. Algunas organizaciones pequeñas y medianas, ven complicado mantener la conexión con el voluntariado a futuro. En el ámbito de la Educación y Tiempo Libre, se están temiendo que la cancelación de actividades que se está produciendo genere un “desenganche” del voluntariado, que se pierdan personas voluntarias que son fundamentales para la vida de las organizaciones porque no están pudiendo tomar parte en la misma.

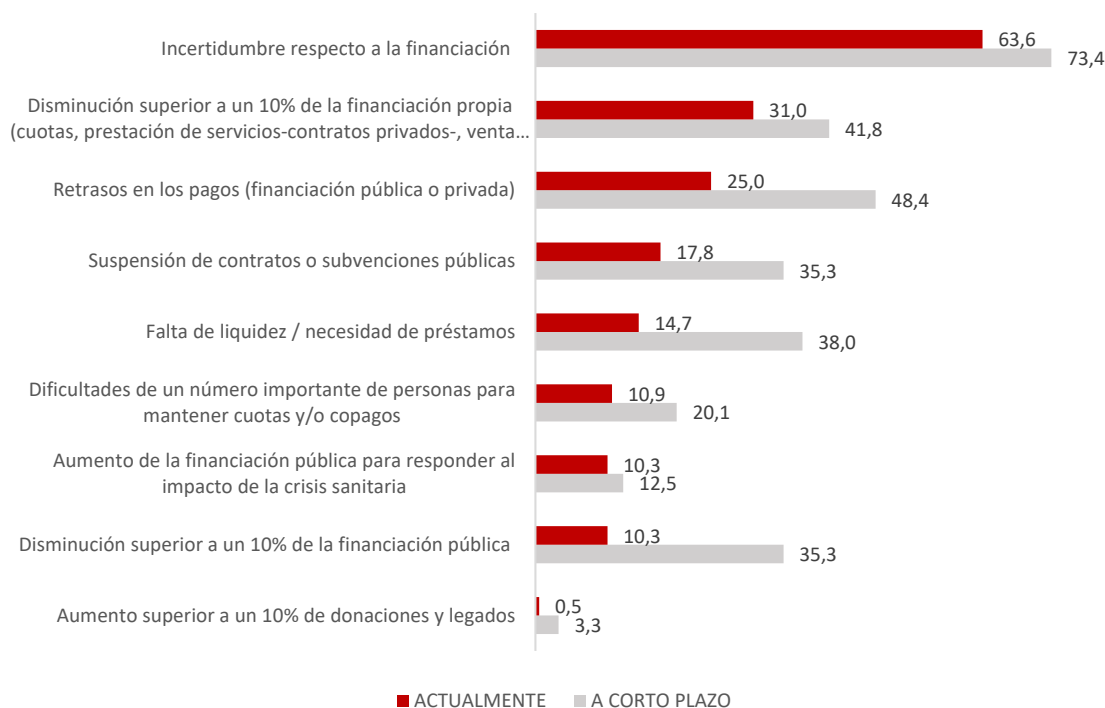
## 4.4. Impacto vinculado a la financiación y los recursos económicos

### 4.4.1. Los principales impactos actuales y la previsión a corto plazo

La situación económica de las organizaciones se ha visto fuertemente afectada por la situación generada a partir del estado de alarma. Además de problemas concretos que ya están afrontando, la incertidumbre sobre cómo se verá afectada la financiación es grande.

De hecho, la **incertidumbre respecto a la financiación** es actualmente, y en previsión a corto plazo, el problema a afrontar más extendido entre las organizaciones. También son destacables la actual **disminución, superior a un 10%, de la financiación propia** y la **previsión de retrasos en los pagos** públicos o privados. A diferencia de lo que ocurre con los problemas o situaciones vinculadas a las personas destinatarias, los servicios o el personal remunerado, donde parece que la previsión en los próximos meses es de mejora, la previsión sobre todos los problemas relativos a los recursos económicos es que se vean agravados a lo largo de 2020.

GRÁFICO 6: PROBLEMAS Y SITUACIONES QUE AFRONTAN ACTUALMENTE Y QUE PREVEEN AFRONTAR A CORTO PLAZO (2020) LAS ORGANIZACIONES EN RELACIÓN CON EL IMPACTO DE LA CRISIS DEL COVID-19 EN LOS RECURSOS ECONÓMICOS. (%)



En concreto, un 63,6% de organizaciones indica estar viviendo **incertidumbre respecto a la financiación** y un 73,4% estima que la vivirá a corto plazo. Es, sin duda, una de las cuestiones que más preocupa a las organizaciones ya que pone en tela de juicio su supervivencia. Desconocen cuándo se resolverán las ayudas y subvenciones y si habrá una merma en las cuantías de subvenciones o convenios futuros. Y dudan de si las administraciones públicas están siendo conscientes del incremento de la carga de trabajo pese a haberse suspendido actividades, si podrán acceder a líneas de financiación vinculadas a la emergencia sanitaria, si se podrá hacer frente al futuro habiendo perdido parte de la financiación privada, si podrán reembolsar los gastos generados por la emergencia social, si podrán hacer frente a subidas salariales ya pactadas, si promotores privados estarán en condiciones de seguir apoyando, si podrán hacer frente a gastos estructurales (alquiler, suministros, seguros...) etc.



En definitiva, si las entidades podrán seguir prestando sus servicios en un periodo cercano.

En relación con la **financiación propia** (cuotas, prestación de servicios, eventos, venta de productos, campañas...), un 31% de organizaciones está actualmente afrontando una disminución superior a un 10%. En la estimación para los próximos meses un 41,8% de organizaciones indica que prevé dicha disminución en su financiación propia.

1 de cada 4 organizaciones está afrontando **retrasos en los pagos**, de origen público o privado. A corto plazo, un 48,4% de organizaciones prevé enfrentar retrasos en los pagos.

Un 17,8% de organizaciones está enfrentando **suspensión de contratos o subvenciones públicas**, lo cual pone en riesgo la continuidad de algunos proyectos e implica despidos. En la previsión a corto plazo, el porcentaje se eleva a un 35,3%.

Un 14,7% de organizaciones están en estos momentos teniendo **problemas de liquidez o necesidad de préstamos**. De cara a los próximos meses, un 38% de organizaciones prevé tener falta de liquidez o necesidad de préstamos. Este contexto genera gran incertidumbre con respecto a la imposibilidad de pagar salarios y de ofrecer servicios nucleares.

Casi el 11% de organizaciones indica que actualmente percibe **dificultades de un gran número de personas para mantener cuotas y/o copagos** (reducción de cuotas de personas socias, impago de copagos, etc.). En la previsión a corto plazo, un 20,1% de organizaciones estima que tendrá dichas dificultades.

1 de 10 organizaciones ha visto **aumentar su financiación pública** para responder al impacto de la crisis sanitaria y un 12,5% prevé que su financiación pública aumentará por dicho motivo. También 1 de cada 10 organizaciones está afrontando una **disminución superior al 10% de su financiación pública**. Para 2020 el 35,3% de organizaciones así lo prevé.

Además, un 13% de organizaciones indica estar afrontando **otros problemas** en relación con los recursos económicos, que sobre todo tienen que ver con bajadas en los pedidos de venta de productos, ajustes futuros a las subidas salariales previstas en convenio, servicios que han dejado de ofrecerse pero que generan un gasto incluso estando inactivos, requisitos exhaustivos de las administraciones públicas para justificar la actividad que se está realizando, adelanto de gasto o gasto imprevisto no presupuestado.

También se pone de manifiesto que algunas organizaciones no habían logrado recuperar la situación económica previa a la crisis de 2008 y la crisis del Covid-19 ha venido a agravar más si cabe su situación. Es el caso de algunas organizaciones del ámbito de la Educación y el Tiempo Libre o de organizaciones que atienden a infancia, adolescencia y familias.

#### **4.4.2. Algunas diferencias según características de las organizaciones**

En relación a los recursos económicos de las entidades, hay que tener en cuenta que), es el **tamaño** la variable que marca diferencias más relevantes en cuanto a recursos económicos, si bien la información del resto de desagregaciones (contingencia, ámbito y territorio de las organizaciones) proporciona matices.

## Contingencia atendida

Tal y como se ha señalado, la **incertidumbre respecto a la financiación** es la principal situación que enfrentan la mayoría de las organizaciones, aunque es destacable que el porcentaje de organizaciones que atienden a personas en situación o riesgo de desprotección que enfrenta dicho problema es notablemente menor que en organizaciones del resto de contingencias atendidas.

La **disminución superior a un 10% de la financiación propia**, así como la **suspensión de contratos o subvenciones públicas** son problemas más presentes entre organizaciones que atienden a personas en situación o riesgo de dependencia.

Por su parte, los **retrasos en los pagos** (provenza de financiación pública o privada) y el **aumento de la financiación pública para responder al impacto de la crisis sanitaria** están más presentes en organizaciones que atienden a personas en situación o riesgo de exclusión.

TABLA 13: PROBLEMAS Y SITUACIONES QUE AFRONTAN ACTUALMENTE LAS ORGANIZACIONES EN RELACIÓN CON EL IMPACTO DE LA CRISIS DEL COVID-19 EN LOS RECURSOS ECONÓMICOS SEGÚN CONTINGENCIA. (%)

RECURSOS ECONÓMICOS	ACTUALMENTE				
	Dependencia	Exclusión	Desprotección	Discapacidad	Otros
Falta de liquidez / necesidad de préstamos	0%	15,9%	6,3%	16,7%	16,1%
Retrasos en los pagos (financiación pública o privada)	14,3%	31,7%	12,5%	25,0%	22,6%
Disminución superior a un 10% de la financiación propia	42,9%	34,9%	31,3%	27,8%	27,4%
Aumento superior a un 10% de donaciones y legados	0%	1,6%	0%	0%	0%
Suspensión de contratos o subvenciones públicas	28,6%	17,5%	18,8%	16,7%	17,7%
Disminución superior a un 10% de la financiación pública	14,3%	12,7%	6,3%	16,7%	4,8%
Aumento de la financiación pública para responder al impacto de la crisis sanitaria	14,3%	19,0%	6,3%	2,8%	6,5%
Incertidumbre respecto a la financiación	71,4%	63,5%	37,5%	66,7%	67,7%
Dificultades de un número importante de personas para mantener cuotas y/o copagos	0%	6,3%	0%	8,3%	21,0%

De cara a los próximos meses, es destacable que una amplia proporción de organizaciones que atienden a personas en situación o riesgo de exclusión o desprotección y a personas con discapacidad prevean incertidumbre respecto a la financiación. Asimismo, es destacable que una amplia proporción de organizaciones que atienden a personas en situación o riesgo de dependencia prevean retrasos en los pagos (financiación pública o privada) y suspensión de contratos o subvenciones públicas.

## Ámbito de actuación

La **incertidumbre respecto a la financiación**, a pesar de ser una situación generalizada entre las organizaciones, parece estar más presente en organizaciones de Empleo y Socia-transversal.

La **falta de liquidez**, los **retrasos en los pagos** (de financiación pública o privada), la **disminución superior a un 10% de la financiación propia** y la **suspensión de contratos o subvenciones públicas** son problemas más acuciantes en organizaciones de Empleo.

TABLA 14: PROBLEMAS Y SITUACIONES QUE AFRONTAN ACTUALMENTE LAS ORGANIZACIONES EN RELACIÓN CON EL IMPACTO DE LA CRISIS DEL COVID-19 EN LOS RECURSOS ECONÓMICOS SEGÚN ÁMBITO. (%)

RECURSOS ECONÓMICOS	ACTUALMENTE						
	Salud	Empleo	Servicios Sociales	Tiempo Libre	Coop. Int. Desarrollo	Social-Transversal	Otros
Falta de liquidez / necesidad de préstamos	17,6%	33,3%	9,6%	0%	0%	21,9%	33,3%
Retrasos en los pagos (financiación pública o privada)	5,9%	51,9%	23,3%	18,8%	12,5%	28,1%	0%
Disminución superior a un 10% de la financiación propia	41,2%	63,0%	16,4%	37,5%	18,8%	31,3%	66,7%
Aumento superior a un 10% de donaciones y legados	0%	0%	0%	0%	0%	3,1%	0%
Suspensión de contratos o subvenciones públicas	17,6%	33,3%	12,3%	31,3%	6,3%	15,6%	33,3%
Disminución superior a un 10% de la financiación pública	5,9%	22,2%	12,3%	6,3%	0%	3,1%	33,3%
Aumento de la financiación pública para responder al impacto de la crisis sanitaria	5,9%	18,5%	13,7%	0%	12,5%	3,1%	0%
Incertidumbre respecto a la financiación	58,8%	74,1%	58,9%	62,5%	50,0%	71,9%	100,0%
Dificultades de un número importante de personas para mantener cuotas y/o copagos	11,8%	11,1%	6,8%	6,3%	0%	25,0%	33,3%

En los próximos meses, una amplia proporción de organizaciones de Empleo, Servicios Sociales, Educación y Tiempo Libre y Cooperación Internacional al Desarrollo prevé incertidumbre respecto a la financiación. También, una amplia proporción de organizaciones de Empleo prevé retrasos en los pagos de origen público o privado.

### Tamaño de la organización

El análisis de los datos según tamaño de la organización muestra que las organizaciones **grandes** afrontan en mayor medida falta de liquidez o necesidad de préstamos, retrasos en los pagos (financiación pública o privada) disminución superior a un 10% de la financiación pública o aumento de la financiación pública para responder al impacto de la crisis sanitaria.

Las organizaciones **pequeñas y medianas**, por su parte, afrontan en mayor medida disminución superior a un 10% de la financiación propia, suspensión de contratos o subvenciones públicas y dificultades de un número importante de personas para mantener cuotas y/o copagos.

TABLA 15: PROBLEMAS Y SITUACIONES QUE AFRONTAN ACTUALMENTE LAS ORGANIZACIONES EN RELACIÓN CON EL IMPACTO DE LA CRISIS DEL COVID-19 EN LOS RECURSOS ECONÓMICOS SEGÚN TAMAÑO. (%)

RECURSOS ECONÓMICOS	ACTUALMENTE	
	Pequeñas y medianas	Grandes
Falta de liquidez / necesidad de préstamos	12,8%	16,0%
Retrasos en los pagos (financiación pública o privada)	19,2%	29,2%
Disminución superior a un 10% de la financiación propia	32,1%	30,2%
Aumento superior a un 10% de donaciones y legados	1,3%	0%
Suspensión de contratos o subvenciones públicas	19,20%	17,00%
Disminución superior a un 10% de la financiación pública	3,8%	15,1%
Aumento de la financiación pública para responder al impacto de la crisis sanitaria	2,60%	16,00%
Incertidumbre respecto a la financiación	62,8%	64,2%
Dificultades de un número importante de personas para mantener cuotas y/o copagos	17,90%	5,70%

En los próximos meses, una amplia proporción de organizaciones grandes prevé incertidumbre respecto a la financiación y retrasos en los pagos públicos o privados.

### **Territorio Histórico**

Si se analizan los datos en función del **Territorio Histórico** se observa que la incertidumbre respecto a la financiación, la disminución de la financiación privada en más de un 10% o los retrasos en los pagos (tanto públicos como privados) son los principales problemas que comparten las organizaciones de los tres territorios. Cabe apuntar, con cierta cautela ya que hay otras variables más allá del territorio histórico que condicionan las problemáticas analizadas, que la proporción de entidades de Bizkaia con incertidumbre frente a la financiación es algo mayor que en el resto o que un mayor peso de organizaciones en Gipuzkoa apuntan la disminución de la financiación propia.

TABLA 16: PROBLEMAS Y SITUACIONES QUE AFRONTAN ACTUALMENTE LAS ORGANIZACIONES EN RELACIÓN CON EL IMPACTO DE LA CRISIS DEL COVID-19 EN LOS RECURSOS ECONÓMICOS SEGÚN TTHH. (%)

RECURSOS ECONÓMICOS	ACTUALMENTE		
	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa
Falta de liquidez / necesidad de préstamos	7,9%	16,2%	17,1%
Retrasos en los pagos (financiación pública o privada)	23,7%	27,6%	19,5%
Disminución superior a un 10% de la financiación propia	21,1%	31,4%	39,0%
Aumento superior a un 10% de donaciones y legados	0%	1,0%	0%
Suspensión de contratos o subvenciones públicas	15,8%	20,0%	14,6%
Disminución superior a un 10% de la financiación pública	5,3%	9,5%	17,1%
Aumento de la financiación pública para responder al impacto de la crisis sanitaria	13,2%	11,4%	4,9%
Incertidumbre respecto a la financiación	57,9%	67,6%	58,5%
Dificultades de un número importante de personas para mantener cuotas y/o copagos	7,9%	10,5%	14,6%

De cara a los próximos meses, es destacable que una amplia proporción de organizaciones de Bizkaia prevea incertidumbre respecto a la financiación.

#### **4.4.3. Una mirada específica sobre las principales preocupaciones**

El impacto de la crisis del Covid-19 en los recursos económicos de las organizaciones está teniendo ya importantes consecuencias, pero sobre todo está abriendo una gran incertidumbre de cara a lo que pasará en los próximos meses.

En general las organizaciones destacan que la **gestión de la urgencia** es lo prioritario y esa gestión se está haciendo pese a que supone un gasto añadido. Por ejemplo, no se ha escatimado en el gasto que se ha supuesto la compra de EPIS, el refuerzo de los servicios de limpieza, el refuerzo de personal en determinados servicios por el cierre de otros, la creación de nuevos servicios... El temor por lo que pueda pasar con subvenciones, licitaciones, contratos y otras fuentes de financiación pública preocupa mucho, porque hay servicios que por ello pueden verse abocados al cierre.

Además, **planificar y desarrollar estrategias de gestión** en este contexto resulta muy complicado. Es posible que surjan nuevas necesidades a las que dar respuesta, pero el desconocimiento de cuáles serán impide presentar propuestas o pedir financiación para realizarlas. Es el caso de los servicios y actividades de tiempo libre para el periodo estival: cómo responder a las necesidades que están planteando las familias cuando no se tiene claro ni qué ni cómo se podrá ofrecer.

En este sentido, en ocasiones las organizaciones no saben si continuar con la actividad o solicitar un ERTE para poder acceder a ayudas. Preocupa mucha poder **mantener los puestos de trabajo** de las personas y aquellas organizaciones que contaban con “músculo económico” han podido afrontar mejor los cambios laborales derivados de la crisis del Covid-19, aunque el impacto en su volumen económico es innegable.

Cuando han tenido que cerrar servicios, las organizaciones han intentado “reconvertir” puestos de trabajo para poder mantenerlos. Cuando los servicios se han visto modificados, han planteado ajustes o cambios de horarios para poder mantener los puestos de trabajo.

Las organizaciones perciben también que cumplir con los **convenios laborales** va a depender de la sensibilidad de las administraciones públicas y que será difícil afrontar las futuras subidas salariales pactadas ya por convenio.

La **falta de liquidez** por la forma de pago de contratos o subvenciones de algunos servicios ya era algo habitual antes de la crisis del Covid-19, y el temor a que eso pueda agravarse en los próximos meses está muy presente.

Por otro lado, si para recibir el pago de una actividad hay que haber realizado una parte o porcentaje de la misma, pero se ha tenido que cancelar o posponer dicha actividad por el estado de alarma, las organizaciones no saben si ese pago se retrasará hasta que finalmente pueda desarrollarse la actividad o incluso nunca llegará a producirse porque se ha tenido que cancelar (**suspensión temporal o cancelación de contratos o convenios**). Es el caso de los udalekus, colonias de verano o servicios de respiro, entre otros muchos.

Algunas organizaciones de atención directa a personas con discapacidad o mayores han tenido que comprar con fondos propios EPIs para poder hacer frente a los problemas de seguridad sanitaria en sus servicios, han tenido que reforzar los servicios de limpieza, han tenido que incrementar las ratios por ejemplo en viviendas tuteladas por el aumento de horas de estancia, etc., generando un **aumento del gasto**. Ello ha implicado aumento de las **líneas de crédito** para poder hacer frente a la urgencia y **problemas de tesorería**, que en algunos casos se ven agravados por los retrasos en los pagos de las facturas de la institución pública para servicios como centros de día que han tenido que cerrar, cuya financiación incluso está en duda.

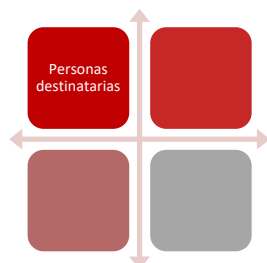
Los **convenios y licitaciones** con entidades públicas se siguen manteniendo, pero, por ejemplo, en organizaciones que atienden a infancia y familias exigen cada vez más información e informes sobre la actividad para justificarla. En este sentido, preocupa que los convenios a largo plazo puedan verse afectados por reducciones en servicios y en la financiación de los mismos. También hay temor a que en las próximas licitaciones haya menos recursos para concursar y más límites para acceder a los concursos, incluso que haya licitaciones que no se vuelvan a plantear.

Las **subvenciones** públicas están paradas. En organizaciones de personas con discapacidad, salvo algunos servicios que se financian mediante subvenciones nominativas o de entidades privadas, el resto de subvenciones están a la espera. El retraso de las subvenciones públicas afecta de forma más grave a las organizaciones pequeñas y medianas, generalmente compuestas por una mayoría de personas de voluntarias, cuyo devenir genera mucha preocupación.

La **financiación privada** de las organizaciones también se está viendo afectada. Los contratos con entidades privadas por ejemplo en infancia se han cerrado. Algunas subvenciones privadas también se han cancelado porque están redirigiendo esas ayudas hacia otras partidas económicas.

## 5. ALGUNAS REFLEXIONES FINALES

A modo de cierre, se ha querido ofrecer para cada dimensión analizada (personas destinatarias, servicios y actividades, voluntariado y remunerado y recursos económicos) algunas ideas transversales o factores que están marcando, de forma más general e independiente al perfil de las entidades, el impacto de la crisis del Covid-19 en las organizaciones del TSSE.



### Personas destinatarias

En términos generales, hay varias cuestiones o elementos transversales que atraviesan el impacto que la crisis del Covid-19 ha tenido en las personas destinatarias de las organizaciones del TSSE: invisibilidad, estigmatización, resiliencia y el valor de las redes naturales de apoyo.

Lo primero que llama la atención es que en el discurso público muchas de las personas destinatarias de las organizaciones del TSSE están siendo **invisibilizadas**. Salvo algunas excepciones, la opinión pública, los medios de comunicación o las redes sociales no han recogido la situación específica que personas con discapacidad, mujeres o infancia puedan estar viviendo (al menos en los inicios). Esa invisibilidad preocupa a las organizaciones porque no pone ningún foco, social o mediático, sobre ellas.

Se entiende que, ante la emergencia sanitaria, lo primero es generar una respuesta institucional especialmente enfocada hacia algunos colectivos prioritarios. Pero se cuestiona que con el trascurso del tiempo no se hayan incorporado al foco social otros colectivos vulnerables cuya situación está siendo también especialmente grave. Si ya de por sí muchas personas destinatarias de las organizaciones del TSSE viven invisibilizadas socialmente, la crisis del Covid-19 no parece haberlas hecho más visibles.

Otra cuestión transversal es la **estigmatización social** de algunos colectivos de personas destinatarias, sobre todo algunos que sí han recibido atención mediática. Es el caso de las personas mayores, personas migrantes o comunidad gitana.

En relación con las personas migrantes, el impacto mediático que están teniendo algunas actuaciones concretas (sobre todo actuaciones policiales) o los bulos que circulan en torno a la inmigración generan una afectación a nivel de imagen y estigmatización. Una percepción similar se produce en el caso de la comunidad gitana, acusada en repetidas ocasiones de ser un foco causante de contagios de Covid-19.

En relación con las personas mayores, su estigmatización como colectivo de riesgo está generando una afectación en su estado anímico y en su rol social. La incertidumbre en torno al tiempo que van a tener que pasar confinados provoca miedo y preocupación por cómo van a volver a ser sus relaciones sociales y su papel social: qué espacio social y simbólico les va a dejar la sociedad cuando la crisis del Covid-19 se supere.

La infancia también se ha visto señalada como colectivo asintomático potencial transmisor del virus. La inminente salida a la calle de niños y niñas puede recibir distintas respuestas y las organizaciones están preocupadas por un posible rechazo social o distanciamiento hacia ellas.

En general, parece que las personas destinatarias han tenido una gran capacidad de **adaptación** a las nuevas situaciones que se han ido dando desde la declaración del estado de alarma.

Personas mayores, niños y niñas en desprotección o personas con discapacidad, entre otros colectivos, han adaptado sus vidas al confinamiento, demostrando una gran **resiliencia** y están respondiendo a la nueva situación de una forma sorprendentemente positiva, según las organizaciones. Aunque se puedan producir tensiones o situaciones problemáticas, en general la respuesta ha sido de adaptación total al contexto. Lo que sí se preguntan las organizaciones es hasta cuándo se puede mantener una respuesta positiva durante las fases de desescalada hasta la vuelta a la normalidad.

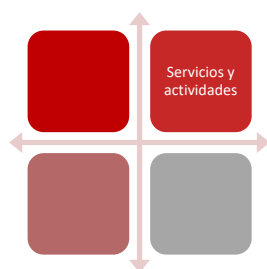
Por último, el papel de **las familias y las redes naturales de apoyo** de las personas destinatarias ha sido fundamental, de gran valor para las propias destinatarias y para las organizaciones.

Especialmente en el caso de algunos colectivos de personas destinatarias se han erigido en pilar fundamental, reorganizándose para ver cómo podían dar mejores apoyos dentro del domicilio, modificando incluso la convivencia. Es, por ejemplo, el caso de personas con problemas de salud mental que vivían solas y que se trasladaron a vivir con sus padres antes de que se decretase el estado de alarma. O el de las personas con discapacidad intelectual, cuyas familias mantienen estoicamente la convivencia sin momentos de respiro.

Se destaca también que las familias o redes naturales de apoyo están solicitando muy pocos o ningún apoyo a las organizaciones, asumiendo que es una situación excepcional, y son las organizaciones las que intentan anticiparse a las situaciones y estar muy presentes en esos núcleos familiares.

El valor de esos cuidados proporcionados por las familias es especialmente importante en el caso de personas muy dependientes. El desgaste que ello está suponiendo para estas familias invita a pensar hasta cuándo van a poder mantener el nivel de cuidado o cuáles van a ser las consecuencias del desgaste físico y emocional que están viviendo.

En términos generales, las familias con niños y niñas están también asumiendo un papel fundamental, apoyando a sus hijas e hijos a nivel educativo, pero también a nivel emocional durante el confinamiento. En este sentido, las organizaciones manifiestan preocupación por lo que pasará cuando la actividad laboral se normalice, pero no haya actividad escolar y las familias tengan que afrontar la conciliación familiar.



### Servicios y actividades

En general, se percibe la importancia de tres elementos que están determinando el impacto de la crisis del Covid-19 en los servicios y actividades que desarrollan las organizaciones: incertidumbre, la capacidad de las organizaciones para adaptarse o reinventarse y el valor de las personas y lo relacional en los servicios.

Las organizaciones manifiestan una preocupante **incertidumbre** principalmente vinculada con la financiación de las organizaciones: existe una gran preocupación por la viabilidad de actividades y servicios. Preocupa qué va a pasar con las subvenciones y ayudas, tanto las que ya están activas como las que debieran activarse a lo largo del año. Además, el contexto actual está suponiendo para muchas organizaciones una carga económica que están asumiendo (en la medida de lo posible y aquellas que pueden hacerlo) con recursos propios, una situación poco sostenible en el tiempo. Preocupa tanto el futuro de las personas remuneradas como el de las destinatarias.

En el caso del personal remunerado ya se han producido situaciones de despido y ERTes, disminución del horario laboral, etc. Y la dificultad de activar en un corto plazo servicios y actividades concretas provocará un deterioro en esta línea, así como un posible empeoramiento de las condiciones laborales.

En relación con las personas destinatarias preocupa el ahora pero también el corto plazo. Muchas organizaciones no saben si van a poder mantener la actividad o si se van a tener que replantearla totalmente por los riesgos sanitarios. Es el caso de los servicios de atención diurna o centros de día y de los servicios de tiempo libre para infancia o personas con discapacidad. Las organizaciones no saben qué tipo de servicios y actividades van a poder ofrecer este verano, por lo que les resulta imposible identificar el impacto que ello va a tener tanto en sus personas destinatarias como en las propias organizaciones y su sostenibilidad.

A pesar de la incertidumbre y la urgencia, las organizaciones han demostrado una gran capacidad para **adaptarse** al contexto, **reinventarse** y seguir ofreciendo respuestas a sus personas destinatarias. No solo se trata de modificar la manera de ofrecer los servicios y actividades. Algunas organizaciones hablan de reinventarse, de buscar nuevas estrategias para ofrecer esas respuestas.

La reconversión hacia el teletrabajo en los servicios de apoyo por ejemplo ha sido una innovación forzada que quizás en algunos casos se pueda incluso mantener pasado el confinamiento por los buenos resultados que está dando. Se están, en este sentido, “descubriendo” formas distintas, forzadas por el contexto, de ofrecer servicios y actividades.

A la sensación de que ha pasado mucho tiempo desde el inicio de la crisis por la intensidad y los cambios, se añade la necesidad de pensar cómo se pueden reinventar las organizaciones si la situación se prolonga. No está previsto que la situación de las personas destinatarias vaya a cambiar en el corto plazo.

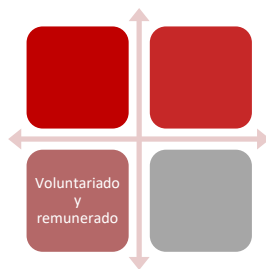
Por ejemplo, aunque no se prevé que los servicios de atención diurna se vayan a activar en las próximas semanas, las organizaciones están ya intentando prever medidas para, llegado el momento, poder ponerlos en marcha. También entidades de tiempo libre están intentando coordinarse para poder dar algún tipo de solución de cara al periodo estival.

Todo ello ha supuesto que las organizaciones están poniendo de manifiesto que la crisis del Covid-19 ha traído un “redescubrimiento” de la esencia del sector: la importancia de la personalización y de poner a **las personas en el centro** de las organizaciones.

También destacan el valor del **carácter relacional** de los servicios y actividades que se ofrecen desde las organizaciones, que se ha visto especialmente afectado por la crisis del Covid-19. El cierre de servicios presenciales de acompañamiento en los que la relación entre profesionales, voluntariado y personas destinatarias es especialmente importante por el vínculo que se genera, han obligado a las organizaciones a “reconvertir”, cuando ha sido posible, ese vínculo presencial en un **vínculo telemático** para poder seguir estando cerca de las personas destinatarias.

En este sentido, las organizaciones apuntan que esta situación puede convertirse en una oportunidad para poner en valor el acompañamiento, los espacios de ayuda mutua, los apoyos informales, las actividades de ocio y tiempo libre, cuya ausencia durante el estado de alarma se notará en el corto plazo.



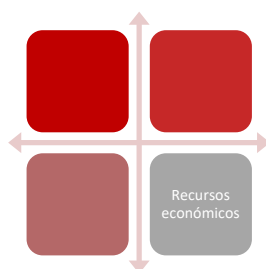


### Voluntariado y personas remuneradas

De manera transversal, cabe destacar dos elementos en relación con el impacto de la crisis del Covid-19 en las organizaciones: la entrega y profesionalidad de las personas remuneradas y la importancia de las personas voluntarias.

Las personas profesionales de las organizaciones han visto en su mayoría alterada su habitual actividad laboral, y han encarado el cambio con **entrega y profesionalidad**. Quienes han tenido que hacer especiales esfuerzos en servicios de atención directa, han mostrado un gran compromiso con las personas destinatarias, dando mayor sentido si cabe a la importancia del cuidado de las personas más vulnerables. Quienes han tenido que reorientar su actividad, lo han hecho también con entrega y compromiso, descubriendo algunas veces otras tareas y a otras personas. Las personas en puestos de responsabilidad también han hecho esfuerzos por comunicar y cuidar a las y los profesionales de las organizaciones, generando apoyos, visibilizando nuevas líneas de actividad, etc.

Las **personas voluntarias** también han visto afectada su participación en las organizaciones desde el comienzo de la crisis del Covid-19. Y, sin embargo, muchas organizaciones constatan el **compromiso** que están demostrando, generando, cuando es posible, espacios de comunicación y apoyo, y estando “cerca” de las organizaciones y de las personas destinatarias. Ante el devenir incierto de los próximos meses, las organizaciones manifiestan la importancia de cuidar de las personas voluntarias, de mantener viva la conexión con ellas.



### Recursos económicos

Al margen de las situaciones concretas de las organizaciones de diferentes ámbitos o que atienden a diferentes colectivos, se constatan algunos elementos más transversales o generales que atraviesan el impacto de la crisis del Covid-19 en relación con los recursos económicos: el necesario reconocimiento a la especificidad del sector y la incertidumbre, en algunos casos incluso sobre la propia supervivencia de algunas organizaciones.

Las organizaciones solicitan que desde las instituciones públicas haya un **reconocimiento de la especificidad del sector**. Las empresas y autónomos han podido acceder a ayudas de la SPRI o de las diputaciones forales, pero las organizaciones del TSSE se quedan fuera de esas ayudas. Esas ayudas específicas serían especialmente útiles en escenarios donde no se ha podido obtener financiación propia, pero, al mismo tiempo, no se ha podido prescindir de servicios ofertados.

En este sentido, las organizaciones demandan que haya líneas específicas de ayudas económicas para el TSSE, que reconozcan el valor de la contribución social del sector y el capital humano y social que gestionan. La invisibilización no solo afecta a las personas destinatarias, sino también a las propias estructuras organizacionales del TSSE, cuya especificidad no es tenida en cuenta en muchos contextos y situaciones.

La **incertidumbre** respecto a la financiación y los recursos económicos se focaliza especialmente en qué va a pasar con la financiación pública. Hay un miedo generalizado entre las organizaciones por la posibilidad de que “lo sanitario se coma a lo social”.

La urgencia ha priorizado la atención sanitaria y lo social ha quedado relegado a un plano más secundario. La preocupación es que eso siga así durante los próximos meses, y es generalizado entre las organizaciones el temor a que las mayores partidas económicas vayan destinadas al ámbito sanitario y no haya una apuesta específica por lo social.

De manera similar, en el ámbito de la cooperación, se observa con preocupación la crisis generada por la propagación del COVID-19 y sus repercusiones sociales y económicas en gran parte del mundo, no sólo en Euskadi. En ese sentido, existe incertidumbre sobre la manera en que va a afectar esta situación a las políticas de cooperación internacional, que pueden verse especialmente afectadas.

Ante esta incertidumbre, algunas organizaciones temen por su supervivencia, especialmente las pequeñas y medianas y las que cuentan con mayoría de personas voluntarias en sus equipos de trabajo, cuya financiación depende principalmente de subvenciones públicas.