

# ¿Por qué el teletrabajo no vino para quedarse? El caso de los servicios sociales a nivel municipal en España

Joanna Izabela Andraszak, Dept. de Gestión de Empresas, Universitat Rovira i Virgili, joannaizabela.andraszak@urv.cat  
Dr Amado Alarcón, Dept. de Gestión de Empresas, Universitat Rovira i Virgili, amado.alarcon@urv.cat

## Introducción

La pandemia del COVID-19 y la crisis que provocó, reorganizaron por completo los espacios dentro de los cuales los servicios sociales y otras organizaciones públicas trabajan y atienden a las personas (Calzada et al., 2020). Situación de crisis provocada por la pandemia se caracteriza, sobre todo, por el cambio imprevisto, la incertidumbre y la urgencia y se asocia a un constante cambio de normas y protocolos en cada institución (Brodkin, 2021). La mayor demanda de servicios limitados en la prestación por las restricciones y protocolos sanitarios ha puesto a los servidores públicos en una posición sumamente difícil y los ha enfrentado a grandes desafíos, como el aumento del teletrabajo sin experiencia previa y preparación adecuada en este tipo de servicio. El periodo del confinamiento inicial causado por la pandemia provocó la aceleración de la adopción de soluciones y tecnologías digitales en muchas áreas, entre otros, los servicios públicos. Hay que tener en cuenta que estos avances junto con muchos beneficios trajeron también riesgos y dificultades tanto para las administraciones, como para los usuarios (Hantrais et al., 2021). Según los datos recogidos por Vodafone en el Estudio sobre el Estado de la Digitalización de las Empresas y Administraciones españolas. Las instituciones públicas fueron, junto con las microempresas, las organizaciones que menos implantación del teletrabajo tuvieron en España antes de la pandemia del COVID-19. Sólo el 18% de sus empleados tenían esta posibilidad. Una cifra que aumentó prácticamente de la noche a la mañana hasta el 91% (Vodafone Business, 2020). A finales del año 2021, después de más de un año y medio de la pandemia, se observó que una vez que el mercado laboral ha recuperado cierta normalidad laboral, muchos trabajadores, empresas e instituciones volvieron al trabajo presencial.

Sin embargo, a pesar de la popularidad inicial y el entusiasmo por el teletrabajo, la ley de teletrabajo no proporciona la regulación para los trabajadores públicos (Ley 10/2021 reguladora del trabajo a distancia). El Gobierno ha fijado octubre de 2021 como mes de vuelta a las oficinas, permitiendo el teletrabajo hasta un 20% de la jornada laboral. Según los datos de Eurofound, el uso de las tecnologías digitales en los servicios sociales en Europa no se ha estudiado en la misma medida que su uso en el cuidado de la salud (Eurofound, 2020), por lo tanto, todavía quedan muchas preguntas sin respuesta. El estudio que estamos presentando examina cómo los Servicios Sociales a nivel municipal en España se transformaron durante la pandemia del COVID-19. El objetivo principal de la investigación es comprender y analizar la perspectiva y las experiencias de los y las profesionales después de casi dos años de la crisis del coronavirus en España.

## Objetivo

El punto de partida de nuestro estudio es la identificación de las experiencias de los profesionales de los servicios sociales con respecto a los cambios en el funcionamiento del servicio y la calidad del trabajo durante la pandemia de Covid-19 relacionada con el teletrabajo. Consideramos que la detección de factores que condicionan la experiencia de los profesionales, y su percepción de la calidad del trabajo, así como de la calidad de los servicios prestados según atiendan al público a distancia (por teléfono, Internet, etc.) o de forma presencial, tienen mucha importancia en la situación que hemos vivido y podrá contribuir a una mejor preparación de planes de prevención adecuados en el caso de futuras crisis.

La perspectiva comparativa incluye a profesionales de diversos servicios sociales dirigidos a colectivos vulnerables (víctimas de violencia de género, personas mayores, desempleados, inmigrantes, etc.). Detectar cómo el tipo de usuarios, características del grupo objetivo, complejidad del apoyo a los ciudadanos, nivel de responsabilidad y tipo de comunicación con los destinatarios, condicionan y afectan la capacidad de trabajar y prestar servicios en la modalidad de teletrabajo manteniendo la calidad requerida de los servicios.

## Aspectos más relevantes

Como hemos observado, la mayoría de los centros de servicios sociales municipales han regresado al 100% de trabajo presencial. Además de las normas oficiales y las indicaciones derivadas de la ley y las directrices oficiales, existen otros factores que condicionan el uso y popularidad del teletrabajo en los servicios sociales.

El análisis de las entrevistas fue en su mayoría a través del proceso deductivo, predeterminado por la revisión de la literatura previa. Además, algunos de los códigos emergieron en el proceso inductivo, derivados de los datos durante su análisis. Las principales áreas de análisis se refieren a los siguientes temas:

- preparación de las oficinas y equipos para la transición a la modalidad de teletrabajo;
- diferencias de perspectiva entre trabajadores de varios niveles, profesiones y servicios;
- cuestiones de género y diferencias individuales;
- alfabetizaciones digitales y la brecha digital (entre profesionales y usuarios).

## Conclusiones

- Existen diferencias entre diferentes profesionales, dependiendo de varios criterios, como años de experiencia laboral, puesto/nivel de trabajo, edad, etc.
- El tema de la brecha digital en el contexto de la informatización de los servicios sociales en tiempos de COVID-19 es muy importante. Según los y las profesionales, este tema será uno de los mayores desafíos de los servicios sociales en el mundo pos pandémico.
- Para poder llevar a cabo el teletrabajo se necesita mayor inversión en la preparación de los espacios profesionales, equipos y herramientas para mejorar las comodidades de los y las profesionales.
- Si el uso de los medios digitales y la atención a distancia se mantendrán, se debe asegurar que las personas, tanto usuarios como profesionales, tengan el acceso, los recursos y el apoyo para poder llevarlo a cabo.
- Preocupaciones como la seguridad del usuario, la brecha digital, la privacidad de los datos y las cuestiones de confidencialidad deben ser tenidas en cuenta por los responsables de la formulación de políticas para poder mejorar los servicios en el futuro.

## Metodología

La investigación adapta una metodología cualitativa, que involucra entrevistas en profundidad a profesionales de los Servicios Sociales a nivel municipal en España. Hemos llevado a cabo 32 entrevistas con profesionales de siete municipios de cinco Comunidades Autónomas diferentes (Cataluña, Madrid, Murcia, Andalucía, Castilla y León), y de variadas trayectorias profesionales, etapas profesionales y entornos (desde trabajadores de primera línea hasta directivos). Las entrevistas se realizaron entre marzo y diciembre de 2021. Las entrevistas se realizaron en su mayoría por videollamadas utilizando las plataformas Microsoft Teams y Zoom. El guion de entrevistas semiestructuradas ha sido redactado en base a una revisión previa de la literatura sobre este tema y las primeras entrevistas exploratorias. Todas las conversaciones han sido grabadas, con el consentimiento de los participantes, transcritas y analizadas utilizando el software MAXQDA. Hemos optado por entrevistas en profundidad en lugar de encuestas porque son un instrumento adecuado para estudiar situaciones cambiantes, como las pandemias. Las encuestas nos obligarían a tener un cuestionario cerrado y, por tanto, menos aptos para identificar lo nuevo, lo cambiante, los desafíos.

## Resultados

- Factores relacionados con el cambio repentino de modelo de trabajo (tradicional -> teletrabajo), que han dificultado la transición y han contribuido a un regreso acelerado al trabajo presencial: falta de preparación previa respecto al teletrabajo; falta de pautas y protocolos claros para trabajar de forma remota; falta de apoyo técnico suficiente durante la pandemia; falta de recursos y herramientas de trabajo adecuadas para el teletrabajo (incluso después de 1,5 años de la pandemia, muchos trabajadores han tenido que financiar, en su totalidad o en parte, los recursos o la infraestructura tecnológica requerida).
- Han surgido diferencias en las perspectivas del teletrabajo entre trabajadores de diferentes niveles, profesiones y servicios. A las experiencias de los profesionales han tenido impacto experiencia previa en teletrabajo, prestación previa de servicios vía telefónica, on-line, etc. Diferentes grupos objetivo y usuarios (por ejemplo, jóvenes, personas mayores, víctimas de violencia, personas sin hogar, etc.) también han influido a la satisfacción del teletrabajo debido al diferente tipo de trabajo con el usuario y las posibilidades de asistencia remota.
- En cuanto a las cuestiones de género y las diferencias personales, el teletrabajo, como señalaron muchos participantes, trabajar desde casa ha provocado conflictos entre la vida laboral y familiar, especialmente para las mujeres. Se han observado diferencias entre hombres y mujeres en la conciliación de la vida familiar y laboral. El hecho de trabajar desde casa y no tener un espacio exclusivo para actividad laboral, ha causado dificultad para desconectarse del trabajo después de haber acabado la jornada laboral. Los participantes señalaron que durante el periodo de teletrabajo muchas veces fueron acompañados por una sensación más frecuente de aislamiento social y profesional.
- El tema de las alfabetizaciones digitales y la brecha digital tanto entre los profesionales, como entre los usuarios, también han impactado las experiencias del teletrabajo. Uno de los problemas estaba relacionado con la exclusión digital de los usuarios por falta de acceso a internet y/o un nivel muy bajo de alfabetizaciones digitales. Usuarios como las personas mayores, personas sin hogar, personas con discapacidad, entre otros, han tenido dificultades para acceder a los servicios vía telefónica y/o en línea.

## Bibliografía

- Brodkin, E. Z. (2021). Street-Level Organizations at the Front Lines of Crises. *Journal of Comparative Policy Analysis: Research and Practice*, 23(1), 16–29. <https://doi.org/10.1080/13876988.2020.1848352>
- Calzada, I., Muriel, M., Páez, V., Caro, F., Gómez, M., Alkorta, E., Fouassier, M., Ruíz, I., Gutierrez, M., Almaguer, P., Gomez, J. D., & Hernández, A. L. (2020). LOS SERVICIOS SOCIALES ANTE LA PANDEMIA: Retos, desafíos y respuestas hacia la nueva normalidad.
- Eurofound. (2020). Public services: Impact of digitalisation on social services. Available at: [https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef\\_publication/field\\_ef\\_document/ef19043en.pdf](https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_publication/field_ef_document/ef19043en.pdf)
- Hantrais, L., Allin, P., Kritikos, M., Sogomonjan, M., Anand, P. B., Livingstone, S., Williams, M., & Innes, M. (2021). Covid-19 and the digital revolution. *Contemporary Social Science*, 16(2), 256–270. <https://doi.org/10.1080/21582041.2020.1833234>
- Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia. (2021). Boletín Oficial de Estado, 164, de 10 de Julio de 2021. <https://www.boe.es/eli/es/l/2021/07/09/10/con>
- Vodafone Business (2020). IV Estudio sobre el Estado de Digitalización de las Empresas y Administraciones Públicas españolas. [https://musercontent.com/a7b6dde56c4b973dd1f9ed801/files/0891860f-a2cd-4c76-9348-8c05281d1c97/OVE\\_Informe\\_Ejecutivo\\_2020.01.pdf](https://musercontent.com/a7b6dde56c4b973dd1f9ed801/files/0891860f-a2cd-4c76-9348-8c05281d1c97/OVE_Informe_Ejecutivo_2020.01.pdf)