



## **ANÁLISIS IMPACTO CRISIS COVID-19 SAN BLAS-CANILLEJAS**

Cristina Piñeiro Mora  
Julia Rodríguez Alonso

## 1) FUNDAMENTACIÓN

Con la nueva situación en la que nos encontramos generada por el Covid-19 han aparecido nuevas vulnerabilidades, intensificándose en las zonas donde hay una mayor pobreza territorializada. Las redes sociales se pueden ver perjudicadas ya que el estado de alarma ha generado nuevas formas de comunicación y de relaciones que mayoritariamente se realizan por vía telemática, quedando excluidas las personas afectadas por la brecha digital.

Por ello, desde el Servicio de Apoyo a la Inclusión Sociocomunitaria para personas menores de 65 años del departamento de Servicios Sociales del Distrito de San Blas-Canillejas, se valora la adecuación de las actuaciones desde un enfoque psicosocial de trabajo comunitario en situaciones de crisis. Siendo el objetivo el análisis del impacto que esta nueva situación ha generado en el territorio en el que se interviene y así poder trabajar el fortalecimiento de las redes y los espacios de encuentro.

Entendemos que la crisis del COVID-19 se podría definir como una catástrofe, es decir, como “una situación de amenaza puntual o repetida que provoca una desestructuración y una ruptura importante del tejido social impidiendo a la población afectada continuar funcionando con normalidad” (Martín-Beristain, 2000). Esta categorización de la situación actual nos ayuda a pensar las posibles formas de afrontar la situación desde las propias personas. Y no especialmente en si necesitan ayuda o no para salir adelante, sino en si es necesario reorganizarse y el modo en que es preferible hacerlo para salir adelante.

Ante una crisis como la actual aparecen una serie de aspectos críticos que van a condicionar la capacidad de recuperación posterior (Pau Pérez-Sales, 2002):

- El miedo y el aturdimiento pueden generar confusión o bloqueo en la población. Con frecuencia, además, el miedo se prolonga en el tiempo.  
Se puede apreciar cómo están resultando desmoralizantes los rebotes en ciertas comunidades autónomas, que pueden mantener a la población en un estado de ansiedad y alarma constantes. Pudiendo definir ciertas relaciones sociales (desconfianza, silencios, falta de apoyo mutuo, etc.).
- Pueden surgir dificultades para elaborar lo ocurrido, para asumir la magnitud de lo perdido y para realizar un proceso de duelo: por las personas perdidas, por el proyecto de vida interrumpido, por los amigos/as con las que nos relacionamos de forma diferente, el trabajo, los lugares a los que íbamos y que ya no podemos visitar de la misma manera, etc. Este duelo es más complejo ya que en muchos casos no se ha podido dar el espacio para la despedida (imposibilidad de ir a ver a familiares al hospital, de realizar un funeral, etc.).
- Se puede caer en un estado de indefensión aprendida al perder la sensación de control: el mundo pasa a ser un lugar inseguro, impredecible, en el que es posible perderlo todo en minutos. Si todo puede cambiar de un momento a otro, ¿para qué reconstruir? ¿para qué volver a organizarse?

Además, también son muy relevantes :

- La escasez de recursos, que puede conllevar dificultades de convivencia cuando surgen disputas por las políticas sociales que el gobierno va poniendo en marcha para abordar la situación de crisis.
- El agotamiento físico y psicológico. Tanto durante el estado de alarma como en las fases posteriores de la situación generada por el COVID se pueden dar estados emocionales de agotamiento por la sobrecarga de información por parte de los medios de comunicación, así como su correlato corporal, debido a la tensión generada.
- La confusión organizativa. “La aparición de múltiples actores en escena cada uno con su propia agenda e intereses y con planes respecto a lo que debe hacerse y dejar de hacerse, lo que impide a la población organizarse. Aparición de negociación entre grupos de poder y técnicos, que con frecuencia suplanta la voz de los supervivientes, aumentando la sensación de vulnerabilidad, indefensión y pérdida de control sobre la propia vida”(Pau Pérez-Sales, 2002, p. 17).
- La imagen que se transmite y el apoyo o rechazo exterior percibido. La respuesta de los medios de comunicación y el respeto a la intimidad de las personas afectadas, y la respuesta de la sociedad hacia ellos con muestras de apoyo y solidaridad o de rechazo y aislamiento.

- ¿Damnificados o supervivientes?. Evitar la condición de víctimas de las personas (enfoque de vulnerabilidad) y potenciar la de supervivientes (enfoque de resistencia). Los programas de ayuda pueden, no sólo no ayudar a una recuperación de la población, sino perpetuar y ampliar el daño producido, al aumentar, sin querer, el daño psicosocial, con algunas de sus acciones.

Por lo tanto, es de vital interés estudiar con detenimiento qué áreas se han podido ver afectadas ante la aparición del virus con el fin de reorganizar las prioridades de intervención en el territorio. Teniendo en cuenta tanto las variables anteriormente descritas, como las fases de la situación de crisis que se describirán en el apartado de metodología.

## 2) OBJETIVOS

- **Objetivo GENERAL**

*“Prevenir la exclusión social mediante la ejecución de acciones de tipo preventivo, reparador y rehabilitador con personas en riesgo de exclusión social, de manera que se les faciliten medios para que puedan mejorar sus condiciones de vida y/o salir de esa situación”.*

- **Objetivos ESPECÍFICOS**

- Analizar la sensación de seguridad en los contextos
- Integrar el apoyo emocional dentro de las actividades cotidianas de la ciudadanía.
- Fomentar la creación de grupos de apoyo mutuo
- Detectar necesidades de manera precoz con el fin de establecer unas líneas estratégicas de actuación desde los diferentes actores (administración, recursos técnicos y ciudadanía) del Distrito
- Establecer equipos de intervención interdisciplinares en la identificación de los problemas psicosociales y de las formas de afrontarlos
- Promover espacios sociales de encuentro, de trabajo y de fortalecimiento de redes
- Facilitar las condiciones para el asociacionismo y las agrupaciones informales
- Facilitar herramientas digitales para fomentar la autonomía de la vecindad del Distrito.
- Potenciar el rol de las comunidades afectadas como agentes de transformación democrática a partir de la crisis

## 3) METODOLOGÍA

La primera fase del estudio ha tenido lugar en los meses de junio, julio y agosto de 2020. De cara a la recogida de los datos se han utilizado técnicas de investigación cuantitativa (cuestionarios), cualitativa y participativa (entrevistas individuales y grupales).

Las herramientas se han adecuado al contexto de la ciudad de Madrid respecto a la evolución de la pandemia y los protocolos de actuación. El proceso del análisis, se ha adaptado a los medios telemáticos mediante la elaboración de un

cuestionario online en la plataforma Google Forms, llamadas telefónicas, y entrevistas online utilizando plataformas como Google Meet o Jitsi. De manera presencial, se han realizado talleres grupales itinerantes en diferentes puntos del territorio en los que se han utilizado herramientas de participación para la recogida de información.

Ha habido dos periodos de difusión y contacto en los que se ha movilizado tanto a los recursos técnicos como a la ciudadanía del Distrito. El primero en junio, a través de diversos canales de redes sociales (Whatsapp, Facebook, Twitter, Boletín al Servicio Social del departamento de Servicios Sociales, etc.) se concertaron entrevistas y se difundió el cuestionario; el segundo, en julio y agosto, focalizado en la consecución de las actividades comunitarias, fue mayoritariamente por Whatsapp a pesar de que también se utilizaron otras redes sociales y métodos adicionales (como el “boca a boca”).

Dichas herramientas se han elaborado a partir de los ocho estados que propone Pau Pérez (2002), por los que atraviesa una comunidad a lo largo de una situación de crisis o catástrofe:

- **Estado de alerta** (cuando empiezan a llegar noticias del COVID): existen datos que permiten pensar que se va a producir una catástrofe en las próximas semanas.
- **Estado de impacto** (con el anuncio del cierre de centros educativos de la CAM y el decreto del estado de alarma): momento de los hechos en los cuales se intenta afrontar la situación.
- **Estado de post- impacto** (primera quincena del estado de alarma): días siguientes al decreto de alarma, la situación de balance individual y comunitaria, persistiendo una sensación de irrealidad y conmoción.
- **Estado de incertidumbre** (segunda quincena): momento crítico de la escalada en la curva de contagios (aumentan los casos de contagios y defunciones) y pérdidas socioeconómicas, es cuando la ambigüedad y el shock dificultan la toma de decisiones entre las personas afectadas, emergen liderazgos en el caso de las medidas de emergencia desde las distintas administraciones, entidades del tercer sector, las redes de apoyo mutuo, las AAVV, etc.
- **Estado de organización** (aproximadamente durante el mes de abril): se construyen unas rutinas, hay una tendencia espontánea a crear una normalidad dentro de la anormalidad, estrategias de recuperación de control sobre la realidad.
- **Estado de reconstrucción o rehabilitación** (plan de contingencia y fases de desescalada): se dan las condiciones para el retorno a una nueva normalidad.
- **Memoria histórica**: la experiencia se va integrando dentro del conjunto de la historia de la comunidad.
- **Estado de calma** (fin del estado de alarma): la comunidad puede organizarse y establecer sistemas de prevención de la catástrofe.

Se prevé una segunda fase del estudio que consistirá en la realización de una devolución de la información recogida e intercambio de experiencias y reflexiones para dar continuidad a las acciones comunitarias que se diseñen como consecuencia del presente informe.

## Participantes

Para elaborar el muestreo en la primera fase del análisis, se han tenido en cuenta diferentes agentes que hay dentro del territorio categorizándose de la siguiente forma: administración, recursos técnicos, y ciudadanía organizada (plataformas vecinales) y no organizada (individual). Se ha seguido la técnica de “bola de nieve”, es decir, una vez identificadas las primeras personas que serían entrevistadas, mediante éstas se han conseguido otros contactos, y así, hasta completar la cantidad de informantes necesaria.

La muestra total consta de 128 personas. De ellas, 61 corresponden al cuestionario online dirigido a la ciudadanía, 27 a las entrevistas realizadas y cuestionarios dirigidos a los recursos técnicos que trabajan en el territorio, y por último, 40 a las personas que han participado en las actividades comunitarias realizadas en diferentes barrios del Distrito.

Al analizar el perfil de la ciudadanía, en el cuestionario online, se observa que el barrio del Distrito San Blas-Canillejas que más participación ha tenido es el de Rosas con un 48,5% del total. Amposta quedaría representada con un 13,6% y Canillejas con un 11,9% del total. El barrio de Salvador no quedaría representado en esta encuesta.

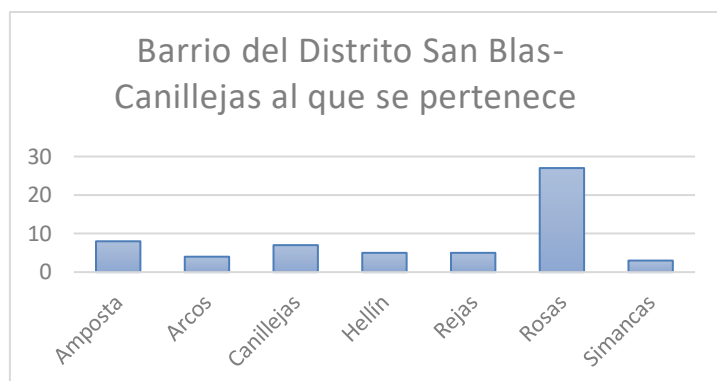


Figura 1: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la plataforma Google Formularios.

Con respecto a la edad, el cuestionario ha sido respondido mayoritariamente por adultos/as siendo el rango de edad de mayor respuesta el que se encuentra entre 45-49 años, como se puede observar en la figura 2. El menor número de respuestas oscila entre las edades de 25-29 y 70-74 años. Los jóvenes, no quedarían representados en los resultados.

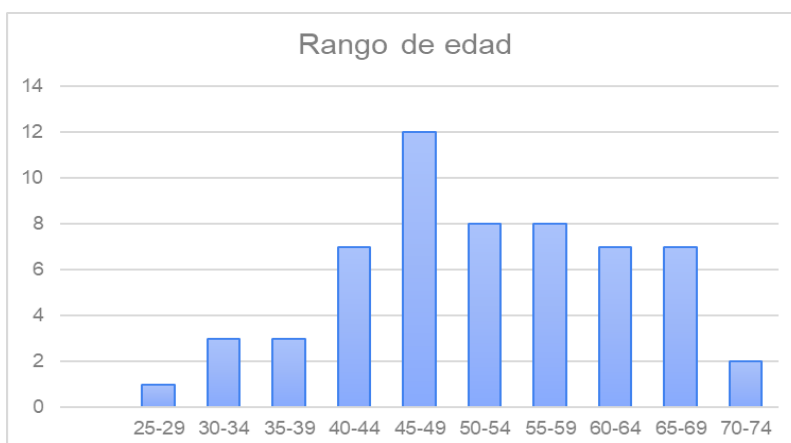


Figura 2: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la plataforma Google Formularios.

A la hora de dividirlo por sexo (figura 3), el mayor porcentaje de respuestas está representado por mujeres con un 72,9% del total, siendo un 27,1% respondido por hombres.

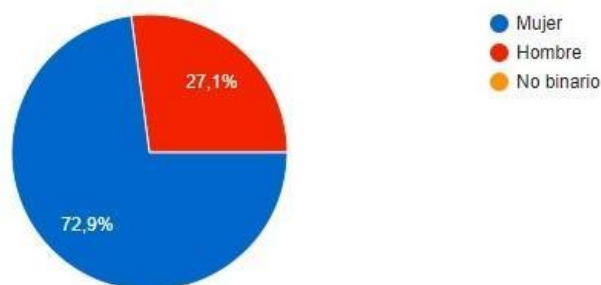


Figura 3: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la plataforma Google Formularios.

Si hablamos de la ocupación actual, podemos observar (figura 4), que un 59,3% del total se encuentra en una situación laboral activa. En segundo lugar, están las personas jubiladas representando un 23,8% y en tercer lugar estarían las personas desempleadas siendo un 16,9%.

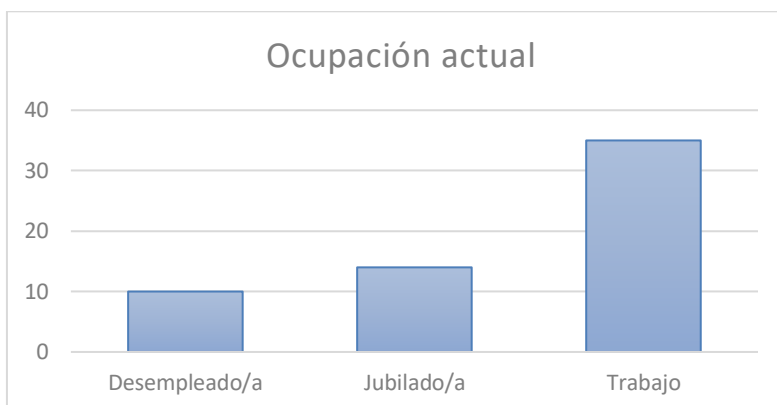


Figura 4: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la plataforma Google Formularios.

Al analizar el perfil de los/as participantes en las actividades comunitarias, se observa que del total de las personas entrevistadas 20 son mujeres y 20 hombres.

Las actividades realizadas, se llevaron a cabo en dos parques públicos del Distrito, en los que hay gran tránsito de vecinos y vecinas del territorio, estos son: Parque de Canillejas y Parque Paraíso. Por consiguiente, a través de la información extraída en las entrevistas en estos dos espacios, los barrios que quedarían representados serían: Arcos, Las Rosas, Amposta y Canillejas.

Con respecto a la edad, la mayor participación en la actividad quedaría reflejada en la población adulta, seguida de los/as menores (6-12 años), y finalmente de las personas mayores de 65 años.

## Variables

Variables que se han considerado relevantes analizar en el análisis de Impacto, con la ciudadanía, han sido las siguientes::

- **Variables sociodemográficas:** edad, género, actividad laboral, etc.
- **Variables socioeconómicas:** ocupación anterior y posterior al estado de alarma, recursos económicos para cubrir las necesidades básicas, recursos electrónicos y acceso a internet (por ejemplo, para continuar con las clases escolares en caso de tener hijos/as a cargo), etc.
- Variables relacionadas con la **convivencia durante el Estado de Alarma:** tipo de unidad de convivencia (compartir piso, unidad familiar, solo/a), estado de la convivencia (muy mala o muy buena en valor de escala Likert), apoyos generados durante la convivencia, etc.
- **Variables sociosanitarias:** estado de salud durante el confinamiento, herramientas de enfrentar la situación, vivencias del entorno cercano, apoyos familiares, estrategias de prevención, etc.
- **Variable apoyo social:** convivencia vecinal, organización de la comunidad, iniciativas comunitarias, etc.

Variables relevantes para el personal técnico que opera en el territorio:

- **Variables de desempeño del trabajo:** protocolos, cambios en el funcionamiento interno, perfil de las participantes, situaciones de riesgo que se han detectado, fortalezas de las personas a las que han atendido, medidas de mejora ante la repetición de esta situación, etc.

- **Variables comunitarias:** coordinación entre recursos, acceso a la información de iniciativas comunitarias, propuestas para fortalecer las redes comunitarias, convivencia vecinal durante el estado de alarma, etc.
- **Variables sociosanitarias:** vivencia como profesional, experiencias en su entorno cercano, etc.

## 4) RESULTADOS

### Recursos técnicos

#### 1. Desempeño del trabajo

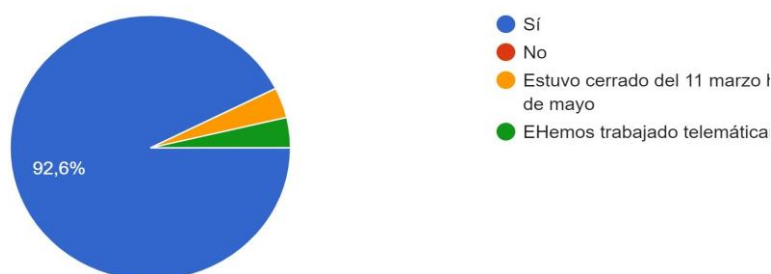


Figura 5: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la plataforma Google Formularios.

La mayoría de los recursos (figura 5) a los que se ha entrevistado y/o pasado la encuesta han estado activos durante el estado de alarma (92,8%). No obstante, cabe destacar que estos resultados no son significativos ya que de los 110 recursos técnicos que se han registrado, han contestado 27, un 24,55% del total.

De ellos, 12 recursos han estado trabajando telemáticamente y 15 tanto telemáticamente como en presencial. En la mayoría de los casos estos últimos han sido entidades del ámbito sanitario o de ayudas de emergencia (reparto de alimentos y productos de higiene de primera necesidad).

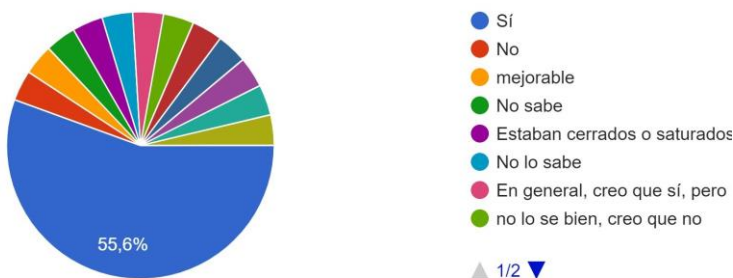
La mayor parte de los recursos aseguran que durante las dos/tres primeras semanas no hubo un protocolo único a seguir, se fue unificando a medida que pasaban las semanas y se daba algo de tiempo para reorganizar el funcionamiento de los equipos. Afectando especialmente a aquellos recursos que trabajaron solo de forma telemática, es decir, se podría decir que los que estuvieron operando en presencial fueron mucho más ágiles en la implementación de protocolos por la peligrosidad que entrañaba no tenerlos.

La situación de crisis ha supuesto un cambio en las funciones e indicadores de los programas, proyectos y servicios. Adaptándose a las nuevas demandas derivadas de la situación generada por el COVID19, las principales dificultades detectadas en los y las profesionales en el desempeño de sus tareas han sido:

- Aumento de la carga de trabajo
- Brecha digital
- Problemas en la comunicación entre profesionales, entre entidades y con la población objetivo
- La rapidez en el cambio de las demandas y prioridades según la fase del estado de alarma
- Lentitud de procesos burocráticos
- Imposibilidad de contactar con algunos organismos públicos (INSS, SEPE, etc.)

- Cierre de recursos
- Problemas para el desempeño del trabajo no presencial (conciliación)
- Falta de privacidad y problemas para el cumplimiento de protección de datos
- Falta de recursos tanto materiales como técnicos y profesionales

2. Coordinación con otros recursos del Distrito y acceso a la información



Figura

6: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la plataforma Google Formularios.

Por lo general, se ha observado una gran disparidad en las percepciones (figura 6) acerca de la coordinación entre recursos técnicos durante el estado de alarma. Un 55,6% de los profesionales sí cree que ha existido una buena coordinación, sin embargo, muchos de ellos creen que es mejorable o que no ha sido satisfactoria debido a las trabas de comunicación y a la saturación de los propios recursos, que impedían las coordinaciones hacia fuera.

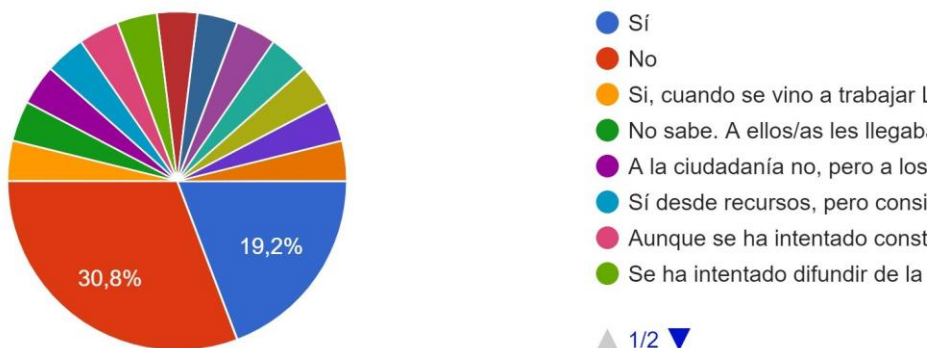


Figura 7: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la plataforma Google Formularios.

En un 30,8% de las ocasiones, se cree que la información acerca de los recursos e iniciativas que se llevaron a cabo durante el estado de alarma no ha llegado a la población objetivo; en un 50% se han expuesto diferentes problemas relacionados con la brecha digital y la falta de recursos para poner en marcha estrategias de difusión alternativas a la digital (cartelería en calle, portales, etc.); y únicamente en un 19,2% de las ocasiones se ha percibido que la información ha llegado de forma adecuada a la población diana.



### 3. Situaciones de riesgo detectadas

Las situaciones de vulnerabilidad detectadas durante el estado de alarma han sido las siguientes:

- Aislamiento a causa de la brecha digital
- Soledades no deseadas
- Falta de recursos básicos (alimentación, vivienda e higiene)
- Situaciones de calle
- Salud mental. Ansiedad, duelos ambiguos y otros problemas relacionados con la gestión emocional
- Consumo de estupefacientes
- Problemas relacionados con la gestión administrativa. Al paralizarse las gestiones relacionadas con la administración pública, los procesos de regularización u otros trámites, algunas personas estuvieron en un “limbo administrativo” (espera de concesión de asilo, tarjeta de residencia, prestaciones económicas, etc.).
- Hacinamiento en viviendas. En algunos casos, ante un caso positivo en viviendas compartidas existía la imposibilidad de aislarse por falta de espacio.
- Dificultad para continuar con el curso escolar por falta de medios (dispositivos, internet, diversidades, etc.)
- Violencia de género
- Violencia a menores
- Problemas de convivencia en el ámbito vecinal y familiar

### 4. Fortalezas y estrategias de resiliencia percibidas en la población. Experiencias como profesionales.

La gran mayoría de los/las profesionales entrevistados/as han percibido un incremento en la solidaridad entre las personas estableciéndose nuevas relaciones de apoyo mutuo dentro de las familias, unidades de convivencia, grupos de trabajo, comunidades vecinales y barrios. En muchos casos, viviendo este fenómeno en primera persona. Lo que visibiliza la capacidad de resiliencia de las personas ante situaciones difíciles como la que estamos atravesando.

Como profesionales, las vivencias que se han recogido han sido tan diversas como las personas que encontramos tras cada profesional, sin embargo, cabe destacar un sentimiento generalizado de agotamiento, desgaste por empatía y sensación de falta de espacios privados.

# Ciudadanía

La información obtenida en este apartado se ha clasificado en cinco bloques: convivencia, economía, salud, comunitario y redes de apoyo. En cada uno de ellos, se expondrán los resultados recogidos de las diferentes experiencias que ha tenido la ciudadanía a lo largo de todas las fases del Estado de Alarma.

## 1. Convivencia

Desde que se decretó el estado de alarma, hubo un cambio brusco en la rutina diaria de la ciudadanía transformando la manera de relacionarnos tanto a nivel privado (hogares), como con el uso del espacio público.

Por ello, en este apartado, se quiere reflejar las diferentes situaciones y los efectos que han tenido las fases del estado de alarma y el confinamiento en la convivencia de la población de San Blas-Canillejas.

Del total de las personas encuestadas, podemos observar (figura 8) que un 64,4% del total, vive en una unidad familiar, el 25,4% vive solo/a y un 10,2% comparte piso.

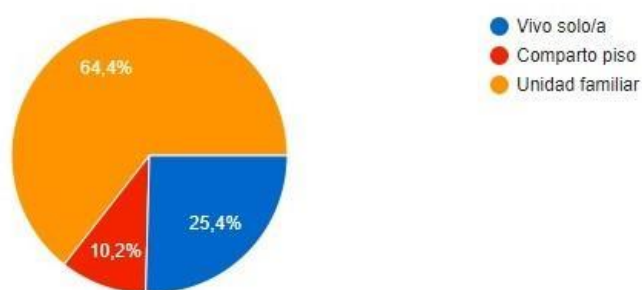


Figura 8: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la plataforma Google Formularios.

Se ha realizado una comparación entre las variables “¿Con quién convive?” y “¿Con quién ha pasado el confinamiento?” con el objetivo de saber si ha habido algún cambio en la convivencia.

Los datos no varían mucho respecto a la forma de coexistir como se puede observar en la figura 9. El porcentaje de personas que han estado con su familia antes y durante el estado de alarma se mantiene con un 64,4% del total. Sin embargo, en las personas que han vivido solas (19%) o compartiendo piso (6,9%) si se aprecian diferencias. Eso se debe, a que algunas de ellas se han estado con sus parejas o vecinas/os y gente que estaba compartiendo piso, ha estado viviendo sola.

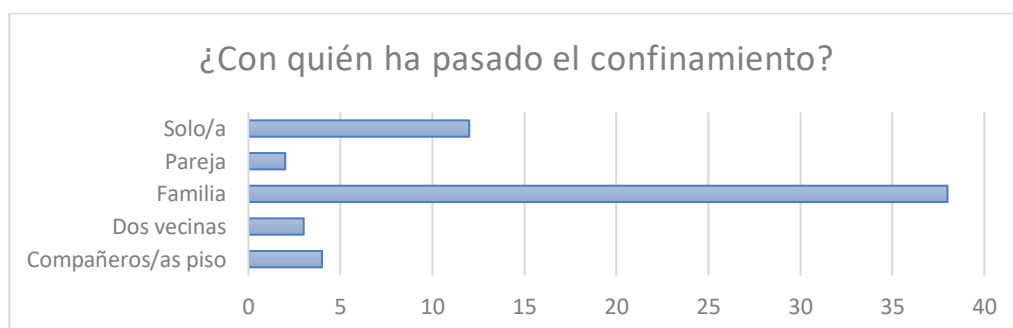


Figura 9: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la plataforma Google Formularios.

La convivencia ha sido valorada positivamente con un 70% del total de respuestas puesto que los/as participantes han encontrado apoyos suficientes para superar las dificultades que se han ido encontrando durante el periodo del Estado de Alarma. Sin embargo, 12,3% del total valora que la convivencia ha sido muy mala y no han tenido apoyo dentro de su vivienda.

Para poder afrontar la situación, han utilizado diferentes herramientas como: repartir las tareas domésticas, los espacios del hogar, jugar a juegos de mesa, realizar video-llamadas con familiares y amigos/as, etc.

*“Reparto de tareas y ganas de tener una buena convivencia”*

En las experiencias donde no han sentido que se les haya dado apoyo, nos encontramos algunos ejemplos como: dificultades para llegar a fin de mes, un mal estado de salud o pagar el alquiler.

*“Estuve sin trabajar y sin ingresos. Agobiada porque el dueño del piso me presionó para pagar el alquiler con demandas. Ahora ya estoy trabajando”*

Cabe destacar la dificultad que han tenido las familias con hijos/as para compaginar la conciliación familiar con el trabajo. Las personas encuestadas que tienen menores a cargo coinciden en el estrés que ha supuesto el teletrabajo y estar al cuidado de sus hijos/as al mismo tiempo.

*“Estrés por conciliación vida laboral y familiar añadidos al confinamiento y preocupación por crisis sanitaria.”*

## 2.Economía

La situación que hemos vivido, ha obligado a reducir la movilidad ciudadana y como consecuencia ha disminuido la actividad productiva provocando un cambio en la situación laboral de gran parte de la población. El teletrabajo se ha implantado como propuesta alternativa al trabajo presencial como medida para dar continuidad a la actividad laboral. Sin embargo, han aparecido otras situaciones como los EREs (Expediente de Regulación de Empleo) o ERTEs (Expediente de Regulación de Empleo Temporal) que han tenido un gran impacto en la ciudadanía y han supuesto un aumento en la vulnerabilidad y el riesgo de pobreza en muchas de las familias.

Por lo tanto, en este apartado, se quiere reflejar las diferentes situaciones económicas y de vulnerabilidad, que han aparecido y/o incrementado durante la crisis del Covid-19 en la población del Distrito San Blas-Canillejas, así como los diferentes retos a los que se han enfrentado durante el confinamiento y las fases del Estado de Alarma.

Para el 63,8% del total de la población encuestada no se han producido cambios en su situación económica y/o no han tenido dificultades para cubrir sus necesidades básicas. El 36,2% restante, ha podido cubrir sus necesidades básicas gracias al apoyo familiar, bancos de alimentos que se han habilitado en varios centros escolares o plataformas vecinales del Distrito, así como a través de recursos técnicos que estaban activos en el Distrito durante el Estado de Alarma, como Servicios Sociales.

*“Quisiera poner en valor algunas iniciativas vecinales, como la despensa solidaria o los menores del colegio Valle Inclán”*

*“Nos han ayudado mis padres”*

Por otro lado, debido a que los centros escolares han estado cerrados durante este periodo, se ha querido recoger las diferentes situaciones que han vivido las familias para que los menores pudieran continuar con el curso escolar.

La mayoría de las respuestas coinciden en haber tenido dificultades por diferentes causas como la desmotivación de los propios menores, el aumento de tareas o la poca coordinación con el profesorado de los centros.

*“Mala comunicación con algunos profesores (lo menos), cúmulo excesivo de tareas; poca coordinación entre profesores (coincidencia de exámenes en el mismo día)”*

### 3.Salud

Al decretarse el Estado de Alarma, generado por la aparición de La Covid-19, se han dado múltiples cambios en nuestras vidas puesto que ha provocado una ruptura con la cotidianidad tal y como la conocíamos. La pérdida de empleo, familiares, estar lejos de la familia o vivir con escasos recursos materiales, pueden llegar a tener repercusiones en la salud. Además de las personas que por su condición de salud son consideradas como “población de riesgo” (problemas respiratorios, enfermedades graves y crónicas, etc.) y por tanto tienen más riesgo de experimentar complicaciones en el caso de contraer el virus.

En este apartado, se recogen las diferentes herramientas y habilidades que ha adquirido la ciudadanía de San Blas Canillejas para afrontar esta nueva realidad.

Durante el confinamiento, de las 61 personas encuestadas, 25 han manifestado tener un buen estado de salud, pero algunos familiares tuvieron síntomas de Covid-19. En 14, aumentó su nivel de estrés y han tenido episodios de depresión por no poder salir al exterior. Y 22 del total, han tenido síntomas relacionados con el virus sin asegurar que lo hayan padecido puesto que no les hicieron las pruebas correspondientes.

Para afrontar la situación, han utilizado diferentes herramientas como: hacer deporte en sus hogares, dedicarse tiempo para ellas mismas una hora al día, leer, hacer videollamadas con familiares y amigos/as, cocinar o marcarse rutinas diarias.

Para conseguir estos objetivos, de las 61 respuestas, 44 se han apoyado en su familia para mejorar y mantener un estado emocional estable, 10 lo han sostenido a través de la fe religiosa y el 17 restante a través de actividades de ocio.

En el caso de los hogares donde hay menores a cargo, señalan que al inicio del confinamiento tuvieron más dificultades para entender la situación. Durante las fases de desescalada empezaron a normalizar las pautas.

*“Al principio echaban mucho de menos su rutina, sus amigos y su entorno. Después se han ido adaptando, pero seguían echando de menos la calle y a la gente”*

*“Han tenido que sufrir el estrés de sus padres y han visto limitada su interacción social con iguales”*

Por otro lado, la población encuestada, considera que es posible tomar medidas para prevenir de nuevo la situación y un 73,2% del total, participaría en las acciones que se llevasen a cabo para ello.

### 4.Comunitario y redes de apoyo

Durante el confinamiento, desde el Ministerio de Sanidad, se aconsejó a un perfil determinado de la población española no salir de sus hogares, por ser más vulnerables a la exposición del virus, clasificándolos como población de riesgo por su estado de salud. A partir de aquí, empezaron a surgir iniciativas vecinales para que las necesidades básicas de estas personas queden cubiertas (ir a la compra, paseo de mascotas, farmacia, etc.)

En este apartado se quiere reflejar cómo ha sido la convivencia vecinal, así como conocer si han existido redes de apoyo vecinales en el Distrito de San Blas-Canillejas o la ciudadanía conoce iniciativas comunitarias que se hayan llevado a cabo durante el Estado de Alarma.

Un 48% del total, afirma que en su bloque de viviendas si residían personas con algún tipo de especificidad/diversidad cognitiva o funcional/necesidad especial. Un 34,5% contestan que no y un 17,2% que no sabe.

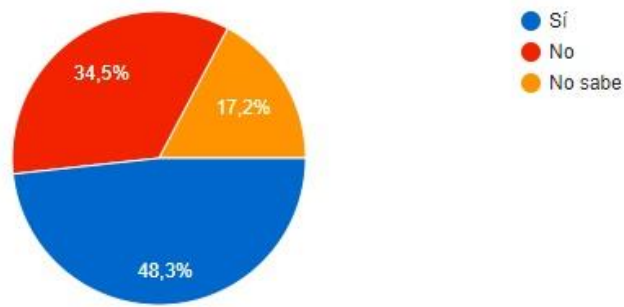


Figura 10: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la plataforma Google Formularios.

Sin embargo, el 54,8%, de las personas que conviven con el perfil de población nombrado anteriormente, asegura que no ha habido organización en la comunidad para poder apoyar a estas vecinas/os en caso de necesitarlo. El 45,2% que sí se ha organizado en la comunidad, han apoyado realizando compras o llamadas telefónicas para el seguimiento del estado de salud de las mismas.

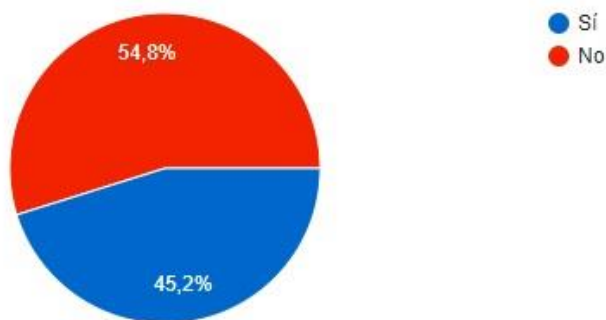


Figura 11: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la plataforma Google Formularios.

Durante este periodo, el 71,9% asegura que no se han producido desencuentros en la convivencia en su bloque vecinal. Los conflictos percibidos, se han producido por ruidos mayoritariamente, seguido del uso inadecuado del espacio público, no cumplir con el confinamiento y por la falta de limpieza dentro de los bloques de viviendas.

La fase del periodo del Estado de Alarma donde se han producido más desencuentros, ha sido en la de confinamiento, respondiendo un 30,4% de la población encuestada como se muestra en la figura 12. Seguidamente estaría la fase de desescalada con un 21,7% de respuestas y en último lugar la fase 2 con un 8,7% del total.

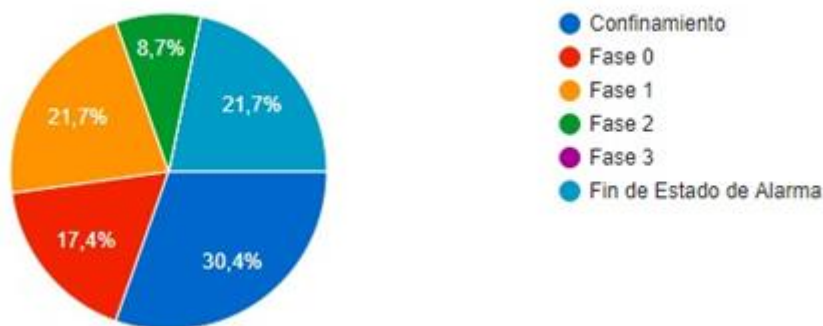


Figura 12: Elaboración propia a partir de los datos extraídos de la plataforma Google Formularios.

A la hora de buscar alternativas para poder solucionar los conflictos vecinales, en algunos casos no hubo respuesta. Los vecinos y vecinas que sí abordaron la problemática lo hicieron a través de llamadas a la policía, hablando con el resto del vecindario o respetando la normativa vigente.

Por otro lado, en cuanto a las Redes de Apoyo que aparecieron en el Distrito durante este periodo, decir que el 45,3% del total ha considera que si hubo una unión de su entorno para encontrar soluciones a las dificultades que se han presentado. Un 35,8% de la población considera que no la hubo y un 18,9% opina que tal vez si existiesen.

Algunos ejemplos que se dan en el cuestionario sobre situaciones de unión vecinal fueron:

- Apoyos emocionales
- Cuidado de personas mayores
- Juegos en las zonas comunes de las viviendas
- Dar comida a las personas desfavorecidas
- Medidas de higiene
- Suministro de alimentos
- Videollamadas

Ejemplos donde se ha percibido que no ha habido unión vecinal:

- No permitir paseos terapéuticos a personas con diversidad funcional
- Saltarse las medidas de seguridad durante el Estado de Alarma
- Llamadas a la policía cuando entre las vecinas/os se estaban apoyando en el cuidado de hijos/as menores
- Distanciamiento o indiferencia ante necesidades de algunos/as vecinos/as
- Disputas por posicionamientos políticos

- Caceroladas vs aplausos

En cuanto a la percepción que ha tenido la ciudadanía con respecto a la respuesta comunitaria que ha tenido lugar en el Distrito, un 49,1% del total considera que ha sido positiva. Un 36,4% considera que no la ha habido y un 14,5% de las personas encuestadas considera que tal vez si ha habido respuesta.

Las iniciativas que se han llevado en el territorio que han conocido son:

- Recogida de alimentos en las asociaciones vecinales y parroquias
- Elaboración de EPIs para personal sanitario y comerciantes
- Bancos de alimentos gestionada por la Red de Apoyo Vecinal
- Compras colectivas a mayores
- Voluntarios/as de Rejas
- Colegio Valle Inclán con reparto de alimentos
- Restaurante Casa Carmela
- Web de recursos
- Apoyo escolar para menores de colegios públicos
- Asesoramiento jurídico laboral
- Banco de alimento para animales

Sin embargo, a pesar de conocer las anteriores iniciativas, un 57,1% del total encuestado considera que la información no ha llegado de forma adecuada a todo el mundo en el territorio. Un 25,5% considera que tal vez haya llegado y un 17,9% considera que sí.

## Actividades comunitarias

La información obtenida en las actividades comunitarias se pueden clasificar en dos partes: la primera en cómo se ha vivido el confinamiento y la segunda en si se han tenido dificultades para cubrir las necesidades básicas.

En relación a la pregunta de cómo se ha vivido el confinamiento, la mayoría de las personas que han participado en las actividades, coinciden en haber tenido un buen confinamiento. Sin embargo, notaban agotamiento, en el estado anímico, según iba pasando el tiempo durante la etapa del confinamiento.

Las personas con menores a cargo, han tenido dificultades para que sus hijos/as pudiesen seguir el curso escolar puesto que carecían de aparatos electrónicos adecuados para poder realizar correctamente las tareas o no tenían internet en casa.

Algunas mujeres entrevistadas, trabajan como empleadas del hogar cuidando a personas mayores, por lo que no han podido salir durante el Estado de Alarma al temer contagiarles. Una vez finalizado el mismo, se encuentran en la misma situación. Solo se les permite salir una vez a la semana para evitar contagios.

Los/as menores entrevistados/as, aseguran que no han tenido dificultades para convivir durante el Estado de Alarma. Las actividades que han realizado para poder afrontar la situación han sido:

- Hablar por Redes Sociales
- Realizar videollamadas con su familia y amigos/as
- Asistir a las clases virtuales de sus colegios e institutos

Con respecto a la pregunta de si han tenido dificultades para cubrir las necesidades básicas, la mayoría de las personas entrevistadas comentan que no. Sin embargo, algunas de ellas si han tenido que recurrir a diferentes recursos activos durante el Estado de Alarma como Servicios Sociales, o a sus familiares para la solicitud de alimentos puesto que les han despedido del trabajo o no recibían ningún tipo de prestación.

Las necesidades que no han podido cubrir son:

- Pago de alquiler
- Pago de facturas de luz, agua e internet
- Alimentos
- Seguimiento del curso escolar de los/as menores

## Conclusiones

A continuación, exponemos brevemente algunas de las vulnerabilidades detectadas en el presente análisis:

- Se ha percibido un repunte en las **situaciones de pobreza y exclusión social**. La falta de recursos básicos (alimentación, vivienda e higiene) y el hacinamiento en viviendas comprenden los escenarios más preocupantes derivados de la crisis actual. Estas situaciones se han visto reflejadas por el aumento de demandas de solicitud de alimentos, teleasistencia, servicio a domicilio, asesoramiento jurídico, ayudas económicas, solicitud del RMI (Renta Mínima de Inserción) o el IMV (Ingreso Mínimo Vital) entre otras.
- De forma generalizada, se ha evidenciado un aumento en **problemáticas relacionadas con la salud mental**. Ansiedad, duelos ambiguos (personas que han experimentado pérdidas durante este periodo y no se han podido despedir de sus seres queridos), personas con enfermedades mentales graves y duraderos que se han visto desatendidas o con agudización de síntomas, consumo de estupefacientes, etc.
- Las **situaciones de violencia** ya existentes antes de la pandemia se han visto agravadas y todavía más invisibilizadas de lo que ya estaban debido a la situación de convivencia forzada con los agresores. Destacan la **violencia de género, la intrafamiliar y el abuso a menores**.



- Se ha incrementado el número de personas que se encuentran en **situación de soledad no deseada**; que puede comprender tanto aislamiento social como emocional, y que en muchos casos supone un riesgo para la propia supervivencia de las personas. Algunas de éstas han sido generadas a raíz de la situación de confinamiento, por miedo al contagio, debido a la brecha digital o en personas que ya se encontraban con falta de redes sociales y de apoyo.
- La **brecha digital** supone un factor de riesgo de gran relevancia. Debido a la imposibilidad de la comunicación y desarrollo de ciertas actividades de forma presencial, el mundo digital se ha instalado en nuestras vidas para quedarse. Sin embargo, algunas personas carecen de habilidades digitales o de dispositivos electrónicos, especialmente las personas mayores y las familias en riesgo de exclusión social; a pesar de que muchas personas que sí tenían algunas habilidades y medios se han visto desbordadas por la exigencia repentina que ha supuesto la aparición de la distancia social.
- La **convivencia familiar y vecinal** también se han visto en jaque en algunas ocasiones debido al cambio repentino de la cotidianidad. El convivir 24 horas con las mismas personas sin tener espacios privados para cada una, pueden generar tensiones que afecten a la convivencia.
- Una problemática que se ha puesto en evidencia desde la aparición de la crisis de la COVID-19 es la **imposibilidad de conciliar la vida laboral con la personal**. Las familias monomarentales/monoparentales con menores a cargo, son las que han tenido más dificultades ya que estos dos ámbitos tenían lugar en el mismo espacio, teniendo que realizar las dos cosas a la vez.
- **Problemas relacionados con la gestión administrativa**. Al paralizarse las gestiones relacionadas con la administración pública, los procesos de regularización u otros trámites, algunas personas estuvieron en un “limbo administrativo” (espera de concesión de asilo, tarjeta de residencia, prestaciones económicas, etc.) durante el periodo del confinamiento y hasta la reapertura de las administraciones.