

6. Servicios Sociales

6.1 La normativa reguladora

6.1.1 Introducción: la dificultad del estudio

El modelo actual del sistema de servicios sociales, se inicia a partir de la C.E de 1.978, con las primeras competencias recibidas por los entes preautonómicos en materia de asistencia social. La C.E recoge, en su Art. 148.1.20, la competencia exclusiva de asistencia social a los órganos a las comunidades autónomas. A partir de 1.983, Castilla y León fue recibiendo, en palabras de Demetrio Casado, unos servicios sociales que se habían ido creando de forma autárquica y anárquica²⁰. La Comunidad de Castilla y León fue creando estructuras organizativas para gestionar las competencias recibidas, estas estructuras fueron cambiando según se fueron ampliando las competencias transferidas. Especial importancia tuvo la recepción de la transferencia de los Servicios Sociales de la Seguridad Social por los *Reales Decretos 149/1999 y 10/2001*²¹. Para conocer el modelo actual de Servicios Sociales, es imprescindible conocer el proceso de transferencias, pues ha condicionado la constitución del modelo actual de Servicios Sociales en Castilla y León. Incorporamos como Anexo IV, *los antecedentes del modelo actual de Servicios Sociales*, a efectos de no desviar la atención del presente estudio.

Una vez recibidas las competencias traspasadas a la comunidad autónoma de Castilla y León se le presentaba el reto de crear un sistema de servicios sociales dirigido a la prevención, atención o cobertura de las necesidades individuales y sociales básicas de las personas con el fin de lograr el bienestar social y alcanzar el pleno desarrollo de los derechos de las personas dentro de la sociedad y a promocionar la cohesión social y la solidaridad.

El soporte constitucional de los servicios sociales y los primeros pasos en León para crear una estructura de atención primaria al amparo de la Ley 18/1.988, de 28 de diciembre de Acción social y Servicios sociales que configuró el Sistema de Acción Social de Castilla y León.

Dentro del marco constitucional el artículo 10.1 de la Constitución Española señala que la dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad, el respeto a la ley y a los derechos de los demás son fundamento del orden político y la paz social.

El Capítulo III del Título I del texto constitucional recoge los principios rectores de la política social y económica, en desarrollo del art. 9.2²², previendo el establecimiento de un sistema de servicios sociales para promover su

20 Casado, Demetrio en, *Introducción a los Servicios Sociales*, 5ª Edición ampliada. Ed. Popular S.A (1994) 204 p.

21 REAL DECRETO 149/1999, de 29 de enero, sobre ampliación de los medios de la Seguridad social traspasados a la Comunidad de Castilla y León en las materias encomendadas al Instituto de Migraciones y Servicios Sociales (Bocyl nº 31 de 16 de febrero de 1999) y REAL DECRETO 10/2001, de 19 de enero, sobre ampliación de los medios de la Seguridad social traspasados a la Comunidad de Castilla y León en las materias encomendadas al Instituto de Migraciones y Servicios Sociales (Bocyl nº 24, de 24 de febrero de 2001).

22 La Constitución española de 1978, recoge en su parte dogmática (Artículo 9.2) que “corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social.

Por otra parte recoge en el capítulo III, del Título primero, los principios que deben regir en la Política Social y Económica y entre ellos recogemos:

Art. 25 (reclusos: las penas privativas de libertad y las medidas de seguridad estarán orientadas hacia la reeducación y reinserción social)

bienestar. Igualmente se atiende a la promoción de las condiciones favorables para el progreso social y económico y para una distribución de la renta autonómica y personal más equitativa.

Todos estos principios han de informar la legislación positiva, la práctica judicial y la actuación de los poderes públicos, pudiendo ser alegados ante la jurisdicción ordinaria de acuerdo con lo que dispongan las leyes que los desarrollen.

El artículo 139.1 del texto constitucional dispone que todos los españoles tienen los mismos derechos y obligaciones en cualquier parte del territorio del Estado, y el artículo 149.1.1 atribuye al Estado la competencia exclusiva para la regulación de las condiciones básicas que garanticen la igualdad de todos los españoles en el ejercicio de los derechos y en el cumplimiento de los deberes constitucionales.

El Estatuto de Autonomía de Castilla y León, promulgado por Ley Orgánica 4/1.983, de 25 de febrero, ha sido reformado en dos ocasiones. La primera, en 1.994, consistió básicamente en un incremento significativo de las competencias de la Comunidad. La segunda se produjo en 1.999 y, además de ampliar el nivel competencial de Castilla y León, supuso la creación o inclusión en el Estatuto de nuevas instituciones al servicio del autogobierno. Estas dos reformas han supuesto avances importantes para remediar insuficiencias, limitaciones y diferencias que existían con otros Estatutos que en su arranque siguieron la vía privilegiada del artículo 151 de la Constitución. Con ellas se ha sabido adaptar el Estatuto a las nuevas y cambiantes realidades, al tiempo que han servido de cauce a la ampliación del marco competencial e institucional de la Comunidad, equiparándola con las restantes Comunidades Autónomas de España en cuanto al grado y a la calidad de su autonomía política. El Estatuto incorpora también disposiciones dirigidas a mejorar el funcionamiento institucional y a profundizar en la autonomía política de Castilla y León dentro del marco constitucional. El nuevo Título III recoge la organización territorial, ofreciendo un marco general para el desarrollo de la autonomía de los municipios, provincias y demás entes locales. En este sentido, el Estatuto reconoce la pluralidad y singularidad de sus territorios, entre los que se encuentran realidades como la comarca del Bierzo con una prolongada trayectoria institucional. El Título VI recoge las normas básicas dirigidas a posibilitar que la Comunidad disponga de los recursos suficientes para garantizar que los castellanos y leoneses reciban unos servicios públicos equiparables a los del conjunto del Estado.

En este sentido el artículo 70.1.10 del Estatuto de Autonomía modificado, aprobado por la Ley Orgánica 14/2.007, de 30 de noviembre, atribuye a la comunidad de Castilla y León la competencia exclusiva en materia de asistencia social, servicios sociales y desarrollo comunitario; promoción y atención a las familias, la infancia, la juventud y los mayores; prevención, atención e inserción social de los colectivos afectados por la discapacidad, la dependencia o la exclusión social, y protección y tutela de menores, de conformidad con lo previsto en el citado artículo 148.1.20 de la Constitución Española. El citado texto estatutario reconoce en su artículo 13, dedicado a los derechos sociales, el derecho de acceso a los servicios sociales y los derechos que en este ámbito de las personas mayores, de los menores de edad, de las personas en situación de dependencia y de sus familias, de las personas con discapacidad, así como de quienes se encuentren en situación de exclusión social. Estos derechos vinculan a todos los poderes públicos de la comunidad, a los particulares y son exigibles en sede judicial, reservando a una ley de las Cortes de Castilla y León su regulación esencial.

Art 39 (familia) e (infancia).

Art 40 (distribución equitativa de la renta y política orientada al empleo).

Art 41 (Seguridad Social).

Art 42 (Trabajadores españoles en el extranjero y emigrantes retornados).

Art 50 (Tercera Edad).

En el ámbito local La Ley 7/1.985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local atribuye a los municipios en sus artículos 25 y 26, en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas, competencias en materia de prestación de servicios sociales y de promoción y reinserción social, mientras que el artículo 36 encomienda a las Diputaciones Provinciales, entre otras, la coordinación de los servicios municipales entre sí como garantía de la prestación integral y adecuada, así como la prestación de servicios públicos de carácter supra municipal y, en su caso, supra comarcal. En similares términos se pronuncia la Ley 1/1.998, de 4 de junio, de Régimen Local de Castilla y León.

Con este marco normativo de fondo, la Comunidad de Castilla y León, se encuentra con Servicios Específicos pero con el reto de crear el Sistema de Servicios Sociales, del que es parte fundamental la Atención Primaria de atención a las necesidades sociales, inexistente en la ordenación anterior a 1.978. Se inicia de forma tímida la puesta en marcha de esta estructura mediante la convocatoria del Real Decreto 22/1.984, por el que se regula el sistema de subvenciones en materia de Servicios Sociales. (Bocyl nº 13 de 22/3/1.984) establece como objetivo general *“el contribuir al bienestar de la población castellano-leonesa, mediante la mejora de la calidad de vida y de las condiciones de convivencia, a través de las actividades y servicios sociales que desarrollen las Corporaciones Locales y las Instituciones sin ánimo de lucro para superar las carencias de dotaciones sociales y corregir los desequilibrios en la distribución de los recursos, logrando la mayor rentabilidad social de éstos en la perspectiva de una planificación general que prevea las necesidades reales e incorpore la participación y la solidaridad de todos los ciudadanos de la Comunidad de Castilla y León...”*

En el art. 4º.1 se recoge que será objeto de concesión preferente las subvenciones para el desarrollo de proyectos de Servicios Sociales que puedan inscribirse en el marco de la planificación general de la Comunidad Autónoma de Castilla y León y reúnan las siguientes características:

- Facilitar la promoción humana y social del ciudadano, evitando su discriminación o marginación.
- Promover la acción comunitaria para el desarrollo de la prevención, integración o reinserción sociales.
- Favorecer alternativas de convivencia que permitan la permanencia del ciudadano en grupos primarios de relación o en unidades de atención de reducido número de plazas.
- Presentación de los servicios y actividades contemplados en los proyectos en forma de programas que especifiquen: objetivos, fases de desarrollo, medios y sistemas de valoración y medición de su rentabilidad social.

Por su ámbito, los proyectos objeto de subvención podrán ser:

A) *Generales*: Destinados al conjunto de la población.

B) *Específicos*: Destinados a grupos de población que por sus características deban ser objeto de una acción especial, tales como infancia y juventud, ancianidad, minusválidas, así como otros sectores especialmente necesitados de protección.

La puesta en marcha de lo que se denominó las Unidades Básicas de Acción Social, que estaba formada por un Asistente Social, fue el primer embrión de lo que pretendía constituirse en los Centros de Servicios Sociales, pero su desarrollo fue muy limitado tanto por el número de UBAS creadas, como por el apoyo y clarificación de las funciones a desarrollar, quedando en mano de los profesionales y los políticos locales la determinación de los proyectos a llevar a cabo²³.

23 Cfr: Rodríguez Gordo, María Consuelo, Cuarto Pilar del Estado de Bienestar. Organización de los Servicios Sociales en Castilla y León. Adaptación al Grado en Trabajo Social, Escuela de Trabajo Social. León 2.012 70 p.

En 1.988 el Ministerio Trabajo y Seguridad Social hace una oferta a las Comunidades Autónomas, a través de ellas a las Entidades Locales de su territorio, llamada Plan Concertado para el desarrollo de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales, para contribuir conjuntamente al establecimiento de un Sistema Público de Servicios Sociales que garantice las prestaciones básicas para todos los ciudadanos.

Toda acción que se lleve a cabo en el marco del Plan Concertado será necesariamente resultado de la implicación de las tres Administraciones: Local, Autonómica y General, La responsabilidad de cada proyecto de actuación corresponderá en todo caso. A una Entidad Local, que asumirá su titularidad. Ello es coherente con la obligación que la Ley reguladora de las Bases de Régimen Local establece para los Municipios con población superior a 20.000 habitantes, en lo que a las prestación de servicios sociales se refiere, (Art. 26, 1 c) y con el mandato más genérico del mismo texto legal, que señala que el municipio ejercerá competencia en la prestación de servicios sociales y de promoción y reinserción social y que será competencia de las Diputaciones asegurar el acceso de la población de la provincia al conjunto de los servicios mínimos de competencia municipal (Art., 36).

El Plan es especialmente respetuoso en lo que a la competencia exclusiva las Comunidades Autónomas se refiere. Si bien una sentencia del Tribunal Constitucional establece que “en una materia tan compleja como la acción y protección social, tan central además en un Estado Social, las competencias exclusivas (que corresponden a la Comunidad Autónoma) no pueden entenderse en un sentido estricto de exclusión de actuación en el campo de lo social, ni de otros Entes públicos ni por parte de Entidades privadas, ni tampoco por parte del Estado” (Sentencia 146/86 de 25 de diciembre, B.O.E nº 295 de 10-12-86); la misma Sentencia no deja de advertir que “la acción estatal es claro que debe desplegarse teniendo en cuenta las peculiaridades de un sistema de autonomías territoriales.” Y más aún, indica que “este reconocimiento de la existencia de una problemática social que requiera un tratamiento global, no tiene por qué llevar a negar la competencia de la Comunidad Autónoma para gestionarla dentro de su territorio”.

En el mismo año se aprueba *Ley 18/1.988, de 28 de diciembre, de Acción Social y Servicios Sociales* que configuró el Sistema de Acción Social de Castilla y León. Esta ley, con más de dos décadas de vigencia, ha conseguido estructurar racionalmente los servicios sociales, con la intensa participación de los ciudadanos y de la iniciativa social.

La organización de este sistema se articulaba sobre la diferenciación de dos niveles de actuación, los servicios básicos y los servicios específicos, destacando en los primeros los Centros de Acción Social (CEAS), como dispositivos de referencia en la Zona de Acción Social²⁴ como eje fundamental. Por primera vez aparece en un texto legal regulado los Servicios Sociales Básicos.

Para su efectiva implantación se aprobó el Decreto 13/1.990, de 25 de enero, por el que se regula el Sistema de Acción Social de Castilla y León, con la misión de dotar de coherencia al sistema, concretando las funciones de los CEAS, regulando los Equipos de Acción Social y potenciando la coordinación y la colaboración de la Administración de la Comunidad con las entidades públicas y privadas.

Desde la puesta en funcionamiento del sistema se han dictado otras normas con el fin de atender a los diferentes sectores objeto de protección desarrollando las previsiones contenidas en la ley y de avanzar de acuerdo con las nuevas necesidades que surgen y son demandadas por los ciudadanos.

²⁴ Por Decreto 212/1.989 de 21 de septiembre por el que ratifica las delimitaciones de las Zonas de Acción Social de las Corporaciones Locales de la provincia de León (Bocyl n.º 189, de 2 de octubre de 1.989).

En este sentido, y sin olvidar otras disposiciones encargadas de regular los requisitos para el reconocimiento y disfrute de las distintas prestaciones así como las condiciones exigidas para la prestación de servicios sociales por las entidades públicas y privadas, se aprobaron sucesivamente las siguientes normas de rango legal:

- Ley 3/1.998, de 24 de junio, de Accesibilidad y Supresión de Barreras, con el objeto de garantizar la accesibilidad y el uso de bienes y servicios de la Comunidad a todas las personas, y en particular, a las que tengan algún tipo de discapacidad;
- Ley 14/2.002, de 25 de julio, de Promoción, Atención y Protección a la Infancia en Castilla y León, cuya finalidad es garantizar los derechos de los menores de edad, promover su pleno desarrollo e integración socio-familiar y regular las actuaciones para la atención de aquellos que se encuentren en situación de riesgo o de desamparo;
- Ley 5/2.003, de 3 de abril, de Atención y Protección a las Personas Mayores de Castilla y León, destinada a prestar una atención integral y continuada a las personas mayores, promoviendo su desarrollo personal y social, fomentando su participación y su integración social.
- Ley 8/2.006, de 10 de octubre, del Voluntariado en Castilla y León, cuyo objeto es promover, fomentar y ordenar la participación solidaria de los ciudadanos en las actividades organizadas de voluntariado y regular las relaciones que puedan establecerse con respecto a dichas actividades.
- LEY 13/2.010, de 9 de diciembre, contra la Violencia de Género en Castilla y León.
- LEY 2/2.013, de 15 de mayo, de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad.

En el ámbito nacional, no podemos dejar de reseñar la aprobación de la Ley 39/2.006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia por la que se reconoce el derecho subjetivo de ciudadanía a la promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia fundamentado en los principios de universalidad, equidad y accesibilidad y garantizado mediante un catálogo de prestaciones y servicios.

En consecuencia se lograron consensos en torno a la necesidad de perfeccionar los Servicios Sociales en la línea del reconocer y garantizar los derechos y la mejora de la eficacia del sistema. Así en el nuevo siglo, sobre todo a partir del 2.006, se comienzan a aprobar las nuevas normativas.

Estas leyes fueron gestadas en una etapa de bonanza económica y deben gestionarse en un contexto de crisis financiera y de graves déficits presupuestarios.

La nueva estructuración plantea cuestiones relevantes en torno al debilitamiento de los derechos sociales, e incluso sobre el cambio de modelo logrado con tanto esfuerzo en las cuatro décadas anteriores. Se trata de una etapa en ciernes y resulta difícil vislumbrar el camino a seguir, aunque los signos son preocupantes.

6.1.2 Ley 16/2.010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León²⁵.

El recorrido avanzado por el Sistema de Servicios Sociales en la Comunidad de Castilla y León muestra cambios significativos en la estructuración de los servicios sociales, especialmente en los aspectos funcionales, al mismo tiempo que el carácter mixto (público/privado) de gestión que delimita el espacio de gestión directa pública y

²⁵ Ver Anexo V

concede ciertas preferencias a la iniciativa social. Por otra parte el proceso abierto por leyes que fueron gestadas en una etapa de bonanza económica, deben gestionarse en un contexto de crisis financiera y de graves déficit presupuestarios que generan dificultades para el despliegue derivando en algunos casos hacia el abstencionismo reglamentarios y en otros en recortes de los derechos recientemente aprobados.

Se trata de una etapa en ciernes y resulta difícil vislumbrar el camino que va a seguir, si bien algunos signos son preocupantes. Si analizamos las normas estatales referentes a la reducción del déficit público observamos, entre otras, disposiciones que afectan a la LAPAD (retrasos en la puesta en marcha de las prestaciones para la dependencia moderada, aplazamientos en las percepciones, etc.) a la familia (supresión de determinadas prestaciones) a los jóvenes (derogación de la renta mínima de emancipación).

Entre los cambios legislativos introducidos por la Ley 16/2010, de 20 de noviembre de los Servicios Sociales de Castilla y León resaltan²⁶ :

- El cambio en el modelo de prestaciones dirigido a toda la población, a cada ciudadano de sus necesidades y no a colectivos específicos.
- El sistema de servicios sociales de responsabilidad pública: comprende titularidad pública y titularidad privada total o parcialmente financiada con fondos públicos; ello permitirá dar un paso adelante en el control de calidad, en la unificación de recursos y de acceso a los servicios.
- Generadora de nuevos derechos y deberes de las personas en el ámbito de los servicios sociales.
- Mapa de los servicios sociales: organización territorial y funcional flexible y coordinada, adaptada a las características de Castilla y León.

Abordar la nueva situación ha justificado, según el Decreto 41/2.011, de 7 de junio, que contiene el Reglamento General de la Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León, la integración y la asunción de las competencias de Familia por la Gerencia de Servicios Sociales, constituyéndose una nueva Dirección de Familia y Políticas Sociales que sustituye a la Dirección General de Política Social y Atención a la Dependencia asumiendo sus atribuciones y las de la anterior Dirección de Familia y la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades. Se suprimen las Direcciones técnicas de Atención a Personas Mayores y Personas con Discapacidad y la Ordenación y Acceso a los Servicios Sociales, creándose la Dirección Técnica de Dependencia, Atención a Personas Mayores con Discapacidad y la Dirección Técnica de Acceso a los Servicios Sociales. Las funciones en materia de Familia y de Inclusión Social pasan a una nueva Dirección Técnica de Apoyo a la Familia, manteniéndose las competencias en materia de Protección a la Infancia y Atención a Jóvenes Infractores en la Dirección Técnica de Atención a la Infancia. El sistema está gestionado por la Gerencia de Servicios Sociales.

La Ley 16/2.010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León presenta como característica más relevante configurar el derecho a las prestaciones esenciales del sistema de servicios sociales como un auténtico derecho subjetivo de los ciudadanos, fundamentado en los principios de universalidad e igualdad y con la finalidad de proporcionar una cobertura adecuada e integral de las necesidades personales básicas y de las necesidades sociales.

Debe destacarse en este sentido la regulación de un catálogo de servicios sociales como instrumento al alcance de todos los ciudadanos que les permitan conocer cuáles son las prestaciones y servicios a los que pueden acceder y las condiciones y requisitos para su reconocimiento y disfrute.

²⁶ Balance de legislatura

En cuanto a las prestaciones y servicios del sistema, hay que señalar que se ha llevado a cabo la total integración de las prestaciones destinadas a la promoción de la autonomía personal, atención y protección de las personas ante situaciones de dependencia como derecho subjetivo. Además desde nuestro sistema se califican con este carácter las demás prestaciones consideradas esenciales, destacando a modo de ejemplo la atención temprana para niños con discapacidad o con riesgo de padecerla, o la teleasistencia de forma automática para las personas mayores de 80 años que la precisen.

Hay que subrayar también que con esta ley se pretende configurar un sistema único a través de un proceso de progresiva unificación y organización integrada del sistema de servicios sociales, independientemente de su naturaleza, carácter o contenido.

Para ello, suponiendo un claro beneficio para el ciudadano, se regula la unificación de los procedimientos e instrumentos de acceso al sistema, la simplificación de trámites y una mayor celeridad en la resolución, atendiendo a criterios de racionalización y normalización.

Pieza esencial en el desarrollo del proceso de unificación del sistema, los Centros de Acción Social (CEAS), dependientes de las entidades locales y conceptuados como estructuras organizativas de primer nivel, han venido siendo progresivamente configurados como verdadera puerta de acceso a aquel.

Otro elemento definidor es la creación de un sistema de servicios sociales de responsabilidad pública, en el que se integran los servicios sociales de titularidad pública y los de titularidad privada financiados total o parcialmente con fondos públicos. Esta configuración persigue garantizar la efectiva atención y cobertura, personalizada e integral, de las necesidades de las personas destinatarias, todo ello conforme a los principios de sostenibilidad, continuidad y estabilidad, y financiación adecuada y suficiente.

Además de este sistema de servicios sociales de responsabilidad pública no hay que olvidar la importancia de la iniciativa privada y del denominado tercer sector, en cuanto agentes que complementan la actuación de los poderes públicos.

En consecuencia, partiendo de la complejidad organizativa consecuencia de la distribución de competencias entre distintas administraciones públicas, de los numerosos agentes intervinientes y de las diversas redes de recursos que confluyen en el ámbito de los servicios sociales, resulta imprescindible el establecimiento de mecanismos de coordinación y colaboración entre todos ellos.

Esta ley organiza funcionalmente en los siguientes *niveles*;

- *Primer nivel*: los Equipos de Acción Social Básica, que desarrollarán su actividad, de carácter multidisciplinar, en los Centros de Acción Social (CEAS).
- *Segundo nivel*: los Equipos Multidisciplinares Específicos.

Otras estructuras organizativas funcionales.

A] *Los Equipos de Acción Social Básica.*

La unidad básica de articulación funcional serán los Equipos de Acción Social Básica, adscritos al respectivo CEAS y cuyo ámbito territorial se corresponderá con la Zona de Acción Social. En cada Zona de Acción Social y dependiente de la entidad local correspondiente, existirá un CEAS, cuyas condiciones y requisitos mínimos de infraestructura, equipamiento y personal se regularán reglamentariamente. Los Equipos de Acción Social

Básica constituyen la unidad funcional de referencia en relación con la valoración de casos, la dispensación de servicios y la coordinación y seguimiento de las prestaciones que, dirigidas a la atención de las necesidades más generales, correspondan en su titularidad o gestión a las entidades locales con competencias en materia de servicios sociales. Corresponderán en particular a los Equipos de Acción Social Básica, en el ámbito de la correspondiente Zona de Acción Social y además de las descritas en el apartado anterior, las funciones y actividades siguientes:

- Información en relación con los recursos del sistema de servicios sociales.
- Orientación, asesoramiento y derivación de casos.
- Coordinación y desarrollo de acciones preventivas.
- Detección y diagnóstico de casos, valoración de las situaciones de necesidad y elaboración del plan de atención social de caso, actuando como estructura para el acceso a los servicios sociales, incluyendo lo establecido en la Ley 39/2.006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- Seguimiento de casos en relación con las prestaciones y coordinación con otros agentes de intervención.
- Detección y diagnóstico de necesidades generales de la población de su zona, elaboración de propuestas de actuación y evaluación de resultados.
- Promoción de la convivencia e integración familiar y social.
- Actividades de sensibilización, promoción de la participación social y el asociacionismo, y fomento y apoyo del voluntariado y la acción solidaria.

B] Los Equipos Multidisciplinares Específicos.

En cada Área de Acción Social existirán Equipos Multidisciplinares Específicos dirigidos a la atención de necesidades específicas que correspondan en su titularidad o gestión a las entidades locales con competencias en materia de servicios sociales.

Los Equipos Multidisciplinares Específicos, que dependerán de la entidad local correspondiente, estarán integrados por profesionales especialistas, ya sea en función del ámbito o del tipo de la actuación a ejecutar. Las funciones y actividades que le corresponden son las siguientes:

Las de diagnóstico y valoración, planificación de caso, intervención o atención directa, ejecución y demás que específicamente se les encomienden en relación con la dispensación de las prestaciones y con el desarrollo de los programas dirigidos a la atención de necesidades sociales específicas.

Las de coordinación y seguimiento de casos en relación con las prestaciones aludidas en la letra anterior.

Las de asesoramiento y apoyo a los profesionales de los CEAS.

Aquellas otras que les sean asignadas vinculadas al ámbito de aplicación de esta ley.

Podrán existir otros servicios sociales, que por sus características o cobertura específicas se organicen y dispensen de acuerdo con estructuras organizativas distintas a las contempladas desarrolladas anteriormente.

No podemos finalizar este apartado normativo, sin la transformación que esta suponiendo la aplicación de la Ley 7/2.013, de 27 de septiembre, de Ordenación, Servicios y Gobierno del Territorio de la Comunidad de Castilla y León²⁷. Dicha introduce la ordenación de los Servicios Sociales, fundamentalmente de Atención Primaria en el sistema de Ordenación del Territorio de la Comunidad, en decir en las *unidades básicas* de ordenación y servicios generales del territorio, son los nuevos espacios funcionales delimitados geográficamente, constituyen la *referencia espacial* y el parámetro básico para el desarrollo de la ordenación del territorio de Castilla y León. Las unidades básicas pueden ser rurales o urbanas. En su artículo 4 define las unidades básicas de ordenación y servicios del territorio rurales por la agrupación de municipios iguales o menores de 20.000 habitantes de una provincia, con contigüidad espacial y con características similares, que cumpla alternativamente alguna de las siguientes reglas:

- En función de su tamaño, que la población total de la unidad básica tenga como mínimo 5.000 habitantes, y como máximo 30.000.
- En función de la dispersión, que la unidad básica tenga una densidad menor de 15 habitantes por kilómetro cuadrado, y como mínimo agrupe a 5 municipios.
- Por razones geográficas singulares, históricas, económicas, medioambientales o de cualquier otra índole, se podrá disponer la configuración de unidades básicas que no cumplan las anteriores reglas, sin perjuicio de lo previsto en la disposición adicional primera.
- Estableciendo la posibilidad de agrupar a municipios de más de una provincia.

Las áreas funcionales, son los espacios para la aplicación de instrumentos y herramientas de planificación y gestión. Pueden ser estables, que perdurarán en el tiempo, o estratégicas, que tendrán una duración determinada.

La Ley de ordenación territorial en su disposición final sexta modifica la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León, en el sentido siguiente:

Se suprime el apartado 4 del artículo 25, y se modifica el apartado 3 del artículo 25 de la Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León, que queda redactado de la siguiente forma:

“Cada Zona de Acción Social se corresponderá con una demarcación, que en el medio rural estará constituida por una o varias unidades básicas de ordenación y servicios del territorio rurales, previstas en la normativa de ordenación del territorio. En el medio urbano, se corresponderá con una demarcación constituida por un módulo de población de 20.000 habitantes.”

Se modifican los apartados 2 y 3 del artículo 28 de la Ley 16/2.010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León, que quedan redactados de la siguiente forma:

“El Mapa de Servicios Sociales de Castilla y León recogerá las áreas y zonas, así como las divisiones territoriales cuya creación se justifique por razón de necesidades específicas, determinando las prestaciones a desarrollar en cada ámbito.”

²⁷ LEY 7/2.013, de 27 de septiembre, de Ordenación, Servicios y Gobierno del Territorio de la Comunidad de Castilla y León. (Bocyl 1 de octubre de 2.013)

En el medio rural, dicho mapa deberá diseñarse, en todo caso, conforme a las unidades básicas de ordenación y servicios del territorio rurales, previstas en la normativa de ordenación del territorio. « El Mapa de Servicios Sociales de Castilla y León podrá establecer índices correctores para la delimitación de zonas de acción social que garanticen una distribución equitativa, así como acordar, con carácter excepcional y de forma justificada, la creación, modificación, agrupación o supresión de aquellas, siempre que, en el medio rural, se respeten las unidades básicas de ordenación y servicios del territorio rurales.»

6.2 El Sistema de Servicios Sociales

6.2.1 El nivel primario: los servicios sociales básicos

La red articulada de atención social primaria, de carácter público, está representada por los Servicios Sociales Básicos, están presentes en todo el territorio de la Comunidad Autónoma, en la provincia de León, suman un total de 38 zonas, 25 en el ámbito rural y 13 en el urbano. Tienen carácter polivalente y se orientan a dar respuesta a las necesidades sociales de toda la ciudadanía. La unidad básica de articulación funcional son los Equipos de Acción Social Básica adscritos al respectivo Centro de Acción Social (CEAS). Ellos constituyen la unidad funcional de referencia en relación con la valoración de casos, la dispensación de servicios y la coordinación y seguimiento de las prestaciones.

Los datos correspondientes a 2.011 y 2.012 (CES, 20.13:924) ofrecen una primera aproximación al alcance y desempeño de la Gerencia de Servicios Sociales²⁸

La financiación de los Servicios Sociales Básicos de la provincia de León (Tabla 24) de los años 2.011 y 2.012, registran una reducción del -18,5%, León forma parte de las provincias cuya descenso ha sido superior a la media de la Comunidad. El descenso en esta partida puede ser considerado como preocupante en una coyuntura donde todos los indicadores señalan un aumento del número de personas y familias en situaciones de precariedad económica y, en consecuencia, en situación de necesidad.

Tabla 24. Distribución de la financiación de los Servicios Sociales Básicos en la provincia de León 2.011-2.012

Provincia	2011	2012	Variación	Variación media C y L
León	16.226.147	13.217.642	-18,5	-15,5

Fuente: Informe CES. Elaboración propia

Tabla 25. Distribución provincial de la financiación de los Equipos de Acción Social Básica y sus actuaciones, según población, 2012

Provincia	Población	Presupuesto 2012	Financiación per cápita
León	494.451	13.217.642	26,7

Fuente: Informe CES. Elaboración propia

²⁸ CES SITUACIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL DE CASTILLA Y LEÓN EN 2.012 Edición electrónica disponible en Internet: www.cescyl.es/informes/siteys.php

6.2.1.1 Programas y actuaciones más destacables de los servicios sociales básicos

a) Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD)

Forma parte de los servicios de apoyo a la familia y convivencia. Es una prestación destinada a facilitar el desarrollo o mantenimiento de la autonomía personal, prevenir el deterioro individual o social y promover condiciones favorables en las relaciones familiares y de convivencia, contribuyendo a la integración y permanencia de las personas en su entorno habitual de vida, mediante la adecuada intervención y apoyos de tipo personal, socio-educativo, doméstico y/o social.

Tabla 26. Distribución provincial del número medio de horas y coste por usuario del servicio público de ayuda a domicilio, 2011-2012

Provincia	Nº medio de horas		Diferencia	Coste medio por hora		Variación €/hora	Aportación usuario	
	2011	2012		2011	2012		2011	2012
León	259,50	217,58	-41,92 hs.	16,46	14,57	-1,92	17,4	18,1

Fuente: Informe CES. Elaboración propia

El servicio de ayuda a domicilio pretende adaptarse a las necesidades y condiciones de vida de la persona usuaria. Ofrece apoyos de carácter doméstico como limpieza de la casa, lavado y planchado de ropa, preparación de comidas, así como otras atenciones dirigidas al cuidado e higiene personal, trata de facilitar la movilidad en la vivienda y fuera de ella, y presta compañía, además de asesoramiento puntual. Los usuarios de ayuda a domicilio de la provincia de León (tabla 26) han recibido una media de horas de atención que en 2.011 fueron 259,50 horas y en 2.012, 217,58 lo que significa una diferencia de -41,92 horas.

b) Servicios de Teleasistencia

Los usuarios de este servicio son personas que tienen una autonomía limitada y pasan mucho tiempo solas. Al igual que en el caso de la ayuda a domicilio, en la Ley de Servicios Sociales es considerada como una prestación esencial, cuando las condiciones de su reconocimiento, disfrute y contenido se ajusten a la Ley 39/2.006. El servicio de teleasistencia se presta mediante un dispositivo de medallón o pulsera conectado a una central de seguimiento a través de la red telefónica, garantizando el contacto y, si es el caso, el apoyo al usuario en su propio domicilio ante situaciones de emergencia durante las 24 horas del día, todos los días del año. La población mayor de 80 años en 2.012 era de 45.135 y la población mayor de 80 años que recibió teleasistencia era 2.835 lo que significa una cobertura del 6,20.

Tabla 27. Distribución provincial del número de horas y coste por usuario del servicio público de teleasistencia, 2011-2012

Nº usuarios		Nº de horas		Coste medio		Aporta. Usuario %	
2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
1.929	2.835	259,50	217,58	22,84	22,84	15,5%	20,9%

Fuente CES. Elaboración propia

En la provincia de León el número de mayores de 80 años atendidos en 2.011 fue de 1.929, con un número medio de 259,50 hs. por usuario; en 2.012 el número de usuarios aumentó hasta 2.835 al mismo tiempo que disminuyó el número medio de horas 217,58 de la prestación en -41,92 El coste medio de terminal por mes en León en los dos años permaneció fijado 22,84 €. Si varió la aportación del usuario de 15.5% en 2.011 a 20.9% en 2.012. A pesar de este aumento León sigue siendo la provincia en la que la aportación del usuario es mas baja.

C) Programas de inserción social

Este programa se desarrolla a través de las acciones frente a la exclusión y los programas de minorías étnicas. No se dispone de informaciones desagregadas de la provincia de León similares a los anteriores programas. Sí consta que de los 476.341 € destinado a las corporaciones locales, la Diputación de León recibió una aportación de 83.361€, la tercera más baja entre las Diputaciones de la Comunidad. La participación en las acciones de orientación y asesoramiento para el apoyo al empleo para colectivos en riesgo de exclusión social en 2.011 benefició a 1.404 personas, 577 hombres y 827 mujeres; en 2.012 este programa que beneficiaba prioritariamente a los perceptores de la Renta Garantizada de ciudadanía dentro de un itinerario integral de inserción, dejó de financiarse. Si cabe destacar que en 2.012 se concedieron un total de 8.356 ayudas de emergencia. Las entidades sin fines de lucro que desarrollan programas frente a la exclusión social reciben una financiación en 2.012 de 3.483.816,98 euros, mientras que en el año anterior ascendió a 3.708.540,20 euros, lo que implica una disminución del 6,10%. Las entidades son Cruz Roja, Caritas, y otras sin especificar. Dentro de los programas frente a la exclusión se enmarcan aquellos cofinanciados por el Fondo Social Europeo, que supusieron en 2.011 un total de 294.751,72 euros, es decir un 10% menos que en el año anterior. Las dos entidades receptoras de estos fondos son la Fundación Secretariado General Gitano y Cruz Roja

6.2.1.2 Colectivos y prestaciones.

Las informaciones que siguen a continuación aportan datos relativos a los servicios sociales del ámbito rural leonés: perfiles de demanda, prestaciones, por zonas de acción social.

6.2.1.2.1 Perfil de usuarios (SAUSS)

Tomando datos del año 2.012, el total de usuarios de los servicios sociales básicos del ámbito rural leonés ascendía a 16.490. El número de usuarios atendidos en cada área de acción social oscila entre 3.425 del Bierzo Oeste y 1.831 de Tierra de León, seguido con muy poca diferencia del área Maragatería - Cepeda con 1.837 frecuencias. Las 5 áreas restantes se sitúan entre los 2.097 y 2.728. Las diferencias en el número de usuarios atendidos reflejan mucha mayor disparidad si se observan cada una de las zonas de acción social, los registros oscilan entre los valores máximos de 1.602 y 1.533 usuarios que corresponden a las zonas de Cacabelos y La Bañeza respectivamente y los mínimos, menos de 100, de Riaño y Babia; valores inferiores a 500 registros son los atribuidos a las zonas de La Cabrera, Fabero, Puente Domingo Flórez, Toreno, Boñar, Cistierna, Mansilla de las Mulas y Vega de Espinareda. Entre 501 y 1.000 registros corresponden a León I, La Magdalena, Sahagún, Santa María del Páramo, Torre del Bierzo, Villablino, León II, Ribera del Órbigo y Villafranca del Bierzo; con más de 1.000 y hasta 1.500 se sitúan Astorga, Bembibre, Matallana del Torío y Valencia de Don Juan.

Un detalle más particularizado se puede obtener a partir de las seis franjas de edad en las que se agrupan los usuarios de cada zona. La observación de las franjas de edad ponen de relieve que los usuarios aumentan progresivamente a medida que avanza su edad, de manera que hasta los 19 años, los registros suelen ser muy bajos, incluso hay zonas como son Babia, Puente de Domingo Flórez, Riaño que no registran usuarios, o La Cabrera que solamente registra usuarios hombres. Otro aspecto de relieve lo presenta la franja de edad de 40 a 64 años; este grupo aparece como más vulnerable, o afectado de mayor problemática, ya que en esta franja se repite en todas las zonas un aumento de usuarios que no es solo fruto del aumento progresivo de acuerdo a la edad, ya que el número de usuarios disminuye notablemente en la franja siguiente. Donde se da el aumento de usuarios más consistente es a partir de los 75 años incrementándose definitivamente a partir de los 85 años.

Estos dos últimos grupos de edad superan con diferencia la suma total de las franjas anteriores.

Tabla 28. Perfil de usuarios de los servicios sociales de base en las áreas y zonas de acción social por grupos de edad

Áreas	Zonas de A. Social	0-39 años %			De 40-64 años %			Más de 65 años %			
		- 10	11-15	+ 15	-20	21-30	31 +	-50	51-59	60-69	70 +
Bierzo Oeste:	Cacabelos	--	13,5	---	---	---	32,4	---	54,1	---	---
	Fabero	--	12,08	---	---	29,32	---	---	58,6	---	---
	Puente Dom. Flórez	6,3	--	---	---	27,1	---	---	---	66,6	---
	Vega de Espinareda	--	14,04	---	---	25,1	---	---	53,8	---	---
	Villafranca del Bierzo	6,7	---	---	---	--	32,16	---	---	60,3	---
	Nº de zonas	2	3	--	--	-3	2	--	3	2	-
Bierzo Este	Babia	3,8	-----	---	---	---	37,8	---	58,4	---	---
	Bembibre	---	---	22,3	---	---	37,7	40	---	---	---
	Toreno	---	---	22,4	---	---	33,2-	44,4	---	---	---
	Torre del Bierzo	---	13,05	---	---	---	37,55	49,4	---	---	---
	Villablino	---	17,03	---	---	---	31,6	---	---	60,6	---
	Nº de zonas	1	2	2	--	---	5	3	1	1	
Montaña	Boñar	7,7	---	---	--	---	31,6	---	---	60,7	--
	Cistierna	9,6	---	---	---	24,54	---	--	---	66,01	---
	Cuenca de Matallana	8,78	---	---	---	28,42	---	---	---	62,28	---
	Riaño	5,7	---	---	18,6	---	---	---	---	---	75,7
	Nº de zonas	4	---	---	1	2	1	-----	-----	3	1
Páramo Cabrera	Santa M. del Páramo	6,8	---	---	---	30,2	--	---	---	63	---
	La Bañeza	--	11,15	---	---	30,45	--	--	58,4	---	---
	La Cabrera	3,97	--	--	19,9	--	---	---	--	---	76,1
	Nº de zonas	2	1	---	-1	2	--	---	1	1	1
Maragatería Cepeda/ Órbigo	Astorga	---	10,4	---	---	25,6	---	---	---	64	---
	Ribera de Órbigo	7,3	---	---	---	22,9	---	---	---	69,8	---
	Nº de zonas	1	1	---	---	2	---	--	---	2	--
León Sur	Mansilla de la Mulas	---	14,04	---	7,37	---	---	---	---	---	77,5
	Sahagún de Campos	8,01	---	---	---	20,4	---	---	---	---	71,5
	Valencia de D. Juan	---	10,05	---	15,8	---	---	---	---	63,9	---
	Nº de zonas	1	2		2	1				1	2
Tierras de León y Omaña	La Magdalena	6,18	---	---	---	20,22	---	---	---	---	76,3
	León I	--	15,2	---	---	20	---	---	---	64,58	---
	León II	---	17,5	---	---	23,7	---	---	---	58,8	---
	Nº de zonas	1	2	---	---	3	---	--	---	2	1
		12	11	2	4	13	8	3	5	12	5

Fuente: SAUSS. 2.012. Elaboración propia. En la fila superior se recogen las franjas de edad; por debajo de la misma se presentan el número de demandas agrupadas en intervalos-

Del total de usuarios registrados en la provincia 6.127 hombres y 10.363 mujeres; la mayor presencia de mujeres se registra en los resultados finales de cada una de las áreas y zonas de acción social; este predominio sólo se invierte en algunas franjas de edad, generalmente correspondientes a los grupos de edad más jóvenes, se registra en 18 zonas y las diferencias son muy poco relevantes. Las diferencias más notables con relación a la distribución por sexos se presentan en general en los grupos de edad a partir de los 75 años donde el predominio cuantitativo de las mujeres llega a duplicarse e incluso a triplicarse.

Una reflexión sucesiva se centra en la distribución proporcional de los usuarios por grupos de edad en cada zona y área funcional como puede apreciarse en la tabla 28. Los grupos de edad se unifican en tres categorías, de 0 a 39 años, de 40-65 años y de más de 75, cada grupo de edad se subdivide a su vez en otras 3 o 4 categorías lo que nos permite obtener un mayor detalle de los perfiles por edad. En el conjunto se registran 13 zonas de acción social con un porcentaje de usuarios menores de 39 años, 10 zonas con porcentajes entre 11 y 15% y 2 que superan el 15%; las proporciones más bajas de dichos registros corresponden a las zonas de Babia y La Cabrera (3,8 y 3,97 respectivamente); esta proporción está presente en alguna zona en todas las áreas, la nota singular es que en el área de la Montaña las cuatro zonas pertenecen a esta categoría. El segundo grupo correspondiente a la proporción 11-15 está presente en 10 zonas, los valores más altos 17,5% y 17,3% corresponden a León II y Villablino y los más bajos 10,4% y 10,5% corresponden a Astorga y Valencia de Don Juan y los más elevados 17,5% y 17,3% a León II y Villablino. Los valores superiores al 15% se registran solamente en dos zonas Bambibre y Toreno 22,3 y 22,4 ambas pertenecientes al área de Bierzo Este. En el segundo grupo de edad de 40-64 años se va dando un aumento progresivo de las proporciones de manera que las categorías se construyen en menos de 20%, entre 21- y 30% y más de 50. En el primer grupo se sitúan cuatro zonas el valor más bajo que podría decirse que constituye una excepción el 7,37% de Mansilla de las Mulas, perteneciente al área de León Sur, área que en esta categoría registra dos zonas; la mayor parte de los registros se encuentran en el grupo del 21 y 30% corresponden a 13 Zonas, los valores más bajos se sitúan en las áreas de Tierras de León y León Sur y una zona de la Maragatería, los más altos 30,2% y 30,4% corresponden al Páramo - La Cabrera; las seis zonas restantes por encima del 25% se localizan en las áreas de La Montaña y Bierzo Este. Al tercer subgrupo pertenecen 8 zonas, de ellas la totalidad de las zonas del área Bierzo Este, a las que se suman la zona de Boñar y dos zonas del Bierzo Oeste.

Las proporciones más elevadas pertenecen a las categorías del grupo de edad de más de 75 años, en este caso se han identificado cuatro sub-categorías: - del 50%, de 51-59, de 60-69 y de 70 y +; en la primera sub-categoría solo se registran tres zonas pertenecientes todas ellas al área Bierzo Este; la segunda sub-categoría corresponde a cinco zonas tres de ellas pertenecientes al Área Bierzo Oeste; 12 frecuencias con valores que oscilan entre 60,3% y el 69,8% se encuentran en el grupo de 60 a 69 años se encuentra distribuido entre todas las áreas funcionales con mayor incidencia en La Montaña, Maragatería- La Cepeda y Órbigo y Tierras de León. Por último hay que señalar que en cinco zonas los usuarios de más de 65 años superan el 70% llegando a alcanzar en sus expresiones máximas registros de hasta el 77,7% como es el caso de Mansilla de las Mulas.

6.2.1.2.2 Prestaciones SAUSS

Tabla 29. Tipología de prestaciones

CEAS	Información, orientación, valoración y movilización de Recursos	Prestaciones y actuaciones de apoyo a la unidad convivencial y ayuda a domicilio	Prestaciones, actuaciones y medidas de alojamiento alternativo	Prestaciones y actuaciones de prevención e inserción social	Recursos Complementarios para cobertura de necesidades de Subsistencia	Total
ASTORGA	1.123	554	11	1	101	1.790
BABIA	93	55	1	3	1	153
BAÑEZA	1.547	829	43	23	128	2.570
BEMBIBRE	1.132	416	24	123	140	1.835
BOÑAR	205	211	35	25	36	512
CABRERA	153	83	15	1	5	257
CACABELOS	1.420	609	57	213	200	2.499
CISTIerna	331	227	30	5	48	641
MATALLANA	536	263	47	120	88	1.054
FABERO	235	134	10	24	21	424
LEON I	262	289	26	3	64	644
LEON II	538	443	53	17	131	1.182
MAGDALENA	320	281	21	5	72	699
MANSILLA	283	215	27	23	60	608
PUENTE DOMINGO FLÓREZ	190	159	28	13	37	427
RIAÑO	54	25	4	2	4	89
RIBERA ÓRBIGO	586	467	34	15	43	1.145
SAHAGÚN	318	223	49	16	28	634
STA M. DEL PÁRAMO	446	409	24	130	40	1.049
TORENO	418	171	10	70	93	762
TORRE DEL BIERZO	455	137	21	56	91	760
VALENCIA DE DON JUAN	1.474	603	38	22	118	2.255
VEGA DE ESPINAREDA	374	226	15	43	40	698
VILLABLINO	542	293	23	4	94	956
VILLA FRANCA DEL BIERZO	718	381	65	77	98	1.339
TOTAL PRESTACIONES	13.753	7.703	711	1.034	1.781	24.982

Fuente: SAUSS. 2.012. Elaboración propia

De las prestaciones agrupadas en árbol se puede destacar²⁹:

Rama *Información*: información, orientación, valoración y movilización de recursos (total: 13.753 prestaciones)

Es con diferencia la que mayor número de prestaciones registra, destacan en primer lugar cinco zonas con valores máximos: La Bañeza 1.547, Valencia de Don Juan 1.474, Cacabelos 1.420, seguidos de valores próximos a 1.000 de Bembibre 1.132 y Astorga 1.123. Un segundo grupo con prestaciones entre 999 y 500 lo forman Matallana, León II, Ribera de Órbigo, Villablino y Villafranca del Bierzo. El tercer lugar conforma en grupo más numeroso con prestaciones entre 499 y 200, son Boñar, Cistierna,

²⁹ En el Anexo VI, se encuentran detalladas las distintas prestaciones correspondientes a cada rama.

Fabero, León I, La Magdalena, Mansilla, Sahagún, Santa María del Páramo, Toreno, Torre del Bierzo y Vega de Espinareda. El último grupo está constituido por cuatro zonas y registran prestaciones de información entre las 199 de Puente Domingo Flórez y el registro más bajo de Riaño con 54 prestaciones.

Rama de *prestaciones y actuaciones de apoyo a la unidad convivencial y ayuda a domicilio* (Total: 7.703 prestaciones)

Estas prestaciones alcanzan sus máximos registros en las zonas de La Bañeza 829, Valencia de don Juan 603, Cacabelos 609 y Astorga 554; un segundo grupo entre 499 y 300 registros los forman Bemibre, León II, Santa María del Páramo y Villafranca del Bierzo. El grupo más numeroso registra prestaciones entre 299 y 100, está integrado por 14 zonas que oscilan entre el máximo de 293 de Villablino y el mínimo de 134 de Matallana, con menos de 100 prestaciones se encuentran en orden decreciente La Cabrera, Babia y Riaño.

Rama de *prestaciones, actuaciones y medidas de alojamiento alternativo* (Total 711 prestaciones)

Entre las cinco ramas es esta la que registra menor número de frecuencias, los valores máximos corresponden a Villafranca del Bierzo 65, León II 853 y Cacabelos 57; en segundo lugar con prestaciones entre 49 y 30 se sitúan siete zonas, en orden decreciente son. Sahagún, Matallana, La Bañeza, Valencia de Don Juan, Boñar, Ribera de Órbigo y Cistierna; doce zonas registran prestaciones entre 29 y 10, los valores mínimos son para Riaño 4 y Babia 1.

Rama de *prestaciones y actuaciones de prevención e inserción social* (Total: 1.034 prestaciones)

Las frecuencias más elevadas se registran en Cacabelos 213, Santa María del Páramo 130 y Bemibre 123; tres zonas registran frecuencias entre 99 y 50, son Toreno Torre del Bierzo y Villafranca del Bierzo; en orden decreciente seis zonas se sitúan en el intervalo entre 49 y 20 frecuencias son Boñar, Fabero, Mansilla, Valencia de Don Juan y Sahagún; valores mínimos inferiores a 9 se registran en las ocho zonas restantes entre ellos Riaño 2 La Cabrera 1 y Babia 1.

Rama de *recursos complementarios para cobertura de necesidades de subsistencia* (Total: 1.781 prestaciones)

El máximo registro corresponde a Cacabelos 200; entre 199 y 100 se encuentran cinco zonas, ellas son Astorga, La Bañeza, Bemibre, León II, y Valencia de Don Juan; ocho zonas se sitúan en el intervalo de 99 a 50 registros y otras ocho entre 49 y 20, los registros más bajos corresponden a Babia, La Cabrera y Riaño.

La diversidad cuantitativa en el número de actuaciones tiene relación en general con los datos de población de hecho los valores máximos suelen corresponder con las zonas más pobladas: La Bañeza, Astorga, Cacabelos, Valencia de Don Juan, Bemibre, Villabino, León I, León II; de manera similar sucede con las zonas menos pobladas como son Riaño, La Cabrera o Babia.

6.2.1.2.3 Colectivos

Tabla 30. Actuaciones por colectivos

CEAS	MINORIAS ÉTNICAS	RECLUSOS Y EX-RECLUSOS	PERSONAS CON DISCAPACIDADES	PERSONAS MAYORES	MUJER	JUVENTUD	INFANCIA	FAMILIA	INCLUSIÓN SOCIAL	INMIGRANTES	OTROS GRUPOS EN SITUACIÓN DE NECESIDAD	ENFERMOS TERMINALES	ENFERMOS PSIQUIÁTRICOS NO INSTITUCIONALIZADOS	EMIGRANTES	REFUGIADOS Y ASILADOS	TOXICOMANOS (ALCOHÓLICOS Y DROGADICTOS)	MARGINADOS SIN HOGAR Y TRANSEUNTES	TOTAL
ASTORGA	20	1	187	1.321	23	0	5	153	48	6	11	2	2	1	3	6	1	1.790
BABIA	0	0	23	120	0	0	6	0	1	0	2	0	1	0	0	0	0	153
BAÑEZA	16	6	278	1.776	137	9	18	164	53	30	56	1	13	2	0	11	0	2570
BEMBIBRE	0	7	230	873	118	13	54	298	74	77	71	2	12	1	0	5	0	1.835
BOÑAR	0	1	70	329	25	15	6	31	4	6	7	9	2	2	0	5	0	512
CABRERA	0	0	19	229	0	0	1	6	0	0	1	0	1	0	0	0	0	257
CACABELOS	68	1	314	1.658	106	19	19	137	59	50	54	1	7	2	0	4	0	2.499
CISTIENA	0	1	108	443	10	0	9	19	22	4	14	1	3	0	1	6	0	641
MATALIANA	22	0	116	737	29	2	10	75	31	9	10	2	3	1	1	6	0	1.054
FABERO	0	0	99	256	2	0	6	13	38	0	9	0	0	0	0	1	0	424
LEON I	2	1	66	447	14	2	11	38	42	2	13	0	5	0	0	1	0	644
LEON II	27	7	140	766	65	4	14	68	57	6	12	5	4	3	0	4	0	1.182
MAGDALENA	0	0	38	549	13	1	6	29	29	0	22	0	11	1	0	0	0	699
MANSILLA	11	5	88	334	26	9	4	24	69	17	5	12	1	2	0	1	0	608
PUENTE D. FL.	0	0	48	349	3	0	0	10	4	1	1	1	4	0	0	6	0	427
RIAÑO	1	0	6	77	2	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	89
RIB. ÓRBIGO	2	1	107	888	40	3	6	47	21	10	13	1	3	0	0	3	0	1.145
SAHAGÚN	1	0	38	515	26	3	3	31	7	3	3	0	3	0	0	1	0	634
STA M. DEL P.	3	0	69	864	11	13	5	27	26	10	4	1	10	1	0	5	0	1.049
TORENO	0	8	93	401	41	25	3	18	45	13	113	0	0	0	0	2	0	762
TORRE BIERZO	0	4	139	413	48	6	8	67	22	6	19	0	18	1	0	9	0	760
VAL. DON JUAN	31	3	257	1.634	29	2	11	80	50	87	39	8	11	10	0	3	0	2.255
VEGA DE ESPIN.	0	1	105	436	24	5	1	64	34	1	10	0	14	0	0	3	0	698
VILLABLINO	2	0	96	566	34	5	14	87	34	1	89	1	20		0	6	1	956
VILLAFRANCA B.	0	0	128	1.009	33	7	4	75	16	17	34	2	10	0	0	3	1	1.339
TOTAL	206	47	2.862	16.990	859	143	224	1.561	786	357	612	50	159	27	5	91	3	24.982

Fuente: SAUSS. 2.012. Elaboración propia

Los colectivos atendidos se especifican en 17 categorías, no todas las zonas registran atenciones a todos los colectivos ni en la misma proporción

La tabla nº 30 nos permite observar la incidencia de los colectivos en las zonas:

- Minorías étnicas: registran atenciones en 14 zonas sobre 25, la mayor incidencia se produce en Cacabelos 68, Valencia de Don Juan 31, La Magdalena 27 y Astorga 20; en orden decreciente siguen La Bañeza y Mansilla de la Mulas; otras ocho zonas registran atenciones que oscilan entre 3 y 1.
- Reclusos y ex-reclusos: registran atenciones en 14 zonas, sin relieve especial, los mayores registros están en La Bañeza 9 y en Toreno 8.
- Personas discapacitadas: es uno de los colectivos atendidos en todas las zonas de acción social y el segundo en registrar mayor número de atenciones, resaltan cuantitativamente Cacabelos 314 y otras tres zonas que superan las 200 atenciones. La Bañeza, Bembibre y Valencia de Don Juan. entre 199 y 100 atenciones se encuadran ocho zonas y con menos de 100 registros otras 13, de ellas Babia con 23 y Riaño con 6.
- Personas mayores: es el colectivo que acumula mayores registros, expresión evidente del envejecimiento de la población que caracteriza la zona rural leonesa. En las 25 los mayores tienen los registros más altos. Hasta 1.500 registran cada una de las zonas Cacabelos, La Bañeza, Valencia de Don Juan y hasta 1000 Astorga y Villafranca, en orden decreciente siguen Bembibre, Matallana, León II, Ribera de Órbigo y Santa María del Páramo que se sitúan en el intervalo de 999 a 700 y La Magdalena, Sahagún y Villablino que se sitúan el intervalo de 699 a 500 registros., otras ocho zonas atienden entre 499 y 300 mayores y tres entre 299 y 100. Con menos de 100 atenciones se encuentran Babia, La Cabrera, Fabero y Riaño que sólo registra 99 atenciones.
- Mujer: la mujer resulta atendida en 23 zonas, aunque cuantitativamente su incidencia se reduce. Las mayores frecuencias se encuentran en La Bañeza, Bembibre y Cacabelos que son las zonas que superan los 100 registros; el mayor número de zonas se sitúan entre el intervalo de 40 a 25 y de 24 a 10. Con menos de 10 se encuentran Mansilla, Puente Domingo Flórez, Riaño y Santa María del Páramo. No constan registros en La Cabrera y Babia.
- Juventud: es un colectivo que resulta presente en 18 zonas. El registro máximo de 25 atenciones corresponde a Toreno, seguido de Boñar 15 y Cacabelos 19; seis zonas se sitúan entre 14 y 5 registros y ocho a partir de cuatro. Son siete las zonas en las que este colectivo no se registra.
- Infancia: registra atenciones en 23 zonas, el mayor número de atenciones corresponde a Bembibre 54 para descender hasta los 19 de Cacabelos y 18 de la Bañeza. y los 14 de León II y Villablino. El mayor número de zonas se sitúan en registros a partir de 11 decreciendo progresivamente de manera que las mayores frecuencias se encuentran a partir de 6 hasta el registro mínimo de 1 atención en la Cabrera.
- Familia: resulta atendida en 23 zonas, ocupando el tercer lugar en las atenciones, aunque con distancia de los colectivos que ocupan el primer y segundo lugar. El máximo registro corresponde a Bembibre 298, seguida de La Bañeza, Cacabelos y Astorga. seis zonas se sitúan entre 99 y 50 atenciones y cinco entre 49 y 30; las 9 zonas restantes se sitúan a partir de 29 y hasta un mínimo de 6 registros.

- **Inclusión social:** está presente en 23 zonas., el registro máximo se encuentra en Bembibre con 74 atenciones.; en orden decreciente siguen cinco zonas La Bañeza, Cacabelos, León II, Mansilla y Valencia de Don Juan que se sitúan en el intervalo de 69 a 50 registros. Entre 49 y 10 se encuentran el mayor número de zonas. Los valores mínimos corresponden a Babia, Boñar, Puente Domingo Florez y Sahagún. Las dos zonas que no registran atención alguna al respecto son La Cabrera y Riaño.
- **Inmigrantes:** registra atenciones en 21 zonas. La mayor acumulación con diferencia de otras zonas se registran en Valencia de Don Juan 87, Bembibre 77, Cacabelos 50 y La Bañeza 30. Las siguientes frecuencias van descendiendo progresivamente a partir de los 17 registros hasta las cuatro zonas que registran sólo 1
- **Otros grupos en situación de necesidad:** se registran en 23 zonas, el exponente máximo es Toreno con 113 registros. seguido de Bembibre 71 y Villablino 89, cinco zonas se sitúan entre 40 y 20 frecuencias; el mayor número de zonas se sitúan en orden decreciente en los intervalos más bajos , los menores registros corresponden a la Cabrera y Puente de Domingo Flórez
- **Enfermos terminales:** se registran en 17 zonas, cuantitativamente con atenciones reducidas, los registros mayores son de Mansilla 12, Boñar 9, León II y Valencia de Don Juan 8; en orden decreciente a partir de los cinco registros se sitúan el resto de las zonas.
- **Enfermos psiquiátricos no institucionalizados:** son atendidos en 22 zonas, con un volumen cuantitativamente reducido; el mayor número de atenciones se registra en Villablino 20; cuatro zonas se sitúan en el intervalo de 19 a 15 y el resto va decreciendo progresivamente de manera que 11 zonas se sitúan por debajo de 5
- **Emigrantes:** se registran en 12 zonas, la máxima frecuencia de 10 está en Valencia de Don Juan., las 11 zonas que registran atención se sitúan en el intervalo de 3 a 1.
- **Refugiados y asilados:** resultan registrados solamente en tres zonas Astorga con tres frecuencias y Cistierna y Matallana con una.
- **Toxicómanos:** su atención se registra en 20 zonas, si bien cuantitativamente las atenciones son poco numerosas, el mayor registro de atenciones es el de La Bañeza 11, seguido de Torre del Bierzo con 9; las zonas restantes se distribuyen a partir de las cuatro frecuencias.
- **Marginados, sin hogar y transeúntes:** solamente se registran aquí dos frecuencias una en Villablino y otra en Villafranca del Bierzo.

6.2.2 El nivel secundario: los servicios sociales específicos

Las áreas preferentes de actuación sobre las que se desarrolla el nivel secundario: infancia y familia, personas mayores y personas con discapacidad.

6.2.2.1 Atención a la infancia y familia

Comprende los servicios destinados a facilitar la integración de los niños y adolescentes en sus grupos naturales de convivencia, con unas condiciones mínimas suficientes que posibiliten su desarrollo personal y su integración social. Con ello se pretende también prevenir el maltrato, la marginación y la delincuencia infantil y juvenil, y

dar una atención adecuada a los niños que estén en situación de riesgo o desamparo. Para dar respuesta a esas necesidades se gestionan los acogimientos familiares y residenciales, así como las adopciones. El presupuesto inicial destinado en 2.012 a la atención y protección a la infancia refleja un incremento del 17,5% respecto a 2.011. Contempla cuatro áreas de intervención: promoción y prevención, protección, apoyo a jóvenes mayores de 18 años para la vida independiente y menores infractores y se desarrolla a través de los siguientes programas:

6.2.2.1.1 Programa de protección y tutela de menores

Protección y tutela es uno de los ejes fundamentales de actuación con menores, integra las actuaciones de detección, investigación, valoración, intervención y seguimiento de los casos relativos a menores en situación de riesgo, para neutralizar o minimizar los factores del mismo, o en situación de desamparo, para garantizar su integridad y seguridad en el ámbito familiar o en un entorno de convivencia alternativo, promoviendo su inserción y dotándoles de las habilidades necesarias que les permitan desarrollar una vida adulta de manera independiente. La tabla 31 muestra con relación a la provincia leonesa, el número de menores protegidos y tutelados en 2.012, señala un aumento con relación al año anterior,

Tabla 31. Menores protegidos y tutelados en León (2011-2012)

Menores protegidos		Menores tutelados	
2.011	2.012	2.011	2.012
426	465	290	328

Fuente: Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León, Elaboración propia

6.2.2.1.2 Programa de apoyo a la familia

Está orientado a evitar la separación del niño de su familia o, en su caso, a garantizar un entorno familiar con unas condiciones adecuadas, Esto se concreta en medidas como las ayudas económicas, el apoyo de los equipos de intervención familiar y de las unidades de intervención educativa, y centros de día para los niños.

6.2.2.1.3 Programa de acogimiento familiar

Está dirigido a proporcionar una familia complementaria o alternativa a los niños que por diversas circunstancias tienen que ser separados temporal o permanentemente de su hogar. En la provincia de León en 2.012 se ha registrado un aumento en el número de niños acogidos, se concretaron 198 acogimientos en 2.011 y 217 acogimientos en 2.012.

6.2.2.1.4 Programa de acogimiento en centros

El objetivo, de este programa, es proporcionar al niño o joven protegido, un alojamiento y atención en un centro que favorezca su integración familiar y social, durante el tiempo que su propia familia no pueda atenderle y su integración en otra familia no sea posible o deseable para el menor implica la mejora de la red de los dispositivos residenciales, públicos y privados y el aumento de los esfuerzos para la coordinación de los equipos de los centros y secciones dedicados a la gestión de esta intervención. Las modalidades son centros de día, y las plazas en residencias, centros residenciales públicos y centros residenciales concertados.

Tabla 32. Plazas centros y titularidad para el acogimiento residencial de menores 2.011-2012

Plazas en centros de atención al menor				Titularidad de los centros residenciales de atención al menor			
Centros de día		Plazas en residencia		Centros residenciales públicos		Centros residenciales concertados	
2.011	2.012	2.011	2.012	2.011	2.012	2.011	2.012
60	50	147	154	3	3	15	13

Fuente: Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León, Elaboración propia

6.2.2.1.5 Programa de adopciones

El programa de adopción nacional e internacional, orientado a proporcionar a los niños una familia idónea y definitiva para satisfacer de forma integral sus necesidades en situaciones en la que resulta imposible su mantenimiento o reintegración en la familia de origen, tanto para los niños susceptibles de adopción de Castilla y León como para niños de otros países a través de la de adopción internacional. En 2.012 descendió el número de solicitudes de adopción nacional en Castilla y León respecto de 2.011.

6.2.2.1.6 Atención y reinserción de jóvenes infractores

Su objetivo principal es la ejecución de medidas impuestas por los Juzgados de Menores al amparo de la legislación reguladora de la responsabilidad penal de los menores, desarrollándose, además, otros programas y actuaciones para la prevención de la delincuencia y para la reinserción de menores y jóvenes que han finalizado el cumplimiento de medidas judiciales. En el marco de *los programas de ejecución de medidas judiciales y de orientación y apoyo a la inserción social*, en 2.012 se registró un descenso respecto a 2.011 tanto en el número de medidas judiciales como en el número de actuaciones administrativas de protección a menores:

Tabla 33. Ejecución de medidas (internamiento y medio abierto) de la provincia de León, 2011-2012

Medidas Judiciales		Medidas Administrativas	
2.011	2.012	2.011	2.012
278	390	288	342

Fuente: Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León, Elaboración propia

Las medidas en medio abierto son supervisadas por un equipo técnico de orientación multidisciplinar y con la participación coordinada de los dispositivos y recursos normalizados así como de los servicios sociales de base y sectoriales, La tabla 33 muestra el incremento de menores atendidos en 2.012 con relación al año anterior

6.2.2.1.7 Programa de apoyo a la vida adulta

Se dirige a jóvenes mayores de 18 años de la Comunidad Autónoma de Castilla y León en situación de riesgo de exclusión social y que hayan estado bajo la guarda de la Administración de Castilla y León mediante expediente de protección, con anterioridad al cumplimiento de su mayoría de edad. Comprende diversas áreas como la de orientación y apoyo, formación, iniciación profesional y alojamiento.

6.2.2.1.8 Promoción de los derechos y prevención del maltrato infantil

Son programas tienen como objetivo principal promover y desarrollar acciones necesarias para difundir al máximo los derechos de la infancia, informando a la población en general, a los propios menores y a sus familias.

6.2.2.1.9 Programa plurirregional de lucha contra la discriminación

Atiende a menores procedentes del cumplimiento de diferentes medidas judiciales en orden a favorecer su formación ocupacional y su inserción sociolaboral. En León los Menores participantes en el Programa Pluriregional de Lucha contra la Discriminación, fueron 18 en 2.011 y 16 en 2.012.

6.2.2.2 Atención a las personas mayores

La Junta de Castilla y León orienta su actuación al logro de objetivos que buscan, como fin último, mejorar la calidad de vida de las personas mayores: facilitar un envejecimiento positivo mediante programas de prevención y de desarrollo personal. Potenciar la participación de las personas mayores en todos los ámbitos de la vida, con especial incidencia en las relaciones entre generaciones y en la promoción de actitudes solidarias hacia este colectivo. Favorecer la permanencia de las personas mayores en su entorno social, proporcionando los recursos comunitarios que les permitan mantener niveles adecuados de calidad de vida. Garantizar a las personas mayores un alojamiento digno y adaptado a sus necesidades, facilitando la atención residencial adecuada. La población mayor de León representa el 21% en la Comunidad: la proporción con la población total de la provincia es del 24,9%. La tabla 34 ofrece la visión de su distribución por grupos de edad poniendo en evidencia el importante volumen de población sobre-envejecida.

Tabla 34. Población de León mayor de 65 años en 2012 por grupos de edad

65-69	70-74	75-79	80-84	85y +	Total	%
26.343	22.796	28.851	23.333	21.802	123.125	21,0

Fuente: Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León, Elaboración propia

La atención a los mayores se desarrolla a través de las siguientes áreas:

a) Área de promoción del envejecimiento activo y prevención:

Programa interuniversitario de la experiencia pretende facilitar el acercamiento de las personas mayores a la cultura, tanto entre los propios mayores como de éstos con los universitarios, así como favorecer el aprendizaje y el crecimiento personal.

Club de los 60.

Programa regional de envejecimiento activo.

- b) Área de atención a las personas mayores dependientes y en situación de vulnerabilidad social, está dirigida a cubrir las necesidades de las personas mayores con mayor nivel de dependencia o en las que la atención familiar no es posible, la Junta de Castilla y León es la comunidad que actualmente cuenta con la mayor cobertura de plazas residenciales de España. Dispone de distintas modalidades de estancias.

Estancias diurnas en centros de día y residencias. Las estancias diurnas son un recurso dirigido a las personas mayores que ofrece durante el día a las personas mayores que padecen limitaciones en su capacidad funcional, la atención integral, individualizada y dinámica necesaria para garantizar su calidad de vida así como el apoyo a las familias. La provincia de León cuenta con 6 centros de día. La tabla indica también que en León el número de plazas ya sean de titularidad pública, concertadas o privadas aumenta en todos los casos en 2.012 con relación al año anterior.

Tabla 35. Plazas de estancias diurnas (propias, concertadas y privadas) en León, 2.009-2.012

Titularidad pública		Titularidad privada		Plazas Concertadas		Variación
2.011	2.012	2.011	2.012	2.011	2.012	
451	475	561	576	1.012	1.051	3,9

Fuente: Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León, Elaboración propia

Estancias residenciales. Los centros residenciales son el recurso más especializado para la atención de las necesidades de las personas mayores. La Junta de Castilla y León cuenta con una amplia red de plazas residenciales distribuidas en 20 centros dependientes de la Gerencia de Servicios Sociales y numerosos centros concertados, repartidos por toda la geografía regional, tanto en las capitales de provincia como en numerosas localidades en mundo rural.

En los centros residenciales hay dos tipos de estancias

- Estancias permanentes: los beneficiarios residen de forma permanente e indefinida y reciben todos los servicios que ofrece cada centro.
- Estancias temporales: con una duración máxima de tres meses para las personas mayores dependientes que reciben todos los servicios del centro durante su estancia. Las personas usuarias de plazas de estancias temporales de la provincia de León, en 2.011 fueron 83 y en 2.012 llegaron a 89.

Programas de atención a los enfermos de alzheimer y sus familias. En Castilla y León existen, de acuerdo al registro de la Gerencia de Servicios Sociales, 29 asociaciones de familiares de enfermos de Alzheimer (AFA), de las cuales sólo una tiene carácter regional y el resto provincial o local. En la provincia de León hay 8 asociaciones AFA. El número de personas atendidas en 2.012 fue de 735 de ellos 244 hombres y 491 mujeres. Las partidas destinadas a la concertación y a la inversión en centros de día (privados) reflejan pequeños incrementos. No obstante, la reducción del apoyo en términos de subvenciones directas para el mantenimiento de plazas y programas ha descendido de forma apreciable.

Tutela de personas mayores con incapacidad. En 2.012 se desarrollaron medidas de protección en Castilla y León a un total de 406 personas mayores de 65 años. la mayoría de las medidas arbitradas en 2.012 han sido de tutela

6.2.2.3 Atención a las personas discapacitadas

En la Comunidad Autónoma de Castilla y León en 2.012 se registraron 162.741 personas con discapacidad, lo que supone un 6% de la población total. Las actuaciones de la Gerencia de Servicios Sociales dirigidas a las personas con discapacidad, se desarrollan bajo los principios de «mejora de la calidad de vida», «promoción de la igualdad de oportunidades» y «accesibilidad».

Estas actuaciones inciden en todos los entornos sociales y atienden a las necesidades de las personas con discapacidad a lo largo de todo el ciclo vital (prevención, educación, empleo, integración social, etc.). León es la provincia de la comunidad que registra mayor número de personas con discapacidad, en 2.012 sumaban 38.075 lo que supone el 7,7% de la población leonesa.

- *Programa de atención temprana*: la atención temprana es el conjunto de intervenciones dirigidas a la población infantil de 0 a 6 años, a la familia y al entorno, este programa en el conjunto de la Comunidad tiene una tendencia al descenso, en León en el año 2.010 atendió 3.348 menores y en 2.012 atendió 350 menores
- *Programa de fomento activo de empleo*: En 2.012, con el objetivo de lograr la integración económica de las personas con discapacidad facilitando su acceso al empleo, se subvencionó la realización de programas de itinerarios personalizados de apoyo a entidades privadas sin ánimo de lucro. Así, se concedieron 553.000 euros a 7 entidades para 252 participantes en total.

Tabla 36. Plazas residenciales y centros de día para personas con discapacidad

Centro de Día		Vivienda		Residencia		Total	
2.011	2.012	2.011	2.012	2.011	2.012	2.011	2.012
1.023	1.032	173	185	897	897	2.093	2.114

Fuente: Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León, Elaboración propia

6.2.2.4 Atención a las personas dependientes

La Ley 39/2.006, de 16 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia y, en consecuencia, la creación del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD) supuso un hito importante en materia de protección social en España, especialmente en lo que se refiere al colectivo de personas mayores y personas con discapacidad. En 2.012, el *Real Decreto-Ley 20/2.012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad*, estableció la revisión del tratamiento del sistema de la Seguridad Social de los cuidadores no profesionales de las personas en situación de dependencia, y el establecimiento de una nueva estructura manteniendo los tres grados en los que se clasifica la situación de dependencia, pero sin niveles, además de otras medidas restrictivas. Cabe destacar que todos los cambios del *Real Decreto-Ley 20/2.012* han supuesto una disminución de la extensión e intensidad de las prestaciones y servicios de atención a las personas usuarias, al mismo tiempo que un incremento en el copago.

En Castilla León, la Orden FAM/644/2012, de 30 de julio, por la que se regulan las prestaciones del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia de Castilla y León, el cálculo de la capacidad económica y las medidas de apoyo a las personas cuidadoras no profesionales (BOCyL de 31 de julio), introdujo, entre otras medidas, un recorte sobre las prestaciones de cuidador familiar que duplicaba el recorte introducido por el Decreto Ley y que supuso una bajada del 30% de las cuantías máximas de estas prestaciones. Ello se tradujo en recortes que afectaron a 25.739 familias y que llegaron en algunos casos al 90% de reducción. Esta Orden fue modificada por la Orden FAM/1133/2012, de 27 de diciembre (BOCyL de 31 de diciembre), mediante la que aplica un incremento a las cuantías de la prestación vinculada al servicio a las personas con dependencia de Grado II, entre otras modificaciones.

Del total de prestaciones concedidas en 2.012, el 67,0% correspondieron a servicios (el 65,8% en el año anterior) y el 33,0% a prestaciones económicas para la atención en el domicilio (el 34,2% en el año anterior). Respecto a los servicios, en 2.012 predominan la prestación vinculada al servicio representando un 19,6% (19,8% del año anterior) y la ayuda a domicilio representando un 11,9% (frente al 12% del año anterior), seguido de la estancia en centro residencial que representaba un 11,2% (frente al 11,8% del año anterior).

Tabla 37. Beneficiarios con prestaciones concedidas a 1 de diciembre de 2.012 distribución por grado y sexo

GRADO	TOTAL BENEFICIARIOS A 1-12-2012	DISTRIBUCION POR TIPO DE HÁBITAT			
		URBANO		RURAL	
		Nº	% sobre total	Nº	% sobre total
Grado III	28.912	9.741	33,7 %	19.171	66,3%
Grado II	25.330	9.065	35,8 %	16.265	64,2%
Grado I	7.866	2.868	36,5 %	4.998	63,5%
TOTAL	62.108	21.674	34,9 %	40.434	65,1%

Fuente: Gerencia de servicios Sociales de Castilla y León

Tabla 38. Beneficiarios de Castilla y León con prestaciones concedidas a 1 de diciembre de 2.012, Distribución por grado y tipo de habitat.

GRADO	TOTAL BENEFICIARIOS A 1-12-2012	DISTRIBUCION POR TIPO DE HÁBITAT			
		URBANO		RURAL	
		Nº	% sobre total	Nº	% sobre total
Grado III	28.912	12.382	42,8 %	16.530	57,2%
Grado II	25.330	10.598	41,8 %	14.732	58,2%
Grado I	7.866	3.182	40,5 %	4.684	59,5%
TOTAL	62.108	26.162	42,1 %	35.946	57,9%

Fuente: Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León

Castilla León presenta un incremento continuado de solicitudes. La provincia leonesa, según los datos de la Gerencia de Servicios Sociales, en 2.012 sumaba 31.838 solicitudes, obteniendo un 96,2% de dictámenes el número más elevado entre las provincias de la comunidad.

6.2.2.5 Servicios sociales específicos que actúan en la provincia de León

El listado que sigue a continuación incluye los órganos con competencia provincial y supramunicipal en la ordenación y gestión de los Servicios Sociales. El listado comprende: a) los órganos pertenecientes a la Administración Territorial de la Junta de Castilla y León en León; b) los órganos pertenecientes a la Administración provincial y supramunicipal (referencia al Consejo Comarcal del Bierzo); c) las entidades privadas de ámbito provincial; d) delegaciones en el Bierzo y Villablino.

**a) ADMINISTRACIÓN GENERAL E INSTITUCIONAL DE LA COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN EN LEÓN.
ÓRGANOS TERRITORIALES**

Nombre: GERENCIA TERRITORIAL DE SERVICIOS SOCIALES.

Área: SERVICIOS SOCIALES **Colectivo:** Población en general.
Finalidad: Servicio
Dirección: Pza. de Colón, 19 - C.P. (24001) LEÓN.
Teléfonos: 987 256 612, 987 256 708
Entidad: GERENCIA DE SERVICIOS SOCIALES.
Naturaleza jurídica: pública...

SERVICIOS QUE PRESTA A LOS SIGUIENTES COLECTIVOS:

- Familia
- Atención a las Personas Mayores
- Atención a las Personas con Discapacidad
- Prestaciones
- Protección a la Infancia

Nombre: CENTRO BASE DE LA JUNTA DE CASTILLA Y LEÓN. LEÓN

Área: SERVICIOS SOCIALES **Colectivo:** Discapacidad.
Finalidad: Servicio
Dirección: Av. / José Aguado - LEÓN.
Entidad: GERENCIA DE SERVICIOS SOCIALES.
Naturaleza jurídica: pública...

SERVICIOS QUE PRESTA

Calificación, atención temprana, información.

Nombre: UNIDAD DE INTERVENCIÓN EDUCATIVA

Área: SERVICIOS SOCIALES **Colectivo:** Menores infractores.
Finalidad: Centro de urgencia.
Dirección: Plaza de Colón, nº 6 1º planta - C.P. 24001 LEÓN.
Teléfono: 987 234 436
Entidad: GERENCIA DE SERVICIOS SOCIALES.
Naturaleza jurídica: pública...

SERVICIOS QUE PRESTA

Seguimiento de aplicación de medidas al colectivo.

Nombre: APOYO A FAMILIAS POR LOS EQUIPOS ESPECÍFICOS DE LAS CORPORACIONES LOCALES

Área: EDUCACIÓN ESPECIAL **Colectivo:** La población en general.
Finalidad: Información y seguimiento de casos.
Dirección: Plaza de Regla, LEON.
Teléfono: 987.292.100
Entidad: DIPUTACIÓN DE LEÓN.
Naturaleza jurídica: publica

SERVICIOS QUE PRESTA

Información y asesoramiento.
Seguimiento de casos.

Nombre: CENTRO DEL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS.

Área: EDUCACIÓN ESPECIAL **Colectivo:** Discapacitados.
Finalidad: Centro de Día.
Dirección: Paseo del Parque, s/n - 24005 LEÓN.
Teléfono: 987 202 212
Entidad: DIPUTACIÓN DE LEÓN
Naturaleza jurídica: pública.

SERVICIOS QUE PRESTA

Aulas educativas a cargo de maestros especialistas en Pedagogía Terapéutica.
Dos Talleres de Formación Laboral a cargo de Profesores Técnicos
Logopedia
Fisioterapia e Hidroterapia
Aula de Estimulación
Aula Hogar
Enfermería
Ayudantes Técnicos Educativos
Departamento de Orientación.

Nombre: RESIDENCIA SANTA LUISA.

Área: SERVICIOS SOCIALES **Colectivo:** Personas mayores.
Finalidad: Centros Residenciales.
Dirección: Av. / Asturias 23. 24008 LEÓN.
Teléfono: 987 226 850 - 987 226 854
Entidad: DIPUTACIÓN.
Naturaleza jurídica: pública.

SERVICIOS QUE PRESTA

Servicio de alojamiento y restauración.
Programación continuada de actividades
Servicios sanitarios durante las 24 horas.
Psicología, fisioterapia y atención social.
Actividades recreativas y de animación.

Nombre: CENTRO NUESTRA SEÑORA DELVALLE.

Área: SERVICIOS SOCIALES **Colectivo:** Personas con Discapacidad.
Finalidad: Centros Residenciales.
Dirección: Carretera Nogarejas, s/n C.P 24750 LA BAÑEZA.
Teléfono: 987 644 006
Entidad: DIPUTACIÓN DE LEÓN
Naturaleza jurídica: público

SERVICIOS QUE PRESTA

Residencia
Sanitarios
Ocupacionales
Habilitación de capacidades

Nombre: CENTRO OCUPACIONAL SANTA MARIA MADRE DE LA IGLESIA.

Área: SERVICIOS SOCIALES **Colectivo:** Personas con Discapacidad.
Finalidad: Centros Ocupacionales.
Dirección: Carretera Puebla de Sanabria nº 34. C.P 24700 ASTORGA. León.
Teléfono: 987615976
Entidad: DIPUTACIÓN DE LEÓN.
Naturaleza jurídica: Pública.

SERVICIOS QUE PRESTA

Residencia.
Talleres Ocupacionales.

b.1) Administración local: Consejo Comarcal del Bierzo

Nombre: CENTRO DE ATENCIÓN AMBULATORIA.

Área: SERVICIOS SOCIALES **Colectivo:** Asistencia a Drogodependientes.
Finalidad: Centro de atención ambulatoria
Dirección: Calle la Chopera (rotonda de Bibicar) s/n. C.P 24400 PONFERRADA. León
Teléfono: 987.411.300

SERVICIOS QUE PRESTA

Información, Orientación y acogida.
Deshabitación.
Rehabilitación.

Nombre: UNIDAD MOVIL

Área: SERVICIOS SOCIALES **Colectivo:** Asistencia a Drogodependientes.
Finalidad: Facilitar el tratamiento a los drogodependientes Bembibre, Cacabelos, Toreno y Villablino.
Dirección: Calle la Chopera (rotonda de Bibicar) s/n.C.P 24400 PONFERRADA. León
Teléfono: 987.411.300

SERVICIOS QUE PRESTA

Dispensación de agonistas-opaceos.
Seguimiento de los tratamientos de drogodependencia.

Nombre: CENTRO DE ENCUENTRO Y ACOGIDA O EMERGENCIA SOCIAL.

Área: SERVICIOS SOCIALES **Colectivo:** Drogodependientes.
Finalidad: Paliar necesidades básicas de los usuarios de drogas.
Dirección: Calle la Chopera (rotonda de Bibicar) s/n. - C.P: 24400 PONFERRADA. León
Teléfono: 987.411.300

SERVICIOS QUE PRESTA

Espacio donde poder descansar, asearse, tomar algún alimento ligero, consultar la presa diaria e internet, realizar actividades de ocio, gestiones y programas de educación para la salud, bajo la supervisión de un profesional del centro.

Nombre: PROGRAMA DE PROTECCIÓN A LA INFANCIA

Área: SERVICIOS SOCIALES.
Colectivo: Menores en situación de riesgo de desamparo, desamparo y sus familias.
Finalidad: Actuaciones dirigidas a garantizar la integridad física del menor en sus grupos naturales de convivencia, en unas condiciones básicas que posibiliten su participación en la vida familiar y social y cultural y su desarrollo como personal.
Dirección: Avenida de la Minería s/n. Edificio Minero. Planta Tercera -
C.P 24400 PONFERRADA. León
Teléfono: 987.423.551 - 987.423.552

SERVICIOS QUE PRESTA

Colaboración en el seguimiento de medidas de menores infractores en medio abierto.

Nombre: PROGRAMA DE COLABORACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DE MEDIDAS JUDICIALES EN MEDIO ABIERTO DE JÓVENES INFRACTORES QUE SE ENCUADRAN EN EL SISTEMA DE REFORMA DE MENORES.

Área: SERVICIOS SOCIALES **Colectivo:** Menores infractores.
Finalidad: Colaboración con la ejecución de medidas judiciales de la Unidad de Intervención Educativa con sede en León .
Dirección: Avenida de la Minería s/n. Edificio Minero. Planta Tercera
C.P: 24400 PONFERRADA. León
Teléfono: 987.423.551 - 987.423.552

SERVICIOS QUE PRESTA

Colaboración en el seguimiento de medidas de menores infractores en medio abierto.

c) ENTIDADES PRIVADAS DE ÁMBITO PROVINCIAL.

Nombre: ASOCIACIÓN DE PARAPLEJICOS Y GRANDES MINUSVALIDOS (ASPAYM) DE CASTILLA Y LEÓN

Área: SERVICIOS SOCIALES **Colectivo:** Afectados y familiares.
Finalidad: Autoayuda.
Dirección: C/ Brazal , 29, CAMPONARAYA. León.
Teléfono: 987463718
Naturaleza jurídica: privada.

SERVICIOS QUE PRESTA

Información y asesoramiento a los afectados...

Nombre: ASOCIACIÓN DE PADRES MINUSVÁLIDOS PSÍQUICOS – REDIMORA

Área: SERVICIOS SOCIALES **Colectivo:** Afectados y familiares.
Finalidad: Autoayuda.
Dirección: Fray Gerundio de Campazas s/n 24800. CISTIerna. León
Teléfono: 987701154
Naturaleza jurídica: privada

SERVICIOS QUE PRESTA

Actividades De Servicios Sociales Sin Alojamiento Para Personas Con Discapacidad

Nombre: ASOCIACIÓN AMIGOS SINDROME DE DOWN DE LEÓN – AMIDOWN

Área: SERVICIOS SOCIALES **Colectivo:** Afectados y familiares.
Finalidad: Autoayuda.
Dirección: C/ Cuesta San Antonio, s/n – Complejo Escolar Cervantes – 24008. LEÓN.
Teléfono: 9784948
Naturaleza jurídica: privada.

SERVICIOS QUE PRESTA

Servicio de Información y Orientación a familias.
Servicio de Atención Temprana”
Servicio de Estimulación Cognitiva”.
Servicio de Rehabilitación Psicosocial
Servicio de Promoción, mantenimiento y recuperación de la autonomía funcional.
Servicio de Rehabilitación y Terapia Ocupacional.
Escuela de Padres.

Nombre: ASOCIACIÓN DE LARINGECTOMIZADOS DE LEON (ALLE)

Área: SERVICIOS SOCIALES **Colectivo:** Afectados y familiares.
Finalidad: Autoayuda.
Dirección: C/ Juan XXIII, 6, portal 2º 1º, LEÓN
Teléfono: 987210807
Naturaleza jurídica: privada.

SERVICIOS QUE PRESTA

Información y asesoramiento a los afectados.
Actividades afectados.

Nombre: FEDERACION CASTELLANO-LEONESA DE LARINGECTOMIZADOS

Área. SERVICIOS SOCIALES **Colectivo:** Afectados y familiares.
Finalidad Autoayuda.
Dirección: C/ Juan de Posadilla nº 12, LEÓN
Teléfono: 987210807
Naturaleza jurídica: privada.

SERVICIOS QUE PRESTA

Información y asesoramiento a los afectados...

Nombre: ASOCIACIÓN DE PADRES DE HIPOACUSICOS DE LEON.

Área: SERVICIOS SOCIALES. **Colectivo:** Afectados y familiares.
Finalidad: Autoayuda.
Dirección: Plaza del Caño de Santa Ana nº 6, 1º A, LEÓN.
Teléfono: 987261312
Naturaleza jurídica: privada.

SERVICIOS QUE PRESTA

Asistencia y servicios sociales para niños jóvenes disminuidos físicos y ancianos
en centros no residenciales

Nombre: ASOCIACIÓN DE PADRES Y FAMILIARES DE PERSONAS CON AUTISMO DE LEÓN Y PROVINCIA

Área: SERVICIOS SOCIALES **Colectivo:** Afectados y familiares.
Finalidad: Autoayuda.
Dirección: Avda Álvaro López Nuñez nº 36 - 1º, 24008 LEÓN.
Teléfono: 987213261
Naturaleza jurídica: privada.

SERVICIOS QUE PRESTA

Información y asesoramiento a los afectados.
Centro educativo específico-

Nombre: ASOCIACIÓN DE SORDOS DE LEON SAN JUAN BAUTISTA

Área: SERVICIOS SOCIALES **Colectivo:** Afectados y familiares.
Finalidad: Autoayuda
Dirección: Avda Padre Isla nº 57. LEÓN
Teléfono: 987224784
Naturaleza jurídica: privada.

SERVICIOS QUE PRESTA

Información y asesoramiento a los afectados...

Nombre: ASOCIACIÓN ESNA

Área: SERVICIOS SOCIALES **Colectivo:** Afectados y familiares.
Finalidad: Autoayuda.
Dirección: C/ Santa Ana 29-7º d, LEÓN
Teléfono: 987849022
Naturaleza jurídica: privada.

SERVICIOS QUE PRESTA

Información y asesoramiento a los afectados...

Nombre: ASOCIACIÓN LEONESA DE ATENCIÓN A PERSONAS AFECTADAS DE PARALISIS CEREBRAL (ASPACE-LEON)

Área: SERVICIOS SOCIALES **Colectivo:** Afectados y familiares.
Finalidad: Autoayuda.
Dirección: Carbajal, s/n. 24008 LEÓN.
Teléfono: 987875194
Naturaleza jurídica: privada.

SERVICIOS QUE PRESTA

Comedor, transporte y limpieza.
Respiro familiar y orientación a familias.
Formación

Nombre: ASOCIACIÓN LEONESA DE AYUDA E INVESTIGACION AL TRASTORNO LÍMITE DE LA PERSONALIDAD - ALAI TLP

Área: SERVICIOS SOCIALES **Colectivo:** Afectados y familiares.
Finalidad: Autoayuda.
Dirección: Juan Álvarez Posadilla nº 6, LEÓN
Teléfono: 987259358
Naturaleza jurídica: privada.

SERVICIOS QUE PRESTA

Información y asesoramiento a los afectados...

Nombre: ASOCIACIÓN LEONESA DE DAÑO CEREBRAL SOBREVENIDO – ALEN

Área: SERVICIOS SOCIALES **Colectivo:** Afectados y familiares.
Finalidad: Autoayuda.
Dirección: C/ CAMPOS GÓTICOS S/N (EDIFICIO CHEF), LEÓN
Teléfono: 987260147
Naturaleza jurídica: privada

SERVICIOS QUE PRESTA

Información y asesoramiento a los afectados...

Nombre: ASOCIACIÓN LEONESA DE ESCLEROSIS MULTIPLE – ALDEM

Área: SERVICIOS SOCIALES **Colectivo:** Afectados y familiares.
Finalidad: Autoayuda.
Dirección: Calle del Obispo Cuadrillero, 13, 24007 LEÓN..
Teléfono: 987210270
Naturaleza jurídica: privada.

SERVICIOS QUE PRESTA

Rehabilitación física
Logopedia
Atención social. trabajo social
Ayuda a domicilio
Voluntariado.
Sensibilización social.

Nombre: ASOCIACIÓN LEONESA DE FAMILIARES Y AMIGOS DE ENFERMOS MENTALES – ALFAEM

Área: SERVICIOS SOCIALES **Colectivo:** Afectados y familiares.
Finalidad: Autoayuda.
Dirección: Plaza de las Cortes Leonesas nº 9 1º Derecha.
Teléfono: 987210126
Naturaleza jurídica: privada

SERVICIOS QUE PRESTA

Servicio de Información
Servicio de Atención Individualizada y Apoyo Psicológico.
Programa de Acompañamiento Integral (SADEM).
Programa de Apoyo a Familias: Psicoeducación, Escuela de Familias y Ayuda Mutua.
Servicio de Promoción de la Autonomía Personal (SEPAP).
Programa de Voluntariado.
Programa de Formación para el Empleo.
Centro Ocupacional y Pre-Laboral "La Senda" (80 Plazas).
Viviendas Supervisadas.
Servicio de Intermediación Laboral.
Programa de Promoción de la Salud y Prevención.
Programa de Atención en el Medio Rural: Ponferrada, Astorga y Villablino.
Programa de Apoyo a la Rehabilitación en Centros Penitenciarios.
Centro Especial de Empleo "Alfaem-La Senda S.L."

Nombre: ASOCIACIÓN LEONESA DE FAMILIARES Y AMIGOS DE ENFERMOS MENTALES – ALFAEM

Área: SERVICIOS SOCIALES Colectivo: Afectados y familiares.

Finalidad: Autoayuda.

Dirección: Delegación Ponferrada C/ Brindis Morán nº 2 Bajo C.P 24400 Ponferrada.León.

Teléfono: 987 427 720

SERVICIOS QUE PRESTA.

- Servicio de Información.
- Servicio de Atención Individualizada y Apoyo Psicológico.
- Programa de Apoyo a Familias: Psicoeducación, Escuela de Familias y Ayuda Mutua.
- Servicio de Promoción de la Autonomía Personal (SEPAP).
- Programa de Formación para el Empleo.
- Programa de Promoción de la Salud y prevención
- Programa de Acompañamiento Integral (SADEM).
- Viviendas Supervisadas.
- Centro Ocupacional "EL VALLE " (30 plazas)

Nombre: ASOCIACIÓN LEONESA DE HEMOFILIA

Área: SERVICIOS SOCIALES **Colectivo:** Afectados y familiares.

Finalidad: Autoayuda

Dirección: Pza. de Santa María del Camino, 6. 24003 LEÓN

Teléfono: 987206594

Naturaleza jurídica: privada.

SERVICIOS QUE PRESTA

Información y asesoramiento a los afectados...

Nombre: ASOCIACIÓN PROTECTORA DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL
(ASPRONA-LEON)

Área: SERVICIOS SOCIALES **Colectivo:** Afectados y familiares.
Finalidad: Autoayuda
Dirección: C/ ANA MOGAS, nº 2 bis, 1º, LEÓN
Teléfono: 987246644
Naturaleza jurídica: privada.

SERVICIOS QUE PRESTA

Información y sensibilización	Servicio de ocio y tiempo libre
Accesibilidad	Servicio de deporte
Protección y asesoramiento jurídico	Alojamiento
Habilitación y desarrollo personal	Manutención
Servicio de apoyo y desarrollo psicosocial	Transporte
Programa de cualificación profesional inicial	Servicio médico
Autogestores	Prevención de riesgos
Educación de adultos	Proyecto adalid
Rehabilitación y terapias alternativas	Unidades de apoyo
Empleo y participación en la vida económica	Apoyo a familias
Itinerarios personalizados de inserción laboral (fse).	Apoyo psicosocial
Talleres ocupacionales	Respiro familiar
Integración y desenvolvimiento en la comunidad	

Nombre: ASOCIACIÓN SOCIAL Y CULTURAL MANANTIAL

Área: SERVICIOS SOCIALES **Colectivo:** Afectados y familiares.
Finalidad: Autoayuda.
Dirección: AVDA. SAN MAMES nº 24 - 4º, LEÓN
Teléfono: 987288033
Naturaleza jurídica: privada.

SERVICIOS QUE PRESTA

Información y asesoramiento a los afectados...

Nombre: ASOCIACIÓN LEONESA DE AFECTADOS DE FIBROMIALGIA Y/O ASTENIA CRÓNICA
(ALEFAS-LEÓN)

Área: SERVICIOS SOCIALES **Colectivo:** Afectados y familiares.
Finalidad: Autoayuda.
Dirección: C/ La Hoz nº 1-2º, LEÓN
Teléfono: 987640700
Naturaleza jurídica: privada

SERVICIOS QUE PRESTA

Información y asesoramiento a los afectados...

Nombre: ASOCIACIÓN DE FAMILIARES DE ENFERMOS DE ALZHEIMER

Área: SERVICIOS SOCIALES **Colectivo:** Personas mayores
Finalidad: Centro de Día.
Dirección: Paseo del Parque, 24005 LEÓN
Teléfono: 987263868
Entidad: ASOCIACIÓN DE FAMILIARES DE ENFERMOS DE ALZHEIMER
Naturaleza jurídica: privada

SERVICIOS QUE PRESTA

Talleres de ocio y ocupaciones.
Actividades de mantenimiento de capacidades.

Nombre: FRATERNIDAD CRISTIANA DE ENFERMOS Y MINUSVALIDOS

Área: SERVICIOS SOCIALES **Colectivo:** Afectados y familiares.
Finalidad: Autoayuda.
Dirección: C/ MARIANO DOMINGUEZ BERRUETA, 10, LEÓN
Teléfono: 987215168
Naturaleza jurídica: privada

SERVICIOS QUE PRESTA

Información y asesoramiento a los afectados...

Nombre: FUNDACION CARRIEGOS

Área: SERVICIOS SOCIALES **Colectivo:** Afectados y familiares.
Finalidad: Autoayuda.
Dirección: Carretera de Boñar, km 6,5 ROBLEDO DE TORIO. VILLAQUILAMBRE. León.
Teléfono: 650195272
Naturaleza jurídica: privada

SERVICIOS QUE PRESTA

Actividades de Ocio y Tiempo Libre en colaboración con Tesón. Servicios deportivos integrales.

Nombre: FUNDACION TUTELAR FECLEM

Área: SERVICIOS SOCIALES **Colectivo:** Afectados y familiares.
Finalidad: La Fundación tiene por objeto el ejercicio directo de la tutela, curatela u otras figuras de guarda que precisen las personas que, padeciendo una enfermedad mental grave, hayan sido incapacitadas por razón de dicha enfermedad y carezcan de parientes o allegados idóneos para el desempeño de tales cargos tutelares.
Dirección: Alfonso v, 7 - 1 Bajo 2. C.P 24001 LEON
Teléfono: 987218851
Naturaleza jurídica: privada

SERVICIOS QUE PRESTA

Tutelar

Nombre: ONCE

Área:	SERVICIOS SOCIALES	Colectivo: Afectados y familiares invidentes.
Finalidad:	prestación de servicios sociales especializados para personas ciegas y deficientes visuales	
Dirección:	Calle Luis S. Carmona 7 C.P (24002) LEÓN.	
Teléfono:	987875390	
Naturaleza jurídica:	Un organismo gubernamental, constituido por varios ministerios y la propia ONCE, vela por el cumplimiento de sus fines sociales y la progresiva adecuación a las transformaciones sociales, políticas y económicas.	

SERVICIOS QUE PRESTA

Rehabilitación
Perro-guía
Apoyo Psicosocial
Educación
Braille
Adaptación bibliográfica
Tecnologías de la información y de la comunicación
Accesibilidad, un factor clave para la inclusión social
Bienestar social y atención al mayor
Sordoceguera
Formación en discapacidad visual

Nombre: FUNDACION ONCE

Área:	SERVICIOS SOCIALES	Colectivo: Afectados por discapacidad..
Finalidad:	consiste en la realización de programas de integración laboral-formación y empleo para personas discapacitadas, y accesibilidad global, promoviendo la creación de entornos, productos y servicios globalmente accesibles.	
Dirección:	Avda. de los Reyes Leoneses, 14-3°C - Edificio Europa - 24008-LEÓN	
Teléfono:	987-22.05.65	
Naturaleza jurídica:	Está formado por CERMI, ONCE, COCEMFE, FEAPS, CNSE, FIAPAS, FEAFFESA, ASPACE.	

SERVICIOS QUE PRESTA

Empleo y Formación para el empleo para personas con discapacidad
Difusión del concepto de "Accesibilidad Universal.

c.1) Delegaciones del Bierzo**Nombre: ASILDEM - ASOCIACIÓN SIL DE ESCLEROSIS MULTIPLE**

Área:	SERVICIOS SOCIALES	Colectivo: Afectados y familiares.
Finalidad:	Autoayuda.	
Dirección:	Vía del a Guiana. nº 1 PONFERRADA. León.	
Teléfono:	607730080	
Naturaleza jurídica:	privada	

SERVICIOS QUE PRESTA

Información y asesoramiento a los afectados...

Nombre: ASOCIACIÓN CARACOL

Área: SERVICIOS SOCIALES **Colectivo:** Afectados y familiares.
Finalidad: Autoayuda
Dirección: C/ General Vives nº 34 - 3º A, PONFERRADA,
Teléfono: 987402551
Naturaleza jurídica: privada

SERVICIOS QUE PRESTA

Información y asesoramiento a los afectados...

Nombre: ASOCIACIÓN DE MINUSVALIDOS FISICOS DEL BIERZO (AMBI)

Área: SERVICIOS SOCIALES **Colectivo:** Afectados y familiares.
Finalidad: Autoayuda
Dirección: Bajos Estadio del Toralín, local nº 3, PONFERRADA, León.
Teléfono: 987426701
Naturaleza jurídica: privada

SERVICIOS QUE PRESTA

Información y asesoramiento a los afectados...

Nombre: ASOCIACIÓN PARA EL SINDROME DE DOWN DE EL BIERZO

Área: SERVICIOS SOCIALES **Colectivo:** Afectados y familiares.
Finalidad: Autoayuda
Dirección: Bajos del Toralín, local nº13 PONFERRADA, León.
Teléfono: 987424937
Naturaleza jurídica: privada

SERVICIOS QUE PRESTA

Información y asesoramiento a los afectados...

Nombre: ASOCIACIÓN PROYECTO 21

Área: SERVICIOS SOCIALES **Colectivo:** Afectados por el Desempleo..
Finalidad: Autoayuda
Dirección: C/ Padres Santalla ° 4,2ºA, PONFERRADA. León.
Teléfono: 987428997
Naturaleza jurídica: privada

SERVICIOS QUE PRESTA

Acciones formativas y gratuitas para desempleados

Nombre: ASPRONA BIERZO

Área: SERVICIOS SOCIALES **Colectivo:** Afectados y familiares.
Finalidad: Autoayuda
Dirección: Tercio de Flandes nº, 24 BAJO, PONFERRADA
Teléfono: 987411016
Naturaleza jurídica: privada

SERVICIOS QUE PRESTA

Programa de Respiro
Servicio de Orientación Psico-Social
Servicio de Intervención Multiprofesional
Servicio de Asesoría Jurídica

Nombre: ASOCIACIÓN ALZHEIMER BIERZO

Área: SERVICIOS SOCIALES **Colectivo:** Afectados y familiares.
Finalidad: Autoayuda
Dirección: Avd. del Castillo, 162. PONFERRADA,
Teléfono: 987415570
Naturaleza jurídica: privada

SERVICIOS QUE PRESTA

Información y asesoramiento a los afectados.
Centro Terapéutico de Día.
Centro Terapéutico de Fin de Semana.
Unidades Terapéuticas mañana y tarde.
Atención especializada en domicilio.
Taller estimulación temprana.
Apoyo psicológico.
Préstamo y ayudas técnicas.

Nombre: ASOCIACIÓN LEONESA DE FAMILIARES Y AMIGOS DE ENFERMOS MENTALES – ALFAEM

Área: SERVICIOS SOCIALES **Colectivo:** Afectados y familiares.
Finalidad: Autoayuda
Dirección: Delegación Ponferrada C/ Brindis Morán nº 2 Bajo C.P 24400 PONFERRADA.León.
Teléfono: 987 427 720

SERVICIOS QUE PRESTA

Servicio de Información.
Servicio de Atención Individualizada y Apoyo Psicológico.
Programa de Apoyo a Familias: Psicoeducación, Escuela de Familias y Ayuda Mutua.
Servicio de Promoción de la Autonomía Personal (SEPAP).
Programa de Formación para el Empleo.

Programa de Promoción de la Salud y prevención
Programa de Acompañamiento Integral (SADEM).
Viviendas Supervisadas.
Centro Ocupacional "EL VALLE " (30 plazas)

C.2) Delegaciones en Villablino

Nombre: DELEGACIÓN ALFAEM VILLABLINO

Dirección: Plaza Luis Mateo Díez s/n (Casa de Cultura) - 24100 VILLABLINO. León
Teléfono: 987 210 126
villablino@alfaem.org

SERVICIOS QUE PRESTA

Servicio de Información.
Servicio de Atención Individualizada y Apoyo Psicológico.
Programa de Apoyo a Familias: Psicoeducación y Escuela de Familias.
Servicio de Promoción de la Autonomía Personal (SEPAP).
Programa de Promoción de la Salud y prevención.
Programa de Acompañamiento Integral (SADEM).
Taller Ocupacional.

6.3 Servicios Sociales del ámbito rural leones: la calidad percibida

La investigación aborda el estudio de una dimensión de la calidad de los servicios, actualmente centro de atención de los planteamientos integradores más avanzados, focalizando el punto en el que tiene lugar el encuentro del profesional y del usuario. Recoge en consecuencia una doble perspectiva: de una parte el profesional que conoce el servicio y sus prestaciones, que ha de atender las necesidades y las demandas y facilitar el acceso a las prestaciones y servicios y de otra parte el usuario que tiene necesidades, presenta demandas y que tiene derechos y expectativas.

La preocupación por la calidad ha estado presente desde siempre en los servicios sociales aunque hayan variado sustancialmente el concepto y la manera de aplicarlo. En sus inicios, el concepto de calidad, tal y como se desarrolló en el ámbito de los servicios sociales, estaba fundamentalmente vinculado a las especificidades de estos servicios, definiéndose, en primer lugar, por un discurso profesional de “buena práctica” basado en una ética vocacional similar a la que se encuentra en otras profesiones, y también por la correcta aplicación de las leyes y procedimientos (burocracia) asociados a la expansión de las instituciones del Estado del Bienestar. Como resultado de ello, los servicios sociales públicos se convertían en un referente de “buena calidad” en términos de equidad y justicia, diferenciándose claramente, en este sentido, de las prácticas del sector privado (Evers et al, 1997).

A partir de la década de los años 80, las cuestiones relacionadas con la calidad han adquirido cada vez mayor importancia en el desarrollo de los sistemas de servicios sociales, a la vez que se han ido incorporando discursos y métodos de gestión procedentes del ámbito empresarial que se caracterizan fundamentalmente por una preocupación por la eficiencia y el rendimiento de los servicios.

Esta evolución se ha debido fundamentalmente a dos factores:

- En primer lugar, los gobiernos comienzan a afrontar situaciones de restricciones de gasto y esto, unido al incremento de la demanda de servicios públicos, obliga a hacer más con menos. Hay, por tanto, una exigencia creciente y una presión política por los resultados y el rendimiento de los servicios públicos (Malaquer i Amorós, S. y Tarrach i Colls, A., 2006). En este sentido, si bien los servicios públicos, en general, y los servicios sociales en particular, todavía no están pensando en términos de ganancia de eficiencia mediante la adopción de los métodos de gestión propios del sector privado, la búsqueda del “valor por el dinero” (value for money) se ha convertido en un importante ingrediente de los esfuerzos para modernizar los servicios públicos en el marco de la llamada Nueva Gestión Pública (New Public Management).
- Por otra parte, el impulso a la economía mixta del bienestar (externalización de servicios) facilita y motiva a la vez la necesidad de introducir algunas herramientas y conceptos propios de la gestión empresarial.

En este marco, en el que coexisten los valores tradicionales de equidad, justicia y bien público, con otros más nuevos centrados en la eficiencia y el rendimiento, las administraciones públicas han asumido que su responsabilidad para con la ciudadanía no se limita a crear servicios y a poner en marcha actividades, sino a demostrar que se obtienen resultados, es decir, que se alcanzan los objetivos propuestos y que se producen cambios constatables. En este sentido, la mejora de la calidad de los servicios sociales se relaciona habitualmente con la mejora del rendimiento de los servicios. Como consecuencia de esta nueva noción de la responsabilidad pública, ha surgido una amplia gama de sistemas de evaluación y mejora de la calidad de la gestión de los servicios

sociales que consisten en articular las metas u objetivos de los servicios, y vincular esos objetivos con unos resultados concretos, de cara a evaluar con la mayor objetividad posible el impacto de la actividad realizada sobre la población, y la adecuación de los recursos utilizados para lograr ese impacto (de ahí el nombre de sistemas de evaluación del rendimiento)

En este sentido, es frecuente que además de los objetivos de calidad y eficiencia habituales en los sistemas de evaluación de rendimiento de organizaciones empresariales, los servicios públicos y, en particular, los servicios sociales, establezcan también objetivos relacionados con la equidad, la justicia y, más recientemente, con la participación de las personas usuarias.

Los métodos que sirven para medir los logros de una empresa u organización en términos de su visión estratégica (Cuadro de mandos propiamente dicho (Balanced Scorecard) habitualmente suelen incluir cuatro perspectivas:

- Perspectiva del usuario o cliente: se trata de averiguar qué percepción tienen que tener las personas usuarias de la organización para que ésta cumpla su misión y su visión;
- Financiación: se trata de establecer cómo hacer el uso más eficiente de los recursos disponibles;
- Procedimientos internos: se debe averiguar cuáles son los procedimientos en los que la organización debe mejorar para llevar a cabo su misión;
- Crecimiento y formación continua: se debe definir cuáles son los objetivos de la organización en términos de crecimiento y cualificación de los trabajadores.

En los servicios sociales son escasos los que elaboran de manera sistemática estudios de opinión de la satisfacción de las personas que los utilizan y con frecuencia utilizan criterios dispares que hacen difícil las comparaciones. La experiencia, aunque lentamente, de evaluación de la satisfacción de las personas usuarias va adquiriendo relevancia aunque también se constata que su trascendencia es escasa.

Los trabajos del Consejo de Europa (Council of Europe, 2007) y de la Comisión Europea (European Commission, 2008,2011) constatan el creciente interés por la calidad de los servicios de bienestar y entre ellos los servicios sociales al considerar que la mejora de la calidad ayudará a proteger mejor a los usuarios más vulnerables y a responder de una manera más adecuada a la demanda creciente de servicios sociales cada vez más complejos y diversos en un contexto socioeconómico en transformación. Esta preocupación por la calidad es también perceptible en nuestro país. Por un lado desde el ámbito local, la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) propone la mejora de la calidad como uno de los ejes de acción en su propuesta de revisión del modelo de servicios sociales Municipales (FEMP, 2010). En el ámbito nacional la ley 39/2006 de promoción de la Autonomía personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, norma de rango nacional que regula aspectos relativos a la actuación de los servicios sociales, dentro de ellos los de Atención Primaria, determinando en su articulado que velará por la calidad de atención y la eficacia de las prestaciones y servicios.

Por otro lado desde el ámbito autonómico las nuevas leyes autonómicas de servicios sociales comienzan a incluir entre su articulado referencias concretas sobre la calidad de dichos servicios (por ej. Madrid Navarra, Cataluña, Castilla y León). A partir de las nuevas leyes y actuaciones las Comunidades Autónomas quieren extraer y sistematizar los desarrollos en materia de calidad a las prestaciones que ofrecen los sistemas públicos con el fin de promover un proceso de mejora continua de la calidad que pueda ser evaluado objetivamente.

Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de servicios sociales de Castilla y León en su título V, a través de sus cinco capítulos, regula la calidad de los servicios sociales, previendo la fijación de los criterios que la determinen en la planificación autonómica, la formación de los profesionales y el fomento de la innovación y la investigación en esta materia. La administración es considerada como garante de la calidad a través de la función de registro, autorización y acreditación de entidades, servicios y centros de carácter social y a través de la función de inspección y control.

Creemos que la mejora de la calidad de los servicios públicos y en particular de los servicios sociales de base equivale a defender el sistema público de servicios Sociales.

Las razones de esta importancia han sido puestas de manifiesto por diversos autores (Ángel Parreño, 2007), pero además como indica Medina Ruiz (2011) porque los servicios sociales de base son el rostro que reconocen los usuarios y es preciso que se midan con la necesaria cautela las relaciones que se establecen, de forma que se proceda al análisis de satisfacción de los y las usuarias y se les devuelva la información con el fin de que sean partícipes del proceso prestacional.

El compromiso de calidad es un compromiso de la organización en su conjunto, es una actividad compartida que implica a los usuarios de los servicios, a los trabajadores, a los líderes de los equipos y de la organización, estos cuatro componentes son básicos para la intervención desde los servicios sociales. Además la participación es considerada un principio básico de los servicios sociales, participación que ha de encontrar espacio desde el inicio en el estudio, análisis de necesidades, planificación de soluciones y en el desarrollo seguimiento y control y evaluación de proyectos y servicios, así como en la definición de la calidad en ellos (Harding y Oldman, 1996; Council of Europe, 2007; Laforcade y Meyer, 2008).

La necesidad de incorporar la perspectiva de los usuarios en el desarrollo de estrategias de calidad en los servicios reside en que como afirman Beresford et al 1997, por un lado la implicación de los usuarios es una manera de contribuir a la definición de la calidad y un indicador de esta. En esta línea el Marco Europeo De Calidad de los Servicios Sociales, aprobado por el Comité de Protección Social de la Comisión Europea en 2010 (Social Protection Committee, 2010), señala que uno de los principios de calidad que ha de orientar la relación entre proveedores de servicios y usuarios ha de ser la participación, es decir que los primeros han de promover la implicación activa de las personas usuarias de los servicios

Por otro lado las definiciones de calidad en las que los usuarios de los servicios ponen énfasis son sustancialmente diferentes de las de los profesionales o de las organizaciones prestadoras, Los usuarios destacan cómo componentes claves de la calidad que servicios pueden ayudarles a lograr mejora en sus vidas (el qué) y el modo en la que dichos servicios son prestados (el cómo) es decir el grado en el que la conducta de sus trabajadores contribuye a ayudarles.

Sin embargo los trabajos del Consejo de Europa (Council of Europe, 2007) y de la Comisión Europea (European Commission, 2011) constatan que en el ámbito europeo los datos disponibles sobre la perspectiva de las personas usuarias son insuficientes.

Dada la doble perspectiva que se pretende abordar será importante insistir en los enfoques de la visión que están a la base del contenido de la investigación.

Desde la perspectiva profesional las variables generales sobre las que versará el estudio son las necesidades, demandas y aplicación de servicios,

6.3.1 Necesidades, demandas, recursos

Las necesidades sociales y su interpretación están ligadas al carácter de cada sociedad, a sus condiciones de desarrollo y a la visión que se posea respecto al ser humano. En las sociedades occidentales los procesos de cambio tienen un ritmo veloz y producen transformaciones profundas. Los ejes y los factores de cambio en los distintos ámbitos de la sociedad predominan sobre los factores de estabilidad y afectan tanto a la esfera económico-productiva como a la socio-demográfica y cultural. Desde la esfera económica-productiva, la incidencia de los procesos de flexibilización productiva y precarización laboral conducen hacia una relación intermitente con el empleo para una buena parte de la población asalariada, debilitándose la cohesión social y dificultando la integración de las personas. El aumento de la temporalidad laboral muestra, aunque sea sólo parcialmente, la fragilidad en la que se encuentra cada vez un mayor porcentaje de población activa dentro del mercado laboral.

Desde la esfera socio-demográfica y cultural son destacables las transformaciones en los ámbitos de la convivencia primaria; estamos en un momento de transición hacia un modelo en el que se han diversificado tanto la estructura de los hogares como los modelos de familia. Por otro lado, el acceso de las mujeres al mundo laboral es cada vez mayor y en tendencia ascendente aunque se mantengan las discriminaciones en el trabajo. Todo ello se va produciendo mientras los roles de género en el seno del hogar prácticamente no se han modificado. Adicionalmente, se incrementan las rupturas dentro de las familias y crecen los núcleos monoparentales con niños a cargo de forma que, paralelamente a los avances de autonomía en el sentido amplio de las mujeres, las contradicciones de la nueva situación generan nuevos riesgos y vulnerabilidades donde la variable de género es determinante.

Otros cambios importantes son los que tienen que ver con las transformaciones en la estructura demográfica de la sociedad. La estructura poblacional de España presenta un ritmo de envejecimiento superior a la media europea, ello se debe a la confluencia de la caída de la tasa de fecundidad, al aumento de la edad de las mujeres en el nacimiento del primer hijo y al aumento de la esperanza de vida. Estos cambios demográficos provocan, a su vez, que las tasas de dependencia de la población española sean cada vez más elevadas.

La esperanza de vida en España sigue una línea creciente desde hace más de veinte años y se prevé que esta tendencia, vaya en aumento a lo largo de los próximos años. De hecho, las estimaciones de la esperanza de vida al nacer para el año 2020 prevén una media de 81,6 años. Como consecuencia lógica aumentará también la cantidad de personas mayores de 65 años en España.

Además, la caída de las tasas de fecundidad tiene como una de las consecuencias más importantes que el porcentaje de personas mayores sobre el total de la población sea cada vez mayor. De hecho, las proyecciones realizadas por el Eurostat afirman en el año 2050 el porcentaje de personas mayores de 65 años en España será de 35% (las proyecciones del INE sitúan este porcentaje en el 30,5%). Todo ello muestra no sólo el cambio en la pirámide de edades de nuestra sociedad, sino también que estas transformaciones seguirán produciéndose durante algunos decenios. Por otro lado el aumento de la esperanza de vida junto con la mayor proporción de personas mayores de 65 años respecto del total de la población son dos factores que contribuyen a aumentar las tasas de dependencia.

El Observatorio de Mayores señala que la tendencia al envejecimiento de la población autóctona en España, tiene como contrapartida la llegada de personas inmigradas, normalmente jóvenes en edad reproductiva, si bien inmigran también personas jubiladas procedentes del norte de Europa. La presencia de una cantidad, cada vez más elevada de población extranjera incrementa la heterogeneidad cultural, étnica y religiosa lo que obliga a buscar nuevas formas de integración.

En términos generales cabe señalar que los cambios destacados en el ámbito familiar conllevan, demográficamente, un aumento de hogares unipersonales, de familias monoparentales con mujeres cabezas de familia (y con mayor riesgo de pobreza) así como el aumento de personas mayores de 65 años que viven solas o con cónyuges de edad similar. También se ha producido un incremento sostenido de divorcios y han aparecido nuevas formas de convivencia matrimonial. De hecho el tamaño medio del hogar es cada vez menor, aumentando los hogares con uno o dos miembros y disminuyendo significativamente los de cinco o más personas.

Un dato importante a resaltar es la tasa de riesgo de pobreza de los menores de 16 años ya que a lo largo de la última década, España ha tenido y tiene una tasa de riesgo de pobreza de los menores de 16 años por encima de la media europea, tasa que se ha mantenido a pesar de las políticas de inclusión social desarrolladas para hacer frente a este fenómeno.

Las transformaciones en las esferas familiar, social y productiva se reflejan en el proceso de fragmentación por lo que las situaciones de precariedad y marginalidad son también más heterogéneas. La desigualdad social cada vez más, se presenta como un fenómeno multidimensional y se manifiesta en nuevos tipos de necesidades no previstas por los mecanismos del estado de bienestar clásico. Las personas vulnerables a estos procesos de exclusión pertenecen fundamentalmente a sectores desfavorecidos.

En este nuevo escenario, la marginación podría ser definida como “una integración social incompleta”, en la medida en que se carece de aquellos requisitos que las sociedades exigen a sus miembros para poder considerarlos ciudadanos adultos. Sectores sociales como los ancianos, discapacitados, las mujeres, los jóvenes, los inmigrantes, los afectados por las toxicomanías, así como los que tradicionalmente han venido considerándose dentro de la pobreza, se convierten en sectores para los que es necesario gestionar una política social y un sistema público de servicios sociales adecuado.

En función de las consideraciones anteriores, podemos afirmar que la delimitación analítica de las necesidades sociales, y más aún su abordaje práctico en el contexto de la intervención social, solo puede ser acometido atendiendo a las relaciones que se establecen entre los tres ejes que delimitan su campo existencial: las necesidades de los usuarios, las necesidades de las propias instituciones en cuanto proveedoras de servicios y prestaciones y las necesidades de los profesionales.

6.3.2 Calidad desde la percepción de los profesionales

Sobre estas premisas se desarrolla el estudio de las Zonas de Acción Social a través de las aportaciones de los profesionales de los CEAS. No cabe duda que el concepto de necesidad social constituye un elemento esencial en la estructuración y legitimación de la acción institucional dirigida a la provisión de servicios y prestaciones de bienestar social.

El concepto de necesidad, aunque pueda constituir un punto de encuentro teórico, se interpreta en realidad de distintas maneras y a veces de formas muy confusas; sucede sobre todo cuando se identifica la necesidad sobre la base de las demandas que manifiestan los individuos. Demanda y necesidad no se identifican, es preciso distinguir entre necesidad y objeto satisfactor, pues si la atención se centra en la necesidad que hay que resaltar y satisfacer es con la definición del objeto como puede concretamente lograrse la superación del estado de malestar que produce la necesidad, constituyéndose así el objeto en una respuesta proporcional a la demanda.

Por otra parte la necesidad-objeto corresponde a un elemento externo indispensable, bien para el funcionamiento del organismo, como el alimento; bien para la vida social de una persona en función de su posición, como una

vivienda adecuada; bien para que un grupo social pueda sobrevivir y mantenerse en equilibrio dentro de una estructura social, como un sistema de protección, etc.

Hablar de “necesidad” es hacer referencia a un estado de carencia de aquello que consideramos útil, positivo para el desarrollo personal y la integración social; es una tendencia natural en los seres humanos hacia la consecución de los medios que precisa y construye para su realización y que se manifiesta cuando se da una carencia o limitación en los medios para satisfacer las aspiraciones humanas.

“La insatisfacción de carencias determinantes para el desarrollo de las personas hace que muchos grupos sociales vivan procesos de aislamiento social que conllevan la privación de las posibilidades laborales, económicas, políticas y culturales a las que otros sí tienen acceso y disfrutan” (Giner; Lamo de Espinosa; Torres, 1.998). Es importante señalar que las personas que viven procesos de exclusión social no sufren sólo necesidades de tipo económico.

Las demandas, aún con sus limitaciones, constituyen la expresión de las necesidades y las expectativas de las personas, de las familias y de las comunidades, resultantes de las condiciones de vida y de las valoraciones aportadas por la población.

La presentación global de los datos de las zonas de acción social que sigue tiene como función proporcionar marco contextual en el que situar en detalle cada una de las zonas de acción social del ámbito rural leonés. Al abordar esta parte del estudio se ha considerado importante recoger la percepción de los profesionales respecto a:

a) Las necesidades sociales existentes entre la población, b) las demandas con las que los usuarios expresan su necesidad y las expectativas de obtener apoyo en servicios y prestaciones, c) la disponibilidad de los recursos y su adecuación a las demandas presentadas.

El estudio abarca al universo integrado por las 25 zonas de acción social presentes en la provincia de León, a través de la realización de entrevistas con cuestionario aplicados a profesionales trabajadores sociales de cada CEAS, si bien en algunas zonas se ha contado también con la participación de otros profesionales, en su propia sede de atención, una vez obtenida la correspondiente autorización de la Excm. Diputación Provincial.

El estudio de campo se ha llevado a cabo por los alumnos de 2º curso de la EUTS Ntra. Sra. del Camino, tras haber adquirido formación y entrenamiento conveniente, coordinados por un miembro del equipo de investigación, durante los meses de diciembre 2.012 y enero de 2.013.

El cuestionario se ha estructurado en torno a tres variables generales: necesidades, demandas, aplicación de recursos especificadas en variables intermedias e indicadores, con preguntas cerradas y con espacios para incorporar otras observaciones que complementen los datos cuantitativos.

A continuación se presentan los resultados obtenidos, advirtiendo que los entrevistados podían señalar cada uno de los indicadores del cuestionario que expresaran la realidad de la zona, por tanto todas las respuestas van relacionadas con el universo estudiado: 25 zonas de acción social.

6.3.2.1 Situaciones de necesidad

Se presentan aquí las necesidades percibidas por los profesionales como fruto de su propia experiencia profesional en la correspondiente zona de acción social.

6.3.2.1.1 Necesidades relacionadas con una adecuada información sobre el acceso a los recursos

Con relación a las necesidades de información y orientación los profesionales como puede observarse en la tabla n° 39 los datos señalan en 23 casos las necesidades de información sobre las prestaciones de los servicios sociales, complementada por otras demandas que en 15 zonas se refieren a los recursos de la comunidad.

Tabla 39. Necesidades relacionadas con una adecuada información sobre el acceso a los recursos

	Nº de CEAS
Información sobre el acceso a los recursos	
Sobre las prestaciones de los servicios sociales	23
Sobre los recursos de la comunidad	15
Convivencia familiar	
Desajustes convivenciales	14
Abandono de hogar	5
Soledad/ aislamiento	19
Malos tratos	14
Adecuada adaptación social	
Inadaptación al sistema social	15
Inadaptación al sistema educativo	12
Inadaptación comunitaria	8
Necesidades primarias	
Ingresos insuficientes	21
Crisis temporales, catástrofes, epidemias, inundaciones.	15

Fuente: Elaboración propia

Las necesidades relacionadas con una adecuada convivencia familiar, según se refleja en la tabla n° 39 señalan en primer lugar la soledad y el aislamiento en 19 zonas seguidas de los desajustes convivenciales y los malos tratos, ambos señalados en más de la mitad de las zonas con 14 frecuencias. Las situaciones cuantitativamente menores, 5 frecuencias, son las de abandono del hogar.

La tabla 39 indica que las respuestas más numerosas se refieren a las necesidades relacionadas con la inadaptación al sistema social en 15 zonas, seguidas de las necesidades de adaptación al sistema educativo en 12 zonas y la adaptación comunitaria en 8. La tabla nos indica que las necesidades primarias por ingresos insuficientes están señaladas en 21 de las zonas, a ella hay que añadir que en 15 zonas se señalan también otras causas relacionadas con situaciones críticas, catástrofes, epidemias e inundaciones.

6.3.2.2 Demanda presentada

6.3.2.2.1 Información orientación movilización de recursos

La información y orientación ocupa el primer lugar en casi todos los CEAS, 21, seguidos del consejo y escucha señalados en 17 zonas; el tercer lugar lo ocupan las derivaciones a otros sistemas en 16 zonas, más de la mitad de los CEAS y las tramitaciones para el acceso a recursos no dependientes de los servicios sociales.

Tabla 40. Información orientación movilización de recursos

	Nº de CEAS
Información y movilización de recursos	
Prestaciones de servicios sociales	21
General e inespecífica: consejo y escucha	17
Tramitaciones para el acceso a recursos no dependientes de los servicios sociales(vivienda, escuelas infantiles, becas comedor, exención de tasas)	13
Derivaciones a otros sistemas	16
Intervención socio- familiar	
Ayuda a domicilio	25
Apoyo familiar mutuo	11
Tratamiento psicosocial	11
Intervención familiar en crisis	15
Intervención jurídico familiar	10
Alternativas a la convivencia	
Residencia	22
Convivencia alternativa	8
Centros de acogida	8
Acogida familiar	6
Viviendas tuteladas	3
Adopciones	2
Necesidades primarias	
Ayuda económica pública y periódica	21
Ayuda económica pública y no periódica	22
Atención que implique alimentación	17
Integración en la comunidad y mejora en la calidad de vida	
Ocio y tiempo libre	22
Centros de día (tercera edad, juventud, discapacitados)	8
Actividades puente para la búsqueda de empleo	8
Actividades puente para la adquisición de un nivel educativo básico	6
Participación en iniciativas ciudadanas	3
Intervención grupal	2

Fuente: elaboración propia

Los elementos que dificultan los procesos de integración social de las personas no son solo los problemas de inserción educativa o laboral o al resto de problemáticas relacionadas con la dependencia. Otros aspectos que dificultan los procesos de inserción social deben ser igualmente considerados, entre ellos los relativos a los problemas de comportamiento o actitud, los problemas graves de tipo familiar o social relacionados con cuestiones como la soledad, la separación familiar, la desatención, la marginación o el rechazo, conflicto, acoso o violencia en el entorno social. También deben contemplarse los problemas de rechazo que sufren las personas y que aparecen ligados al origen social o geográfico, la raza, la etnia, la cultura, la lengua, la religión o la condición de extranjero.

Los problemas de comportamiento o actitud suponen para la persona afectada problemas serios en sus relaciones con la familia, los vecinos o las personas con las que se relaciona en la escuela, el trabajo y demás puntos de relación social habitual. Este tipo de problemas puede venir asociado a la presencia de problemas de salud o edad avanzada, en especial cuando se trata de problemas que suponen dependencia especial. Las limitaciones asociadas a la salud explican que la mayor incidencia de los problemas de comportamiento o actitud corresponda a personas mayores de 75 años, también los problemas de soledad y tristeza aumentan de forma continuada con la edad y con las situaciones de dependencia.

En la totalidad de las zonas se registran las demandas de ayuda a domicilio seguidas de las demandas de intervención familiar en crisis que llegan a 15 CEAS, otro grupo de demandas se refieren al apoyo familiar mutuo y el tratamiento psicosocial ambos señalados en 11 CEAS, completan esta variable las demandas de intervención jurídico familiar señaladas en 10 CEAS.

Esta variable encuentra su mayor frecuencia en los 22 CEAS que señalan las demandas de residencias, desciende de forma progresiva las demandas presentadas en otras alternativas como son las de convivencia alternativa y centros de acogida que se registran en 8 zonas, seguidas de la acogida familiar, las viviendas tuteladas y las adopciones.

La pobreza percibida por los profesionales es también mayor entre personas residentes en hogares donde están presentes situaciones de desempleo, aumentando claramente la percepción de pobreza cuando todos los activos están parados, tienen que recurrir a prendas de segunda mano por problemas económicos, se ha pasado frío en casa, al menos en ciertas ocasiones, por no disponer de un sistema adecuado de calor por problemas económicos. Sin embargo, son los problemas de alimentación los que aportan las cifras más preocupantes.

En este sentido, se constata que los problemas de alimentación afectan a una parte importante de la población. Las demandas cuantitativamente más numerosas al respecto son las demandas de ayudas públicas no periódicas registradas en 22 zonas seguidas de la ayuda económica pública y periódica en 21 de las 25 zonas de acción social. Aunque cuantitativamente se reduce ligeramente el número resaltan las demandas de una atención que implique alimentación en 17 zonas.

Al menos en sus principios inspiradores, la legislación existente en materia de Servicios Sociales marca unos objetivos mucho más ambiciosos en cuanto al tipo de necesidades de debe contribuir a satisfacer. Aunque en las circunstancias actuales resulta complejo, no debe dejarse de considerar que las respuestas que debe plantear este sistema tienen que ir encaminadas a satisfacer -cuando menos parcialmente una parte significativa de las necesidades básicas, pero sin perder de vista que su objetivo último sobrepasa con mucho este ámbito y tiene que perseguir, junto con la acción de los diferentes sistemas de protección social, la consecución de la autorrealización de las personas.

En cuanto a la información sobre la variable integración en la comunidad y mejora de la calidad de vida que se especifica en seis dimensiones, su mayor frecuencia está expresada en las demandas de ocio y tiempo libre en 22 zonas. Descienden notablemente las frecuencias con las otras dimensiones, así las demandas de centros de día y las actividades puente para la búsqueda de empleo se presentan en 8 zonas; en orden decreciente las demandas de actividades puente para la adquisición de un nivel educativo básico en 6 zonas, de participación en iniciativas ciudadanas en 3 y de intervención grupal en 2 zonas.

Cuáles son las demandas

- En el día a día entre las demandas que llegan a los CEAS predominan:
- Información sobre derechos y recursos sociales, relacionadas con los mayores y las situaciones de dependencia: ayuda a domicilio, teleasistencia, alojamientos alternativos, centros de día, residencias;
- Se constata una fuerte relación entre demanda y precariedad económica, en particular cuando se trata de situaciones de máxima gravedad, incrementándose las demandas de ayudas a la población desfavorecida: ayudas económicas y ayudas de emergencia, becas;
- Ayudas a la convivencia, redes de apoyo familiar, situaciones de maltrato;
- Alternativas al ocio y tiempo libre;
- Fomento del asociacionismo;
- Ofertas laborales;
- Dotación de servicios para la población sobre envejecida por problemáticas relacionadas con la vivienda y el entorno residencial;
- Demandas facilidades para la comunicación y movilidad de la población dispersa
- Situaciones de transeuntismo, abandono, malos tratos, violencia de género;
- Ayudas técnicas;
- Protección a la infancia;
- Apoyos en situaciones de enfermedad mental;
- Apoyos para la atención de enfermos de Alzheimer y sus cuidadores.

6.3.2.3 Recursos aplicados

Las mayores frecuencias respecto a esta variable se refieren a la provisión de informaciones sobre servicios sociales que se concretan en 22 zonas de acción social seguidas de las derivaciones a otros sistemas que se señalan en 15 zonas, en orden decreciente siguen consejo y escucha en 13 zonas y las tramitaciones para el acceso a recursos no dependientes de los servicios sociales que se registran en 10.

Tabla 41. Recursos aplicados

	Nº de CEAS
Información orientación movilización de recursos	
Prestaciones de servicios sociales	22
General e inespecífica: consejo y escucha	13
Tramitaciones para el acceso a recursos no dependientes de los servicios sociales(vivienda, escuelas infantiles, becas comedor, exención de tasas)	10
Derivaciones a otros sistemas	15
Intervención socio familiar	
Ayuda a domicilio	20

	Nº de CEAS
Apoyo familiar mutuo	6
Tratamiento psicosocial	9
Intervención familiar en crisis	13
Intervención jurídico familiar	9
Alternativas a la convivencia	
Residencia	20
Convivencia alternativa	5
Centros de acogida	7
Acogida familiar	3
Viviendas tuteladas	3
Adopciones	5
Cobertura de necesidades primarias	
Ayuda económica pública y periódica	18
Ayuda económica pública y no periódica	17
Atención que implique alimentación	16
Integración en la comunidad y mejora en la calidad de vida	
Ocio y tiempo libre	10
Centros de día (tercera edad, juventud, discapacitados)	18
Actividades puente para la búsqueda de empleo	12
Actividades puente para la adquisición de un nivel educativo básico	7
Participación en iniciativas ciudadanas	9
Intervención grupal	12

Fuente: elaboración propia

La intervención familiar se expresa en cinco dimensiones cuyo dato más relevante, según puede observarse en la tabla nº 41, lo presenta la ayuda a domicilio en 20 CEAS, la sigue aunque a distancia de la intervención familiar en crisis atendida en 13 zonas. El tratamiento psicosocial y la intervención familiar se registran en 9 CEAS y el apoyo familiar mutuo en 6.

La búsqueda de residencias ocupa la acción de los profesionales en 20 zonas a distancia aparecen la aplicación de recursos en otras alternativas, los datos de la tabla señalan los centros de acogida en 7 zonas, la convivencia alternativa y las adopciones en cinco zonas y la acogida familiar y las viviendas tuteladas en 3.

La cobertura de necesidades primarias encuentra aplicación importante en todas sus dimensiones, el primer lugar es para la ayuda económica pública y periódica en 18 zonas seguida de ayuda económica pública y no periódica en 17 y la atención que implique alimentación registrada en 16 CEAS

Los mayores registros en 18 zonas, están representados por los centros de día (tercera edad, juventud, discapacitados) seguidos de las actividades puente para la búsqueda de empleo y la intervención grupal ambas señaladas en 12 CEAS y de las actividades de ocio y tiempo libre señaladas en 10 zonas. Las menores frecuencias en orden decreciente son la participación en iniciativas ciudadanas y las actividades puente para la adquisición de un nivel educativo básico con 9 y 7 frecuencias respectivamente.

Recursos disponibles

- Siempre la información y orientación sobre recursos, prestaciones y servicios a su alcance.
- Servicios de apoyo a las familias (separaciones, malos tratos, casas de acogida)
- Animación comunitaria: orientación a la participación de actividades de fomento cultural, iniciativas de ocio y empleo,
- Apoyo a asociaciones: tercera edad, mujeres, culturales, de padres
- Charlas y talleres de estimulación, grupos de autoayuda
- Apoyo especializado y asesoramiento en temas de tipo psicológico, jurídico y social
- Colaboración con otras entidades de ámbito público y privado sin ánimo de lucro en actividades de interés social (CRAS, asociaciones culturales, asociaciones de mujeres)
- Servicios y programas de ayuda a domicilio, apoyo a la familia y a la convivencia
- Talleres de habilidades sociales, artesanales, de memoria, de coordinación, etc.
- Prevención drogodependencias
- Integración social, acceso a internet, inserción laboral con talleres de jardinería y carpintería, desarrollo rural.

6.3.2.4 Relación entre necesidades, demandas y recursos

Entre las necesidades y los recursos se sitúa la demanda del usuario, ¿en qué medida los recursos sociales tienen capacidad de responder a las necesidades que afectan a los usuarios? El estudio de las necesidades sociales ha puesto de manifiesto la conveniencia de analizar no sólo la demanda efectivamente realizada sino también el conjunto de necesidades sociales existentes entre la población, analizando la relación existente entre necesidad y demanda formulada, relacionando las necesidades detectadas con la demanda efectivamente realizada ante los servicios sociales y demás servicios orientados a la inserción social de las personas y los satisfactores que proporcionan los recursos disponibles.

El análisis relacional de los datos detallados hasta el momento proporciona una visión más integrada de la realidad presentada, facilitando la especificación estas relaciones con cada una de las variables objeto de estudio.

6.3.2.4.1 Necesidades, demandas recursos relacionadas con la información y orientación

En la tabla 42 se observa una mayor correspondencia entre necesidades y demandas, si bien los datos de las demandas se especifican duplicando los indicadores correspondientes a las necesidades. Los indicadores de las demandas si se corresponden con los de aplicación de los recursos, sin embargo los resultados si merecen alguna reflexión puede sorprender que sobre las demandas de información sobre prestaciones registradas en 21 CEAS solo se registren aplicación de recursos en 12 de ellos, o que sobre 17 demandas de consejo y orientación este resulta proporcionado en 13.

Con relación a la segunda dimensión los resultados son más armónicos, en 15 centros se detectan necesidades de información sobre recursos de la comunidad, se reciben demandas de información sobre tramitaciones para el acceso a recursos que no dependen de los servicios sociales en 13 CEAS y sobre posibles derivaciones en 16 CEAS, los resultados de nuevo indican una falta de correspondencia, pues indicando 15 CEAS el conocimiento de estas necesidades, confirmando de la existencia de demandas al respecto, la aplicación de los recursos informativos no conste una mayor equivalencia con la demanda.

Tabla 42. Necesidades, demandas recursos relacionadas con la información y orientación

Necesidades	CEAS	Demandas	CEAS	Aplicación Recursos	CEAS
Información sobre recursos de los servicios sociales	23	Informaciones sobre prestaciones de Servicios sociales	21	Información sobre prestaciones	12
		Consejo y escucha	17	Consejo y escucha	13
Información sobre recursos de la comunidad	15	Tramitaciones para el acceso a recursos no dependientes de los servicios sociales(vivienda, escuelas infantiles, becas comedor, exención de tasas)	13	Tramitaciones para el acceso a recursos no dependientes de los servicios sociales(vivienda, escuelas infantiles, becas comedor, exención de tasas)	10
		Derivaciones	16	Derivaciones	15

Fuente: elaboración propia

6.3.2.4.2 Necesidades, demandas recursos relacionadas con adecuada convivencia familiar

La tabla nº 43 relaciona las necesidades, demandas y aplicación de recursos con la variable adecuada convivencia familiar. Las necesidades se recogen en cuatro dimensiones que responden a situaciones problemáticas y añadiendo una quinta que da espacio a las necesidad de alternativas a la convivencia familiar. Como en las variables relacionadas en el punto anterior no se da correspondencia exacta entre las dimensiones de las necesidades y las que integran las demandas y la aplicación de recursos. La dificultad se ha superado buscando la máxima correspondencia en sus contenidos para las tres primeras dimensiones, especificando en dos indicadores las dimensiones malos tratos, y en 6 indicadores las alternativas a la convivencia familiar. Los resultados indican una omnipresencia de las situaciones de soledad/asilamiento que se recoge en 19 zonas, desajustes convivenciales y abandono del hogar, con relación a estas dimensiones resulta relevante observar que las demandas presentadas superan en todos los casos el numero de CEAS donde estas necesidades se han advertido., Con relación a la aplicación de los recursos se registra un menor número de centros que han respondido.

Las necesidades registradas en 14 centros en la dimensión malos tratos encuentran su correspondencia en los dos indicadores de tratamiento psicosocial y la intervención jurídico familiar que en su equivalente de aplicación de recursos registran una leve disminución. De la dimensión solo se dispone de informaciones sobre la demanda y la aplicación de recursos alternativas a la convivencia familiar. La observación de los datos expresa una correspondencia, señalando que se mantiene la constante de menor frecuencia en el número de centros respecto a la aplicación la aplicación de los recursos.

Tabla 43. Necesidades, demandas recursos relacionadas con adecuada convivencia familiar

Necesidades	CEAS	Demandas	CEAS	Aplicación Recursos	CEAS
Desajustes convivenciales	14	Intervención familiar en crisis	15	Intervención familiar en crisis	13
Abandono de hogar	5	Apoyo familiar mutuo	11	Apoyo familiar mutuo	6
Soledad/ aislamiento	19	Ayuda a domicilio	25	Ayuda a domicilio	20
Malos tratos	14	Tratamiento psicosocial	11	Tratamiento psicosocial	9
		Intervención jurídico familiar	10	Intervención jurídico familiar	9
Alternativas a la convivencia familiar		Residencia	22	Residencia	20
		Convivencia alternativa	8	Convivencia alternativa	5
		Centros de acogida	8	Centros de acogida	7
		Acogida familiar	6	Acogida familiar	3
		Viviendas tuteladas	6	Viviendas tuteladas	3
		Adopciones	2	Adopciones	5

Fuente: elaboración propia

6.3.2.4.3 Necesidades de adecuada adaptación social relacionadas con demandas y recursos para la integración en la comunidad y la mejora en la calidad de vida

Las necesidades formuladas en torno a la inadaptación, han de leerse en referencia a los vacíos existentes en distintas dimensiones de la integración social referidas más globalmente al sistema social, al sistema educativo y al contexto comunitario,

Tabla 44. Necesidades adecuada adaptación social relacionadas con demandas y recursos para la integración en la comunidad y la mejora en la calidad de vida

Necesidades	CEAS	Demandas	CEAS	Aplicación Recursos	CEAS
Inadaptación al sistema social	15	Actividades puente para la búsqueda de empleo	8	Actividades puente para la búsqueda de empleo	12
		Intervención grupal	2	Intervención grupal	12
Inadaptación al sistema educativo	12	Actividades puente para la adquisición de un nivel educativo básico	6	Actividades puente para la adquisición de un nivel educativo básico	7
Inadaptación comunitaria	8	Participación en iniciativas ciudadanas	3	Participación en iniciativas ciudadanas	9
		Centros de día (tercera edad, juventud, discapacitados)	8	Centros de día (tercera edad, juventud, discapacitados)	18
		Ocio y tiempo libre	22	Ocio y tiempo libre	10

Fuente: elaboración propia

En las dos primeras dimensiones el número de zonas de acción social que detectan las necesidades es superior al de los CEAS en los que se presentan las correspondientes demandas, y el número de CEAS en los que ha habido aplicación de los recursos correspondientes es superior a aquellos en los que se ha hecho presente la demanda.

Las necesidades vinculadas a la integración comunitaria se expresan de acuerdo con las demandas de participación en iniciativas ciudadanas que tienen demanda en tres CEAS pero en la aplicación del recurso se multiplica por tres. En la misma línea las demandas de centros de día señaladas en 8 centros reciben aplicación del recurso en 18. Contrariamente a lo anterior la demanda de ocio y tiempo libre reseñada en 22 zonas de acción social encuentra aplicación solamente en 10.

6.3.2.4.4 Necesidades, demandas recursos relacionadas con la cobertura de necesidades primarias.

Los datos de la tabla nº 45 nos confirman la presencia de las necesidades primarias resaltando así el proceso de empobrecimiento que afecta a muchos ciudadanos en este caso del ámbito rural. Las necesidades por ingresos insuficientes advertidas en 21 CEAS encuentran correspondencia en las demandas de otros tantos 21 CEAS referidas a las ayudas públicas no periódicas con el agravante de que en 17 la atención demandada implica la alimentación, la aplicación de recursos en esta dimensión se reduce ligeramente.

Las necesidades que afectan a las personas como consecuencia de crisis temporales, catástrofes, epidemias, inundaciones, etc. advertidas en 15 centros presentan demandas de ayudas económicas públicas no periódicas en 22 CEAS y tienen aplicación de recursos en 17 zonas de acción social.

Tabla 45. Necesidades, demandas recursos relacionadas con la cobertura de necesidades primarias

Necesidades	CEAS	Demandas	CEAS	Aplicación Recursos	CEAS
Ingresos insuficientes	21	Ayuda económica pública y periódica	21	Ayuda económica pública y periódica	18
		Atención que implique alimentación	17	Atención que implique alimentación	16
Crisis temporales, catástrofes, epidemias, inundaciones.	15	Ayuda económica pública y no periódica	22	Ayuda económica pública y no periódica	17

Fuente: elaboración propia

Complementando los datos se introducen otras referencias informaciones y observaciones relacionadas con los temas desarrollados. Son de carácter más cualitativo y reflejan la experiencia acumulada en el día a día de la atención, haciendo más explícitos aspectos como el tipo de usuarios que acuden a los servicios y las dificultades que advierten los profesionales.

Quiénes son los usuarios

Dentro de las categorías indicadas en la ley de servicios sociales, los usuarios en la realidad rural adquieren los siguientes rostros: toda la población es la expresión común que surge espontánea en todas las zonas, pero con mucha asiduidad hace referencia a los mayores con numerosas expresiones como tercera edad, mayores, población envejecida, ancianos, población sobre-envejecida, muy mayores, situaciones de viudedad, familias desfavorecidas, aludiendo a las situaciones de carencia de recursos económicos, con menor frecuencia aparecen discapacitados, familias con dificultad para realizar las tareas de la vida diaria, mujeres, inmigrantes y etnias en referencia a la población gitana.

6.3.3 Síntesis

Cómo resumen global de las aportaciones de los profesionales se puede resaltar que las necesidades, demandas y recursos afectan indistintamente a los usuarios, los profesionales y los servicios.

Por cuanto haya habido un avance con relación a los servicios sociales en cuanto corresponde a su función de atención a las condiciones de vida y a las situaciones que afectan a las personas que a ellos acuden, presentan procesos de empobrecimiento y precariedad que se manifiestan, en la distancia que se advierte entre las necesidades y demandas de los usuarios y las respuestas que los servicios están en condiciones de ofrecer, máxime teniendo presentes las situaciones de mayor precariedad y las nuevas necesidades agudizadas por la actual crisis.

Se advierte que las demandas presentadas por los ciudadanos, que constituyen el punto de encuentro con el servicio y el recurso, no siempre se resuelven de forma positiva al existir zonas grises y márgenes favorecedores de demoras, reducciones y denegaciones.

La aproximación al cuadro global que se desprende de las aportaciones de los profesionales, reforzada a su vez por los datos sobre el ámbito rural y por los datos cuantitativos de usuarios y prestaciones, queda reflejado a través del análisis DAFO que sigue a continuación:

DEBILIDADES	Variables
Dispersión de núcleos rurales. Aislamiento de los núcleos rurales. Falta de Acondicionamiento y organización de los montes y bienes comunales. Terrenos improductivos.	Territorio
Deforestación. Contaminación de suelos y aguas. Desequilibrio entre especies animales. Disminución de especies cinegéticas y piscícolas.	Recursos Naturales
Crecimiento vegetativo negativo Baja natalidad y elevado envejecimiento de la población Acumulación de alta densidad de población en determinadas áreas rurales y urbanas, despoblamiento de núcleos rurales.	Población
Desempleo Desempleo femenino. Fuerte desequilibrio entre la tasa de actividad femenina y masculina. Insuficientes recursos que colaboren en la incorporación de la mujer al mercado laboral. Abandono del patrimonio cultural y desinterés por el mismo. Escasez de medios económicos para la conservación y difusión del patrimonio. Baja productividad agraria. Ganadería de subsistencia. Explotaciones minifundistas y poco competitivas. Escaso nivel de empleo agrario. Escasa presencia de producción forestal. Dificultades para la diversificación de sectores productivos. Dificultades para encontrar profesionales cualificados Limitaciones administrativas.	tejido productivo
Limitaciones administrativas. Red de transporte pública escasa dentro de los propios municipios y con otros municipios Falta de adaptación de algunas infraestructuras al paisaje: antenas, tendidos eléctricos,.. Falta de recursos humanos para gestionar servicios. Falta de mantenimiento de servicios y equipamientos.	Organización

<p>Deficiente red de servicios Dificultad de acceso a los servicios relativos al bienestar. Falta de fuentes de asesoramiento (profesionales principalmente) Debilidad de las Redes de apoyo (familias, vecinos) Incremento de necesidades y carencias Desconocimiento de nuevas necesidades Brecha digital Aumento de las necesidades en número y complejidad Aparición de nuevas necesidades El mayor incremento de las demandas en algunos grupos ocultan el relieve de las menos numerosas El sistema presenta carencias para responder a las nuevas necesidades hay necesidades que no encuentran cauce adecuado para presentar la correspondiente demanda La escasez de recursos que disminuye las expectativas de los usuarios. La avanzada edad de la población usuaria condiciona el dinamismo y la participación en actividades no asistenciales. No se advierte de parte de las administraciones una voluntad decidida en la mejora de las prestaciones y servicios. Los debates actuales en torno a las competencias constituye un elemento de inestabilidad</p>	Necesidades sociales
<p>Dificultad de acceso del usuario para presentar la demanda Complejidad de las demandas Lentitud de los procesos de aceptación Dificultad de atención a nuevas demandas</p>	Demandas
<p>Baja cobertura y continuidad de los programas Existencia de actuaciones puntuales e ineficaces Insuficiente disponibilidad de programas Bajo grado de implantación de políticas sociales Insuficiente coordinación con otros sistemas (salud, educación..) Falta de adecuación de los servicios Existencia de barreras Dificultades de accesibilidad</p>	Recursos sociales
AMENAZAS	Variables
<p>Desaparición de espacios silvestres Desaparición de núcleos rurales Abandono de las tierras de cultivo Descuido de pastos</p>	Territorio
<p>Incendios forestales Impacto en los ecosistemas por actividades relacionadas con el ocio Replacación con especies y métodos inadecuados</p>	Recursos Naturales
<p>Progresivo aumento de población envejecida Aumento del sobre-envejecimiento Pérdida de población joven cualificada Abandono de los estudios por parte de la población más joven Crecimiento demográfico negativo que podría provocar la pérdida de núcleos de población Dificultades para encontrar trabajadores cualificados</p>	Población

<p>Escaso interés por conocer el patrimonio de cada municipio Capacidad presupuestaria limitada que depende de la financiación externa Deterioro del patrimonio arquitectónico y cultural Pérdida de tradiciones Mal uso del patrimonio de parte de los visitantes Falta de inversión de parte de las administraciones Insuficiencia de fondos para la conservación, mantenimiento y promoción Abandono de agricultura y ganadería Desfase en la formación profesional con respecto a la demanda de trabajo local Escasa utilización de las nuevas tecnologías para mejorar la posición de los productos locales Escasa cercanía al mercado de productos o servicios locales Estancamiento económico europeo Dejar de ser zona objetivo 1 en cuanto a las prioridades de ayudas europeas Aumento de residuos industriales Aumento de contaminación Sobreexplotación de recursos Consecución de recursos europeos para mejorar el estado de los recursos Pérdida de financiación futura (Plan MINER para formación y programas de desarrollo rural europeos)</p>	tejido productivo
<p>Pérdida de entidades locales, nueva ley de ordenación si se aprueba, juntas vecinales Inaccesibilidad a financiación y falta de incentivos para acceder a ella Escaso ordenamiento y regulación Presión urbana e industrial sobre el suelo rural Perdida de oportunidades de inversión por carencia de suelo industrial bien gestionado Mala gestión de servicios y equipamientos Escasa demanda que dificulta la viabilidad de las empresas de servicios personales y culturales Aumento del tráfico</p>	Organización
<p>Soledad Desamparo Aumento de necesidades descubiertas Aumento de necesidades desatendidas Riesgos de comportamientos y/o conductas regresivas Aumento de consumos no saludables Aumento del consumo farmacológico Aumento de la necesidad de los alojamientos alternativos y residencias Aumento de necesidades de protección y de cuidados personales Las valoraciones y respuestas a las necesidades y demandas de la población usuaria no cuentan con suficiente agilidad La dispersión y los límites en la movilidad condiciona las posibilidades de acceso a los puntos de atención, actuando como filtro para la presentación de sus demandas Los previsibles procesos de envejecimiento y despoblación. La situación económica y en consecuencia las dificultades para la sostenibilidad de los servicios sociales, son riesgos que revierten en el deterioro de la responsabilidad pública y prolongarse más allá de los momentos de crisis. La prolongación de los debates de los partidos Las carencias en el dialogo y el compromiso de algunos agentes sociales El dilatarse en el tiempo de la resolución de disposiciones prevista en la legislación de S. Sociales de Castilla y León.</p>	Necesidades sociales
<p>Falta de capacidad de atención ante aumento demandas Incremento de las demandas de atención a personas en situación de dependencia Servicios de proximidad</p>	Demandas
<p>Lentitud en el desarrollo de políticas ante las nuevas demandas sociales Crisis económica y recortes presupuestarios Inestabilidad e incertidumbre frente a la nueva organización funcional y territorial y la asignación de competencias a las entidades locales Pérdida progresiva de las redes de apoyo Disminución de proyectos de animación y prevención y promoción de la autonomía Crisis del principio de proximidad por tendencia a la centralización de prestaciones y servicios Calidad del servicio y minusvaloración del usuari</p>	Recursos sociales

FORTALEZAS	Variables
<p>Existencia de yacimientos arqueológicos Existencia de recursos hídricos Aprovechamiento de recursos hídricos: pesca, deportes Presencia de arquitectura popular, con materiales de la zona Existencia de recursos naturales: viñedos, bosques de ribera Práctica de actividades cinegéticas ligadas al ocio Presencia de zonas con servicios acondicionados como merenderos, áreas de descanso en marchas Entorno agradable con valores paisajísticos y ambientales Existencia de una cultura rural característica Iniciativas sociales y culturales Existencia de una estructura de servicios generadora de empleo Amplio y diverso patrimonio cultural Integración entre patrimonio y medio natural Accesibilidad al patrimonio cultural Presencia de gran variedad de rutas culturales Presencia del Camino de Santiago Valores etnográficos de los y las habitantes</p>	<p>Territorio Y Recursos Naturales</p>
<p>Presencia de población inmigrante Retorno de familias jóvenes a las zonas rurales Presencia de una red local de agentes animadores y dinamizadores (en estos momentos residual) Incorporación de jóvenes a las tareas agrarias Incorporación de profesionales jóvenes en industrias de transformación Alto nivel de asociacionismo</p>	<p>Población</p>
<p>Presencia de amplia red de restauración, hostelería y alojamiento de turismo rural Empresas con gran potencial Gran importancia de la industria agroalimentaria Denominación de origen y otros sistemas de calidad Alta valoración de la gran mayoría de productos agroalimentarios, de parte de consumidores/as Mercado favorable para los productos de León Participación en programas de desarrollo europeos</p>	<p>tejido productivo</p>
<p>Conocimiento de las situaciones de necesidad Elevada sintonía ente los ciudadanos y los servicios sociales Sensibilidad de las política social ante las nuevas situaciones de necesidad Mayor conciencia ciudadana de los derechos sociales Mayor dinamismo en iniciativas para la atención de colectivos vulnerables de parte de la iniciativa social Incremento en las acciones de sensibilización y reivindicación de las organizaciones profesionales. Tendencia a la coordinación de acciones y prestaciones entre el Sector Público y el Tercer Sector como instrumento para mantener la atención de las necesidades, en cuanto puede repercutir en un aumento de recursos disponibles. Competencia de los profesionales que atienden las demandas de la población</p>	<p>Necesidades sociales</p>
<p>Coordinación entre las Administraciones Eficacia en la atención a las demandas Eficacia en la gestión de los respuestas sociales</p>	<p>Demandas</p>
<p>Red consolidada de servicios sociales Disponibilidad de prestaciones Disponibilidad de servicios Existencia de diversas formas de asociacionismo Relaciones de vecindad Amplia experiencia y cualificación de los profesionales de los servicios sociales Apuesta por la calidad de los programas y servicios</p>	<p>Recursos sociales</p>

OPORTUNIDADES	Variables
<p>Fomento del senderismo y de los nuevos deportes en la naturaleza: parapente, escalada, espeleología, barranquismo.</p> <p>Creciente conciencia ambiental y apuesta por la planificación participativa en el medio ambiente reflejados en los índices de participación de la agenda 21 de la Diputación</p> <p>Actividades relacionadas con la conservación del medio</p> <p>Prácticas de actividades ligadas al ocio</p> <p>Explotación de recursos silvícolas</p> <p>Conservación de bosques autóctonos</p> <p>Incorporación de la mujer a los procesos de desarrollo y toma de decisiones</p> <p>Incorporación de la mujer a la política</p> <p>Existencia de instrumentos de participación susceptibles de un mayor aprovechamiento</p> <p>Promover políticas de participación ciudadana</p> <p>Capacidad de absorción de población que abandona la ciudad</p>	<p>Territorio Y Recursos Naturales</p>
<p>Acciones de formación profesional específicas en función de los recursos disponibles</p> <p>Sensibilización social frente a los objetivos de desarrollo</p> <p>Incorporación de la mujer al mercado laboral</p> <p>Impulso a la presencia de población mas joven</p>	<p>Población</p>
<p>Capacidad de relanzar trabajos tradicionales dotándolos de nuevas tecnologías</p> <p>Subvenciones a la Administración para explotar nuevos yacimientos de empleo</p> <p>Realización del inventario del patrimonio cultural</p> <p>Catalogación del patrimonio cultural como BIC</p> <p>Aprovechar de forma sinérgica los recursos naturales, culturales,, patrimoniales y turísticos</p> <p>Mejorar y facilitar la señalización de los bienes patrimoniales</p> <p>Aumentar las líneas de financiación para su conservación, mantenimiento y promoción</p> <p>Aprovechar los programas de Desarrollo Rural para financiación</p>	<p>tejido productivo</p>
<p>Clarificación de competencias</p> <p>Mapa de servicios</p> <p>Concreción de las áreas de acción social</p>	<p>Organización</p>
<p>Mayor sensibilidad a las situaciones de soledad</p> <p>Mayor sensibilidad a las situaciones de dependencia</p> <p>Mayor conocimiento de las nuevas necesidades</p> <p>Mayor conciencia de responsabilidad social</p> <p>Momento para desarrollar las disposiciones pendientes establecidas en la ley se Servicios Sociales de Castilla y León.</p> <p>Posibilidad de clarificación de los términos de colaboración entre administraciones con relación a los servicios sociales.</p> <p>Establecer niveles de responsabilidad entre el Sistema Público y el Tercer Sector, clarificar competencias y asumir responsabilidades.</p> <p>Reconocer y valorar a los usuarios de los servicios sociales y establecer espacios de participación efectiva más allá del copago.</p> <p>Clarificar derechos y cauces de reclamación ágiles y accesibles.</p> <p>Mejorar los mecanismos de coordinación entre distintos sistemas, prioritariamente para la atención sociosanitaria.</p> <p>Mejorar los sistemas de acceso a los servicios sociales</p>	<p>Necesidades sociales</p>
<p>Sensibilización hacia las necesidades sociales</p> <p>Mayor reconocimiento de derechos sociales de los ciudadanos</p>	<p>Demandas</p>
<p>Aumentar prestaciones y servicios adecuados a las demandas sociales</p> <p>Evolución positiva hacia iniciativas solidarias</p> <p>Desarrollo de las redes sociales de apoyo</p> <p>Relaciones primarias que paliar de situaciones de soledad</p> <p>Aumento de los recursos de iniciativa social</p> <p>Incremento de la presencia de de las empresas de servicios</p>	<p>Recursos sociales</p>

Fuente: Elaboración propia

6.3.4 Calidad desde la percepción de los usuarios

6.3.4.1 Perfil de los encuestados. Datos sociodemográficos

El presente estudio se proponía evaluar la calidad del servicio percibida por los usuarios de cada una de las zonas de acción social del ámbito rural de la provincia leonesa, a través del juicio global del usuario acerca de la excelencia o superioridad del servicio que resulta de la comparación entre las expectativas y sus percepciones sobre los resultados de los servicios ofrecidos (Parasuraman, Zeithmal y Barrey, 1.993).

Expectativa: es lo que el cliente espera que le ofrezca el servicio para quedar satisfecho.

Percepción: se entiende como la valoración que el cliente hace del servicio recibido, en este caso, sobre la base de la experiencia con un determinado punto de atención al presentar la demanda que canaliza su necesidad y la respuesta recibida.

Cada respuesta de los encuestados se refiere a realidades y situaciones concretas pero también dispersas, que en su conjunto nos permitirán obtener una visión global armonizadora de la percepción de los servicios sociales de atención primaria rurales. Con ello se perfila un juicio acerca de la excelencia de la totalidad del servicio de atención primaria combinando percepciones y expectativas sobre el sistema que los atiende. Por otra parte el sistema puede ponderar mejor que criterios utilizan los usuarios en un proceso de evaluación de la calidad.

Para identificar las opiniones que los usuarios de los servicios tienen sobre cada una de las dimensiones de la calidad, que sirva de base para analizar y elaborar conclusiones, se ha procedido a una aproximación que ponga de relieve el rostro humano que perciben los usuarios a través de estos servicios y las relaciones que con ellos establecen.

La recogida de información se ha realizado en los meses de mayo y junio de 2.013. La población objeto de estudio ha sido el conjunto de usuarios de los centros de acción social del ámbito rural de la provincia leonesa.

El perfil sociodemográfico de los entrevistados se define sobre cinco variables: sexo, edad, estado civil, nivel de estudios y ocupación.

Tabla 46. Calidad percibida. Características sociodemográficas de los encuestados

	Frecuencia	Porcentaje
SEXO		
Hombre	62	39,2
Mujer	96	60,8
EDAD		
Menos de 40 años	28	17,9
de 40 a 64 años	82	52,6
65 años ó más	46	29,5
ESTADO CIVIL		
Soltero	31	19,6
Casado	92	58,2
Viudo	26	16,5
Otros	9	5,7
NIVEL DE ESTUDIOS		
No sabe leer ni escribir	1	6

	Frecuencia	Porcentaje
Sabe leer y escribir	35	22,2
Primarios	55	34,8
Secundarios	50	31,6
Universitarios	17	10,8
Parado con prestación	18	11,4
Parado sin prestación	15	9,5
Trabajando a tiempo completo	26	16,5
Trabajando a tiempo parcial	23	14,6
Jubilado/pensionista	44	27,8
Labores del hogar	31	19,6
Economía sumergida	1	,6
Total	158	100,0

Fuente: Elaboración propia

En relación al sexo, tal y como indica la tabla 46, el mayor número de respuestas han sido las aportadas por las mujeres (60,8%) correspondiendo a algo más de una tercera parte las ofrecidas por los hombres (39,2%).

Por lo que se refiere a la edad; los encuestados son todos personas mayores de edad, la mayor proporción el 52,6%, corresponde al grupo de edad entre los 40 y 64 años seguido del grupo de 65 años o más que representa el 29,5%; el grupo de edad de menos de 40 años representa el 17,9%.

En cuanto al estado civil, decir que el estado civil (tabla 46) predominante es el casado (58,2%), a distancia y en orden decreciente están los solteros y los viudos con una representación del 19,6% y 16,5% respectivamente.

En relación al nivel de estudios, según se indica en la tabla nº 46, la mayor proporción corresponde a los estudios primarios (34,8%) y secundarios (31,6%), a los que siguen el grupo que sabe leer y escribir (22,2%), en cuarto lugar los usuarios con estudios universitarios. Estos dos últimos grupos aunque acumulen porcentajes menores son categorías a resaltar en un caso por lo que significa la presencia de población que no dispone del certificado de estudios primarios y en el otro por señalar la presencia de universitarios que no los habituales usuarios.

En cuanto a la ocupación, de las 6 categorías que recoge la tabla 46 la mayor presencia en números absolutos y relativos se corresponde con los jubilados/ pensionados que representan un 27,8%, seguido de quienes se ocupan de las labores del hogar (19,6%); un segundo grupo los constituyen los trabajadores que en su conjunto suman un 31,1%, y que se distribuyen, con pequeñas diferencias, entre los que trabajan a tiempo completo (16,5%) y los que lo hacen a tiempo parcial (14,6%); el tercer lugar está representado por los parados que en su conjunto suman un 20,9%, de los cuales un 11,4% dispone de prestación y un 9,5% no dispone.

Tabla 47. Calidad percibida. Ocupación

	Frecuencia	Porcentaje
Parado con prestación	18	11,4
Parado sin prestación	15	9,5
Trabajando a tiempo completo	26	16,5
Trabajando a tiempo parcial	23	14,6
Jubilado/pensionista	44	27,8
Labores del hogar	31	19,6
Economía sumergida	1	,6
Total	158	100,0

Fuente: Elaboración propia

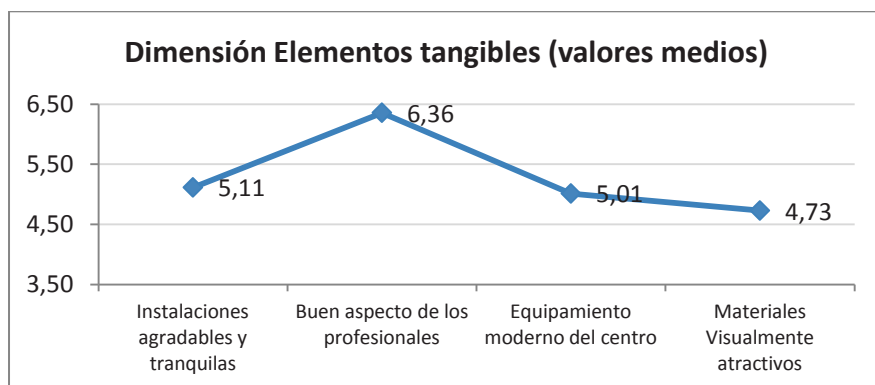
6.3.4.2 Dimensiones de la calidad

Cada una de las dimensiones de la calidad percibida han sido valoradas en una escala de 1-7 (Likert), a continuación se presentan los resultados en sus valoraciones medias, y sucesivamente se procede a relacionar de cada una de las dimensiones con las variables socio-demográficas señaladas en el perfil de los entrevistados.

6.3.4.2.1 Percepción de la Dimensión: Elementos tangibles.

La primera dimensión referida a los elementos tangibles comprende cuatro indicadores, de todos ellos las valoraciones medias son positivas aunque con puntuaciones diferenciadas. Como se puede observar en la gráfica nº 11; la valoración más alta se refiere a la imagen de los profesionales que alcanza una puntuación de 6,36 sobre un máximo de 7; el segundo lugar lo ocupan las instalaciones que los entrevistados consideran agradables y atractivas alcanzando una puntuación de 5,11; a poca distancia, con el 5,01 se sitúa el equipamiento moderno, en último lugar rebajando la puntuación hasta un 4,73 es para los materiales visualmente atractivos. Se puede afirmar que las valoración global de esta dimensión en la escala de 1 a 7 es positiva resaltando especialmente en ella con más de un punto de diferencia y muy próxima a la máxima puntuación, la valoración de los profesionales

Gráfica 11. Calidad. Dimensión: Elementos tangibles



Fuente: Elaboración propia

Tabla 48. Elementos tangibles desde las variables demográficas

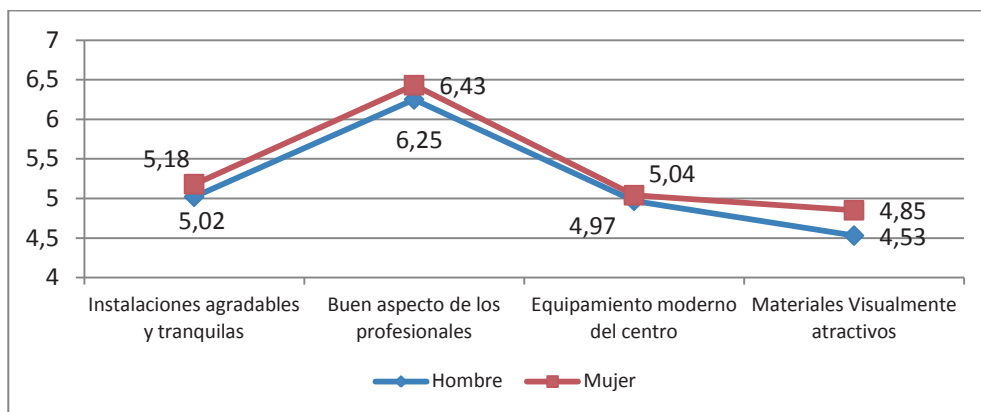
	Instalaciones agradables y tranquilas	Buen aspecto de los profesionales	Equipamiento moderno del centro	Materiales visualmente atractivos
SEXO				
Hombre	5,02	6,25	4,97	4,53
Mujer	5,18	6,43	5,04	4,85
EDAD				
Menos de 40	5,07	6,26	4,70	4,70
de 40 a 64	5,01	6,30	5,06	4,098
65 años o más	5,30	6,52	5,09	4,24

	Instalaciones agradables y tranquilas	Buen aspecto de los profesionales	Equipamiento moderno del centro	Materiales visualmente atractivos
ESTADO CIVIL				
Soltero	5,29	6,37	5,27	5,00
Casado	4,93	6,30	4,90	4,77
Viudo	5,42	6,69	5,04	4,36
NIVEL DE ESTUDIOS				
Sabe Leer- Escribir	5,17	6,37	5,09	4,03
Primarios	5,20	6,44	4,95	4,96
Secundarios	5,02	6,20	4,88	4,69
Universitarios	4,88	6,47	5,44	5,41
OCUPACIÓN				
Parado C/P	5,00	6,28	4,78	4,33
Parado S/P	5,00	6,36	5,21	5,14
Tr. Completo	5,19	6,12	5,00	5,08
Tr. Parcial	4,91	6,35	5,35	5,65
Jubilado/ Pensionista	5,25	6,52	5,09	4,28
Labores hogar	5,16	6,42	4,74	4,40

Fuente: encuesta Elaboración propia

La observación de esta dimensión desde la percepción diferenciada por hombres y mujeres (gráfica nº 12) indica que en general, aunque con poca diferencia, la valoración de las mujeres es más positiva que la de los hombres en todas las variables.

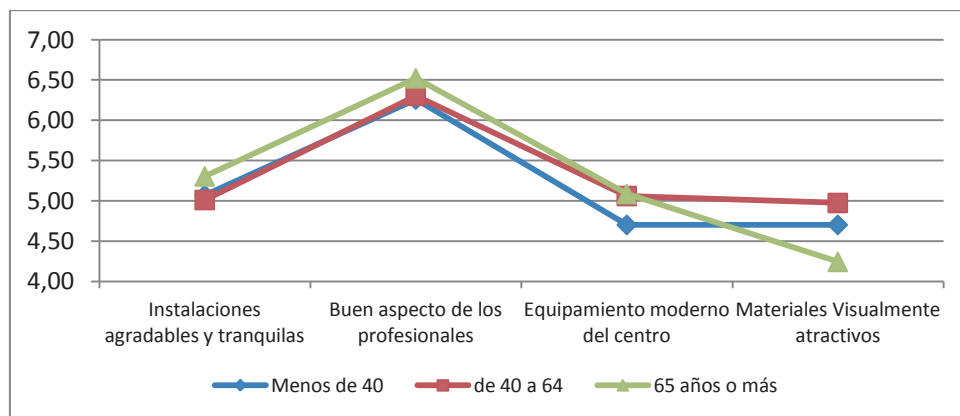
Gráfica 12. Elementos tangibles según sexo



Fuente: Elaboración propia

Por lo que se refiere a la edad; los mayores de 65 años tienen la mejor valoración en los tres primeros ítems y la menor en el cuarto, siendo la que marca mayor disparidad, una valoración inversa señala el grupo de 40-65 años que partiendo de la valoración más baja en la primera variable otorga la mejor valoración a la cuarta, el grupo correspondiente a menos de 40 años es el que asigna menor valoración a la variable tercera referida al equipamiento moderno del centro, valoración que se mantiene igual para los materiales visualmente atractivos.

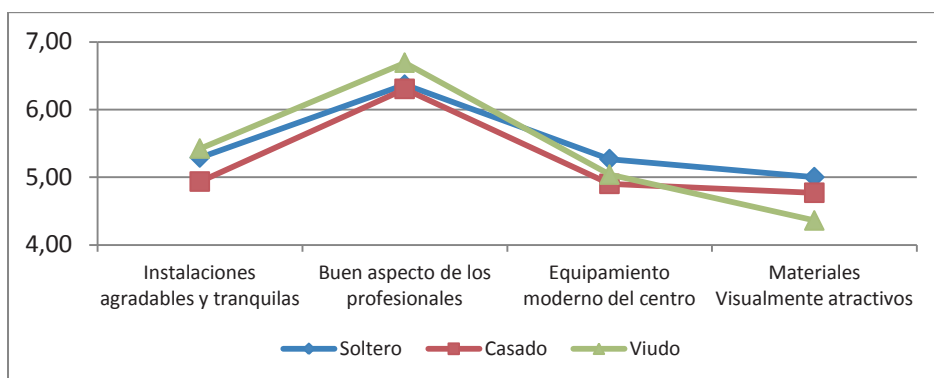
Gráfica 13. Percepción elementos tangibles según variable edad



Fuente: Elaboración propia

En cuanto al estado civil, decir que como puede advertirse en la tabla nº 48, el segundo ítem sigue acumulando la máxima valoración para todos los grupos, denotar que los viudos otorgan la mayor valoración a los dos primeros ítems descendiendo progresivamente en el tercero y sobre todo en el cuarto otorgando la menor valoración en todos los grupos a los materiales visualmente atractivos.

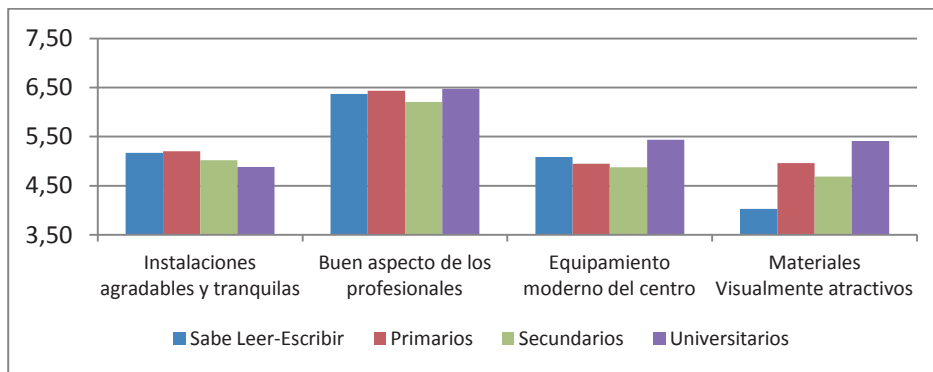
Gráfica 14. Percepción de los elementos tangibles según variable estado civil



Fuente: Elaboración propia

En relación al nivel de estudios, para todos los niveles educativos como se puede observar en la tabla 48 la valoración más alta, con una media que supera los 6 puntos sobre 7, es para la variable referida al buen aspectos de los profesionales que obtiene su máxima puntuación del grupo de estudios universitarios. La mayor diferencia en las valoraciones se encuentran en la variable equipamiento y de manera más evidente en lo referente a los materiales visualmente atractivos que obtiene la valoración más baja del grupo que sabe leer y escribir, si bien todos los grupos ofrecen valoraciones por encima de los 4 puntos.

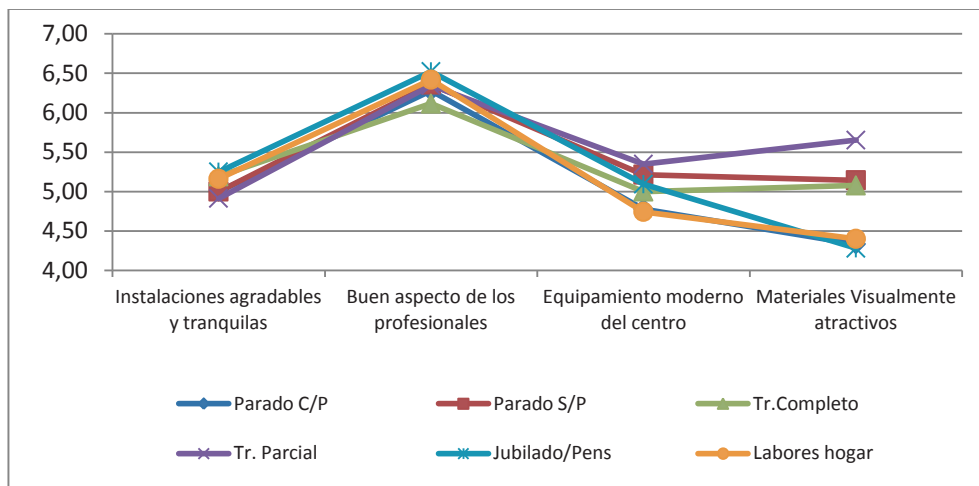
Gráfica 15. Percepción de los elementos tangibles según variable nivel de estudios



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la ocupación, las mejores valoraciones entre 6,12 y 6,52 inciden en la imagen de los profesionales, el segundo lugar, en torno a los 5 puntos es para las instalaciones; descende la valoración y a la vez se diversifica cuando se trata del equipamiento y más aún de los materiales visualmente atractivos. En estos casos las mejores valoraciones las ofrecen los empleados a tiempo parcial y las más bajas los parados y los dedicados a las tareas del hogar.

Gráfica 16. Percepción de los elementos tangibles según variable nivel de estudios

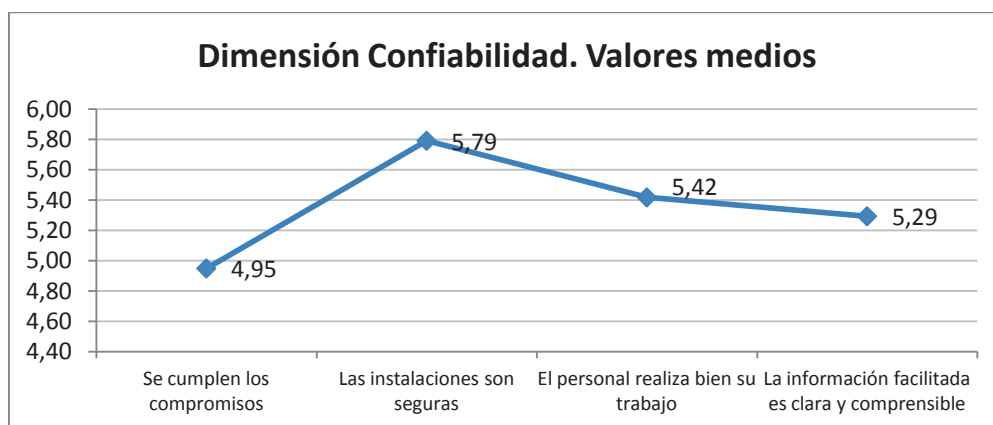


Fuente: Elaboración propia

6.3.4.2.2 Percepción de la Dimensión: Confiabilidad.

La confiabilidad alcanza la mayor valoración en la variable instalaciones con una media de 5,79 puntos, seguido del personal (5,42) y de la información facilitada, la valoración inferior que baja el nivel del 5 es para el cumplimiento de los compromisos

Gráfica 17. Percepción de la confiabilidad



Fuente: Elaboración propia

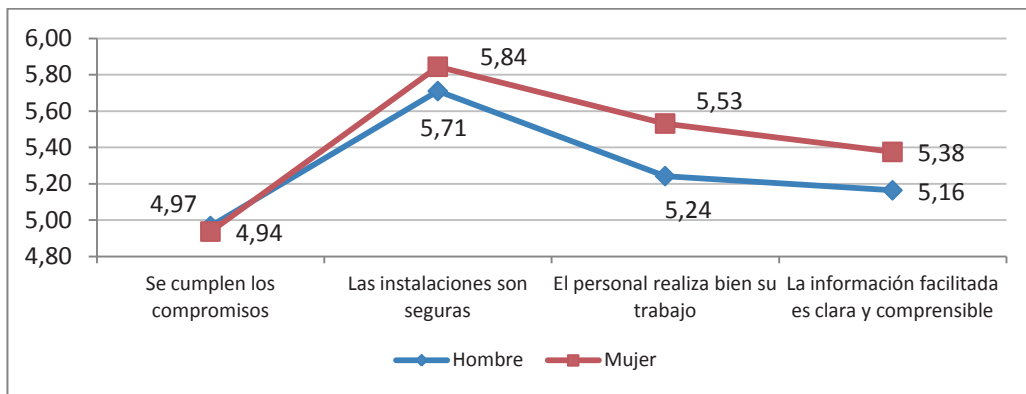
Tabla 49. Confiabilidad desde las variables demográficas

	Se cumplen los compromisos	Las instalaciones son seguras	El personal realiza bien su trabajo	La información facilitada es clara y comprensible
SEXO				
Hombre	4,97	5,71	5,24	5,16
Mujer	4,94	5,84	5,53	5,38
EDAD				
Menos de 40	5,19	5,64	5,46	5,26
de 40 a 64	4,74	5,80	5,32	5,22
65 años o más	5,17	5,80	5,57	5,43
ESTADO CIVIL				
Soltero	5,10	5,90	5,45	5,30
Casado	5,03	5,84	5,46	5,34
Viudo	5,00	5,77	5,65	5,31
NIVEL DE ESTUDIOS				
Sabe Leer- Escribir	5,17	5,91	5,63	5,49
Primarios	4,73	5,73	5,31	4,98
Secundarios	4,98	5,64	5,32	5,20
Universitarios	5,06	6,12	5,53	6,06
OCUPACIÓN				
Parado C/P	4,44	6,00	4,89	4,39
Parado S/P	5,31	5,53	5,33	5,86
Tr. Completo	5,00	5,81	5,42	5,46
Tr. Parcial	5,35	6,00	5,74	5,70
Jubilado/ Pens	4,70	5,70	5,43	5,27
Labores hogar	5,10	5,74	5,52	5,13

Fuente: Elaboración propia

La confiabilidad desde la variable sexo, como indica la gráfica n° 18, presenta algunas diferencias de percepción, especialmente a partir de la segunda variable, siendo más positivas las puntuaciones dadas por las mujeres. Sí hay coincidencia en la valoración más baja atribuida en ambos casos al cumplimiento de los compromisos.

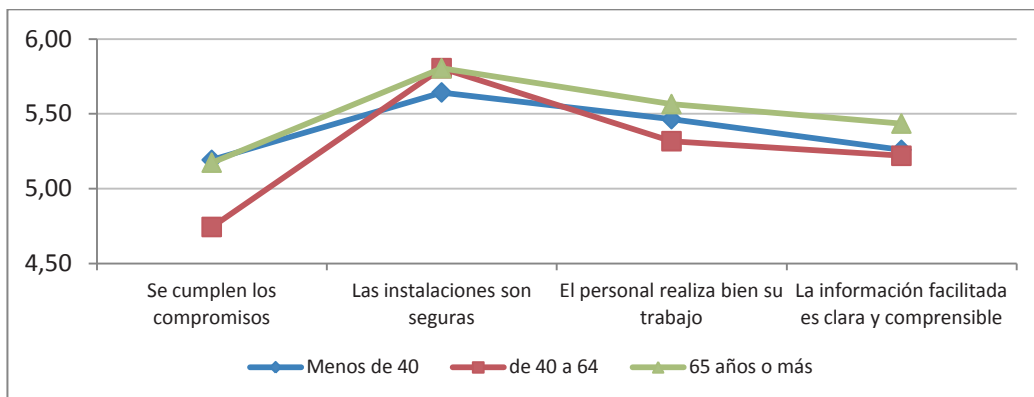
Gráfica 18. Percepción de la confiabilidad desde la variable sexo



Fuente: Elaboración propia

Por lo que se refiere a la edad; ésta introduce valoraciones dispares, tabla nº 49; la mayor diferencia se manifiesta en el cumplimiento de los compromisos que obtiene los valores más bajas del grupo de edad entre los 40 y 64 años; este grupo es también el que con leves diferencias ofrece valoraciones más bajas en otras variables, como el desempeño de los profesionales y la información facilitada. Las valoraciones más positivas y uniformes corresponden al grupo de edad de mayores de 65 años.

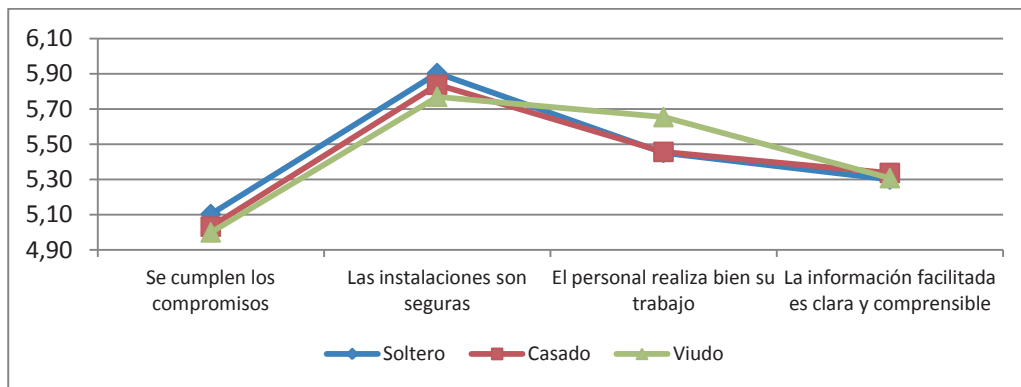
Gráfica 19. Percepción de la confiabilidad desde la variable edad



Fuente: Elaboración propia

En cuanto al estado civil, decir que las valoraciones medias para todos los grupos son superiores al 5, oscilando las puntuaciones entre 5 y 5,90; la puntuación más elevada es para la seguridad de las instalaciones, en términos generales son los solteros los que más alto la puntúan, las valoraciones más bajas las otorgan los viudos y se refieren al cumplimiento de los compromisos.

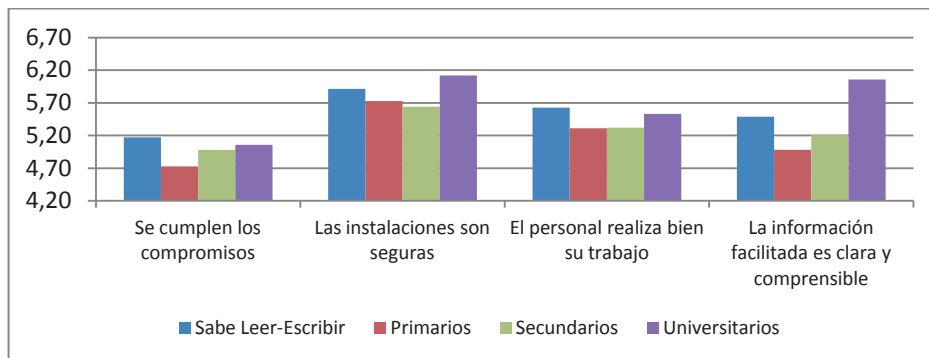
Gráfica 20. Percepción de la confiabilidad desde la variable estado civil



Fuente: Elaboración propia

En relación al nivel de estudios, como puede observarse en la tabla nº 49 las valoraciones de la confiabilidad desde la variable nivel de estudios oscilan entre 4,73 6,12 puntos. Las valoraciones más bajas corresponden al cumplimiento de los compromisos y de manera específica corresponden al grupo con estudios primarios y la más alta a los que saben leer y escribir. Las instalaciones obtienen la mejor valoración de todos los grupos si bien donde se registra la mayor puntuación es en el grupo con estudios universitarios.

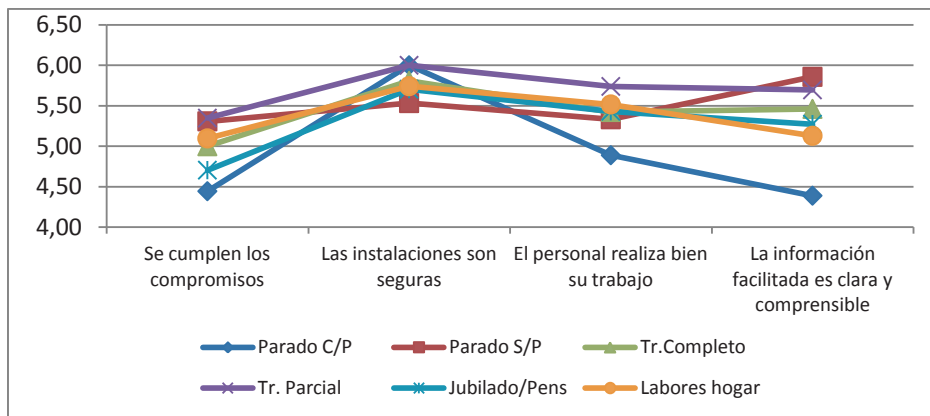
Gráfica 21. Percepción de la confiabilidad desde la variable nivel de estudios



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la ocupación, la mejor valoración en todos los casos sigue otorgándose a la seguridad de las instalaciones. Con excepción de esta valoración el grupo de de parados con prestación son los únicos que asignan valoraciones entre el 4,39 y el 4,81 a las tres variables restantes. Otro aspecto a resaltar lo encontramos en los parados que dan su mayor valoración a la información clara y comprensible. En torno a esta variable se sitúa la mayor disparidad de las valoraciones.

Gráfica 22. Percepción de la confiabilidad desde la variable ocupación

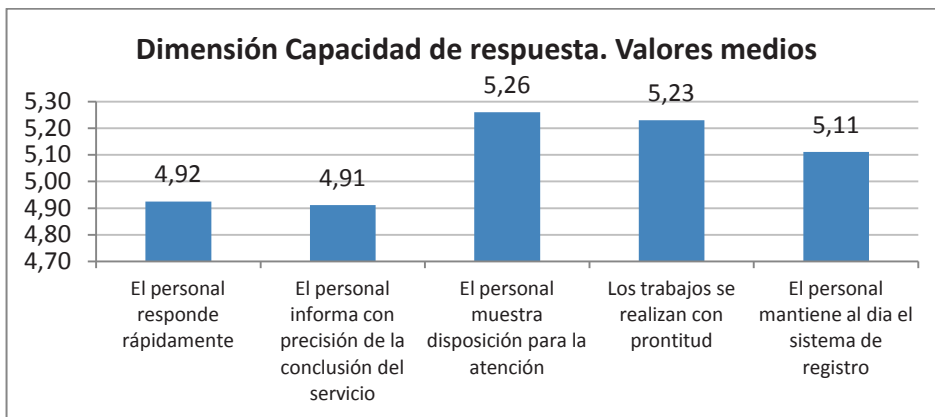


Fuente: Elaboración propia

6.3.4.2.3 Percepción de la Dimensión: Capacidad de Respuesta.

Entre cinco dimensiones estudiadas, la capacidad de respuesta es la que obtiene la puntuación más baja, en torno a una media de 5,08 puntos. Como se puede observar en la gráfica 22, la variable mejor valorada es el personal muestra disposición para la atención, alcanzando una puntuación de 5,26, la sigue con poca diferencia los trabajos se realizan con prontitud que obtiene 5,23 puntos y el personal mantiene al día el sistema de registro con 5,11. Las valoraciones más bajas que descienden hacia el cuatro son para el personal responde rápidamente y el personal informa con precisión de la conclusión del servicio, que descienden a 4,92 y 4,91 respectivamente.

Gráfica 23. Capacidad de respuesta



Fuente: Elaboración propia

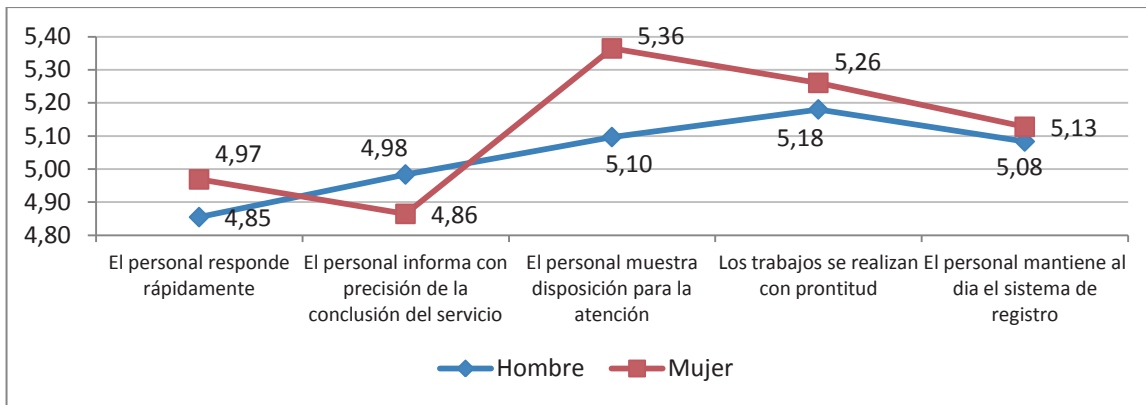
Tabla 50. Capacidad de respuesta desde las variables demográficas

	El personal responde rápidamente	El personal informa con precisión de la conclusión del servicio	El personal muestra disposición para la atención	Los trabajos se realizan con prontitud	El personal mantiene al día el sistema de registro
SEXO					
Hombre	4,85	4,98	5,1	5,18	5,08
Mujer	4,97	4,86	5,36	5,26	5,13
EDAD					
Menos de 40	4,82	5,00	5,00	5,37	5,15
de 40 a 64	4,87	4,70	5,29	5,07	5,11
65 años o más	5,11	5,22	5,39	5,46	5,11
ESTADO CIVIL					
Soltero	5,06	5,03	5,58	5,63	5,13
Casado	4,86	4,95	5,22	5,15	5,21
Viudo	5,19	4,92	5,50	5,12	4,76
NIVEL DE ESTUDIOS					
Sabe Leer- Escribir	5,17	5,29	5,46	5,37	5,17
Primarios	4,91	4,65	5,53	5,16	5,15
Secundarios	4,82	4,84	4,90	5,29	5,10
Universitarios	4,71	5,06	4,94	4,94	4,88
OCUPACIÓN					
Parado C/P	4,44	4,67	5,17	5,06	4,83
Parado S/P	5,20	5,57	5,07	5,50	5,50
Tr. Completo	4,69	4,65	5,04	5,08	5,40
Tr. Parcial	5,35	5,30	5,52	5,65	5,48
Jubilado/ Pens	5,02	4,80	5,30	5,00	4,67
Labores hogar	4,87	4,87	5,39	5,39	5,23

Fuente: Elaboración propia

La percepción de la capacidad de respuesta desde las categorías hombre- mujer aporta diferencias interesantes (gráfica 23): los hombres valoran con un ritmo progresivo creciente las primeras cuatro variables asignando una puntuación de 4,85, 4,98, 5,10 y 5,18 respectivamente, descendiendo a 5,08 la puntuación asignada al personal mantiene al día el sistema de registro; la valoración de las mujeres, aunque en su conjunto sea más positiva, es también más diversificada. Los puntos más dispares son para la variable el personal informa con precisión de la conclusión del servicio a la que asigna la valoración más baja 4,86 y el personal muestra disposición para la atención que asciende hasta 5,36; la mayor confluencia con los hombres con valores muy próximos 5,13 se refiere a “el personal mantiene al día el sistema de registro.

Gráfica 24. Capacidad de respuesta desde la variable sexo

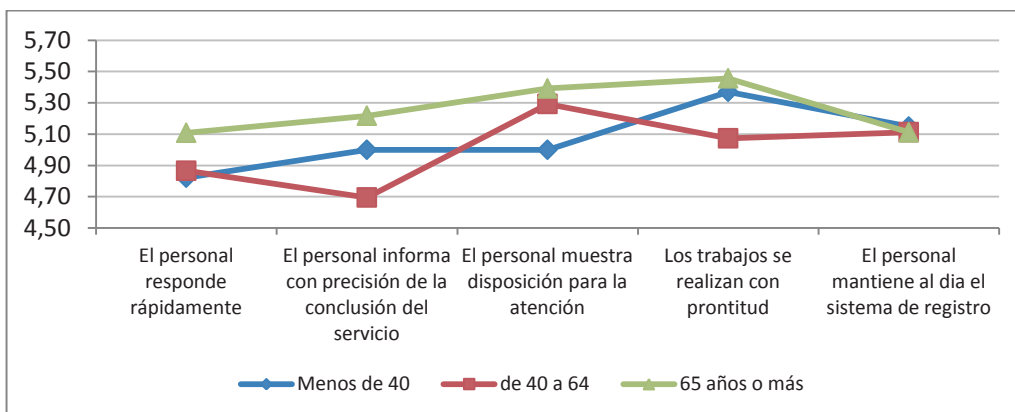


Fuente: Elaboración propia

Por lo que se refiere a la edad; los grupos de edad manifiestan igualmente sus propios matices como puede observarse en la tabla 51, los mayores de 65 años o más son los que en el conjunto, expresan valoraciones más positivas que oscilan entre 5,46 puntos para los mayores informan con precisión de la conclusión del servicio 5,39 para el personal muestra disposición para la atención y 5,22 para el personal informa con precisión de la conclusión del servicio y 5,11 para el resto de variables. Las mayores fluctuaciones las presenta el grupo entre 40-64 años con puntuaciones entre 4,70 y 4,80 que asignan respectivamente al personal informa con precisión de la conclusión del servicio y el personal responde rápidamente; las valoraciones que se sitúan por encima del cinco corresponden 5,07 a los trabajos se realizan con prontitud, 5,11 al personal mantiene al día el sistema de registro y 5,29 que es la máxima valoración para el personal muestra disposición para la atención.

El grupo de menos de 40 años otorga la mayor valoración 5,37 para los trabajos se realizan con prontitud, y 5,15 para el personal mantiene al día el sistema de registro; su puntuación más baja 4,82 es para el personal responde rápidamente.

Gráfica 25. Capacidad de respuesta desde la variable edad

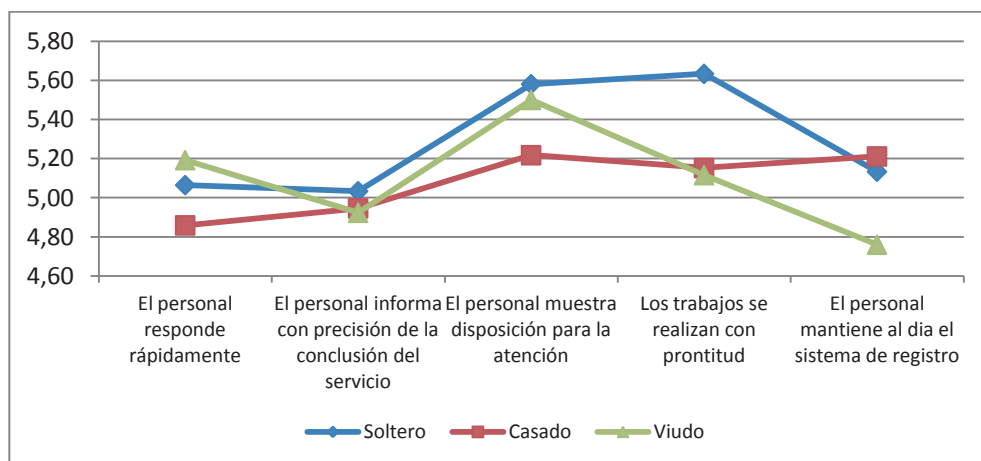


Fuente: Elaboración propia

En cuanto al estado civil, decir que de acuerdo con los datos de la tabla nº 51 la dimensión capacidad de respuesta obtiene del grupo solteros una valoración superior a cinco puntos en todas sus variables, la mínima 5,03 es para el personal informa con precisión de la conclusión del servicio y la máxima 5,63 para los trabajos se

realizan con prontitud; el grupo casados oscila entre 4,86 asignado a el personal responde rápidamente y un 5,21 para el personal mantiene al día el sistema de registro , mientras que los viudos dan a esta variable su puntuación más baja 4,76, la máxima valoración de este grupo 5,50 es para el personal muestra disposición para la atención. Todos los grupos asignan una valoración superior a 5, entre 5,12 y 5,63 a las variables el personal muestra disposición para la atención y el trabajo se realiza con prontitud.

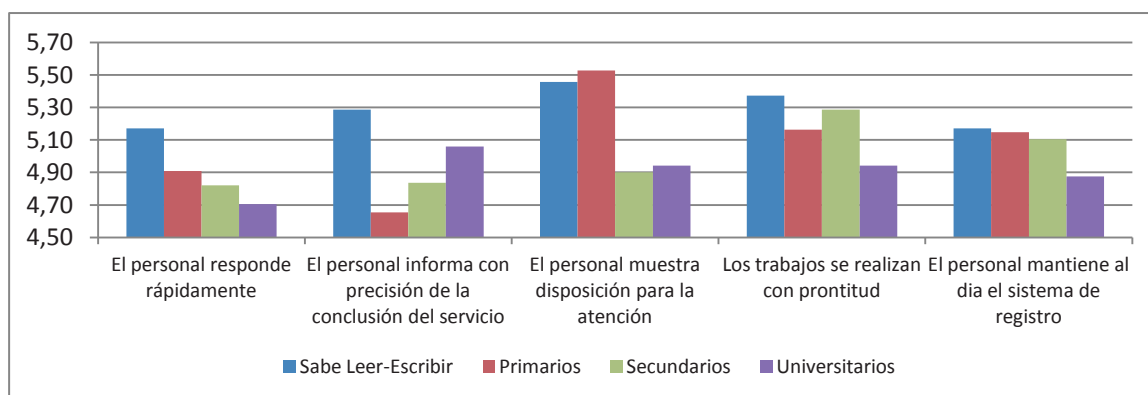
Gráfica 26. Capacidad de respuesta desde la variable estado civil



Fuente: Elaboración propia

En relación al nivel de estudios, el grupo sabe leer y escribir es el que asigna las valoraciones más positivas que en todas las variables superan los 5 puntos, el valor máximo 5,46 es para el personal muestra disposición para la atención, esta misma variable obtiene un 5,53 puntos del grupo de estudios primarios, la máxima puntuación registrada en la dimensión. El grupo de estudios primarios diversifica sus valoraciones, así el personal informa con precisión de la conclusión del servicio obtiene 4,65 puntos. Las valoraciones más bajas las encontramos en el grupo de estudios secundarios que en tres de las variables se sitúa en niveles inferiores a los cinco puntos y sobre todo en el grupo estudios universitarios que supera el 5 en una sola variable correspondiendo a el personal informa con precisión de la conclusión del servicio.

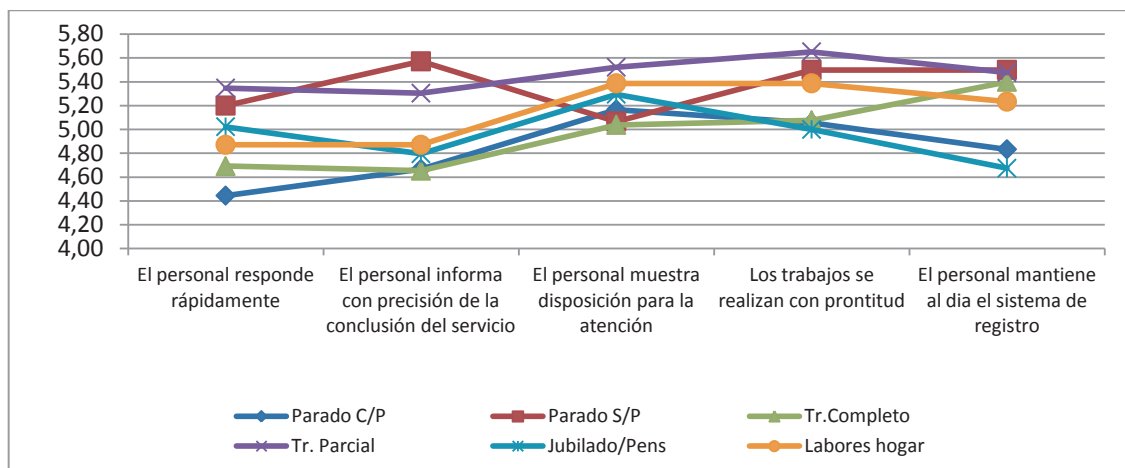
Gráfica 27. Capacidad de respuesta desde la variable estado civil



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la ocupación, según la tabla 51, las variables el personal muestra disposición para la atención y los trabajos se realizan con prontitud son las que obtienen de todos los grupos las valoraciones de 5 puntos en adelante. Los parados sin prestación y los trabajadores a tiempo parciales son los grupos que asignan puntuaciones superiores entre 5,07 y 5,65, las puntuaciones más bajas son las de los parados con prestación que mantienen valoraciones entre el 4,44 y 4,33 en tres variables. Los grupos trabajadores a tiempo completo, jubilados las personas que se dedican a labores del hogar asignan valoraciones inferiores al 5 en dos de las variables, coincidiendo los tres grupos en esta valoración para la variable el personal informa con precisión de la conclusión del servicio.

Gráfica 28. Capacidad de respuesta desde la variable ocupación

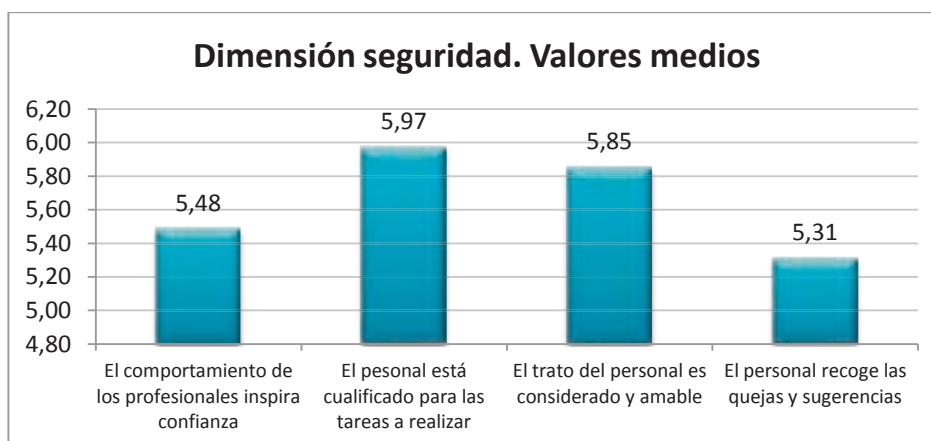


Fuente: Elaboración propia

6.3.4.2.4 Percepción de la Dimensión: Seguridad

Como puede observarse en la gráfica 26 la dimensión seguridad es la que obtiene una valoración media más elevada que alcanza 5,65 de media. Supera los cinco puntos en todas las variables siendo el personal está cualificado para las tareas a realizar la variable que obtienen la puntuación más alta y el personal recoge las quejas y sugerencias la puntuación más baja.

Gráfica 29. Dimensión seguridad



Fuente: Elaboración propia

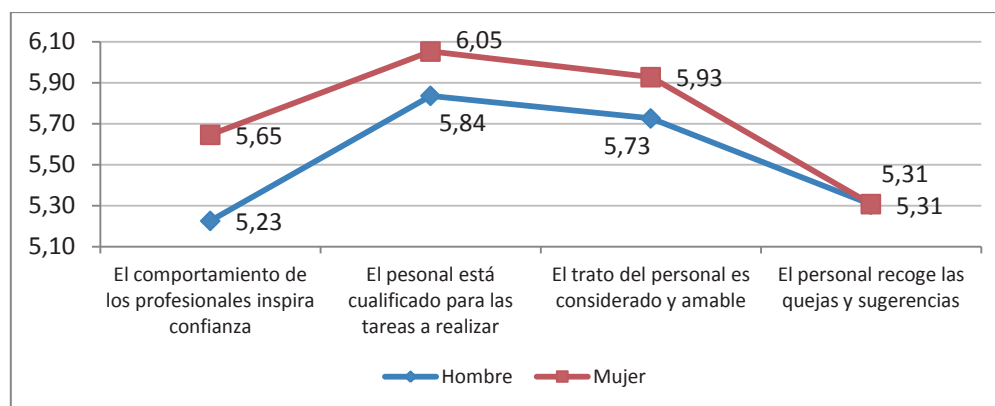
Tabla 51. Seguridad desde las variables demográficas

	El comportamiento de los profesionales inspira confianza	El personal está cualificado para las tareas a realizar	El trato del personal es considerado y amable	El personal recoge las quejas y sugerencias
SEXO				
Hombre	5,23	5,84	5,73	5,31
Mujer	5,65	6,05	5,93	5,31
EDAD				
Menos de 40	5,50	6,04	5,50	5,38
de 40 a 64	5,37	5,78	5,82	5,18
65 años o más	5,65	6,24	6,09	5,44
ESTADO CIVIL				
Soltero	5,32	5,90	5,71	5,45
Casado	5,52	5,93	5,90	5,28
Viudo	5,81	6,27	6,12	5,50
NIVEL DE ESTUDIOS				
Sabe Leer- Escribir	5,77	6,14	6,17	5,66
Primarios	5,42	5,95	5,76	5,08
Secundarios	5,34	5,90	5,54	5,25
Universitarios	5,41	5,82	6,29	5,54
OCUPACIÓN				
Parado C/P	5,50	6,06	5,78	4,59
Parado S/P	5,13	5,71	5,20	5,79
Tr. Completo	5,35	5,73	5,88	5,58
Tr. Parcial	5,87	6,26	6,17	5,42
Jubilado/ Pens	5,36	5,93	5,93	5,14
Labores hogar	5,65	6,10	5,84	5,42

Fuente: Elaboración propia

La relación con la variable sexo (gráfica 27) pone de manifiesto que las valoraciones más positivas las ofrece el grupo de mujeres que en el personal está cualificado para las tareas a realizar supera la puntuación hasta 6,05, la línea de la gráfica tiene la misma dirección que la de los hombres, confluyendo con estos en la valoración mínima 5,31 otorgada a el personal recoge las quejas y sugerencias.

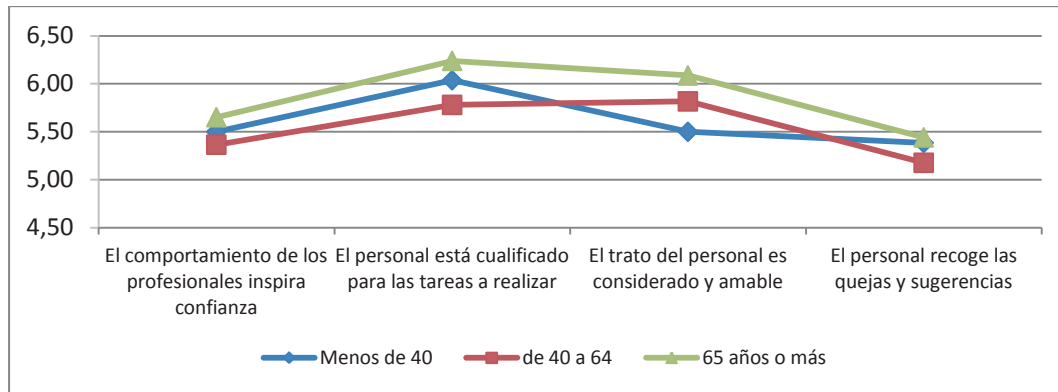
Gráfica 30. Capacidad de respuesta desde la variable sexo



Fuente: Elaboración propia

Por lo que se refiere a la edad; todos los grupos de edad, como puede verse en la tabla nº 51 asignan a todas las variables puntuaciones superiores a 5, estas oscilan entre 5,18 y 6,24. El personal está capacitado para las tareas a realizar obtiene valoraciones superiores al de los grupos de 65 años o más y de los menores de 40 años; todos los grupos dan la menor puntuación a el personal recoge las quejas y sugerencias.

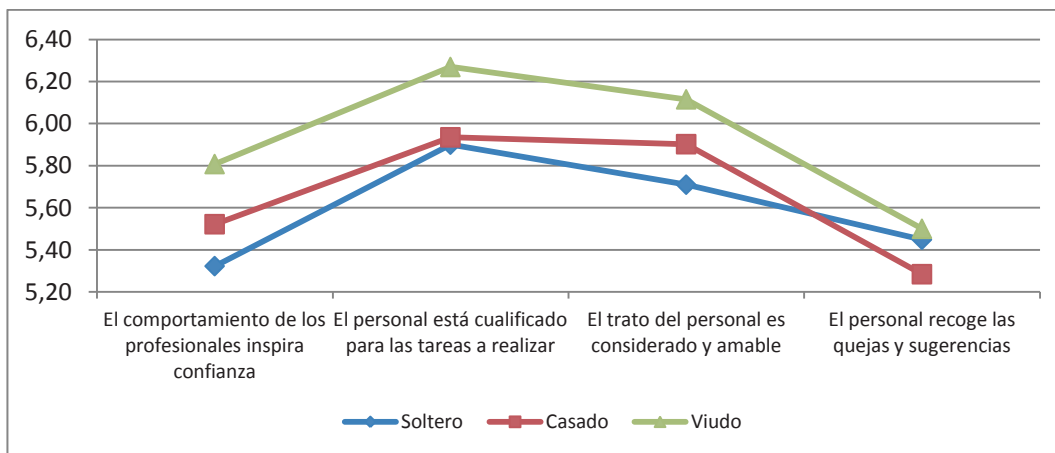
Gráfica 31. Capacidad de respuesta desde la variable edad



Fuente: Elaboración propia

En cuanto al estado civil, decir que las valoraciones más positivas, ver tabla 51, en todas las variables de la dimensión la ofrecen el grupo de los viudos que asignan puntuaciones superiores al 6, a el personal está cualificado para las tareas a realizar (6,27) y el trato personal es considerado amable (6,12). Solteros y casados ofrecen valoraciones más similares, si bien los casados son los que asignan la valoración más baja de toda la dimensión a la variable el personal recoge las quejas y sugerencias.

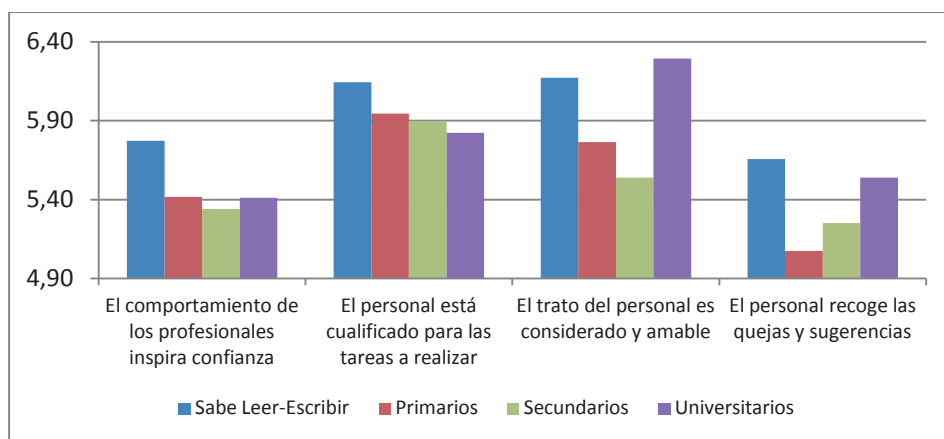
Gráfica 32. Capacidad de respuesta desde la variable estado civil



Fuente: Elaboración propia

En relación al nivel de estudios, las valoraciones de todos los grupos en todas las variables (tabla 51) son superiores a 5. Las mejores valoraciones son del grupo sabe leer y escribir que asigna puntuaciones superiores al 6 a dos variables, y los universitarios una el trato del personal es considerado y amable que obtiene la valoración más alta de toda la dimensión.

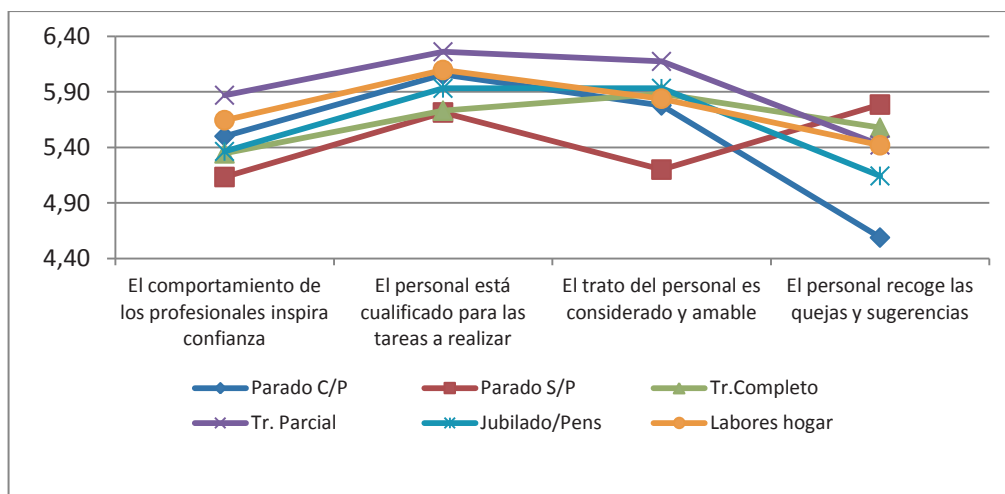
Gráfica 33. Capacidad de respuesta desde la variable nivel de estudios



Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la ocupación, las valoraciones de esta dimensión son las que presentan mayor diversificación en las puntuaciones dadas por los grupos, según los datos de la nº 51. Los parados sin prestación dan la valoración más baja a el comportamiento de los profesionales inspiran confianza (5,18) y otorgan la valoración más elevada a el personal recoge las quejas y sugerencias (5,79). La confluencia mayor de los grupos se orienta en el personal está cualificado para las tareas a realizar que es la variable mejor puntuada; los parados con prestación que también oscilan en sus valoraciones es el que asigna la valoración más baja, única la entera dimensión inferior a 5 se refiere a el personal recoge las quejas y sugerencias. La valoración más positiva en el conjunto de la dimensión es la de los jubilados.

Gráfica 34. Capacidad de respuesta desde la variable ocupación

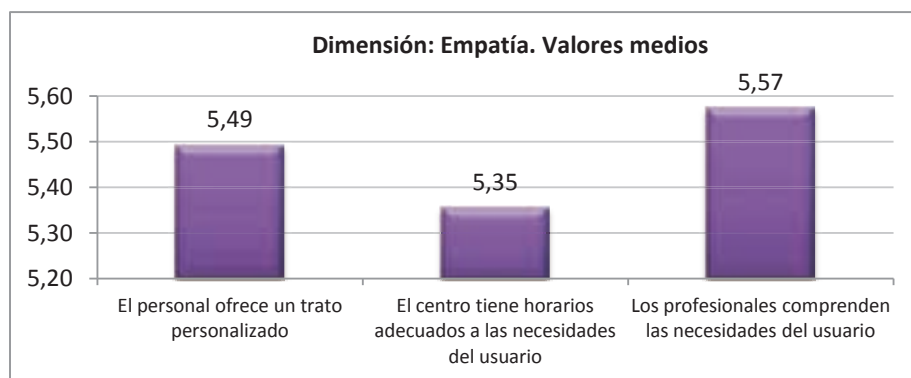


Fuente: Elaboración propia

6.3.4.2.5 Percepción de la Dimensión: Empatía.

Las tres variables que caracterizan esta dimensión de la calidad obtienen una valoración que supera los cinco puntos. La máxima puntuación 5,57 se asigna a los profesionales comprenden las necesidades de los usuarios, seguida de el personal ofrece un trato personalizado 5,49, el tercer lugar con 5,35 puntos el centro tiene horarios adecuados a las necesidades de los usuarios.

Gráfica 35. Empatía



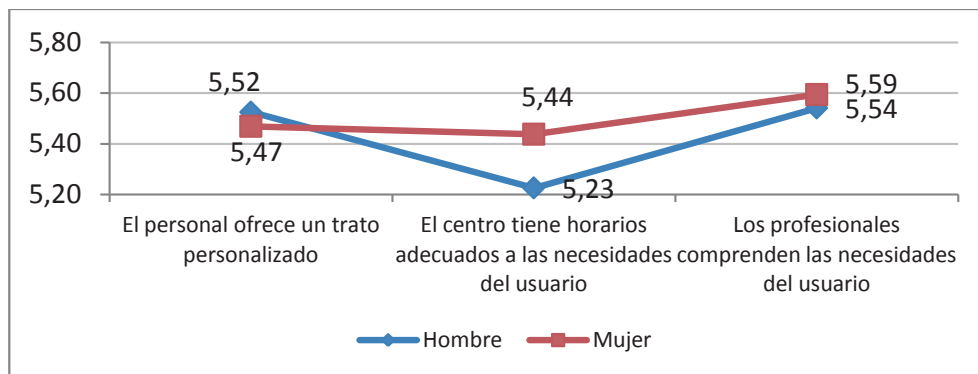
Fuente: Elaboración propia

Tabla 52. Empatía desde las variables demográficas

	El personal ofrece un trato personalizado	El centro tiene horarios adecuados a las necesidades del usuario	Los profesionales comprenden las necesidades del usuario
SEXO			
Hombre	5,52	5,23	5,54
Mujer	5,47	5,44	5,59
EDAD			
Menos de 40	5,67	5,04	5,59
de 40 a 64	5,34	5,18	5,46
65 años o más	5,61	5,85	5,72
ESTADO CIVIL			
Soltero	5,40	5,55	5,77
Casado	5,51	5,25	5,50
Viudo	5,85	5,81	5,92
NIVEL DE ESTUDIOS			
Sabe Leer- Escribir	5,74	5,83	5,74
Primarios	5,55	5,65	5,36
Secundarios	5,31	4,90	5,51
Universitarios	5,24	4,71	6,00
OCUPACIÓN			
Parado C/P	4,89	5,44	4,94
Parado S/P	5,50	4,87	5,57
Tr. Completo	5,65	4,62	5,69
Tr. Parcial	5,87	5,43	5,87
Jubilado/ Pens	5,50	5,75	5,61
Labores hogar	5,39	5,61	5,55

Elaboración propia

Gráfica 36. Empatía desde la variable sexo

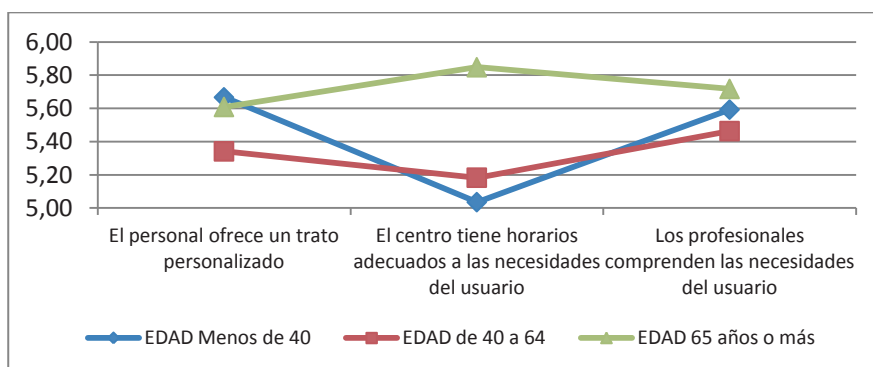


Elaboración propia

Al relacionar los resultados con la variable sexo, si bien las mujeres dan una valoración algo inferior a la primera variable el personal ofrece un trato personalizado en el conjunto es mejor que la de los hombres, la diferencia mayor entre ambos está en la menor valoración que los hombres otorgan a el centro tiene horarios adecuados a las necesidades de los usuarios

Por lo que se refiere a la edad; si bien todas las valoraciones son superiores al cinco, los grupos de edad también diversifican sus valoraciones. Las puntuaciones más elevadas corresponden al grupo de edad de 65 o más y marca una diferencia notable con los otros dos grupos en la valoración más positiva 5,85 de el centro tiene horarios adecuados a las necesidades de los usuarios, variable a la que los otros dos grupos asignan menor puntuación; la valoración más baja la da el grupo de 40-64 años.

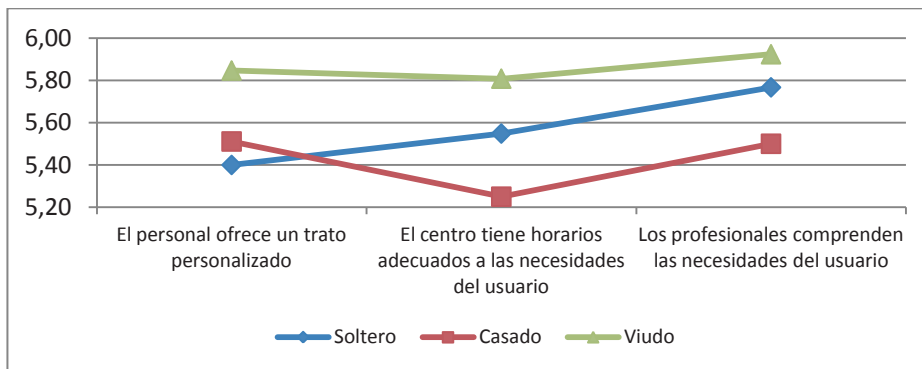
Gráfica 37. Empatía desde la variable edad



Fuente: Elaboración propia

En cuanto al estado civil, decir que como ponen en evidencia los datos de la tabla nº 55, el grupo de los viudos es el que expresa una valoración notablemente superior en todas las variables. Los solteros que asignan una puntuación inferior a el personal ofrece un trato personalizado 5,40 sus valoraciones sobre las demás variables van manteniendo una puntuación intermedia con los otros grupos. Los casados son los que más rebajan la valoración sobre el centro horarios adecuados a las necesidades del usuario.

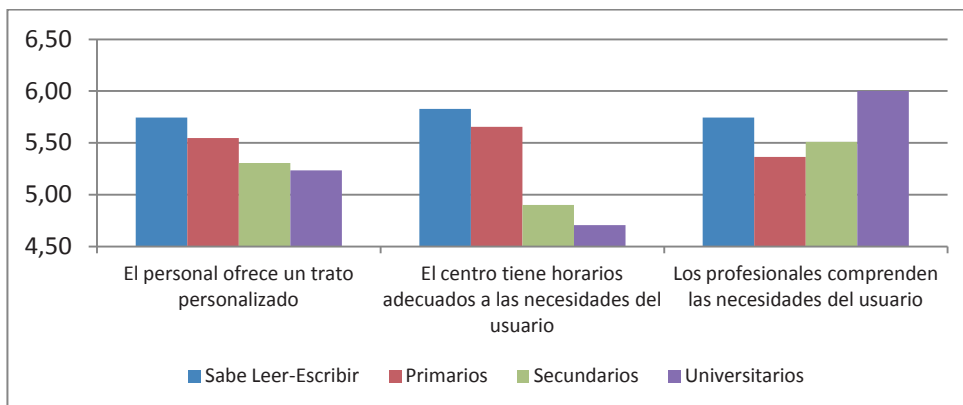
Gráfica 38. Empatía desde la variable estado civil



Fuente: Elaboración propia

En relación al nivel de estudios, con relación a la primera variable el personal tiene un trato personalizado la mayor puntuación la da el grupo sabe leer y escribir disminuyendo las valoraciones en forma progresiva a medida que aumenta el nivel de estudios; de forma semejante sucede con la segunda variable el centro tiene horarios adecuados a las necesidades de los usuarios con la diferencia de que los grupos sabe leer y escribir y estudios primarios asignan una valoración notablemente más positiva con puntuaciones de 5,83 y 5,65 respectivamente, mientras que los grupos de estudios secundarios y universitarios rebajan la puntuación a 4,90 y 4,71 respectivamente. Cuando se trata de los profesionales comprenden las necesidades del usuario las valoraciones más altas son las del grupo universitario 6,00 y sabe leer y escribir 5,74, siendo menos elevadas las de los grupos de estudios primarios y secundarios.

Gráfica 39. Empatía desde la variable nivel de estudios

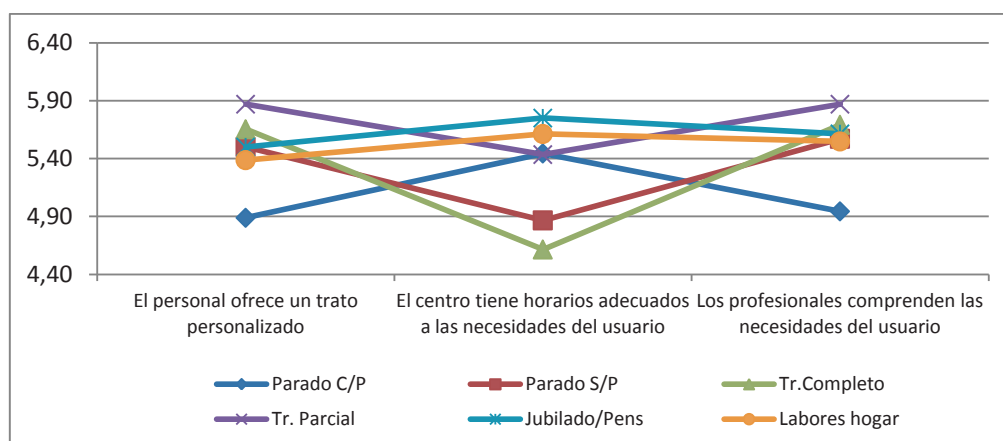


Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la ocupación, y con relación a la primera variable, la valoración más baja es la del grupo de parados con prestación 4,89, la más alta la de los trabajadores a tiempo parcial los otros grupos se sitúan entre 5,39, 5,50 y 5,65. Respecto a los horarios adecuados a las necesidades de los usuarios las puntuaciones más bajas son las de los trabajadores a tiempo completo 4,62 seguidas de las de los parados sin prestaciones 4,87 las valoraciones más altas son las de los jubilados/pensionados. Los profesionales comprenden las necesidades del usuario obtiene la valoración más baja de parte de los parados con prestación 4,94 y la más alta 5,69 de los trabajadores a tiempo completo.

Los grupos con valoraciones más altas y uniformes son los jubilados y labores del hogar; los parados sin prestación y los trabajadores a tiempo completo tienen valoraciones semejantes, de señalar en ambos grupos el fuerte descenso de la puntuación asignada a el centro tienen horarios adecuados a las necesidades de los usuarios. Los grupos restantes coinciden en la valoración intermedia de el centro tiene horarios adecuados, pero los trabajadores a tiempo parcial asignan mayor valoración a las dos variables referidas al personal y los parados con prestaciones las más bajas.

Gráfica 40. Empatía desde la variable ocupación



Fuente: Elaboración propia

6.3.4.2.6 Percepción de la Dimensión: Satisfacción general.

El instrumento incluía una pregunta de apreciación global sobre el grado de satisfacción del servicio prestado, la valoración obtenida es de 5,21, inferior a la puntuación media resultante de las valoraciones de las dimensiones estudiadas. La cuestión abre una pregunta sobre la diferencia que existe entre la calidad percibida y la respuesta personal obtenida del servicio utilizado.

Según las variables demográficas. Se observa que, si bien todas las respuestas son satisfactorias, se pueden encontrar variaciones de grado. La satisfacción general con relación a las variables demográficas señala que las mujeres tienen una mejor valoración que los hombres; respecto a la edad son el grupo de 65 años o más los que asignan la valoración más alta de 5,61 y los menores de 40 los que dan valoración más baja; según el nivel de estudios los que expresan más satisfacción son el grupo de los que saben leer y escribir, con una puntuación de 5,69 y los menos satisfechos los que tienen estudios secundarios. Si consideramos la ocupación la satisfacción aparece más diversificada, desde la valoración máxima de 5,61 correspondiente al grupo de labores del hogar al 4,78 de los parados con prestación, que es muy próximo a 4,87 de los parados sin prestación; finalmente de acuerdo con el estado civil los viudos seguidos de los casados son los que señalan estar más satisfechos

Tabla 53. Satisfacción general según variables demográficas

	Media
SEXO	
Hombre	5,08
Mujer	5,29
EDAD	
Menos de 40	4,96

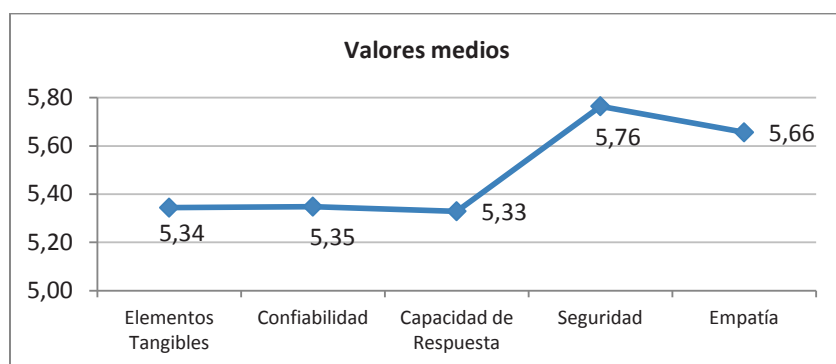
	Media
de 40 a 64	5,06
65 años o más	5,61
NIVEL DE ESTUDIOS	
Sabe Leer-Escribir	5,69
Primarios	5,05
Secundarios	4,98
Universitarios	5,35
OCUPACIÓN	
Parado C/P	4,78
Parado S/P	4,87
Tr.Completo	5,15
Tr. Parcial	5,26
Jubilado/Pens	5,23
Labores hogar	5,61
ESTADO CIVIL	
Soltero	5,13
Casado	5,22
Viudo	5,65

Fuente: Elaboración propia

6.3.4.2.7 Valoración global de las dimensiones: expectativas

Este punto de vista global, recoge las opiniones de los usuarios que reflejan la valoración referida a sus expectativas respecto a los servicios sociales de base del ámbito rural de la provincia de León. Sus valores medias oscilan entre un mínimo de 5,33 y un máximo 5,76 puntos, lo que de acuerdo con los criterios establecidos en la escala Likert las sitúan en los niveles de satisfecho y totalmente satisfecho.

Gráfica 41. Valoración global de las dimensiones. Expectativas.



Elaboración propia

6.3.4.2.8 Relación expectativas - satisfacción

La comparación de las expectativas con las medias obtenidas de la percepción de los servicios dan la visión de la diferencia entre lo que los usuarios esperan de los servicios sociales y lo que perciben al experimentar la atención recibida. Al respecto la tabla nº 54 reflejan un elevado nivel de expectativas, con puntuaciones en

general superiores a la satisfacción por el servicio recibido; la excepción aunque no con mucha diferencia la presenta la dimensión confiabilidad. Las mayores distancias se encuentran en la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía. El nivel de excelencia asignado a las expectativas según las atribuciones de la escala Likert es de satisfactorio (entre el 60- 80%) para las tres primeras dimensiones y totalmente satisfactorio para las dos últimas. Respecto a la satisfacción, la seguridad mantiene el nivel de totalmente satisfactorio y aunque con valoraciones positivas el resto de las dimensiones se sitúan en el nivel satisfactorio.

Tabla 54. Relación expectativas y percepción del servicio.

Dimensiones	Expectativas			Percepción Valores medios			Diferencia/ brechas. E/P	
	Puntuaciones		%	Puntuaciones	Satisf. %	Punt. +	%	
Elementos tangibles	+ 5,34	- 1,66	76,3%	+ 5,30	- 1,70	75,7%	0,04	- 0,06
Confiabilidad	+ 5,35	-1,65	76,3%	+ 5,36	- 1,64	76,5%	0,01	+ 0,2
Cap. de respuesta	+ 5,33	-1,67	76,3%	+ 5,08	- 1,92	72,5%	0,25	- 3, 8
Seguridad	+ 5,76	- 1,24	82 %	+ 5,65	- 1,35	80,7%	0,11	- 1,3
Empatía	+ 5,66	- 1,34	81 %	+ 5,46	- 1,54	78%	0,20	- 3
Medias	5,49	-1,5	78,18%	5,43	1,63	74,61	0,19	-1,58

Elaboración propia

Conviene resaltar que en la capacidad de respuesta y en las dimensiones que reciben mayor puntuación como son la empatía y la seguridad son las que a su vez acusan las brechas al contrastarse con el servicio recibido. Al mismo tiempo, aunque ligerísimo, hay un aumento en la confiabilidad.

6.3.4.2.9 Observaciones

Desde un punto de vista global, las opiniones aportadas por los usuarios reflejan un valoración positiva de la calidad de los servicios sociales de base del ámbito rural de la provincia de León. Sus valores medios oscilan entre un máximo 5,33 y 5,76 puntos, lo que refleja que no hay grandes diferencias entre las distintas dimensiones. Las puntuaciones más bajas corresponden a las dimensiones capacidad de respuesta 5,33, elementos tangibles 5,34 y confiabilidad 5,35; las valoraciones más elevadas son para las dimensiones de la seguridad 5,76 y de empatía 5,60.

Las valoraciones de cada dimensión tienen resultados diferenciados al considerar las variables que las componen, estas valoraciones nunca son inferiores a los 4,00 puntos ni superiores a los 6,69.

Dentro de cada dimensión se resaltan las variables que han obtenido la valoración media máxima y la que ha obtenido la valoración media mínima:

Dimensión	Variable mejor valorada	Variable con valoración más baja
Elementos tangibles (5,34)	Buena imagen de los profesionales (6,36)	Materiales visualmente atractivo (4,73)
Confiabilidad (5,35)	Seguridad de las instalaciones ((5,79)	Cumplimiento de los compromisos(4,95)
Capacidad de respuesta (5,33)	El personal muestra disposición para la atención (5,26)	El personal informa con precisión de la suspensión del servicio (4.96)
Seguridad (5,76)	El personal está cualificado para desarrollar las tareas(5,97)	El personal recoge quejas y sugerencias (5,31)

Dimensión	Variable mejor valorada	Variable con valoración más baja
Empatía (5,60)	los profesionales comprenden las necesidades de los usuarios (5,57)	El centro tiene horarios adecuados (5,35)

Elaboración propia

Desde la visión de las variables sociodemográficas se resaltan los siguientes aspectos.

- a) Dimensión *elementos tangibles*: la buena imagen de los profesiones obtiene una puntuación de 6,36, valoración que permanece constante en su relación con las variables socio demográficas, sexo 6,25, edad 6,52, estado civil 6,69, nivel de estudios 6,47, y ocupación 6,52. La valoración mínima referida a materiales visualmente atractivos que recibe una valoración media de 4,73 mantiene la tendencia en paralelo con las variables socio demográficas que obtienen sus valoraciones más bajas en los hombres 4,53), en el grupo de 65 o más años 4,22, en los viudos 4,36, en los que saben leer y escribir, en los jubilados (4,28) parados con prestación 4,33 y labores del hogar.
- b) Dimensión *confiabilidad*: obtiene su máxima valoración 5,79 en la *seguridad de las instalaciones*, esta valoración observada desde las variables socio-demográficas obtiene una mejor valoración de parte del las mujeres 5,84 respecto a los hombres 5,71, entre los grupos de edad el grupo que da puntuación más alta es el grupo de 65 años o más 5,90, respecto al estado civil son los solteros los que dan una valoración más positiva 5,90; según el nivel de estudios la valoración más alta la dan los universitarios 6,12 y dentro de la variable ocupación son los parados con prestación y los trabajadores a tiempo parcial los que signan mayor puntuación, 6 puntos en ambos casos. La variable menos valorada, *cumplimiento de los compromisos* obtiene una puntuación media de 4,95 puntos; desde las variables socio-demográficas con diferencias menores entre hombres y mujeres, 4,94 y 4,97 respectivamente; mayor distancia se establece entre los grupos de edad que obtiene en el grupo de 40 a 64 años su valoración más bajas 4,74; desde el estado civil la valoración más baja corresponde a los viudos 5, si bien no hay diferencia notables entre estos grupos; con relación al nivel de estudios son los estudios primarios 4,73, y, respecto a la ocupación aunque se mantiene en ellos la menor valoración hay mayor diversidad, la valoración más baja corresponde a los parados con prestación 4,44.
- c) Dimensión *capacidad de respuesta*, es la dimensión que obtiene menor valoración media 5,33; dentro de ella la variable mejor valorada es *el personal muestra disposición para la atención*, que obtiene una puntuación de 5,26; desde las variables socio-demográficas la observación indica que en la variable sexo la puntuación más alta es la de las mujeres 5,36, dentro de la variable edad la mejor valoración se obtiene del grupo 65 años o más 5,39, en el estado civil son los solteros 5,58, por el nivel educativo el grupo de estudios primarios 5,53 y en la ocupación los trabajadores a tiempo parcial 5,52. Las valoraciones más bajas corresponden a *el personal informa con precisión de de la suspensión del servicio* 4,96, esta variable en algunos momentos compite con la variable el personal responde rápidamente; la visión desde las variables socio-demográficas matiza los siguientes aspectos: las valoraciones mínimas de esta variable las aportan los hombres 4,85, el grupo de 40-64 años 4,70, los viudos 4,92, el grupo de estudios primarios 4,65, los parados con prestación 4,44.
- d) Dimensión *Seguridad*, con valoración media en 5,76 alcanza sus puntuaciones más elevadas en la variable *el personal está cualificado para desarrollar las tareas* 5,97 y la mínima en el personal recoge quejas y sugerencias 5,31. Como en otras dimensiones con relación al sexo las mujeres expresan valoraciones más

positivas 6,05; los grupos de edad la expresión máxima la dan el grupo de 65 o más años 6,24, desde la variable nivel de estudios la mayor valoración la dan los universitarios 6,29 y desde la ocupación los trabajadores a tiempo parcial 6,26. La variable menor valorada *el personal recoge quejas y sugerencias*, desde la variables sexo hay una coincidencia en la valoración de hombres y mujeres 5,31, aunque hay bastante confluencia también entre los grupos de edad la menor valoración es la del grupo de 40-64 años 5,18; desde el estado civil la menor puntuación es la de los casados 5,28, en el nivel de estudios es el grupo de estudios primarios 5,08 y en la ocupación los parados sin prestación los parados con prestación 4,59.

e) *Dimensión empatía*, con valoración media de 5,60, alcanza su valoración máxima en los profesionales comprenden las necesidades de los usuarios 5,57 y la mínima en el centro tiene horarios adecuados 5,35. De la relación de las mismas con las variables socio-demográficas resaltan los siguientes aspectos: con relación a la variable más valorada los profesionales comprenden las necesidades de los usuarios sigue siendo más positiva la valoración de las mujeres 5,44, por grupos la puntuación más alta la aportan el grupo de 65 o más años 5,72, según el estado civil los viudos 5,81, por el nivel de estudios el grupo de universitarios 6 y desde la ocupación los trabajadores a tiempo parcial 5,97. Con relación a la variable menos valorada el centro tiene horarios adecuados, 5,18, atendiendo al estado civil el grupo de casados 5,28; la visión desde el nivel de estudios manifiesta su mínima puntuación en el grupo de estudios primarios 6,08, la valoración desde la variable ocupación presenta una gran diversidad entre los distintos grupo pero la valoración más baja es la de los parados con prestación.

En cuatro de las cinco dimensiones de las variables mejor valoradas se refieren al personal, su buena imagen, su disposición para la atención, su preparación para desarrollar las tareas y su capacidad para comprender las necesidades de los usuarios y en una a la seguridad de los servicios. La variable menos valorada en cada una de las dimensiones pone de relieve los materiales visualmente atractivos, el cumplimiento de los compromisos y el personal informa con precisión de la suspensión del servicio que son las que reciben puntuaciones inferiores a cinco pero es de relieve constatar que las otras dos variables el personal recoge quejas y sugerencias y el centro tiene horarios adecuados, habiendo obtenido puntuaciones más bajas dentro de la correspondiente dimensión sin embargo están dentro de las dimensiones mejor valoradas y su puntuación es superior en algunas casaos que otras variables indicadas con mejor valoración.

De lo anterior mente expresado se puede deducir que la percepción que tienen los usuarios sobre el personal es buena y en algunas variables muy buena. Es cierto que si tenemos en cuenta el tipo de servicio estudiado, se ha de advertir que el factor humano suele primar sobre las instalaciones. De hecho el contacto con el servicio prácticamente se identifica con la relación entre el usuario y el trabajador social por lo que la labor profesional cobra mayor relieve. Ello se evidencia de forma explícita en la dimensión elementos tangibles, donde la distancia entre las variables alcanza una de sus máximas diferencias 1,63. No todos los centros de acción social hasta el momento gozan de instalaciones adecuadas, disponen de equipamiento moderno, de materiales fácilmente accesibles y visualmente atractivos sobre todo teniendo presente la variedad de usuarios que acceden.

Otro de los aspectos a resaltar se refiere a la distancia entre las expectativas de los usuarios respecto a la variable cumplimiento de los compromisos lo que indica una calidad percibida más baja respecto a la atención y los resultados esperados. No siempre los recursos humanos de que disponen los CEAS pueden dar respuesta rápida a las demandas de los usuarios. Una dificultad que también se manifiesta es cuando se habla de los horarios de atención, especialmente compleja de resolver dadas las características de dispersión y las dificul-

tades de movilidad que han de abordarse para garantizar condiciones de igualdad y justicia social equitativas entre los ciudadanos. Otra variable con puntuación menor se refiere a la percepción del usuario con relación a las expectativas de información y a la acogida de las quejas y sugerencias, dos variables que ponen de relieve el nivel de calidad desde la percepción que tienen los usuario de su necesidad de ser bien informados y de la atención que se hace de su participación

La utilidad de aproximaciones a la percepción del usuario como la que describimos, permiten dar contenido al principio de participación de los servicios sociales al tiempo que apuntan aspectos que han de ser tenidos en cuenta en la planificación y evaluación de estos servicios, si pretenden responder a las expectativas y satisfacer las necesidades de las personas a las que se dirigen.

El análisis DAFO refleja un cuadro de síntesis, en él se recogen los valores observadas desde las características sociodemográficas de los usuarios; Se entienden como fortalezas y oportunidades las valoraciones a partir de 5 y debilidades y amenazas las valoraciones inferiores a 5.

Análisis DAFO: calidad de los servicios percibida por los usuarios

Debilidades	<ul style="list-style-type: none"> - Las instalaciones presentan carencias para los casados, universitarios, y trabajadores a tiempo parcial, y las percepciones más positivas apenas superan la puntuación del 5 - El equipamiento del centro es señalado en sus carencias por los hombres, los casados, los menores de 40 años, los usuarios con estudios primarios y secundarios, los parados con prestación y los trabajadores tiempo parcial. - Los materiales visualmente atractivos se señalan con mayores carencia, apenas superan el 5 para los solteros, los trabajadores a tiempo completo. los grupos que tienen mayor dificultad son los mayores de 65 años, los que no saben leer y escribir, los jubilados y pensionados y labores del hogar. - La confiabilidad presenta carencias en el Cumplimiento de los compromisos para el grupo de edad entre 40 y 64 años, estudios primarios, parados con prestación y jubilados y pensionados. - Es carente la información de gestiones y prestaciones facilitada sobre todo para los que tienen estudios primarios y para los parados con prestación. - La capacidad de respuesta encuentra sus mayores límites en la rapidez de las respuestas, y en la información precisa respecto a la conclusión del servicios. - Los horarios de atención no son adecuados para los universitarios, los parados sin prestación y los trabajadores a tiempo completo - La comprensión de las necesidades presenta lagunas para los parados con prestación.
-------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Amenazas	<ul style="list-style-type: none"> - Instalaciones y equipamiento no adecuado deterioran la imagen del servicio y transmiten una valoración negativa con relación a las personas a las que ha de prestar atención. - Las carencias percibidas en la adecuación de los materiales informativos al afectar a los grupos más vulnerables favorecen la marginación de estos y constituyen una fragilidad respecto a los valores éticos característicos de los servicios sociales. - Los fallos en el cumplimiento de los compromisos parece menos vinculado con el personal y más relacionado con los recursos y políticas que guían los servicios. - Las carencias en las informaciones de gestiones y prestaciones y las demoras en las respuestas aparecen como nudos a resolver en la agilización en los procesos burocráticos, en la necesaria coordinación, en la provisión de servicios, etc. - Las condiciones de distancia, dispersión, dificultades de movilidad, de comunicación, impedimentos personales son dificultades añadidas que pueden constituirse en filtros a la hora de presentar demandas, con evidente riesgo de debilitación de la responsabilidad pública.
Fortalezas	<ul style="list-style-type: none"> - Con relación a los elementos tangibles todos los usuarios señalan la buena imagen de los profesionales. - La confiabilidad se afirma principalmente en la seguridad de las instalaciones y en el buen desempeño del personal. - La información facilitada es clara y comprensible - En la capacidad de respuesta la fortaleza más señalada en la disponibilidad del personal, la prontitud en la realización de los trabajos y en la actualización de los registros. - La dimensión de seguridad es percibida positivamente en las cinco variables con mayor fuerza en la cualificación del personal para las tareas que realiza y en el trato considerado y amable. - La dimensión de empatía se percibe principalmente en el trato personalizado y en la comprensión que los profesionales tienen de las necesidades de los usuarios.
Oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> - Mejorar la información y los sistemas de acceso a los servicios. - Ajustar las informaciones y materiales a las necesidades de los grupos con mayor dificultad. - Elaborar el mapa de servicios sería de gran utilidad para la provisión y garantías de las prestaciones y la necesaria coordinación para el trabajo en red entre servicios sociales y con otros sistemas. - Elaboración del catálogo de servicios daría claridad sobre las prestaciones y los derechos de los usuarios. - La organización y concreción de los equipos de atención primaria como están previstos en la ley daría mayor base de comprensión de las necesidades respondiendo a su complejidad y mejorando la adecuación de las respuestas

Elaboración propia

Sin duda el presente estudio aporta datos y pautas que pueden ser de gran utilidad para la mejora de la calidad de los servicios sociales, pues lo que da lugar a una mala calidad o una buena calidad en los servicios es la mayor o menor distancia entre las expectativas de los clientes y lo que reciben del servicio, que es lo que se conoce como percepción del servicio. El conocimiento de las discrepancias entre las expectativas y las percepciones puede ayudar a abordar las deficiencias en la calidad de los servicios. De acuerdo con la metodología SERVQUAL las deficiencias que se observan en los resultados el estudio pueden identificarse con discrepancias entre:

1. las expectativas de los usuarios y las percepciones de los directivos: de hecho el desconocimiento o minusvaloración de las expectativas de los usuarios puede dar lugar a decisiones erróneas, a una deficiente asignación de prioridades que desemboca en un servicio de baja calidad.
2. La percepción de los directivos sobre las expectativas de los usuarios y las especificaciones de la calidad del servicio. Las respuestas de los usuarios indican que cuando existen normas que especifican lo que el usuario espera, trato amable, respuestas rápidas, promesas cumplidas etc. la calidad será percibida mucho mejor.
3. Las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del servicio: las normas deben asegurar las expectativas del usuario pero también deben ser apoyadas con los recursos necesarios y deben ser seguidas para su cumplimiento, ello da calidad a la prestación del mismo.
4. La prestación del servicio y la comunicación externa. si no se cumple lo que se promete en los materiales informativos y otras vías de publicidad, hay informaciones incompletas, o simplemente el compromiso adquirido por un personal, se obtendrá un efecto negativo sobre la percepción de la calidad del servicio.
5. Queda en evidencia que las percepciones obtenidas, aun reconociendo que son satisfactorias en términos generales, apuntan importantes líneas de mejora que encuentran espacio en las deficiencias señaladas precedentemente. Valorar la calidad y dar posibilidad a estas mejoras es la finalidad principal del enfoque SERVQUAL.