

**NUEVOS YACIMIENTOS DE EMPLEO EN
LA PRESTACIÓN A DOMICILIO DE
SERVICIOS DE ATENCIÓN PERSONAL**



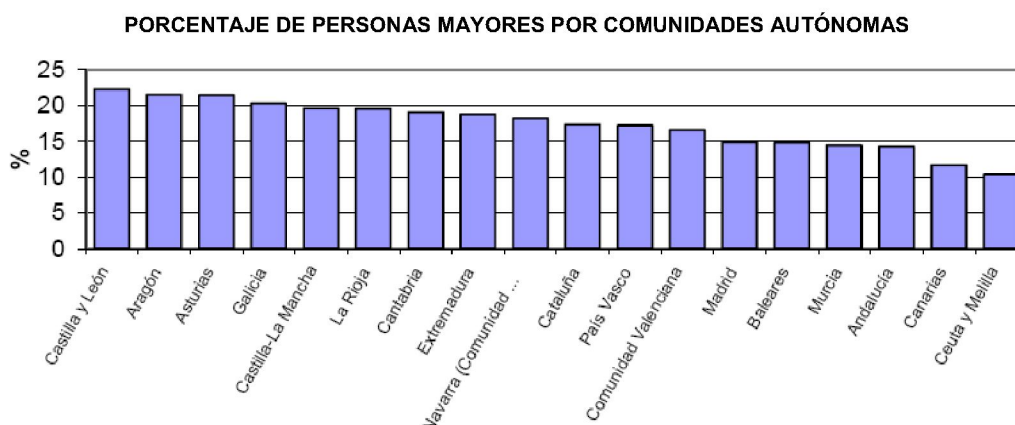
1. INTRODUCCIÓN.....	6
1.1 JUSTIFICACIÓN, ÁMBITO Y FINALIDAD.....	6
1.2 OBJETO Y OBJETIVOS.....	10
2. SECTOR DE ATENCIÓN A DOMICILIO A LAS PERSONAS MAYORES.....	12
2.1 SITUACIÓN EN EUROPA.....	12
2.2 SITUACIÓN EN ESPAÑA.....	15
2.3 SITUACIÓN EN CASTILLA Y LEÓN.....	18
2.3.1 TIPOS DE CENTROS.....	22
2.3.2 ANÁLISIS DE LA DEMANDA.....	25
3. CLASIFICACIÓN PROFESIONAL.....	29
3.1 REQUISITOS DE FORMACIÓN.....	30
3.2 HABILIDADES Y ACTITUDES REQUERIDAS	33
3.3 DESCRIPCIÓN DE LAS OCUPACIONES.....	34
4. SERVICIOS DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS MAYORES DEPENDIENTES.....	38
4.1 EL SERVICIO A DOMICILIO.....	39
4.2 LA TELEASISTENCIA.....	40
4.3 OTROS SERVICIOS.....	41

5. REQUISITOS DE LAS EMPRESAS DE SERVICIO A DOMICILIO.....	43
6. REQUISITOS DE ACCESO AL SERVICIO PÚBLICO DE AYUDA A DOMICILIO.....	45
7. INFORME DEL ESTUDIO.....	47
7.1 ANÁLISIS DE LA ENCUESTA REALIZADA A TRABAJADORES DEL SECTOR...	48
7.2 ANÁLISIS DE LA ENCUESTA REALIZADA A EMPRESARIOS DEL SECTOR.....	70
8. CONCLUSIONES.....	92
9. MATERIAL DE APOYO.....	98
10. AGRADECIMIENTOS.....	99

1. INTRODUCCIÓN

1.1. JUSTIFICACIÓN, ÁMBITO Y FINALIDAD

Las características demográficas de Castilla y León evidencian una clara necesidad por atender adecuadamente las carencias derivadas de un segmento poblacional en claro crecimiento: la tercera edad. Como se observa en el gráfico siguiente, Castilla y León es la Comunidad Autónoma con mayor número de personas mayores y presenta una tasa de envejecimiento superior al 20%. Concretamente, el número de personas mayores de 65 años en la Comunidad asciende a 566.200, de las cuales 154.802 son mayores de 80 años, lo que supone un incremento del 4,48% de este colectivo en los últimos 5 años.



Fuente: Plan de acción para mayores 2002-2007 (datos a 1 de Enero del 2002)

El envejecimiento de la población debido, entre otras causas, al aumento de la esperanza de vida en la sociedad actual, augura una necesidad creciente de profesionales que se ocupen de forma adecuada de este colectivo. Las personas mayores aspiran a vivir más y mejor, y para ello se deben adaptar los servicios de atención personal a las nuevas necesidades de una sociedad que cuenta con un número creciente de personas mayores.

Los hábitos de vida, gustos, aficiones, etc., del segmento poblacional de la tercera edad han variado en los últimos tiempos, lo que genera una necesidad de reorganizar los servicios destinados a las persona mayores. Estas nuevas necesidades son la causa de las continuas modificaciones y adaptaciones, que se están produciendo y se van a producir dentro de la organización laboral y de su contenido ocupacional.

Han acontecido, por tanto, cambios importantes desde el punto de vista de la demanda. Las personas mayores requieren cada vez servicios más diversos. Por este motivo, se debe analizar detalladamente la situación de los profesionales del sector de atención a domicilio de las personas mayores, con el fin de conseguir una perfecta satisfacción de esa demanda mediante la cualificación o reciclaje de los mismos.

A través de este estudio se pretende: evaluar la situación actual de los profesionales dedicados a este sector, su grado de preparación, sus necesidades formativas, las carencias que se evidencian del análisis de la oferta de estos servicios y, además, realizar una estimación de los perfiles profesionales más demandados en este campo.

Igualmente, el presente estudio permitirá analizar los cambios y modificaciones que se están produciendo y que se prevén que se produzcan en un futuro no muy lejano. Será posible analizar las políticas de formación actuales llevadas a cabo por las empresas del sector, con el fin de mejorarlas, para beneficiar a todas las partes involucradas; empresarios, empleados y ancianos demandantes del servicio.

Por tanto, el estudio ***“Nuevos Yacimientos de Empleo en la Prestación a Domicilio de Servicios de Atención Personal”*** será un activo de gran valor para mejorar, tanto las empresas del sector, como de las empresas dedicadas a la formación. De este modo, será posible efectuar una planificación mucho más acertada y adecuada de la formación dirigida a este tipo de profesionales.

Finalmente, con este estudio se pretende adecuar los perfiles profesionales del personal dedicado a ofrecer formación a los trabajadores del sector, determinando los planes formativos más adecuados para adaptarse plenamente a la demanda.

El ámbito de actividades que se ha utilizado para la realización del presente estudio, se encuadran en el Código Nacional de Actividades Económicas dentro de los epígrafes siguientes:

853 Actividades de servicios sociales

8532 Actividades de prestación de servicios sociales sin alojamiento

85323 Actividades de servicios sociales a domicilio

Se entiende por *Servicios a Domicilio*, el conjunto de actuaciones llevadas a cabo en el domicilio de las personas dependientes, con el fin de atender sus necesidades domésticas, facilitar la realización de las actividades de la vida diaria y proporcionar cuidados personales o de carácter sanitario. Se puede distinguir en este concepto los siguientes tipos de servicios:

- ✓ servicios relacionados con la atención de necesidades domésticas (limpieza, cocina, etc.)
- ✓ servicios relacionados con el cuidado y el aseo personal
- ✓ servicios sanitarios de enfermería y cuidados específicos
- ✓ otro tipo de servicios relacionados con la asistencia a domicilio.

Cabe destacar que, el término *domicilio* se extiende más allá del domicilio habitual de las personas dependientes, alcanzando a apartamentos o viviendas tuteladas, minirresidencias con número de plazas menor a 20, etcétera.

El presente estudio va dirigido tanto a empresarios, como a profesionales del sector de ayuda a domicilio de las personas mayores. La dificultad del mismo radica en primer lugar, en la gran diversidad de empresas, tanto públicas como privadas, que ofrecen este tipo de servicios; y en segundo lugar, en las limitaciones para la realización de la base de datos, puesto que existen muy pocas empresas dedicadas exclusivamente al servicio a domicilio.

Se estima que no es muy generalizada la existencia de profesionales que prestan sus servicios en este sector. El perfil de la persona dedicada al cuidado de las personas dependientes es una mujer de edad comprendida entre 45 y 69 años, que no realiza ninguna actividad remunerada, sin estudios o con estudios primarios.

Igualmente es importante resaltar que, el porcentaje de personas que dedican su tiempo libre voluntariamente a la prestación de este tipo de servicios sin recibir una contraprestación económica, es muy representativo. De modo que exigir a esas personas, que solidariamente realizan estos servicios, que sean profesionales resultaría demasiado injusto.

En resumen, el eje del presente estudio es el *Servicio de ayuda a domicilio de las personas mayores*, en el que se articulan una serie de servicios y técnicas de intervención profesionales consistentes en atención personal, doméstica, apoyo psicológico, social y familiar y de relaciones con el entorno, prestadas en el domicilio habitual de una persona mayor dependiente en algún grado. Servicios que pueden ser independientes o formar parte, como complemento, de otros servicios de salud o bienestar social más generales.

La oferta de este tipo de servicios tiene la premisa de incrementar la autonomía de la persona mayor atendida, para que pueda permanecer viviendo en su domicilio el mayor tiempo posible. De esta forma será posible conseguir cambios conductuales en la persona mayor tendentes a mejorar su calidad de vida. Lo que se traduce en una ayuda para facilitar la realización de tareas y actividades que no pueden realizar por sí solas, sin interferir en su capacidad de decisión, fomentando, de esta forma, el desarrollo de hábitos saludables.

1.2. OBJETO Y OBJETIVOS:

OBJETO

El incremento del segmento de la tercera edad es algo evidente en nuestro tiempo. Se observa que la mejora en las condiciones de vida de nuestra sociedad queda patente, de igual manera, en las personas de edad avanzada. Nuestros mayores son ahora más exigentes, viven más, pero no de cualquier manera, quieren vivir mejor. Es necesario por tanto, que se les cuide, que se evalúen sus necesidades reales y se vean si están cubiertas.

El objeto que persigue el estudio ***“Nuevos Yacimientos de Empleo en la prestación de servicios de atención personal a domicilio”*** es conocer la situación actual del sector dedicado a la atención a domicilio de las personas mayores en Castilla y León.

La premisa fundamental del estudio es la detección de posibles deficiencias en cuánto al desarrollo y aplicación de este tipo de servicio. Con el fin de establecer una definición de nuevos perfiles profesionales para la correcta evolución de los mismos, se realiza un análisis de las necesidades de formación existentes en este sector. De modo que se determinarán las bases para conseguir una adecuación total entre perfiles profesionales y servicios demandados, para poder hacer frente a los cambios que se están produciendo en los modelos asistenciales actuales.

Así, se debe evaluar si existen profesionales suficientemente preparados para llevar a cabo puestos de trabajo actuales y futuros que puedan surgir en el sector de cuidado a domicilio de personas mayores, con el fin de cubrir las necesidades reales existentes en materia de formación, en la sociedad castellano-leonesa actual.

OBJETIVOS:

El objetivo general comentado en el epígrafe anterior queda recogido a través de los siguientes puntos:

1. Conocimiento de la situación del sector y expectativas de crecimiento.
2. Detectar empresas y nichos de mercado con previsiones de desarrollo y crecimiento.
3. Detección de la oportunidad potencial de creación de empresas así como las necesidades de personal de las mismas.
4. Análisis de los perfiles profesionales más solicitados.
5. Análisis e la estructura de la demanda de este tipo de servicios.
6. Evaluación de las deficiencias o necesidades de formación de los empleados de este sector.

2. SECTOR DE ATENCIÓN A DOMICILIO DE LAS PERSONAS MAYORES

2.1. SITUACIÓN EN EUROPA

El proceso de envejecimiento y el incremento de la calidad de vida es un factor que se presenta en todos los países de la Unión Europea.

El panorama del servicio de atención a las personas dependientes mantiene unas características similares en la mayoría de los países de la Unión Europea, según el “*Libro Blanco de la Dependencia*”:

- ✓ Perfil de dependencia parecido aunque en distinta proporción. Mientras en los Países Nórdicos la proporción de dependencia en los mayores de 80 años es de 26,4%, la proporción en el resto de países es de 37,9% aproximadamente.

- ✓ La población cuidadora europea es mayoritariamente femenina, de 46 a 74 años
- ✓ Destacan los cuidados informales provenientes del ámbito familiar que reciben las personas dependientes
- ✓ Se prevén cambios en estas estructuras, sobre todo en los países del sur de Europa con respecto a la ampliación de los sistemas de protección social.

En el ámbito de los servicios ofrecidos a las personas dependientes, cabe destacar los tres modelos que se recogen en el Libro Blanco:

- ✓ El modelo de protección universal
- ✓ El modelo de protección a través del sistema de Seguridad Social
- ✓ El modelo asistencial

El modelo de protección universal es el utilizado en Países Nórdicos y Holanda. Considera como una necesidad la atención de personas dependientes, y por ello financia tales Servicios de Atención a las personas mayores dependientes, mediante los impuestos de todos los ciudadanos.

En estos países, el que los cuidados de las personas mayores provengan del ámbito familiar no está, tan generalizado como en el caso español, o los países situados más al sur de Europa. De forma que se considera, la prestación de este tipo de servicios como una necesidad fundamental, tal como puede ser la educación o la sanidad. Se trata de países con un elevado gasto público y con una baja proporción de personas mayores sobre el total.

El modelo de protección a través de la seguridad social, utilizado en Alemania, Austria, Francia o Luxemburgo. Se caracteriza por una asimilación de estos servicios con la Seguridad Social. Así la atención a las personas dependientes se enmarca en el mismo nivel que las pensiones o el desempleo.

Se da un amplio margen de decisión a la persona dependiente y a su familia. La financiación se obtiene mediante la cotización de los trabajadores en activo, y en algunos países de las de empresarios y de los propios pensionistas. La existencia de una participación directa de la persona dependiente en la financiación, sirve de freno para que se produzcan abusos. El cuidador es beneficiario de vacaciones, excedencias en los trabajos, así como respiros familiares.

El modelo asistencial se configura como el sistema público asistencial de los países del sur de Europa. Son los que presentan menor desarrollo y tienen un modelo en el cual la responsabilidad del cuidado de la persona dependiente, recae fundamentalmente en el ámbito familiar. Aunque la persona que normalmente se ocupa de estos cuidados es la mujer.

Presenta una cobertura limitada puesto que cubre las necesidades mínimas de las personas dependientes con pocos recursos. Habitualmente la oferta de este tipo de servicios recae sobre entidades no lucrativas.

En España o Italia, se están produciendo variaciones socioeconómicas producidas por el progreso, que se traducen en una extensión de los servicios sociales ofrecidos y de la demanda atendida.

Desde los organismos europeos se impulsan políticas con el fin de que la cobertura de la demanda en este sector sea total. Así, la Comisión Europea, desde hace varios años está incentivando el debate y el consenso entre los Gobiernos de Europa, con el fin de que no exista demanda insatisfecha en este sentido.

2.2 SITUACIÓN EN ESPAÑA:

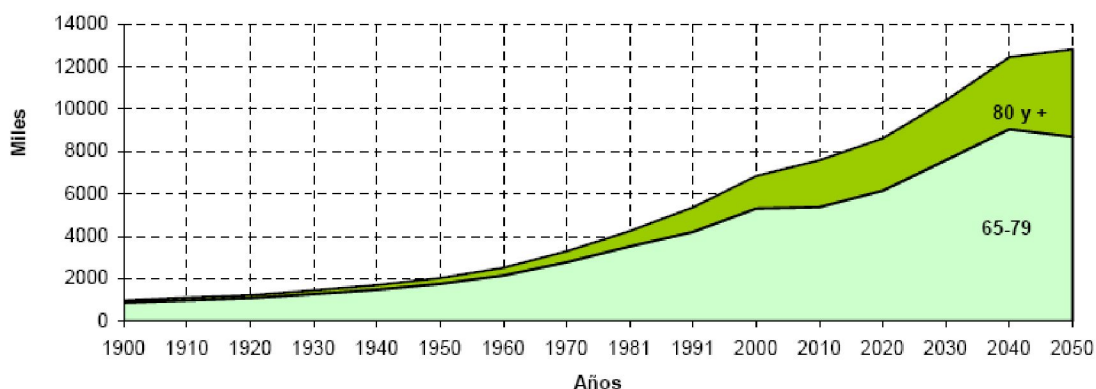
En España, como ya se ha mencionado, el modelo asistencial se corresponde con un sistema público.

Tradicionalmente el cuidado de las personas dependientes recae sobre la familia o, más concretamente, sobre la mujer. Pero la incorporación de la mujer al trabajo, los extensos horarios laborales, las nuevas unidades familiares, entre otros, son factores que están provocando cambios en los modelos asistenciales españoles. De esta forma se crea la necesidad de que el sistema público se ocupe, en mayor medida, de las personas mayores dependientes. Esto ha llevado a que se produzca una extensión de los servicios ofrecidos.

El futuro sociodemográfico en España no es muy favorable. Más de 6,5 millones de españoles han cumplido ya los 65 años. Además, según las últimas previsiones realizadas por Eurostat, España será el país de la Unión Europea con mayor proporción de jubilados (35,6%) y menos personas en edad de trabajar (52,9%) sobre el total de la población en el año 2050.

Según datos del IMSERSO, el porcentaje de personas mayores que presentan una dependencia importante está entre un 10 y un 15 % de las personas mayores de 65 años. De modo que las medidas sociales deberán incrementarse en un futuro no muy lejano, a medida que aumente las personas de estas características, es decir, personas mayores y dependientes.

EVOLUCIÓN DE LA POBLACIÓN MAYOR EN ESPAÑA 1900-2050 (MILES)



Fuente: Plan de acción para mayores 2003-2007

Realizando una comparativa con el resto de países europeos, España se encuentra en una posición poco ventajosa. Como se ha desarrollado en el apartado anterior, el modelo asistencial español dista mucho de las medidas ofertadas en algunos países europeos del norte de Europa. Ciertamente es que las diferencias culturales son enormes y que hay que evaluar cada país en base a sus circunstancias y características propias, pero objetivamente las diferencias son abismales.

La Administración Pública española impulsa la oferta de servicios a la tercera edad, a través del Instituto Nacional de Servicios Sociales que depende del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. En concreto, para las personas mayores, el IMSERSO ha puesto en marcha varios programas de actuación para mejorar sus condiciones de vida como son: vacaciones para la tercera edad, termalismo social, ayuda a domicilio y estancias diurnas en residencias, entre otros.

Según datos del estudio sobre dependencia realizado por la asociación "Edad y Vida", en el año 2003 se contabilizó que, un total de 221.708 personas mayores habían utilizado el servicio de ayuda a domicilio de acceso público a lo largo del año anterior.

España se caracteriza por la descentralización y la creciente demanda de estos servicios de atención a las personas mayores dependientes. Esto provoca un desequilibrio social importante, ya que el reparto de servicios es profundamente desigual, si atendemos a razones de renta. Existen servicios gratuitos, pero son mínimos, de modo que existe demasiada demanda insatisfecha, que se debe tener en cuenta a la hora de poner las bases para nuevos modelos asistenciales.

Además cabe destacar las importantes diferencias en cuanto a oferta, si comparamos las Comunidades Autónomas que quedan reflejadas en el cuadro siguiente. Así, las Comunidades en las que se prestan más horas de este servicio son Galicia, Andalucía, Cataluña, Madrid, Castilla y León, con alrededor de tres millones o más de horas de servicio a domicilio al año. Destacando Ceuta, Melilla, La Rioja y Cantabria como las comunidades con menos horas de este tipo de servicio.

HORAS DE SERVICIO A DOMICILIO POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS (2003)

Ámbito territorial	Horas	Usuarios	Intensidad media	IC>65
Andalucía *	-----	37.391	113	3,3
Aragón	990.785	6.976	142	2,7
Asturias (Principado de)	1.054.352	7.042	150	3,0
Baleares (Islas) *	-----	3.618	127	2,7
Canarias (Islas)	663.264	8.045	82	3,5
Cantabria	484.728	1.815	267	1,7
Castilla y León	3.231.192	17.538	184	3,1
Castilla-La Mancha	2.349.555	18.898	124	5,3
Cataluña *	4.139.566	43.638	95	3,8
Comunidad Valenciana *	-----	11.273	159	1,5
Extremadura	3.132.591	15.434	203	7,4
Galicia	2.990.314	9.135	327	1,6
Madrid (Com. de)	3.795.248	23.971	158	2,9
Murcia (Región de)	630.306	3.130	201	1,7
Navarra (C. Foral de) *	-----	3.712	109	3,6
País Vasco	1.705.121	7.971	214	2,1
Rioja (La)	263.311	1.637	161	2,9
Ceuta y Melilla	129.851	484	268	3,1
ESPAÑA *	-----	221.708	159	3,0

Fuente: Estudio sobre la dependencia en España. Asociación "Edad y Vida"

España comparte estas características con el resto de países del sur de Europa, aunque junto con Italia está experimentando una extensión y mejora de este tipo de servicios. Se están produciendo importantes mejoras respecto a la calidad y cantidad de los servicios ofertados en estos dos países y, aunque todavía queda mucho por hacer, los retos y objetivos van por buen camino. En ambos países, se están impulsando políticas destinadas a incentivar e impulsar mejoras cualitativas y cuantitativas de estos servicios de atención a domicilio a las personas mayores.

2.3 SITUACIÓN EN CASTILLA Y LEÓN

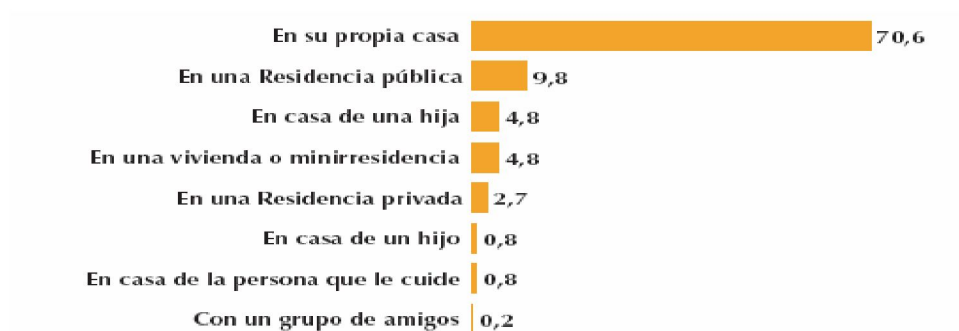
La pirámide poblacional castellano-leonesa pone en evidencia un grave problema de envejecimiento de la población. Desde el año 1991 hasta la actualidad se ha producido un aumento imparable del estrato poblacional de mayor edad. Cabe destacar que, según el INE, el 22,62% de la población pertenecen a este colectivo (datos a 1 de Enero del 2005).

La baja tasa de natalidad unida a una creciente esperanza de vida (que se sitúa en torno a 82,31años), ponen en relieve el gran peso que supone la población de más de 65 años en el ámbito de la comunidad, así como la necesidad de ofrecer servicios adaptados a dicho segmento poblacional. Además, el incremento en la incorporación de la mujer al mercado laboral y la aparición de nuevas unidades familiares llevan consigo un incremento de la demanda de este tipo de servicios de apoyo a las familias.

Las cifras hablan por sí solas, el estudio *"Dónde y cómo prefieren vivir los mayores de hoy y mañana en España"*, realizado por la asociación *"Edad y Vida"*, en cuya edición ha colaborado el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, ha llegado a la conclusión de que el 78% de los mayores de 65 años prefieren seguir en su casa en caso de dependencia y valoran negativamente las residencias, relacionándolas con sentimientos de pérdida de autonomía.

Igualmente, otros estudios confluyen a la misma conclusión, el 70,6 % de las personas mayores prefieren vivir en su propia casa, como se observa en el gráfico siguiente:

% DE MAYORES SEGÚN LA PREFERENCIA DE ESTANCIA



Fuente: Libro Blanco de la Dependencia

El incremento de las personas mayores dependientes unido a los factores estructurales mencionados anteriormente, hacen necesaria una eficiente actuación de las entidades locales, tanto públicas como privadas, para atender la demanda creciente de servicios a domicilio por parte de este segmento poblacional en el ámbito de Castilla y León.

La Comunidad Autónoma de Castilla y León está poniendo especial interés en el impulso de este tipo de servicios. Ocupa porcentualmente el primer lugar en España, en cuanto a número de establecimientos asistenciales, programas y otras medidas destinadas a la atención de las personas mayores en general y de las dependientes en particular (según los datos ofrecidos por el *Observatorio de Personas Mayores del IMSERSO*). Aunque todavía queda mucho por hacer.

Las políticas impulsadas desde la comunidad quedan reguladas por la **ley 5/2003, de 3 de Abril, de atención y protección a las personas mayores de Castilla y León** (*Modificada por el artículo 60 de la Ley 9/2004, de 28 de diciembre, de Medidas Económicas, Fiscales y Administrativas*). La legislación en materia de los servicios y programas queda recogida en el capítulo II de la citada ley. El artículo 32 recopila los servicios y programas sociales, siendo el tipo II el que legisla el servicio de ayuda a domicilio.

Según dicho artículo, el servicio de ayuda a domicilio *“está destinado 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, mediante la adecuada intervención y apoyos de tipo personal, socioeducativo, doméstico y/o social”*.

La normativa vigente que regula el servicio de ayuda a domicilio en Castilla y León se enmarca dentro de:

- ✓ **Decreto 269/1998, de 17 de diciembre («B.O.C. y L.» de 21 de diciembre) por el que se regula la prestación social básica de ayuda a domicilio.**
- ✓ **Resolución de 23 de diciembre de 1998, de la Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León**, por la que se aprueba el baremo para la valoración de las solicitudes de acceso a la Prestación Social Básica de la Ayuda a Domicilio en Castilla y León.

De este modo, la prestación de ayuda a domicilio a las personas mayores es una prestación básica a la que pueden acceder todos los ciudadanos. Está gestionada por las corporaciones locales a través de los CEAS (Centros de Acción Social) dependientes de los ayuntamientos.

En marco de la planificación Regional, la Junta de Castilla y León se ha propuesto unos objetivos básicos con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas mayores de la comunidad que son:

- ✓ Hacer posible un envejecimiento saludable mediante programas de prevención y de desarrollo personal de las personas de la tercera edad.
- ✓ Impulsar la participación de este colectivo en todos los ámbitos de la vida, favoreciendo la solidaridad entre generaciones sobre todo la dirigida a las personas mayores.
- ✓ Favorecer que las personas mayores puedan permanecer en su entorno o domicilio habitual, proporcionando los recursos necesarios que les permitan mantener niveles adecuados de calidad de vida.

A pesar que desde la Administración Regional se están impulsando medidas y retos en relación al servicio de ayuda a domicilio de las personas mayores, estas son aún insuficientes. Así el segundo Plan Sociosanitario de Castilla y León tiene como compromiso que en el 2007, el 8% de los mayores de 75 años, debería disfrutar de algún servicio de ayuda a domicilio.

Es por tanto, que una mayor atención a las personas mayores y una mayor oferta de este tipo de servicios son una necesidad. Además de lo que esto puede suponer en lo que respecta a la creación de oportunidades para nuevos negocios, así como un descubrimiento de yacimientos de empleo en el ámbito de Castilla y León.

2.3.1. TIPOS DE CENTROS

Tradicionalmente, el cuidado de los mayores ha estado fuertemente vinculado al ámbito familiar. El ritmo de vida de nuestros tiempos, la incorporación de la mujer al trabajo, las duras jornadas laborales unido a las nuevas estructuras familiares como son las monoparentales, entre otros, son factores que inciden fuertemente en que el cuidado de nuestros mayores haya sido externalizado fuera de ese ámbito familiar, de modo que se hace necesaria la búsqueda de alternativas para el cuidado de las personas de la tercera edad.

El presente estudio trata de proceder a una evaluación de esas alternativas, el servicio a domicilio de las personas mayores dependientes.

Tradicionalmente los servicios asistenciales han sido ofertados principalmente por la Administración Pública. Las empresas privadas comenzaron a trabajar en este mercado recientemente. Las empresas y asociaciones pioneras en este sector surgieron para dar respuesta a las necesidades básicas de los mayores. Actualmente, el campo de actuación de las organizaciones de servicios para las personas mayores se ha diversificado y ya sean públicos o privados, se resumen en tres campos de actuación: asistenciales, vivienda y ocio.

Existen diferentes alternativas para que las personas dependientes mejoren su calidad de vida y puedan permanecer en el domicilio habitual:

- ✓ Ayuda a domicilio
- ✓ Teleasistencia
- ✓ Estancias diurnas
- ✓ Estancias temporales
- ✓ Estancias sociosanitarias
- ✓ Programas de apoyo y asesoramiento familiar

Además, teniendo en cuenta los objetivos de la Junta de Castilla y León, integrados en el nuevo plan de actuación, como son posibilitar el envejecimiento saludable, impulsar la participación de ese colectivo y favorecer la permanencia de los mayores en su entorno (que quedan recogidos en el punto 2.1 del presente) se han establecido algunos planes para que tales objetivos sean posibles como:

- ✓ Planes de atención a personas mayores dependientes en el ámbito familiar y comunitario, destacando además de la ayuda a domicilio y la teleasistencia, las estancias diurnas, que se están impulsando en los últimos años como medio de apoyo a las familias
- ✓ Planes de prevención, ocio, cultura y participación: destacando las actividades organizadas por el Club de los 60, como excursiones, visitas culturales, programas de turismo, etc. o actividades que facilitan el acceso a la cultura como el programa de la Universidad de la Experiencia, desarrollado por la Gerencia de Servicios Sociales, entre otros.

De los planes anteriormente descritos, el que es objeto de nuestro estudio principalmente es el Servicio Social a Domicilio. Es decir, la intervención de un profesional que acude al domicilio del usuario para la realización de las tareas domésticas y apoyo personal (cuidado y aseo personal) o servicios sanitarios de enfermería y cuidados específicos principalmente.

Las personas mayores pueden acceder a toda la información general sobre este tipo de servicios y sobre los recursos adaptados a cada necesidad a través los Centros de Acción Social (CEAS), centros de día y unidades de información de la Gerencia de Castilla y León de Servicios Sociales.

Estos CEAS que pertenecen a los ayuntamientos, quedan establecidos como medio para la prestación de una actividad básica a la que pueden acceder todos los ciudadanos y que está regulada por la *Resolución de 23 de diciembre de 1998, de la Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León*.

Además, existen otro tipo de empresas que se dedican a la explotación de estos servicios. Son empresas privadas que, mediante subasta pública, adquieren la concesión para la realización de este tipo de servicios, dependiendo de la Diputación o del Ayuntamiento de cada provincia.

Las entidades encargadas de velar por el cumplimiento de los requisitos necesarios para que la oferta del mejor servicio sea posible son, en el caso de municipios de más de 20.000 habitantes los Ayuntamientos, y en el resto las Diputaciones Provinciales. El servicio puede realizarse directamente por la corporación local, o mediante la contratación o convenio con otra entidad o empresa, aunque las facultades de seguimiento e inspección le corresponden a la Administración Autonómica.

La existencia de economía sumergida y trabajo “no declarado” en este ámbito es demasiado habitual, por lo que hay un problema añadido en cuanto al estudio y análisis de este tipo de servicios puesto que la existencia de personas que trabajen por cuenta propia puede ser bastante generalizada.

Como se ha visto, desde la Administración Pública castellano leonesa se están impulsando políticas y medios para la realización de este tipo de servicios. La realidad es que aún queda mucho por hacer, puesto que aún existe demasiada demanda insatisfecha.

En el ámbito de la Comunidad de Castilla y León existe un reparto bastante desequilibrado en cuanto a la oferta de estos servicios. Si algo caracteriza el panorama de Servicio a Domicilio de las personas mayores es la diversidad. Es necesario analizar los distintos tipos de empresas que ofrecen estos servicios, tanto privadas que mediante concesión, convenio o subcontratación exploten el servicio, como los Centros de Acción Social (CEAS) dependientes de los Ayuntamientos de las ciudades. Cabe destacar la importancia creciente de centros de voluntariado o entidades sin ánimo de lucro que ofrecen solidariamente estos servicios.

La cobertura territorial de estas empresas se encuentra bastante desequilibrada dentro de la Comunidad. Mientras en Valladolid capital existen alrededor de 15 empresas privadas que los

realizan, Burgos, Palencia y Salamanca se caracterizan por la práctica inexistencia de los mismos (alrededor de 2 empresas en cada una de estas provincias). En ocasiones, se trata de grandes organizaciones, que ofrecen sus servicios en todo el territorio nacional y que cuentan con delegaciones en algunas de las provincias de Castilla y León.

A pesar de esto, existe todavía demanda insatisfecha sobre todo de las personas mayores de clase media. Las clases altas acceden fácilmente a estos servicios aunque tengan un elevado coste económico y las clases bajas gozan de servicios sociales gratuitos. De modo que las personas mayores dependientes que pertenezcan a la clase media se encuentran en un segmento sin cubrir, no tienen suficientes medios para acceder a los servicios de pago y no entran en el intervalo de renta necesario para acceder a los servicios sociales gratuitos.

La cobertura geográfica de los Centros de Acción Social es casi plena. La práctica totalidad de las zonas de las provincias castellano leonesas gozan de los servicios de un CEAS cercano, pero no todos estos ofrecen servicios de atención a domicilio. A veces, tienen subcontratada una empresa que es la encargada de la explotación del servicio a domicilio. Esta cobertura abarca igualmente al ámbito rural, caracterizado por un envejecimiento mayor que en las ciudades.

2.3.2 ANÁLISIS DE LA DEMANDA

La demanda de servicios a Domicilio de las personas mayores dependientes queda descrita principalmente por lo siguiente:

- ✓ Demanda Creciente
- ✓ Accesibilidad total
- ✓ Caracterizada por la Diversidad

En las últimas décadas se ha producido y se está produciendo un envejecimiento creciente de la población de Castilla y León. La necesidad e importancia de adaptar este tipo de servicios o

diversificarlos hacia una mayor cobertura aumenta. Por esto, queda patente que la demanda de este tipo de servicios está claramente en crecimiento. Cabe destacar la importancia que este incremento de la demanda puede suponer, sobre todo en lo referente a las posibilidades de generación de empleo y de impulso económico y social de este sector.

Como se ha visto, los servicios asistenciales a domicilio son servicios públicos a los que tienen acceso gratuitamente todas las personas mayores dependientes sin posibles.

La diversidad de la demanda de estos servicios a domicilio queda reflejada mediante lo siguiente:

En primer lugar hay que realizar una diferenciación entre los distintos grados de dependencia que pueden presentar las personas mayores objeto de atención.

Así el Libro Blanco de Dependencia establece distintos grados de dependencia basándose en el Sistema Alemán, que son:

GRADOS DE DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN
GRADO I	PERFIL: -<u>Son</u>: personas con necesidad considerable de asistencia -<u>Tiempo estimado</u>: 90 minutos al día siendo 45 minutos necesarios para cuidados personales. -<u>Servicios</u>: higiene personal, comidas y desplazamientos, diariamente; así como tareas domésticas -<u>Periodicidad</u>: varias veces por semana
GRADO II	PERFIL: -<u>Son</u>: personas con necesidad de ayuda muy importante -<u>Servicios</u>: higiene personal, para alimentarse, para moverse y para realizar tareas domésticas -<u>Periodicidad</u>: al menos 3 veces al día en diferentes momentos, varias veces por semana para las tareas domésticas
GRADO III	PERFIL: -<u>Son</u>: personas con necesidad extrema de ayuda -<u>Tiempo estimado</u>: 24 horas al día -<u>Servicios</u>: higiene corporal, para alimentarse y para moverse y para realizar tareas domésticas -<u>Periodicidad</u>: diariamente, las tareas domésticas varias veces por semana

Fuente: Elaboración Propia a partir de los grados de dependencia establecidos en el Libro Blanco

En segundo lugar, cabe destacar la gran diversidad de servicios demandados por las personas mayores. Así, el gráfico siguiente es una representación de la distribución de las necesidades que se extrajeron de un estudio realizado por el IMSERSO sobre cuidados a las personas mayores.

ACTIVIDADES PARA LAS PERSONAS QUE NECESITAN AYUDA



Fuente: Estudio sobre cuidados a las personas mayores en los hogares españoles. IMSERSO

Por tanto, queda demostrado que si hay una característica propia de la demanda de estos servicios, es la diversidad. De ésta radica la necesidad de adaptar la oferta a la totalidad personas y de servicios para que la cobertura sea total.

3. CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

El análisis de las ocupaciones del sector y de las competencias asociadas a las mismas queda recogido en el **IV Convenio Colectivo de Servicios de Atención a las Personas Dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal**.

Dicho Convenio tiene vigencia hasta el 31 de Diciembre del 2007 y es de aplicación *“en las empresas y establecimientos que ejerzan su actividad en el sector de la atención a las personas dependientes: Residencias para las Personas Mayores (asistidas, no asistidas y mixtas), tanto para estancias permanentes como temporales, así como también Centros de Día, Centros de Noche, Viviendas Tuteladas y las dedicadas a la prestación del Servicio de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia”*.

Los perfiles profesionales establecidos en el mismo, se corresponden a la siguiente clasificación:

Grupo A1

- Gerente
- Administrador/a

Grupo A2

- Titulados/as Superiores
- Mandos

Grupo B

- Titulados/as Medios

Grupo C

- Personal técnico
- Mandos intermedios

Grupo D

- Personal auxiliar

Grupo E:

- Personal subalterno
- Personal no cualificado

3.1. REQUISITOS DE FORMACIÓN:

Como ya se ha comentado anteriormente, se ha producido y se está produciendo un imparable aumento de las personas de edad avanzada y como consecuencia de las personas mayores dependientes. Parece lógico pensar que el número de personas en situación de dependencia aumente de forma proporcional a medida que se incrementa la edad media de mortalidad.

Por este motivo parece necesaria la existencia de especialistas en el cuidado de personas mayores, con la finalidad de que la realización de esos servicios se adapte a las necesidades reales de las personas mayores dependientes.

Debido a la proliferación de entidades sin ánimo de lucro que ofrecen sus servicios en este sector, hay que destacar que gran parte de las personas son voluntarias y prestan solidariamente estos servicios. De modo que la dificultad de encontrar profesionales formados adecuadamente para satisfacer las necesidades de los mayores dependientes es mayor.

La Prestación Básica de Ayuda a Domicilio queda regulada por el **Decreto 269/1998 de 17 de Diciembre**, mediante el que se pretende mejorar la calidad de la oferta de este tipo de servicios y conseguir una cualificación mínima de todos los trabajadores del sector. Para que fuera posible se estableció un periodo transitorio en el que los profesionales que prestaban en ese momento sus servicios pudiesen acceder a esa formación requerida para el correcto desempeño de tales puestos de trabajo.

Tras esas medidas, la Consejería de Sanidad y Consumo de Castilla y León, dejando el tiempo oportuno para el reciclaje de los trabajadores del sector, publica el 12 de Septiembre del 2002 una **Orden por la que se determina la formación de los Auxiliares de Servicio de ayuda a Domicilio**.

Según dicha Orden, para que una persona física pueda prestar sus servicios en el ámbito de la Ayuda a Domicilio debe cumplir al menos una de las características siguientes:

- Tener una Acreditación, mediante resolución de la Gerencia de Servicios Sociales, que le permita trabajar como Auxiliar de Ayuda a Domicilio. (Según lo dispuesto en la Orden de la Consejería de Sanidad y Bienestar Social de 13 de Mayo).
- Estar en posesión del Certificado de Profesionalidad de la Ocupación Auxiliar de Ayuda a Domicilio (Regulado por el Real Decreto de 331/1997 de 7 de Marzo).

- Poseer un certificado o Diploma acreditativo de formación, impartida por una entidad pública que se corresponda con lo siguiente:

-Duración total 315 horas repartidas según lo dispuesto en el cuadro siguiente:

DURACIÓN TOTAL	315 horas
Conocimientos prácticos	200 horas
Conocimientos teóricos	100 horas
Evaluaciones	15 horas

Fuente: Elaboración Propia a partir de la Orden 12 de septiembre de 2002

-Duración de cada uno de los módulos:

Planificación, desarrollo y seguimiento de casos	35 horas
Nutrición, dietética y alimentación	55 horas
Higiene y seguridad personal	55 horas
Limpieza y cuidados del hogar	40 horas
Prevención y atención socio-sanitaria	60 horas
Recursos e integración social	45 horas
Técnicas y soportes de gestión y administración básica	25 horas

Fuente: Elaboración Propia a partir de la Orden de 12 de septiembre de 2002

Sin embargo, existe la posibilidad de que personas sin este tipo de formación exigida puedan ser contratadas en este sector. Si por características de la zona no es posible contratar a personas con dicha formación, la Autoridad Local podrá emitir una autorización para la realización de estos servicios, siempre y cuando se comprometa a proporcionarla en un plazo que no supere los seis meses.

Los responsables del cumplimiento de los requisitos de formación mencionados son las Corporaciones Locales, titulares y gestoras del Servicio de Ayuda a Domicilio (Ayuntamientos de más de 20.000 y Diputaciones Provinciales), aunque la competencia en materia de seguimiento e inspección es de la Administración Autonómica.

3.2 HABILIDADES Y ACTITUDES REQUERIDAS

Para lograr una calidad de vida más saludable y favorecer un envejecimiento más cómodo y feliz de las personas mayores es necesario que los profesionales en el sector dispongan, además de los conocimientos teóricos y prácticos que quedan recogidos en el punto anterior, de unas habilidades y actitudes determinadas.

Según el portal del IMSERSO, las guías publicadas que marcan las pautas a seguir para conseguir un ejercicio profesional de calidad en el ámbito de la atención a las personas mayores: Éstas han propuesto como necesarios para las personas que prestan sus servicios en este sector, conocimientos básicos acerca de:

- Aspectos generales sobre el envejecimiento.
- Actitudes y destrezas para el trabajo multidisciplinar.
- Conocimiento de aspectos clínicos asociados al envejecimiento, así como los instrumentos y procedimientos para abordarlos.
- Capacidad para el reciclaje de modo que, mediante la formación continua, mantenga todos sus conocimientos lo más actualizados que sea posible.

Es necesario que el trabajador que presta Servicios a Domicilio tenga pleno conocimiento de cuales son las fases de envejecimiento, las características demográficas, sociológicas, fisiológicas, etc. de la tercera edad, así como de las distintas etapas por las que pasa en el envejecimiento o los aspectos legales o éticos relacionados con este colectivo. En pocas palabras, el trabajador dedicado a prestar servicio a las personas mayores, debe ser *“experto en mayores”*.

Igualmente hay que destacar la importancia de que el trabajador conozca el ámbito social y familiar de las personas que serán objeto de ayuda. Es necesario que valore sus circunstancias, así como, el contexto social y familiar, con el fin de aumentar la eficacia del servicio.

Debe existir una coordinación entre todos los profesionales y para que eso sea posible hay que delimitar claramente las funciones de tal diversidad de los mismos.

Finalmente, hay que tener en cuenta que la diferencia generacional o cultural entre personas mayores y profesionales de la Ayuda a Domicilio puede ser grande. Por este motivo, es necesario que el profesional sea capaz de adecuar su lenguaje, tanto a la persona mayor como a las familias, de forma que sea posible el entendimiento. Igualmente ha de tener en cuenta que, en numerosas ocasiones, las capacidades sensitivas (visuales o auditivas fundamentalmente) de las personas mayores pueden estar disminuidas, con lo que se hace necesario una atención especial para que la comunicación entre las partes sea eficaz.

3.3 DESCRIPCIÓN DE LAS OCUPACIONES

El IV Convenio Colectivo de Servicios de Atención a las Personas Dependientes y desarrollo de la promoción de la autonomía personal, establece una descripción de las ocupaciones según el puesto de trabajo desempeñado:

PUESTO	DESCRIPCIÓN DEL PUESTO
Coordinador del Servicio (personal con titulación y formación social)	-Coordinación del trabajo -Seguimiento y valoración del trabajo del auxiliar -Coordinación del servicio con el responsable de coordinación y con otros profesionales -Participación de auxiliares y del diseño de los cursos.
Ayudante de coordinación del Servicio	-Realización del cuadrante de los auxiliares -Comunicación y puesta en contacto con auxiliares y usuarios -Recogida de datos para la realización de indicadores de productividad y facturación -Otras
Auxiliar	*Trabajos generales de atención al hogar -Limpieza de la vivienda -Cuidados de la ropa: lavado o traslado a la lavandería, planchado, repaso, etc. -Realización de las compras domésticas -Cocina o traslado al domicilio de alimentos -Reparación de pequeñas averías domésticas *Trabajos de atención personal -Aseo e higiene personal -Movilidad de enfermos encamados -Suministro de medicamentos así como recogida y gestión de recetas -Acompañamiento a las visitas médicas o terapéuticas -Aviso al coordinador en caso de cualquier cambio en las circunstancias del enfermo
Gerente de Teleasistencia	-Es el responsable del área en el que se realiza en servicio de Teleasistencia

Director de Centro de Teleasistencia	-Es el responsable de la central de Teleasistencia -Responsable del personal de la central -Procura un servicio adecuado
Director territorial de Teleasistencia	-Es el responsable del servicio de Teleasistencia -Responsable de todo el personal -Lograr una adecuada implantación y desarrollo del servicio en calidad y servicio de usuarios
Coordinador de Teleasistencia (con titulación de grado medio o superior)	-Coordina el servicio de Teleasistencia internamente -Realiza llamadas para el seguimiento -Tiene relación con las administraciones -Supervisa las rutas -Toma los datos del usuario que deben constar en el expediente
Teleoperador de Teleasistencia	-Gestiona las llamadas del centro de atención a nivel de gestión y atención como administrativo. -Recepcionar las alarmas y atender las llamadas estableciendo el protocolo previsto. -Introduce, modifica o actualiza los datos de los usuarios -Informar al supervisor de los servicios solicitados por los usuarios
Oficial de Teleasistencia	-Interviene a través de la propia central o físicamente en el domicilio del usuario para atender las necesidades físicas, sanitarias y/o domésticas -Conduce la unidad móvil

	-Acompaña al usuario hasta la llegada de un familiar -Instala y se encarga del mantenimiento de equipos
Instalador de Teleasistencia	-Realiza la instalación -Realiza la recogida de datos -Instalación y mantenimiento de los terminales de Teleasistencia -Enseña a los trabajadores el funcionamiento de los terminales
Técnico informático de Teleasistencia	-Instalación y puesta en explotación de un sistema informático -Responsable del equipo de análisis y programación de las aplicaciones informáticas -Reparación y mantenimiento de los equipos informáticos a su cargo

Fuente: *Elaboración Propia a partir del IV Convenio Colectivo de Servicios de Atención a las personas Dependientes y Desarrollo de la Promoción de la Autonomía Personal.*

4. SERVICIOS DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS MAYORES DEPENDIENTES

Según el **Libro Blanco sobre la Atención a las personas en situación de dependencia en España**, los servicios que se establecen como fundamentales para que la atención a las personas dependientes sea plena son:

- ✓ **Teleasistencia**
- ✓ **Servicios de ayuda a domicilio**
 - De atención de las necesidades del hogar
 - De cuidados personales
 - Programas de apoyo a familias cuidadoras
- ✓ **Atención en Centros de Día**
 - Centros de Día para mayores
 - Centros de Noche
 - Centro de atención diurna < 65 años

- ✓ **Atención residencial**

- Residencia Asistida

- Centros de Atención Dependientes Psíquicos

- Centros de Atención Dependientes Físicos

- ✓ **Ayudas Técnicas**

- ✓ **Ayudas para la adaptación y accesibilidad del hogar**

En el presente estudio se pretende evaluar las necesidades formativas de un servicio muy concreto recogido en el esquema anterior, que es el Servicio de Atención a Domicilio de las personas mayores Dependientes. Igualmente se ha considerado la Teleasistencia como un servicio a domicilio debido a que el ámbito de actuación de la misma se realiza en el domicilio del usuario dependiente.

4.1. EL SERVICIO A DOMICILIO

El **Servicio a Domicilio** de las personas mayores dependientes es, como ya se ha comentado, el conjunto de actuaciones llevadas a cabo en el domicilio de las personas dependientes, con el fin de atender sus necesidades domésticas, facilitar la realización de las actividades de la vida diaria y proporcionar cuidados personales o de carácter sanitario. Se trata de la intervención de un profesional que acude al domicilio de las personas dependientes, con el fin de mejorar la calidad de vida de los mismos. Se puede distinguir en este concepto los siguientes tipos de servicios:

- ✓ **Servicios relacionados con la atención de necesidades domésticas:**

- Ayuda en las actividades domésticas (cocinar, lavar, limpiar, planchar, etc.)

- Comidas a domicilio

✓ **Servicios relacionados con el cuidado y el aseo personal:**

Ayuda para la higiene personal (peinarse, bañarse, etc.)

Ayuda en pequeños detalles (llevar un vaso de agua, acercar la radio, etc.)

✓ **Servicios sanitarios de enfermería y cuidados específicos:**

Ayuda en la toma de medicamentos

Ayuda en tareas de enfermería

Resolver situaciones conflictivas

Ayuda a la persona a quien se cuida para comunicarse con los demás cuando tiene dificultades para expresarse

✓ **Otro tipo de servicios relacionados con la asistencia a domicilio:**

-Ayuda para el transporte fuera del domicilio (por ejemplo, acompañar a la persona mayor al médico)

-Ayuda para el desplazamiento en el interior del domicilio

-Ayuda para la administración del dinero y los bienes

-Llamada por teléfono o visita regular a la persona que se cuida

-Ayudas técnicas y adaptaciones funcionales del hogar

El servicio de Ayuda a Domicilio está regulado mediante el Decreto 269/1998, de 17 de diciembre («B.O.C. y L.» de 21 de diciembre) y la Resolución de 23 de diciembre de 1998, de la Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León.

4.2. LA TELEASISTENCIA

La **Teleasistencia** se trata de un dispositivo de llamada telefónica, con el que se puede contactar con una centralita de atención ante cualquier urgencia las 24 horas del día. Desde dicha centralita se movilizan los recursos adecuados (familiares, vecinos, ambulancia, etc.). Está dirigido fundamentalmente a personas que viven solas y presentan problemas de autonomía.

Existen dos tipos de Teleasistencia:

Sin unidad móvil, en la que el servicio se presta en exclusiva desde la central. Se hace frente a las distintas situaciones mediante la intervención de su personal, la movilización de los recursos de acceso público (bomberos, policía, ambulancia) o la localización a algún familiar o vecino cercano que pueda.

Con unidad móvil, que se desplaza hasta el domicilio de la persona dependiente con el fin de dispensarle los cuidados oportunos.

La gestión del programa de Teleasistencia corresponde a los Centros de Acción Social (CEAS), que tienen subcontratadas empresas del sector que se dedican a prestar los servicios requeridos por los usuarios.

4.3 OTROS SERVICIOS

Los **centros de día** es otra de las opciones que puede existir en caso de que las personas deseen residir en su domicilio habitual. De esta forma la persona puede seguir integrada en su ámbito social y familiar de siempre, ya que solo se proporciona atención a la persona dependiente durante el día.

Este tipo de centros van destinados a personas con sus capacidades físicas disminuidas, en orden de permitir un respiro familiar y a permitir al dependiente seguir residiendo en su domicilio habitual. Estos centros dependen de Sanidad.

La **estancia temporal** se trata de la permanencia de la persona dependiente durante un tiempo limitado en residencias, con el fin de proporcionar un respiro a la familia que normalmente se encarga del cuidado del anciano.

La **estancia sociosanitaria** se trata de ingresar a la persona dependiente con el fin de que pueda recibir una serie de cuidados sanitarios a los que no puede acceder desde casa.

Los **programas de apoyo y asesoramiento a las familias** permiten que las familias comprendan mejor las circunstancias de la persona dependiente a su cargo y le puedan dispensar unos cuidados adecuados.

5. REQUISITOS DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS A DOMICILIO

Cada Comunidad Autónoma ha establecido los requisitos necesarios que regulan la prestación de servicios a domicilio a las personas mayores. Todas las comunidades españolas establecen el requisito de la autorización administrativa para poder realizar su actividad.

Para la puesta en marcha de un servicio a domicilio cada comunidad autónoma exige unos trámites determinados que han de ser cumplidos antes de comenzar a ofertarlo. En el cuadro siguiente se desglosa por comunidades autónomas, los trámites generales que hay que seguir para la puesta en marcha de estos servicios, que son:

La Autorización previa, que exige unas condiciones materiales mínimas, no es necesaria en la mayoría de las comunidades autónomas españolas. Solo es requisito indispensable en País Vasco y La Rioja.

La Autorización de funcionamiento que, es requerida por una parte importante de las comunidades con excepción de Aragón, Asturias, Canarias, Cantabria, Castilla la Mancha, Castilla y León, Cataluña, Extremadura y Galicia. La realiza la Administración de oficio.

-El Registro de Servicios Sociales es el único trámite que han de realizar en Canarias, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Cataluña y Galicia.

TRÁMITES PARA LA PUESTA EN MARCHA DE UN SERVICIO SOCIAL A DOMICILIO EN ESPAÑA

Ámbito territorial	Autorización previa	Autorización definitiva de construcción	Autorización funcionamiento	Registro de servicios sociales	Autorización definitiva
Andalucía			✓	✓	
Aragón					
Asturias (Principado de)					
Baleares (Islas)			✓	✓	
Canarias (Islas)				✓	
Cantabria					
Castilla-La Mancha				✓	
Castilla y León				✓	
Cataluña				✓	
Comunidad Valenciana			✓	✓	✓
Extremadura					
Galicia				✓	
Madrid (Comunidad de)			✓	✓	
Murcia (Región de)			✓	✓	
Navarra (Comunidad Foral)			✓	✓	
País Vasco	✓		✓	✓	
Rioja (La)	✓		✓	✓	

Fuente: *Estudio sobre la Dependencia. Asociación "Edad y Vida"*

Estas condiciones o trámites exigidos por las comunidades autónomas establecen unos requisitos mínimos que los centros que ofrecen estos servicios a domicilio tienen que cumplir, de forma que se pueda garantizar una oferta de servicios de calidad.

Castilla y León se caracteriza, por tanto, por la existencia de un único requisito, que es el registro de la empresa que va a ofertar ese servicio a domicilio en el Registro de Servicios Sociales.

6. REQUISITOS DE ACCESO AL SERVICIO PÚBLICO DE AYUDA A DOMICILIO

El servicio de ayuda a domicilio es una prestación básica que ofertan las administraciones autonómicas de todas las comunidades autónomas españolas. Además se establecen unos requisitos básicos para que la totalidad de las personas que demandan este servicio público tengan acceso al mismo.

Existe una regulación específica del servicio de ayuda domicilio en la mayoría de las comunidades autónomas. Sin embargo, destaca la inexistencia de este tipo de regulación en Aragón, Comunidad Valenciana, Navarra, País Vasco y La Rioja.

El cuadro siguiente recoge los requisitos de acceso al servicio a domicilio en las distintas comunidades autónomas españolas que son:

La territorialidad, que es un requisito que queda recogido en la mayoría de las Comunidades Autónomas. Esa territorialidad se cumple si se demuestra la residencia en alguno de los municipios o provincias de la comunidad autónoma correspondiente. La dependencia que es la acreditación de unos niveles mínimos de dependencia que la persona que solicita el acceso ha de presentar. Obtener una puntuación mínima en un formulario único que los solicitantes del servicio tienen que rellenar.

En Castilla y León, para que una persona pueda acceder al servicio público de ayuda a domicilio ha de acreditar en primer lugar la territorialidad, es decir la residencia en alguna de las provincias o municipios de la comunidad y en segundo lugar un nivel de dependencia mínimo. En esta comunidad ha impuesto un formulario único en el que la persona que ha de acceder al servicio público, ha de obtener una puntuación mínima.

REQUISITOS DE ACCESO AL SERVICIO PÚBLICO DE AYUDA A DOMICILIO

Ámbito territorial	Territorialidad	Estado de salud	Edad	Dependencia	Apoyo familiar	Recursos económicos	Puntuación mínima
Andalucía	✓			✓			
Aragón			No se dispone de información				
Asturias (Principado de)	✓			✓			
Baleares (Islas)	✓						
Canarias	✓			✓			
Cantabria							
Castilla-La Mancha				✓			✓
Castilla y León	✓			✓			✓
Cataluña	✓						
Comunidad Valenciana			No se dispone de información				
Extremadura	✓			✓			✓
Galicia							
Madrid (Comunidad de)				✓			✓
Murcia (Región de)	✓			✓			✓
Navarra (Comunidad Foral de)			No se dispone de información				
País Vasco (Álava)			No se dispone de información				
País Vasco (Guipúzcoa)			No se dispone de información				
País Vasco (Vizcaya)			No se dispone de información				
Rioja (La)			No se dispone de información				

Fuente: *Estudio sobre la Dependencia. Asociación “Edad y Vida”*

7. INFORME DEL ESTUDIO

El desarrollo del estudio que se presenta a continuación se ha basado en un procedimiento cuantitativo, como es la encuesta, constituyendo la herramienta básica de recogida de información primaria.

La metodología utilizada para la recogida de información ha sido cuantitativa, es decir recogida de datos a través de un cuestionario.

El instrumento utilizado desde la metodología cuantitativa ha sido la encuesta. Concretamente se han realizado dos encuestas, la primera dirigida a los trabajadores y la segunda a los empresarios del sector, con el fin de conseguir la máxima objetividad y la mayor transparencia de los datos.

La muestra recogida se encuentra ubicada en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Castilla y León.

7.1 ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DEL SECTOR DE AYUDA A DOMICILIO A LAS PERSONAS MAYORES

El cuestionario dirigido a los trabajadores del sector de ayuda a domicilio a las personas mayores se encuentra dividido en las siguientes partes:

-Datos identificativos del empleado

- ✓ Nivel de formación
- ✓ Experiencia en el sector
- ✓ Tipo de servicios que realiza
- ✓ Lugar donde ofrece asistencia

-Datos referidos a la formación

- ✓ Formación en el momento de incorporación a la empresa
- ✓ Formación en el momento actual
- ✓ Conocimiento de los medios de formación
- ✓ Opinión sobre la formación continua

CARACTERÍSTICAS DEL EMPLEADO/PUESTO DESEMPEÑADO

En relación a la formación de base de los trabajadores, se entiende que les capacita para el cuidado de las personas mayores dependientes. Se aprecia la escasez de personal con estudios universitarios, ya que en la actualidad no se encuentra una titulación media o superior especializada en esta materia.

Realizando una valoración de estos titulados, destaca que la mayoría de los licenciados habían cursado estudios de Derecho, Filologías y Magisterio, mientras que los diplomados se diversifican entre Trabajadores sociales y enfermería.

Del personal laboral encuestado, con estudios a nivel de Formación Profesional, el perfil más encontrado son Auxiliares de clínica, estudios de geriatría y en menor medida auxiliares administrativos.

Cabe destacar que la mayoría de las personas que intervinieron en el estudio, sin titulación universitaria o de formación profesional, han desarrollado sus habilidades y capacidades profesionales a través de algún curso formativo impartido por instituciones públicas, bajo subvenciones de la Comunidad Europea, o bien en centros privados.

Este tipo de especialización cuenta con el objetivo principal de dotar a los participantes de los conocimientos suficientes para la atención de la persona mayor, adquiriendo nociones de auxiliar de ayuda a domicilio y geriatría.

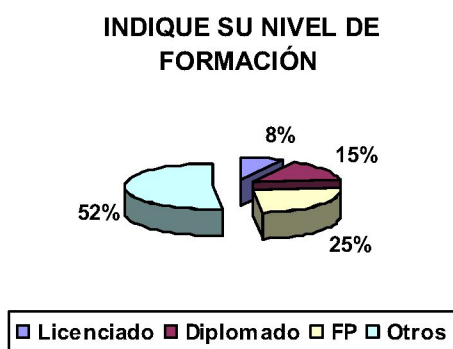


GRAFICO 1

Según el gráfico 2, la experiencia media en la realización de actividades vinculadas en este sector, es de 1 a 3 años, seguido por las personas que desempeñan la actividad durante menos de 1 año. Con este dato se extrae como conclusión, lo novedoso de este ámbito de actuación, delimitado por el Centro de Estudio Sociales como un nuevo nicho de yacimiento de empleo, en el cual es fundamental, el desarrollo y fomento de nuevas titulaciones y formaciones para cubrir las necesidades de las personas ancianas.

La única manera de satisfacer correctamente estas necesidades es a través de la formación, es decir, capacitando a los trabajadores para hacer bien su trabajo. Capacidad que se alimenta de la posesión de conocimientos, y de sus técnicas para ponerlos en práctica, desarrollando las habilidades necesarias para la utilización adecuada de las técnicas y de tener la actitud necesaria para utilizar dichas habilidades.

EXPERIENCIA EN EL SECTOR

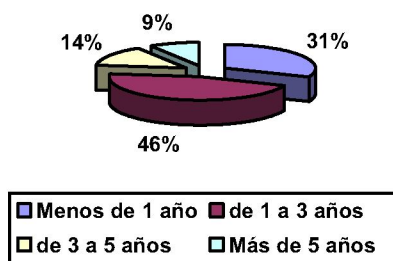


GRÁFICO 2

El tipo de actividad que prestan las empresas encuestadas, recogido en el gráfico 3, es en su mayoría de atención doméstica en el hogar de la persona necesitada, como pueden ser limpieza, cocina o cualquier tipo de prestación que repercuta en la mejora de las condiciones físicas del domicilio.

En segundo lugar se encuentran la realización de otros servicios de índole social, administrativo, de orientación y asesoramiento, tanto a las personas necesitadas como a sus familiares, así como labores de teleasistencia.

Por último y en menor medida, se realizan medidas de cuidado y atención personal, al igual que servicios sanitarios de enfermería.

TIPO DE SERVICIOS OFERTADOS

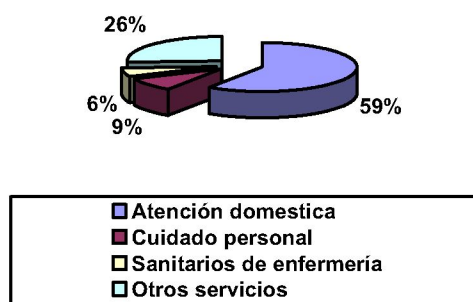


GRAFICO 3

En referencia al lugar donde se ofrece la asistencia a las personas mayores dependientes, una gran mayoría de la población encuestada la realizan en el hogar de la persona asistida, en concreto el 87% del total de centros encuestados, mientras que el otro 13% realiza sus prestaciones mediante consultas telefónicas, generalmente de orientación, o en miniresidencias con un número de plazas inferior a 20, donde las personas ancianas pueden residir de manera temporal, para dar un respiro a sus familiares, o de forma permanente.

La realización de este tipo de servicios en los hogares de las personas necesitadas, cuenta con el beneficio de no requerir una inversión muy elevada, el coste medio es de 30 mil euros, y al realizarse en el domicilio de la persona anciana, el establecimiento medio para el diseño de la actividad requiere un tamaño medio de solo 38 m².

FORMACION

Hace algunos años, el trabajador comenzaba su periplo laboral con los conocimientos adquiridos durante su formación reglada, ya fuera universitaria o a través de algún escalón inferior del sistema educativo, y sobre esta base iba forjando sus conocimientos a través de la experiencia directa en el puesto de trabajo o bien mediante la observación de cómo se realizaban las tareas. La formación como actividad organizada dentro de la empresa no existía.

La situación hoy es radicalmente distinta. La formación forma parte de la vida diaria de las empresas por determinados motivos:

- Los procesos de cambio que afectan a las empresas, obligan a replantearse los conocimientos y habilidades de los trabajadores. Las personas no consideramos ya una vida laboral sin tener que cambiar de especialidad o aumentar nuestro grado de conocimiento.
- Cambio en la naturaleza del trabajo, del manual se ha pasado al intelectual.

Cuando se menciona la formación continua se piensa inmediatamente en las empresas, entendiendo por tales las organizaciones mercantiles con ánimo de lucro. Pero existen muchas agrupaciones de personas o entidades sin ánimo de lucro, como algunas de las que prestan servicios de atención a domicilio a las personas mayores, y que son organizaciones con tareas y propósitos que necesitan de la formación para alcanzar sus objetivos.

Las empresas del sector servicios han de ser organizaciones que estén compuestas por personas en constante aprendizaje. Deben creer en la importancia de la formación continua y tener las habilidades y oportunidades para adquirirlas. Si su capacidad para aprender esta en consonancia con lo esperado por la empresa, entonces la organización tiene muchas más posibilidades de tener a la gente adecuada en el lugar adecuado.

No olvidando, por otro lado, que la adquisición de mayores conocimientos por parte de las personas repercuten positivamente en éstas a la hora de atraer nuevos contratos. Las personas necesitan ser los máximos propietarios de sus conocimientos y su aprendizaje, y estar, como no, autorizados para hacerlo.

Centrándonos en el cuestionario entregado a los trabajadores del sector objeto de estudio, éste cuenta con una serie de preguntas para delimitar su formación y en que grado ésta afecta en el desarrollo de su vida profesional.

La consideración de los trabajadores es que su formación profesional o académica en el momento de su incorporación a la empresa, es bastante adecuada. Esto es debido a la formación ocupacional que realizan, aproximadamente, el 67% de las personas asalariadas que desarrollan su faceta laboral en este sector, pero como se indicará más tarde, todavía cuentan con la necesidad de seguir formándose.

El resto de la población encuestada, se divide a partes iguales entre los que consideran su nivel de formación muy adecuada y poco adecuada. Esto se debe al grado de experiencia de la persona trabajadora. Lógicamente aquellas personas que cuentan con un bagaje profesional superior a los 5 años, se consideran mucho más formados y capacitados que las personas consideradas noveles, que tienen menos de un año de experiencia en el sector.

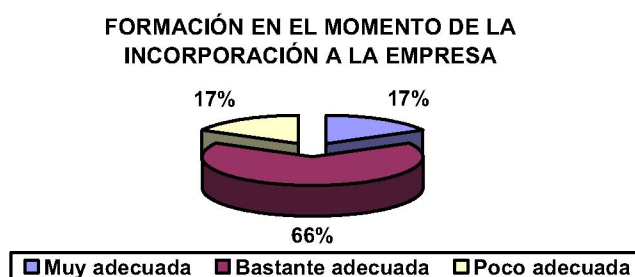


GRÁFICO 4

Preguntando al colectivo de trabajadores con experiencia superior a un año, sobre su grado de formación actual, la amplia mayoría consideran tener una formación óptima para el desempeño de sus funciones, pero como indicamos anteriormente, no se muestran totalmente satisfechos y creen que una mayor formación o información sobre determinados aspectos redundaría en un mejor servicio sobre la persona necesitada.

Este colectivo de personas con mayor experiencia laboral, resalta como muy positiva la realización de estudios como el que ATU ha realizado, ya que permiten determinar nuevas lagunas formativas, valorando en gran medida la formación profesional continua, la cual permite intercalar los nuevos conocimientos teóricos adquiridos con la realización práctica en el día a día de sus puestos de trabajo.

Estas carencias formativas, se demuestran también de forma palpable, a la hora de preguntar a los profesionales de los servicios a las personas ancianas, si conocen los distintos medios gratuitos de formación a los que pueden acceder.

¿CONOCE LOS DISTINTOS MEDIOS DE FORMACIÓN GRATUITA?

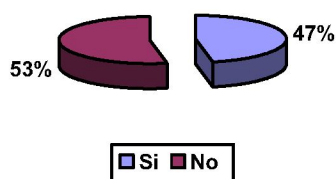


GRÁFICO 5

Como se muestra en el gráfico 5, la mayoría del personal encuestado no conoce los distintos medios de formación gratuita de que disponen, aunque la total mayoría de las personas que contestaron de forma negativa, consideran que las empresas les debería de asesorar en la materia, informándoles sobre cursos, seminarios, jornadas y todo aquello que pueda permitir la obtención de nuevos conocimientos.

Un alto porcentaje de profesionales que contestaron de manera afirmativa, es decir aquellos que conocen los distintos medios de formación gratuita puestos a su disposición por lo diferentes entes públicos o asociaciones formativas sin ánimo de lucro, realizaron actividades de aprendizaje.

Las actuaciones formativas que tuvieron un mayor reconocimiento por los trabajadores durante los dos últimos años fueron:

- Cursos de prevención de riesgos laborales
- Cursos de auxiliar de geriatría
- PIF (Personal Investigador en Formación)
- Cursos de ayuda a domicilio a personas dependientes.

Además de los cursos reseñados anteriormente, los encuestados, valoraron de una forma positiva los diferentes talleres, mesas de trabajo y conferencias realizadas sobre la materia.

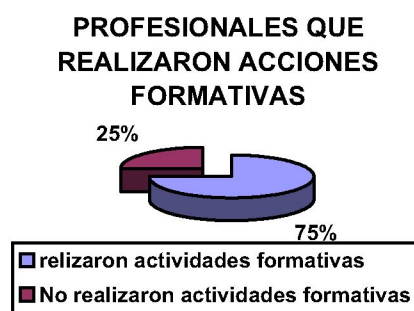


GRÁFICO 6

En referencia a los que, conociendo de estas actividades gratuitas no las realizaron, la respuesta unánime fue la imposibilidad de realización de los cursos, bien por coincidencia con la jornada laboral o por falta de tiempo, al tener cargas de índole familiar.

Todos ellos coincidieron en la necesidad de incrementar este tipo de actuaciones que mejoran la formación, pudiendo así compaginar su formación continua con las obligaciones tanto familiares como profesionales.

La importancia de la formación continua es cada vez más significativa, ya no solo para los empresarios, sino también para los trabajadores. Dentro del panorama laboral se ha detectado las necesidades de reciclaje que necesitan todas las personas que desempeñan su actividad laboral, independientemente del ámbito sectorial.

En un marco socioeconómico como el actual, el capital humano se erige en un factor clave para las empresas. El aprendizaje constante se ha manifestado como una de las mejores herramientas para la permanencia en los puestos de trabajo y elemento fundamental para el desarrollo tanto personal como profesional.

La formación profesional continua, tiene por objeto la formación permanente y el reciclaje de los trabajadores ocupados, contribuyendo de esta forma a su promoción y a la competitividad de las empresas.

Todas estas premisas mencionadas, están cobrando también vital importancia en este sector, a juzgar por las diferentes opiniones constatadas en las encuestas realizadas a los propios empleados y mandos intermedios encuestados.

El ejemplo que clarifica estas ideas, grafico 7, es la respuesta que se efectuó sobre la opinión que tiene el colectivo encuestado de la formación continua.

El 77% de la muestra que intervino en el estudio concluyó que la formación continua es un elemento imprescindible o muy conveniente para la mejora de las capacidades y el desarrollo en su puesto de trabajo.

Las profesionales que consideran conveniente el aprendizaje para la mejora de sus capacidades y habilidades se cuentan en un 17%, mientras que tan solo un 6% de la muestra evaluada, califica este tipo de formación irrelevante.

EN SU OPINIÓN LA FORMACIÓN CONTINUA ES..

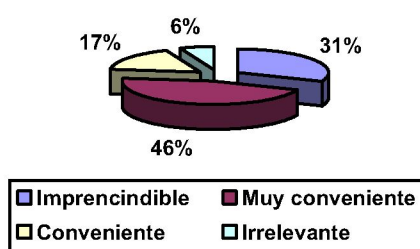


GRÁFICO 7

Este aumento latente de necesidad de formación se consolida cada vez más entre los asalariados, al considerar estos, que la empresas a lo cual prestan sus servicios, debería de ofrecerles una cantidad y variedad mayor de cursos formativos.

De esta forma, el 54% del personal laboral es consciente de sus limitaciones formativas, resaltando que necesitan, o al menos les gustaría ser participe, de toda la formación posible que le brindara su organización. Mientras que un sector importante 21% consideran conveniente nuevos conocimientos en determinados aspectos.

Por otro lado, y en el polo opuesto, un 12% de profesionales se consideran bastante formados debido a la experiencia acumulado durante sus años de trabajo, o bien por haber realizado algún tipo de acción formativo durante el último año.

Dentro de la masa social que compone el 25% de las personas que han reconocido no necesitar formación de ningún tipo, cobra gran relevancia el 13% que manifiestan lo monótono y simple de su trabajo, esgrimiendo esto para no admitir más formación.

Analizando el objetivo último de la formación continua, que es dotar a la persona de los conocimientos suficientes para su desarrollo y promoción, se debería de considerar a este último grupo de individuos, el sector de población que más necesitan este tipo de aportaciones, para mitigar, en la medida de los posible, los efectos de esta monotonía y que estos consideren sus puestos de trabajo más interesantes.

Si los empresarios logran disminuir los efectos de esta monotonía en sus trabajadores, obtendrán no solo un incremento en la cantidad y calidad del trabajo, optimizando las perdidas de tiempo y mejorando el aprovechamiento de la jornada laboral, sino que se producirá una mayor reducción del absentismo, aumentando la puntualidad, disminuyendo los tan temidos abandonos de puestos de trabajo e incrementado la satisfacción laboral.

Todos estos efectos comentados provocan, una sustancial mejora de la motivación y de la integración del trabajador en la empresa, disminuyendo la rotación tanto externa como interna, traslados de trabajadores de un departamento a otro o inclusive la movilidad entre centros de trabajo, si es que la empresa cuenta con más de un establecimiento.

De este modo, la actividad directiva será desempeñada de una manera más cordial y permitirá entre otros avances, la introducción de nuevas tecnologías, suscitando un mejor clima de trabajo, mejorando la comunicación entre subordinado y mandatario e incluso pudiendo identificar a las personas con más habilidades para futuras promociones.

**¿CREE NECESARIO QUE LA
EMPRESA EN LA QUE TRABAJA
LE OFREZCA FORMACIÓN?**

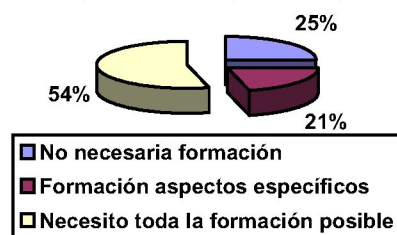


GRÁFICO 8

Del 75% de profesionales encuestados, que demandan una mayor formación en aspectos específicos o necesitan toda la formación posible a su alcance, los aspectos más interesantes y en los cuales desearían sentirse mas capacitados son entre otros;

- Adquisición de nuevas destrezas en el ámbito de las nuevas tecnologías, así como en el conocimiento de sistemas de gestión empresarial y de recursos humanos.
- Incremento de sus nociones sobre prestación de servicios sanitarios a la tercera edad, entre los que destacan los primeros auxilios.
- Una mayor capacidad de interrelación, aumentando así, sus habilidades sociales, con el objetivo de ser más eficientes en el trato y cuidado de ancianos.

Un aspecto importante de la información recabada durante la prospección realiza tanto a empresarios como a trabajadores, y que forma parte de los cambios socioculturales acaecidos en España, es la preocupación reinante ante la falta de personal cualificado para el trato con ancianos provenientes de fuera de nuestras fronteras.

Las diferencias tanto racionales, culturales y de idiomas, hacen que estas personas necesitan un trato especial, del que la gran mayoría de profesionales encuestados no se sienten preparados para dar.

De la encuesta se desprende que, el sesgo de empresas que imparten formación a sus trabajadores, dentro del colectivo tratado, es del 60%.

**¿LA EMPRESA EN LA QUE
TRABAJA LE OFRECE
FORMACIÓN?**

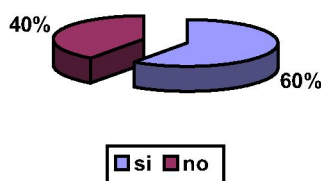


GRÁFICO 9

Los trabajadores consideran la formación una de las causas fundamentales para el buen funcionamiento de la empresa, y no consideran que vaya unida solo y exclusivamente a la consecución de beneficios por parte de la organización que les emplea.

De los empleados que desarrollan su actividad en empresas que no ofrecen formación, ante la pregunta de si desearían recibirla, más del 85% de las respuestas fueron afirmativas.

Los necesidades formativas que más han demandado este colectivo fueron las ya señaladas anteriormente; adquisición de destrezas en el ámbito de las nuevas tecnologías, incremento en sus conocimientos de prestación de servicios sanitarios y primeros auxilios y mayores habilidades sociales.

**¿LE GUSTARÍA QUE LA
EMPRESA LE OFRECIESE
FORMACIÓN?**

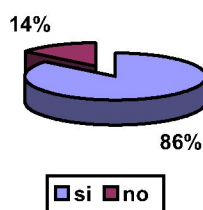


GRÁFICO 10

Los empleados que han participado en alguna de las acciones formativas que les ofrecieron sus empresas, han destacado su gran utilidad, considerándolas en la mayoría de los casos bastante o muy útiles.

En concreto el 85% de la población encuestada, que recibió formación por parte de la empresa, califica esta muy o bastante útil, mientras que solo el 15% restante, considera la formación realizada su organización ha resultado poco o nada útil.

**EN SU OPINIÓN LA FORMACIÓN
OFRECIDA ES ...**

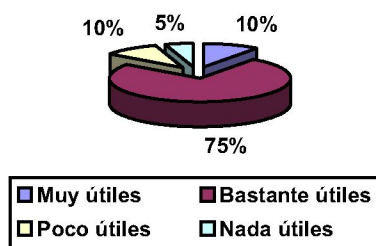


GRÁFICO 11

Esta buena concepción de la formación recibida es debido a la buena impresión causada a los trabajadores, ya que estos consideran que han mejorado sus conocimientos en las materias objetos de estudio y que además han podido llevarlo a la práctica en el mundo profesional.

Los trabajadores destacan sobre todo lo práctico de la actividad y la consideran de mayor interés que la formación impartida en centros de formación profesional o universidades.

El sujeto de la formación, que realizan las empresas, es una persona cuyas dos diferencias más visibles con los estudiantes convencionales son la edad y el hecho de poseer una mayor experiencia en el mundo laboral.

La edad, puede ser considerada como un factor degenerativo de algunas facultades, como puede ser la capacidad de memorización. Por esta razón, la formación continua, lo que precisa, es que lo aprendido tenga sentido para el trabajador, y además que perciba que le va a ser útil para realizar mejor su trabajo.

Los empleados calificaron de muy bueno el material aportado para la realización de la formación, aportando documentos de estudio útiles, con un buen orden lógico, y utilizando medios audiovisuales.

Parte de ellos, destacaron, la realización de trabajos en equipo, lo que para los adultos supone una ventaja a la hora de formarse, ya que están más preparados que los jóvenes, favoreciendo la resolución de casos y supuestos en pequeños grupos.

Otra de las ventajas expuestos por los entrevistados fue que, al poseer la mayoría de los formados alguna experiencia previa, se crea un clima permisivo, donde se favorece la expresión de comentarios, aportaciones, preguntas e incluso algunas disensiones.

Cuando se les pregunta a las personas formadas si las acciones formativas que ha recibido de su empresa se ajustan a las necesidades reales de esta, el 80% de los evaluados contestaron que siempre o en general si, mientras que solo un 20% consideró que la formación no se ajustaba a las necesidades de la empresa.

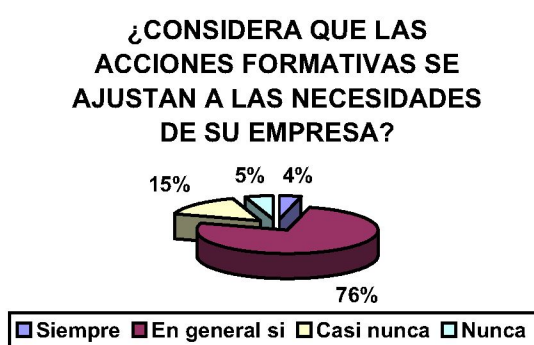


GRÁFICO 12

Los encuestados consideran que la formación no es solo un generador de competencias con las cuales poseen mayores conocimientos, habilidades y técnicas para ponerlas en práctica.

Estos consideran la formación continua como parte de la cultura de la organización, dotándoles de ciertos valores de compromiso y cohesión con la empresa. Estos valores que adoptan los trabajadores son:

- Las relaciones entre los individuos de la empresa. El lenguaje, los rituales y la conducta.
- Las normas que se desarrollan en los grupos de trabajo.

- La aceptación de los valores de servicio y calidad a la persona anciana.
- La política y filosofía de la empresa, sabiendo siempre que espera la organización de la persona formada.
- El ambiente de trabajo que se establece a nivel interno.

Los trabajadores desean estar formados en empresas abiertas al entorno, que están dispuestas a aprender de los demás y adoptar sus mejores prácticas. Su formación seguirá un modelo aumentativo que irá incrementando sus conocimientos de forma flexible y favoreciendo la creatividad.

Un gran número de trabajadores encuestados entiende que el entorno empresarial de hoy día esta en constante cambio, y que esa capacidad de cambio es el factor clave que determina el éxito de su empresa y, por ende de su vida laboral. Por este motivo las personas se esfuerzan en formarse continuamente e intentar adaptarse a las necesidades de sus empresas.

A través de la formación continua los trabajadores han adquirido los valores necesarios para romper las resistencias al cambio. Existen numerosos factores para determinar el porqué un individuo se resiste al cambio, y como la formación continua puede paliar esa resistencia. Algunos de estos factores son:

- Percepción de consecuencias negativas como resultado del cambio. El temor a lo desconocido hace que el trabajador valore el cambio como negativo, porque puede desencadenar una multitud de temores como la pérdida de libertad o status y una mayor asunción de responsabilidades.
- Temor a trabajar más y de otro modo. Los empleados pueden creer que el cambio les ocasionará un incremento en la cantidad de trabajo y una modificación en las funciones de su puesto.

- Modificar los hábitos genera confusión. Cualquier gestión del cambio supone para los empleados una alteración de los hábitos mantenidos durante largos periodos de tiempo.
- Comunicación incorrecta del cambio y sus consecuencias. Un proceso de cambios laborales requiere una eficaz labor de comunicación.

El cambio organizacional debe gestionarse globalmente, y por ello debe de contar con la colaboración de todas las personas de la empresa. Pero si esta gente no siente la necesidad o el beneficio que ello les repercutirá no se sentirán motivados para llevar a cabo el esfuerzo.

Para aquellos trabajadores que, sintiendo la necesidad de formarse, realizaron actividades formativas, consideran la formación como un objetivo estratégico de primer orden en sus empresas, ya que el disponer de un equipo humano adecuado es sin ninguna duda el requisito esencial para el éxito de cualquier organización.

Determinando, en este momento del estudio, en que lugar físico tienen por costumbre, las empresas de servicios a la tercera edad, realizar su formación, el 17% de las organizaciones, según los empleados de la muestra, realizan sus procesos formativos dentro de la misma empresa, y el 61% fuera de ella, mientras que un 22% las realiza de manera indistinta.

Las empresas que suelen realizar fuera de sus instalaciones las acciones formativas, suelen recurrir a ayuntamientos, centros formativos, pero mayoritariamente a centros cívicos, donde se pueden encontrar con aulas perfectamente acondicionadas para la realización de estas prácticas.

LUGAR DONDE REALIZA LA FORMACIÓN

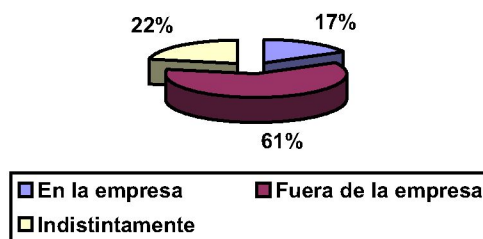


GRÁFICO 13

Según los expertos en la materia, la formación, ha de realizarse en el propio centro de trabajo, salvo para la preparación de ejecutivos, directivos o personal de ventas, y el perfil de los formadores a de ser acorde a con el tema a tratar.

En el caso de los trabajadores que prestan servicios de atención domiciliaria a la tercera edad, se puede considerar como una excepción, ya que estas personas no suelen tener un centro específico de trabajo, al ir rotando de un domicilio a otro.

Considerando las preferencias de los trabajadores de este sector se observa que hay una igualdad entre realizar la formación fuera de la empresa, o realizarla de forma indistinta, es decir, una formación teórica en la empresa y práctica fuera de ella.

Las personas que desean realizar la formación en la empresa, exclusivamente, es de tan solo un 6%.

LUGAR EN QUE PREFIERE REALIZAR LA FORMACIÓN

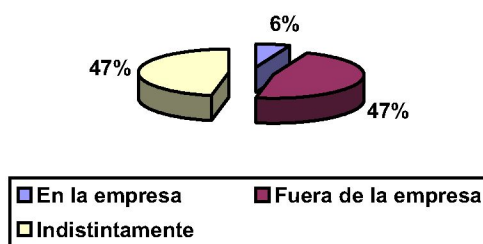


GRÁFICO 14

La formación permanente se considera como una constante, o al menos periódica, puesta al día de los conocimientos que necesita el profesional para el eficaz desempeño de sus funciones. No se considera, por tanto, un mero repaso de los conocimientos adquiridos en épocas anteriores, quizás ya olvidados, ni es una educación paralela o complementaria.

Estas anotaciones concisas, que caracterizan la formación continua, son llevadas a la práctica por las empresas de servicios a domicilio a la tercera edad en Castilla y León, puesto que la práctica totalidad del personal encuestado considera que los conocimientos adquiridos a través de los cursos de formación realizados se aplican realmente a su práctica laboral.

El 95% de los empleados encuestados, consideran que los conocimientos adquiridos a través de la formación continua, son perfectamente extrapolables a su actividad diaria.

**¿APLICA EN LA PRÁCTICA LOS
CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS
MEDIANTE LA FORMACIÓN?**

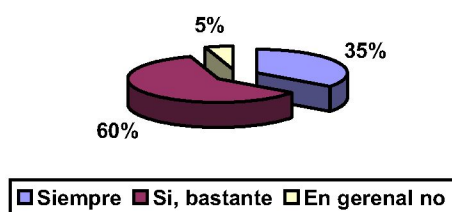


GRÁFICO 15

Con toda esta serie de percepciones y matizaciones descritas anteriormente, del sentir de los trabajadores, se delimita la necesidad de continuar, y en la medida de lo posible aumentar las acciones formativas continuas en las empresas. Esta es una de las maneras para mejorar la situación laboral dentro de la organización, como reconoce, gráfico 16, el 88% de la población encuestada que ha realizado formación a través de su empresa.

**¿LA FORMACIÓN OFRECIDA POR
LA EMPRESA CONTRIBUYE A LA
MEJORA DE LA MISMA?**

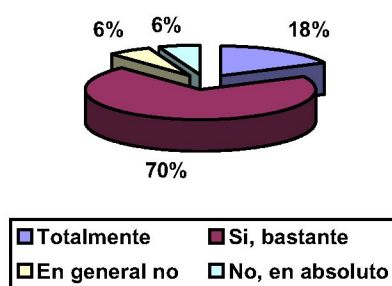


GRÁFICO 16

Estas propuestas formativas deben ser impulsadas y apoyadas de manera explícita tanto por los trabajadores, cuyo derecho y obligación, es seguir formándose como profesional, como por la dirección de los centros, realizando programaciones precisas y no acciones formativas desperdigadas, involucrándose de una manera activa y extendiendo este tipo de formación a todos los niveles de la organización. Aplicando un sistema de formación con objetivos marcados y controles prefijados fomentado así la actitud de aprendizaje continuo en todos los miembros de su organización.

En resumen, el sector servicios de atención a la tercera edad en su ámbito domiciliado, está en auge, pudiéndose considerar como un nuevo nicho de empleo, atendiendo a los factores sociodemográficos que esta viviendo Castilla y León, donde en pocos años el número de personas octogenarias que residirán en la región será bastante importante.

Pero para dar a nuestros mayores, esa atención que se merecen, se necesitan personas involucradas y cualificadas. Profesionales sabedores de su tarea, que dominen las nuevas tecnologías cada vez más evolucionadas con el paso del tiempo, que sus conocimientos y habilidades para el trato con los mayores se vean aumentados, perfeccionando así sus habilidades sociales, con el objetivo de ser más eficientes en el trato y cuidado de ancianos.

7.2 ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPRESARIOS DEL SECTOR DE AYUDA A DOMICILIO A LAS PERSONAS MAYORES

El cuestionario dirigido a los empresarios del sector de ayuda a domicilio a las personas mayores se encuentra dividido en las siguientes partes:

-Datos identificativos de la empresa

- ✓ Servicios que ofrece
- ✓ Previsión futura
- ✓ Evolución de la empresa

-Datos referidos a la plantilla/recursos humanos

- ✓ Número de trabajadores
- ✓ Previsión de contratación
- ✓ Previsión de creación de nuevos perfiles profesionales
- ✓ Perfil profesional que demanda
- ✓ Perfil profesional actual
- ✓ Medios de selección de personal

-Datos relativos a la formación

- ✓ Carencias o deficiencias detectadas
- ✓ Medios de acceso a la formación
- ✓ Acciones formativas desarrolladas
- ✓ Opinión sobre la formación

EMPRESA

La mayor parte de las empresas dedicadas al sector de ayuda a domicilio de las personas mayores de la muestra seleccionada ofrecen servicios relacionados con necesidades domésticas, siendo una parte poco significativa aquellas que se dedican a ofrecer servicios sanitarios y de enfermería. Cabe destacar que, habitualmente estas organizaciones ofrecen varias prestaciones, pudiendo ser esta falta de especialización la causante de la existencia de carencias en tales servicios.

La mitad de los empresarios encuestados declaran no tener previsiones en cuanto a diversificar los servicios ofertados en el futuro. A pesar de este elevado porcentaje, destaca que el 30% de ellos no saben si se diversificarán, aunque no lo descartan totalmente.

Solamente un 20% manifiestan sus previsiones de diversificación. Éstos orientarán sus nuevas funciones fundamentalmente hacia el ámbito sanitario, siendo necesaria para tal diversificación la contratación de personal cualificado como son médicos y enfermeros.

**PREVISIÓN DE DIVERSIFICAR
SERVICIOS EN EL FUTURO**

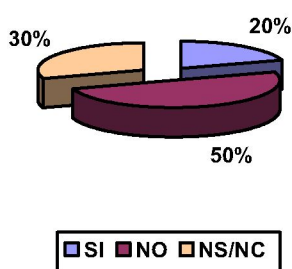


GRÁFICO 1

Las empresas encuestadas ofrecen los servicios en el domicilio habitual de las personas mayores. Es todavía residual la oferta de estas prestaciones en otro tipo de viviendas como son las tuteladas, mini residencias con número de plazas menor de 20 u otro tipo de viviendas alternativas.

EVOLUCIÓN DE LA EMPRESA

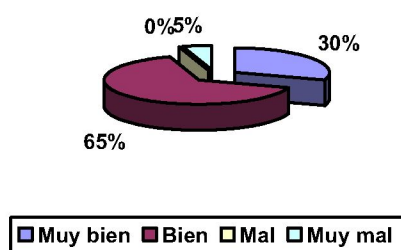


GRÁFICO 2

La evolución de las empresas del sector de ayuda a domicilio a las personas mayores se valora muy favorablemente por los empresarios castellano-leoneses. Así, el 95% de los encuestados consideran la evolución de su empresa como buena (el 65%) o muy buena (30%).

Estas previsiones favorables del sector ponen de manifiesto el prometedor futuro de la ayuda a domicilio a las personas mayores, así como las necesidades de una nueva reorganización empresarial para conseguir la mejora de este tipo de empresas.

PLANTILLA

Resulta paradójico que casi la totalidad de los empresarios encuestados consideren adecuado el número de trabajadores de su empresa, a pesar de las favorables previsiones de crecimiento del sector que nos ocupa. Puede ser porque las empresas del sector a domicilio no tienen necesidad de incorporar más trabajadores en el momento actual.

Pero la realidad evidencia que, en un futuro no muy lejano y en vista de las previsiones de evolución, la necesidad de incorporar nuevos trabajadores a la plantilla de las empresas del sector será un hecho indudable.

Es por ello que la práctica totalidad de los empresarios del sector (el 85%) inciden en la necesidad de contratación de personal a corto o medio plazo.

PREVISIÓN DE CONTRATACIÓN

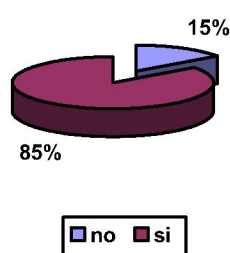


GRÁFICO 3

Las perspectivas de crecimiento del sector de ayuda a domicilio a las personas mayores se materializan en la previsión de nuevas contrataciones.

De modo que más de la mitad de los empresarios encuestados, concretamente un 58%, manifiestan que la necesidad de contratación radica en que realmente el nivel de trabajo de su empresa está creciendo. Sin embargo destaca el minúsculo porcentaje de empresarios que declaran que tienen necesidad de ampliar plantilla porque existe una previsión de ampliación de los servicios.

Además se pone en evidencia la temporalidad de los contratos, puesto que actualmente un porcentaje del 24% considera el motivo por el cual se contratará a personal nuevo la sustitución por bajas o vacaciones. De modo que una vez la baja o la contratación estén cubiertas la plantilla quedará estructurada igual que antes.

MOTIVOS DE CONTRATACIÓN

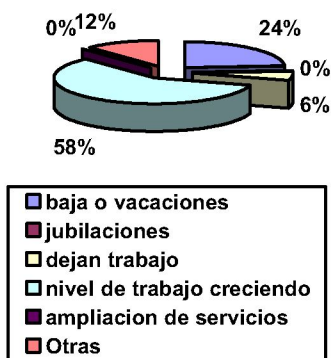


GRÁFICO 4

La mayoría de los empresarios encuestados (el 65%) no encuentran necesaria ni prevén la creación de nuevos perfiles profesionales. Manifestando exclusivamente la necesidad de incorporar trabajadores más cualificados, especializados en el sector de ayuda a domicilio de las personas mayores. Destacan la necesidad de incorporar a sus plantillas médicos y enfermeros.

Aunque el porcentaje de empresarios que prevén la creación de nuevos perfiles profesionales en su sector no es residual. El 35 % de los empresarios consideran que será necesario una mayor profesionalización y preparación en el sector concreto de ayuda a domicilio a las personas mayores. Igualmente, hay que destacar la importancia que para estos empresarios tiene la especialización en actividades más concretas como puede ser la dietética. Aunque todos ellos inciden en la evidente necesidad de una mayor profesionalización del sector de ayuda a domicilio.

INCORPORACIÓN DE NUEVOS PERFILES PROFESIONALES

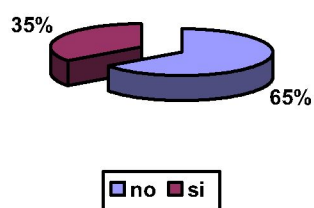


GRÁFICO 5

Más de la mitad de los empresarios consultados manifiestan la dificultad para encontrar determinados perfiles profesionales que presten servicios en sus empresas. Sobre todo, como se ha comentado, se incide en la necesidad de la creación de verdaderos profesionales que puedan prestar el servicio de forma adecuada. Entre los profesionales más demandados están los auxiliares de ayuda a domicilio, ATS o enfermeros y Fisioterapeutas, entre otros.

Además, se debe destacar la opinión generalizada entre los empresarios encuestados referente a la escasez de mano de obra en las zonas rurales. Igualmente, han puesto de manifiesto su disconformidad sobre la falsa creencia que existe en el sector de que los hombres no son necesarios para este tipo de trabajos.

La mayoría de los encuestados declaran, de nuevo, la gran necesidad de profesionales verdaderamente preparados para prestar estos servicios adecuadamente y acorde a las necesidades de los demandantes.

Algunos piensan que actualmente existen pocas personas con la cualificación necesaria para la ayuda a domicilio y demasiado intrusismo de personas sin ninguna formación que, prestan estos servicios con buena voluntad, pero sin ninguna preparación. De hecho el perfil de la persona que prestan sus servicios en este sector es el de una mujer de mediana edad, con estudios primarios y sin cualificación.

DIFICULTAD PARA ENCONTRAR ALGUNOS PERFILES PROFESIONALES

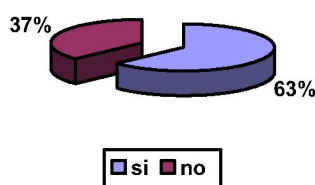


GRÁFICO 6

PERFIL PROFESIONAL DEMANDANDADO:

La mayoría de los empresarios se muestran poco exigentes a la hora de incorporar plantilla en sus empresas. De hecho, y a pesar de la disconformidad que presentan respecto a la poca cualificación de su plantilla, la totalidad de los empresarios muestran preferencia por un perfil de formación profesional de titulados en auxiliar de geriatría y de ayuda a domicilio o diplomados en enfermería.

Ninguno de ellos ha declarado la demanda de un perfil con titulación superior en medicina, a pesar de que la mayoría de ellos declaran la necesidad latente de incorporar personas con esa titulación en un futuro cercano. Gran parte de los encuestados inciden en la necesidad de profesionales que presten sus servicios en el medio rural.

Cabe destacar, que gran parte de las personas que ofrecen sus servicios en el sector de asistencia a domicilio son voluntarios que aportan su ayuda a las personas mayores sin recibir contraprestación económica alguna. Esta voluntariedad lleva a que la exigencia de determinadas profesiones o titulaciones por parte de los empresarios sea una utopía.

En cuanto a la preferencia por sexo, se debe destacar que muchos empresarios expresan la gran necesidad de incorporar hombres al sector. A pesar de esto, al preguntar a los empresarios por el perfil profesional que demandan responden que, en la mayoría de los casos, prefieren mujeres y en otros les resulta indiferente el sexo.

SEXO DEMANDADO

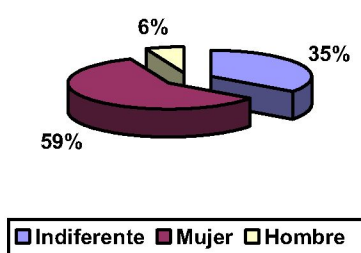


GRÁFICO 7

El 76% de los empresarios encuestados declaran que requieren trabajadores que desarrollan su actividad laboral a tiempo parcial. Este es otro de los motivos de la dificultad existente en cuanto a la falta de profesionales en el sector.

Ya que la mayoría de ellos buscan trabajo a tiempo completo y con el que puedan obtener un sueldo para llevar una calidad de vida razonable.

DURACIÓN DE LA JORNADA LABORAL QUE DEMANDA

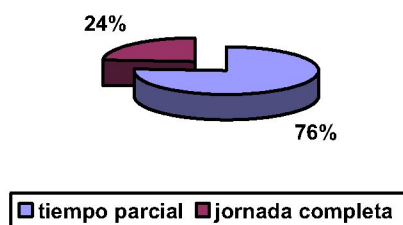


GRÁFICO 8

El contrato demandado por el 94 % de los empresarios del sector es temporal. Esto es un problema para encontrar profesionales, puesto que hoy en día la estabilidad en el empleo es un bien escaso buscado por la mayoría de los trabajadores. Además esto puede ser causa de la elevada rotación de los trabajadores en este sector en busca de un trabajo más estable, lo que conlleva una escasa especialización y profesionalización.



GRÁFICO 9

De modo que la temporalidad (sea por el tipo de jornada o por el tipo de contrato requerido por los empresarios en este sector) puede ser, una condición de desventaja del sector de ayuda a domicilio respecto a otros sectores que aseguren puestos de trabajo más estables.

Un 56 % de los empresarios encuestados prevén que la incorporación de los nuevos trabajadores a las empresas del sector va a tener lugar a medio plazo, siendo un 31% los que consideran que la incorporación tendrá lugar en un largo plazo. Sea cuando sea hay algo evidente: la incorporación de nuevos trabajadores para la reordenación del sector se efectuará en un futuro no muy lejano.

INCORPORACIÓN DE TRABAJADORES A C/P O M/P

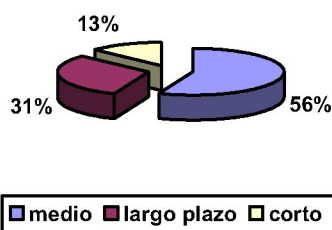


GRÁFICO 10

PERFIL PROFESIONAL ACTUAL:

El perfil actual de la plantilla de las empresas dedicadas al servicio a domicilio se caracteriza por ser mayoritariamente femenino. Todos los empresarios consultados declaran que la plantilla de su empresa es en su mayoría femenina (el 95%).

Los profesionales que prestan servicios en estas empresas de ayuda a domicilio son auxiliares. Aunque existen algunos con titulación superior como medicina, enfermería o magisterio, representan una parte poco significativa del total de los empleados. El resto de la plantilla, que se corresponde con una parte importante, no posee ninguna formación específica con respecto al servicio a domicilio.

Los empresarios encuestados manifiestan que el 68% de los trabajadores de su plantilla dedicados a estos servicios a domicilio trabajan a tiempo parcial

JORNADA LABORAL ACTUAL

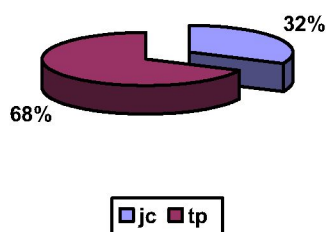


GRÁFICO 11

La mayoría de los trabajadores del sector que nos ocupa son trabajadores temporales. Llama la atención que ninguno de los empresarios de la muestra declaran que cuentan en su plantilla con trabajadores indefinidos. Siendo el 6% el porcentaje reservado a los demás tipo de contratos.

TIPO DE CONTRATO ACTUAL

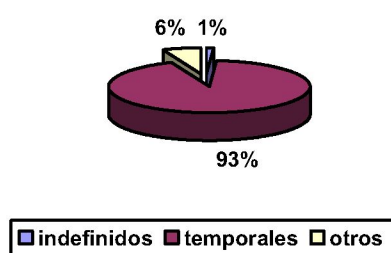


GRÁFICO 12

Los empresarios encuestados realizan procesos de selección internos o por parte de la empresa a la hora de proceder a la incorporación de trabajadores a su plantilla o para cubrir alguna baja. La mayoría de ellos opta, en primer lugar, por realizar la selección mediante la recepción de curriculum y, en segundo lugar, acudiendo a los centros de formación en busca

de esos profesionales especializados tan demandados en el sector. Algunos de ellos recurren a las empresas de trabajo temporal para la contratación de empleados.

FORMACIÓN

Los empresarios del sector de la ayuda a domicilio a las personas mayores tienen una opinión muy favorable sobre la formación de los trabajadores. De hecho, el 75% de los encuestados consideran que la formación se adapta bastante (un 75%) o totalmente (un 20%) a las necesidades de la empresa. Hay que destacar que ninguno de ellos considera que la formación no se adapta a tales necesidades.

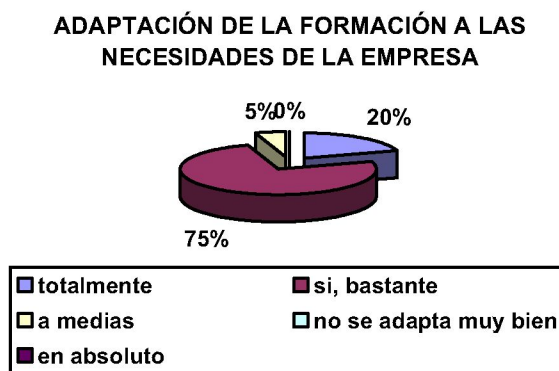


GRÁFICO 13

El 85% de los empresarios objeto del estudio considera que no existen deficiencias o carencias en cuanto a la ejecución de las tareas por parte de sus empleados. El 15% que declara que identifica deficiencias, las atribuye a las personas que no tienen formación. Además, la mayoría de las carencias detectadas se relacionan básicamente con las nuevas tecnologías.

IDENTIFICACIÓN DE CARENCIAS EN LOS EMPLEADOS

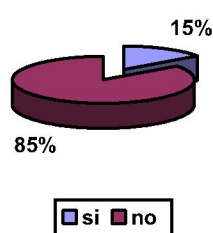


GRÁFICO 14

La mayoría de los empresarios que identifican carencias o deficiencias en la ejecución de los servicios (el 75%), declaran que son debidas a la falta de formación de los empleados. Además, se destaca que la edad avanzada de los trabajadores, que se dedican al sector a domicilio de las personas mayores, es un factor que dificulta el acceso y utilización de esas nuevas tecnologías.

RELACIÓN ENTRE CARENCIAS Y FALTA DE FORMACIÓN DE LOS TRABAJADORES

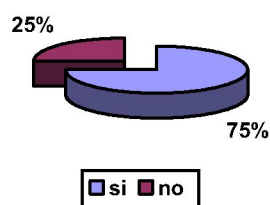


GRÁFICO 15

La práctica totalidad de los empresarios de la muestra (el 90%) declaran que conocen los diferentes medios a través de los cuales los trabajadores pueden acceder a la formación gratuita. Los más notorios son:

- FOREM (Fundación Formación de Empleo)
- INEM (Instituto Nacional de Empleo)
- CARITAS
- UGT (Unión General de Trabajadores)

CONOCIMIENTO DE LA FORMACIÓN GRATUITA

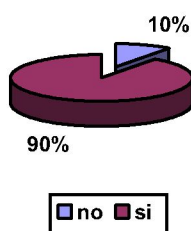


GRÁFICO 16

Existe un 12 % de los empresarios, que conocen los medios de acceso gratuitos para la formación de los trabajadores que no los ha utilizado. Los motivos son diversos: los horarios de los cursos, la edad avanzada de los trabajadores, reticencias de los mismos, etc.

UTILIZACIÓN DE LOS MEDIOS DE FORMACIÓN GRATUITOS EN LOS ÚLTIMOS 3 AÑOS

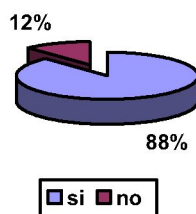


GRÁFICO 17

Más de la mitad de los empresarios encuestados, concretamente el 65%, realizan acciones formativas en sus empresas. La formación más generalizada entre las empresas encuestadas se concentra, sobre todo, en el reciclaje, la prevención de riesgos laborales o cursos de geriatría básica.

Los motivos que justifican la no realización de acciones formativas del 35% de los empresarios encuestados son, generalmente la falta de tiempo o la incompatibilidad de horarios.

REALIZACIÓN DE ACCIONES FORMATIVAS EN LA EMPRESA

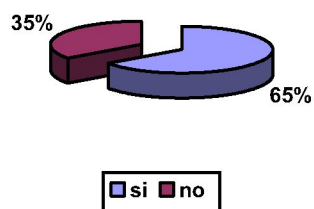


GRÁFICO 18

El grupo de empresas, que ha realizado procesos de formación, la consideran como una inversión de futuro, en vez de cómo un gasto.

Mientras que los efectos positivos de una acción formativa no son fácilmente cuantificables, y los de no realizarla tampoco, se considera que los costes de la actividad de formación si pueden ser cuantificados en euros.

Los costes formativos (honorarios de los instructores, material audiovisual, documentación que se entrega a los asistentes, alquiler de locales o aulas, horas de trabajo no realizadas por la asistencia a la formación) pueden ser perfectamente cuantificable, mientras que, el beneficio de estas actuaciones revertirá en la empresa a medio o largo plazo.

El resto de empresas, que no han gestionado formación a sus trabajadores considera que ésta debería de ser impartida por las instituciones académicas o los diferentes centros de formación financiados por los entes públicos.

QUIEN IMPARTE LA FORMACIÓN

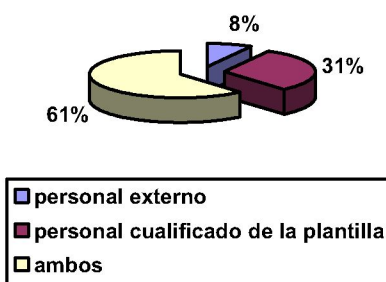


GRÁFICO 19

La formación de los empleados del sector de ayuda a domicilio es impartida tanto por personal cualificado de la plantilla como por personal externo, en el 61% de las empresas encuestadas.

Cabe destacar que existe un porcentaje nada despreciable, un 34%, de ellas en la que la formación es impartida por personal cualificado de la empresa.

Según los empresarios encuestados la formación impartida se dirige fundamentalmente a los auxiliares de geriatría de sus empresas, quedando el resto de trabajadores o puestos al margen de los cursos impartidos.

Hay que destacar, que algunas de las entidades dedicadas al cuidado a domicilio de las personas mayores son asociaciones, en las que no es muy sencillo acceder a la formación por falta de recursos. Además, en ocasiones, las personas que ofrecen los servicios son personas que los prestan voluntariamente en su tiempo, libre compatibilizándolo con otro trabajo.

Como resulta evidente, la totalidad de los empresarios que ofrecen formación en sus empresas se muestran satisfechos. La opinión de éstos acerca de la formación recibida por sus empleados es muy favorable. Ninguno de ellos la ha valorado negativamente. Cabe destacar que el 85% de los empresarios valoran la formación recibida por sus empleados como buena y el 15% como muy buena.

Es decir, el 100% de los empresarios valoran positiva o muy positivamente la formación de sus empleados. Todos ellos manifiestan que tal formación es necesaria para la empresa y consideran que mejora bastante el funcionamiento de la misma. Además muestran satisfacción con la formación ofrecida y están dispuestos a seguir ofreciéndola puesto que la consideran necesaria para la mejora de su negocio.

OPINION DE LA FORMACIÓN OFRECIDA POR SU EMPRESA

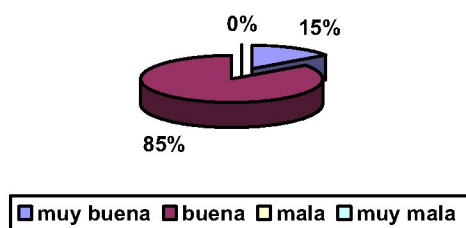


GRÁFICO 20

El lugar donde generalmente, en el 77% de los casos, se ofrece la formación es en la propia empresa. El 23% restante realiza sus acciones formativas fuera de las instalaciones de la empresa, generalmente en academias o ayuntamientos.

LUGAR DONDE SU EMPRESA OFRECE FORMACIÓN

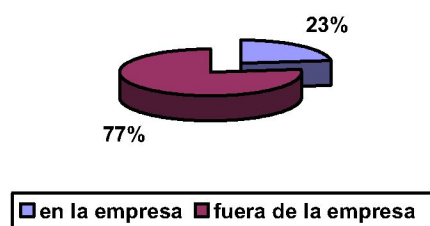


GRÁFICO 21

La mayoría de los empresarios de la muestra, el 70%, prefiere realizar las acciones formativas fuera de la empresa. Siendo un escaso 15% los que declaran su preferencia por la realización de las mismas en el seno de la propia organización.

LUGAR QUE PREFIERE PARA LA FORMACIÓN

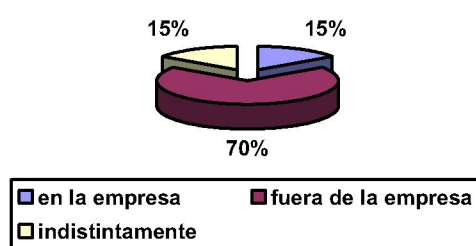


GRÁFICO 22

En la mayoría de los casos (54%) la formación impartida a los empleados se realiza fuera del horario laboral. Esa puede ser la causa por la cual un 8% de los empleados consideran que la participación de los empleados en la formación es insatisfactoria. Los amplios horarios laborales hacen que el tiempo libre sea un bien escaso y necesario del que a veces no es sencillo renunciar para asistir a cursos de formación por parte de la empresa.

¿CUÁNDO SE REALIZAN LAS ACCIONES FORMATIVAS EN SU EMPRESA?



GRÁFICO 23

Aunque la opinión de los empresarios encuestados sobre la participación de los empleados en la formación es unánime, ya que el 92% de ellos consideran que es satisfactoria. Los empleados muestran, generalmente, verdadero interés por mejorar profesionalmente, con el fin de conseguir ofrecer los servicios adaptados a las necesidades de los demandantes.

**OPINIÓN SOBRE LA PARTICIPACIÓN
DE LOS EMPLEADOS EN LA
FORMACIÓN**

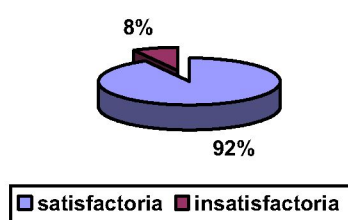


GRÁFICO 24

Existe unanimidad de opinión en cuanto a si la formación ofrecida contribuye a la mejora de la empresa. La totalidad de los empresarios consideran que la formación ofrecida en su empresa contribuye totalmente o considerablemente a la mejora de la misma.

Gracias al análisis cuantitativo se ha podido extraer que la formación se adapta plenamente a las necesidades de la empresa y de los trabajadores y ayuda a mejorar la calidad de los servicios ofrecidos. Además, los empresarios la consideran necesaria para la mejora de sus organizaciones.

**¿LA FORMACIÓN OFRECIDA HA
CONTRIBUIDO A LA MEJORA DE LA
EMPRESA?**

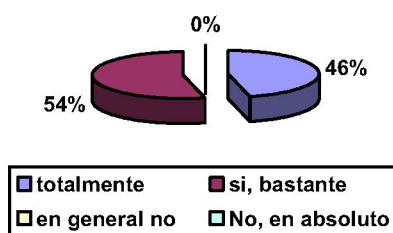


GRÁFICO 25

Además manifiestan la necesidad de una mayor información sobre los cursos de la Administración Pública. Inciden en la necesidad de ser publicitado con mayor antelación para que los cursos sean accesibles para la mayoría de las empresas.

Se requiere una mayor participación de los empresarios del sector en la creación de los planes o programas de los cursos de formación, con el fin de que se adapten lo más fielmente posible a las necesidades reales de la demanda actual.

Otro requerimiento es una mayor amplitud y diversidad de horarios, para que la asistencia a los cursos sea lo más satisfactoria posible.

Como se ha visto, las perspectivas del sector de ayuda a domicilio son prometedoras. Por ello, es necesario conseguir un servicio adaptado a las necesidades de la demanda creciente de este tipo de servicios.

Los empresarios de Castilla y León ya se han posicionado al respecto, considerando que la mejora en la calidad de los servicios es el medio más eficaz para conseguir el crecimiento de su empresa. En este sentido se enmarca la formación de los trabajadores del sector. Mediante la cualificación de los mismos se conseguirá una perfecta adaptación de la oferta con la demanda en el sector del servicio de ayuda a domicilio a las personas mayores.

8. CONCLUSIONES

Los cambios socioeconómicos y demográficos producidos en las últimas décadas se traducen en un nuevo concepto de la salud y envejecimiento. Como se ha visto a lo largo del estudio, el paso a la tercera edad de la población y el aumento de la calidad de vida unido a los cambios de la sociedad, ponen en evidencia la carencia creciente de un cuidado más adaptado a las necesidades reales de la tercera edad del siglo XXI. Los mayores de nuestro tiempo, son personas que desean ser más independientes y vivir los últimos años de su vida de la forma más saludable posible.

Igualmente los cambios en las pautas familiares, mediante la proliferación de nuevas estructuras, la incorporación de la mujer al trabajo, etc. hacen necesario la aparición de alternativas al cuidado de los mayores que tradicionalmente había sido realizado en el entorno familiar. De esta forma la conciliación de la vida personal y familiar se configura como una realidad accesible para todos.

En este sentido se enmarca el servicio de cuidado a domicilio de las personas mayores. De esta forma, es posible la mejora de la calidad de vida las personas de la tercera edad, ya que, gracias a este servicio y teniendo presente las limitaciones propias de la tercera edad, se posibilita una mayor autonomía, lo que se traduce en un incremento considerable de la calidad de vida, tanto de los mayores como de las familias encargadas de su cuidado.

El cuidado a domicilio ha de recoger unas características necesarias propias de la sociedad actual: accesibilidad, adaptabilidad, personalización e inmediatez. En este sentido, cabe destacar la importancia de los prestadores del servicio. Es necesario que las personas encargadas de las personas mayores sean profesionales, que tengan las claves necesarias para que esas características posibiliten la realización de cuidados de una manera satisfactoria.

Castilla y León, presenta una estructura singular que se corresponde con la sociedad más envejecida del panorama español. La Comunidad presenta una población de más de 545.000 personas mayores de 65 años, de los cuales el 43% se sitúan en localidades inferiores a 2.000 habitantes. De esta forma, hay que prestar especial atención a todo lo que guarde estrecha relación con el mundo de la tercera edad. Así, el cuidado a domicilio será un tema de especial interés en nuestra comunidad, destacando la importancia que este servicio presenta en el ámbito rural.

Se destaca la necesidad de actuación en dos ámbitos poblacionales diferentes, el rural y el urbano. La abundancia de zonas escasamente pobladas en la comunidad castellano leonesa, junto con las dificultades de acceso a los servicios en algunos municipios de menos de 1000 habitantes, implica la necesidad de crear una oferta diferenciada atendiendo al nivel de dotación de los servicios a domicilio a las personas mayores.

Las perspectivas de este sector, por tanto, son muy prometedoras. El envejecimiento de la población provoca la necesidad de incrementar y mejorar los servicios ofrecidos al colectivo de la tercera edad, siendo el servicio de ayuda a domicilio un sector en el que hay que poner especial interés, ya que, tanto desde el punto de vista de la demanda, como de la oferta, se

augura un futuro muy favorable para este sector. Así, Castilla y León, presenta características para generar demanda real o potencial muy considerable de este tipo de servicios.

Además Castilla y León se erige como una Comunidad en la que toman especial relevancia todo tipo de servicios ofertados a las personas mayores puesto que, a parte de ser una zona muy envejecida, cuenta con una aceptación muy favorable de las unidades de convivencia. Así, en España existen 260.018 personas que residen en hogares formados exclusivamente por mayores y ubicados en municipios de menos de 1000 habitantes, de los cuales el 37,3% pertenecen a Castilla y León.

Con todo esto, si se lograra incrementar la intensidad horaria de los servicios de atención a domicilio actuales, existiría un potencial de empleo importante en la comunidad que nos ocupa. Igualmente el asentamiento de tales servicios en el medio rural constituirá un medio para la mejora de la situación laboral en los pequeños municipios.

Desde las entidades públicas, tanto nacionales como autonómicas, se están impulsando políticas para la proliferación y mejora de este tipo de servicios, tan necesarios en el ámbito nacional, autonómico y local. Se considera de vital importancia el impulso por parte de las Corporaciones Locales para que este tipo de prestaciones sean un servicio público. Así se consigue una cobertura total de la demanda.

Además hay que destacar otras formas alternativas como pueden ser la concertación de los poderes públicos y entidades privadas con el fin de que ese servicio sea accesible para todo el colectivo.

La cobertura de asistencia en Castilla y León es aun insuficiente, destacando el elevado número de demandas no cubiertas. Estos son los motivos por los que se otorga un amplio margen para la generación de nuevos empleos en el ámbito del servicio de ayuda a domicilio. Según el Consejo Económico y Social, se prevé que se podrían crear alrededor de 775 puestos de trabajo.

En orden de proceder a la mejora de tal servicio, cabe destacar la importancia que adquiere la formación continua. Así, la práctica totalidad de las empresas del sector de ayuda a domicilio realizan acciones formativas y la mayoría de ellas las valoran como muy positivamente para la mejora de las mismas.

Todas y cada una de estas consideraciones parten de un importante cambio sociodemográfico, y desde lejos se avista un nuevo nicho de mercado en nuestra comunidad. La mayoría de los gerentes consultados han especificado como buena la evolución del negocio, considerando que a medio o largo plazo se deberá de incrementar la plantilla de trabajadores, especialmente en aquellas zonas rurales donde la proporción de personas de la tercera edad es muy superior a la media nacional.

Pero ante todo, se debe escuchar las demandas e ideas de las personas que han de impulsar este sector, es decir, los empresarios que arriesgan su capital y los empleados que aportan su trabajo, sin excluir, a todas las instituciones públicas que desarrollan políticas de ayuda a domicilio.

La mayoría de las empresas o centros donde imparten ayuda asistencial a la persona anciana, ofrecen servicios domésticos y de acompañamiento, pero escasean todas aquellas prestaciones de índole sanitaria. Esto es debido, según los gerentes empresariales, a dos reseñas importantes:

- La exigencia de especialización técnica de personal para la realización de tales servicios sanitarios.
- El coste económico que conlleva la contratación de este personal, así como la adquisición de las herramientas de trabajo adecuadas para la prestación del servicio.

Los empresarios consideran que no es excesivamente importante la proliferación de nuevos perfiles profesionales, puesto que con los que existen las necesidades actuales se consideran cubiertas. El mayor grado de preocupación se delimita a la hora de profesionalizar más el sector, ya que no hay que olvidar que la mayor parte de los servicios prestados a las personas ancianas son realizados por familiares, generalmente mujeres, que cuentan con una gran vocación pero escasa formación.

En cuanto al sentir de los trabajadores, destaca que éstos consideran la formación continua como un aspecto básico en su vida laboral, pero también reclaman mejoras en la misma.

Uno de los aspectos por los cuales los demandantes de empleo ofrecen resistencia a la entrada en este sector laboral son las condiciones temporales que rigen en él, especialmente en lo relativo a la temporalidad de los contratos. No hay que olvidar que la gran mayoría de los empresarios encuestados reconocen utilizar contratos de duración temporal de carácter discontinuo y, frecuentemente, jornadas parciales de trabajo, con lo que la inestabilidad laboral en este sector complica la entrada de nuevos trabajadores.

Otro de los aspectos que más preocupa a los empleadores es la escasez de conocimientos técnicos sobre las nuevas tecnologías, más teniendo en cuenta que la amplia mayoría de personas que prestan los servicios tienen entre 40 y 55 años lo que dificulta en cierta medida el aprendizaje.

Destacar, por último, y recogiendo el testigo de los dirigentes de las organizaciones, las reclamas que realizan en materia de formación. Éstos, necesitan de toda la ayuda necesaria para poder dotar a su personal de la formación suficiente y adecuada para la satisfacción de las necesidades de las personas mayores en la comunidad castellano-leonesa.

Algunas de las asociaciones que prestan estos servicios carecen de recursos suficientes como para ofrecer formación, por lo que, de alguna manera, sería conveniente proporcionar a éstas los medios necesarios, con una mayor colaboración e información por parte de las Administraciones Públicas. Así se mejoraría la accesibilidad a los cursos formativos, tanto para los trabajadores como para los propios encargados de dirigir la organización.

9. MATERIAL DE APOYO

- MEC (Ministerio de Educación y Ciencia)
- Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales
- Junta de Castilla y León
- Federación de servicios CC.OO.
- INE (Instituto Nacional de Estadística)
- Ministerio de Sanidad y Consumo
- Observatorio de Personas mayores del IMSERSO

Han sido consultados distintos informes y estudios, así como información corporativa, obtenida de las distintas confederaciones y asociaciones de empleo del sector, tanto a nivel nacional, autonómico y provincial.

10. AGRADECIMIENTOS

Academia Técnica Universitaria agradece a todas las organizaciones y asociaciones del sector de ayuda a domicilio de Castilla y León, su colaboración, dedicación en tiempo y prestación de información para el desarrollo del proyecto.

I



NUEVOS YACIMIENTOS DE EMPLEO EN LA PRESTACIÓN A DOMICILIO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN PERSONAL

