

## 2 Metodología

---

La investigación proyectada sobre la realidad de los servicios sociales del siglo XXI en el ámbito rural leonés se presenta como una realidad compleja que abarca su contextualización en la provincia y la especificación de las características peculiares de su concreción en las unidades de atención.

### 2.1 Objetivos

El objetivo general es obtener elementos de conocimiento actualizado del medio rural leonés sobre su territorio, población, necesidades y servicios que contribuyan a la mejor comprensión de los servicios sociales y su función en el medio rural, como base para la formulación de propuestas y sugerencias que contribuyan a mejorar la calidad de sus respuestas.

Objetivos específicos:

- Conocer las características de la provincia de León respecto al territorio, la población y otros rasgos relacionados con la pobreza y la exclusión social los servicios como contexto global del ámbito rural leonés.
- Conocer las características del ámbito rural leonés, atendiendo a los cambios que afectan el desarrollo rural sostenible y las dinámicas de los grupos de acción local.
- Conocer datos relevantes del ámbito rural sobre su territorio extensión organización, densidad, población, habitantes y su distribución por sexos y edad, despoblación, envejecimiento, sobre-envejecimiento, empleo, etc. en sus municipios y en las zonas de acción social.
- Conocer los pasos dados en el desarrollo de la normativa de los servicios en Castilla y León, sus características, así como su plasmación e incidencia en los servicios sociales básicos y específicos en la provincia de León.
- Obtener información sobre la percepción que los profesionales que prestan atención directa en los servicios sociales básicos, tienen sobre necesidades, demandas y prestaciones en su zona.
- Obtener información sobre la percepción que los usuarios, perceptores de prestaciones y residentes locales, tienen de los servicios sociales básicos de su zona.
- Conocer la realidad que caracteriza a cada una de las zonas de acción social del ámbito rural leonés con relación al territorio, población, demandas de empleo, servicios de protección social, servicios sociales básicos y específicos.

### 2.2 Líneas de investigación

No se conocen antecedentes de este tipo de estudios en la provincia de León referidos al ámbito rural en su conjunto por lo que ha sido necesario, a partir de los objetivos propuestos, establecer las líneas a desarrollar, así como su amplitud y consistencia.

En primer lugar las dimensiones espacio-temporales indicadas en el tema general marcan los dominios de con-

tenido necesarios para el conocimiento integrado, dentro de los cuales se establecen las siguientes líneas de investigación.

- Para la determinación del marco teórico-contextual que oriente y de sentido, se ha seleccionado conceptos globales básicos más en consonancia con una dimensión macro (territorio, demografía, bienestar social, calidad, servicios sociales, sostenibilidad, desarrollo rural), dentro de los cuales encuentran especificación otros requeridos por la aproximación micro.
- Desde el planeamiento empírico se trata de obtener información sobre las características propias de la provincia de León en su globalidad con relación al territorio, población, características socioeconómicas orientadas a poner de relieve las situaciones de vulnerabilidad, y servicios de protección.
- La aproximación al ámbito rural toma en consideración las características geográficas de su espacio territorial junto con otros aspectos propios del ámbito rural como el desarrollo rural sostenible y la sostenibilidad social, haciendo hincapié en el estado de la cuestión en la Comunidad de Castilla y León y la configuración y cometidos de los grupos de acción local de la provincia. Desde estos planteamiento se considera de relieve la captación de los datos concretos sobre territorio y población desagregados por zonas de acción social y municipios, la referencia a las situaciones de vulnerabilidad social se expresa en las demandas de empleo.
- Otra línea de investigación se refiere a los servicios sociales, partiendo del contexto normativo de referencia para Castilla y León y centrando la plasmación del sistema y su relieve e incidencia en la provincia de León, máxima desagregación disponible respecto a la información, tomando como referencia el periodo correspondiente a 2.011-2.012. Para la aproximación al ámbito rural se (SAUSS) que permite proceder a una elaboración y sistematización de los datos en tres categorías: usuarios, colectivos y prestaciones, que se desagrega y significa por zonas de acción social, completándose con un listado de servicios sociales que independientemente de su localización actúan en la provincia. Otra dimensión desarrollada dentro de esta línea comprende el estudio de la calidad de los servicios sociales de base del medio rural leonés, con aplicación del método SERVQUAL para medir la calidad percibida. Dicho estudio comprende con instrumentos diferenciados, la percepción de los profesionales y de los usuarios de los servicios.
- La carencia informativa constatada con relación al detalle de las zonas de acción social de ámbito rural de la provincia marca la siguiente línea, caracterizada por el tentativo de máxima aproximación a la realidad de cada una de las zonas de acción social. Esta línea se propone caracterizar cada una de las zonas ofreciendo una visión integrada del territorio y su organización, datos demográficos, presencia y distribución de los servicios de protección dentro de la zona (correspondencia con servicios y centros educativos y sanitarios), demandas de empleo, prestaciones, usuarios, servicios sociales específicos.

### **2.3 Etapas en el desarrollo del estudio**

Las etapas establecidas en el calendario de la Convocatoria, han señalado los pasos seguidos en el desarrollo del estudio<sup>2</sup>.

1. La primera etapa corresponde con el marco teórico, contextual y operacional:

---

2 El desarrollo detallado puede consultarse en el anexo I

- Elaboración del planteamiento teórico, establecimiento y clarificación de conceptos, definición de elementos estructurales y dinámicos, referidos al territorio, la población, las necesidades sociales, prestaciones y servicios, desarrollo de estrategias metodológicas, establecimiento de criterios de selección de la documentación y de los informantes, y desarrollo del diseño de investigación con la definición de técnicas para la recogida de datos, condiciones de aplicación y métodos de análisis.
  - Diseño del estudio de campo, actividades de formación, seminario taller de preparación de entrevistadores, distribución y asignación por áreas y zonas de acción social.
  - Gestiones de colaboración, obtención de las correspondientes autorizaciones para las entrevistas a los profesionales de las zonas de acción social y disponibilidad de bases de datos.
2. Segunda etapa ha estado dirigida principalmente a la obtención de los datos empíricos, las acciones correspondientes se han centrado en la definición de perfiles y ámbitos temáticos, elaboración de Instrumentos de observación y de recogida de la información, trabajo de campo, obtención de los datos significativos, procesamiento de los datos, etc.
- Como resulta del listado anterior a esta etapa corresponde el desarrollo de actividades referidas a detallar las caracterizaciones generales del territorio rural, los sistemas de protección y más específicamente de las zonas de acción social, y proceder a la recopilación de los datos necesarios al estudio. Para dar una primera noción del trabajo realizado se destacan: Instrumentos elaborados para la recogida de la información. Fichas, guías, cuestionarios, escalas. Aplicación de los instrumentos a la observación documental y consulta de bases de datos para la obtención de información sobre población, territorio, servicios de protección (Educación, Salud, S. Sociales). Aplicación de los mismos al trabajo de campo, con entrevistas personales, para la obtención de los datos sobre los servicios sociales básicos y específicos, necesidades, demandas y recursos y otras dimensiones de la calidad percibida.
3. A la tercera etapa ha correspondido la tarea de dar significación de los datos. Se ha completado la obtención de los datos cuantitativos y se ha procedido a la realización de las distintas operaciones de elaboración, sistematización; análisis de la información, relación de categorías variables, profundización de la información, elaboración de las conclusiones, sugerencias y redacción del informe final.

## 2.4 Estrategias de obtención de información

Entre las estrategias seleccionadas para obtener la información se señalan:

a) La *observación documental* con la utilización de técnicas de lectura y documentación. Se trata de una base informativa voluminosa, por configurar una variedad documental, de índole diversa; la documentación utilizada ha sido seleccionada en base a los siguientes criterios:

1. Material inicial de acercamiento al tema: bibliografía y trabajos existentes, recogiendo distintos aspectos sobre el tratamiento actual del tema dentro de las publicaciones y los estudios sea a nivel nacional, regional de Castilla y León y/o local. Normativa en materia de servicios sociales de la Comunidad de Castilla y León.
2. Otro material bibliográfico seleccionado se refiere al medio rural de la provincia León, desarrollo rural sostenible, a la provisión de servicios.
3. Investigación documental, referida a documentos y bases de datos de carácter cuantitativo sobre pobla-

ción, territorio, servicios, empleo, prestaciones, obtenidos del Instituto Nacional de Estadística (INE), de los registros del Observatorio Ocupacional del Instituto Nacional de Empleo (INEM) sobre las demandas de empleo de la zona rural leonesa y del Sistema de Acceso Unificado a los Servicios Sociales (SAUSS) sobre prestaciones y colectivos de atención, informes científicos, y otras fuentes (páginas informativas de la Junta de Castilla y León y sus correspondientes consejerías para los Servicios sociales, Centros educativos y sanitarios), estudios del CESS, Datos de población y territorio del INE- Censo de 2011 y Padrón Municipal del 2012.

b) La *observación y participación*. Se ha recurrido a la observación directa y participante, principalmente para el conocimiento de los contextos rurales donde se asientan las zonas de acción social, lugares de atención, centros, iniciativas y servicios vinculados al tema de estudio.

c) La *Conversación, narración y registro*. Se ha planteado una aproximación que desde varias dimensiones, facilitara, además de la obtención datos cuantitativos, otras percepciones de la realidad de los servicios, para visualizar las necesidades, demandas y las prestaciones y la calidad de las respuestas de las instituciones sociales a las demandas de los usuarios desde la percepción de los mismos.

Esta estrategia se ha considerado adecuada para la obtención de datos de primera mano, es decir obtenidos directamente de los profesionales que están a contacto directo con la realidad y atienden la demanda de los ciudadanos, y de los usuarios que han trasladado su percepción de los servicios. Esta parte del estudio se concibe dentro de los estudios de calidad y es fruto de dos encuestas, diseñadas por el equipo y llevadas a cabo a través de la aplicación de cuestionarios que sirvieran de soporte para la realización de las entrevistas personales, con entrevistadores específicamente preparados (el desarrollo se incluye en el punto correspondiente).

d) Las *consultas a expertos*. Además de consultas personales, el equipo ha contado con las aportaciones de un Foro de Expertos en población y territorio organizado específicamente para abordar las necesidades del estudio.

## 2.5 Diseño de la investigación

El diseño se organiza en primer lugar proyectando las líneas generales sobre las variables que abarcan el contenido global de la investigación, como se especifica en la tabla 1.

Tabla 1. Variables estudiadas

VARIABLES GENERALES	INTERMEDIAS	INDICADORES
población	nº de habitantes, sexo, edad, estructura poblacional evolución de la población Población inmigrante	Municipios Áreas funcionales Zonas de acción social
Territorio	Municipios y núcleos de población Extensión Densidad Desarrollo rural accesibilidad	Municipios Áreas funcionales Zonas de acción social GAL
Empleo	Demandas de empleo	Municipios Áreas funcionales Zonas de acción social
Servicios de protección	S. Sociales básicos Educativos sanitarios	Municipios Áreas funcionales Zonas de acción social
Servicios sociales básicos	Prestaciones Demandas Colectivos usuarios	Municipios Áreas funcionales Zonas de acción social
Servicios sociales específicos	entidades centros prestaciones	Provincia Áreas funcionales Zonas
Calidad percibida de los servicios sociales básicos	Profesionales T.S Usuarios	Áreas funcionales Zonas de acción social

Elaboración propia

## 2.6 Recogida de datos e índices utilizados

Para la recogida de datos estadísticos han utilizado distintas fuentes de información.

Los datos relativos a la población se han obtenido a partir de la página web oficial del Instituto Nacional de Estadística (INE), [www.ine.es](http://www.ine.es), a partir de la *explotación estadística del padrón continuo*, tomando los *datos por municipio* relativos con fecha de 1 de Enero de 2012. Una vez seleccionados los datos relativos a la provincia leonesa (código 24) se eligió la categoría: *Población por sexo, municipios y edad (grupos quinquenales)*, que permitía obtener información relativa a 3 variables: sexo (hombre y mujer), municipios (con un total de 208 municipios, ya que no se recogió información de León capital, Ponferrada y San Andrés del Rabanedo) y grupos quinquenales de edad (con un total de 21 categorías). La matriz final resultante de la selección ofrecía un total de 416 filas (208 por cada género) y 21 columnas (correspondientes a todos los grupos quinquenales de edad), lo que suponía un volumen total de 8736 datos. Debido a que la estructura de datos resultante no permitía generar la pirámide de población, se realizó una reordenación de los datos en una nueva matriz, haciendo corresponder cada fila a uno de los municipios y situando en las columnas los grupos quinquenales de edad de hombres y mujeres sucesivamente (0-4hombres; 0-4 mujeres; 5-9hombres; 5-9mujeres, ...). Una vez reordenada la matriz principal se realizó una agrupación de los municipios por cada una de las 25 Zonas de Acción Social.

De esta forma, se obtuvieron dos matrices principales con datos relativos a la distribución por sexo y edad; una de ellas con todos los municipios y la otra con los municipios agrupados por Zonas de Acción Social. A partir de las mismas, se pudo obtener información relativa al conjunto de municipios (municipios con mayor o menor índice de envejecimiento, por ejemplo), o a cada una de las Zonas de Acción Social (población de hombres y mujeres por cada Zona, por ejemplo).

Para obtener una visión de la evolución de la población en los últimos años en la provincia leonesa, se obtuvo igualmente la población de cada municipio del año 1996 siguiendo el mismo procedimiento (se eligió este año por ser el primer año del que el INE ofrecía datos por municipios, y con el objetivo de obtener el mayor intervalo posible de años).

Los índices estadísticos utilizados en el análisis de la población y el territorio fueron:

La densidad de población (de cada municipio y zona de acción social), resultado del cociente entre la población de cada municipio o zona de acción social (dato calculado) y la superficie del municipio o conjunto de municipios que integran la zona (dato calculado siguiendo un proceso de agrupamiento similar al reseñado anteriormente, a partir de la superficie de cada municipio). Se ha obtenido por tanto, la densidad de cada municipio y de cada zona de acción social por separado.

El incremento de población, cuyo cálculo entre los años 1.996 y 2.102, se obtuvo de acuerdo al siguiente procedimiento: en primer lugar, se obtuvo la diferencia de población entre el año 2012 y el año 1996; en segundo lugar, y para obtener el incremento o porcentaje de aumento, se dividió el aumento en valores absolutos entre la población de 1996, multiplicándose el resultado por 100. Valores negativos, lógicamente, suponen una pérdida de población.

El índice de envejecimiento que se entiende como el porcentaje que representa la población mayor de 64 años sobre la población menor de 15 años a 1 de enero del año 2.012 (cociente entre la población de más de 64 años y la menor de 15, multiplicado por 100). Es importante señalar que este cálculo es ligeramente diferente al cálculo oficial que recoge el INE, ya que éste establece como grupo inferior, la población entre 0 y 15 años (incluida esta franja de edad, frente al cálculo de nuestro estudio, que queda delimitado por la población entre 0 y 14); y como grupo superior, la población de 65 años o más (en nuestro caso, en este grupo superior se ha incluido también la población de 65 años). El motivo de esta ligera variación, es que los datos que ofrece el padrón municipal del INE delimitan los grupos quinquenales en estas franjas de edad.

Se ha calculado, igualmente el índice de sobre-envejecimiento, resultado del cociente entre la población de más de 84 años entre la de más de 65 años multiplicado por 100. Representa por tanto el porcentaje de personas mayores de 84 años por cada 100 mayores de 65.

Ambos índices, de envejecimiento y sobre-envejecimiento, han sido calculados para todos los municipios y para el conjunto de cada una de las zonas de acción social.

La ratio de masculinidad, se define como el número de varones por cada 100 mujeres y se ha obtenido del cociente entre número de hombres y número de mujeres multiplicado por 100. Al igual que ocurre con los índices anteriores, se ha calculado esta ratio tanto para cada uno de los municipios como para el conjunto de cada zona de acción social. Se han obtenido los datos de población del 2.012 y la categoría: *Población por sexo, municipios y nacionalidad (principales nacionalidades)*.

Para el análisis de los datos de inmigrantes en los municipios leoneses, se ha acudido igualmente a la página web del INE, sección demografía y población, padrón-población por municipios y finalmente explotación estadís-

tica del Padrón continuo. Para poner en relación el número de inmigrantes con la población de cada municipio, se ha representado el porcentaje de inmigrantes en relación a la población total del municipio.

Se ha obtenido igualmente información relativa a la situación laboral de los residentes en los municipios de la provincia de menos de 20.000 habitantes. Como fuente de información se ha utilizado la base de datos del Portal de Empleo en Castilla y León (<http://www.empleo.jcyl.es>), concretamente los datos relativos a los demandantes de empleo por sexo/edad/actividad en Enero de 2.012.

La matriz resultante ofrecía datos de todos los municipios de Castilla y León, por lo que fue necesario realizar un proceso de selección de los municipios leoneses excluyendo de la misma, León capital, Ponferrada y San Andrés. Se ha trabajado con el número de demandas totales y dentro de éstas, se ha diferenciado entre hombres y mujeres.

De forma similar a como se realizó con los datos demográficos, se han realizado dos procesos de tratamiento de datos de forma paralela: por un lado, tratando con cada uno de los municipios como unidad de análisis diferenciada; y, por otro, agrupando los municipios pertenecientes a cada zona de acción social, lo que ha permitido analizar la situación de cada zona en cuanto a demandas de empleo se refiere.

Se ha calculado también el porcentaje de demandantes de empleo en relación a la población total entre 15 y 64 años, es decir la población en edad de trabajar que podemos considerar una aproximación de la población activa. Se ha utilizado como edad inferior de población, los 15 años por ser la franja de edad que recoge el INE en sus tablas de datos demográficos. Por otra parte, debemos señalar que no se puede conocer cuánta de esta población se encuentra integrada en el mercado de trabajo o no puede acceder a él por motivos de discapacidad. No obstante, consideramos que a pesar de este sesgo, este dato es un indicador de referencia útil para obtener una aproximación del volumen de parados en relación a la población activa.

En cuanto a las fuentes de información consultadas para el estudio de la cobertura sanitaria, educativa y de los servicios sociales han sido principalmente:

- Las bases de datos de las páginas Web del Ministerio de Sanidad, Servicios sociales e Igualdad: <http://www.msssi.gob.es/estadEstudios/estadisticas> y de la Junta de Castilla y León correspondientes a las Consejerías de Educación y Salud.

- Portal de Salud de la Junta de Castilla y León

[www.saludcastillayleon.es/es/mapa-web](http://www.saludcastillayleon.es/es/mapa-web)

<http://www.saludcastillayleon.es/ciudadanos/es/buscador-recursos>

Como fuentes complementarias han servido las consultas a profesionales de la salud para la información sobre las permanencias y atenciones, principalmente de los consultorios y las atenciones que en la práctica se prestan a los habitantes de los núcleos de población más dispersos y distantes de los puntos de atención.

- Consejería de Educación:

<http://www.jcyl.es/web/jcyl>

<http://directorio.educa.jcyl.es>

- Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades  
<http://www.jcyl.es/web/jcyl>
- Gerencia de Servicios Sociales  
<http://www.jcyl.es/web/jcyl/>
- Sistema de Información Estadística de la Junta de Castilla y León  
[www.estadistica.jcyl.es/](http://www.estadistica.jcyl.es/)
- Centros de Acción social de la Diputación de León  
<http://ssespecificos.dipuleon.es/ceas/>

Los datos obtenidos se han organizado y sistematizado con un criterio de correspondencia de los centros pertenecientes a los distintos sistemas sobre la base de su localización en cada área y zona de acción social especificando, además, los municipios y núcleos de población así como la frecuencia de atención prestada y la atención a demanda. La información se utiliza con carácter más general para caracterizar los servicios de protección y los servicios sociales de la provincia de león, en cada una de las áreas de acción social y con más especificación en el estudio detallado de cada una de las zonas. La información establece en detalle la correspondencia a partir de las áreas de acción social, el número de zonas y municipios que la integran la correspondencia de los centros educativos correspondientes a la educación obligatoria, así mismo respecto a la atención sanitaria los centros de salud, consultorios, la frecuencia de la atención en los puntos municipales y la atención a demanda.

El último bloque de información de los datos del contexto socioeconómico ha sido el relativo a los servicios sociales. Las fuentes indicadas anteriormente junto con los estudios del CES han servido para ilustrar implantación y la incidencia de la acción de los servicios sociales en la provincia leonesa durante el periodo 2.011-2.012. Para la descripción del perfil de los usuarios (sexo y edad), colectivo de referencia y prestaciones, correspondientes a las zonas de acción social del ámbito rural, fueron necesarias diversas gestiones ante la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades de la Junta de Castilla y León y la Diputación de León para poder disponer de los datos que permitieran la aproximación a la realidad de cada una de las zonas. Una vez obtenidos los permisos correspondientes se ha procedido a la elaboración de los datos del SAUSS correspondientes a 2.012.

Se utilizó como matriz base, la matriz *prestaciones por sector de referencia* que incluye datos relativos al número de prestaciones de cada tipología según prestaciones de 2º nivel para cada uno de los colectivos o sector de referencia en cada zona de acción social. Estos datos desagregados fueron recodificados para obtener una tabla del número de prestaciones de 1º Nivel (según el árbol de prestaciones que recoge el SAUSS) en cada zona de acción social de acuerdo al siguiente esquema:

- Información, orientación, valoración y Movilización de Recursos
  - a. INFORMACIÓN SOBRE PRESTACIONES DE SERVICIOS SOCIALES
  - b. INFORMACIÓN GENERAL E INESPECÍFICA
  - c. TRAMITACIÓN ACCESO RECURSOS NO DEPENDIENTES SISTEMA SERVICIOS SOCIALES
  - d. INFORMACIÓN Y DERIVACIÓN A OTROS SISTEMAS
  - e. DERIVACIÓN HACIA RECURSOS Y SERVICIOS INTERNOS DEL SISTEMA SERVIC.SOC.
  - f. DERIVACIÓN HACIA RECURSOS INSTITUCIONALES NO GUBERNAMENTALES

- Prestaciones y actuaciones de apoyo a la unidad convivencial y ayuda a domicilio
  - a. PRESTACIONES DE AYUDA A DOMICILIO
  - b. PRESTACIONES DE AYUDAS TÉCNICAS
  - c. OTROS APOYOS A LA UNIDAD CONVIVENCIAL
  - d. APOYO DE CARÁCTER PERSONAL FUERA DEL DOMICILIO
  - e. ACTUACIONES ESPECÍFICAS DE APOYO A LA UNIDAD CONVIVENCIAL
  
- Prestaciones, actuaciones y medidas de alojamiento alternativo
  - a. RESIDENCIAS E INTERNADOS
  - b. CENTROS DE ACOGIDA
  - c. VIVIENDAS TUTELADAS
  - d. ALOJAMIENTO DE URGENCIA
  - e. ACTUACIONES PARA EL ALOJAMIENTO FAMILIAR
  
- Prestaciones y actuaciones de prevención e inserción social
  - a. CENTROS, PROGRAMAS Y ACTUACIONES DE INSERCIÓN SOCIAL
  - b. CENTROS, PROGRAMAS Y ACTIVIDADES OCUPACIONALES
  - c. CENTROS, PROGRAMAS Y ACTIVIDADES DE RELACIÓN SOCIAL, OCIO Y TIEMPO LIBRE
  - d. PROGRAMAS Y ACTUACIONES DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN SOCIAL
  - e. SERVICIO DE PREVENCIÓN DE LAS SITUACIONES DE DEPENDENCIA Y LAS DE PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL
  
- Recursos Complementarios para cobertura de necesidades de Subsistencia
  - a. PENSIONES
  - b. AYUDAS ECONÓMICAS PÚBLICAS PERIÓDICAS
  - c. AYUDA ECONÓMICA PÚBLICA DE PAGO ÚNICO
  - d. ATENCIONES QUE IMPLICAN ALIMENTACIÓN
  - e. OTRAS AYUDAS EN ESPECIE VINCULADAS A SITUACIÓN DE NECESIDAD

La información relativa al perfil de usuarios (edad y sexo) y sector de referencia se mantuvo de acuerdo a la estructura original.

En cuanto a los servicios sociales, los datos se han obtenido a partir de la utilización de las siguientes fuentes documentales:

Web:

<http://www.jcyl.es/web/jcyl/ServiciosSociales/es/>

<http://servicios.jcyl.es/>

<http://www.dipuleon.es.>

En materia de Tercera Edad se utilizó la página web <http://www.inforesidencias.com>, con la derivación en este último caso a las páginas web de los centros recogidos.

En primer lugar se elaboró una ficha tipo de recogida de datos utilizando las variables aportadas. Hemos seguido en su elaboración el estudio de Miguel López Cabanas recogido en "Sistemas de Registro en Servicios

Sociales Comunitarios” que nos permitió categorizar el centro con las variables siguientes: área de bienestar, colectivo atendido, dirección, código postal, localidad teléfono, email, web, zona de acción social de referencia, nivel de intervención, formas de acceso, entidad de quien depende el centro y naturaleza jurídica.

Se consultaron 200 registros, para la obtención de los datos necesarios. Una vez realizadas las fichas se procedió a clasificar dichos centros en dos grandes grupos: Primer grupo SS.SS específicos de actuación provincia y supra municipal (independiente de su lugar de radicación y de la naturaleza jurídica, pública o privada). Segundo grupo: SS.SS de Atención Primaria y específicos situados en cada zona de acción social con ámbito de actuación preferentemente en el territorio donde radican, incorporando tanto los centros públicos como privados en cada una de las 25 zonas de acción social.

## 2.7 Estudios de campo: encuestas de calidad percibida de los servicios sociales de base del ámbito rural leonés.

### 2.7.1 Características generales

Al tratar de estudiar la calidad percibida de los Servicios sociales de base desde la doble perspectiva de los profesionales de atención directa y de los usuarios de los servicios sociales, se tiene presente que cada una de las categorías conoce vive y explica sus percepciones de forma singular; de una parte el profesional que conoce el servicio, sus programas y líneas de acción, que ha de atender las necesidades y las demandas y facilitar el acceso a las prestaciones y servicios y de otra parte el usuario que tiene necesidades, presenta demandas y que tiene derechos y expectativas. Por tanto a cada grupo se le requerirá la respuesta de las cuestiones en las que es competente.

Desde el punto de vista metodológico el estudio de estas dos perspectivas tiene aspectos comunes con relación al contexto de aplicación y a la utilización de fuentes de información primarias; en ambos casos, profesionales y usuarios, se trata de informantes con experiencia directa con capacidad para trasladar su percepción de los servicios sociales. Sin embargo las exigencias de veracidad de la información de acuerdo con los objetivos del estudio y la diversidad de sus perfiles han conducido al equipo a la realización de dos encuestas diferenciadas y a la vez complementarias.

En las dos encuestas se opta por una estrategia de entrevista directa, con entrevistadores específicamente preparados, aunque ello haya significado un gran esfuerzo a causa múltiples desplazamientos, tiempo de dedicación, gestiones para obtener las correspondientes autorizaciones, etc., se ha considerado la más idónea por el equipo, al favorecer un acercamiento a la realidad de las zonas y los servicios y asegurar la participación en tiempo adecuado de profesionales y usuarios de todas la zonas de acción social del ámbito rural.

El estudio empírico se desarrolla a través de dos encuestas dirigidas a:

- a) *Trabajadores Sociales de atención directa*, como profesional referente de cada una de las zonas de acción social.
- b) *Usuarios de los servicios sociales de atención primaria* con residencia en la correspondiente zona de acción social.

El objetivo del estudio es obtener información de la realidad relativa a la calidad de los servicios sociales en sus actuaciones con relación a la lectura de la realidad de las zonas, las necesidades, las demandas presentadas por la población y sus correspondientes respuestas y a la percepción de los usuarios de los servicios sociales. Esta información cuantificada podrá reflejar las brechas entre la realidad y las expectativas. A su vez el estudio ha de ser de utilidad para los implicados en la atención y promoción de respuestas sociales.

La especificación de los objetivos abarca los siguientes ámbitos temáticos:

- *Apreciaciones contextuales* de la zona de actuación
- *Territorio y demografía*: Límites geográficos de la Zona de Acción Social. Características del espacio geográfico, habitat, organización territorial, dispersión, transportes, características relevantes de la zona, etc.

- *Necesidades*: Información, Convivencia familiar, Adaptación social, Necesidades primarias.
- *Demanda*: Actual y futura, explícita e implícita, subjetiva y objetiva.
- *Recursos*: existentes. potenciales. públicos y privados.
- *Usuarios*: dimensiones de la calidad percibida de los servicios sociales

## **2.7.2 Estudio de calidad percibida por los profesionales de los servicios sociales. Necesidades, demandas y recursos**

### **A. Puntos de partida:**

- La entrevista a los profesionales se plantea como entrevista semiestructurada con la guía de los términos utilizados en los sistemas de Atención Primaria, al codificar en los sistemas informáticos la información de usuarios de Servicios sociales (las necesidades, demanda y prestaciones), para homogeneizar los conceptos utilizados por los Servicios Sociales.
- Se considera que el conocimiento y experiencia adquirido por estos profesionales sobre necesidades, demandas y recursos, con relación a su zona de acción es ajustado a la realidad y les constituye en informantes privilegiados. Se trata de obtener una percepción subjetiva, sustentada en una base informativa consistente.
- El contacto cotidiano del trabajador social con la zona y sus problemas proporciona al profesional una visión global de las necesidades que puede diferir en algunos aspectos con las demandas presentadas por los usuarios.
- Los profesionales de los servicios sociales de base valoran las necesidades de su zona con el filtro de la entidad que representan.
- Las necesidades que perciben los trabajadores sociales dentro de la zona de acción social asignada, con frecuencia exceden las posibilidades de atención de los servicios sociales de base.
- La falta de correspondencia entre las demandas y las prestaciones conlleva que algunas demandas no encuentren respuesta y/o que haya oferta de prestaciones y servicios infrautilizados.
- El profesional del servicio social de base tiene más posibilidad de atender las demandas de información y orientación que dependen de su competencia profesional.
- Algunas necesidades no encuentran oportunidad de acceso a los servicios sociales a causa de dificultades relacionadas con características del habitat y las condiciones de vida.
- Los factores demográficos propios del ámbito rural (envejecimiento, sobre envejecimiento, etc.) inciden en el tipo de demandas que llegan a los servicios sociales que, en consecuencia, tienden a polarizarse en torno a las necesidades de dichas personas.

### **B. Características técnicas y metodológicas de la encuesta:**

**B.1. Unidades de análisis:** El universo está constituido por todas las zonas de acción social del ámbito rural leonés integrado por 25 zonas.

**B.2. Instrumento de captación de la información:** La recogida de datos se ha realizado mediante un cuestionario en formato papel diseñado para el registro de los datos que han de obtenerse de las unidades de observación. Una vez validado, El cuestionario utilizado consta de una primera parte con preguntas abiertas orientadas a la captación de apreciaciones contextuales de la zona de actuación, una segunda que especifica el objeto del estudio desarrollando los indicadores correspondientes a las variables intermedias con preguntas estructuradas y un espacio para observaciones<sup>3</sup>

**B.3. Trabajo de campo:** El trabajo de campo ha sido realizado por un equipo de alumnos de la Escuela Universitaria de Trabajo Social “Ntra. Sra. Del Camino” de León. Los encuestadores han procedido a la administración del mismo a través de entrevistas presenciales a cada uno de los Trabajadores sociales que prestan atención directa en el CEAS. La entrevista se ha realizado en la sede del servicio. La duración media de la entrevista ha sido de 60 minutos. El diseño de la organización y la formación de los encuestadores ha permitido minimizar los errores en los procesos de recogida de información, codificación y grabación de los datos.

**B.4. Fechas de realización:** Las entrevistas se han realizado durante la segunda quincena de diciembre de 2.012 y la primera quincena de enero de 2.013.

La siguiente tabla resume las variables de la encuesta:

**Tabla 2. Calidad percibida: necesidades demandas, recursos**

VARIABLES GENERALES	VARIABLES INTERMEDIAS
Datos básicos. Apreciaciones contextuales de la zona de actuación	Territorio y demografía: Límites geográficos de la Zona de Acción Social. Características del espacio geográfico, habitat, organización territorial, dispersión, transportes, características relevantes de la zona, etc.
Situaciones de necesidad:	Situación de necesidad relacionada con la adecuada información sobre el acceso a los recursos. Situación de necesidad relacionada con una adecuada convivencia familiar. Situación de necesidad relacionada con una adecuada adaptación social. Situación de necesidad relacionada con la cobertura de las necesidades primarias.
Demanda presentada	Información, orientación y movilización de recursos. Intervención familiar. Alternativas a la convivencia. Cobertura de necesidades primarias. Integración en la comunidad y mejora de la calidad de vida.
Recurso aplicado	Información, orientación y movilización de recursos. Intervención familiar. Alternativas a la convivencia. Cobertura de necesidades primarias. Integración en la comunidad y mejora de la calidad de vida.

*Elaboración propia*

### 2.7.3 Estudio de calidad percibida por los usuarios de los servicios sociales de base del ámbito rural leonés.

#### A. Puntos de partida

- La escala SERVQUAL se puede adaptar al estudio de la calidad de los servicios sociales de base del ámbito rural leonés a través de la percepción de los usuarios de dichos servicios.

<sup>3</sup> Puede consultarse en el Anexo II

- La calidad de los servicios sociales es un constructo multidimensional cuyo número de dimensiones depende del servicio que se esté valorando de ahí la importancia fundamental que reviste la adaptación del modelo SERVQUAL a la realidad que se pretende analizar.
- Las Dimensiones de la Calidad de Servicio defendidas por Parasunaman, Zeithaml y Berry, reflejadas en el modelo SERVQUAL (capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía, seguridad y tangibilidad), aunque no son necesariamente caracterizadoras de los factores perceptivos de la calidad en los servicios sociales, ofrecen apreciaciones validas para valorar su calidad.
- Los usuarios con experiencia de utilización de los servicios sociales básicos valoran de forma diferente los componentes específicos de la calidad de los servicios
- Cuando la valoración de la calidad de servicio implica la medida de importancia y la medida de adecuación del servicio los usuarios valoran la calidad del servicio de forma diferente.
- La experiencia de utilización del servicio influye en la percepción de la calidad que se tiene de los mismos.
- Algunos factores demográficos y sociográficos influyen las percepciones de los usuarios sobre la facilidad y/o dificultad de su acceso a los servicios y prestaciones.
- Algunas de las dimensiones de las expectativas adecuaciones y percepciones de calidad de servicio entre los usuarios de los servicios son diferentes.

## **B. Características técnicas y metodológicas de la encuesta:**

**B.1. Unidades de análisis:** El universo estadístico es la población residente en el medio rural con experiencia de acceso a los servicios sociales: 14.494 según los datos del SAUSS 2.012.

**B.2. Ámbito territorial:** El diseño muestral aporta representatividad para las zonas de acción social en su conjunto.

**B.3. Ámbitos temáticos:** la encuesta recoge los datos sociodemográficos de los encuestados y datos sobre las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL presentados en tres niveles:

- a) valoración de la importancia atribuida a las dimensiones de la calidad
- b) percepción de la calidad especificando las cuestiones propias de cada dimensión
- c) valoración global del servicio

La siguiente tabla resume las variables de la encuesta:

**Tabla 3. Dimensiones de la calidad percibida**

<b>Variables generales</b>	<b>Variables intermedias</b>
Datos socio-demográficos	Edad, sexo, estado civil, educación, trabajo,
Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones, equipo, personal y materiales para las comunicaciones.
Confiabilidad	Capacidad para brindar el servicio prometido en forma precisa y digna de confianza.

Variables generales	Variables intermedias
Capacidad de respuesta	Buena disposición para ayudar a los usuarios, a proporcionarles un servicio expedito.
Seguridad	Conocimiento y cortesía de los empleados, así como capacidad para transmitir seguridad y confianza
Empatía	Cuidado y atención individualizada que el centro de Servicios Sociales proporciona a sus usuarios.

Fuente: Elaboración propia

**B.4. Universo:** Es toda la población de las zonas de acción social del ámbito rural leonés en cuanto usuarios potenciales de los servicios sociales de base.

**B.5. Muestra:** Representa al conjunto de la población con experiencia de utilización de los servicios. Para la selección de las unidades muestrales se ha seguido *el procedimiento de muestreo aleatorio estratificado* (MAE): en primer lugar se ha establecido la estratificación por áreas y zonas de acción social, con el criterio de máxima homogeneidad que asegure la presencia significada de cada una de las zonas incluyendo sucesivamente en los estratos elementos diferenciadores. A cada zona corresponde un número constante de 5 cuestionarios, a los que se añaden los elementos diferenciadores establecidos para compensar la incidencia de variables consideradas de valor como la población, dispersión y prestaciones, dichos elementos se significan con los correspondientes criterios de asignación de valor.

Para distribución del número de entrevistas por Áreas de Acción Social ha tenido en cuenta el número de zonas que integran el área funcional, la población atendida, la dispersión de los núcleos poblacionales y el número de prestaciones correspondiente a cada zona, obteniéndose un total de 158<sup>4</sup> cuestionarios aplicados a hombres y mujeres con experiencia de utilización de los servicios sociales básicos de su zona de acción social y residentes en la zona, la aplicación a los usuarios en las zonas se ha realizado al azar y fuera de la estructura del servicio. El número global de cuestionarios se corresponde con una muestra que adquiere un nivel de confianza del 90% y un margen de error del 6%. Dicha representación muestral se considera válida y reforzada por los criterios de ponderación incluidos (tabla nº 4).

<sup>4</sup> Los 158 cuestionarios distribuidos entre las áreas de Acción Social corresponden: Bierzo Oeste 30 cuestionarios; Bierzo Este, Lacia y Babia 30 Cuestionarios, Montaña 24 cuestionarios; León Sur 20 cuestionarios; El Páramo y La Cabrera 20 cuestionarios; La Maragatería, Cepeda y Órbigo, 18 cuestionarios; Tierras de León y Omaña, 20 cuestionarios.

**Tabla 4. Construcción de la muestra: estudio calidad percibida por los usuarios**

Áreas	Zonas de A.S.	Población	Prestaciones	Usuarios	Munic. N/ Pobl	Número de cuestionarios			
						Zonas	Poba/ Disper	Usu.	Total
Bierzo Oeste	Cacabelos	16.386	2.499	1.602	5/35	5	1/1	1	8
	Fabero	5.771	424	249	3/24	5	-	-	5
	P. Domingo Flórez	4.050	427	270	5/44	5	-	-	5
	Vega de Espinareda	6.161	698	451	4/23	5	-	-	5
	Villafranca del B.	6.980	1.339	853	8/104	5	1	1	7
	<b>Total Área</b>	<b>39.358</b>	<b>5.387</b>	<b>3.425</b>	<b>25/230</b>	<b>25</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>30</b>
Bierzo Este, Lacia y Babia	Babia	2.016	153	77	3/37	5	-	-	5
	Bembibre	14.296	1.835	1.043	4/27	5	1	1	7
	Toreno	5.617	760	396	3/24	5	-	-	5
	Torre del B	5.417	760	590	4/34	5	-	1	6
	Villablino	11.379	956	622	2/25	5	1	1	7
	<b>Total Área</b>	<b>38.9010</b>	<b>5.959</b>	<b>2.728</b>	<b>16/155</b>	<b>25</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>30</b>
Montaña	Boñar	4.663	512	464	7/62	5	-	-	5
	Cistierna	10.072	641	491	11/115	5	1/1	1	8
	C. Matallana	11.815	1054	1.072	6/78	5	1	1	7
	Raño	2.602	89	70	7/36	5	-	-	5
	<b>Total Área</b>	<b>29.152</b>	<b>1.850</b>	<b>2.097</b>	<b>31/296</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>20</b>
León Sur	Mansilla	6.936	608	424	10/47	5	1	-	6
	Sahagún	7.105	634	646	15/54	5	1	-	7
	Valencia de Don Juan	16.003	2.255	1.100	26/57	5	2	1	8
	<b>Total Área</b>	<b>30.044</b>	<b>3.497</b>	<b>2.170</b>	<b>51/158</b>	<b>15</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>20</b>
Páramo y la Cabrera	Santa María	9.871	1.049	668	10/36	5	1	1	7
	La Bañeza	24.944	2.570	1.533	23/94	5	2	1	8
	La Cabrera	2.372	257	201	4/45	5	-	-	5
	<b>Total Área</b>	<b>37.197</b>	<b>3.876</b>	<b>2.402</b>	<b>37/155</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>20</b>
Maragatería Cepeda y Órbigo	Astorga	20.557	1.790	1050	14/109	5	2/2	1	10
	Ribera del Orbigo	15.178	1.145	1050	9/41	5	1/1	1	8
	<b>Total Área</b>	<b>35.735</b>	<b>2.935</b>	<b>2.100</b>	<b>23/153</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>18</b>
Tierras de León y Omaña	La Magdalena	10.935	699	517	11/114	5	1/1	-	7
	León I - Villaquilambre	25.235	644	525	6/81	5	1	-	6
	León II- Valverde de la Virgen	15.934	1.182	789	7/41	5	1	1	7
	<b>Total Área</b>	<b>52.104</b>	<b>2.525</b>	<b>1.831</b>	<b>24/243</b>	<b>15</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>20</b>
<b>TOTAL</b>									<b>158</b>

Elaboración propia

Para la afijación del número de cuestionarios por área de acción social se han seguido los siguientes criterios: el número de zonas de acción social que integra el área; el volumen de población; la dispersión (número de núcleos poblacionales) y el número de prestaciones y usuarios; según el siguiente baremo:

<b>Por cada Zona</b>	5 cuestionarios
<b>Población superior a 6.500</b>	1 cuestionarios
<b>Población superior a 20.000</b>	2 cuestionarios
<b>Por Dispersión poblacional</b>	1 cuestionario
<b>Por N°prestaciones superior a 1.000</b>	1 cuestionario

**B.6. Recogida de los datos:** Para este estudio se ha utilizado, con algunas adaptaciones, el cuestionario de la calidad percibida (Parasuraman, Zeithmal y Barrey, 1993)<sup>5</sup>. La recogida de datos se ha realizado mediante un cuestionario en formato papel, que los encuestadores han administrado a través de entrevistas presenciales a la población seleccionada como muestra. Todas las preguntas que forman el cuestionario son cerradas y se responden utilizando la escala de Likert<sup>6</sup>. Dadas las características de la información solicitada y de la población usuaria se consideró de vital importancia que los encuestados dispusieran de información exhaustiva sobre el contenido y alcance de la encuesta. El diseño de la organización y la formación de los encuestadores ha permitido minimizar los errores en los procesos de recogida de información, codificación y grabación de los datos. La duración media de las entrevistas ha sido de 50 minutos.

La estructuración del cuestionario comprende:

- a) datos sociodemográficos de la persona entrevistada;
- b) valoración atribuida al servicio sobre la base de las dimensiones de la calidad estudiadas;
- c) percepción del servicio considerando los indicadores de cada una de las dimensiones estudiadas desde la experiencia propia;
- d) apreciación global del mismo.

La información resultante ofrece apreciaciones complementarias sobre la importancia atribuida y las percepciones a partir de la experiencia de usuario, lo que reflejará la valoración del usuario con relación a sus expectativas y la adecuación del servicio a las demandas presentadas y las condiciones de acceso y las respuestas obtenidas.

Es decir, este formato tiene mayor capacidad de apuntar percepciones relativas a zonas más complejas y definir con mayor precisión áreas de mejora. El análisis de la encuesta examinó las percepciones de los usuarios a nivel de servicio deseado, a nivel de servicio adecuado para mí, y su percepción del desempeño del servicio.

**Tabla 5. Ficha técnica. Estudios de calidad.**

	Estudio Profesionales	Estudio Usuarios
Universo	Representantes de todas las zonas de acción social del ámbito rural leonés	Usuarios atendidos en todas las zonas de Acción social
Técnica aplicada	Entrevista personal con cuestionario, con preguntas abierta y cerradas	Entrevista personal con cuestionario de escalas de valoración de preguntas cerradas
Universo	Un profesional T. S. por cada zona (25)	Usuarios con experiencia de utilización de los servicios sociales
Características de la muestra		La selección de la muestra y su afijación han tenido en cuenta el número de zonas que integran el área funcional, la población atendida y el número de usuarios correspondiente a cada zona, obteniéndose un total de 158
Técnica de obtención de datos	Entrevista personal con cuestionario	Entrevista personal - cuestionario de preguntas cerradas, con respuestas de escala de 1-7
Pre-test	3-4 diciembre 2012	Pre-test 26-27 de marzo de 2013
Fechas del Trabajo de campo	Diciembre 2012 -enero 2.013	Mayo y junio de 2.013

*Elaboración propia*

<sup>5</sup> Ver cuestionario anexo III ).

<sup>6</sup> Escala de medición Likert: es un método de pregunta bipolar que mide tanto lo positivo como lo negativo de cada enunciado. Se aplican con 5,7,9,10 grados. En nuestro caso se ha utilizado la escala de 7 grados.

1.-totalmente insatisfecho RSC= 0-20%

2.-insatisfecho RSC=20-40%

3.-ni satisfecho ni insatisfecho RSC=40-60%

4.-satisfecho RSC=60-80%

5.-totalmente satisfecho RSC=80-100%