



***“EVOLUCION DE LA LEY DE DEPENDENCIA, DEL PERFIL Y SATISFACCION  
DE LAS PERSONAS CUIDADORAS DE GRANDES DEPENDIENTES PERCEPTORAS  
DE LA PRESTACIÓN ECONÓMICA PARA CUIDADOS EN EL ENTORNO FAMILIAR  
EN EL MUNICIPIO DE REDOVÁN (ALICANTE)”***

*Trabajo Fin de Grado de Trabajo Social*

*Línea de Trabajo: Servicios Sociales de Atención Primaria, dependencia y políticas sociales  
de proximidad local.*

Autor: D. Roque Martínez Bernabeu

Tutor: D. Enrique Pastor Seller

Murcia, Junio 2015

A las personas que han hecho posible que este Trabajo Fin de Grado sea una realidad:

Enrique, mi tutor, por su infinita paciencia en este viaje,  
mis hijas que me han hecho comprender que no siempre es posible “llegar a tiempo”,  
Verónica que siempre te acompañaré si me lo pides.

A la Facultad de Trabajo Social de la Universidad de Murcia  
por facilitarnos la adaptación a los nuevos tiempo.

A todos, gracias.

## **RESUMEN**

La prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a los cuidadores no profesionales reconocida en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia (España, 2006), es la que mayor impacto ha tenido en este nuevo pilar del sistema de Bienestar Social.

En este Trabajo Fin de Grado se presenta por una parte conocer la evolución de la aplicación de esta Ley en el municipio de Redován (Alicante) y el perfil de los grandes dependientes y de sus personas cuidadoras durante el periodo 2007 al 2013. Y por otra, medir el grado de satisfacción de las personas cuidadoras de grandes dependientes cuyos expedientes están en situación de alta en el Servicio Municipal de Atención a la Dependencia (SMAD).

Asimismo a través de la herramienta SERVQUAL, se ha estudiado y analizado el grado de satisfacción que las personas cuidadoras de grandes dependientes tienen con el SMAD en cuanto a los elementos las facilidades físicas, materiales y de aspecto personal, la profesionalidad y su capacidad para inspirar confianza, la ayuda a los clientes y de servicio rápido y ágil, y la atención esmerada e individualizada.

El número total de personas entrevistadas han sido 24, el 100% de las unidades de análisis propuestas.

Los datos obtenidos en esta investigación de tipo descriptivo han permitido conocer y analizar la evolución de solicitudes aprobadas, denegadas, sin cobertura, las prestaciones reconocidas y sus tipos. Y las características socio-económicas de las personas dependientes y sus personas cuidadoras a través de unos protocolos de recogida sistemática de expedientes elaborados a tal efecto.

Con todos estos datos y su posterior análisis he podido realizar una serie de conclusiones y propuestas que persiguen la mejora continua: la calidad en la atención que se les presta a los grandes dependientes y a sus personas cuidadoras.

**Palabras Claves:** Dependencia, dependiente, persona cuidadora, satisfacción y calidad.

## SUMMARY

The economic benefit for care in the family environment and support to non-professional caregivers recognized in Law 39/2006 of 14 December on promotion of personal autonomy and care for people in a situation of dependence is the one that has had the greatest impact in this new pillar of the Social Welfare System.

In this final project I have tried, on the one hand, to know the evolution of the application of this act in the municipality of Redován (Alicante), as well as, the profile of the high-dependency and their people carers for the period 2007 to 2013. On the other hand, I have tried to measure the degree of satisfaction of the high-dependency caregivers who are part of the Municipal Service Care Unit (SMAD).

In the same way, through the tool SERVQUAL, it has been studied and analyzed the degree of satisfaction that carers of large dependents have with the SMAD in terms of the elements of physical, material and personal aspect facilities, professionalism and ability to inspire confidence, assistance to customers and fast and agile, as much as, the careful and individualized attention.

The total number of respondents have been 24, 100% of the units of analysis proposed.

The data obtained in this descriptive research have allowed to know and analyze the evolution of approved and denied applications, and those with no resolution; as well as recognized benefits and their types. The socio-economic needs of dependent people and their carers have also been dealt in this project, through protocols of collecting systematic records drawn up for this purpose.

And with these data and further analysis I have been able to perform a series of conclusions and proposals that pursue continuous improvement: the quality in the care provided and the large dependents and their carers.

**Keywords:** Dependency, dependent, care, satisfaction and quality.

## INDICE

	Página
1. PRESENTACION Y JUSTIFICACION. . . . .	8
2. CONTEXTO TERRITORIAL Y ORGANIZACIONAL. . . . .	9
2.1. Caracterización sociodemográfica . . . . .	9
2.2. Los Servicios Sociales de Redován.. . . . .	10
3. MARCO TEORICO Y NORMATIVO. . . . .	11
3.1. Referentes legislativos. . . . .	11
3.2. La dependencia, las personas dependientes y su atención. . . . .	15
3.3. Calidad y satisfacción. . . . .	17
4. DISEÑO DE LA INVESTIGACION . . . . .	18
4.1. Fundamentación y tipo de investigación. . . . .	18
4.2. Objetivos. . . . .	19
4.3. Dimensiones y variables del estudio. . . . .	20
4.4. Unidades de análisis. . . . .	21
4.5. Cronograma de investigación. . . . .	21
4.6. Metodología. . . . .	21
4.7. Técnicas y fuentes de información. . . . .	22
4.8. Recogida y análisis de datos. . . . .	23
5. DESCRIPCION DE RESULTADOS . . . . .	23
5.1. Evolución de la ley de dependencia. . . . .	23
5.1.1. Número de solicitudes tramitadas, solicitudes aprobadas, denegadas y sin cobertura. . . . .	23
5.1.2. Número y Grados de dependencia reconocidos. . . . .	24
5.1.3. Número y tipo de prestaciones aprobadas. . . . .	24
5.2. Perfil socio-económico y entorno . . . . .	26
5.2.1. Edad y sexo. . . . .	26
5.2.2. Nacionalidad. . . . .	27
5.2.3. Estado Civil. . . . .	27
5.2.4. Nivel de Estudios . . . . .	28
5.2.5. Nivel de ingresos y procedencia. . . . .	28
5.2.6. Parentesco. . . . .	29
5.2.7. Tiempo que lleva realizando el cuidado y atención. . . . .	29
5.2.8. Existencia de convivencia, Número de personas	

	y Régimen de tenencia . . . . .	29
5.3.	Satisfacción de las personas cuidadoras no profesionales con el Servicio Municipal de Atención a la Dependencia . . . . .	30
	5.3.1. Valoración de los elementos tangibles . . . . .	32
	5.3.2. Valoración de la fiabilidad. . . . .	32
	5.3.3. Valoración de la capacidad de respuesta . . . . .	33
	5.3.4. Valoración de la seguridad. . . . .	33
	5.3.5. Valoración de la empatía . . . . .	34
6.	ANALISIS DE LOS RESULTADOS. . . . .	35
	6.1. Evolución de la ley de dependencia. . . . .	35
	6.2. Perfil socio-económico y entorno . . . . .	36
	6.3. Satisfacción de las personas cuidadoras no profesionales . . . . .	37
7.	CONCLUSIONES Y PROPUESTAS. . . . .	38
	7.1. Conclusiones . . . . .	38
	7.2. Propuestas . . . . .	39
8.	REFERENCIAS.. . . . .	41
9.	ANEXOS. . . . .	45
	9.1. Protocolo de recogida sistemática de datos evolución Ley. . . . .	45
	9.2. Protocolo de recogida sistemática de datos perfil y entorno. . . . .	47
	9.3. Cuestionario estudio satisfacción personas cuidadoras . . . . .	49

## INDICE DE TABLAS, GRÁFICOS E IMÁGENES

Página

### TABLAS

Tabla 1: Distribución de la población según el sexo en los municipios de la Mancomunidad.	10
Tabla 2: Síntesis de la legislación estatal.	14
Tabla 3: Síntesis de la legislación autonómica valenciana.	14
Tabla 4: Cronograma de investigación.	21
Tabla 5: Evolución de la tramitación de solicitudes.	24
Tabla 6: Número y grados de dependencia reconocidos.	24
Tabla 7: Personas reconocidas con grado de dependencia sin resolución de prestación.	25
Tabla 8: Número y tipo de prestaciones y servicios aprobados.	25
Tabla 9: Resoluciones de prestación económica para cuidados en el entorno familiar.	26
Tabla 10: Resultados de puntuación media de todas las preguntas del cuestionario agrupado.	31
Tabla 11: Valoración satisfacción elementos tangibles.	32
Tabla 12: Valoración satisfacción Fiabilidad.	33
Tabla 13: Valoración satisfacción Capacidad de respuesta.	33
Tabla 14: Valoración satisfacción Seguridad.	34
Tabla 15: Valoración satisfacción Empatía.	34

### GRAFICOS

Grafico 1: Edad y sexo persona dependiente.	27
Grafico 2: Edad y sexo persona cuidadora.	27
Grafico 3: Nacionalidad.	27
Gráfico 4: Estado civil.	28
Gráfico 5: Nivel de estudios.	28
Gráfico 6: Nivel de ingresos.	29
Gráfico 7: Parentesco de la persona cuidadora respecto a la persona dependiente.	29
Gráfico 8: Convivencia entre la persona dependiente y la persona cuidadora.	30
Gráfico 9: Número de personas que conviven.	30
Gráfico 10: Promedio de percepciones y % de satisfacción.	31

### IMAGENES

Imagen 1: localización geográfica del municipio de Redován en la comarca de la Vega Baja.	9
---	---

## 1. PRESENTACION Y JUSTIFICACION

Tras un largo periodo de trabajo el día 15 de diciembre de 1996 en el Boletín Oficial del Estado se publicó la Ley 39/2006 (España, 2006), entrando en vigor el día 1 de enero de 2007. Fecha a partir de la que los ciudadanos y ciudadanas de este país contaron con un nuevo derecho de ciudadanía; gracias al cual se creó el Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD) que como refiere España (2006) las personas en situación de dependencia tienen garantizadas la atención y satisfacción de las necesidades.

La propia Ley también recoge que la dependencia y su atención ya eran abordadas por la Seguridad Social tanto en la asistencia a personas mayores como en situaciones vinculadas a la discapacidad, y por los servicios sociales de las distintas Comunidades Autónomas y entidades locales en el marco del Plan Concertado de Prestaciones Básicas de Servicios Sociales.

Pero es con esta Ley que esa atención se convierte en un derecho reclamable y se convierte así en un nuevo pilar del Sistema de Bienestar Social junto a la educación, la sanidad y las pensiones. Ofreciendo a las personas reconocidas como dependientes un catálogo de servicios y prestaciones.

Por otra parte, y ya entrando en un análisis más institucional y competencial, la Ley de Dependencia también establece que las Entidades Locales participarán en la gestión de los servicios de atención a las personas en situación de dependencia siempre de acuerdo a la normativa de su Comunidad Autónoma y dentro de sus competencias.

Así, el municipio de Redován integrado en la Mancomunidad de Servicios Sociales La Vega participa en la gestión de los servicios de atención a la dependencia a través de un Servicio Especializado de Atención a la Dependencia, denominado Servicio Municipal de Atención a la Dependencia (SMAD).

Y como Administración Pública, la opinión de la ciudadanía y los agentes que participan en los servicios públicos es imprescindible para garantizar un buen funcionamiento y una correcta cobertura de dichos servicios. Además así se contribuye a la legitimación de las Administraciones de los prestan.

Bajo estas premisas de análisis: Ley de dependencia, sus prestaciones, Entidades Locales y ciudadanía; esta investigación se centra en los siguientes ámbitos:

- La aplicación de la Ley de dependencia desde el año 2007 hasta el 2013.
- La prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a los cuidadores no profesional, ya que es la que más impacto ha tenido.



Tabla 1: Distribución de la población según el sexo en los municipios de la Mancomunidad

<i>Municipio</i>	<i>Hombre</i>	<i>Mujer</i>	<i>Total</i>
Algorfa	1.894 (49,88%)	1.905 (50,12%)	3.799 (100%)
Jacarilla	984 (50,54%)	963 (49,46%)	1.947 (100%)
Redován	3.927 (51,52%)	3.696 (48,48%)	7.623 (100%)
San Miguel de Salinas	3.451 (49,93%)	3.460 (50,07%)	6.911 (100%)
<b>Totales</b>	<b>10.256 (50,47%)</b>	<b>10.024 (49,43%)</b>	<b>20.280 (100%)</b>

Elaboración propia a partir datos España (2014b)

Redován cuenta en su dotación de recursos y equipamiento sociales con un colegio de cuatro líneas de educación infantil de segundo ciclo y educación primaria, un Instituto de Educación Secundaria y Bachillerato, un consultorio médico, dos centros sociales y culturales, una casa de la música, una residencia para personas dependientes, un museo de semana santa y sede administrativa de la Mancomunidad La Vega. A pesar de ser un municipio con una población inferior a 10.000 habitantes el número de recursos y equipamientos al servicio de su ciudadanía es bastante aceptable.

## **2.2. Los Servicios Sociales de Redován**

Los municipios de Algorfa, Jacarilla, Redován y San Miguel de Salinas en diciembre de 2004 acordaron en sus plenos municipales salirse de la Mancomunidad de Servicios Sociales Bajo Segura de la que habían formado parte, alguno de ellos desde el año 1984. Pero deciden expresamente continuar agrupados en un proyecto para la prestación conjunta de los Servicios Sociales de Atención Primaria y se constituyen en Agrupación de Municipios el 1 de febrero de 2005, siendo el Ayuntamiento de Redován quien actúa como cabecera de la agrupación de municipios.

Y tras un periodo fructífero de colaboración el 7 de septiembre de 2006 se realiza la Asamblea constituyente integrada por todos los concejales y todas las concejalas de los cuatros municipios para la constitución de la Mancomunidad de Servicios Sociales La Vega, celebrándose en el municipio de Redován.

Conformándose como una entidad local de carácter supramunicipal para la prestación de servicios sociales y la promoción de políticas de igualdad e integración social. Y las áreas de competencia que actualmente gestiona, integra o parcialmente, son: Servicios Sociales, Igualdad, Inmigración, Dependencia, Mayores, Familia, Infancia, Jóvenes, Promoción de la Salud, Solidaridad y Participación Social.

Los programas y servicios cuyo desarrollo e implantación son gestionados por los Servicios Sociales de Atención Primaria se enmarcan en dos áreas:

- Los Servicios Sociales Generales que incluyen:
  - Servicio de Atención Social Básica
  - Servicios de Atención Domiciliaria: Servicio de Ayuda a Domicilio, (SAD), Servicio de Tele asistencia y Servicio de Menjar a Casa (Comer en casa)
  - Servicios de Atención en la Comunidad: Programa de Igualdad y Prevención de la Violencia, Programa de Promoción de la Salud, Programa de Ocio y Tiempo Libre, Programa de Participación Social, Programa de Formación y Programa de Integración Social.
- Los Servicios Sociales Especializados que incluyen:
  - Servicio de Atención a la Familia e Infancia (SEAFI)
  - Servicio de Atención y Motivación al Adolescente
  - Servicio de Atención Jurídica al Ciudadano
  - Servicio Municipal de Atención a la Dependencia (SMAD)
  - Servicio de Atención al Extranjero-AMICS (Agencia de Mediación para la Integración y Convivencia Social)
  - UPCCA (Unidad de Prevención Comunitaria de Conductas Adictivas).

Y dentro de este marco organizativo nuestra investigación se centra en el Servicio Municipal de Atención a la Dependencia (SMAD) que atiende a las personas dependientes, a sus familias y a las personas cuidadoras apoyándoles y ayudándoles a gestionar el acceso a aquellos servicios y prestaciones necesarias para mejorar su calidad y condiciones de vida, promoviendo su autonomía personal e independencia en el desempeño de las actividades de la vida diaria.

Este Servicio se puso en marcha el día 1 de octubre del año 2007 y cuenta con una Trabajadora Social encargada de realizar dicha atención.

### **3. MARCO TEÓRICO Y NORMATIVO**

#### **3.1. Referentes legislativos**

El marco normativo de la dependencia no sólo está compuesto por la Ley 39/2006 (España, 2006), sino que hay que enmarcarlo en la normativa comunitaria y nacional: tanto a nivel del Estado como a autonómico; y en el ámbito territorial que nos ocupa será el de la Comunidad Valenciana.

Concretamente en nuestro **ámbito europeo** podemos marcar como base la Recomendación relativa dependencia que el Consejo de Europa como resultado del trabajo de un grupo de expertos que se constituye a mediados de los años noventa emite realiza.

Que viene recogido fielmente por el IMSERSO (2005) cuando la define como:

Estado en el que se encuentran las personas que por razones ligadas a la falta o la pérdida de autonomía física, psíquica o intelectual tienen necesidad de asistencia y/o ayudas importantes a fin de realizar los actos corrientes de la vida diaria y, de modo particular, los referentes al cuidado personal.(p.21)

Asimismo refiere que la cobertura de la dependencia forma parte integrante de todo sistema de protección social, incumbe a los poderes públicos garantizar la calidad de los cuidados y da una gran importancia a la formación de los cuidadores, la importancia de su protección social y brindarles ayuda, a fin de aliviarles y sostenerles en el tremendo esfuerzo que requiere la atención a una persona dependiente.

Unión Europea (2000) establece que:

la Unión reconoce y respeta el derecho de acceso a las prestaciones de la Seguridad Social y a los servicios sociales que garantizan una protección en casos como la maternidad, la enfermedad, los accidentes laborales, la dependencia, o la vejez, , así como en caso de pérdida de empleo, según las modalidades establecidas por el Derecho comunitario y las legislaciones y prácticas nacionales.(p.16)

En cuanto a la normativa **a nivel del Estado** en primer lugar tenemos que hacer referencia a la Constitución Española (España,1978) que en sus artículos 49 y 50 se refiere a la atención a personas con discapacidad y personas mayores, y a un sistema de servicios sociales promovido por los poderes públicos para el bienestar de los ciudadanos.

Con la Ley 39/2006 (España, 2006) de dependencia se garantiza por parte del Estado las condiciones básicas y el nivel mínimo de protección común en todo el territorio nacional, la coordinación y cooperación entre la Administración del Estado y las Administraciones autonómicas y la equidad en la atención de todos los ciudadanos reconocidos en situación de dependencia. Así como se les reconoce su participación en el sistema.

Para atender las necesidades de las personas dependientes y la promoción de la autonomía personal, se recogen las prestaciones, ya sean de naturaleza de servicios o de prestaciones económicas, destinadas para ello.

Los servicios tendrán un carácter prioritario y serán ofertados por los Centros y Servicios públicos o privados concertados de la red pública de servicios sociales. Ley 39/2006 (España, 2006) los determina en el Catálogo de Servicios y que podemos esquematizar de la siguiente forma:

- a) Servicios de prevención de las situaciones de dependencia y los de promoción de la autonomía personal.

- b) Servicio de Teleasistencia.
- c) Servicio de Ayuda a domicilio: Atención de las necesidades del hogar, cuidados personales.
- d) Servicio de Centro de Día y de Noche: Centro de Día para mayores, Centro de Día para menores de 65 años., Centro de Día de atención especializada y Centro de Noche.
- e) Servicio de Atención Residencial: Residencia de personas mayores en situación de dependencia y Centro de atención a personas en situación de dependencia, en razón de los distintos tipos de discapacidad.

Las prestaciones económicas que se crean, bajo una concepción claramente subsidiaria de los servicios, son:

- a) Las prestaciones económicas vinculadas al servicio y que se reconocerán en los términos que se establezca, únicamente cuando no sea posible el acceso a un servicio público o concertado de atención y cuidado.
- b) Prestaciones económicas para cuidados en el entorno familiar y apoyo a los cuidadores no profesionales. Que tendrán un carácter excepcional y que sólo se reconocerán si la persona dependiente es atendida por su entorno y existen las condiciones de convivencia y de habitabilidad. Siendo esta prestación, como ya veremos y será objeto de esta investigación, la que más impacto ha tenido.
- c) Prestaciones económicas de asistencia personal. Dirigidas a la promoción de la autonomía que contribuya a la contratación de una asistencia personal que facilite el acceso a la educación y al trabajo, así como una vida más autónoma en la ejecución de las actividades de la vida diaria.

A partir de la refundición y modificación de varias normas podemos encontrar un cuadro normativo a partir del 31 de diciembre de 2013 que como determina España (2014a): “ha cumplido el objetivo de disponer de un desarrollo reglamentario de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, ordenado, con criterios comunes para todas las Comunidades Autónomas”(p.65346).

Cuyo resumen podemos ver en la Tabla 2.

Tabla 2: Síntesis de la legislación estatal

Texto legislativo	Objeto
Real Decreto 1050/2013 (España, 2013a)	Establece los niveles mínimos de protección y el objetivo fundamental es priorizar servicios frente a la prestación económica para cuidados en el entorno familiar
Real Decreto 1051/2013 (España, 2013b)	Su objeto es regular en una única norma todas las prestaciones y servicios de la Ley, con criterios mínimos y comunes para todas las CC.AA.
Real Decreto 174/2011 (España, 2011)	Que modifica el baremo de valoración de la situación de dependencia aprobado anteriormente en el año 2007.
Orden SSI/2371/2013 (España, 2013c)	Este sistema de información que se crea permite el intercambio de información de los beneficiarios entre la AGE y las CCAA.

Elaboración propia a partir de la España (2014a)

**A nivel autonómico**, en la Comunidad Valenciana, nos encontramos la siguiente regulación normativa que viene a completar el marco legislativo de la dependencia para los valencianos y las valencianas en situación de dependencia. Que en el marco de sus competencias se centraría en el procedimiento para reconocer el derecho a las prestaciones, en cuanto a requisitos y condiciones de acceso.

En la tabla 3 podemos encontrar la normativa valenciana.

Tabla 3: Síntesis de la legislación autonómica valenciana.

Texto legislativo	Objeto
Decreto 18/2011 (Comunidad Valenciana, 2011)	Tiene como objeto la regulación del procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y el derecho a los servicios o prestaciones del SAAD, y determinar la composición y funciones de los órganos competentes para su valoración en el ámbito territorial de la Comunidad Valenciana.
Orden 34/2014 (Comunidad Valenciana, 2014)	Su objeto es regular los requisitos y condiciones de acceso de las personas dependientes y sus familias al SAAD en la Comunidad Valenciana, así como el régimen de compatibilidades e intensidades de los servicios y prestaciones económicas establecidas en la Ley 39/2006 (España, 2006)

Elaboración propia a partir de los datos de la web de la Generalitat Valenciana. Disponible en <http://www.bsocial.gva.es/web/dependencia/autonomicae87> a fecha 16/02/2015

### 3.2. La dependencia, las personas dependientes y su atención.

En nuestra legislación estatal, la Ley 39/2006 (España, 2006) la define como:

El estado de carácter permanente en que se encuentran las personas que, por razones derivadas de la edad, la enfermedad o la discapacidad, y ligadas a la falta o a la pérdida de autonomía física, mental, intelectual o sensorial, precisan de la atención de otra u otras personas o ayudas importantes para realizar actividades básicas de la vida diaria o, en el caso de las personas con discapacidad intelectual o enfermedad mental, de otros apoyos para su autonomía personal.(p.44144)

Siguiendo estas concepciones de dependencia, las personas se encontrarán en situación de dependencia cuando su limitación, ya sea física, psíquica o intelectual, merma determinadas capacidades de la persona. Existe una incapacidad de la persona para realizar por sí misma las actividades de la vida diaria. Y concurre la necesidad de un tercero para prestarle la asistencia y cuidados que necesita.

Por tanto encontramos tres aspectos en la valoración de las **personas con dependencia**: determinar qué actividades de la vida diaria deben ser evaluadas, qué autonomía tiene la persona para poder realizarlas y por último qué apoyos y con qué intensidad los necesita.

En cuanto a las actividades de la vida diaria podemos decir que son aquellas que una persona ha de realizar diariamente para poder vivir de forma autónoma, integrada en su entorno habitual y cumpliendo con su papel social. Para medirlo se utilizan varias escalas y en la Comunidad Valenciana en los Informes de prestaciones sociales y valoración de la situación de dependencia de atención primaria utilizan el índice de Barthel.

España (2006) define las actividades de la vida diaria como:

Las tareas más elementales de la persona, que le permiten desenvolverse con un mínimo de autonomía e independencia, tales como: el cuidado personal, las actividades domésticas básicas, la movilidad esencial, reconocer personas y objetos, orientarse, entender y ejecutar órdenes o tareas sencillas.(p.44144)

Pero una persona dependiente puede tener cierta autonomía para realizar su cuidado personal, pero no puede desplazarse hasta el baño; ó se desplaza por sí solo pero no puede procurarse por sí mismo una higiene personal. Por tanto las personas valoradas como dependientes pueden presentar distintos niveles de dependencia.

Así España (2006), contempló esta situación y diferenció hasta tres grados de dependencia:

- Grado I. Dependencia moderada: cuando la persona necesita ayuda para realizar varias actividades básicas de la vida diaria, al menos una vez al día o tiene necesidades de apoyo intermitente o limitado para su autonomía personal.
- Grado II. Dependencia severa: cuando la persona necesita ayuda para realizar varias actividades básicas de la vida diaria dos o tres veces al día, pero no quiere el apoyo permanente de un cuidador o tiene necesidades de apoyo extenso para su autonomía personal.
- Grado III. Gran dependencia: cuando la persona necesita ayuda para realizar varias actividades básicas de la vida diaria y, por su pérdida total de autonomía física, mental, intelectual o sensorial, necesita el apoyo indispensable y continuo de otra persona o tiene necesidades de apoyo generalizado para su autonomía personal.

Para determinar esa valoración las Comunidades Autónomas, a las que se les otorga la competencia de realizarla, deberán tener dentro de sus referentes la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la discapacidad y de la salud aprobada por la Organización Mundial de la Salud en 2001.

Una vez valorado ya sabemos qué apoyos y con qué intensidad los necesita; pero esos apoyos, esa **atención** recae en su cuidador principal ya sea una persona (familiar o no) o institucional.

Tradicionalmente y como señala Rodríguez y Jiménez (2011) el cuidado y atención de las personas dependientes ha recaído en las familias, concretamente en las mujeres con una edad media entre 45 y 69 años. Donde a pesar de los cambios que se han experimentado en el debilitamiento de la familia extensa, en la institución familiar, la movilidad geográfica y el posicionamiento social de la mujer; la familia sigue siendo el principal proveedor de atención a las personas dependientes.

Por ello y a pesar de la excepcionalidad que la Ley 39/2006 (España, 2006) otorga a la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a los cuidadores no profesionales, esta ha sido una de sus grandes reconocimientos y novedades.

Esta prestación económica para poder ser reconocida como tal se han de cumplir unas condiciones necesarias recogidas en la normativa legislativa de desarrollo tanto a nivel estatal como autonómico; y que podríamos sintetizar en los siguientes aspectos:

- Los cuidados en el entorno familiar han de ser previos a la solicitud de reconocimiento de la situación de dependencia.

- La persona cuidadora, y que deberá ser designada como “cuidador principal” ha de cumplir unos requisitos de idoneidad: familiar, tener capacidad física y psíquica para poder prestar los apoyos necesarios, y con tiempo y dedicación suficiente para atender a la persona en la ayuda que necesita para realizar las actividades de la vida diaria. Así mismo debe comprometerse a tener disponibilidad para prestar el cuidado y atención de forma continua y debe darse convivencia en el mismo domicilio o en domicilios próximos.
- Además la vivienda en la que se prestan esos apoyos y atención debe ser valorada como que tiene unas condiciones mínimas de habitabilidad.

### **3.3. Calidad y satisfacción.**

Para poder llegar a realizar la valoración como personas en situación de dependencia, para determinar y resolver que apoyo y que intensidad de los mismos necesita un dependiente y para otorgar una prestación económica o de servicio; se hace necesario como ya señalábamos en el puto 1 de esta investigación la participación de las Entidades Locales en la gestión de los servicios de atención.

Ese servicio de atención en el municipio de Redován es el Servicio Municipal de Atención a la Dependencia (SMAD) de la Mancomunidad La Vega, que se convierte en imprescindible para la solicitud de reconocimiento, la determinación de la propuesta individual de atención con la prestación que tendrá derecho, y la supervisión y seguimiento del cuidado y atención que se le presta a la persona en situación de dependencia.

Por tanto la persona dependiente es central en el SMAD y conocer la satisfacción que tiene con este Servicio debe ser una filosofía que guie las actuaciones de este servicio, así como debe ser un objetivo de esta investigación.

La satisfacción no solo con aspectos del desarrollo y proceso, de sus expectativas y del resultado final, sino también como señala Cabrera , Donoso, Aneas y Del Campo (2010) teniendo un componente afectivo.

Al mismo tiempo, debe estar relacionada con las características de ese servicio para atender sus necesidades y debe ir unida a la percepción que este tiene de cómo se presta el servicio y a la expectativa que tenía antes de recibir dicho servicio.

Para valorar la satisfacción que las personas usuarias que usan el SMAD tienen con el servicio seguiré, tal y como señala Medina (2000) el modelo Parasuraman, Zeithami y Berry donde la calidad del servicio sería la amplitud de la discrepancia o la diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones.

Si bien, coincidiendo con lo que señala Medina y Medina (2011), en este estudio solamente podremos medir la percepción del SMAD ya que todas las personas a las que se les ha pasado el cuestionario son ya personas usuarias de este servicio y por tanto ya tienen una confirmación de sus expectativas o deseos.

En España, la calidad y Servicios Sociales no es un tema que para nada este consolidado como si que ocurre en otros sistemas como el educativo o el sanitario. Como indican autores como Giménez, de Alfonseti, Domenech, Lillo, Lorenzo, Mira-Perceval y Redero (2010) el interés por la calidad ha ido lentamente en aumento en el conjunto de las Administraciones Públicas, ya sea Estatal, Autonómica y Local. En el ámbito de los Servicios Sociales encontramos experiencias muy concretas en servicios y/o programas, pero escasas.

La Ley 39/2006 (España, 2006) ha sido la primera a nivel estatal que ha regulado aspectos relativos a la actuación de los Servicios Sociales en esta materia. Prevé fijar criterios comunes y planes de calidad, indicadores de calidad para la evaluación, la mejora continua, las guías de buenas prácticas, cartas de servicio. Por tanto otra justificación para poder medir la satisfacción en las actuaciones de Servicios Sociales Generales, en nuestras personas dependientes y/o sus cuidadores. Si bien coincido con Pastor (2015) en que la importancia que se da a la persona usuaria en las evaluaciones que se han realizado es más bien formal que real.

En nuestra profesión del Trabajo Social, el Consejo General de Trabajo Social (2012) refiere nuestro deber principal hacia el usuario y el apoyo a la mejora de la calidad, y nos define como una profesión basada en la práctica y que actúa bajo los principios de justicia social, derechos humanos, respeto a la diversidad. Siempre involucrando a las personas y removiendo las estructuras de cara a aumentar el bienestar.

## **4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **4.1. Fundamentación y tipo de investigación**

Andee-Egg (1995) refiere que utilizando el método científico la investigación social nos permite obtener nuevos conocimientos o estudiar una situación para poder diagnosticar necesidades y problemas con fines prácticos.

Este trabajo fin de grado es una investigación de tipo descriptivo de los perfiles socioeconómicos y de entorno, del análisis de la evolución del servicio en cuanto a expedientes y de la percepción de los usuarios con la satisfacción del SMAD.

Estando centrada en las personas valoradas como Grandes Dependientes beneficiarias de prestación económica a los cuidadores no profesionales en cuanto a su satisfacción con el SMAD durante el periodo 2007-2013 cuyos expedientes estén en situación de alta.

Esto está justificado en:

- la Ley entra en vigor el 1 de enero de 200 y los últimos datos que existen de reconocimientos de dependencia en el SMAD, a fecha de iniciar esta investigación, están actualizado a fecha de 31 de diciembre de 2013.
- y la prestación económica a los cuidadores no profesionales según España (2014a) representa el 43,21% de las prestaciones reconocidas frente al 56,79 % que representan el resto de servicios y prestaciones económicas.

Para poder diagnosticar esa realidad lo que hacemos es medir, y para ello utilizaremos técnicas cuantitativas tanto en la revisión de documentación para realizar un análisis de cómo ha evolucionado el servicio en ese periodo de tiempo en cuanto a las solicitudes recibidas, reconocimientos y prestaciones otorgadas; y cuál es el perfil de los grandes dependientes y sus personas cuidadoras. Así como en la medición de la satisfacción con el Servicio Municipal de Atención a la Dependencia.

Por tanto con esta investigación se puede responder a las preguntas de:

- 1- ¿Cómo ha evolucionado la Ley de dependencia?
- 2- ¿Cómo son y qué características tienen las personas dependientes y sus personas cuidadoras?
- 3- Y en lo que se refiere a las competencias de la Entidad Local, ¿Qué grado de satisfacción tienen las personas cuidadoras con el SMAD?

#### **4.2.Objetivos**

Esta investigación tiene tres objetivos.

1.- Conocer la evolución de la Ley de Dependencia en cuanto a solicitudes, reconocimientos y prestaciones en el periodo 2007-2013 en la Mancomunidad La Vega: municipio de Redován.

2.- Conocer y describir el perfil socio-económico y entorno de las personas reconocidas como grandes dependientes beneficiarias de la prestación al cuidador y de sus personas cuidadoras cuyo expediente se encuentre en situación de alta en el SMAD.

3.- Medir el grado de satisfacción de las personas cuidadoras no profesionales de esas personas reconocidas como grandes dependientes con el Servicio Municipal de Atención a la Dependencia (SMAD) de la Mancomunidad La Vega.

### **4.3. Dimensiones y variables del estudio**

Siguiendo los objetivos marcados en nuestra investigación debemos determinar cuáles van a ser las dimensiones y variables que van a guiar nuestra investigación para poder conseguir los objetivos propuestos.

Conocer la evolución de la Ley de Dependencia en cuanto a solicitudes, reconocimientos y prestaciones en el periodo 2007-2013 en la Mancomunidad La Vega: municipio de Redován.

- Cuantificar las solicitudes, reconocimientos y prestaciones para poder valorar su evolución: Número de solicitudes tramitadas, aprobadas, denegadas y sin cobertura; número y grados de dependencia reconocidos y Número y tipo de prestaciones aprobadas.

Conocer y describir el perfil socio-económico y entorno de las personas reconocidas como grandes dependientes beneficiarias de la prestación al cuidador y de sus personas cuidadoras cuyo expediente se encuentre en situación de alta en el SMAD.

- Perfil socio-económico de las personas dependientes y de sus personas cuidadoras: edad y sexo, nacionalidad, estado civil, nivel de estudios, nivel de ingresos y procedencia, parentesco y tiempo que lleva realizando el cuidado y atención.
- Entorno de las personas dependientes y sus personas cuidadoras: existencia de convivencia, número de personas que conviven, régimen de tenencia de la vivienda del dependiente.

Medir el grado de satisfacción de las personas cuidadoras no profesionales de esas personas reconocidas como grandes dependientes con el Servicio Municipal de Atención a la Dependencia (SMAD) de la Mancomunidad La Vega.

- Valoración del grado de satisfacción con el SMAD: Elementos tangibles: facilidades físicas, materiales y de aspecto personal; Fiabilidad: como la capacidad para cumplir con lo prometido y hacerlo sin errores; Capacidad de respuesta: voluntad de ayuda a los clientes y proporcionar un servicio rápido y ágil; Seguridad: el conocimiento y profesionalidad de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y seguridad; y por último Empatía: la atención esmerada e individualizada.

Estas dimensiones a medir que contempla el modelo SERVQUAL las hemos referenciado siguiendo al Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas (2014).

#### 4.4. Unidades de análisis

Nuestra población objeto son las personas valoradas como Grandes Dependientes beneficiarias de prestación económica a los cuidadores no profesionales en cuanto a su satisfacción con el SMAD durante el periodo 2007-2013 cuyos expedientes estén en situación de alta.

Si atendemos a estos criterios que hemos delimitado, en el municipio de Redován en este periodo de tiempo establecido se han reconocido a un total de 85 personas como grandes dependientes de las que sean perceptores de prestación económica a los cuidadores no profesionales y que estén en situación de alta, tenemos a 24 personas.

Por tanto se va a estudiar todo el universo de las personas sujeto de estudio en el municipio de Redován y que son esas 24 personas.

#### 4.5. Cronograma de investigación

La investigación ha seguido el proceso se refleja en la Tabla 4.

Tabla 4: Cronograma de la investigación.

Acciones	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Revisión de fuentes bibliográficas y primarias	■				
Encuesta de satisfacción			■		
Descripción de resultados				■	
Análisis de resultados					■
Conclusiones :alternativas y propuestas					■
Elaboración del informe de investigación					■
Entrega de la investigación					■

Elaboración propia

#### 4.6. Metodología

Inicialmente se ha realizado una revisión bibliográfica y normativa orientada a establecer el marco teórico y normativo de la dependencia. Y posteriormente, una revisión de los expedientes que el SMAD tiene abiertos desde que se inició el 1 octubre de 2007 hasta el 31 de diciembre de 2013 para poder recoger los datos de la evolución de la Ley y del perfil socio-económico y de entorno.

Para recoger dichos datos he construido dos protocolos de recogida sistemática de datos los cuales previamente fueron validados con una muestra de expedientes para el cumplimiento de los objetivos de la investigación (Anexo 9.1 y 9.2).

Para completar dichos protocolos se ha contado en todo momento con la colaboración de la Trabajadora Social del SMAD que facilitó el acceso y revisión de dichos expedientes, guardando la privacidad de los datos personales.

Para el cumplimiento del objetivo se ha procedido a la elaboración de un cuestionario para el estudio de la satisfacción de las personas cuidadoras no profesionales con el SMAD. Construido, siguiendo a Parasuraman, Zeithaml y Berry (1998), a través del modelo denominado SERVQUAL.

Para que la formulación de los ítems respondiera a las dimensiones de este modelo, me he basado en el cuestionario que Medina y Medina (2011) elaboraron para su estudio de la calidad percibida en personas usuarias de Servicios Sociales. Y a partir de aquí poder elaborar mi propio cuestionario para medir la satisfacción (Anexo 9.3).

La elección de este modelo SERVQUAL se basa en que es una herramienta validada y que responde al objetivo marcado de medir la satisfacción en términos de percepción.

Para medir cada una de las dimensiones del modelo, cada ítem se puntúa del 1 al 5 en base al grado de acuerdo o desacuerdo con la afirmación contenida en cada uno de ellos. Cada punto equivaldría a un rango de porcentaje de satisfacción entre el 0 y el 100. Así el 1 equivaldría a 20% de satisfacción, el 2 al 40% de satisfacción, el 3 al 60%, el 4 al 80% y el 5 al 100% de satisfacción.

Esta escala utilizada es de tipo Likert desarrollada por Rensis Likert en 1932.

#### **4.7. Técnicas y fuentes de información**

Las técnicas utilizadas para la elaboración del marco teórico y normativo han sido documentales y los datos se han obtenido través de fuentes bibliográficas, siendo referenciadas en el punto 8 de este Trabajo Fin de Grado.

Para obtener los datos de evolución, de perfil y de entorno se han utilizado dos protocolos de recogida sistemática de datos a partir de la revisión de fuentes primarias como son los expedientes del SMAD.

El primero de los protocolos para el estudio de la evolución de la ley de dependencia en la Mancomunidad La Vega: municipio de Redován recoge en un total de 5 tablas los datos de las variables de número de solicitudes tramitadas, aprobadas, denegadas, sin cobertura, número y grados de dependencia reconocidos; el número y tipo de prestaciones y servicios aprobados.

El segundo, el protocolo para el estudio del perfil socio-económico y de entorno de las personas dependientes y de sus personas cuidadoras recoge en 10 tablas las variables de perfil y las variables de entorno.

Y para medir el grado de satisfacción de las 24 personas cuidadoras con el SMAD he cumplimentado el cuestionario elaborado a partir de la herramienta SERVQUAL mediante la realización de entrevistas telefónicas con todas ellas al disponer de todos los teléfonos de contacto.

El cuestionario tiene un total de 22 ítems no agrupadas, y cada uno de los ítems pertenece a una dimensión: del ítems 1 al 4 elementos tangibles, del ítems 5 al 9 a la fiabilidad, del ítems 10 al 14 a la capacidad de respuesta, del 14 al 17 a la seguridad y por último del 18 al ítem 22 a la empatía.

#### **4.8. Recogida y análisis de datos**

Una vez recogidos todos los datos a través de las técnicas utilizadas durante los meses de febrero, marzo y abril, para la descripción de los mismos y su posterior análisis he utilizado el programa Microsoft Office Excel versión 2007 usando medias estadísticas.

### **5. DESCRIPCION DE RESULTADOS**

#### **5.1. Evolución de la ley de dependencia**

A continuación se presentan los datos obtenidos en el Protocolo para el estudio de la evolución de la Ley de Dependencia en la Mancomunidad en el periodo 2007-2013, en la dimensión estudiada de cuantificar las solicitudes, reconocimientos y prestaciones para poder valorar su evolución y siguiendo las variables que se determinaron de número de solicitudes tramitadas, aprobadas, denegadas y sin cobertura, número y grados de dependencia reconocidos y número y tipo de prestaciones aprobadas.

##### **5.1.1. Número de solicitudes tramitadas, aprobadas, denegadas y sin cobertura.**

Como señalamos en el marco organizativo, el SMAD se creó en octubre de 2007 y desde esa fecha hasta el 31 de diciembre de 2013 el número total de solicitudes tramitadas han sido de 307. De las cuales se han aprobado 213 solicitudes, se han denegado 43 que representa el 14% del total de solicitudes tramitadas.

Las solicitudes que no tienen cobertura, sin resolución de grado, alcanzan el número de 51 y de ellas 35 solicitudes han sido por fallecimiento, como se muestra en la Tabla 5. Lo que representa que un 11,40% del total de las solicitudes tramitadas desde el Servicio no fueron valoradas.

Tabla 5: Evolución de la tramitación de solicitudes

<b>Año</b>	<b>Tramitadas</b>	<b>Aprobadas</b>	<b>Denegadas</b>	<b>Sin cobertura</b>	<b>Sin cobertura fallecidas</b>
2007	97	74	7	16	16
2008	45	29	11	5	5
2009	45	40	3	2	2
2010	48	35	5	8	6
2011	46	28	15	3	3
2012	22	7	2	13	3
2013	4	0	0	4	0
<b>Total</b>	<b>307</b>	<b>213</b>	<b>43</b>	<b>51</b>	<b>35</b>

Elaboración propia a partir de la investigación

### 5.1.2. Número y Grados de dependencia reconocidos.

Como se puede obtener de la tabla 6 el total de solicitudes aprobadas y por tanto valoradas con grado de dependencia que otorga a la persona la consideración de persona dependiente y señala que nivel de ayuda y apoyos precisa, ascendería a 213 personas valoradas con grado de dependencia I, II o III, es decir el 69,38% del total de solicitudes.

Tabla 6: Número y grados de dependencia reconocidos

<b>Año</b>	<b>Grado I</b>	<b>Grado II</b>	<b>Grado III</b>	<b>Total</b>
2007	10	20	44	74
2008	6	9	14	29
2009	12	15	13	40
2010	12	15	8	35
2011	15	9	4	28
2012	4	1	2	7
2013	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>69</b>	<b>85</b>	<b>213</b>

Elaboración propia a partir de la investigación

### 5.1.3. Número y tipo de prestaciones aprobadas.

De las 213 personas valoradas con grado de dependencia nos encontramos que 93 personas, el 43,67% no han tenido resolución de reconocimiento de prestaciones: 47 personas, casi la mitad por haber fallecido antes de haberse emitido resolución y la otra mitad, 46 que están todavía pendiente de la resolución de la prestación solicitada; tal y como refleja la Tabla 7.

Tabla 7: Personas reconocidas con grado de dependencia sin cobertura de prestación

<b>Año</b>	<b>Por fallecimiento</b>	<b>Pendientes de resolución</b>	<b>Total</b>
2007	17	0	17
2008	9	0	9
2009	12	0	12
2010	6	21	27
2011	3	20	23
2012	0	5	5
2013	0	0	0
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>46</b>	<b>93</b>

Elaboración propia a partir de la investigación

En la Tabla 8 se observa que el resto de personas, es decir 120 de personas valoradas con grado de dependencia han recibido resolución estimatoria a su solicitud y se les ha reconocido el servicio o prestación que solicitaron en su momento.

De ellas 96 personas (el 80%) han solicitado y obtenido una prestación económica; y de ese total concretamente la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a los cuidadores no profesionales ha sido aprobada a 76 personas, al 79,17%.

Tabla 8: Número y tipo de prestaciones y servicios aprobados

<b>Año</b>	<b>Total</b>	<b>Total servicios</b>	<b>Total prestaciones</b>	<b>Total prestación cuidador</b>	<b>Otras prestaciones</b>
2007	57	8	49	46	3
2008	20	4	16	11	5
2009	28	6	22	12	10
2010	8	1	7	6	1
2011	5	3	2	1	1
2012	2	2	0	0	0
2013	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>24</b>	<b>96</b>	<b>76</b>	<b>20</b>

Elaboración propia a partir de la investigación

La prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a los cuidadores no profesionales como se ha señalado anteriormente ha sido resuelta a 76 personas dependientes durante el periodo de tiempo 2007-2013, de las que a fecha 01 de febrero de 2015 en situación de alta tenemos a 44 personas que estén percibiéndola, ya que 32 personas han fallecido este periodo de tiempo. Valoradas con Grado III perceptora de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y con expediente en situación de alta nos encontramos a 24 personas (nuestro universo de estudio) como muestra la Tabla 9.

Tabla 9: Resoluciones de prestación económica para cuidados en el entorno familiar

<b>Año</b>	<b>Total cuidador no profesional</b>	<b>Fallecidas</b>	<b>Total en alta</b>	<b>Total en alta de Grado III</b>
2007	46	24	22	15
2008	11	4	7	2
2009	12	3	9	3
2010	6	1	5	3
2011	1	0	1	1
2012	0	0	0	0
2013	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>32</b>	<b>44</b>	<b>24</b>

Elaboración propia a partir de la investigación

## 5.2 Perfil socio-económico y entorno

A continuación se presentan los datos socio-económicos y de entorno de las 24 personas reconocidas con Grado III y de sus personas cuidadoras cuyos expedientes están en situación de alta en el SMAD y que son perceptores de prestación económica para cuidados en el entorno familiar. Datos que nos ayudan a responder a la cuestión de: ¿Cómo son y qué características tienen las personas dependientes y sus personas cuidadoras?.

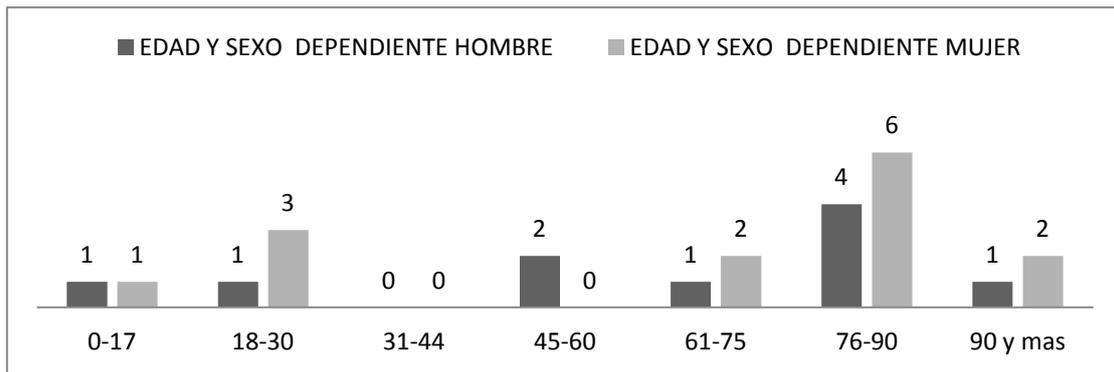
El Protocolo de recogida sistemática de datos para el estudio del perfil socio-económico y de entorno, nos proporciona los siguientes datos con relación a las variables que hemos analizado de edad y sexo, nacionalidad, estado civil, nivel de estudios, nivel de ingresos y procedencia, parentesco, tiempo que lleva realizando el cuidado y atención, existencia de convivencia, número de personas que conviven y el régimen de tenencia de la vivienda del dependiente.

### 5.2.1. Edad y sexo.

En relación a la distribución por **sexo** nos encontramos que las mujeres con gran dependencia son 14 y los hombres son 10, teniendo una proporción no muy desigual. Sin embargo esta proporción si es totalmente desigual en la persona cuidadora donde nos encontramos que de 24 personas, 23 son mujeres y 1 es hombre.

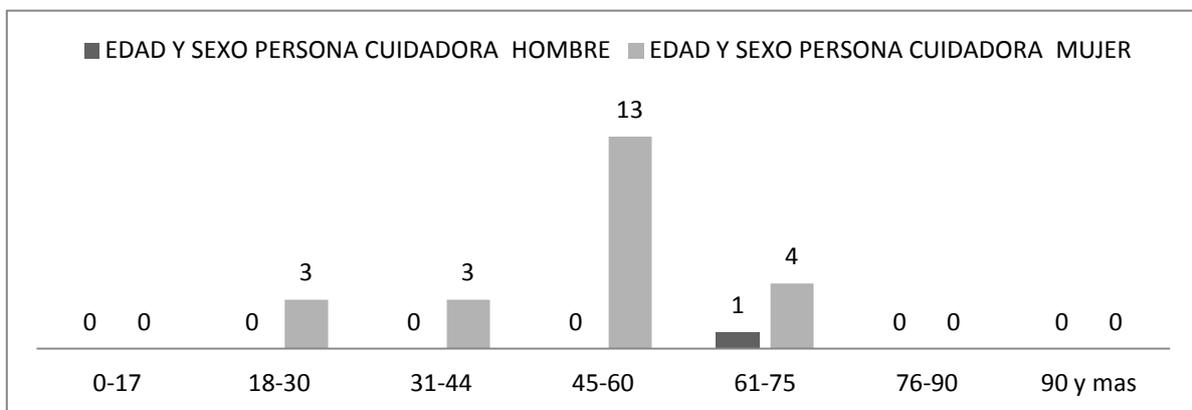
En relación a la **edad**, 16 personas dependientes están en la franja de edad de 61 años en adelante, de ellas 10 personas son mujeres. Y de las personas cuidadoras 13 se sitúan en la franja de edad de 45-60 años, siendo el 100% mujeres.

Grafico 1: Edad y sexo persona dependiente



Elaboración propia a partir de la investigación

Grafico 2: Edad y sexo persona cuidadora

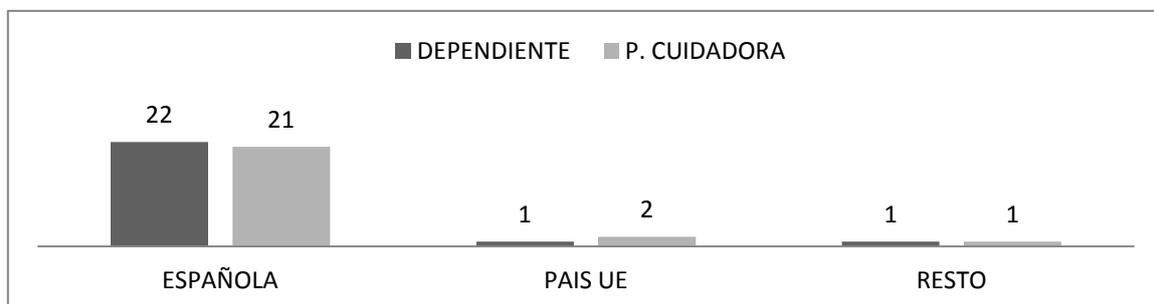


Elaboración propia a partir de la investigación

### 5.2.2. Nacionalidad.

En cuanto al país de procedencia nos encontramos con que solamente 2 personas dependientes y 3 personas cuidadoras del total de las unidades de análisis son de nacionalidad distinta a la española.

Grafico 3: Nacionalidad



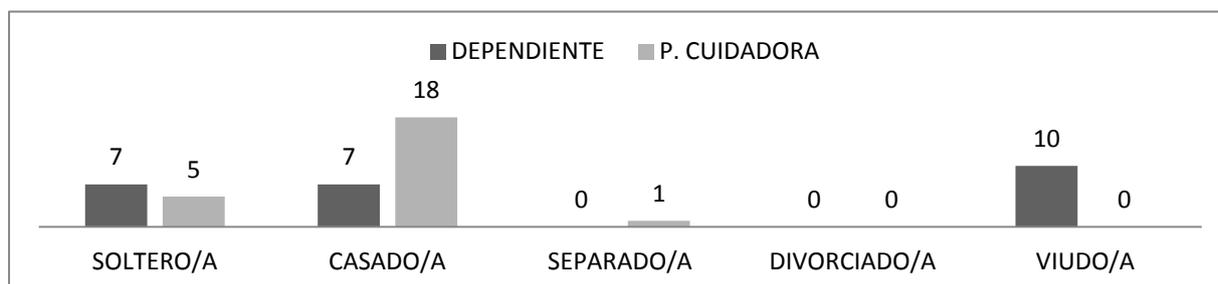
Elaboración propia a partir de la investigación

### 5.2.3. Estado Civil.

En cuanto al estado civil de la persona dependiente encontramos que únicamente 7 de ellas están casadas, ya que como se puede ver en el Gráfico 4 su estado civil es el de persona

soltera en 7 casos y 10 son personas viudas. Por el contrario en la persona cuidadora nos encontramos que 18 personas del total de 24, están casadas.

Gráfico 4: Estado civil

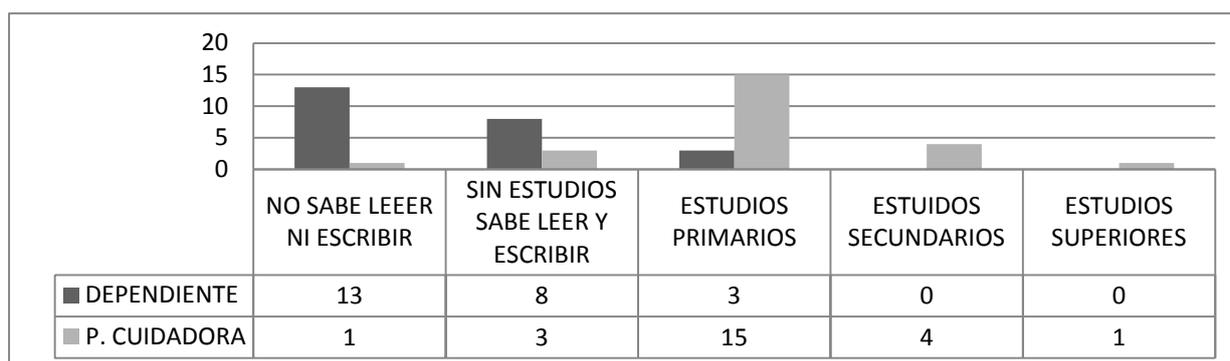


Elaboración propia a partir de la investigación

#### 5.2.4. Nivel de Estudios.

En el nivel de estudios encontramos que 21 personas dependientes no tienen ningún tipo de estudios, y que de ellas 13, el 54,17% del total de personas dependiente, no saben ni leer ni escribir. Sin embargo únicamente 1 de las personas cuidadoras no sabe leer ni escribir, ya que 20 personas tienen estudios, 1 de ellas superiores.

Gáfico5: Nivel de estudios



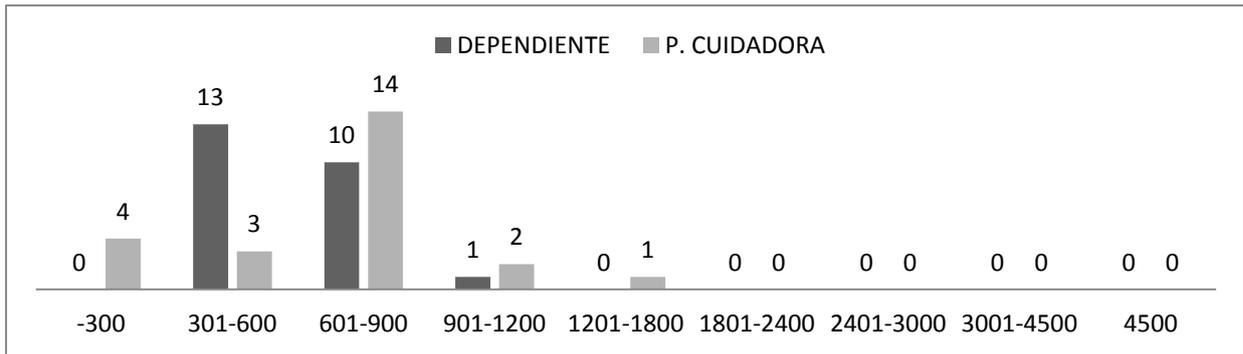
Elaboración propia a partir de la investigación

#### 5.2.5. Nivel de ingresos y procedencia.

El 100% de las personas dependientes objeto de estudio tiene unos ingresos procedentes de prestaciones o pensiones públicas y en 23 de ellas encontramos que son inferiores a 900,00 € al mes. No habiendo ninguna que tenga ingresos inferiores a 300,00 € mensuales.

Igualmente en los ingresos propios de las personas cuidadoras nos encontramos que 21 de ellas tienen ingresos también inferiores a los 900,00 € mensuales. Y 4 de ellas son inferiores a 300,00 € al mes. En las 7 personas cuidadoras que tienen ingresos inferiores a 600,00 € mensuales son procedentes de la prestación económica al cuidador que le abona la persona dependiente. El resto, es decir 17 personas cuidadoras perciben ingresos procedentes de rentas de trabajo.

Gráfico 6: Nivel de ingresos

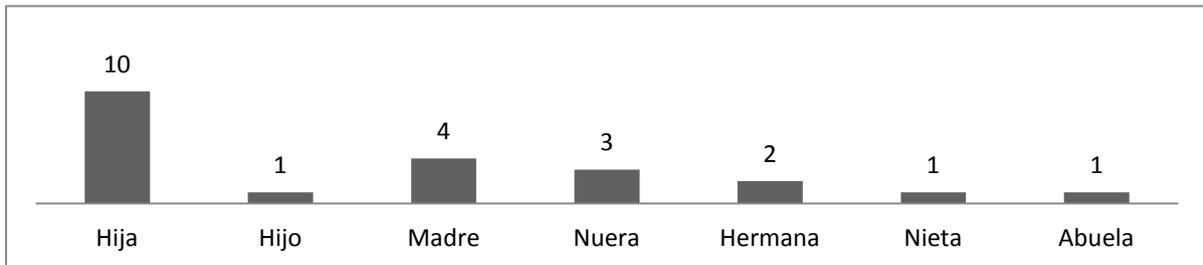


Elaboración propia a partir de los datos del protocolo de recogida de datos

### 5.2.6. Parentesco.

Entre las personas dependientes y las personas cuidadoras existe relación de parentesco en 23 de los casos y únicamente en 1 no existe ningún grado de parentesco. Mayoritariamente son hijas.

Gráfico 7: Parentesco de la persona cuidadora respecto a la persona dependiente



Elaboración propia a partir de los datos del protocolo de recogida de datos

### 5.2.7. Tiempo que lleva realizando el cuidado y atención.

El tiempo de cuidado y atención de las personas cuidadoras a las personas dependientes en más del 50%, es decir en 17 de los casos es superior a siete años. Y en 11 casos es superior a los 9 años.

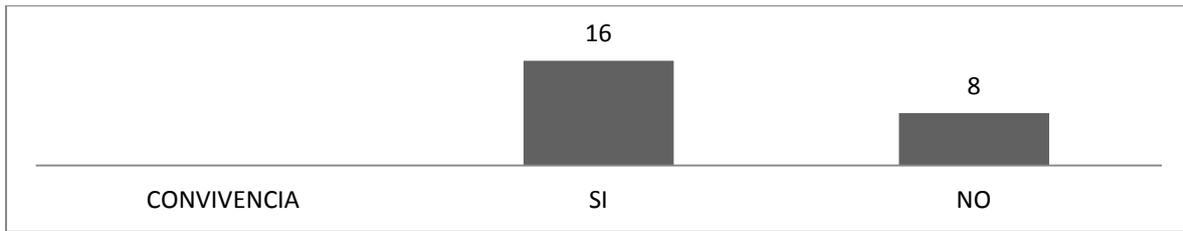
### 5.2.8. Existencia de convivencia, número de personas y régimen de tenencia

En este apartado vamos a describir los datos de las variables de existencia de convivencia, del número de personas que conviven y del régimen de tenencia de la vivienda del dependiente para poder conocer y describir el entorno de las personas dependientes y de sus personas cuidadoras.

Analizando los datos que aparecen en los Gráficos 8 y 9 se puede ver que únicamente 8 personas dependientes no conviven con sus cuidadores y en este caso el número total de personas que conviven en la vivienda de la persona dependiente es de 18.

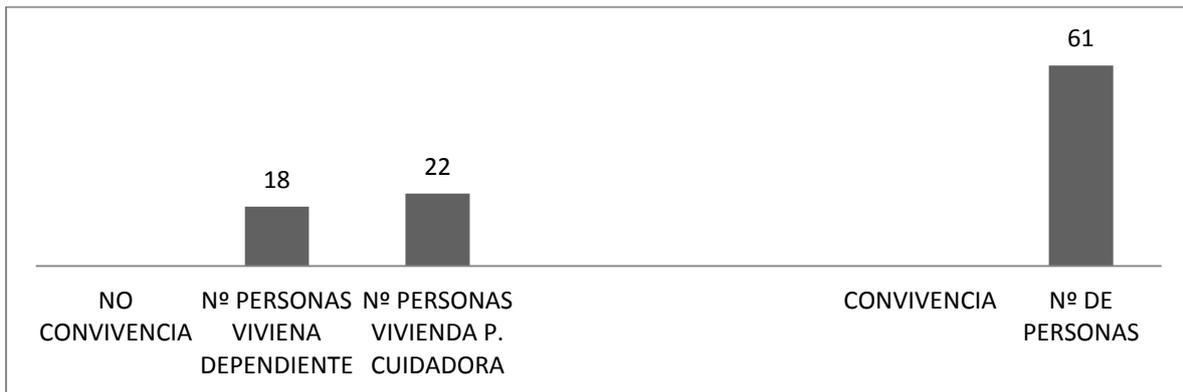
Y 16 de las personas dependientes conviven con la persona cuidadora y con sus unidades familiares siendo un total de 61 personas las que conviven en esas viviendas.

Gráfico 8: Convivencia entra la persona dependiente y la persona cuidadora



Elaboración propia a partir de los datos del protocolo de recogida de datos

Gráfico 9: Número de personas que conviven



Elaboración propia a partir de los datos del protocolo de recogida de datos

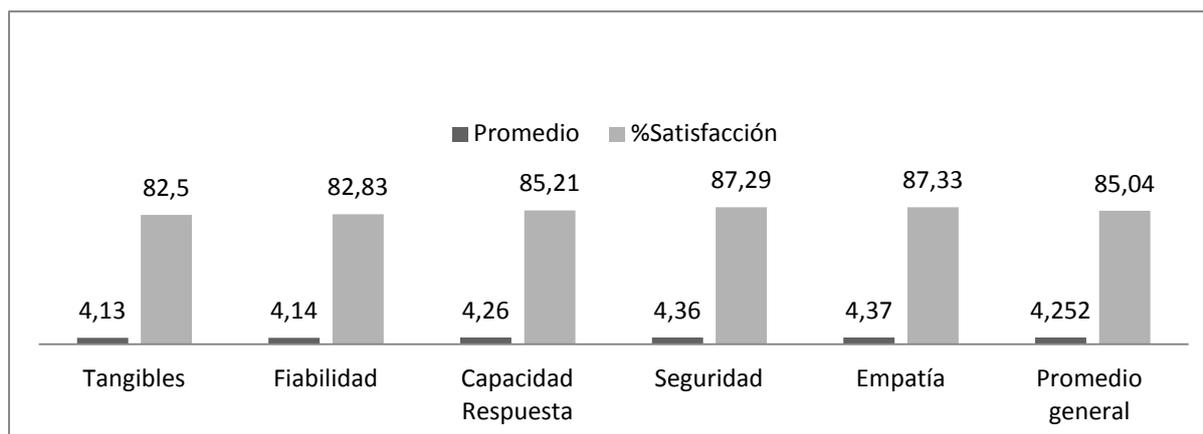
En cuanto al régimen de tenencia de la vivienda de la persona dependiente teníamos en el protocolo tres opciones: propia, alquilada o cedida. Y el 100% de las viviendas de las personas dependientes su régimen de tenencia es en propiedad.

### 5.3. Satisfacción de las personas cuidadoras no profesionales con el Servicio Municipal de Atención a la Dependencia

Los datos que a continuación vamos a describir son los obtenidos del cuestionario elaborado para el estudio de la satisfacción de los cuidadores no profesionales con el Servicio Municipal de Atención a la Dependencia (SMAD). Y que se construyó utilizando la herramienta SERVQUAL que nos permite poder medir dicha satisfacción a través de las dimensiones de calidad percibida: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

El promedio general de percepción de las dimensiones evaluadas para medir la satisfacción del SMAD es de 4,25 lo que equivale al 85,04% del rango de porcentaje de satisfacción del 0-100 en la escala de Likert. Siendo la dimensión que mayor puntuación tiene la “empatía” con un 4,37 y la de menor puntuación con un 4,13 los “elementos tangibles”. Resultados que se recogen en el Gráfico 10.

Gráfico 10: Promedio general de percepción de las dimensiones y % de satisfacción global



Elaboración propia a partir de los datos del cuestionario de satisfacción

A continuación, en la Tabla 10 se refleja la relación de todas las preguntas sin agruparlas por dimensiones para poder ver de forma clara las puntuaciones medias tanto en el promedio de percepciones de cada ítem como en el tanto por ciento de satisfacción. Y a continuación describiremos los datos de cada una de las dimensiones estudiadas.

Tabla 10: Resultados de puntuación media de todas las preguntas del cuestionario agrupado

Ítems	N	Min..	Máx.	Promedio	% Satisfacción
El Servicio Municipal de Atención a la Dependencia (SMAD) cuenta con un equipamiento de aspecto moderno.	24	1	5	3,96	79,17
Las instalaciones del centro de servicios sociales donde está ubicado el SMAD son agradables y atractivas.	24	1	5	4,13	82,50
La profesional del Servicio de Municipal de Atención a la Dependencia (SMAD) presenta buen aspecto.	24	1	5	4,21	84,17
Las instalaciones el SMAD son de fácil acceso y están bien señalizadas.	24	1	5	4,21	84,17
Los materiales relacionados con el SMAD (folletos explicativos, cartelería) son visualmente atractivos.	24	1	5	3,83	76,67
Cuando el personal del SMAD promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.	24	1	5	4,21	84,17
Las instalaciones del SMAD son seguras.	24	1	5	4,04	80,83
El personal del SMAD realiza bien su trabajo desde la primera vez.	24	1	5	4,38	87,50
La profesional del SMAD me informa de una manera clara y comprensible.	24	1	5	4,25	85,00
El personal del SMAD no está demasiado ocupado para responder rápidamente a mis peticiones.	24	1	5	4,21	84,17
El personal del SMAD me informa con precisión de cuando concluirá el servicio ofrecido.	24	1	5	4,29	85,83
La profesional del SMAD se muestra disponible para atenderme.	24	1	5	4,33	86,67
Los trabajos relacionados con la acogida y seguimiento, tales como entrevistas, informes, cuestionarios...se realizan con prontitud.	24	1	5	4,21	84,17
El comportamiento de la profesional del SMAD me inspira confianza.	24	1	5	4,42	88,33
El personal del SMAD está totalmente cualificado para las tareas que realiza.	24	1	5	4,29	85,83
La profesional del SMAD se muestran dispuestos a	24	1	5	4,38	87,50

ayudarme, y su trato es considerado y amable.	24	1	5		
La profesional del SMAD recogen de forma adecuada mis quejas y sugerencias como usuario.	24	1	5	4,38	87,50
El personal del SMAD me ha dado un trato personalizado.	24	1	5	4,38	87,29
El SMAD tiene horarios que satisfacen mis necesidades como usuario.	24	1	5	4,25	85,00
La profesional del SMAD comprenden cuales son mis necesidades.	24	1	5	4,33	86,67
Mis sentimientos hacia la profesional que presta el SMAD pueden ser descritos como satisfactorios.	24	1	5	4,33	86,67
La profesional del SMAD me escucha durante el tiempo que yo necesito.	24	1	5	4,54	90,83

Elaboración propia a partir de los datos del cuestionario de satisfacción

### 5.3.1. Valoración de los elementos tangibles.

En esta dimensión que hace referencia a las facilidades físicas, materiales y de aspecto personal, en nuestro cuestionario los ítems han estado centrados en las variables objeto del estudio: el equipamiento, percepción de agradable y atractivas de las instalaciones, aspecto de la profesional del SMAD y acceso y señalización de las instalaciones.

Como observamos en la tabla 11 el promedio de esta dimensión es de 4,13 que equivale a un 82,50% del rango de porcentaje de satisfacción del 0-100 en la escala de Likert. Y es la que obtiene una puntuación más baja de las cinco dimensiones y su promedio está por debajo del promedio general que es de 4,25.

Aunque también se pueden observar que existen diferencias entre lo que mejor perciben que es son las variables de “aspecto de la profesional del SMAD” y “acceso y señalización de las instalaciones” con un promedio de 4,21. Y lo que peor se percibe es “el equipamiento” que es valorado con un 3,96 de una máxima puntuación que es de 5.

Tabla 11: Valoración de la satisfacción de los elementos tangibles

	<i>Promedio</i>	<i>% Satisfacción</i>		
El Servicio Municipal de Atención a la Dependencia (SMAD) cuenta con un equipamiento de aspecto moderno.	3,96	79,17		
Las instalaciones del centro de servicios sociales donde está ubicado el SMAD son agradables y atractivas.	4,13	82,50		
La profesional del Servicio de Municipal de Atención a la Dependencia (SMAD) presenta buen aspecto.	4,21	84,17	<b>4,13</b>	<b>82,50</b>
Las instalaciones el SMAD son de fácil acceso y están bien señalizadas.	4,21	84,17		

Elaboración propia a partir de los datos del cuestionario de satisfacción

### 5.3.2. Valoración de la fiabilidad.

Que hace referencia a la capacidad de cumplir con lo prometido y hacerlo sin errores y para ello las variables serían: materiales atractivos, el personal promete en tiempo y lo cumple, instalaciones seguras, buen trabajo del personal, recibo información clara y comprensible.

En la tabla 12 podemos observar como la variable “materiales atractivos” obtiene un promedio de 3,83 siendo el valor más bajo de esta dimensión y también el ítem peor valorado del cuestionario. Y la variable “buen trabajo del personal” es la mejor valorada con un 4,38.

El % de satisfacción en la dimensión de fiabilidad es de 82,23 con un promedio en la percepción de 4,14. Siendo la segunda dimensión con una puntuación más baja y estando también por debajo de la puntuación del promedio general de percepciones.

Tabla 12: Valoración de la satisfacción de la fiabilidad

	<i>Promedio</i>	<i>% Satisfacción</i>
Los materiales relacionados con el SMAD (folletos explicativos, cartelería) son visualmente atractivos.	3,83	76,67
Cuando el personal del SMAD promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.	4,21	84,17
Las instalaciones del SMAD son seguras.	4,04	80,83
El personal del SMAD realiza bien su trabajo desde la primera vez.	4,38	87,50
La profesional del SMAD me informa de una manera clara y comprensible.	4,25	85,00

Elaboración propia a partir de los datos del cuestionario de satisfacción

### 5.3.3. Valoración de la capacidad de respuesta

Esta dimensión su % de rango de satisfacción es de 85,21 y coincide prácticamente con el % de grado de satisfacción del rango medio.

El promedio de esta dimensión es de 4,26. En todas las variables: respuesta a las peticiones, información precisa, muestra disponibilidad, trabajos se realizan con prontitud; la puntuación obtenida es prácticamente similar o superior al promedio general de percepciones de 4,25 como muestra la Tabla 13.

Tabla 13: Valoración de la satisfacción de la capacidad de respuesta

	<i>Promedio</i>	<i>% Satisfacción</i>
El personal del SMAD no está demasiado ocupado para responder rápidamente a mis peticiones.	4,21	84,17
El personal del SMAD me informa con precisión de cuando concluirá el servicio ofrecido.	4,29	85,83
La profesional del SMAD se muestra disponible para atenderme.	4,33	86,67
Los trabajos relacionados con la acogida y seguimiento, tales como entrevistas, informes, cuestionarios...se realizan con prontitud.	4,21	84,17

Elaboración propia a partir de los datos del cuestionario de satisfacción

### 5.3.4. Valoración de la seguridad.

Las variables estudiadas son: confianza en el comportamiento de la profesional, su cualificación, la disposición que muestra para ayudar, recogida de quejas y sugerencias.

En esta dimensión tal y como se recoge en la Tabla 14 son junto a las de la dimensión “empatía” las que obtienen una mayor valoración de las personas cuidadoras.

Siendo el promedio de esta dimensión de 4,36 y la variable con mayor puntuación es “confianza en el comportamiento de la profesional” con un 4,42 %. Y la variable con menor puntuación, pero aún así superior al promedio general de percepciones, ha sido “cualificación” con un 4,29.

Tabla 14: Valoración de la satisfacción de la seguridad

	<i>Promedio</i>	<i>% Satisfacción</i>	
El comportamiento de la profesional del SMAD me inspira confianza.	4,42	88,33	
El personal del SMAD está totalmente cualificado para las tareas que realiza.	4,29	85,83	
La profesional del SMAD se muestran dispuestos a ayudarme, y su trato es considerado y amable.	4,38	<b>4,36</b>	<b>87,29</b>
La profesional del SMAD recogen de forma adecuada mis quejas y sugerencias como usuario.	4,38	87,50	

Elaboración propia a partir de los datos del cuestionario de satisfacción

### 5.3.5. Valoración de la empatía.

La última dimensión que se recoge en el cuestionario es la empatía que entendíamos como la atención esmerada e individualizada; y que es la mejor valorada de las cinco dimensiones estudiadas con un 4,37 de promedio que equivale a un 87,33% de satisfacción.

Y como muestra la Tabla 15 la variable “escucha activa” ha sido tanto la mejor valorada en esta dimensión como la mejor valorada de todas las variables estudiadas, con una puntuación de promedio de 4,54 y un % de satisfacción de 90,83 (5 puntos porcentuales más que el % de satisfacción media).

Tabla 15: Valoración de la satisfacción de la empatía

	<i>Promedio</i>	<i>% Satisfacción</i>	
El personal del SMAD me ha dado un trato personalizado.	4,38	87,29	
El SMAD tiene horarios que satisfacen mis necesidades como usuario.	4,25	85,00	
La profesional del SMAD comprenden cuales son mis necesidades.	4,33	<b>4,37</b>	<b>87,33</b>
Mis sentimientos hacia la profesional que presta el SMAD pueden ser descritos como satisfactorios.	4,33	86,67	
La profesional del SMAD me escucha durante el tiempo que yo necesito.	4,54	90,83	

Elaboración propia a partir de los datos del cuestionario de satisfacción

A modo de síntesis, del estudio se desprende que un 43,67% de las personas valoradas como dependientes no han tenido ningún tipo de cobertura a través de la Ley 39/2006 (España, 2006), y los que se que han recibido cobertura en un 79,17% son receptoras de prestación económica al cuidador no profesional.

Por lo que respecta al perfil socio económico y entorno el 95, 83% de las personas cuidadoras son mujeres mayoritariamente con una edad entre 45 y 60 años, con un estado

civil de casadas y a excepción de una mujer cuidadora todas tienen relación de parentesco, en un 41.66% el de mujer.

Los datos del grado de satisfacción con respecto al SMAD arrojan una valoración global con el servicio del 85,04 %, siendo las variables de la dimensión empatía las que tienen una valoración más alta del 87,33 % y la variable más valorada con un 90% de satisfacción es la escucha activa.

## **6. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

### **6.1. Evolución de la ley de dependencia**

Nuestro primer objetivo marcado era “Conocer la evolución de la Ley de Dependencia en cuanto a solicitudes, reconocimientos y prestaciones en el periodo 2007-2013 en la Mancomunidad La Vega: municipio de Redován”.

Si tomamos como referencia la primera dimensión que estudiamos de “número de solicitudes tramitadas, aprobadas, denegadas y sin cobertura” cuyos datos se recogen anteriormente en la Tabla 5, podemos determinar que el año en el que mayor número de solicitudes se tramitaron fueron en el año 2007 y que hasta el año 2011, inclusive, fueron creciendo a un ritmo similar cada año. Y es a partir del año 2012 cuando el número de solicitudes presentadas cae hasta 4 solicitudes en el año 2013. Hasta llegar al total de 307 solicitudes que tenemos como expedientes de solicitud de reconocimiento de persona en situación de dependencia.

Las 213 solicitudes aprobadas representan un 69,38% del total de presentadas lo que representa un porcentaje alto de resoluciones de valoración de grado de dependencia.

Pero lo más significativo que hemos de tener en cuenta, si vemos la Tabla 5, es que 51 solicitudes, es decir un 16,61% del total de solicitudes, están sin cobertura al no haber tenido resolución.

Por fallecimiento, y por tanto nunca recibieron su resolución de grado, ha ocurrido en 35 solicitudes; y 16 solicitudes (16 personas) están pendientes de resolución desde el año 2012, es decir desde hace 3 años.

En cuanto a la dimensión de “número y grados de dependencia reconocidos”, y que recogíamos en la Tabla 6, se evidencia que el mayor número de personas reconocidas como grandes dependientes, grado III, se concentran en las primeras solicitudes que se realizaron en el año 2007 (44 de un total de 74) para ir disminuyendo anualmente. Es decir de los 85 reconocimientos de grado III realizados en estos 7 años de estudio el 51,76% corresponde a expedientes del año 2007.

De todo este objetivo de conocimiento el dato obtenido que más me gustaría resaltar es: que de las 213 personas reconocidas con un grado de dependencia, 93 de ellas, no han obtenido resolución de prestación (o sea el 43,66%); y que deberían haberles sido reconocidos como un derecho ya durante este año 2015.

Pero si este dato lo desgranamos todavía más resulta que de las 93 personas dependientes sin cobertura de prestación, 47 de ellas han fallecido y otras 46 personas dependientes están esperando resolución desde el año 2010.

Para completar el análisis de este objetivo y viendo los datos de la dimensión “número y tipo de prestaciones y servicios aprobados” reflejados en la tabla 8 y 9; y comparándolo con los datos a nivel nacional: la prestación económica a los cuidados representa el 43,21% de las prestaciones reconocidas frente al 56,79 % que representan el resto de servicios y prestaciones económicas.

En Redován esos porcentajes son mayores ya que la prestación económica al cuidador representa 63,33% del total de prestaciones y servicios y el 79,16% de las prestaciones económicas.

## **6.2. Perfil socio-económico y entorno**

En este objetivo de conocer y describir el perfil socio-económico y entorno tanto de las personas reconocidas como grandes dependientes como de sus personas cuidadoras, cuyos datos describimos en el punto 5.2 y que están recogidos en los gráficos del 1 al 9, podemos realizar el siguiente análisis:

- Respecto a la variable sexo y edad: en lo que respecta a las personas reconocidas como grandes dependientes no hay grandes diferencias en el sexo estando más o menos equiparados en número aunque sí que es cierto que hay 4 mujeres más que hombres. Y en cuanto a la edad 18 personas dependientes de un total de 24 son mayores de 60 años.

En cambio, en la persona cuidadora es significativo que 23 de ellas de un total de 24 cuidadores, sean mujeres y de ellas 13, es decir casi la mitad, tengan una edad entre 45-60 años.

- Una vez recogido los datos es muy llamativo que 22 de los grandes dependientes reconocidos, perceptores de prestación y en situación de alta; y 21 de las personas cuidadoras sean de nacionalidad española y 1 única persona cuidadora sea de nacionalidad distinta.
- En el estado civil únicamente 7 personas dependientes están casadas y por el contrario 18 personas cuidadoras están casadas. Este dato está muy relacionado con

la variable de convivencia en el que vemos que 16 personas dependientes conviven con sus personas cuidadoras.

- En cuanto a la variable estudios nos encontramos que 21 personas dependientes del total de 24 está valorado como analfabeto o sin estudios pero que saben leer y escribir; y podemos comprobar cómo eso está íntimamente relacionado con el nivel de ingresos procedentes en su totalidad de pensiones públicas cuyas cuantías están por debajo de los 900,00 euros mensuales.
- En el nivel de ingresos se mantiene una correlación del nivel de ingresos de las personas dependientes con la pensión media en la Comunidad Valenciana que en este año 2015 se ha situado en 815,62 euros, según datos del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) del último mes de mayo.
- En el variable parentesco nos encontramos que 23 personas tienen una relación de parentesco pero lo que me gustaría resaltar es que 10 de las personas cuidadoras son hijas y que el rol de persona cuidador no se ejerce por ningún cónyuge de la persona dependiente.
- Y respecto al tiempo que llevan realizando las personas cuidadoras realizando las tareas de cuidado y atención es llamativo como a pesar del alto grado de nivel de atención y cuidados que precisan las personas dependientes su esperanza de vida es tan alta que en 11 casos llevan más de 9 años ejerciendo ese rol y esas tareas.
- En cuanto a la variable el estudio únicamente nos ha proporcionado un dato de que el 100% de las viviendas son en régimen de propiedad y que el total de estas 24 unidades familiares ascienden a 101 persona.

### **6.3. Satisfacción de las personas cuidadoras no profesionales**

En términos generales y como queda reflejado en la Tabla 10 las puntuaciones obtenidas en 20 de los ítems han sido superiores al 80% del rango de satisfacción, lo que indica que la satisfacción de las personas cuidadoras no profesionales con el SMAD es muy satisfactorio según sus propias percepciones.

Únicamente dos ítems han tenido una valoración inferior que han sido la variable de “el equipamiento” en la dimensión de elementos tangibles y en la variable “materiales atractivos” de la dimensión fiabilidad; aún así el índice de satisfacción de estos es del 79,17 % y el 76,67 % respectivamente.

El espacio de oficina de atención que utiliza el SMAD, es una instalación ubicada en uno de los Centros Sociales que tiene Redován y que es utilizada en diferentes días por los

distintos servicios de la Mancomunidad La Vega como oficina de atención al público. Y los materiales que en estas instalaciones se encuentran son igualmente de los distintos servicios.

La variable mejor percibida de todas las estudiadas es “escucha activa” con un 90,83% de rango de satisfacción, que forma parte de la dimensión empatía que a su vez es la mejor valorada con un 87,33%, muy por encima de la media de satisfacción.

Por los datos recogidos podemos decir que las mejores valoraciones han sido obtenidas en las dimensiones de seguridad y de empatía. Que son las que más relación tienen con la labor, el quehacer profesional, la seguridad, la amabilidad, el cuidado y la atención individualizada que presta la técnico del SMAD.

## **7. CONCLUSIONES Y PROPUESTAS**

### **7.1. Conclusiones**

Finalizada la recogida, la descripción y el análisis de los datos obtenidos en este estudio descriptivo tenemos de realizar una serie de conclusiones que siguiendo el esquema de este trabajo fin de grado, vamos a realizar siguiendo los objetivos que nos marcamos en el diseño de la investigación.

Con respecto al objetivo de “Conocer la evolución de la Ley de Dependencia en cuanto a solicitudes, reconocimientos y prestaciones en el periodo 2007-2013 en la Mancomunidad La Vega: municipio de Redován“, podemos concluir como explica Marga León, al coincidir plenamente con su opinión, en Zalakain (2015)

tras unos (pocos) años en los que pensamos que seríamos capaces de desarrollar una política de cuidados equitativa y universal integrada en el seno de nuestro estado de bienestar, volvemos exactamente al punto en el que estábamos: a las familias, que con sus medios y su capital humano hacen frente a un problema que pese a tener magnitud social, lo seguimos considerando privado.(diario.es [www.eldiario.es/autores/joseba\\_zalakain](http://www.eldiario.es/autores/joseba_zalakain))

La Ley considera a la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a los cuidadores no profesionales de carácter excepcional, y sin embargo ha sido la que tanto a nivel nacional como en nuestro municipio mayor impacto ha tenido.

Nuestro segundo objetivo de investigación era “Conocer y describir el perfil socio-económico y entorno de las personas reconocidas como grandes dependientes beneficiarios de la prestación al cuidador y de sus personas cuidadoras cuyo expediente se encuentre en situación de alta en el SMAD”.

Y en base a los datos obtenidos podemos concluir que aunque las mujeres se han incorporado masivamente al mundo laboral y ya no se ven a ellas mismas como cuidadoras

de otras personas en nuestro estudio las mujeres siguen desempeñando mayoritariamente ese rol y así se les ha asignado la responsabilidad de cuidado de la persona dependiente y que en un número muy elevado nos encontramos que llevan realizándolo más de 9 años; es decir más tiempo que el periodo estudiado de 2007 a 2013.

A este respecto también la Asociación Estatal de Directores y Gerentes en Servicios Sociales (2015) en un artículo de última hora de realizar este trabajo también señala

La mala implantación de la Ley de dependencia merece un análisis profundo del impacto negativo de género. La OCDE lleva tiempo alertando sobre la intensidad desmedida de los cuidados familiares en España (asumidos casi exclusivamente por mujeres). La supresión de las cotizaciones a la seguridad social para cuidadoras familiares unida a la ausencia de medidas de conciliación; la falta de apoyos a las familias o a la ausencia de promoción de los cuidados prestados por varones, hacen que los cuidados familiares no sean una opción vital fruto de elección libre, sino una condena con implicaciones personales, morales y económicas gravísimas. (<http://www.directoressociales.com/prensa.html>)

Al mismo tiempo la familia y su entorno sigue siendo el elemento principal de protección de sus miembros y en la que se le proporciona a la persona cuidadora la atención que precisa como parte que es de la misma.

Por último nos marcamos un tercer objetivo que era “medir el grado de satisfacción de los cuidadores no profesionales de esas personas reconocidas como grandes dependientes con el Servicio Especializado de Atención a la Dependencia (SMAD) de la Mancomunidad La Vega”, ya que puede suponer un elemento de mejora continua en el servicio.

Si recogemos los datos analizados podemos concluir que el SMAD de la Mancomunidad precisa mejorar la percepción en las dos dimensiones que han obtenido peor valoración: elementos tangibles y fiabilidad. Y concretamente en la mejora del equipamiento de las instalaciones y en los materiales que utiliza el SMAD como folletos explicativos y cartelería.

## **7.2. Propuestas**

Para concluir nuestras propuestas de mejorar serían, en relación a los objetivos de la investigación:

1.- Con relación a los dos objetivos primeros considero que sería necesario poner en marcha actuaciones desde nuestro SMAD que faciliten a las mujeres cuidadoras la tarea de cuidado y atención de la persona dependiente a la que atienden y que esa tarea pueda también ser compartida en mayor medida por otros miembros de la unidad familiar; ya que todas las personas cuidadoras estudiadas salvo una tienen una relación de parentesco con la persona dependiente.

2.- Aprovechar las subvenciones anuales del área de Bienestar Social de la Diputación Provincial de Alicante para renovar y mejorar el equipamiento con el que cuenta el SMAD, y que como hemos dicho también mejoraría la atención que se presta desde otros servicios que también utilizan las mismas instalaciones. Y realizar material divulgativo por servicios.

3.- Fortalecer la relación que el SMAD tiene con las personas dependientes y sus cuidadores realizando un estudio de satisfacción de todas las personas dependientes de la Mancomunidad que ayude a mejorar la atención que se les presta desde este servicio.

## 8. REFERENCIAS

Asociación Estatal de Directores y Gerentes en Servicios Sociales (2015). La proposición indecente. Dependencia en el Congreso de los diputados. ¿una proposición indecente?. Recuperado de la url <http://www.directoressociales.com/prensa.html>.

Andee-Egg, E. (1995). *Técnicas de Investigación Social*. Buenos Aires: Lumen.

Cabrera Rodríguez, F.A., Donoso Vázquez, T., Aneas Álvarez, A., Del Campo, J. (2010). Valoración de la satisfacción de usuarios de programas sociales: propuesta de un modelo de análisis. *Revista de educación*, 351, 351-366.

Comunidad Valenciana (2011). Decreto 18/2011, de 25 de febrero, del Consell, por el que se establece el procedimiento para reconocer el derecho a las prestaciones del sistema valenciano para las personas en situación de dependencia. DOCV N° 6471, de 2 de marzo de 2011. 8708-8729.

Disponible a fecha 10 de junio de 2015 en la url [http://www.docv.gva.es/datos/2011/03/02/pdf/2011\\_2475.pdf](http://www.docv.gva.es/datos/2011/03/02/pdf/2011_2475.pdf)

Comunidad Valenciana (2014). Orden 34/2014, de 22 de diciembre, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se modifica la Orden 21/2012, de 25 de octubre, de la Conselleria de Justicia y Bienestar Social, por la que se regulan los requisitos y condiciones de acceso al programa de atención a las personas y a sus familias en el marco del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia en la Comunitat Valenciana. DOCV N° 7434 de 31 de diciembre de 2014. 32246-32253.

Disponible a fecha 10 de junio de 2015 en la url [http://www.docv.gva.es/datos/2014/12/31/pdf/2014\\_11922.pdf](http://www.docv.gva.es/datos/2014/12/31/pdf/2014_11922.pdf)

Consejo General del Trabajo Social (2012). Código Deontológico del Trabajo Social. Recuperado de [http://www.cgtrabajosocial.es/código\\_deontologico](http://www.cgtrabajosocial.es/código_deontologico)

De la Peña Salas, E. (2014). Análisis de la satisfacción y de la calidad percibida por las personas atendidas en los servicios sociales comunitarios del Centro Municipal de Servicios

Sociales Delicias del Ayuntamiento de Zaragoza. *Cuadernos de Trabajo Social*, 27(1), 115-125.

Disponible a fecha 10 de junio de 2015 en la url <http://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/viewFile/42386/43072>

España (1978). Constitución Española de 1978. N<sup>o</sup> 311, de 29 de Diciembre de 1978. 29313-29424.

Disponible a fecha 10 de junio de 2015 en la url <http://www.boe.es/boe/dias/1978/12/29/pdfs/A29313-29424.pdf>

España (2006). Ley 39/2006, de 124 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención de las personas en situación de dependencia. BOE N<sup>o</sup> 299, de 15 de diciembre de 2006. 44142-44156.

Disponible a fecha 10 de junio de 2015 en la url <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2006-21990>

España (2011). Real Decreto 174/2011, de 11 de febrero, por el que se aprueba el baremo de valoración de la situación de dependencia establecido por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia. BOE N<sup>o</sup> 42, de 18 de febrero de 2011. Sec I, 18567-18691.

Disponible a fecha 10 de junio de 2015 en la url <http://www.boe.es/boe/dias/2011/02/18/pdfs/BOE-A-2011-3174.pdf>

España (2013a). Real Decreto 1050/2013, de 27 de diciembre, por el que se regula el nivel mínimo de protección establecido en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia. BOE N<sup>o</sup> 313, de 31 de diciembre de 2013. Sec I, 107120-107127.

Disponible a fecha 10 de junio de 2015 en la url <http://www.boe.es/boe/dias/2013/12/31/pdfs/BOE-A-2013-13810.pdf>

España (2013b). Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre, por el que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia. BOE N<sup>o</sup> 313, de 31 de diciembre de 2013. Sec I, 107128-107142.

España (2013c). Orden SSI/2371/2013, de 17 de diciembre, por la que se regula el Sistema de Información del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia. BOE N° 302, de 18 de diciembre de 2013. Sec I, 100833-100843.

Disponible a fecha 10 de junio de 2015 en la url <http://www.boe.es/boe/dias/2013/12/18/pdfs/BOE-A-2013-13231.pdf>

España (2014a). Resolución de 31 de julio de 2014, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia. BOE N° 197 de 14 de agosto de 2014. Sec III, 65335-65420.

Disponible a fecha 10 de junio de 2015 en la url <http://www.boe.es/boe/dias/2014/08/14/pdfs/BOE-A-2014-8733.pdf>

España (2014b). Real Decreto 1007/2014, de 5 de diciembre, por el que se declaran oficiales las cifras de población resultantes de la revisión del Padrón municipal referidas al 1 de enero de 2014. BOE N° 308 del 22 de diciembre de 2014. 104185-104188.

Disponible a fecha 10 de junio de 2015 en la url <http://www.boe.es/boe/dias/2014/12/22/pdfs/BOE-A-2014-13303.pdf>

Giménez Bertomeu, V.M., de Alfonseti Hartmann, N, Domenech López, Y., Lillo Beneyto, A., Lorenzo García, J., Mira-Perceval Pastor, M.T., Redero Bellido, H. (2010). Estándares de calidad en los Servicios Sociales: investigar las buenas prácticas para los profesionales y empleadores en los servicios sociales de atención primaria. *Comunicaciones al VIII Congreso de Departamentos, Escuelas y Facultades de Trabajo Social*,1079-1099.

IMSERSO (2005). *Libro Blanco Atención a las personas en situación de dependencia*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales-IMSERSO.

Disponible a fecha 10 de junio de 2015 en la url <http://www.dependencia.imserso.es/InterPresent1/groups/imserso/documents/binario/libroblanco.pdf>

Medina Tornero, M.E. (2000). *Evaluación de la calidad asistencial del servicio de ayuda a domicilio*. Murcia: Universidad de Murcia.

Medina Tornero, M.E. y Medina Ruiz, E. (2011). Análisis de la calidad percibida en usuarios/as de Servicios Sociales. *Revista Zerbitzuan*, 50, 85-100.

Disponible a fecha 10 de junio de 2015 en la url:  
<http://dialnet.nirioja.es/descarga/articulo/3876856.pdf>

Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas (2014). *Guía para la realización de estudios de análisis de la demanda y de encuestas de satisfacción*. Madrid: Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas-Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios.

Disponible a fecha 10 de junio de 2015 en la url:

[http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia\\_ADyES\\_2014\\_GuiaRapida.pdf](http://www.aeval.es/export/sites/aeval/comun/pdf/calidad/guias/Guia_ADyES_2014_GuiaRapida.pdf)

Parasuraman, A., Zeithaml, y Berry, L. (1988).SERVQUEAL: a Multiple scale for measuring consumer perceptions or service quality. *Jornal of reailing*, 64, 12-40.

Disponible a fecha 10 de junio de 2015 en la url:

[http://areas.kenan-](http://areas.kenan-flagler.unc.edu/Marketing/FacultyStaff/zeithaml/Selected%20Publications/SERVQUAL-%20A%20Multiple-Item%20Scale%20for%20Measuring%20Consumer%20Perceptions%20of%20Service%20Quality.pdf)

[flagler.unc.edu/Marketing/FacultyStaff/zeithaml/Selected%20Publications/SERVQUAL-](http://areas.kenan-flagler.unc.edu/Marketing/FacultyStaff/zeithaml/Selected%20Publications/SERVQUAL-%20A%20Multiple-Item%20Scale%20for%20Measuring%20Consumer%20Perceptions%20of%20Service%20Quality.pdf)

[%20A%20Multiple-Item%20Scale%20for%20Measuring%20Consumer%20Perceptions%20of%20Service%20Quality.pdf](http://areas.kenan-flagler.unc.edu/Marketing/FacultyStaff/zeithaml/Selected%20Publications/SERVQUAL-%20A%20Multiple-Item%20Scale%20for%20Measuring%20Consumer%20Perceptions%20of%20Service%20Quality.pdf)

Pastor, E. (2015). Oportunidades for participation in the policies of municipal social services in Spain. *Convergencia Revista de Ciencias Sociales*,68, 229-257.

Rodríguez Castedo, A. y Jiménez Lara, A (2011). Nuevas necesidades, nuevos derechos, nuevos empleos: Dependencia y creación de empleo. *Revista de Servicios Sociales y Política Social*, 93,9-44.

Unión Europea (2000). Carta de los derechos fundamentales de la Unión Europea. Diario Oficial de las Comunidades Europeas de fecha 18 de diciembre de 2000. C364/1-C364/22.

Disponible a fecha 10 de junio 2015 en la url [http://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text\\_es.pdf](http://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_es.pdf)

Zalakain, J.(2015). La Ley de la Dependencia, una oportunidad perdida. *El diario.es. de 11 de enero de 2015*.

Disponible a fecha 10 de junio de 2015 en la url: [http://www.eldiario.es/autores/joseba\\_zalakain/](http://www.eldiario.es/autores/joseba_zalakain/)

## 9. ANEXOS

### Anexo 9.1. Protocolo de recogida sistemática de datos evolución

Número de Solicitudes tramitadas, aprobadas, denegadas y sin resolución.

Año	Sol. Tramitadas	Sol. Aprobadas	Sol. Denegadas	Sol. Sin resolución	Sin resolución fallecidas
2007					
2008					
2009					
2010					
2011					
2012					
2013					
Total					

Número y grados de dependencia reconocidos

Año	Grado I	Grado II	Grado III	Total
2007				
2008				
2009				
2010				
2011				
2012				
2013				
Total				

Número y tipo de prestaciones y servicios aprobados

Año	Total	Total servicios	Total prestaciones	Total de prestación cuidador	Otras prestaciones
2007					
2008					
2009					
2010					
2011					
2012					
2013					
Total					

Año	Total cuidador no profesional	Fallecidas	Total en alta	Total en alta de Grado III
2007				
2008				
2009				
2010				
2011				
2012				
2013				
Total				

Nº Total de personas reconocidas con grado de dependencia sin resolución de prestaciones

Año	Por allecimiento	Pendientes de resolución	Total
2007			
2008			
2009			
2010			
2011			
2012			
2013			
Total			

## Anexo 9.2. Protocolo de recogida sistemática de datos del perfil y entorno

SMAD/REDOVAN/Año \_\_\_\_/orden \_\_\_\_

### Persona dependiente

Sexo		Edad	Sexo	
			H	M
Hombre	Mujer	0-17		
		18-30		
		31-44		
		45-60		
		61-75		
		76-89		
		Más de 90		
		Total		

### Persona Cuidadora

Sexo		Edad	Sexo	
			H	H
Hombre	Mujer	0-17		
		18-30		
		31-44		
		45-60		
		61-75		
		76-89		
		Más de 90		
		Total		

### Nacionalidad

	Nacionalidad			
	Española	País UE	Resto	Total
Persona dependiente				
Persona cuidadora				

### Estado Civil

	Estado Civil					
	Soltero/a	Casado/a o análogo	Separado/a	Divorciado/a	Viudo/a	Total
Persona dependiente						
Persona cuidadora						

### Nivel de estudios

	Nivel de estudios					
	No sabe leer y escribir	Sin estudios sabe leer y escribir	Con estudios primarios	Con estudios secundarios	Con estudios universitarios o superiores	Total
Persona dependiente						
Persona cuidadora						

		Nivel de ingresos									
		-De 300	301- 600	601- 900	901- 1200	1201- 1800	1801- 2400	2401- 3000	3001- 4500	+ de 4500	Total
Persona dependiente											
Persona cuidadora											

		Procedencia ingresos (detallar según manifiesten)
Persona dependiente		
Persona cuidadora		

Parentesco ¿Existe parentesco entre la persona dependiente y la persona cuidadora?		
No	Si	Señalar el grado (ej. padres/hijos, hermanos, cuñados, esposo,...)

Tiempo que lleva realizando el cuidado y atención			
Hasta 4 años	Entre 5 y 6 años	Entre 7 y 8 años	+ de 9 años

Convivencia y régimen de tenencia vivienda ¿Existe convivencia entre la persona dependiente y su cuidador/a?			
No		Si	
Nº de personas vivienda persona dependiente		Nº de personas	
Régimen de tenencia vivienda		Régimen de tenencia vivienda	
Nº de personas vivienda persona cuidadora			
Régimen de tenencia vivienda			

Régimen de tenencia señalar: propiedad/alquilada/cedida

**Anexo 9.3.** Cuestionario estudio de la satisfacción de las personas cuidadoras no profesionales con el Servicio Municipal de Atención a la Dependencia (SMAD).

SMAD/REDOVAN/Año \_\_\_\_\_/orden \_\_\_\_\_

MARQUE CON UNA "X" SU VALORACIÓN

1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ítems	1	2	3	4	5
1.- El Servicio Municipal de Atención a la Dependencia (SMAD) cuenta con un equipamiento de aspecto moderno.					
2.- Las instalaciones del centro de servicios sociales donde está ubicado el SMAD son agradables y atractivas.					
3.-La profesional del Servicio de Municipal de Atención a la Dependencia (SMAD) presenta buen aspecto.					
4.-Las instalaciones el SMAD son de fácil acceso y están bien señalizadas.					
5.-Los materiales relacionados con el SMAD (folletos explicativos, cartelería) son visualmente atractivos.					
6.-Cuando el personal del SMAD promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.					
7.-Las instalaciones del SMAD son seguras.					
8.-El personal del SMAD realiza bien su trabajo desde la primera vez.					
9.-La profesional del SMAD me informa de una manera clara y comprensible.					
10.-El personal del SMAD no está demasiado ocupado para responder rápidamente a mis peticiones.					
11.-El personal del SMAD me informa con precisión de cuando concluirá el servicio ofrecido.					
12.-La profesional del SMAD se muestra disponible para atenderme.					
13.-Los trabajos relacionados con la acogida y seguimiento, tales como entrevistas, informes, cuestionarios...se realizan con prontitud.					
14.-El comportamiento de la profesional del SMAD me inspira confianza.					
15.-El personal del SMAD está totalmente cualificado para las tareas que realiza.					
16.-La profesional del SMAD se muestran dispuestos a ayudarme, y su trato es considerado y amable.					
17.- La profesional del SMAD recogen de forma adecuada mis quejas y sugerencias como usuario.					
18.-El personal del SMAD me ha dado un trato personalizado.					
19.-El SMAD tiene horarios que satisfacen mis necesidades como usuario.					
20.- La profesional del SMAD comprenden cuales son mis necesidades.					
21.-Mis sentimientos hacia la profesional que presta el SMAD pueden ser descritos como satisfactorios.					
22.- La profesional del SMAD me escucha durante el tiempo que yo necesito.					

Ítems 1-4 tangibles Ítems 5-9 fiabilidad Ítems 10-13 capacidad de respuesta Ítems 14-17 seguridad

Ítems 18-22- empatía