

CARACTERÍSTICAS DE LA OFERTA DE SERVICIOS A PERSONAS MAYORES EN LA CIUDAD DE SEVILLA

Luis Palma Martos

Departamento de Teoría Económica y Economía Política

Universidad de Sevilla

e-mail: lpalma@us.es

M. Carmen González Camacho

Departamento de Economía Aplicada III

Universidad de Sevilla

e-mail: carmengc@us.es

Resumen

La oferta de servicios destinados al cuidado de personas mayores, ante la imposibilidad de utilizar ayuda informal, se ha desarrollado considerablemente en los últimos años, aunque no ha sido capaz de cubrir la demanda creciente de los usuarios. La publicación del *Libro Blanco de la Dependencia* y la perspectiva de universalización de estos servicios hace prever una aceleración más acusada de la demanda en los próximos años, a lo que se une el envejecimiento progresivo de la población española, entre otros factores. Nuestro trabajo recoge parcialmente los resultados de un proyecto, ubicado en la ciudad de Sevilla, en el que se analizan las características de las entidades que ofertan servicios de ayuda a personas mayores: la forma jurídica de la entidad, el tamaño, características del empleo, utilización de tecnología, calidad de los servicios, precios de los mismos y perspectivas de futuro, entre otras. Para ello, se han realizado encuestas a una muestra seleccionada de entidades, considerando dos alternativas principales: los centros residenciales de carácter permanente o temporal (residencias, pisos tutelados y centros de día) y los servicios a domicilio.

Palabras clave: Tercera edad, servicios públicos, feminización del empleo.

Area temática: Economía industrial y de servicios.

I. INTRODUCCIÓN.

La demanda de servicios de apoyo a familias con mayores se ha incrementado significativamente en los últimos años, debido a los cambios en la estructura social (envejecimiento de la población) y a otros factores coadyuvantes (incorporación de la mujer al mercado laboral, cambio de mentalidad acerca de la responsabilidad del cuidado de los mayores, etc.). Por otro lado, la oferta de estos servicios ha intentado adecuarse a la demanda, experimentando un gran desarrollo, aunque no ha sido capaz de cubrir las necesidades existentes. A esta situación, se ha sumado la intención de universalizar los servicios sociales a familias con personas dependientes, declarada en el *Libro Blanco de la Dependencia*, publicado por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales a principios de 2005, que se complementaría con la promulgación de una ley de protección social a la dependencia en los próximos meses.

La preocupación por el problema de las familias con personas dependientes, principalmente personas mayores, se inicia en la década de los noventa y no es exclusiva de nuestro país, pues, a nivel europeo, se pone de manifiesto con el informe comparativo realizado por la Comisión Europea, “Social Protection for dependency in old age in the 15 UE Member States and Norway” (1998) y en el informe conjunto de la Comisión y el Consejo “Apoyar las estrategias nacionales para el futuro de la asistencia sanitaria y los cuidados a las personas mayores” (2003), donde se plantean tres objetivos: universalidad de la cobertura sociosanitaria, calidad asistencial y viabilidad de los sistemas de asistencia.

Nuestro estudio se centra en la oferta existente de servicios a personas mayores en la ciudad de Sevilla, distinguiendo aquellos que se proporcionan fuera del domicilio del mayor de los que se prestan en el propio domicilio.

En el primer caso, se encuentran los centros residenciales donde, de forma permanente o temporal, se cubren todas sus necesidades de atención al mayor. En estos centros residenciales nos encontramos diversas situaciones: la persona mayor que vive en el centro (residencias y pisos tutelados), la persona mayor que reside en el centro durante un período de tiempo (por una necesidad transitoria de la familia que le atiende normalmente)

y la persona mayor que acude al centro unas horas al día para recibir atención (centros de día) o para disfrutar de alguno de los servicios que proporciona el centro.

En el segundo caso, se contemplan las entidades que proporcionan servicios a domicilio, donde se recogen todos los servicios de apoyo para realizar actividades de la vida diaria. Esta alternativa se ha desarrollado mucho en los últimos años frente a la residencial, pues facilita la permanencia del mayor en su entorno.

Para llevar a cabo el estudio se han realizado encuestas a una muestra de entidades que se dedican a proporcionar servicios a personas mayores en ambos ámbitos, cuyos resultados se exponen en el segundo y tercer apartado. El análisis finaliza con una serie de conclusiones sobre los resultados de la encuesta.

II. CENTROS RESIDENCIALES DE CARÁCTER PERMANENTE Y DE CARÁCTER TEMPORAL.

De las 168 entidades que proporcionan servicios a personas mayores en centros residenciales y centros de estancia temporal, se han entrevistado a 50 (29,76% de las consideradas). De ellas, dos son pisos tutelados, nueve son centros de día y el resto son residencias. Aunque todas se dedican a la atención a mayores, dos entidades acogen exclusivamente a mayores no válidos (1% de las entidades) y siete prestan servicios también a personas con menos de 65 años con algún tipo de discapacidad (14% de las entidades).

II.1. Datos identificativos iniciales.

La forma jurídica es mayoritariamente institución privada sin ánimo de lucro (46%), seguida de empresario individual (24%), institución pública (14%) y sociedades de responsabilidad limitada (12%). Las sociedades cooperativas y las sociedades anónimas solamente suponen un 2% del total.

La mayoría de las entidades iniciaron su actividad después de 1991 (77%), pero existen entidades (8,33%) que empezaron a funcionar antes de 1980.

Algunas entidades, que actualmente son empresas, eran en su inicio instituciones privadas sin ánimo de lucro y, posteriormente, se han convertido mayoritariamente en sociedades de responsabilidad limitada (suponen un 5,88% de las empresas).

El ámbito territorial de actividad es la ciudad de Sevilla (32,65%) y toda el área metropolitana (28,57%), aunque algunas acogen a usuarios de toda la provincia o de toda Andalucía (12,24%). En algunos casos (14%), son entidades que pertenecen a instituciones nacionales y que prestan servicios a usuarios procedentes de otras regiones.

Una característica del empleo generado en este sector es su feminización, pues la mayoría de los trabajadores son mujeres. Según los datos de nuestra encuesta, el 80,70% de los empleados en las entidades son mujeres.

Por otra parte, el tamaño de las entidades es bastante pequeño, pues el 82% de ellas tienen menos de 30 trabajadores. Únicamente el 2% de las entidades emplean a más de 100 trabajadores.

II.2. Funcionamiento de la entidad.

II.2.A. Organización interna.

La organización interna de la entidad refleja las características del personal, si es contratado, qué tipo de contrato, el nivel de formación y si existe otro tipo de colaboradores (voluntarios y estudiantes en prácticas). Se distingue entre personas que desempeñan una labor de trato directo con los usuarios y los que no la realizan, que suelen dedicarse a administración y a servicios de limpieza. Sin embargo, en la mayoría de las entidades estas personas también colaboran en la atención a los mayores.

a) **Personal.** El 74,15% del total de las personas que trabajan en estas entidades tienen una vinculación contractual, predominando los contratos indefinidos (42,43%). Los contratos mercantiles son residuales, pero el 25,77% son voluntarios o estudiantes en prácticas (CUADRO 1).

CUADRO 1. RELACIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES. POR TIPOS DE CONTRATO Y SEXO.

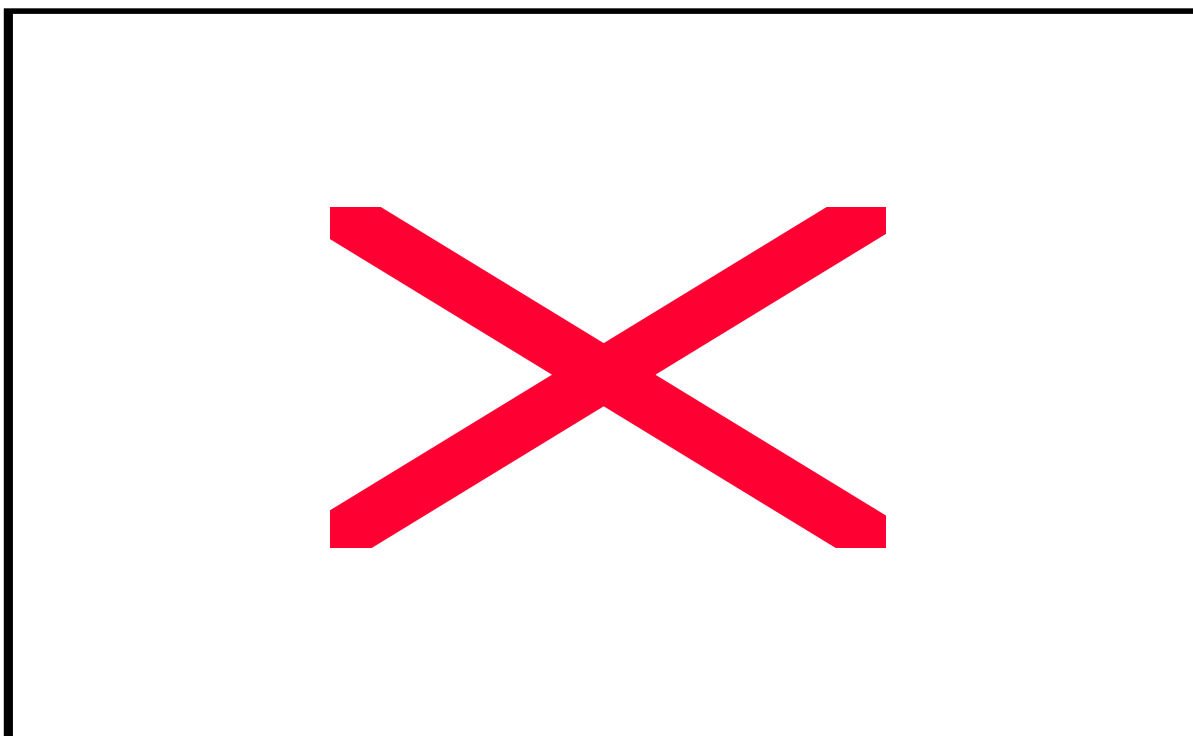
		TOTAL			%	
CONTRATACIÓN LABORAL	CONTRATOS INDEFINIDOS 499	TIEMPO COMPLETO 421	HOMBRES	63	5,36%	35,80%
			MUJERES	358	30,44%	
		TIEMPO PARCIAL 78	HOMBRES	16	1,36%	6,63%
			MUJERES	62	5,27%	
	CONTRATOS TEMPORALES 373	TIEMPO COMPLETO 258	HOMBRES	45	3,83%	21,94%
			MUJERES	213	18,11%	
		TIEMPO PARCIAL 115	HOMBRES	20	1,70%	9,78%
			MUJERES	95	8,08%	
CONTRATACIÓN MERCANTIL 1		HOMBRES	0	0,00%	0,09%	
		MUJERES	1	0,09%		
OTROS* 303		HOMBRES	83	7,06%	25,77%	
		MUJERES	220	18,71%		
TOTAL HOMBRES			227	19,30%		
TOTAL MUJERES			949	80,70%		
TOTAL			1176	100,00%		
			%	%		
			Total	(Respecto al total de colaboradores):		
			1176	(Respecto al total de trabajadores con contrato laboral):		
			872			
TIEMPO COMPLETO	HOMBRES	108	9,18%	12,39%		
	MUJERES	571	48,55%	65,48%		
TIEMPO PARCIAL	HOMBRES	36	3,06%	4,13%		
	MUJERES	157	13,35%	18,00%		

FUENTE: Elaboración propia a partir de la encuesta.

* Voluntarios y estudiantes en prácticas.

Tanto en contratos indefinidos como temporales, se han considerado dos tipos: a tiempo completo y a tiempo parcial. Los contratos a tiempo completo suponen el 77,87% del total de los contratos laborales, elevándose al 84,37% en los contratos indefinidos. El porcentaje de mujeres con contratos a tiempo completo es de 84, manteniéndose esta proporción tanto en contratos indefinidos como temporales. En los contratos a tiempo parcial, el porcentaje de mujeres desciende al 81%. Los voluntarios y estudiantes en prácticas alcanzan el 25,77% del total de colaboradores de la entidad, y el 72,61% son mujeres.

GRÁFICO 1.

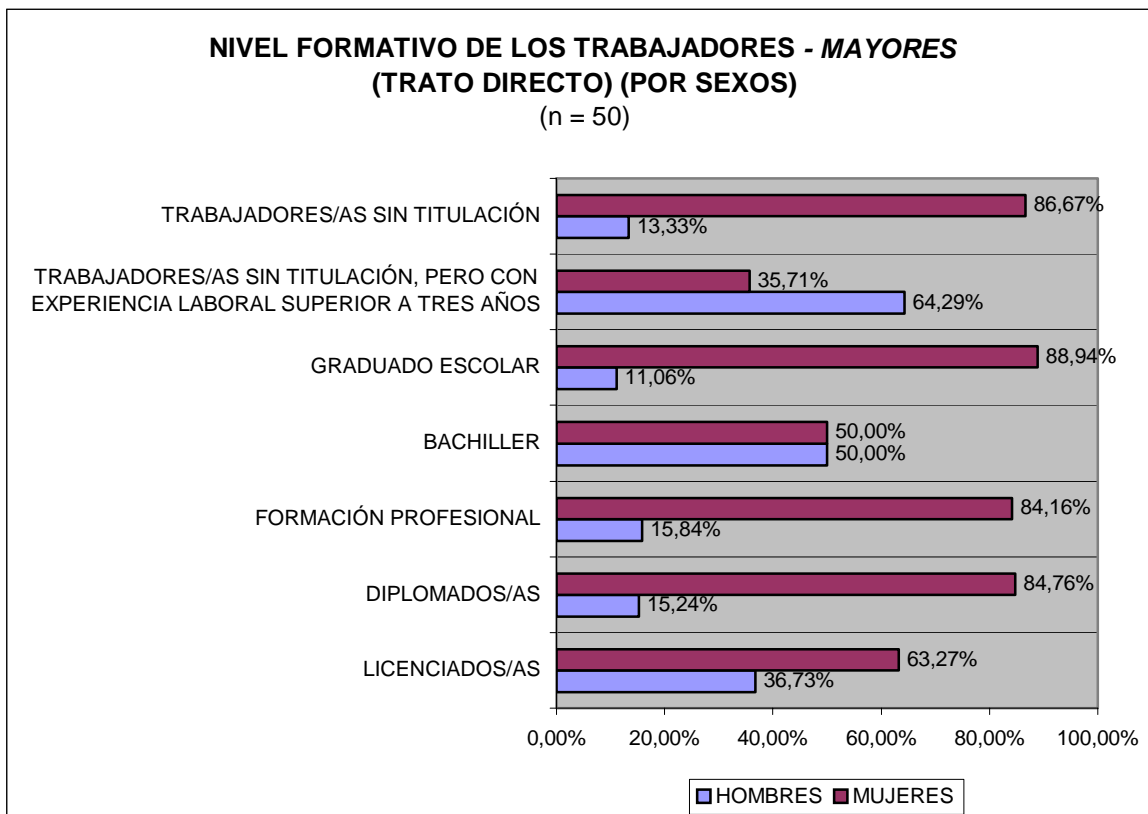


FUENTE: Elaboración propia a partir de la encuesta.

En cuanto al nivel formativo de las personas que mantienen un trato directo con los usuarios, el 63,27% tienen como máximo un nivel de Graduado Escolar, sin embargo, el porcentaje de licenciados y diplomados se eleva a un 6,02% y 12,9%, respectivamente (GRÁFICO 1). Teniendo en cuenta el género de los trabajadores, según el nivel de estudios, es superior el porcentaje de mujeres en todos los casos, salvo en las personas sin titulación

pero con experiencia (64,29% son hombres) y los que tienen un nivel de bachiller (50% cada uno). En el resto, se supera el 80% de mujeres, aunque entre los licenciados disminuye esta proporción (63,27%) (GRÁFICO 2).

GRÁFICO 2.



FUENTE: Elaboración propia a partir de la encuesta.

El 64% de las empresas contempla mecanismos de formación interna para el personal de la entidad, si bien ocasionalmente se recurre a cursos externos, principalmente, cursos gratuitos promovidos por la Junta de Andalucía.

b) **Infraestructuras, instalaciones y servicios.** La actividad se realiza en todos los casos en la sede de las entidades, que cuentan con superficie cubierta y al aire libre, a excepción de las viviendas tuteladas. La superficie total en metros cuadrados cubierta ha de cumplir las especificaciones de la normativa, teniendo relación con el número de usuarios. Destacan

las que tienen entre 300 y 400 m² y las que tienen entre 1000 y 2000 m² (en torno al 14% cada una). El 63% de las entidades tienen una superficie entre 200 y 900 m².

Para facilitar la movilidad de los usuarios o, en el caso de los centros de día, para recogerlos en su propio domicilio, el 84% de las entidades cuenta con un vehículo, que normalmente tiene más de cinco plazas. Sin embargo, también se contempla en el 58% de los casos la utilización de vehículos particulares de los trabajadores, abonando los gastos correspondientes.

Entre los servicios que ofrecen las entidades, se encuentran servicios clínicos y educativos. El 88% de las entidades contempla el servicio clínico, aunque solamente en el 15,91% de los casos se considera este servicio sustancial. Respecto a los servicios educativos, solamente el 28% de las entidades lo ofertan, pero no supone una parte sustancial sobre el total. El resto de los servicios que proporcionan son los propios de estos centros: comedor, talleres, terapia ocupacional, etc.

c) **Tecnología.** En cuanto a la tecnología utilizada, solamente el 12% utilice el dispositivo de teleasistencia y el 8% algún tipo de televigilancia o monitorización. Las viviendas tuteladas son las que suelen recurrir al servicio de teleasistencia, pues no tienen que cumplir los mismos requisitos que las residencias. En cuanto a la utilización de otras tecnologías, el 76% tiene conexión de internet, el 72% correo electrónico y solamente el 28% tiene página web propia (CUADRO 2).

CUADRO 2. UTILIZACIÓN DE TECNOLOGÍA.

%	TELEASISTENCIA	TELEVIGILANCIA	INTERNET	CORREO	WEB
SÍ	12,00%	8,00%	76,00%	72,00%	28,00%
NO	88,00%	92,00%	24,00%	28,00%	72,00%
Datos disponibles	50	50	50	50	50

FUENTE: Elaboración propia a partir de la encuesta.

d) **Fuentes de financiación.** Los recursos con que cuentan las entidades proceden mayoritariamente del pago de los usuarios (el 88% de las entidades), aunque se combinan con subvenciones públicas (el 52% de las entidades) (CUADRO 3).

CUADRO 3. FUENTES DE FINANCIACIÓN.

Pagos de clientes	44	88,00%
Cuotas de asociados	2	4,00%
Donaciones	9	18,00%
Créditos bancarios	4	8,00%
Subvención pública	26	52,00%
Subvención privada	0	0,00%
Total entidades	50*	

FUENTE: Elaboración propia a partir de la encuesta.

- La suma de las entidades según fuentes de financiación no coincide con el número de entidades entrevistadas pues algunas utilizan más de una fuente de financiación.

De las entidades que reciben subvenciones públicas, el origen de las mismas es la Junta de Andalucía en un 48%, seguido del Ayuntamiento y la Diputación de Sevilla en la misma proporción (5,77%). Las subvenciones se aplican a plazas concertadas a un precio prefijado en la convocatoria pública. Suelen coexistir en el mismo centro plazas con y sin concierto.

e) **Calidad del servicio.** Respecto a la calidad de servicio prestado, en más del 95% de las entidades se organizan reuniones del personal para tratar de mejorar el servicio, siendo lo frecuente las reuniones mensuales (51,06%). Como control de calidad del servicio, el 20% realizan auditorías de calidad, pero solamente el 8,16% tiene alguna certificación externa de calidad.

II.2.B. Comercialización del servicio.

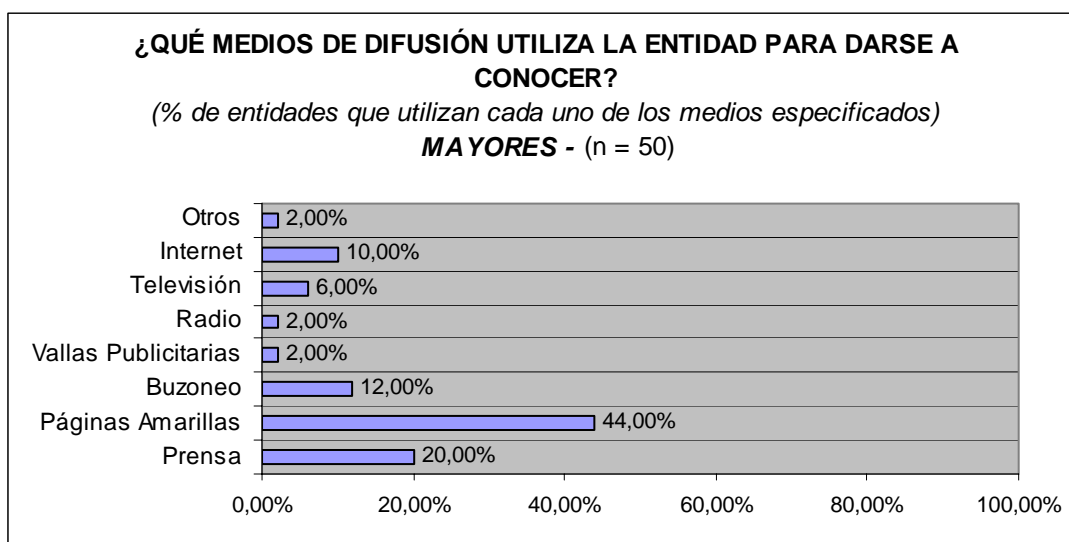
La vinculación del usuario con la entidad suele ser permanente, quedando la relación esporádica de forma residual. Los medios de publicidad y promoción más utilizados son las Páginas Amarillas (44%) y la prensa (20%) (GRÁFICO 3). Sin embargo, la mayoría no ha sabido responder sobre el porcentaje que destinan a la publicidad respecto al total de los gastos.

En cuanto al precio, una de las entidades entrevistadas está subvencionada íntegramente por instituciones públicas, siendo gratuita para el usuario o abona una cuota simbólica. La entidad acoge varias horas al día al mayor y el número de usuarios es muy

elevado (más de 500). El precio en los pisos tutelados oscila entre 600 y 700 euros al mes y el número de usuarios es muy reducido (entre 9 y 11).

En los centros de día y los de estancia diurna el pago se realiza por horas, aplicándose el precio público correspondiente cuando la entidad está subvencionada, o un porcentaje de la pensión del mayor, yendo desde el 30 hasta el 40% de la misma, dependiendo de su cuantía, y el número de usuarios es más elevado, especialmente en los centros de estancia diurna.

GRÁFICO 3.



FUENTE: Elaboración propia a partir de la encuesta.

El resto de las entidades son centros residenciales que acogen permanentemente o temporalmente al mayor cubriendo todas sus necesidades las 24 horas del día. De ellas, el 19,35% están subvencionadas, recibiendo un precio público al que se añade el 75% de la pensión del mayor. El 80,65% restante aplican un precio de mercado, que oscila entre 700 y 2.100 euros al mes, distinguiendo entre ancianos válidos (precio menor) y no válidos (precio superior), siendo el precio medio 1.081,62 euros al mes. El tamaño de estos centros no es muy grande pues solamente el 12,5% de ellas superan los 50 usuarios residentes.

II.3. Entorno y perspectivas.

La opinión manifestada sobre el entorno y el sector donde se desenvuelven las entidades es una visión bastante subjetiva de la persona que ha respondido a la encuesta, generalmente el responsable de la entidad. La percepción sobre el grado de competencia en el sector al que pertenece la entidad no presenta una respuesta concluyente, aunque más del 46% lo califica de alto o muy alto. En cuanto a la cooperación entre las empresas del mismo sector, mediante subcontrataciones, derivación de usuarios, etc., solamente el 4,08% cree que es muy elevada, pero el 34,69% la califica de nula.

La regulación pública existente en el sector es considerada excesiva para un 23,4% y adecuada para el 48,94%, teniendo efectos positivos sobre la mejora de las condiciones laborales de los trabajadores y la cualificación de los mismos.

El 98% de las entidades entrevistadas opina que el colectivo de mayores no tienen suficientemente cubiertas sus necesidades y que, en los próximos años se incrementarán de forma significativa, por lo que el 87,76% piensa que la evolución del mercado en un futuro próximo va a ser creciente, debido principalmente al envejecimiento de la población (61,22%) y a la incorporación de la mujer al mercado laboral (18,37%).

III. ALTERNATIVAS NO RESIDENCIALES: LOS SERVICIOS A DOMICILIO.

Del total de las entidades registradas que proporcionan este servicio se han seleccionado quince para realizar la encuesta, lo que supone un 35,71% del total. Se han descartado algunas de las entidades registradas en la Consejería de Igualdad y Bienestar Social (un total de 123), puesto que, aunque proporcionan servicios a personas mayores, no todas ellas prestan servicios a domicilio.

III.1. Datos identificativos iniciales.

Aunque la población a la que se dirigen alcanza también a personas con discapacidad de distintas edades y no descartan la demanda de ayuda para la atención a niños menores, los servicios son demandados mayoritariamente para personas mayores.

La forma jurídica más frecuente de las empresas de servicio a domicilio es la Sociedad Limitada (73,33%), seguida de empresario/a individual (13,33%). A pesar de la promoción que se ha realizado de la figura de Sociedad Cooperativa y otras figuras afines por el poder público, solamente suponen el 6,67% de las entrevistadas y solamente el 7,69% de las empresas iniciaron su actividad como Instituciones Privadas sin ánimo de lucro. La mayor parte de las entidades han iniciado sus actividades con posterioridad a 1996 (casi el 84%), perteneciendo el 53,33% al período 1996-2000. El ámbito territorial de su actividad en Sevilla y su área metropolitana en un 60% de los casos, de las que el 20% sólo actúan en la capital .

El trabajo en entidades de servicio a domicilio se caracteriza por su feminización, pues el 73% de los trabajadores de las entidades son mujeres. El tamaño de las entidades es bastante pequeño, pues el 86,67% de ellas tiene menos de 50 trabajadores, concentrándose entre 40-49 el 40% de las entidades.

III.2. Funcionamiento de la entidad.

III.2.A. Organización interna.

a) **Personal.** La relación del personal con la entidad es contractual en la mayoría de los casos (99,35%), siendo el 57,95% contratos temporales, si bien también se recurre a otros colaboradores (estudiantes en prácticas y voluntariado) (CUADRO 4).

De los contratos indefinidos, prácticamente todos son a tiempo completo, de los cuales el 64,21% pertenecen a mujeres. De los contratos temporales, el 81,6% son a tiempo parcial, correspondiendo el 78,34% al género femenino. No existe contratación mercantil y el personal colaborador que no tiene relación contractual con la empresa (voluntarios y estudiantes en prácticas) son mujeres en todo caso. En cuanto al nivel de formación de los trabajadores que mantienen un trato directo con los usuarios, el 46,7% tienen Graduado Escolar y el 35,39% Formación Profesional. En los niveles superiores, el 11,3% son Diplomados y solamente el 3,41% Licenciados (GRÁFICO 4).

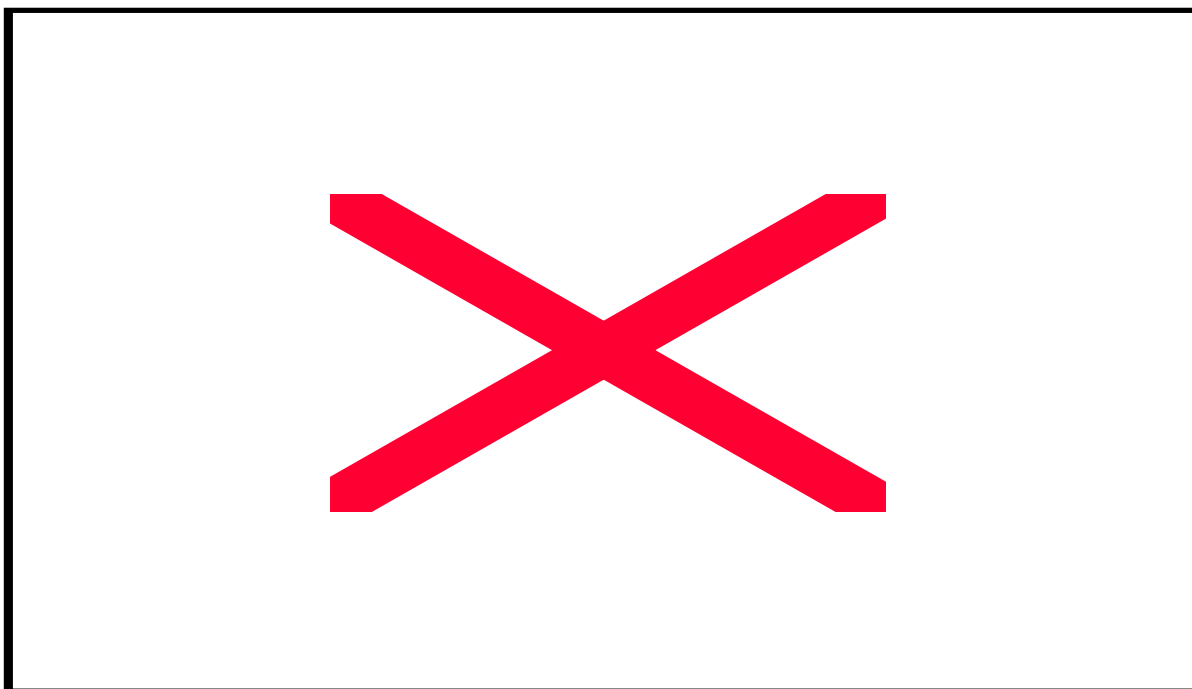
CUADRO 4.

				TOTAL	%		
CONTRATACIÓN LABORAL	CONTRATOS INDEFINIDOS 190	TIEMPO COMPLETO 189	HOMBRES	67	14,60%	41,18%	
			MUJERES	122	26,58%		
		TIEMPO PARCIAL 1	HOMBRES	0	0,00%	0,22%	
			MUJERES	1	0,22%		
	CONTRATOS TEMPORALES 266	TIEMPO COMPLETO 49	HOMBRES	6	1,31%	10,68%	
			MUJERES	43	9,37%		
		TIEMPO PARCIAL 217	HOMBRES	47	10,24%	47,28%	
			MUJERES	170	37,04%		
	CONTRATACIÓN MERCANTIL 0			HOMBRES	0	0,00%	0,00%
				MUJERES	0	0,00%	
OTROS** 3			HOMBRES	0	0,00%	0,65%	
			MUJERES	3	0,65%		
TOTAL HOMBRES				120	26,14%		
TOTAL MUJERES				339	73,86%		
TOTAL				459	100,00%		

		Total	% (Respecto al total de colaboradores):	% (Respecto al total de trabajadores con contrato laboral):
			459	456
TIEMPO COMPLETO	HOMBRES	73	15,90%	16,01%
	MUJERES	165	35,95%	36,18%
TIEMPO PARCIAL	HOMBRES	47	10,24%	10,31%
	MUJERES	171	37,25%	37,50%

FUENTE: Elaboración propia a partir de la encuesta.

GRÁFICO 4.



FUENTE: Elaboración propia a partir de la encuesta.

La formación continuada de los trabajadores, con mecanismos de formación interna o externa es contemplada por el 86,67% de las entidades entrevistadas.

b) **Infraestructura, instalaciones y servicios.** La actividad se realiza en el 100% de los casos fuera de la sede de la empresa, es decir, en el domicilio del usuario o, en algunos casos, en centros sanitarios. Por ello, la superficie del local es reducida, ya que casi el 80% de las entidades tienen una superficie cubierta de menos de 200 metros cuadrados, donde se llevan a cabo trabajos de administración .

Otros elementos de activo fijo son los vehículos propiedad de la empresa para el traslado de los usuarios o para otras necesidades de la entidad; el 66,67% de las entrevistadas tiene vehículos en propiedad.

Los servicios ofertados por estas entidades son los propios del sector. Entre ellos se encuentran los servicios clínicos y los educativos. El 53,33% de ellas ofertan algún servicio clínico, pero para el 75% este servicio no supone algo sustancial en proporción al total de

servicios dispensados. En cuanto a los servicios educativos (maestro/a, pedagogo/a, logopeda, psicólogo/a, etc.), solamente el 26,67% lo consideran en su cartera de servicios, pero ninguna de las entidades lo califica de sustancial.

c) **Tecnología.** En cuanto a la utilización de tecnología, el 13,33% posee el servicio de teleasistencia, ninguno tiene instrumentos de televigilancia, todos disfrutan de conexión a Internet y correo electrónico y el 58,33% tiene página web propia (CUADRO 5).

CUADRO 5.

%	TELEASISTENCIA	TELEVIGILANCIA	INTERNET	CORREO	WEB
SÍ	13,33%	0,00%	100,00%	100,00%	58,33%
NO	86,67%	100,00%	0,00%	0,00%	41,67%
Datos disponibles	15	14	15	15	12

FUENTE: Elaboración propia a partir de la encuesta.

d) **Fuentes de financiación.** El origen de sus recursos es para todas ellas el pago de los clientes, aunque el 26,67% acude a la subvención pública (CUADRO 6). Las instituciones que otorgan estas subvenciones son, esencialmente, la Junta de Andalucía (75% de las entidades que reciben subvenciones) y en menor medida el Ayuntamiento de Sevilla, la Diputación y el Estado (25% en cada caso).

CUADRO 6.

FUENTES DE FINANCIACIÓN [MAYORES (DOMICILIO)]		
Pagos de clientes	15	100,00%
Cuotas de asociados	0	0,00%
Donaciones	0	0,00%
Créditos bancarios	0	0,00%
Subvención pública	4	26,67%
Subvención privada	0	0,00%
Total entidades	15	

FUENTE: Elaboración propia a partir de la encuesta.

e) **Calidad.** En cuanto a calidad del servicio, el 66,67% de las entidades organizan reuniones del personal para tratar aspectos relativos a la percepción del servicio por los usuarios, con una frecuencia mensual, y el 20% con carácter semanal.

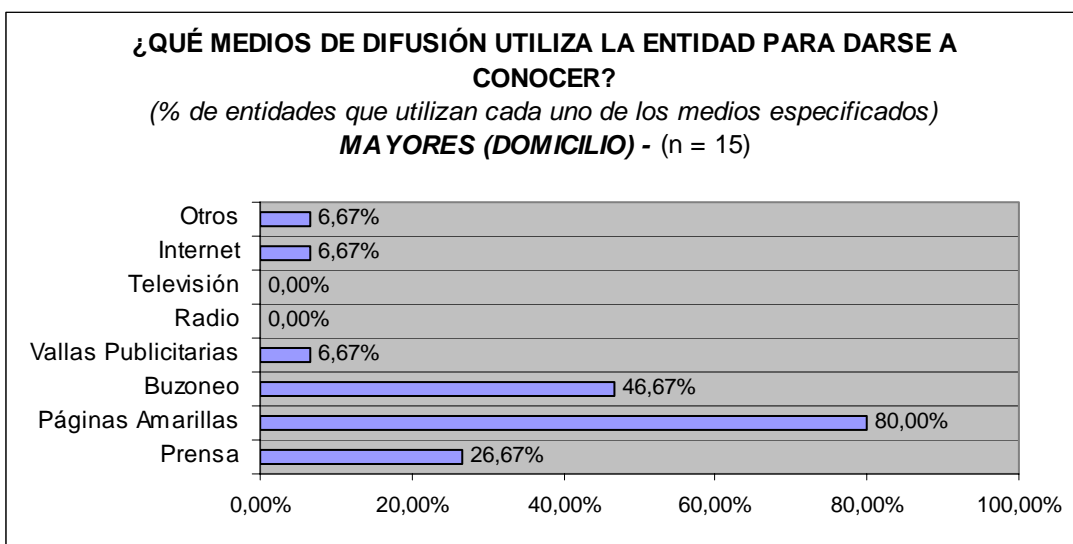
Para el control de calidad, el 46,67% de las entidades realizan auditorías de calidad interna o externa, aunque solamente el 6,67% de ellas posee algún certificado de calidad.

III.2.B. Comercialización del servicio.

Todas las entidades suelen establecer un vínculo permanente con el usuario, aunque no descartan la contratación del servicio con carácter temporal. Al ser, generalmente, personas mayores los usuarios más frecuentes, el grado de dependencia no es probable que disminuya en el tiempo, muy al contrario, lo más frecuente es su incremento con el paso del tiempo, por lo que la relación con el usuario suele ser hasta su fallecimiento.

Los medios de difusión que emplean las entidades para darse a conocer y ofrecer sus servicios son mayoritariamente las Páginas Amarillas (80%), seguido del buzoneo (46,67%), pero solamente alguna de las entidades ha estimado el porcentaje sobre el total de gastos que dedica a publicidad (en torno al 5%) (GRÁFICO 5).

GRÁFICO 5.



FUENTE: Elaboración propia a partir de la encuesta.

En cuanto al precio del servicio, todas las entidades facilitan la contratación por horas a una media de 9 euros/hora, independientemente del precio público que reciben para las plazas subvencionadas. Generalmente, este precio se reduce al aumentar las horas

contratadas (en el 73,33% de los casos) hasta alcanzar el valor mínimo para la atención completa (24 horas/día, todos los días del mes). Hemos considerado distintos tiempos de atención: 20 horas/semana, 30 horas/semana, 40 horas/semana y 24 horas/día, pero nos vamos a centrar en los dos últimos por coincidir con los estimados por todas las entidades. Con una dedicación de 40 horas/semana, el precio medio del servicio es de 6 euros/hora (con una desviación típica de 1,59). Para las personas que necesitan atención permanente, las 24 horas del día, todos los días de la semana, el precio medio es de 4,17 euros/hora (con una desviación típica de 1,87).

Sin embargo, el 26,67% restante tiene fijado un precio único por hora, independientemente del número de horas contratadas, distinguiendo una tarifa normal, nocturna y para días festivos. La tarifa normal más baja es de 6,95 euros/hora y la más elevada de 10,80 euros/hora. En la tarifa especial (noches y festivos) la variabilidad es mayor, pues se mueve entre 8 euros/hora y 24 euros/hora.

El número de usuarios atendido en el último año se sitúa en torno a 150 en cada entidad, si bien una de ellas había iniciado la actividad a finales de 2003 y el número de usuarios era muy inferior. La cifra de negocios no ha sido facilitada por el 86,67% de las entidades, bien por no tener ese dato la persona responsable que contestó la encuesta o bien porque no deseaba proporcionarlo.

III.3. Entorno y perspectivas.

Las opiniones vertidas por los responsables de las entidades acerca del entorno pueden resumirse de la siguiente manera. El grado de competencia es alto o muy alto para el 66,67% de ellas, aunque el 26,67% cree que es bajo o muy bajo. El grado de cooperación entre las entidades del sector, con subcontratación de servicios, derivación de clientes, etc., es alto o muy alto para el 20%, en tanto que el 53,33% lo califica de bajo, muy bajo o nulo.

El grado de regulación pública existente en el sector es considerado medio por el 73,33% de las entidades entrevistadas, y alto por el 26,67% restante. La regulación pública

mejora el servicio para el 13,33%, pero la proporción de los que considera que empeora o mejora las condiciones laborales de los trabajadores es la misma (33,33%).

El hecho de que el 93,33% de las entidades opine que las necesidades de los mayores no están suficientemente cubiertas explica que la totalidad crea en una evolución creciente del mercado, debido especialmente al envejecimiento de la población (73,33%) y al cambio de mentalidad (33,33%) y, en menor medida, a la incorporación de la mujer al mercado laboral (20%).

Finalmente, la existencia del cheque servicio y otro instrumento similar solamente es conocido por el 53,33% de las entidades y tienen referencias de su aplicación en otras Comunidades Autónomas o de experiencias piloto en Andalucía.

IV. CONCLUSIONES.

Después del análisis de las encuestas realizadas, recogemos algunas conclusiones sobre las características de la oferta de servicios a personas mayores en la ciudad de Sevilla:

1. La forma jurídica más frecuente para los centros residenciales es institución privada sin ánimo de lucro, en tanto que las entidades de ayuda a domicilio es sociedad de responsabilidad limitada. En ambos casos el sector público tiene un peso muy reducido. La mayoría de las entidades iniciaron su actividad en la década de los noventa y tienen menos de 50 trabajadores.
2. El empleo es mayoritariamente femenino (en torno al 80%) y la relación con la empresa es la contratación laboral (el 74,15% en los centros residenciales y el 99,35% en las empresas de ayuda a domicilio), aunque recurren a otros colaboradores (estudiantes en prácticas y voluntarios), especialmente los centros residenciales. En torno al 41% de los contratos son indefinidos, siendo la temporalidad más elevada en los servicios a domicilio (casi el 58%).
3. El nivel formativo de los trabajadores que tienen un trato directo con los mayores es bastante bajo, pues más del 50% tienen como máximo Graduado Escolar. La proporción

de mujeres se mantiene en todos los niveles formativos a excepción de la Licenciatura, donde se reduce o, incluso, es superada por en género masculino (en servicios a domicilio).

4. La utilización de tecnología se concentra en el acceso a Internet, correo electrónico y, en algunos casos, página web propia. En cuanto a la financiación, combinan el pago de los clientes y las subvenciones de origen público, principalmente de la Junta de Andalucía. Una proporción elevada de entidades (más de un 90%) organiza reuniones frecuentes para tratar aspectos relativos a la percepción del servicio por los usuarios, como un control de calidad, aunque solamente un 7% de ellas tienen algún certificado de calidad.
5. Los medios de difusión para darse a conocer son las Páginas Amarillas, la prensa y el buzoneo. El precio del servicio proporcionado por los centros residenciales varía dependiendo de si es subvencionado o no y del tipo de centro. Existen varios métodos para fijar el precio: en función del precio público, como porcentaje de la pensión del mayor, una combinación entre ambos, o un precio libre de mercado. El precio en los servicios a domicilio depende del número de horas contratadas, generalmente, y de si el servicio es diurno, nocturno o festivo.
6. El precio de los servicios ofrecidos por las entidades depende de distintos factores. Entre los centros residenciales, uno de ellos proporciona atención a los mayores de forma gratuita, puesto que las subvenciones recibidas cubren el coste total del servicio. En el resto de los centros residenciales se siguen distintas fórmulas: precio público + 30% ó 40% de la pensión (dependiendo de la cuantía de ésta); precio público + 75% de la pensión; precio de mercado (que oscila entre 700 y 2100 euros al mes). El precio de los servicios a domicilio se fija en función del número de horas de atención y si se el servicio se presta en horario diurno, nocturno o en día festivo. El precio medio por hora es de 9 euros, que va descendiendo a medida que se incrementan el número de horas contratadas. Si el mayor requiere una atención permanente (24 horas/día) el precio

medio por hora es de 4,17 euros. Solamente cuatro entidades tienen un precio fijo (entre 6,95 y 10,80 euros/hora, en tarifa normal).

7. La opinión es poco concluyente sobre el grado de competencia en el sector, bajo nivel de cooperación entre las empresas y una regulación pública adecuada. Sobre las perspectivas de futuro, se refleja la visión de un mercado creciente, pues las necesidades del colectivo al que atienden se consideran no cubiertas, debido, esencialmente al envejecimiento de la población, a la incorporación de la mujer al mercado laboral y al cambio de mentalidad acerca de quién es el responsable del cuidado de las personas mayores.

V. BIBLIOGRAFÍA.

1. Abellán, A. y Puga, M^a.D. (2002): *Dependencia y necesidades asistenciales de los mayores en España. Previsión al año 2010*. Madrid: Fundación Pfizer.
2. Cachón, L. (2003): “Nuevos Yacimientos de Empleo: necesidades, empleos y políticas”, en *Bienestar y Nuevos Yacimientos de Empleo*, Ayuntamiento de Sevilla, 2003.
3. Casado, D. y López, G. (2001): *Vejez, dependencia y cuidados de larga duración*. Fundación La Caixa.
4. CEPAL (2003): “El envejecimiento de la población 1950-2050”. *Boletín Demográfico de América Latina y El Caribe*, XXXVI, n° 72, julio 2003 (<http://www.eclac.cl/>)
5. Comisión de las Comunidades Europeas (2003): *Feasibility Sutdy – Comparable Statistics in the Area of Care of Dependent Adults in the European Union*. Luxemburgo: Oficina de Publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas. <http://europa.eu.int>.
6. Comisión de las Comunidades Europeas (1999): *Una estrategia concertada para modernizar la protección social*. Comunicación de la Comisión al Consejo, al

- Parlamento Europeo, al Comité Económico y Social y al Comité de las Regiones. COM (1999) 347 final.
7. Comisión de las Comunidades Europeas (1999): *Hacia una Europa para todas las edades. Fomentar la prosperidad y la solidaridad entre las generaciones*. COM(1999) 221 final. Bruselas, 21.05.1999.
 8. Cortes Generales, Senado (2000): *Ponencia sobre la problemática del envejecimiento de la población española*. Madrid.
 9. Christiansen, T. (2003): “Free Choice of Provider of Personal and Practical Help”, *Health Policy Monitor*, Bielefeld, Bertelsmann Foudation Pubs. (www.healthpolicymonitor.org).
 10. Defensor del Pueblo (2000): *La atención sociosanitaria en España: Perspectiva gerontológica y otros aspectos conexos*. Oficina del Defensor del Pueblo, Madrid.
 11. Durán Heras, M^a A. (1999): *Los costes invisibles de la enfermedad*. Fundación BBVA.
 12. Economic Policy Committee (2001): *Budgetary Challenges Posed by Ageing Populations: The Impact on Public Spending on Pensions, Health and Long-Term Care for the Elderly and Possible Indicators of the Long-Term Sustainability of Public Finances*. (http://europa.eu.int/comm/economy_finance/epc_en.htm).
 13. Economic Policy Committee (2000): *Progress Report to the Ecofin Council on the Impact of Ageing Populations on Public Pension Systems*. EPC/ECFIN/581/00-en- Rev. 1 Brussels, 6 Noviembre. Versión Electrónica.
 14. Eurostat (2004): *The Social Situation in the European Union 2003*. European Comission. Directorate-General for Employment and Social Affaire. Unite E-1. Versión electrónica.

15. Evers, A. (1996): “El nuevo seguro de asistencia a largo plazo en Alemania: características, consecuencias y perspectivas”. *Revista Española de Geriatría y Gerontología*, nº 6.
16. Fabricotti y Helderman (2003): “Integrated Care for the Elderly”, *Health Policy Monitor*, Bielefeld, Berteismann Foundation Pubs. www.healthpolicy-monitor.org.
17. Fernández Cordón, J.A. (1996): *Demografía, actividad y dependencia en España*. Bilbao: Fundación BBV-Documenta.
18. Frades, J. (2002): *La protección de las personas dependientes*. Mimeo, Gabinete Técnico Confederal de UGT.
19. Gruber, J. y Wise, D. (2001): “An International Perspective on Policies for an Ageing Society”, National Bureau of Economic Research-WP 8103, 2001.
20. IMSERSO (2003): *Plan de Acción para las personas mayores 2003-2007*. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.
21. IMSERSO (2001): *Informe 2000. Las personas mayores en España: datos estadísticos estatales y por Comunidades Autónomas*. Madrid: Imsero.
22. IMSERSO (1998): *Atención a personas mayores que viven en residencias: Protocolos de intervención psicosocial y sanitaria*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 1998.
23. INE (2001): *Encuesta sobre Discapacidades, Deficiencias y Estado de Salud 1999 (EDDES)*. Madrid: INE.
24. Martín, J.L. *et al.* (2000): “Políticas activas del mercado de trabajo. Estructura educativa y formación como elementos determinantes de la inserción laboral en Andalucía”. Trabajo de investigación. Consejería de Economía y Hacienda. Sevilla.

25. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (2005), *Libro Blanco de la Dependencia*, , www.mtas.es.
26. Montgomery, (1999): “The Family Role in the Context of Long-Term Care”. *Journal of Aging and Health*, 11(3): 383-417.
27. Montserrat, J. (2003): “El coste de la dependencia”. *Revista Multidisciplinar de Gerontología*, 13, Julio-Agosto.
28. Montserrat, J. y Rodríguez, G. (2002): *Modelos de atención sociosanitaria. Aproximación a los costes de la dependencia*. Madrid: IMSERSO.
29. Pacolet, J. et al. (1999): *Social Protection for Dependency in Old Age in the 15-UE Member States and Norway*. Luxemburgo: Office for Official Publications in the European Communities, 1999.
30. Parella, S. (2003): “Los riesgos de la expansión de los servicios de proximidad desde una perspectiva de género”, en *Bienestar y Nuevos Yacimientos de Empleo*, Ayuntamiento de Sevilla, 2003.
31. Palma, L. et al. (2004): “El cuidado de los mayores”, en *Los Nuevos Yacimientos de Empleo en Servicios de Apoyo a las Familias en la ciudad de Sevilla*, Ayuntamiento de Sevilla, 2004.
32. Ridaó, M.L. (2001): “Educación y mercado de trabajo en Andalucía: un análisis del desajuste entre oferta y demanda de cualificaciones”. Trabajo de investigación. Instituto de Estadística de Andalucía.
33. Robinson, R. (2003): “Recent Reforms of Policy on Long-Term Care for the Elderly”. *Health Policy Monitor*, Bielefeld, Berteismann Foundation Pubs. www.healthpolicy-monitor.org.
34. Rodríguez, G. (2004): *Protección social de la dependencia en España*. Fundación Alternativas, Documento de Trabajo 44/2004.

35. Sarasa Urdiola, S. (2003): *Una propuesta de servicios comunitarios de atención a personas mayores*. Fundación Alternativas. Documento de Trabajo 15/2003.
36. United Nations Population Division (2002): “World Population Ageing: 1950-2050”. Versión Electrónica www.un.org/population/publications/worldageing19502050.
37. Wittenberg, R., Pickard, L., Comas Herrera, A., Davies, B. y Darton, R. (1998): “Demand for Long-Term Care: Projections of Long-Term Care Finance for Elderly People”. PSSRU: University of Kent.