



Universidad de Valladolid

Facultad de Educación y Trabajo Social

Trabajo de Fin de Grado

Grado en Trabajo Social

**Accesibilidad a los servicios sociales: Explorando el
potencial de la tecnología digital**

**Una mirada a la percepción de la población residente en
Castilla y León**

Presentado por:

José Hernán Miranda Henríquez

Tutelado por:

Enrique Morales Corral

Valladolid, 05 de Julio de 2023

RESUMEN

En el presente Trabajo de Fin de Grado se enfoca en la accesibilidad a los servicios sociales en Castilla y León y se examina el potencial de la tecnología digital para mejorarla, identificándose diversos fenómenos asociados a la accesibilidad de manera presencial o digital.

En esta investigación, se tomó como objetivo principal el análisis a la accesibilidad digital y presencial de los servicios sociales en Castilla y León. Los resultados de la investigación revelaron la existencia de obstáculos, barreras y limitaciones en el acceso a los servicios sociales en ambas modalidades exploradas.

Para lograr una comprensión integral del fenómeno, se utilizó un enfoque mixto que combinó métodos cuantitativos y cualitativos. El diseño exploratorio-descriptivo permitió obtener una visión detallada y sistemática del nivel de accesibilidad, identificando los obstáculos y evaluando la satisfacción de los usuarios. También se identificaron motivos y obstáculos en el acceso presencial y digital a los servicios sociales. Con base en los resultados, se propusieron varias estrategias para mejorar la accesibilidad de los servicios sociales en Castilla y León.

En conclusión, este estudio destaca la importancia de abordar las barreras de accesibilidad en los servicios sociales y aprovechar el potencial de la tecnología digital para mejorar el acceso. La implementación de las estrategias propuestas puede contribuir a un sistema de servicios sociales más inclusivo y accesible en Castilla y León.

PALABRAS CLAVE: accesibilidad, servicios sociales, tecnología digital, Castilla y León, barreras, trabajo social.

ABSTRACT

This bachelor's Thesis focuses on the accessibility of social services in Castilla y León and examines the potential of digital technology to improve it, identifying various phenomena associated with accessibility in both face-to-face and digital contexts.

The main objective of this research was to analyze the digital and face-to-face accessibility of social services in Castilla y León. The research findings revealed the existence of obstacles, barriers, and limitations in accessing social services in both explored modalities.

To achieve a comprehensive understanding of the phenomenon, a mixed-method approach combining quantitative and qualitative methods was used. The exploratory-descriptive design provided a detailed and systematic view of the level of accessibility, identifying obstacles, and evaluating user satisfaction. Motives and barriers in accessing social services in both face-to-face and digital formats were also identified. Based on the results, several strategies were proposed to improve the accessibility of social services in Castilla y León.

In conclusion, this study highlights the importance of addressing accessibility barriers in social services and harnessing the potential of digital technology to enhance access. Implementing the proposed strategies can contribute to a more inclusive and accessible social services system in Castilla y León.

KEYWORDS: accessibility, social services, digital technology, Castilla y León, barriers, social work.

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	8
2. JUSTIFICACIÓN	10
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y OBJETIVOS.....	12
3.1. Planteamiento del problema.....	12
3.2. Objetivos	13
3.2.1. Objetivo principal	13
3.2.2. Objetivos específicos.....	13
4. MARCO TEORICO	14
4.1. Intersección entre la tecnología digital y la accesibilidad de los servicios sociales.....	14
4.2. Conceptualización de la accesibilidad a los servicios sociales	16
4.2.1. Definición de accesibilidad a los servicios sociales	18
4.2.2. Modelos y enfoques teóricos	21
4.2.3. Dimensiones de la accesibilidad.....	28
4.3. Marco normativo y legislación	31
5. METODOLOGÍA	36
5.1. Diseño de la investigación.....	36
5.2. Población objetivo	37
5.3. Método de aplicación y distribución.....	38
5.4. Instrumentos y recolección de datos.....	39
5.4.1. Encuesta.....	40
5.4.2. Focus Groups	48
6. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	51
6.1. Análisis de los resultados de la encuesta.....	53
6.1.1. Accesibilidad digital y presencial a los servicios sociales en Castilla y León	59
6.1.2. Obstáculos que limitan el acceso a los servicios sociales de manera digital y presencial.....	67
6.1.3. Percepción y experiencia de las trabajadoras sociales en relación con el uso de tecnología digital en la atención a las personas usuarias de los servicios sociales.....	70
6.1.4. Satisfacción de las personas residentes en Castilla y León con respecto a los servicios sociales	74
6.1.5. Valoración de las personas residentes en Castilla y León con respecto a la accesibilidad de los servicios sociales.....	76
6.1.6. Estrategias y recomendaciones para mejorar la accesibilidad digital de los servicios sociales.....	77

6.1.7.	Equilibrio entre el uso de la tecnología digital y el contacto humano en la prestación de servicios sociales.	83
6.2.	Análisis de los resultados de los focus groups	86
6.2.1.	Metodología de los focus groups	86
6.2.2.	Confidencialidad y anonimato.....	86
6.2.3.	Análisis de los temas emergentes	87
6.2.4.	Perfiles:.....	89
6.2.5.	Implicaciones y recomendaciones	90
6.3.	Análisis conjunto de los datos de la encuesta y los focus groups	95
6.4.	Limitaciones y sugerencias	96
6.5.	Buenas prácticas y estrategias de mejora.....	97
7.	CONCLUSIONES	100
7.1.	Discusión de los resultados.....	100
7.2.	Limitaciones	102
7.3.	Perspectivas a futuro.....	103
8.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	105
9.	ANEXOS	111
9.1.	Anexo 1: Tabla 12: Principios de diseño universal.....	111
9.2.	Anexo 2: Encuesta completa.....	112
9.2.1.	Agradecimientos:.....	124
9.1.	Anexo 3: Focus group con trabajadoras sociales.....	124
9.2.	Anexo 4: Focus group con familiares y personas usuarias de servicios sociales.....	127

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Principios de Accesibilidad Universal. Fuente: Observatorio de Accesibilidad y Vida Independiente	31
Figura 2: Resumen sobre los canales seguidos a la hora de encuestar la población muestra	40
Figura 3: Representación gráfica de la parte 1	41
Figura 4: Representación gráfica de la parte 2	42
Figura 5: Representación gráfica de la parte 3	43
Figura 6: Representación gráfica de la parte 4	45
Figura 7: Representación gráfica de la parte 5	46
Figura 8: Representación gráfica de la parte 6	47
Figura 9: Distribución de población por provincia	53
Figura 10: Distribución de nacidos en España por provincia.....	57
Figura 11: Distribución de nacidos en el extranjero	55
Figura 12: Distribución de edad de las personas participantes	55
Figura 13: Distribución género personas participantes	56
Figura 14: Distribución de grados de discapacidad en la muestra	57
Figura 15: Distribución de grupos de uso de servicios sociales	58
Figura 16: Distribución de motivos para acudir a servicios sociales de manera presencial, total de la muestra (solo presencial y ambas formas)	62
Figura 17: Distribución de motivos para acudir a servicios sociales de manera digital, total de la muestra (solo digital y ambas formas).....	66
Figura 18: Distribución de dificultades para acceder a servicios sociales de manera presencial, total de la muestra	67
Figura 19: Distribución de dificultades para acceder a servicios sociales de manera digital, total de la muestra (solo digital y ambas formas)	69
Figura 20: Percepción de las trabajadoras sociales sobre la eficiencia y calidad de los servicios sociales	74
Figura 21: Niveles de satisfacción percibida en la población residente en Castilla y León en sus distintas modalidades	74
Figura 22: Niveles de valoración percibida en la población residente en Castilla y León en sus distintas modalidades	76
Figura 23: Estrategias para mejorar los servicios sociales en modalidad presencial	77
Figura 24: Estrategias para mejorar los servicios sociales en modalidad digital	78
Figura 25: Estrategias para mejorar los servicios sociales en modalidad global	79
Figura 26: Otras alternativas de estrategias propuestas por las personas usuarias	80

Figura 27: Recomendaciones para mejorar los servicios sociales en modalidad presencial	80
Figura 28: Recomendaciones para mejorar los servicios sociales en modalidad digital	81
Figura 29: Recomendaciones para mejorar los servicios sociales en modalidad global	82
Figura 30: Recopilación de comentarios libres	85

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Datos de la preparación de los focus groups.....	50
Tabla 2: Distribución de motivos para acudir a servicios sociales de manera presencial en el grupo solo presencial	60
Tabla 3: Distribución de motivos para acudir a servicios sociales de manera presencial en el grupo ambas formas	61
Tabla 4: Distribución de motivos para acudir a servicios sociales de manera digital en grupo solo digital	64
Tabla 5: Distribución de motivos para acudir a servicios sociales de manera digital en grupo solo ambas formas	65
Tabla 6: Distribución de trabajadoras sociales	71
Tabla 7: Datos de la preparación de los focus groups	72
Tabla 8: Opinión si debe existir equilibrio entre la tecnología digital y el contacto humano	83
Tabla 9: Similitudes entre la encuesta y los focus groups	95
Tabla 10: Diferencias entre la encuesta y los focus groups	95
Tabla 11: Discrepancias entre la encuesta y los focus groups	96
Tabla 12: Principios de diseño universal	111

1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, muchos aspectos de la vida cotidiana, incluyendo el acceso a servicios sociales en todo el mundo, están siendo transformados por las tecnologías digitales (Robinson et al. 2020). Los servicios sociales son un pilar importante para garantizar la inclusión social y mejorar la calidad de vida de las personas residentes en Castilla y León. Sin embargo, es posible que existan limitaciones en la accesibilidad de estos servicios debido a diversas barreras como la distancia geográfica, la falta de información o la brecha digital. En este contexto, se considera que las tecnologías digitales pueden jugar un papel clave en mejorar la accesibilidad de los servicios sociales en Castilla y León. La duda nace en muchas regiones, incluida Castilla y León que se encuentra en una encrucijada donde los servicios sociales son fundamentales para promover la inclusión social y mejorar la calidad de vida de las personas más vulnerables; no obstante, las barreras de accesibilidad a estos servicios pueden generar desigualdades y perpetuar la exclusión social.

La realización de este TFG se fundamenta en diversas razones que han llevado a su autor a investigar sobre la accesibilidad de los servicios sociales en la actualidad y el impacto que las tecnologías digitales pueden tener en su mejora.

En primer lugar, el autor ha estado en las tres posiciones de los servicios sociales más comunes: como usuario, como familiar de usuario y como trabajador social. Esta experiencia personal le ha permitido identificar que hay un gran margen de mejora en la implementación de nuevas tecnologías que pueden hacer que el trabajo social se adapte al siglo XXI y ofrezca mejores servicios a la ciudadanía.

En segundo lugar, el autor cuenta con una formación poco usual, ya que es trabajador social y se encuentra en formación como programador de

aplicaciones móviles. Esto le proporciona una perspectiva distinta para analizar el fenómeno y le permite observar los servicios sociales desde una mirada más amplia.

Por último, el tema del TFG genera un especial interés en el autor, ya que tiene familiares que son gran dependientes. Por lo tanto, desea aportar en la investigación un grano de arena para promover el uso de la tecnología y lograr que la accesibilidad a los servicios sociales sea más fácil y esté al alcance de todas las personas.

En conclusión, este TFG contribuye al conocimiento sobre la accesibilidad de los servicios sociales en Castilla y León y su relación con las tecnologías digitales. Los resultados obtenidos en este estudio pueden resultar útiles para mejorar la accesibilidad de los servicios sociales en la región y asegurar la inclusión social de todas las personas residentes en Castilla y León, recopilando especialmente la voz de los actores y actrices principales en la escena del acceso a los Servicios sociales.

2. JUSTIFICACIÓN

La importancia de la accesibilidad en la sociedad actual se extiende a los servicios sociales, los cuales desempeñan un papel fundamental en su garantía. El estudio de la accesibilidad de los servicios sociales permite la identificación de barreras y desafíos en este ámbito, lo que a su vez permite desarrollar estrategias para abordarlos. Por tanto, el análisis de la accesibilidad de los servicios sociales se considera una temática relevante para mejorar la calidad y eficiencia de estos.

La investigación en materia de accesibilidad a los servicios sociales en España enfrenta diversos desafíos y barreras comunes a los servicios sociales en general. Estos desafíos incluyen el crecimiento exponencial de la demanda y la complejidad de los problemas sociales. Además, se suma la burocratización de los servicios y las modificaciones legislativas que limitan derechos sociales y presupuestos (Hernández-Echegaray, 2019, p. 126). Sin embargo, es importante destacar que la investigación en accesibilidad a los servicios sociales puede tener un impacto positivo más allá de las fronteras de España. Puede servir como un modelo y proporcionar herramientas valiosas para mejorar la calidad de vida de todas las personas involucradas con los servicios sociales en otras provincias o Comunidades Autónomas españolas.

En el ámbito de la provisión de servicios sociales, es fundamental centrar el enfoque en los/las trabajadoras sociales como actrices clave en la prestación de servicios. Por tanto, la investigación sobre cómo las tecnologías digitales pueden mejorar el área de intervención de las trabajadoras sociales y su relación con las personas usuarias es de gran importancia para el desarrollo profesional de estas técnicas y para asegurar la calidad de los servicios que prestan.

La exploración de cómo las tecnologías digitales pueden mejorar la eficacia y eficiencia en la prestación de servicios y facilitar la comunicación y coordinación con otros profesionales puede ser especialmente relevante en este ámbito. Por esta razón, resulta esencial para la construcción de nuevos

contenidos, investigar cómo la tecnología digital puede contribuir a mejorar la eficacia y eficiencia en la prestación de servicios por parte de estas profesionales. En consecuencia, esta investigación puede contribuir significativamente a la mejora de la calidad de los servicios sociales y al desarrollo profesional de las trabajadoras sociales.

El analizar la percepción de las personas usuarias y sus familias respecto a los servicios sociales puede proporcionar información valiosa sobre cómo mejorar dichos servicios y cómo adaptarlos a las necesidades específicas de los diferentes grupos de la población.

La relación entre tecnología y servicios sociales se considera un área emergente y de gran originalidad. en la que aún hay mucho por descubrir y analizar. Por lo tanto, este tipo de investigación puede contribuir a aportar nuevos conocimientos y enfoques que pueden resultar de gran utilidad para futuras investigaciones en este campo.

En resumen, la investigación en accesibilidad a los servicios sociales en España se enfrenta a diversos desafíos y barreras, pero al mismo tiempo tiene el potencial de influir positivamente en la prestación de servicios sociales en otras regiones del país. Es fundamental abordar estos desafíos y utilizar los hallazgos de la investigación para superar las barreras y mejorar la calidad de vida de las personas en general y más concretamente de las personas en situación de vulnerabilidad.

3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y OBJETIVOS

3.1. Planteamiento del problema

En el ámbito de los servicios sociales en Castilla y León, se considera que la inclusión digital es un factor clave para garantizar el acceso a estos servicios, especialmente para aquellos colectivos más vulnerables y alejados de las grandes ciudades. No obstante, existen diversas barreras que dificultan la accesibilidad digital de los servicios sociales, como la falta de conocimientos tecnológicos, la brecha digital, servicios adaptados, entre otros. La pandemia ha evidenciado la importancia de la tecnología (Sánchez, M. 2021) para garantizar la continuidad de los servicios sociales en situaciones de crisis y la necesidad de adaptar estos servicios a las nuevas demandas y necesidades de los usuarios. A pesar de esto, todavía hay desafíos pendientes en cuanto a la accesibilidad y usabilidad de los servicios sociales digitales en Castilla y León.

La percepción de las personas usuarias, trabajadoras sociales y familiares puede proporcionar información valiosa sobre cómo la tecnología digital está impactando en la accesibilidad de los servicios sociales en Castilla y León. En este sentido, se considera que la accesibilidad de los servicios sociales es un tema fundamental para garantizar el acceso a los mismos por parte de las personas usuarias y sus familiares. Si bien la tecnología digital puede ser una herramienta útil para mejorar la accesibilidad, también puede generar barreras para algunas personas.

A partir de lo anterior, surgen interrogantes relevantes, como ¿Cuál es el nivel de accesibilidad presencial y digital de los servicios sociales en Castilla y León? ¿Cómo perciben el nivel de accesibilidad presencial y digital las personas usuarias, familiares y trabajadoras sociales? ¿Cuáles son los principales obstáculos que dificultan el acceso a los servicios sociales de manera digital en comparación con la presencial? ¿Cuál es el nivel de adopción de la tecnología digital por parte de los servicios sociales en Castilla y León? ¿Qué estrategias

se pueden implementar para mejorar la accesibilidad digital de los servicios sociales?

A partir de estas dudas y de la importancia de la inclusión digital en los servicios sociales, se plantea la necesidad de abordar un estudio que permita evaluar la accesibilidad presencial y digital de los servicios sociales en Castilla y León desde la perspectiva de las personas usuarias, familiares y trabajadoras sociales.

3.2. Objetivos

3.2.1. Objetivo principal

- Analizar el nivel de accesibilidad digital y presencial de los servicios sociales en Castilla y León.

3.2.2. Objetivos específicos

- Identificar los principales obstáculos que limitan el acceso a los servicios sociales de manera digital y presencial en Castilla y León.
- Investigar la percepción y experiencia de las trabajadoras sociales en relación con el uso de tecnología digital en la atención a las personas usuarias de los servicios sociales en Castilla y León.
- Evaluar el grado de satisfacción de las personas residentes en Castilla y León enfocado principalmente en las personas usuarias, trabajadoras sociales y familiares con respecto a los servicios sociales en Castilla y León.
- Analizar la valoración de las personas residentes en Castilla y León sobre la accesibilidad de los servicios sociales, considerando tanto la dimensión digital como la presencial.
- Proponer estrategias y recomendaciones para mejorar la accesibilidad digital de los servicios sociales en Castilla y León, teniendo en cuenta un equilibrio adecuado entre el uso de la tecnología digital y el contacto humano en la prestación de servicios.

4. MARCO TEORICO

El marco teórico de esta investigación explora la intersección entre la tecnología digital y la accesibilidad en los servicios sociales, se conceptualiza la accesibilidad a los servicios sociales y se examina el marco normativo y legislación pertinente. Se profundiza en cómo la tecnología digital puede mejorar la accesibilidad, se analizan las diversas dimensiones de accesibilidad en los servicios sociales y se estudian las leyes y regulaciones existentes que rigen este aspecto. Esta visión integral proporciona una base para comprender la compleja relación entre la accesibilidad digital y presencial en los servicios sociales y establece los cimientos para un análisis más profundo en este estudio.

4.1. Intersección entre la tecnología digital y la accesibilidad de los servicios sociales

Los servicios sociales desempeñan un papel fundamental en la sociedad, brindando apoyo y asistencia a las personas que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad, promoviendo la inclusión y mejorando la calidad de vida. En el contexto de este Trabajo de Fin de Grado (TFG), se aborda específicamente la accesibilidad de los servicios sociales en Castilla y León, y cómo la tecnología digital y presencial influye en esta accesibilidad.

Los servicios sociales, según la definición proporcionada por la Seguridad Social, *son prestaciones incluidas dentro de la acción protectora del sistema de la Seguridad Social, cuya finalidad es complementar las prestaciones económicas y procurar una mejora de las condiciones de vida de los beneficiarios, reduciendo en la medida de lo posible las limitaciones personales motivadas por razones de edad o discapacidad.* (Seguridad Social, s.f., párr. 2).

Basado en esta definición, se puede comprender a los servicios sociales como un conjunto de programas y recursos destinados a garantizar el bienestar social. Estos servicios enfrentan diversos desafíos en la actualidad, ya que el avance acelerado de la tecnología digital ha generado nuevas oportunidades y

desafíos en su prestación. Por un lado y según el informe "Tecnología y Discapacidad, 11a edición" de Fundación Adecco (2022), se destaca que cuatro de cada diez encuestados considera que el pleno empleo de las personas con discapacidad llegará en menos de dos décadas gracias a los avances tecnológicos y a la Inteligencia Artificial. Esta afirmación respalda la idea de que la tecnología digital tiene un potencial significativo para mejorar la accesibilidad, agilizar los procesos y ampliar el alcance de los servicios sociales en el futuro (Fundación Adecco, 2022). Por otro lado, surgen desafíos relacionados con brechas digitales, exclusión y limitaciones en la interacción humana. En este contexto, la pila de desigualdades digitales abarca diferentes aspectos que son fundamentales para comprender estas problemáticas. Estos aspectos incluyen el acceso a redes de conectividad, dispositivos y software, así como la disponibilidad de infraestructura de red para uso colectivo. Además, se consideran otras dimensiones en esta pila de desigualdades digitales, como el uso y consumo diferenciados de la tecnología, las habilidades y alfabetizaciones necesarias para su manejo, y la capacidad de producción y programación, entre otros.

Es importante resaltar que estas capas en la pila de desigualdades digitales están interconectadas entre sí. Esto significa que una carencia en una capa puede tener repercusiones en otras capas, agravando las desigualdades existentes. Esta interconexión subraya la importancia de abordar las deficiencias en todos los niveles de la pila de desigualdades digitales para lograr una mayor equidad y acceso en la era de la información (Robinson et al., 2020).

En este sentido, resulta fundamental contar con un marco teórico sólido que permita comprender y analizar en profundidad la intersección entre la tecnología digital y la accesibilidad de los servicios sociales. El marco teórico proporcionará una base conceptual y metodológica para explorar cómo la tecnología digital y presencial son percibidas y se relacionan con la accesibilidad en el contexto específico de Castilla y León. El marco teórico nos permitirá examinar las oportunidades que la tecnología digital ofrece para mejorar la accesibilidad de los servicios sociales, identificar las barreras que pueden surgir y comprender la importancia de mantener un equilibrio entre el

uso de la tecnología digital y el contacto humano en la provisión de servicios sociales. Además, a través de un enfoque mixto basado en encuestas, y focus group, podremos obtener la perspectiva de las personas residentes, usuarios, familiares y trabajadores sociales en Castilla y León, enriqueciendo nuestra comprensión de la percepción y experiencia de estos actores clave en relación con la tecnología y la accesibilidad.

El marco teórico nos permitirá examinar las oportunidades que ofrece la tecnología digital para mejorar la accesibilidad de los servicios sociales, identificar las barreras que pueden surgir y comprender la importancia de mantener un equilibrio entre el uso de la tecnología digital y el contacto humano en la provisión de servicios sociales. Además, a través de un enfoque cualitativo basado en encuestas y entrevistas, se podrán obtener las perspectivas de los usuarios, familiares y trabajadoras sociales, enriqueciendo la comprensión de la percepción y experiencia de estos actores clave en relación con la tecnología y la accesibilidad.

El presente marco teórico se adentrará en la literatura existente sobre la temática, examinando investigaciones previas, teorías y modelos conceptuales relevantes. A través de esta exploración, se busca establecer las bases teóricas necesarias para comprender los distintos aspectos de la accesibilidad en los servicios sociales y la influencia de la tecnología digital y presencial en dicho contexto.

De este modo, el marco teórico proporcionará una sólida fundamentación conceptual y contextual para abordar la evaluación de la percepción de la tecnología digital y presencial en la accesibilidad de los servicios sociales en Castilla y León, así como para proponer posibles estrategias de mejora en la calidad y equidad de estos servicios.

4.2. Conceptualización de la accesibilidad a los servicios sociales

En el ámbito de los servicios sociales, la accesibilidad se considera un concepto fundamental que demanda una definición precisa. Aunque los términos de servicios sociales y accesibilidad poseen definiciones claras por

separado, adquieren un significado específico en el contexto de esta investigación. En el apartado previo, se examinó el concepto de servicios sociales desde la perspectiva de la seguridad social española. No obstante, al buscar una definición de accesibilidad, se constata la existencia de diversas interpretaciones y enfoques.

Teniendo en cuenta la información proporcionada por el Foro Europeo de la Discapacidad (2020), se constata que la Ley de accesibilidad de la Unión Europea (en adelante UE) presenta un alcance restringido, focalizado específicamente en productos y servicios digitales. No obstante, es importante señalar que dicha ley no abarca áreas como los servicios de salud, educación, transporte, vivienda o productos para el hogar. Esta información adicional restringe aún más las definiciones utilizadas en la construcción de la propia definición a ser empleada en esta investigación. Sin embargo, más adelante en el marco jurídico se abordará el alcance de dicha ley a través de una revisión del marco normativo y la legislación pertinentes en relación con la accesibilidad a los servicios sociales y su repercusión en España y, más concretamente, en Castilla León.

La presente investigación, se realizará una exploración y conceptualización de la accesibilidad a los servicios sociales desde diversas perspectivas. En primer lugar, se llevará a cabo un examen de las diferentes definiciones de accesibilidad presentadas en fuentes científicas, teniendo en cuenta las diversas necesidades y características de las personas usuarias.

Asimismo, se llevará a cabo una exploración de los modelos y enfoques teóricos que contribuyen a la comprensión de la accesibilidad en los servicios sociales, como el modelo social de la discapacidad y el enfoque basado en la diversidad y la inclusión. Estos enfoques proveen herramientas conceptuales para la identificación y superación de las barreras que impiden la plena participación de las personas en los servicios sociales.

Además, se analizarán las barreras y desafíos que existen en relación con la accesibilidad de los servicios sociales. Estas barreras pueden presentarse en diferentes formas, ya sea físicas, comunicativas, tecnológicas, organizativas,

culturales o actitudinales. Comprender estas barreras es esencial para desarrollar estrategias efectivas de mejora.

Por último, se abordarán las buenas prácticas y estrategias de mejora implementadas en este ámbito. Estas prácticas incluyen la formación y sensibilización de los profesionales, el fomento del diseño inclusivo, la utilización de tecnologías accesibles y la participación de las personas usuarias en los procesos de diseño y evaluación.

4.2.1. Definición de accesibilidad a los servicios sociales

En esta sección, se presentarán diversas definiciones de accesibilidad enfocadas a los servicios sociales. Es importante contar con una definición precisa de este concepto fundamental para comprender su alcance y aplicabilidad en el ámbito de estudio. A continuación, se proporcionarán algunas definiciones relevantes extraídas de fuentes científicas y teóricas que abordan la accesibilidad desde distintos puntos de partida sin embargo conservan el ser términos relacionados con los servicios sociales. Estas definiciones serán utilizadas como base para la posterior exploración y conceptualización del concepto clave para esta investigación.

En el proceso de transición de lo general a lo específico, se encuentra el punto de partida usualmente consultado para definir un término, el cual implica la consulta del Diccionario Panhispánico de Dudas de la Real Academia Española (RAE). Según la RAE, la accesibilidad se define como la "cualidad de accesible" y también como la "condición que deben cumplir los entornos, productos y servicios para que sean comprensibles, utilizables y practicables por todos los ciudadanos, incluidas las personas con discapacidad" (Real Academia Española, s.f., p. 1).

Dentro de lo que respecta a las personas con discapacidad, el compromiso de accesibilidad según la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad de las Naciones Unidas (2006) es:

asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la

información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales. (Artículo 9, sección 1).

A partir de estas definiciones básicas, es posible adentrarse en un análisis más detallado de la accesibilidad en el ámbito de los servicios sociales. Desde una perspectiva científica, se amplía el enfoque al considerar la accesibilidad como un concepto multidimensional. Según Smith y Johnson (2018), la accesibilidad puede comprender aspectos físicos, como la eliminación de barreras arquitectónicas, así como aspectos comunicativos, tecnológicos y organizativos. En el contexto de esta investigación, se considera que los tres últimos aspectos son fundamentales.

En cambio, al explorar una definición más precisa para esta investigación, dado que el concepto de accesibilidad y discapacidad están estrechamente relacionados, nos encontramos con una definición más enfocada al entorno de la salud, como se observa en la sección correspondiente de la OMS (2023), la accesibilidad se refiere a la capacidad equitativa de todas las personas, especialmente aquellas con discapacidad, para acceder a los servicios de salud y entornos físicos sin barreras, según la definición propuesta por la OMS (2023). Esto implica la eliminación de obstáculos físicos, la garantía de una comunicación clara y la adaptación de los servicios a las necesidades individuales. Asimismo, la accesibilidad aborda las desigualdades y factores de riesgo asociados a la discapacidad, como la estigmatización, la discriminación, la pobreza y la exclusión en el ámbito de la salud. Para lograr la accesibilidad, es necesario tener en cuenta la diversidad de las personas con discapacidad y asegurar su participación en la toma de decisiones y la planificación de los servicios de salud (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2023).

Siguiendo en la línea de la accesibilidad como concepto vinculado a la discapacidad, nos encontramos con la definición del Observatorio de Accesibilidad y Vida Independiente, que aborda no solo la accesibilidad como término aislado, sino que incorpora la palabra "universalidad" a su definición. Según la web del Observatorio de Accesibilidad y Vida Independiente se define la accesibilidad universal como:

La accesibilidad universal es aquella condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad, comodidad y de la forma más autónoma y natural posible.

Según la perspectiva del Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, la accesibilidad desempeña un papel fundamental en la búsqueda de la igualdad, libertad e independencia para las personas con discapacidad, permitiéndoles participar plenamente en todas las facetas de la vida. Va más allá de los ámbitos convencionales y se extiende a todos los derechos, constituyendo un requisito esencial para una existencia digna y la plena realización de los derechos fundamentales. Esta definición resalta la importancia de que las propias personas con discapacidad deben tener un papel central en señalar la falta de atención a este aspecto crucial (Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, 2021).

El conjunto de los puntos clave en las definiciones de la OMS y del Observatorio de Accesibilidad y Vida Independiente se acerca más al término de accesibilidad que se busca en esta investigación. El objetivo principal es evaluar el nivel de accesibilidad digital y presencial de la población general a los servicios sociales en Castilla y León, abarcando todas las áreas y variantes que puedan surgir en el planteamiento teórico. Para alcanzar este objetivo, se aplicará el concepto de "diseño universal" según lo presentado por el Observatorio de Accesibilidad y Vida Independiente, con el propósito de llegar a toda la población en Castilla y León de manera intuitiva y eliminando cualquier barrera que pueda afectar a los usuarios. Mas adelante en el apartado de las dimensiones continuaremos con lo presentado por el Observatorio y se abordará los principios de accesibilidad universal de los cuales beberá en gran medida esta investigación.

A partir de las diversas definiciones presentadas, podemos establecer una definición de accesibilidad en el ámbito de los servicios sociales en Castilla y León y su relevancia para esta investigación. La accesibilidad se refiere a la cualidad que deben tener los entornos, productos y servicios para ser

comprensibles y utilizables por todas las personas, independientemente de que sean usuarios o no. Esto implica asegurar un acceso equitativo, en igualdad de condiciones, al entorno físico, transporte, información, comunicaciones y otros servicios, tanto en zonas urbanas como rurales. La accesibilidad abarca aspectos físicos, como la eliminación de barreras arquitectónicas, así como aspectos comunicativos, tecnológicos y organizativos. También se centra en garantizar la igualdad de acceso a los servicios de salud y entornos físicos, asegurando una comunicación clara y adaptando los servicios a las necesidades individuales. Sin embargo, es importante tener en cuenta que implementar todas las dimensiones de accesibilidad puede ser un desafío complejo que excede el alcance de esta investigación ya que requiere de la evaluación de las distintas dimensiones por un equipo de profesionales multidisciplinar. Por lo tanto, en la definición de accesibilidad para esta investigación nos centraremos en asegurar que los procesos y servicios evaluables desde los servicios sociales sean comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en Castilla y León, en condiciones de seguridad, comodidad y de la forma más autónoma y natural posible.

4.2.2. Modelos y enfoques teóricos

En este apartado se explorarán diversos modelos y enfoques teóricos que son relevantes para comprender y abordar la accesibilidad en los servicios sociales. Estos modelos proporcionan estructuras y pautas para comprender fenómenos específicos relacionados con la accesibilidad, basados en investigaciones previas y enfoques teóricos consolidados. Su análisis permitirá identificar las principales variables y relaciones involucradas en la accesibilidad a los servicios sociales.

Además de los modelos, se examinarán distintos enfoques teóricos propuestos para explicar y analizar la accesibilidad en los servicios sociales. Estos enfoques teóricos ofrecen marcos conceptuales más amplios y perspectivas analíticas que ayudan a comprender la complejidad del fenómeno estudiado. A través de este análisis, se busca fundamentar la investigación y proporcionar una base teórica sólida para el desarrollo de las etapas posteriores del estudio.

Partiendo del **modelo social de discapacidad** surgido en la década de 1970, se observa el movimiento de vida independiente en los Estados Unidos y la construcción de teorías provenientes de la sociología en el Reino Unido. La discapacidad es abordada en este modelo no como una limitación humana inherente, sino como una limitación que plantean las barreras sociales. Se considera que la discapacidad resulta de una interacción entre la condición de una persona y las barreras que se encuentran en la sociedad. Este enfoque pone énfasis en los derechos humanos y aboga por la participación genuina y efectiva de las personas con discapacidad en las políticas públicas y decisiones que les afectan. La comprensión de la discapacidad como un asunto de derechos humanos ha sido promovida por el derecho internacional, especialmente a través de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, la cual reconoce principios tales como el respeto a la dignidad humana, la ausencia de discriminación, la participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad, igualdad de oportunidades y acceso, entre otros aspectos (Palacios, 2017, p. 16-17).

La aplicación y consideración del modelo social de discapacidad mencionado anteriormente resulta de gran relevancia al abordar la accesibilidad de los residentes en Castilla y León a los servicios sociales. Este enfoque brinda un marco conceptual que trasciende la visión tradicional de la discapacidad como una limitación individual y reconoce que las barreras sociales son las que impiden la plena participación e inclusión de las personas con discapacidad en la sociedad. Al adoptar este modelo, se garantiza que las políticas y decisiones relacionadas con los servicios sociales estén basadas en los derechos humanos, promoviendo la igualdad de oportunidades y el acceso equitativo para todas las personas residentes, sin importar su condición. Asimismo, se fomenta la participación y efectiva de las personas con discapacidad en la elaboración y diseño de dichos servicios, asegurando que se satisfagan sus necesidades de manera genuina y adecuada. De esta manera, el modelo social de discapacidad se convierte en un instrumento fundamental para promover una sociedad inclusiva y garantizar la plena accesibilidad de los residentes en Castilla y León a los servicios sociales.

En el contexto de los diferentes modelos que abordan la accesibilidad en los servicios sociales, emerge el **modelo de atención centrado en la persona** (en adelante ACP) como un enfoque clave para mejorar la calidad asistencial y el bienestar de las personas dependientes. Este modelo se fundamenta en principios como el reconocimiento de la individualidad, el respeto a la autonomía y la importancia del entorno físico y social. La ACP se ha aplicado ampliamente en el ámbito gerontológico, promoviendo la calidad de vida de las personas mayores en servicios sociales. Además, se ha observado un creciente interés en este enfoque en los servicios gerontológicos en España (Martínez, 2013; Revilla, 2023).

La ACP se fundamenta en la percepción personal de la calidad de vida, según la definición de la OMS. Esta perspectiva abarca diversos aspectos, como el de salud (física y psicológica), la autonomía, las relaciones sociales y la interacción con el entorno. Su principal objetivo es fomentar la independencia, reduciendo así la dependencia y ofrecer una atención completa y en colaboración, con el fin de alcanzar el nivel máximo de bienestar y satisfacción para la persona (Revilla, 2023).

Este enfoque, inspirado en la psicología humanista y la Terapia Centrada en el Cliente, ha sido aplicado en diversos campos de intervención, incluyendo la educación, la salud y la discapacidad. Su adopción en los servicios sociales garantiza una atención centrada en las preferencias y necesidades de las personas, fortaleciendo sus capacidades, ofreciendo entornos significativos y promoviendo actividades que influyan positivamente en su bienestar físico y subjetivo (Martínez, 2013).

La ACP es relevante en el contexto de la accesibilidad a los servicios sociales en Castilla y León, por su enfoque en la mejora de la calidad de la atención y el bienestar de las personas dependientes. Este modelo, basado en principios como el reconocimiento de la individualidad y el respeto a la autonomía, ha sido ampliamente aplicado en el campo de la gerontología, favoreciendo la calidad de vida de las personas mayores en los servicios sociales. Al adoptar este enfoque, se asegura una atención focalizada en los intereses y necesidades de los residentes, potenciando sus capacidades y brindando

entornos significativos que promuevan el bienestar físico y subjetivo de su relación. En este contexto, conviene evaluar el alcance directo y digital de los servicios sociales en Castilla y León, en el marco de la investigación en curso.

El modelo social de discapacidad y el modelo de atención centrado en la persona están intrínsecamente vinculados a los servicios sociales. Sin embargo, el modelo de diseño universal se ramifica en diversas áreas. Aunque los tres modelos pueden ser aplicados de manera multidisciplinaria, el **modelo de diseño universal** es examinado desde múltiples perspectivas. Se trata de la creación de productos y entornos que sean accesibles y utilizables por todas las personas en la medida de lo posible, sin necesidad de adaptación o diseño especializado. Su objetivo es lograr que el mundo construido por el ser humano sea inclusivo y acogedor para diversas poblaciones de usuarios (Story, 2023).

Según el capítulo escrito por Story, M. F. (2011) titulado "The Principles of Universal Design" en el libro "Universal Design Handbook" se presentan una serie de principios fundamentales basados en la investigación realizada por Connell et al. (1997). Estos principios incluyen el uso equitativo, la flexibilidad en el uso, el uso simple e intuitivo, la información percible, la tolerancia a errores, el esfuerzo físico mínimo y el tamaño y espacio para aproximación y uso. Estos principios, esenciales para el diseño universal, buscan garantizar la accesibilidad y usabilidad de las interfaces (Story, 2011, pp. 58-67).

El modelo de diseño universal antes mencionado es de suma importancia teniendo en cuenta la accesibilidad a los servicios sociales de los residentes de Castilla y León. Dado que el objetivo principal de esta investigación es evaluar el alcance presencial y digital de los servicios sociales en esta área, un énfasis en el diseño universal puede proporcionar una base sólida para garantizar que los servicios sean accesibles y utilizables para todos, independientemente de sus habilidades o capacidades. Al tener en cuenta los principios fundamentales del diseño universal, podemos trabajar hacia un entorno inclusivo que promueva la igualdad de acceso y la plena participación de todos en los servicios de la sociedad.

En el Anexo 1 de esta investigación, se encuentra la representación de los principios de universalidad a los cuales se hace referencia en el contexto de esta investigación. Esta tabla proporciona una visión general de los principios fundamentales del diseño universal y su relevancia en el contexto de la accesibilidad de los servicios sociales. Aunque no forma parte del cuerpo principal del trabajo, su inclusión en los anexos complementa y enriquece la comprensión de los conceptos discutidos en este estudio.

Después de explorar los diferentes modelos relacionados con la accesibilidad a los servicios sociales, es importante adentrarnos en los enfoques teóricos específicos que se han propuesto para comprender y abordar este fenómeno. Estos enfoques teóricos proporcionan marcos conceptuales y perspectivas analíticas que nos ayudan a comprender la complejidad de la accesibilidad en los servicios sociales y ejemplos prácticos de cómo aplicarlos en el día a día de los servicios sociales.

Según Holtzblatt, Wendell y Wood (2005), **el enfoque centrado en el usuario** utiliza métodos y técnicas como la investigación situacional, las entrevistas, la elaboración de perfiles de usuarios y la iteración continua del diseño para comprender las necesidades de los usuarios y traducirlas en soluciones prácticas y centradas en ellos. También significa trabajar en estrecha colaboración con los usuarios durante todo el proceso de diseño y fomentar su participación y sus comentarios para garantizar que el producto o servicio final satisfaga sus expectativas y necesidades.

Un ejemplo de adopción de un enfoque centrado en el usuario es el diseño y desarrollo de la herramienta CONTACTO, una red social en línea diseñada específicamente para intervenciones de empleo asistido para personas con discapacidad intelectual y retraso en el desarrollo (Dorado Chaparro et al., 2022). En este estudio, se utilizaron métodos y técnicas centrados en el usuario, como estudios de casos, entrevistas y perfiles de usuarios, para obtener información sobre las necesidades y preferencias del grupo de este usuario en particular. Además, se fomenta la participación del usuario y el diseño se itera continuamente para garantizar que CONTACTO sea una solución práctica y centrada en el usuario.

Fuglerud y Sloan (2013) exploran la relación entre el diseño inclusivo y la innovación como aproximación al enfoque basado en la diversidad e inclusión. Identificaron los elementos clave del diseño inclusivo y presentaron ejemplos de innovación asociados con este enfoque. Además, enfatizan la importancia de seguir los estándares y pautas de accesibilidad, así como adoptar un enfoque centrado en el usuario y evaluar los diseños pensando en las personas mayores y las personas con discapacidad. Estos elementos se consideran esenciales en el proceso de diseño inclusivo, cuyo objetivo es desarrollar productos y servicios de tecnología de la información y la comunicación (TIC) que puedan ser utilizados por diversas poblaciones.

Los autores señalan que el diseño inclusivo no solo beneficia a las personas con discapacidad, sino que también puede conducir a innovaciones que luego se aplican a tecnologías de uso más generalizado. Ejemplos históricos incluyen el trabajo de Alexander Graham Bell, que buscaba ayudar a las personas sordas a comunicarse y que condujo al desarrollo del teléfono y otras tecnologías relacionadas. Además, cubrieron casos exitosos de diseño inclusivo en varios campos, como sistemas de información turística, productos de telecomunicaciones y sitios web gubernamentales.

En resumen, el enfoque basado en la diversidad y la inclusión permite abordar las desigualdades y barreras que afectan el acceso a los servicios sociales desde una perspectiva inclusiva, identificando obstáculos que afectan a diferentes grupos de personas en términos de accesibilidad digital y presencial, considerando aspectos como la edad, la discapacidad, la orientación sexual, la identidad de género, entre otros. Asimismo, te permitiría proponer estrategias y recomendaciones que promuevan la inclusión y la igualdad de oportunidades en el acceso a los servicios sociales.

No obstante, para abordar otra nueva dimensión, nos adentraremos en la definición de Jayasooria (2016) sobre el enfoque de desarrollo sostenible en el trabajo social. Según Jayasooria (2016), este enfoque se refiere a la comprensión interconectada de las necesidades y preocupaciones humanas desde una perspectiva económica, social y ecológica. Se busca abordar de manera integral y sostenible las necesidades humanas relacionadas con la

pobreza, la educación, la salud, la economía y el empleo en el ámbito del desarrollo humano. Los profesionales del trabajo social colaboran a nivel nacional, regional y global con la Agenda 2030 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), así como con organizaciones internacionales y gubernamentales, para fomentar la igualdad social y económica, el respeto por la dignidad y los derechos humanos, la creación de comunidades sostenibles y el desarrollo ambientalmente responsable. Asimismo, se dedican a promover el bienestar a través de relaciones sostenibles y a establecer entornos adecuados para la práctica y la formación en trabajo social (Federación Internacional de Trabajadores Sociales [IFSW], 2014; Naciones Unidas, 2015). Además, los trabajadores sociales tienen la responsabilidad de evaluar el impacto de las políticas sociales y promover resultados sostenibles en el desarrollo social mediante su práctica y su cumplimiento de los estándares educativos (IFSW, 2014).

Según Triantafyllidou y Zabaniotou (2022), el desarrollo de la aplicación digital "Go Sustainable Living" ha contribuido a promover una ciudadanía ecológica mediante el uso de la tecnología digital y la innovación social (Triantafyllidou & Zabaniotou, 2022, p. 143). En este proyecto, se empleó una metodología que comprendió la comprensión del problema, la visualización de la solución, el respaldo mediante un estudio de caso, la selección de prácticas y el desarrollo de una aplicación de tecnología digital integrada con modelos de negocios sociales. Se llevó a cabo una investigación en plataformas existentes de sostenibilidad y se examinaron las Plataformas de Conciencia Colectiva para la Sostenibilidad e Innovación Social (CAPs). Estas plataformas tienen como objetivo generar conciencia sobre los problemas de sostenibilidad y fomentar soluciones colectivas basadas en la innovación social. El objetivo principal del proyecto fue desarrollar herramientas digitales innovadoras que ayudaran a las personas a modificar sus patrones de consumo diario hacia un estilo de vida más sostenible. Este enfoque se alinea con el desarrollo sostenible al aumentar la conciencia pública sobre los problemas del desarrollo sostenible y proporcionar soluciones colaborativas basadas en la innovación social.

En este apartado se exploraron diferentes modelos y enfoques teóricos relevantes para comprender y abordar la accesibilidad en los servicios sociales.

Estos modelos incluyen el modelo social de discapacidad, que enfatiza las barreras sociales en lugar de las limitaciones individuales, y aboga por los derechos humanos y la participación de las personas con discapacidad en las políticas públicas. También se menciona el modelo de atención centrado en la persona, que busca mejorar la calidad de vida de las personas dependientes y promover su autonomía y bienestar. Otro modelo importante es el diseño universal, que se basa en la creación de productos y entornos accesibles para todas las personas.

Además de los modelos, se analizan diferentes enfoques teóricos, como el enfoque centrado en el usuario y el diseño inclusivo, que buscan comprender las necesidades y preferencias de los usuarios y desarrollar soluciones prácticas y centradas en ellos. Se destaca la importancia de seguir estándares de accesibilidad y adoptar un enfoque basado en la diversidad e inclusión para abordar las desigualdades y barreras en el acceso a los servicios sociales.

También se menciona el enfoque de desarrollo sostenible en el trabajo social, que busca abordar de manera integral las necesidades humanas desde una perspectiva económica, social y ambiental. Los trabajadores sociales colaboran con la Agenda 2030 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y promueven la igualdad social, el respeto por los derechos humanos y el desarrollo sostenible.

En resumen, estos modelos y enfoques teóricos proporcionan estructuras conceptuales y perspectivas analíticas para comprender la complejidad de la accesibilidad en los servicios sociales y promover la inclusión, igualdad de oportunidades y bienestar de las personas.

4.2.3. Dimensiones de la accesibilidad

En el contexto de la inclusión social, la accesibilidad se refiere a la capacidad de las personas vulnerables para acceder a los recursos, servicios y oportunidades que necesitan para participar plenamente en la sociedad. Esto incluye eliminar las barreras físicas, sociales y económicas que limitan la igualdad de oportunidades y la participación de estas personas en diversas áreas, como el empleo, la educación, la vivienda y la atención médica. La accesibilidad tiene como objetivo promover la igualdad de derechos y

garantizar que todos tengan la oportunidad de llevar una vida plena e inclusiva, independientemente de sus características o circunstancias personales (Fernández, 2010).

Utilizaremos diferentes aspectos de la accesibilidad para encuestar y evaluar si existe o no una óptima accesibilidad a los servicios sociales en Castilla y León, tanto presencial como digital. Estas dimensiones incluyen la accesibilidad física, incluida la eliminación de barreras arquitectónicas y la facilitación del acceso físico a los espacios; la accesibilidad social, para asegurar la participación e inclusión de todos, especialmente de aquellos en situación de vulnerabilidad; y la accesibilidad digital, que se refiere a la facilidad de acceso y uso de los servicios sociales a través de plataformas digitales. Al considerar estos aspectos, podremos tener una visión global de la situación del acceso en la región e identificar posibles vías de mejora para asegurar la inclusión plena y equitativa de todos los ciudadanos.

En base a las tres dimensiones de accesibilidad que serán objeto de estudio en la presente investigación, se ha establecido que la **accesibilidad física** se refiere a la capacidad de las personas con discapacidad para acceder en igualdad de condiciones a entornos, procesos, bienes, productos y servicios, abarcando el transporte y las instalaciones abiertas al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales (Estudio de Accesibilidad de los Bienes y Servicios a disposición del público en España, 2017). Conforme al citado estudio, esta definición se sustenta en el principio de acceso equitativo y no discriminatorio a los diversos elementos que componen la vida diaria de las personas, independientemente de sus limitaciones físicas o de movilidad (p. 68). Sin embargo, en esta investigación, no se restringirá exclusivamente a las personas con discapacidad, sino que se considerará la población residente en la región de Castilla y León, poniendo especial énfasis en las personas con discapacidad.

Respecto a la **accesibilidad social**, según Hernández-Echegaray (2019), en su artículo "Retos de los Servicios Sociales en España según la opinión experta en Trabajo Social", se define como la capacidad de todas las personas, sin importar su condición socioeconómica, género, edad, discapacidad u otras

características, para acceder a los servicios y recursos necesarios para su bienestar y desarrollo en condiciones de igualdad. El autor señala que la accesibilidad social está influenciada por contextos históricos y sociales, incluyendo la creciente demanda de servicios sociales, la complejidad de los problemas sociales, la burocratización de los servicios y las desigualdades regionales. Además, se destacan desafíos y riesgos para el desarrollo del sistema público de servicios sociales, como las políticas neoliberales y de austeridad, el legado asistencialista y las prácticas centradas en la burocracia.

Mientras que la **accesibilidad digital**, tal y como proponen Martínez y Esteve (2022), hace referencia al encuentro entre las tecnologías de la información y Comunicación Adaptadas (TIC adaptadas) y las tecnologías adaptativas. Según este concepto, se entiende por acceso digital a los recursos que permiten superar las barreras de acceso a la tecnología digital, repercutiendo positivamente en la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad. Estas tecnologías adaptadas, incluidas las ayudas técnicas, las tecnologías de asistencia o las tecnologías de asistencia, se utilizan para facilitar el acceso y uso de la tecnología por parte de las personas con discapacidad. El objetivo principal de la accesibilidad digital es reducir la brecha digital y promover la inclusión, proporcionando a las personas con discapacidad la capacidad de acceder y participar en la información, el contenido y las oportunidades que ofrece la tecnología digital.

En el punto anterior, se ha abordado la importancia de las dimensiones de accesibilidad en el contexto de la inclusión social en Castilla y León. Para complementar este análisis, resulta pertinente incluir el siguiente párrafo que destaca la relevancia de los principios de diseño universal y su relación con la evaluación de la accesibilidad en esta investigación.

Según el Observatorio de Accesibilidad y Vida Independiente (s.f.), los principios de diseño universal mencionados previamente, respaldados por la figura 1 que ilustra los principios de accesibilidad universal, ofrecen un conjunto de parámetros relevantes para determinar la accesibilidad de un entorno, proceso, bien o servicio. La inclusión de estos parámetros en el marco de esta investigación resulta esclarecedora, ya que establecen los fundamentos para

evaluar la accesibilidad desde una perspectiva específica y delimitada y acota las diferentes dimensiones relacionadas con la accesibilidad.

Diseño Universal

 Principio 1 Uso equitativo	El diseño es útil y vendible a personas con diversas capacidades
 Principio 2 Uso flexible	El diseño se acomoda a un amplio rango de preferencias y habilidades individuales
 Principio 3 Uso simple e intuitivo	El uso del diseño es fácil de entender, sin importar la experiencia, conocimientos, habilidades del lenguaje o nivel de concentración del usuario
 Principio 4 Información perceptible	El diseño transmite la información necesaria de forma efectiva al usuario, sin importar las condiciones del ambiente o las capacidades sensoriales del usuario
 Principio 5 Tolerancia al error	El diseño minimiza riesgos y consecuencias adversas de acciones involuntarias o accidentales
 Principio 6 Mínimo esfuerzo físico	El diseño puede ser usado cómodamente y eficientemente minimizando la fatiga
 Principio 7 Adecuado tamaño de aproximación y uso	Proporciona un tamaño y espacio adecuado para el acercamiento, alcance, manipulación y uso, independientemente del tamaño corporal, postura o movilidad del usuario

Figura 1. Principios de Accesibilidad Universal. Fuente: Observatorio de Accesibilidad y Vida Independiente (s.f.).

4.3. Marco normativo y legislación

En el ámbito de la accesibilidad a los servicios sociales, resulta crucial tener un entendimiento claro de las disposiciones legales y los principios fundamentales que establecen los derechos de las personas y fomentan la igualdad de acceso, particularmente con relación a los servicios sociales. Estas normativas abarcan un amplio espectro en materia de accesibilidad.

Leyes y estrategias nacionales:

- El Real Decreto Legislativo 1/2013, aprobado el 29 de noviembre, establece el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. Su objetivo es garantizar la accesibilidad de las personas con discapacidad mediante la

eliminación de barreras físicas, arquitectónicas y comunicativas. Además, promueve el uso de tecnologías y ayudas técnicas para fomentar la igualdad de oportunidades y la plena participación de estas personas en la sociedad. Se enfoca en la adaptación de espacios, productos y servicios para asegurar la inclusión y autonomía de las personas con discapacidad (Real Decreto Legislativo 1/2013).

- La **Ley 2/2013, de 15 de mayo, de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad** es de gran relevancia en la investigación ya que su objetivo es garantizar la igualdad de oportunidades y no discriminación de las personas con discapacidad. Establece medidas para asegurar la accesibilidad de los servicios sociales, adaptándolos a las necesidades de las personas con discapacidad y promoviendo su plena participación e inclusión en la sociedad. Su enfoque es brindar a todas las personas, independientemente de sus capacidades, la posibilidad de acceder y beneficiarse de los servicios sociales de manera equitativa y sin barreras (Ley 2/2013).
- La **Estrategia Española sobre Discapacidad 2022-2030** desempeña un papel fundamental en la legislación de la accesibilidad a los servicios sociales, con el objetivo principal de proteger los derechos humanos de las personas con discapacidad y sus familias. Su desarrollo ha contado con la participación de diversos actores, incluyendo personas con discapacidad, expertos, comunidades autónomas y entidades locales. Esta estrategia se alinea estrechamente con la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y el marco europeo, incorporando la perspectiva de género y la interseccionalidad para abordar de manera integral las necesidades y desafíos específicos que enfrentan las personas con discapacidad. Además, considera temas transversales como la emergencia climática y la demografía, demostrando un compromiso integral para abordar los problemas y situaciones que afectan a las personas con discapacidad. La estrategia se basa en una misión y visión claras, estableciendo siete objetivos estratégicos con metas específicas que permiten una gestión y

evaluación efectivas de las políticas implementadas. Se espera la implementación de planes operativos en áreas clave como la accesibilidad, cultura, educación, salud y mujeres y niñas con discapacidad, evidenciando la voluntad de considerar todos los aspectos de la vida de las personas con discapacidad y garantizar su plena integración social (Ministerio de derechos sociales y Agenda 2030, 2021).

Convenciones internacionales de la Unión Europea:

- La **Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas**, adoptada en 2006, tiene como objetivo garantizar la igualdad de oportunidades y la plena participación de las personas con discapacidad en la sociedad. Esta Convención establece estándares internacionales para eliminar las barreras físicas, arquitectónicas, comunicativas y tecnológicas que dificultan el acceso de las personas con discapacidad a los servicios sociales. Además, promueve la adaptación de los servicios para satisfacer las necesidades específicas de este grupo, con el propósito de fomentar su inclusión, autonomía y bienestar (Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas, 2006).
- **La Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea**, en su capítulo III, establece los derechos de igualdad que desempeñan un papel crucial en la garantía de la accesibilidad a los servicios sociales. Aunque la Carta no aborda directamente el tema de la accesibilidad, reconoce el derecho de todas las personas a la igualdad de trato y oportunidades, sin discriminación por discapacidad, edad, raza, cultura, lengua, entre otros. Además, enfatiza la necesidad de eliminar las barreras que dificultan la plena participación de las personas con discapacidad y personas mayores en la sociedad, con el propósito de fomentar su inclusión, garantizar un acceso equitativo a los servicios sociales y promover su plena participación en todas las esferas de la vida social (Unión Europea, 2000).

Directivas europeas:

- **Directiva 2019/882/UE:** Esta directiva establece las normas para la accesibilidad de los sitios web y aplicaciones móviles de los organismos del sector público y aborda la accesibilidad de los productos y servicios relacionados con las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).
- **Directiva 2006/123/CE:** Esta directiva establece un marco para la libre circulación de servicios en la Unión Europea. Si bien no se centra específicamente en la accesibilidad, tiene implicaciones importantes para garantizar que los servicios sociales estén disponibles y accesibles para todos los ciudadanos, incluyendo aquellos con discapacidad.
- **Directiva 2000/78/CE:** Esta directiva establece un marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación.
- **Directiva 2010/64/UE,** esta directiva habla del derecho a interpretación y traducción en los procesos penales.

Regulaciones específicas en materia de accesibilidad en Castilla y León:

- **Ley 3/2018,** de 5 de abril, de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad en Castilla y León: Esta ley tiene como objetivo promover la igualdad de oportunidades y la inclusión de las personas con discapacidad en la comunidad autónoma de Castilla y León, incluyendo medidas específicas en materia de accesibilidad.
- **Decreto 17/2015,** de 19 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo y ejecución de la Ley 8/2013: Este decreto tiene como objetivo desarrollar y ejecutar la Ley 8/2013 en Castilla y León, la cual se refiere a la accesibilidad y supresión de barreras en la comunidad autónoma. El reglamento establece las normas y requisitos técnicos que deben cumplir los entornos, productos y servicios para garantizar la accesibilidad universal.

- **Decreto 32/2015**, de 30 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León: Este decreto se centra en las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus interacciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León. Establece las medidas y requisitos específicos que deben cumplir los edificios, servicios y documentos administrativos para garantizar la plena participación e igualdad de oportunidades.

- **Decreto 58/2015**, de 26 de noviembre, por el que se regulan las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Junta de Castilla y León y se establecen medidas adicionales para su promoción y fomento: Este decreto complementa el anterior y tiene como objetivo regular las condiciones de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Junta de Castilla y León.

5. METODOLOGÍA

En la presente investigación, se adoptó un enfoque mixto que combina métodos cuantitativos y cualitativos para analizar de manera profunda y contextualizada el nivel de accesibilidad digital y presencial de los servicios sociales en Castilla y León. Esta elección se justifica por la complejidad y diversidad de los fenómenos estudiados, reconociendo que los enfoques exclusivamente cuantitativos o cualitativos resultan insuficientes para abordar fenómenos duales y multidimensionales (Hernández et al., 2014).

El enfoque mixto fue seleccionado con el objetivo de proporcionar un conocimiento profundo y contextualizado del fenómeno social estudiado (Hernández-Echegaray, 2019). Para lograrlo, se realizaron diversas técnicas, que permitieron recopilar datos cuantitativos y cualitativos y obtener una perspectiva amplia y diversa de los participantes involucrados en el estudio.

En conjunto, el enfoque mixto seleccionado en esta investigación brindó una comprensión integral del nivel de accesibilidad digital y presencial de los servicios sociales en Castilla y León, fortaleciendo las inferencias científicas y generando datos ricos y variados.

5.1. Diseño de la investigación

El diseño seleccionado para este estudio fue uno exploratorio-descriptivo, el cual se caracteriza por ser flexible y permitir una aproximación detallada y sistemática a la comprensión del fenómeno investigado (Neuman, 2014). Este diseño fue adecuado para abordar los objetivos establecidos, ya que se buscaba obtener una visión holística de la accesibilidad digital y presencial de los servicios sociales en Castilla y León, así como identificar los principales obstáculos, investigar la percepción y experiencia de las trabajadoras sociales y evaluar la satisfacción de las personas residentes.

El diseño exploratorio se utilizó para explorar y descubrir nuevas ideas, patrones y relaciones en el contexto de estudio (Creswell, 2014). Esto permitió recopilar información detallada y contextualizada sobre los diferentes aspectos

relacionados con la accesibilidad de los servicios sociales, proporcionando una base sólida para el análisis y la interpretación de los datos.

Por otro lado, el diseño descriptivo se utilizó para describir y caracterizar de manera precisa los fenómenos y variables de interés en relación con la accesibilidad digital y presencial de los servicios sociales. Esto implicó la recopilación de datos cuantitativos y cualitativos a través de diversas técnicas de recolección de datos de las cuales hablaremos más adelante.

En conjunto, el diseño exploratorio-descriptivo permitió obtener una comprensión integral de la accesibilidad de los servicios sociales, desde diferentes perspectivas y mediante la combinación de datos cuantitativos y cualitativos. Esto facilitó el análisis detallado de los principales obstáculos, la percepción de las trabajadoras sociales, la satisfacción de las personas residentes y la valoración de la accesibilidad en el contexto de estudio.

5.2. Población objetivo

Dentro de la población objetivo objeto de estudio, se estableció la necesidad de delimitar el alcance geográfico a la región de Castilla y León. Se obtuvieron un total de 111 respuestas a través de una encuesta en línea. En una etapa inicial, se excluyeron 18 participantes debido a su residencia fuera de Castilla y León. Posteriormente, al analizar los resultados de la encuesta y los focus groups, se observó que la mayoría de los participantes residían en Valladolid. No obstante, se procedió a realizar una diferenciación en los siguientes grupos:

Residentes en Castilla y León: representa la muestra y la característica en común de todas las personas con las que se trabajó. Dentro de nuestra población muestra nos encontramos con estas tres poblaciones objetivo:

- Personas usuarias de servicios sociales: que son los principales actores y actrices a la hora de evaluar tanto presencial como digital los servicios sociales en Castilla y León.
- Familiares de personas usuarias de servicios sociales: son los principales acompañantes de los usuarios/as y están fuertemente

involucrados a los servicios sociales como cuidadoras, acompañantes o incluso gestores de citas para los usuarios/as.

- Trabajadoras sociales: cuerpo principal y contacto directo de los servicios sociales de primera línea en Castilla y León y de cierta manera las principales evaluadas cuando se habla de servicios sociales.

5.3. Método de aplicación y distribución

Se utilizaron diferentes enfoques para seleccionar a los participantes de la encuesta con el fin de obtener una muestra representativa. La encuesta fue distribuida a través de diversas plataformas de redes sociales, como Instagram, Facebook, Twitter, WhatsApp y Telegram. Los participantes accedieron y completaron la encuesta en base a su propia iniciativa en las mayorías de los casos, representando un 83.78% de las respuestas completadas.

Para asegurar la validez y representatividad de los resultados, se tomaron medidas adicionales. Se compartió la encuesta en diversos grupos y comunidades relacionados con el tema de investigación relacionados con el trabajo social en diferentes ámbitos (universitarios/as, búsqueda de empleo, compartir artículos científicos, etc.), buscando así alcanzar a una amplia gama de participantes. Además, se fomentó a los participantes a compartir el enlace de la encuesta con otros individuos interesados, lo que resultó en un aumento de la diversidad de la muestra utilizando la técnica de difusión mediante bola de nieve, tal como fue implementada por Alloatti (2014) en su artículo sobre migraciones internacionales.

Aunque no se siguió un método específico de muestreo en términos técnicos, se implementaron estas estrategias adicionales para abordar las limitaciones inherentes a una encuesta distribuida por redes sociales. Esto permitió obtener una muestra más variada y representativa dentro de las posibilidades de este tipo de distribución.

Con relación a la aplicación del focus group, se llevó a cabo uno con una familia de Segovia que particularmente tiene los tres tipos de población objetivo antes mencionados y otro con un grupo de trabajadoras sociales vallisoletanas

que actualmente ejercen en el tercer sector como trabajadoras sociales dentro del área servicios especializados, apoyo religioso y servicios sociales estatales. Estas decisiones se tomaron con el objetivo de obtener una comprensión más profunda de las experiencias y perspectivas tanto de los usuarios de los servicios sociales como de los profesionales que trabajan en este ámbito. El focus group proporcionó un entorno propicio para la interacción y el intercambio de ideas entre los participantes, lo que permitió obtener información cualitativa relevante para la investigación.

5.4. Instrumentos y recolección de datos

La recolección de datos se llevó a cabo utilizando diversos instrumentos y técnicas. Para la recopilación de datos se utilizó un cuestionario estructurado que incluyó preguntas cerradas, abiertas, escalas de Likert, y escalas de valoración (Bryman, 2015); relacionadas con la accesibilidad digital y presencial de los servicios sociales, la satisfacción de las personas usuarias y la valoración de los servicios sociales. Asimismo, prepararon unas preguntas base para los focus groups con las trabajadoras sociales y con las personas usuarias y familiares para recopilar datos enfocados más al apartado cualitativo. Estas técnicas permitieron obtener una visión enriquecedora y complementaria de las experiencias y percepciones de los participantes.

El procedimiento de recolección de datos se llevó a cabo en varias etapas:

- Inicialmente, se administró el cuestionario a de manera abierta a través de redes sociales.
- Posteriormente, se organizaron los focus groups con trabajadoras sociales y personas usuarias y familiares para recopilar datos cualitativos adicionales.

En ambos casos, se siguieron pautas estandarizadas para asegurar la consistencia en la administración de los instrumentos y se garantizó la privacidad y confidencialidad de la información recopilada. Esto se hizo tanto antes como después de la aplicación de la encuesta, y sumado a ello también

se reafirmó durante los focus groups para mayor comodidad de la familia y trabajadoras sociales.

5.4.1. Encuesta

La encuesta online fue realizada a través de Google Forms como parte de un enfoque mixto. El objeto fue recopilar datos numéricos y descriptivos con el fin de explorar diversos aspectos relacionados con las distintas modalidades de accesibilidad de los servicios sociales en Castilla y León. Esta elección se fundamentó en la necesidad de obtener una visión completa y enriquecedora de la situación actual, así como de las percepciones y experiencias de los participantes. La utilización de Google Forms fue favorecida debido a su simplicidad, costo nulo y facilidad de difusión, lo que promovió la confidencialidad de los encuestados al asegurar que sus respuestas se mantuvieran anónimas en todo momento.

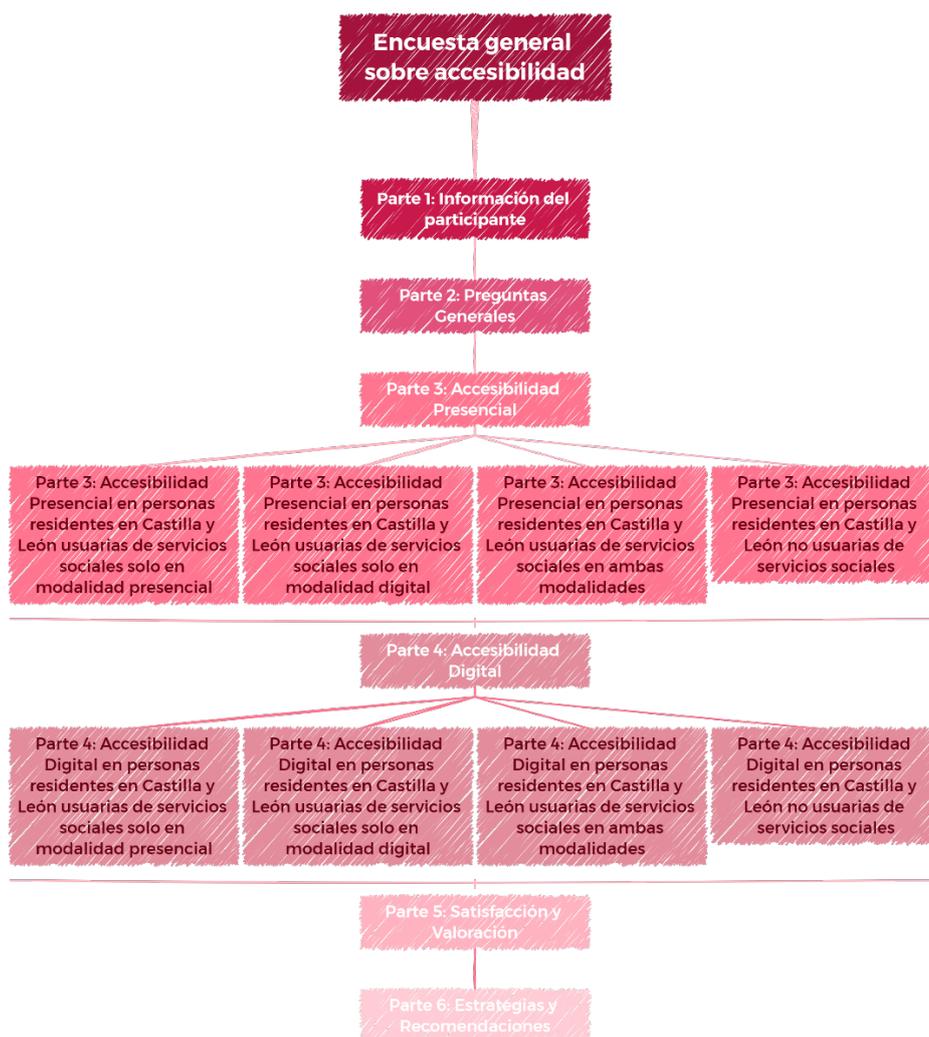


Figura 2. Resumen sobre los canales seguidos a la hora de encuestar la población muestra.

Fuente: elaboración propia.

Las preguntas y enfoques utilizados en cada parte de la encuesta se han diseñado de manera estratégica en función de los objetivos específicos de la investigación y siguiendo las recomendaciones de expertos en metodología de investigación, como Hernández (2014). En el desarrollo de la encuesta se dividió en 6 partes y su consecuente subdivisión en 4 grupos y 4 enfoques según la necesidad de cada parte:

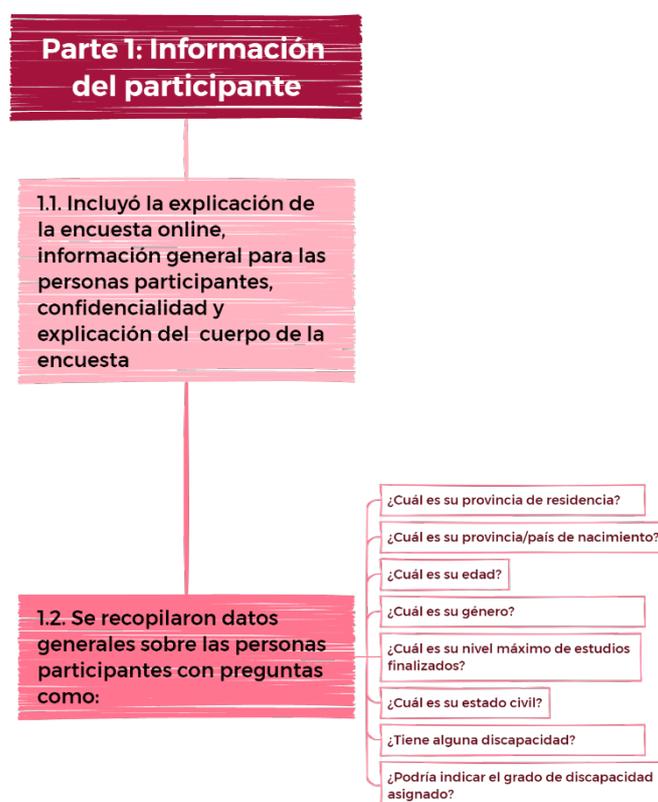


Figura 3. Representación gráfica de la parte 1. Fuente: Elaboración propia.

En la primera parte de la encuesta, se proporcionó una explicación detallada del estudio y se recopilaron datos generales sobre los participantes, asegurando la representatividad y diversidad. Se tomaron en cuenta variables como ubicación geográfica, edad, género, nivel educativo, estado civil y discapacidad, con el objetivo de capturar diferentes perspectivas y experiencias relevantes para el análisis. Este enfoque permitió contextualizar los resultados y examinar posibles variaciones en la accesibilidad de los servicios sociales

según las características específicas de los participantes y cribar de manera inicial a los no residentes en Castilla y León.

En la segunda parte, se indagó sobre la existencia de un vínculo cercano/familiar con personas que hayan utilizado los servicios sociales, así como la experiencia laboral en el ámbito de los servicios sociales. Además, se consultó de manera inicial acerca de los principales obstáculos percibidos para acceder a los servicios sociales. Estas preguntas específicas contribuyen a dividir a las personas participantes en los 4 grupos que exploraran más específicamente las experiencias y percepciones y centrar en clasificar que tipo de población objetivo son las personas encuestadas.

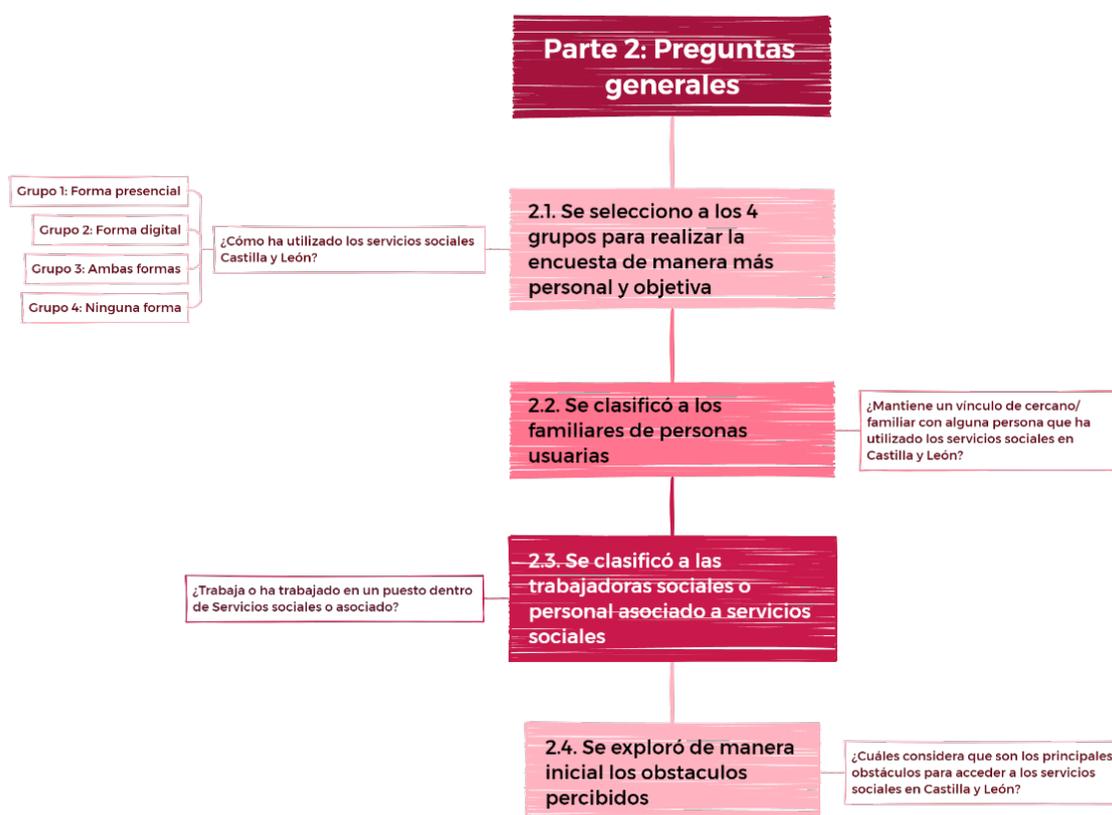


Figura 4. Representación gráfica de la parte 2. Fuente: Elaboración propia.

La tercera parte de la encuesta se enfoca en la accesibilidad presencial de los servicios sociales en Castilla y León. A través de una serie de preguntas, se busca conocer el motivo principal de las visitas realizadas, las dificultades percibidas para acceder a los servicios presenciales y la valoración de diversos aspectos de la experiencia, como la accesibilidad física de las instalaciones, el

tiempo de espera, el trato del personal y la claridad de la información proporcionada. Estas preguntas permiten clasificar a los participantes en dos grupos, aquellos que utilizan los servicios sociales de manera presencial o de ambas formas y aquellos que los utilizan de forma digital o de ninguna forma, lo que proporciona una visión más completa de las distintas experiencias y percepciones en relación con la accesibilidad. Al centrarse en la accesibilidad presencial, esta parte de la encuesta contribuye proporcionando información valiosa para analizar la calidad y la efectividad de los servicios sociales en su formato tradicional.

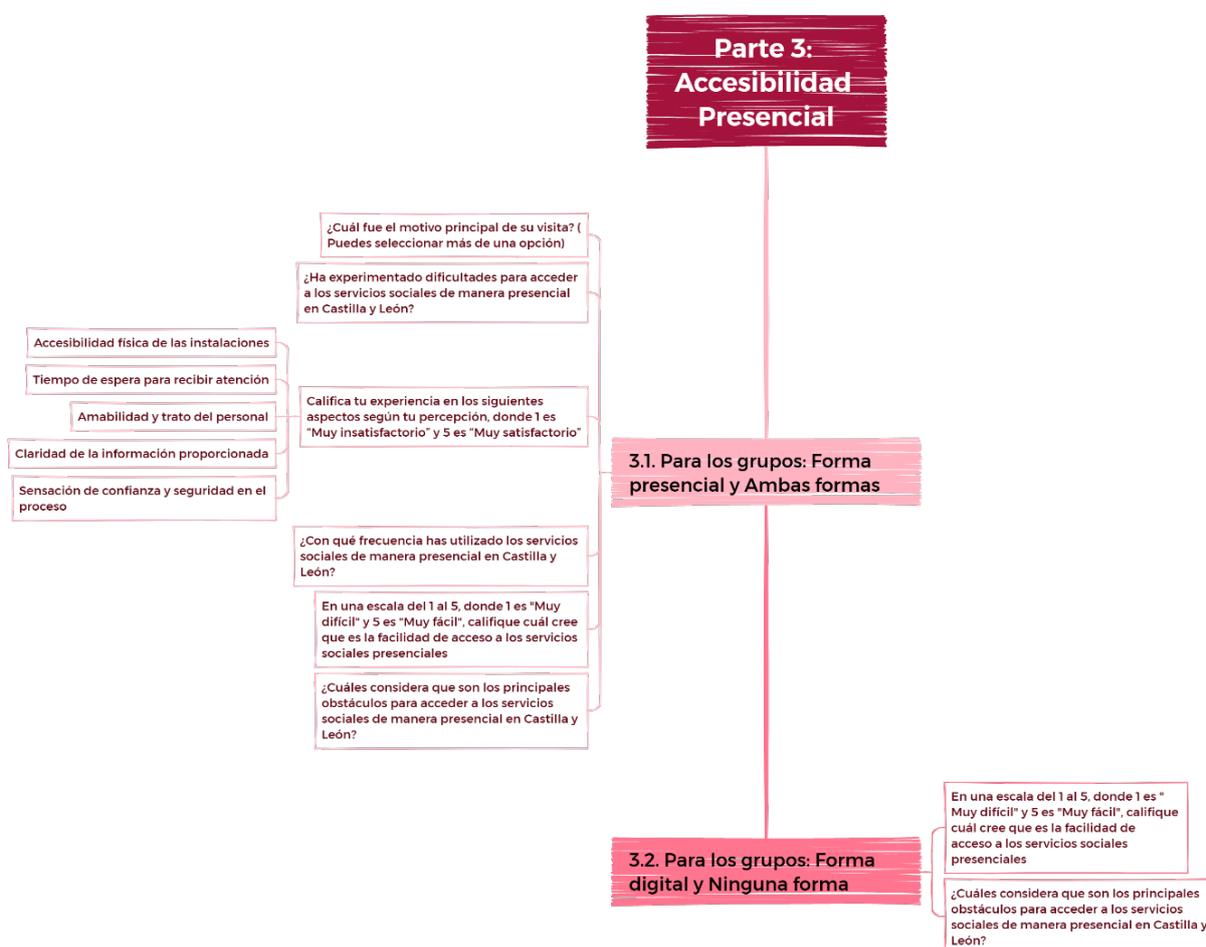


Figura 5. Representación gráfica de la parte 3. Fuente: Elaboración propia.

La cuarta parte de la encuesta se enfoca en la evaluación de la accesibilidad digital de los servicios sociales en Castilla y León. También divide a los grupos siendo solo digital y ambas formas por un lado y solo presencial y ninguna forma por otro. En ambos grupos se realizan preguntas generales sobre la digitalización. En esta sección, se exploran aspectos como el uso regular de

Internet, la frecuencia de uso, las dificultades percibidas para acceder a Internet y los dispositivos más utilizados. Estas preguntas generales proporcionan una visión amplia de la accesibilidad digital en el contexto de estudio.

En la segunda sección, se indaga específicamente en la experiencia de las personas usuarias (de ambas formas o solo digitales) y no usuarias o solo presenciales de los servicios sociales, evaluando aspectos como la facilidad de uso de la plataforma digital, la rapidez en la obtención de información, la claridad de la información proporcionada y la interacción con el personal a través de canales digitales. Estas preguntas más específicas permiten analizar en detalle la accesibilidad digital desde la perspectiva de las personas que utilizan los servicios sociales y las que no lo hacen. Esta evaluación exhaustiva brinda información valiosa para identificar posibles mejoras en este ámbito.

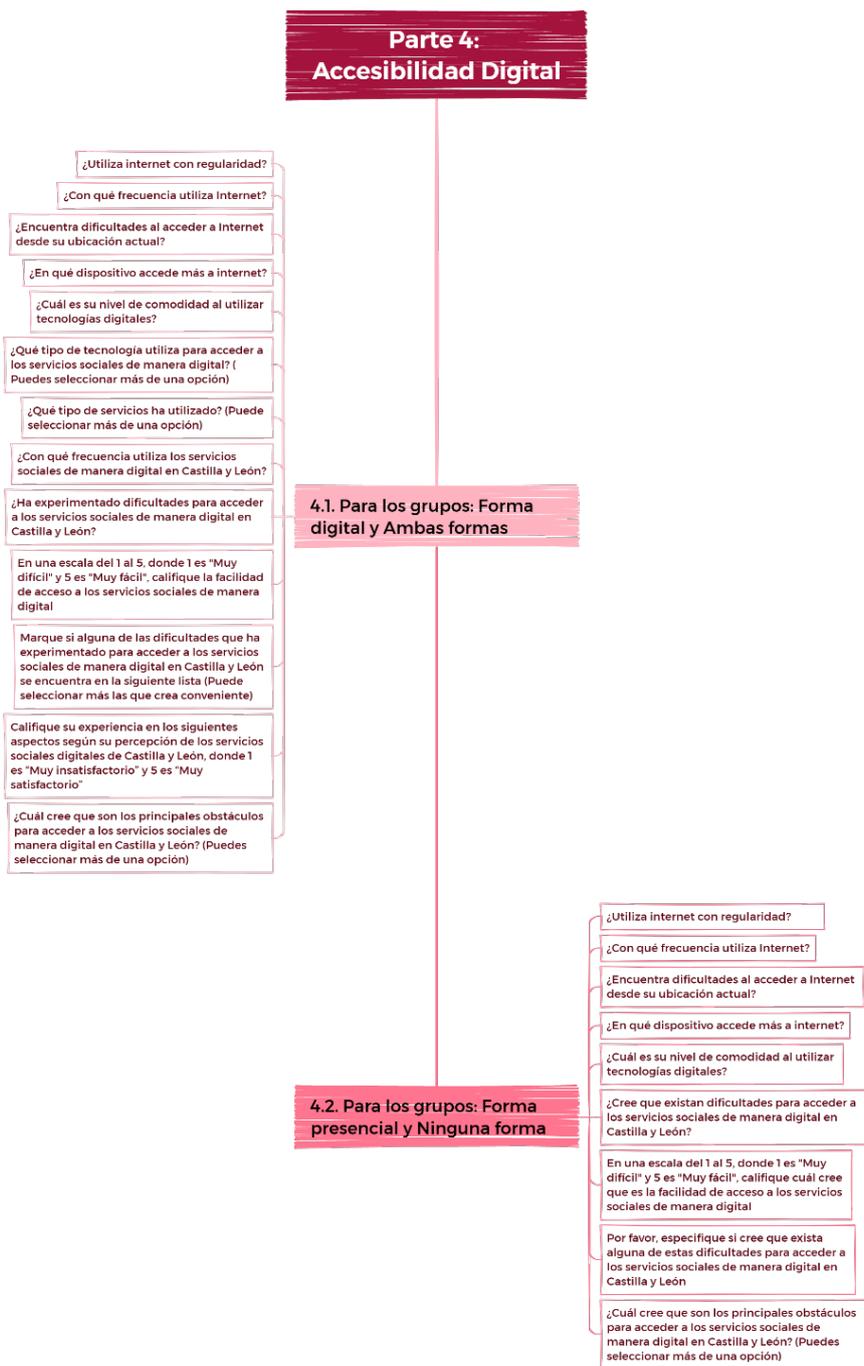


Figura 6. Representación gráfica de la parte 4. Fuente: Elaboración propia.

En la quinta parte de la encuesta, se recopila información sobre la valoración y satisfacción en términos generales, sin diferenciar entre los distintos grupos utilizados en las partes 3 y 4. Esta sección se divide en cuatro enfoques: el enfoque global aborda los servicios sociales en su conjunto, con preguntas de mayor rango; luego, se abordan los enfoques digital, presencial y general, que exploran la satisfacción y accesibilidad percibida de los servicios sociales en esas tres dimensiones. Los aspectos evaluados incluyen la percepción de

mejora en los distintos enfoques, el nivel de satisfacción con los servicios sociales, la importancia de la accesibilidad, y la evaluación de la calidad y eficiencia de los servicios. Estos datos contribuyen a identificar áreas de fortaleza y oportunidades de mejora en la prestación de servicios sociales en Castilla y León.

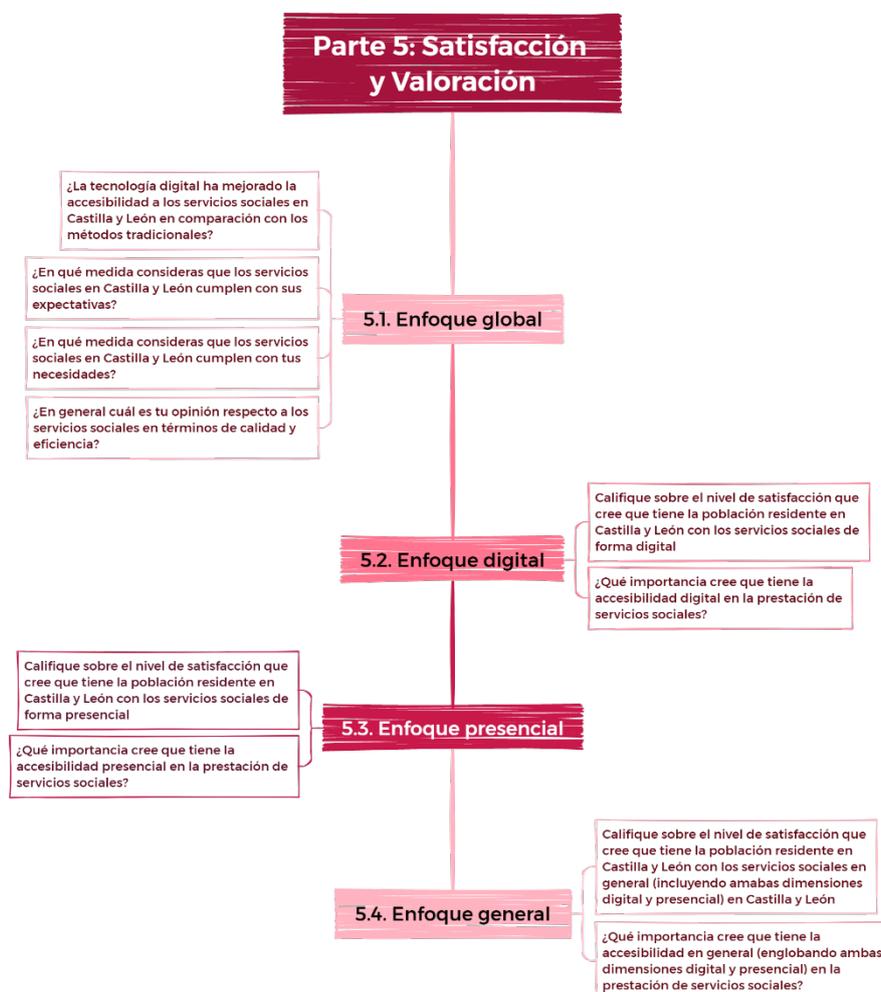


Figura 7. Representación gráfica de la parte 5. Fuente: Elaboración propia.

La parte 6 de la encuesta se centra en la identificación de estrategias y recomendaciones para mejorar la accesibilidad de los servicios sociales en Castilla y León. Los participantes son consultados sobre posibles acciones para implementar estrategias y mejoras respecto la accesibilidad en las mismas dimensiones abordadas en la parte 5. Se busca obtener sugerencias concretas para ampliar la cobertura geográfica de los servicios, mejorar la infraestructura

física y digital, capacitar al personal, simplificar procesos y aumentar la oferta de recursos en línea entre otras. También se valora la importancia de mantener un equilibrio adecuado entre el uso de la tecnología digital y el contacto humano en la prestación de servicios sociales. Esta información contribuirá a proponer estrategias efectivas y recomendaciones relevantes para mejorar la accesibilidad de los servicios sociales en la región, conforme a los objetivos establecidos en la investigación. Las preguntas de esta sección brindan una base sólida para el desarrollo de recomendaciones prácticas y concretas, basadas en diferentes áreas de mejora identificadas por los participantes. También aborda el apartado de agradecimientos y despedida para todas las personas que participaron en la encuesta.

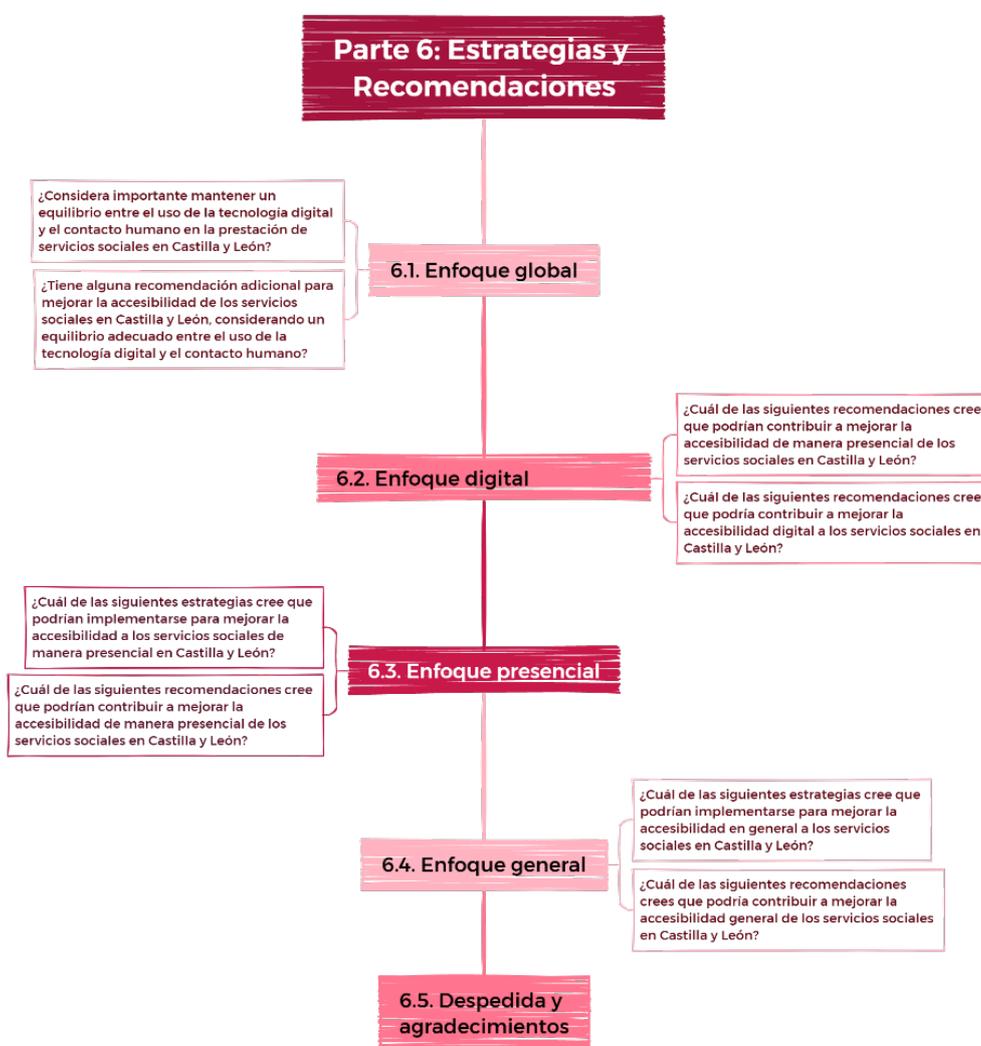


Figura 8. Representación gráfica de la parte 6. Fuente: Elaboración propia.

La encuesta fue diseñada y estructurada estratégicamente para abordar los objetivos de la investigación, asegurando la recopilación de datos tanto cuantitativos como cualitativos. Los criterios de selección de preguntas y enfoques utilizados en cada sección se basaron en los aspectos clave relacionados con la accesibilidad digital y presencial de los servicios sociales en Castilla y León.¹

5.4.1.1. Validación del cuestionario

La encuesta diseñada se ha validado alineándose de manera congruente con el reconocido modelo SERVQUAL, el cual es ampliamente utilizado en la evaluación de la calidad del servicio (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988). Este enfoque científico establece que la calidad del servicio se basa en cinco dimensiones clave: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad. La encuesta aborda de manera específica estas dimensiones al solicitar a los participantes que evalúen su experiencia en aspectos como puntualidad, trato del personal, resolución de problemas, seguridad en las transacciones, apariencia física de las instalaciones entre otras. Al medir estos aspectos fundamentales, la encuesta se convierte en una herramienta válida y confiable para identificar áreas de mejora en el servicio y capturar la percepción de los clientes sobre la calidad recibida. Al seguir la estructura y los principios establecidos por el modelo SERVQUAL, la encuesta se posiciona como una valiosa herramienta para la evaluación de la calidad del servicio, proporcionando información relevante y útil para la toma de decisiones estratégicas.

5.4.2. Focus Groups

En esta investigación se empleó el método de focus groups como una estrategia rigurosa de recolección de datos cualitativos, con el propósito de obtener una visión integral y equilibrada de la interacción entre la tecnología digital y el contacto humano en la accesibilidad a los servicios sociales. La naturaleza colectiva de los focus groups también permite la exploración de las dinámicas grupales y las interacciones sociales, lo que puede ser especialmente relevante para comprender fenómenos sociales complejos.

¹ En el Anexo 2 se encuentra la encuesta completa para su referencia.

Además, el formato de los focus groups brinda la oportunidad de obtener múltiples perspectivas sobre un tema en particular, ya que los participantes pueden influenciarse mutuamente y generar nuevas ideas a través del debate y la discusión. Bryman (2012) destaca que los focus groups son especialmente útiles para explorar temas sensibles o controvertidos, ya que el entorno grupal puede generar un sentido de seguridad y apoyo entre los participantes, aspecto que resaltó a la hora de realizar el focus group con trabajadoras sociales de distintas entidades y con la vivencia de una familia desde sus distintos roles, lo que les permitió compartir abiertamente sus puntos de vista. Además, en el caso que compete a esta investigación fue adaptado para incluir a participantes de las diferentes clasificaciones de la muestra objetivo, lo que enriquece la diversidad de las perspectivas representadas en la investigación.

Se establecieron dos grupos de sesión única: uno conformado por trabajadoras sociales y otro por personas usuarias de servicios sociales y sus familiares. Esta selección se basó en la necesidad de recopilar perspectivas diversas y complementarias, combinando el conocimiento experto de las trabajadoras sociales con las experiencias personales de los participantes. Para facilitar el registro de las sesiones, se empleó una grabación de audio con el fin de transcribirla posteriormente.

Además, se consideraron varios aspectos. En primer lugar, se buscó obtener una variedad de perspectivas que permitieran abordar tanto el conocimiento especializado como las experiencias directas de los participantes. La preparación de los grupos parte con las siguientes características:

Elección de perfiles y preparación de focus group	
Numero de grupo y sesiones:	Trabajadoras sociales 1 grupo de 3 mujeres
	Un usuario y usuaria de servicios sociales y su hijo e hija, 1 grupo de 4 personas
Perfil de las personas participantes:	Dos trabajadoras sociales egresadas por la Universidad de Valladolid que ejercen en entidades del tercer sector. Una trabajadora social egresada de la Universidad de Valladolid con un máster en sexología sustantiva por la Universidad Europea Miguel de Cervantes
	Usuario de servicios sociales con grado de discapacidad concedido y que ha utilizado servicios sociales presenciales y digitales. Usuaria de servicios sociales presenciales y digitales. Hijo e hija de los usuarios de servicios sociales antes mencionados
Fecha y lugar de realización:	Sábado 27 de mayo. Zona de embarcaderos parque contiguo a Rondilla, Valladolid.
	Sábado 24 de junio. Casa de la familia en cuestión, su salón, Segovia.
Organización y detalles:	Se preparó previamente una manta para realizar el focus group a modo de picnic con refresco, agua, té y galletas para acompañar
	Se preparó previamente café, pastas y bombones de la elección de la familia

Tabla 1. Datos de la preparación de los focus groups. Fuente: elaboración propia

Esta estrategia enriqueció el análisis y las conclusiones del estudio al proporcionar una visión más amplia y representativa de la realidad social estudiada. Asimismo, se tuvo en cuenta la recomendación de Creswell (2005) respecto al tamaño de los grupos, estableciendo un rango de tres a cinco personas, con el objetivo de fomentar un ambiente propicio para la expresión de emociones profundas y promover una participación dinámica entre los participantes.²

5.4.2.1. Validación de los focus groups

Para validar los datos obtenidos en los focus groups, se basó en las respuestas obtenidas a través de la encuesta que sirvieron como base para crear el guion del focus grupo, incluyó tanto trabajadoras sociales como personas usuarias de servicios sociales y sus familiares. La encuesta recopiló información adicional sobre la accesibilidad de los servicios sociales, los obstáculos percibidos y las recomendaciones para mejorar la situación. Posteriormente, se llevó a cabo una triangulación de datos, comparando los hallazgos de los focus groups con los resultados de la encuesta. Esta metodología permitió confirmar y fortalecer las conclusiones obtenidas, al obtener diferentes perspectivas y asegurar la representatividad de los resultados. Los datos provenientes de la encuesta fueron analizados en conjunto con los datos cualitativos de los focus groups, brindando una visión más completa y enriquecedora de la accesibilidad de los servicios sociales en Castilla y León.

² En el Anexo 3 y 4 se presenta el guion utilizado en los focus groups para su referencia.

6. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación se centró en analizar el nivel de digital y presencial en la accesibilidad de los servicios sociales, en un contexto marcado por desafíos y oportunidades inherentes al avance acelerado de la tecnología en este campo. Se destacó el potencial de la tecnología digital para mejorar la accesibilidad, agilizar los procesos y ampliar el alcance de los servicios sociales en el futuro.

Para llevar a cabo la investigación, se estableció un marco teórico sólido que abordó la intersección entre la tecnología digital y la accesibilidad de los servicios sociales. Este marco teórico fue respaldado por la aplicación de una encuesta y la realización de dos focus groups, que proporcionaron una base conceptual y empírica para el estudio.

En el marco teórico, se abordó la importancia de los servicios sociales en la sociedad, ya que brindan apoyo y asistencia a personas en situaciones de vulnerabilidad, promoviendo la inclusión y mejorando la calidad de vida. Además, se presentó el concepto de accesibilidad universal, haciendo hincapié en que abarca diferentes ámbitos, como entornos, procesos, bienes, productos y servicios, con un enfoque exclusivo en los servicios sociales.

Dentro de la recopilación de información y en el desarrollo de las herramientas de trabajo se aislaron 7 patrones temáticos alojados en el marco teórico y en los resultados obtenidos:

1. Accesibilidad digital y presencial a los servicios sociales en Castilla y León.
2. Obstáculos que limitan el acceso a los servicios sociales de manera digital y presencial.
3. Percepción y experiencia de las trabajadoras sociales en relación con el uso de tecnología digital en la atención a las personas usuarias de los servicios sociales.
4. Grado de satisfacción de las personas residentes en Castilla y León con respecto a los servicios sociales.

5. Valoración de las personas residentes en Castilla y León sobre la accesibilidad de los servicios sociales, considerando la dimensión digital, presencial y global.
6. Estrategias y recomendaciones para mejorar la accesibilidad digital de los servicios sociales.
7. Equilibrio entre el uso de la tecnología digital y el contacto humano en la prestación de servicios sociales.

La investigación adoptó un enfoque mixto, utilizando encuestas y focus groups, para obtener la perspectiva de las personas residentes, usuarios, familiares y trabajadores sociales en Castilla y León. Estas voces desempeñaron un papel fundamental en el enriquecimiento de la comprensión de la percepción y experiencia de los actores clave en relación con la tecnología y la accesibilidad a los servicios sociales.

Además, se exploró y conceptualizó la accesibilidad a los servicios sociales desde diversas perspectivas, examinando definiciones en fuentes científicas y analizando modelos y enfoques teóricos. Esto permitió comprender mejor las barreras y desafíos que afectan la accesibilidad en los servicios sociales, tanto en aspectos físicos como comunicativos y tecnológicos.

La investigación contó con una muestra de 111 participantes que respondieron a la encuesta, de los cuales se excluyeron 18 participantes que eran residentes externos a Castilla y León. Además, se realizaron dos focus groups con un total de 7 participantes, excluyendo al moderador. En conjunto, la muestra total con la que se trabajó fue de 118 personas, combinando la modalidad online de la encuesta y la presencia de los focus groups.

Los resultados obtenidos en la investigación brindan una visión exhaustiva de la accesibilidad en los servicios sociales. Estos resultados serán analizados y discutidos en detalle, comparándolos con los hallazgos de investigaciones previas para identificar similitudes y diferencias significativas. Además, se explorarán las posibles implicaciones prácticas derivadas de estos resultados y se propondrán recomendaciones para investigaciones futuras, con el objetivo

de contribuir al avance en la accesibilidad de los servicios sociales en un entorno cada vez más digitalizado.

6.1. Análisis de los resultados de la encuesta

Para la exposición de los resultados en la encuesta online, se abordarán los patrones temáticos previamente identificados con el fin de lograr una presentación más clara de los datos. Esto permitirá analizar de manera estructurada los hallazgos obtenidos con relación a cada uno de los temas identificados. Al organizar la presentación en torno a estos patrones temáticos, se facilitará la comprensión y la interpretación de los resultados, proporcionando una visión integral de los diferentes aspectos relacionados con la accesibilidad a los servicios sociales en sus diferentes dimensiones.

En la parte 1 y 2 de la información se tomaron los datos generales e información relevante de las personas participantes en materia de representación.

La mayoría de la población encuestada reside en Valladolid sin embargo no toda la población de Castilla y León estuvo representada ya que no se obtuvieron datos de Zamora.

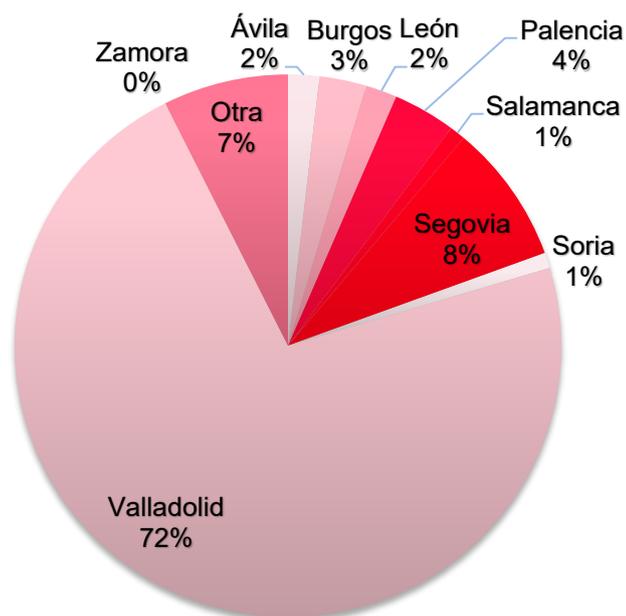


Figura 9. Distribución de población por provincia. Fuente: Elaboración propia.

Respecto a la diversidad de procedencia geográfica de los individuos encuestados en la muestra, se observa que un 89.25% corresponde a personas nacidas en España, mientras que un 10.75% son nacidos/as en el extranjero. Estos resultados reflejan un grado de diversidad étnica dentro de la muestra analizada. Es importante destacar que esta diversidad geográfica proporciona una perspectiva más amplia y representa diferentes contextos culturales y experiencias individuales. Esta variedad de lugares de nacimiento contribuye a una mayor heterogeneidad en términos de origen y enriquece la comprensión de la muestra con relación a su diversidad sociocultural.

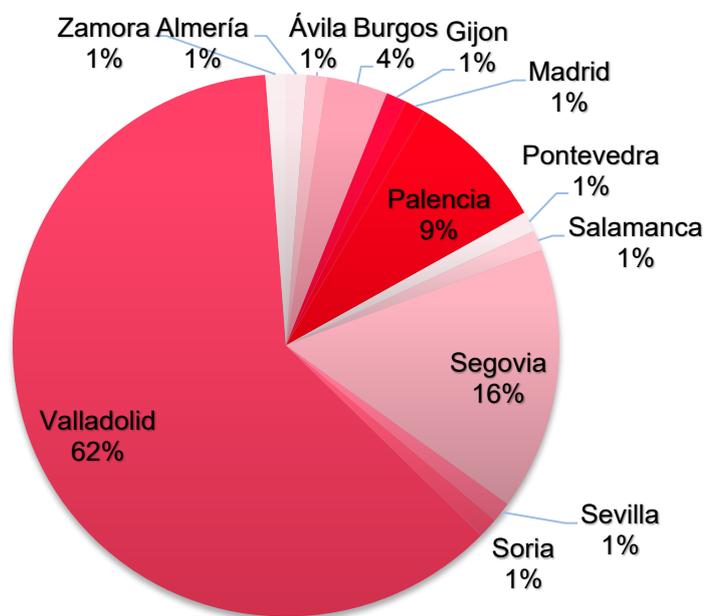


Figura 10. Distribución de nacidos en España por provincia. Fuente: Elaboración propia.

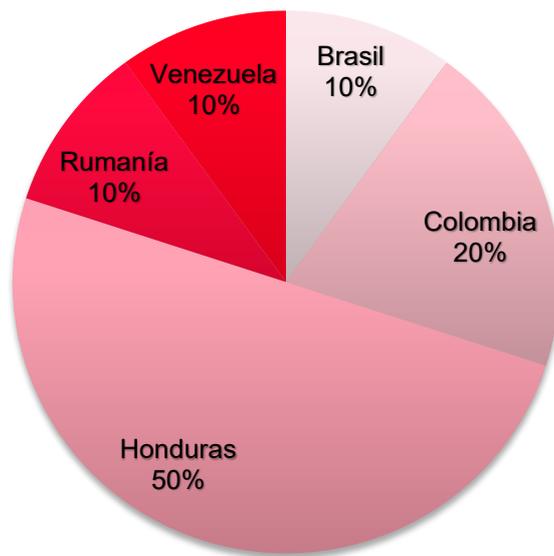


Figura 11. Distribución de nacidos en el extranjero. Fuente: Elaboración propia.

La distribución de la edad de los participantes se presenta de la siguiente manera:

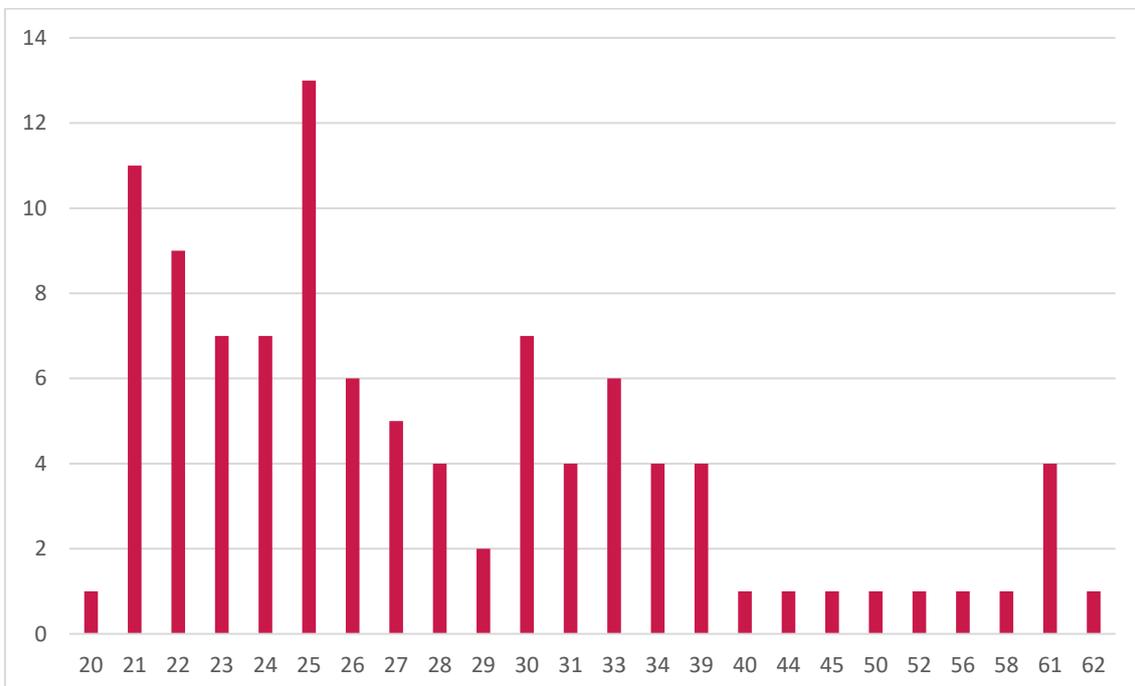


Figura 12. Distribución de edad de las personas participantes. Fuente: Elaboración propia.

Se puede observar que hay una mayor cantidad de personas en el rango de 20 – 30 años que representa el 77.42% de las respuestas que en el rango de 31 – 72 que representa el 32.26% del total. Siguiendo la base de Martínez (2013) se consiguió una representación de personas mayores (por encima de los 60 años) que representa un 9.7% de la muestra total.

Sin embargo, los resultados no fueron tan optimistas en la diversidad a razón de género. Según Torres-Salinas et al. (2011) las mujeres tienen más representación en las áreas sociales, afirmación que corrobora la muestra de esta investigación, pero no se logró obtener una representación equilibrada en cuanto a la diversidad de género. La mayoría de las respuestas fueron femeninas, con un porcentaje del 55.91%, mientras que las respuestas masculinas representaron el 41.94% de la muestra. Por otro lado, se observó que la presencia de respuestas de género "Otro" fue muy baja, con tan solo un 1.08% de las respuestas. Estos resultados indican que la muestra no logró captar una diversidad equitativa en términos de género.

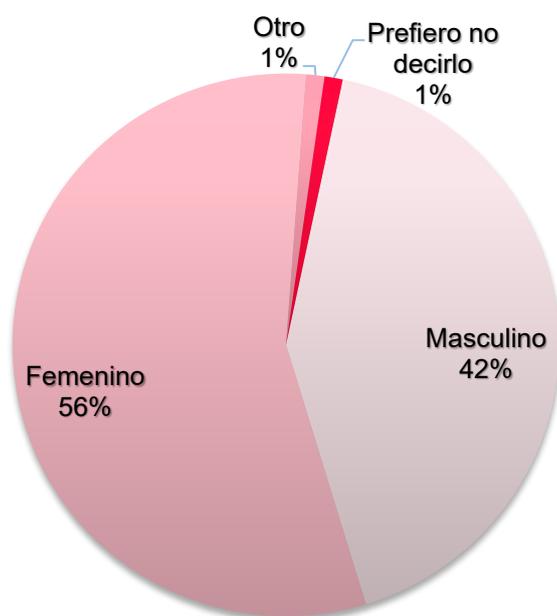


Figura 13. Distribución género personas participantes. Fuente: Elaboración propia.

Y siguiendo en la línea de la baja representación del género, en base a los datos recopilados, se puede observar que, en la muestra analizada, la representación de personas con discapacidad fue relativamente baja, con solo

un 5.38% de las respuestas indicando tener una discapacidad. Esto sugiere que, en el conjunto de participantes encuestados, la presencia de personas con discapacidad fue limitada. Es importante destacar que el 93.55% de las respuestas reflejaron la ausencia de discapacidad, lo cual indica que la mayoría de los encuestados no reportaron tener ninguna limitación en este aspecto. También se registró un caso (1.08%) en el que los participantes prefirieron no proporcionar información sobre su estado de discapacidad. Aunque ondeando en ese 5.38% se dividieron según la clasificación de los grados de discapacidad de la siguiente manera:

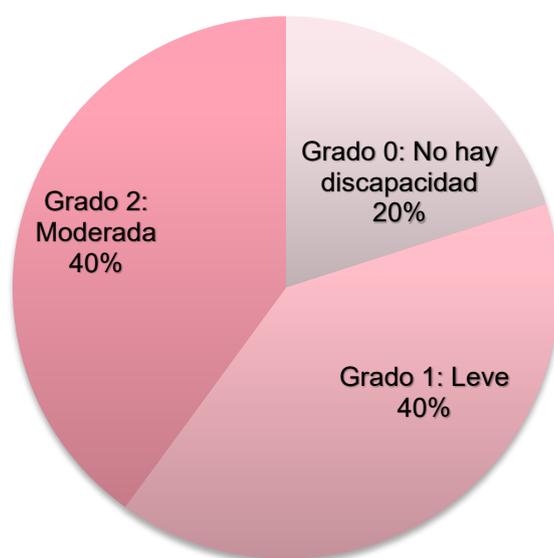


Figura 14. Distribución de grados de discapacidad en la muestra. Fuente: Elaboración propia.

Con base en los datos recopilados, se llega al punto de inflexión a la hora de analizar los servicios sociales digitales y presenciales en Castilla y León ya que esta pregunta clasifico en grupos a las personas participantes, la distribución fue la siguiente:

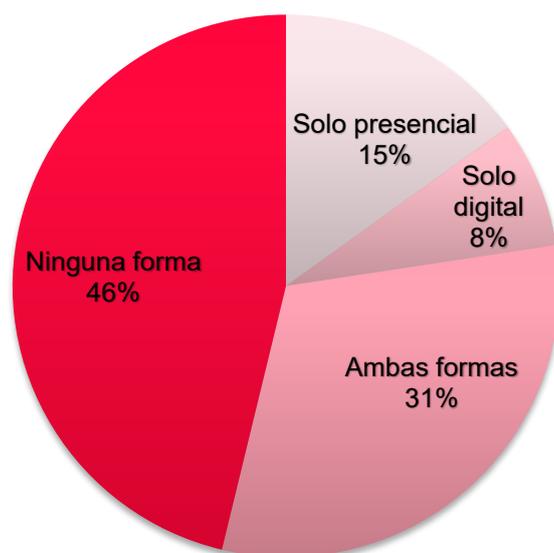


Figura 15. Distribución de grupos de uso de servicios sociales. Fuente: Elaboración propia.

Podemos concluir que la hipótesis planteada no se confirma en su totalidad. Si bien es cierto que un porcentaje significativo de personas en Castilla y León no utiliza los servicios sociales de forma digital, con un 46.24% que indica que no los utilizan en ninguna forma, también se observa que un considerable número de personas sí los utiliza de manera digital o en ambas formas. Esto contradice la suposición inicial de que la mayoría de las personas no conocen o utilizan los servicios sociales de forma digital.

Es interesante destacar que un 15.05% de los encuestados utiliza exclusivamente el servicio presencial, mientras que un 7.53% utiliza exclusivamente el servicio digital. Además, un 31.18% utiliza ambas formas de servicio, lo que sugiere una adopción progresiva de los servicios sociales en línea. Estos hallazgos revelan una diversidad en las preferencias y el uso de los servicios sociales en la región, con una tendencia creciente hacia el uso digital.

Estos resultados indican la importancia de proporcionar opciones y recursos tanto presenciales como digitales en los servicios sociales, para adaptarse a las preferencias y necesidades individuales de las personas. Además, sugieren la necesidad de promover la concienciación y la accesibilidad de los servicios

sociales digitales para llegar a un público más amplio y fomentar su utilización de manera efectiva.

Para determinar los otros dos tipos de poblaciones objetivos dentro de nuestra muestra, los resultados nos mostraron que:

El porcentaje de respuesta de personas que son **familiares de personas usuarias de servicios sociales** en la muestra es de 74.04% frente a un 27.96% que no lo son. Y para concluir la información general de las personas participantes en la muestra, el porcentaje de trabajadoras sociales y/o asociados a servicios sociales es de 20,43% frente a una mayoría que no ha trabajado como trabajadora social o un puesto asociado de 79,57% que se expandirá en el punto 6.1.3 de esta exposición de resultados.

6.1.1. Accesibilidad digital y presencial a los servicios sociales en Castilla y León

Para abordar de manera específica esta tendencia en la investigación la dividiremos en función de los datos obtenidos. El perfil de las respuestas en accesibilidad presencial y digital se subdivide en los grupos previamente identificados a la hora de realizar la encuesta³:

- Grupo que acude a servicios sociales de manera solo presencial o solo presencial de ahora en adelante.
- Grupo que acude a servicios sociales de manera solo digital o solo digital a ahora en adelante.
- Grupo que acude a servicios sociales de ambas formas.
- Grupo que no acude de ninguna forma.

³ Para más información respecto a los grupos consultar la figura 5 en el apartado 5.4.1. Encuesta.

6.1.1.1. Accesibilidad presencial

En este apartado, se han analizado en detalle dos grupos de encuestados:

- El primero de ellos corresponde a aquellos que han utilizado los servicios de manera solo presencial, representando un 15.05% del total de la muestra.
- El segundo grupo está conformado por aquellos que han utilizado los servicios sociales de ambas formas tanto de forma presencial como digital, representando un 31.18% de la muestra.

Es importante destacar que los grupos restantes, es decir, aquellos que han utilizado los servicios de manera solo digital o que no han utilizado los servicios sociales en ninguna forma, no se consideran en el análisis debido a su baja representatividad en términos porcentuales. Sin embargo, se tomará en cuenta la opinión de estos grupos para comprender su percepción sobre la accesibilidad de los servicios sociales en su forma presencial.

Iniciando con la exposición de resultados, abordamos las **razones que llevaron a las personas usuarias a acudir a los servicios sociales** de forma presencial.

Motivos para acudir a servicios sociales de manera presencial	
1. Obtención de información	23,08%
2. Solicitud de ayudas económicas	19,23%
3. Entrevista con una trabajadora social	19,23%
4. Consulta de trámites y procedimientos	15,38%
5. Recepción de atención y servicios específicos	11,54%
6. Acceso a información sobre recursos sociales	7,69%
7. Otros	3,85%

Grupo solo presencial

Tabla 2. Distribución de motivos para acudir a servicios sociales de manera presencial en el grupo solo presencial. Fuente: Elaboración propia.

En los resultados obtenidos del grupo "solo presencial", se observa que la mayoría de las personas que acuden a los servicios sociales de forma exclusivamente presencial lo hacen principalmente para obtener información (23.08%), solicitar ayudas económicas (19.23%), y realizar consultas de trámites y procedimientos (15.38%). Además, la entrevista con una trabajadora social (19.23%) y la recepción de atención y servicios específicos (11.54%) también son motivos significativos. Estos resultados indican que, para este grupo, la interacción personal y directa con los profesionales de los servicios sociales es un factor importante en su elección.

Por otro lado, en la tabla se observa que un porcentaje menor de personas acuden a los servicios sociales por motivos como el acceso a información sobre recursos sociales (7.69%) y otros motivos no especificados (3.85%). Estos resultados nos brindan una visión más detallada de las preferencias y necesidades de las personas que optan por la atención presencial en los servicios sociales.

Motivos para acudir a servicios sociales de manera presencial	
1. Consulta de trámites y procedimientos	25.93%
2. Solicitud de ayudas económicas	14.81%
3. Acceso a información sobre recursos sociales	14.81%
4. Otros	14.81%
5. Entrevista con una trabajadora social	12.96%
6. Obtención de información	11.11%
7. Recepción de atención y servicios específicos	5.56%
Grupo ambas formas	

Tabla 3. Distribución de motivos para acudir a servicios sociales de manera presencial en el grupo ambas formas. Fuente: Elaboración propia.

En los resultados obtenidos del grupo "ambas formas", se destaca que las personas que utilizan tanto el formato presencial como el digital para acudir a los servicios sociales muestran una distribución más equilibrada en cuanto a los motivos. La consulta de trámites y procedimientos es el motivo más

frecuente (25.93%). Le siguen la solicitud de ayudas económicas (14.81%) y el acceso a información sobre recursos sociales (14.81%). Además, la entrevista con una trabajadora social y la presencia de otros motivos no especificados alcanzan un 12.96% y un 14.81% respectivamente. Estos resultados sugieren que este grupo valora tanto la comodidad y accesibilidad del formato digital como la interacción personal ofrecida por el formato presencial.

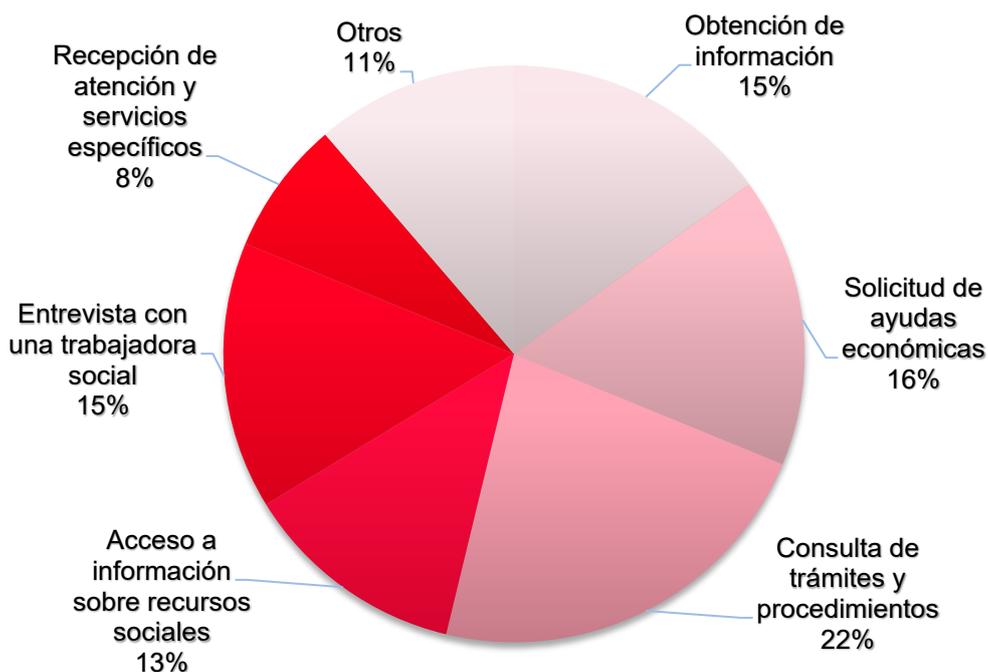


Figura 16. Distribución de motivos para acudir a servicios sociales de manera presencial, total de la muestra (solo presencial y ambas formas). Fuente: Elaboración propia.

Con relación a los resultados totales de las personas que han acudido a servicios sociales de manera presencial, combina los datos de los grupos “Solo Presencial” y “Ambas Formas”, se identifica que la obtención de información y la solicitud de ayudas económicas son los motivos más frecuentes para acudir a los servicios sociales, representando el 15% y el 16.25% de las respuestas totales, respectivamente. La consulta de trámites y procedimientos también es un motivo significativo, con un 22.50% de las respuestas. Además, se observa que el acceso a información sobre recursos sociales y la entrevista con una trabajadora social tienen una presencia relevante, representando el 12.50% y el 15% de las respuestas, respectivamente. Asimismo, se registran respuestas relacionadas con la recepción de atención y servicios específicos y otros

motivos no especificados, con porcentajes del 7.50% y 11.25%, respectivamente. Estos resultados proporcionan una visión amplia de las razones por las cuales las personas acuden a los servicios sociales, mostrando una variedad de necesidades y objetivos que buscan cubrir a través de esta instancia.

En el contexto de comprender los factores que motivaron a las personas usuarias a utilizar los servicios sociales de manera presencial, resulta relevante indagar si se **enfrentaron a dificultades al acceder a esta modalidad**.

Los datos obtenidos del acceso a los servicios sociales de manera presencial manifiestan que, en el grupo solo presencial, el 35.71% informó haber experimentado dificultades, mientras que el 64.29% indicó no haber enfrentado obstáculos significativos. Por otro lado, en el grupo que utilizó ambas formas, el 48.28% reportó dificultades en el acceso a los servicios sociales presenciales, mientras que el 51.72% afirmó no haber tenido dificultades significativas.

Según los datos totales de ambos grupos, el 44.19% de los encuestados afirmaron haber experimentado dificultades para acceder a los servicios sociales presenciales, mientras que el 55.81% indicaron que no habían enfrentado estas dificultades.

Estos resultados revelan que existe un porcentaje significativo de personas que han tenido dificultades para acceder a los servicios sociales presenciales. Esto sugiere la necesidad de identificar y abordar las barreras que dificultan el acceso, con el fin de garantizar una mayor equidad y accesibilidad en la provisión de estos servicios, sin embargo, abordaremos cuales han sido las dificultades y obstáculos percibidos más adelante.

6.1.1.2. Accesibilidad digital

En este apartado, se han analizado en detalle dos grupos de encuestados:

- El primero de ellos corresponde a aquellos que han utilizado los servicios de manera solo digital, representando un 7.53% del total de la muestra.

- El segundo grupo está conformado por aquellos que han utilizado los servicios sociales de ambas formas tanto de forma presencial como digital, representando un 31.18% de la muestra.

Es importante destacar que los grupos restantes, es decir, aquellos que han utilizado los servicios de manera solo presencial o que no han utilizado los servicios sociales en ninguna forma, no se consideran en el análisis debido a su baja representatividad en términos porcentuales. Sin embargo, se tomará en cuenta la opinión de estos grupos para comprender su percepción sobre la accesibilidad de los servicios sociales en su forma presencial.

Iniciando con la exposición de resultados, abordamos las razones que llevaron a las personas usuarias a acudir a los servicios sociales de forma digital.

Motivos para acudir a servicios sociales de manera digital	
1. Obtención de información	28,57%
2. Consulta de trámites y procedimientos	28,57%
3. Solicitud de ayudas económicas	14,29%
4. Acceso a información sobre recursos sociales	14,29%
5. Recepción de atención y servicios específicos	14,29%
6. Entrevista con una trabajadora social	0.0%
7. Otros	0.0%
Grupo solo digital	

Tabla 4. Distribución de motivos para acudir a servicios sociales de manera digital en grupo solo digital. Fuente: Elaboración propia.

En los resultados obtenidos en el grupo “solo digital” nos revela que el 28,57% de los participantes optaron por esta modalidad con el objetivo de obtener información. Asimismo, un porcentaje similar del 28,57% utilizó los servicios sociales digitales para realizar consultas de trámites y procedimientos. En cuanto a la solicitud de ayudas económicas y el acceso a información sobre recursos sociales, ambos motivos representaron el 14,29% de las respuestas.

Es importante destacar que ninguna de las personas encuestadas mencionó haber utilizado los servicios sociales digitales para tener una entrevista con una trabajadora social o para acceder a servicios específicos. Además, no se registraron respuestas en la categoría "Otros". Estos resultados indican que la obtención de información y la consulta de trámites y procedimientos fueron los principales motivos que impulsaron a las personas a utilizar los servicios sociales de forma exclusivamente digital.

Motivos para acudir a servicios sociales de manera digital	
1. Consulta de trámites y procedimientos	27,96%
2. Obtención de información	25,81%
3. Solicitud de ayudas económicas	16,13%
4. Acceso a información sobre recursos sociales	16,13%
5. Entrevista con una trabajadora social	9,68%
6. Recepción de atención y servicios específicos	4,30%
7. Otros	0,0%
Grupo ambas formas	

Tabla 5. Distribución de motivos para acudir a servicios sociales de manera digital en grupo solo ambas formas. Fuente: Elaboración propia.

En los resultados obtenidos del grupo "ambas formas", revela que la obtención de información es la razón más citada, representando el 25.81% de las respuestas. Le sigue la solicitud de ayudas económicas con un 16.13%, seguida de la consulta de trámites y procedimientos con un 27.96%. El acceso a información sobre recursos sociales y la entrevista con una trabajadora social representan un 16.13% cada uno. Por otro lado, la recepción de atención y servicios específicos tiene un 4.30% de menciones. No se registraron respuestas en la categoría de "Otros". Estos resultados indican que, dentro del grupo de personas que utilizan ambas formas de acceso a los servicios sociales, la búsqueda de información y la realización de trámites y consultas son los principales motivos que los impulsan a utilizar la plataforma digital.

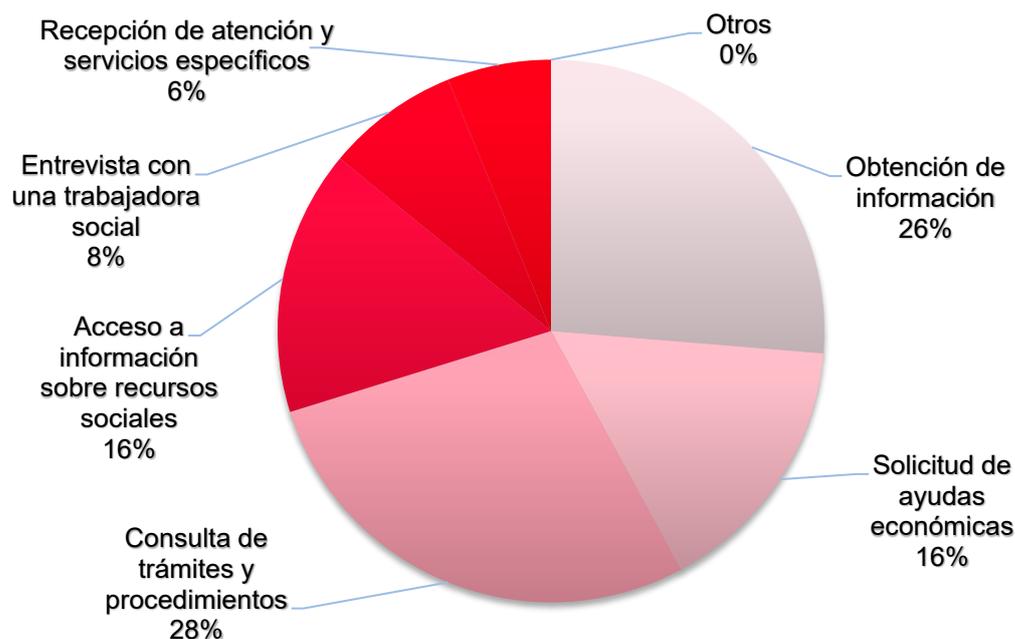


Figura 21. Distribución de motivos para acudir a servicios sociales de manera digital, total de la muestra (solo digital y ambas formas). Fuente: Elaboración propia.

Los resultados totales presentan entre las respuestas, el motivo más frecuente fue "Consulta de trámites y procedimientos" con un 28.07% del total de usuarios digitales, seguido de "Obtención de información" con un 26.32%, y "Solicitud de ayudas económicas" con un 15.79%. Por otro lado, "Acceso a información sobre recursos sociales" y "Solicitud de ayudas económicas" tuvieron un porcentaje idéntico de 15.79%. Los motivos menos mencionados fueron "Entrevista con una trabajadora social" con un 7.89% y "Recepción de atención y servicios específicos" con un 6.14%. Cabe señalar que el motivo "Otros" no registró respuestas en la muestra analizada. Estos resultados revelan que la mayoría de los usuarios digitales acudieron a los servicios sociales con el objetivo de obtener información y realizar consultas sobre trámites y procedimientos. La solicitud de ayudas económicas y el acceso a información sobre recursos sociales también fueron motivos significativos. Estos hallazgos destacan la importancia de la digitalización de los servicios sociales para satisfacer las necesidades de los usuarios en términos de información, trámites y apoyo económico.

6.1.2. Obstáculos que limitan el acceso a los servicios sociales de manera digital y presencial

6.1.2.1. Accesibilidad presencial

En el contexto de comprender los factores que motivaron a las personas usuarias a utilizar los servicios sociales de manera presencial, resulta relevante indagar si se enfrentaron a dificultades al acceder a esta modalidad.

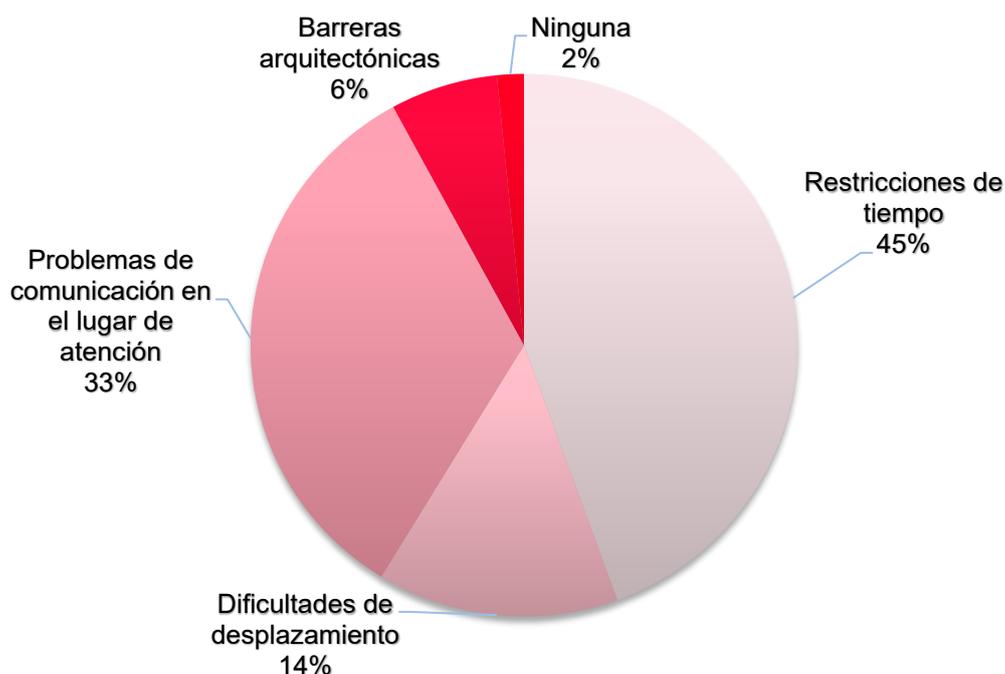


Figura 18. Distribución de dificultades para acceder a servicios sociales de manera presencial, total de la muestra (solo presencial y ambas formas). Fuente: Elaboración propia.

Los resultados muestran los principales obstáculos para acceder a los servicios sociales de manera presencial en Castilla y León, considerando ambos grupos (solo presencial y ambas formas). La dificultad que más se repite es "Restricciones de tiempo", con un porcentaje del 44,44%. Esto sugiere que la falta de disponibilidad de tiempo por parte de los usuarios puede ser un factor importante que dificulta el acceso a los servicios sociales de forma presencial. En contraste, la dificultad que menos se repite es "Barreras arquitectónicas", con un porcentaje del 6,35%. Esto podría indicar que, en general, las barreras físicas y arquitectónicas no son tan prevalentes como otros obstáculos para el acceso a los servicios sociales en la región.

En conclusión, la alta frecuencia de menciones de "Restricciones de tiempo" destaca la relevancia de abordar y mejorar la disponibilidad horaria de los servicios sociales para facilitar su acceso. Por otro lado, la baja frecuencia de menciones de "Barreras arquitectónicas" sugiere que, al menos en estos grupos, se han implementado medidas para hacer los lugares de atención más accesibles físicamente. Sin embargo, es importante continuar evaluando y mejorando en ambas áreas para garantizar que todos los ciudadanos puedan acceder a los servicios sociales de manera efectiva y equitativa

6.1.2.2. Accesibilidad digital

En el contexto de comprender los factores que motivaron a las personas usuarias a utilizar los servicios sociales de manera digital, resulta relevante indagar si se **enfrentaron a dificultades al acceder a esta modalidad**.

Los datos obtenidos del acceso a los servicios sociales de manera digital revelan que, en el grupo solo digital, el 71.43% informó haber experimentado dificultades, mientras que el 28.57% indicó no haber enfrentado obstáculos significativos. Por otro lado, en el grupo que utilizó tanto la forma digital como la presencial, el 44.83% reportó dificultades en el acceso a los servicios sociales digitales, mientras que el 55.17% afirmó no haber tenido dificultades significativas.

Según los datos totales de ambos grupos, muestran que el 50% de los participantes afirmaron haber experimentado dificultades para acceder a los servicios sociales digitales, mientras que el otro 50% indicó no haber tenido dificultades. Ambas respuestas tienen el mismo porcentaje.

Esta distribución equitativa de respuestas sugiere que existe una división igualitaria entre aquellos que encuentran obstáculos al acceder a los servicios sociales digitales y aquellos que no los experimentan. Esto puede indicar que las barreras y dificultades en la accesibilidad digital son una preocupación común tanto para los que han utilizado los servicios sociales solo digitales, como para los que han utilizado las dos modalidades, sin embargo, abordaremos cuales han sido las **dificultades percibidas en esta modalidad**.

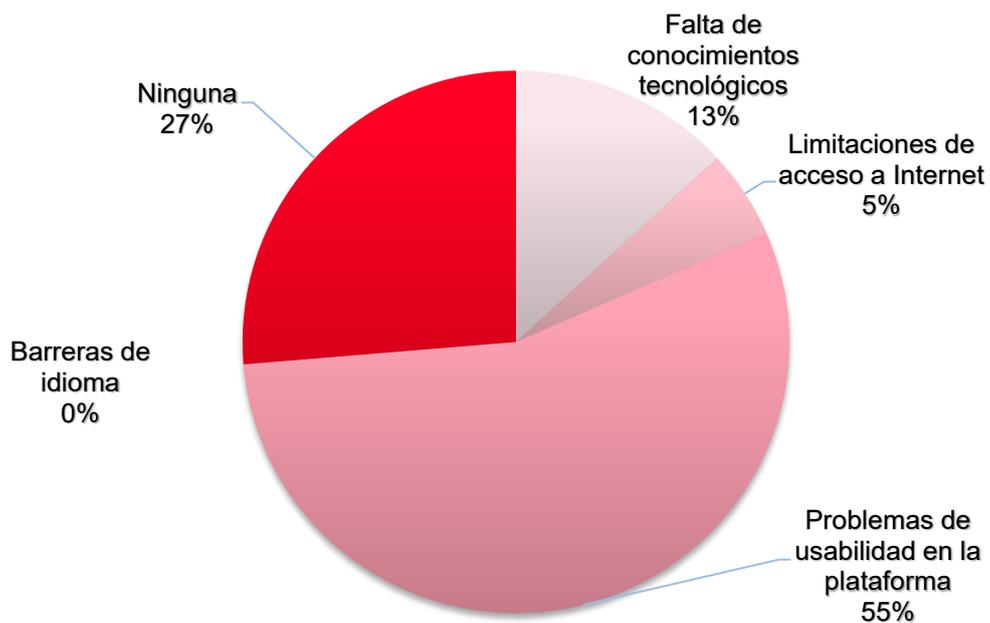


Figura 19. Distribución de dificultades para acceder a servicios sociales de manera digital, total de la muestra (solo digital y ambas formas). Fuente: Elaboración propia.

Los resultados muestran los principales obstáculos para acceder a los servicios sociales de manera digital en Castilla y León, considerando ambos grupos (solo digital y ambas formas). La dificultad más recurrente, mencionada por el 55,26% de los encuestados, es la presencia de problemas de usabilidad en la plataforma. Esto indica que la dificultad en utilizar y navegar por las plataformas digitales es un obstáculo significativo para acceder a los servicios sociales en la región. Por otro lado, la dificultad menos mencionada, con un 5,26% de las respuestas, son las limitaciones de acceso a Internet. Esto sugiere que la conectividad limitada no es un obstáculo tan común en comparación con los problemas de usabilidad.

En conclusión, estos resultados demuestran la necesidad de mejorar la experiencia de usuario y la facilidad de uso de las plataformas digitales utilizadas para los servicios sociales, ya que este aspecto es el que más dificulta el acceso a dichos servicios. Además, aunque las limitaciones de acceso a Internet son mencionadas con menos frecuencia, no se debe ignorar este obstáculo y es importante buscar soluciones para garantizar una conectividad adecuada a todos los usuarios.

6.1.3. Percepción y experiencia de las trabajadoras sociales en relación con el uso de tecnología digital en la atención a las personas usuarias de los servicios sociales

En este apartado se exploraron los resultados relacionados con la percepción y experiencia de las trabajadoras sociales en cuanto al uso de tecnología digital en la atención a las personas usuarias de los servicios sociales. En primer lugar, se destacó que el 20,43% de la muestra estaba compuesto por trabajadoras sociales y/o personas asociadas a servicios sociales, lo cual reflejó la relevancia de comprender la perspectiva de este grupo profesional en relación con la utilización de tecnología en el ámbito de los servicios sociales.

Para contextualizar aún más la situación, se examinaron los diferentes ámbitos en los que las trabajadoras sociales estaban involucradas, según los datos proporcionados en la encuesta. Se identificaron diversos campos de trabajo, incluyendo CEAS, Cooperación Internacional, ONG, Prácticas, Residencias de Personas Mayores, SACYL, Servicios Sociosanitarios Privados y Teleasistencia. Estos ámbitos evidenciaron la diversidad de contextos en los que las trabajadoras sociales se desempeñaban y resaltaron la necesidad de explorar cómo la tecnología digital se integraba en cada uno de ellos.

A continuación, se presenta un gráfico que muestra la proporción de las trabajadoras sociales en cada uno de los ámbitos de trabajo mencionados, proporcionando una representación visual de la proporción de profesionales en cada ámbito y ofreciendo un contexto adicional para comprender sus perspectivas en relación con la tecnología digital en los servicios sociales.

Distribución de Trabajadoras sociales	
CEAS	21.05%
Teleasistencia	21.05%
Prácticas	15.79%
ONG	10.53%
Residencias de mayores	10.53%
SACYL	10.53%
Cooperación internacional	5.26%
Servicios sociosanitarios privados	5.26%

Tabla 6. Distribución de trabajadoras sociales. Fuente: Elaboración propia.

Con base en esta información, la encuesta busco comprender la perspectiva de las trabajadoras sociales en relación con el uso de tecnología digital en la atención a las personas usuarias de los servicios sociales, aunque no se profundizó en esta exploración, ya que ese apartado se centró en el focus group enfocado puramente al ámbito cualitativo con las trabajadoras sociales. Se esperaba que los resultados obtenidos brindaran una visión más completa de los desafíos y beneficios percibidos por este grupo profesional, así como posibles implicaciones para mejorar la calidad de la atención y los servicios sociales en general.

A continuación, expondremos datos relevantes respecto a las trabajadoras sociales de la muestra en relación con las tecnologías digitales: tecnología digital.

Percepción y opinión de las trabajadoras sociales	
Comodidad de las Trabajadoras sociales con la tecnología digital	Opinión percibida de las Trabajadoras sociales respecto a la dificultad de acceso a los servicios sociales digitales
Muy cómodo — 68.42%	Muy difícil acceso: — 5.26%
Cómodo — 21.05%	Difícil acceso: — 31.58%
Neutral — 10.53%	Neutro — 36.84%
Incómodo — 0%	Fácil — 21.05%
Muy incómodo — 0%	Muy fácil — 5.26%

Tabla 7. Datos de la preparación de los focus groups. Fuente: elaboración propia

La tabla muestra, en la primera columna, el nivel de comodidad de las trabajadoras sociales con la tecnología digital. Según los datos, un 68,42% de las trabajadoras sociales de la muestra se siente "Muy cómoda" con el uso de tecnologías digitales en su trabajo, mientras que un 21,05% se siente "Cómoda" y un 10,53% se encuentra en una posición "Neutral". No se reportaron respuestas de "Incómoda" o "Muy incómoda". Estos resultados indican que la mayoría de las trabajadoras sociales encuestadas se sienten cómodas o muy cómodas al utilizar tecnologías digitales en su labor profesional.

Esta alta proporción de trabajadoras sociales que se sienten cómodas con la tecnología digital sugiere que están bien adaptadas y familiarizadas con su uso en el ámbito de los servicios sociales. Esto podría ser el resultado de capacitaciones, experiencia previa o una actitud abierta hacia la adopción de nuevas herramientas tecnológicas. La comodidad con la tecnología digital puede ser un factor importante para aprovechar al máximo sus beneficios en la atención a las personas usuarias de los servicios sociales, facilitando la comunicación, el acceso a información y la prestación de servicios de manera eficiente.

En la segunda columna, la tabla muestra la opinión percibida de las trabajadoras sociales respecto a la dificultad de acceso a los servicios sociales digitales. Según los datos recopilados, un 5.26% de las trabajadoras sociales considera que el acceso es muy difícil, mientras que el 31.58% lo percibe como difícil. Un 36.84% se mantiene en una posición neutral, indicando que no tienen una opinión clara sobre la dificultad de acceso. Por otro lado, un 21.05% considera que el acceso es fácil y solo un 5.26% lo percibe como muy fácil.

Estos resultados revelan que existe una diversidad de percepciones entre las trabajadoras sociales respecto al acceso digital a los servicios sociales. Una parte significativa de ellas considera que el acceso es difícil o muy difícil, lo que sugiere la presencia de obstáculos o barreras que dificultan la utilización de tecnología digital en este ámbito. Sin embargo, también es importante destacar que una proporción considerable se mantiene en una posición neutral, lo que indica una falta de claridad o tal vez una falta de experiencia en relación con este tema. Por otro lado, hay una minoría que considera que el acceso es fácil o muy fácil, lo que podría reflejar una experiencia positiva y un conocimiento sólido en el uso de la tecnología digital. Estos resultados subrayan la importancia de abordar los desafíos percibidos y mejorar la accesibilidad a los servicios sociales digitales, para garantizar que todas las trabajadoras sociales puedan aprovechar plenamente los beneficios de la tecnología en su labor de atención a las personas usuarias de los servicios sociales.

La opinión de las trabajadoras sociales respecto a los servicios sociales en términos de calidad y eficiencia es crucial porque proporciona una retroalimentación directa sobre la efectividad de su labor y el impacto en las personas usuarias. Esta opinión refleja la percepción de las trabajadoras sociales sobre la atención brindada, la satisfacción de las necesidades de las personas usuarias y la eficiencia en la prestación de servicios. Además, permite identificar áreas de mejora, fortalezas y debilidades en el sistema, lo que contribuye a la implementación de mejoras y la optimización de la calidad y eficiencia de los servicios sociales. Esta opinión se ve reflejada en la siguiente figura:

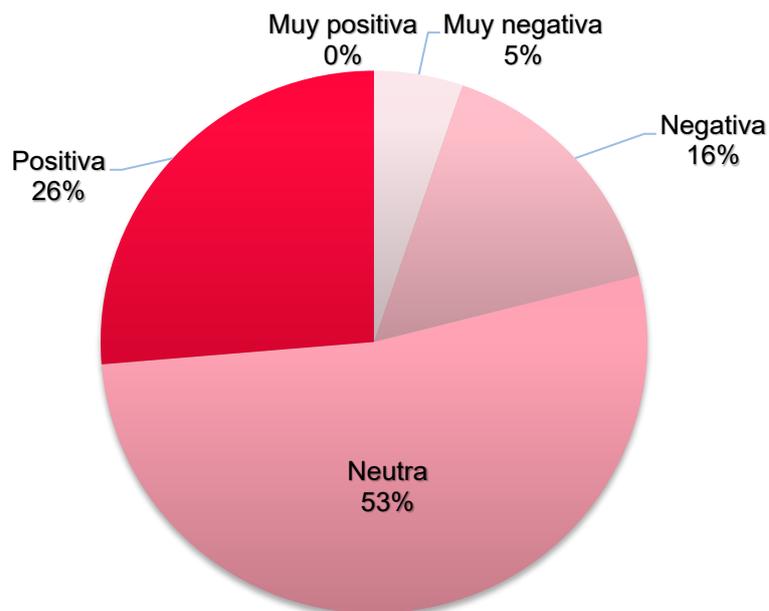


Figura 20. Percepción de las trabajadoras sociales sobre la eficiencia y calidad de los servicios sociales. Fuente: Elaboración propia.

6.1.4. Satisfacción de las personas residentes en Castilla y León con respecto a los servicios sociales

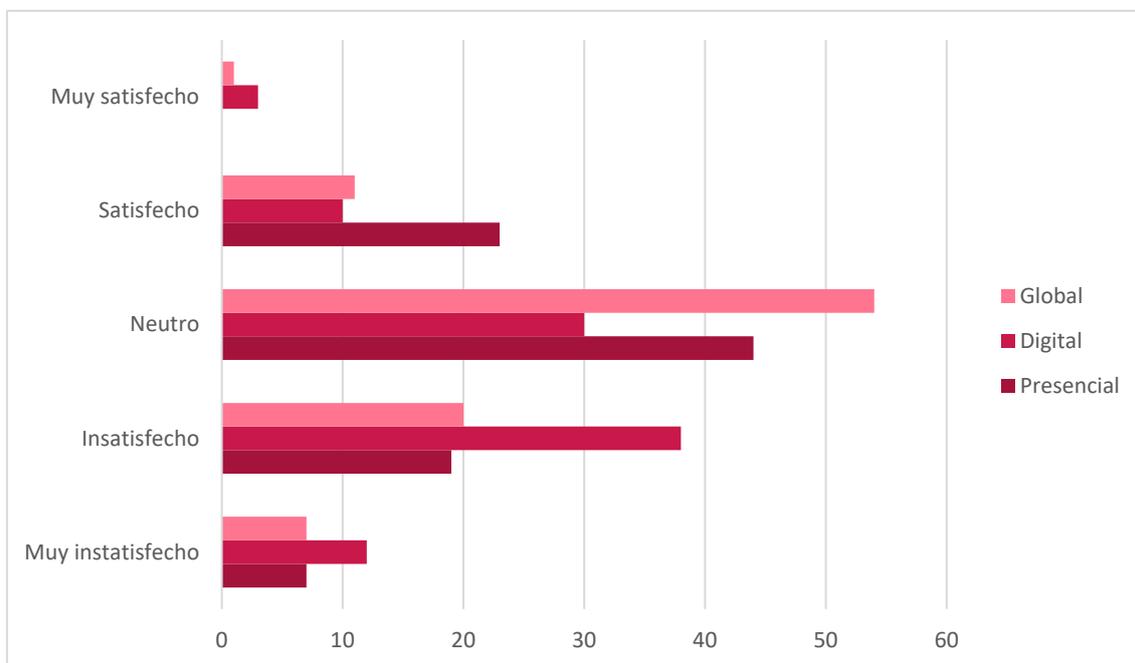


Figura 21. Niveles de satisfacción percibida en la población residente en Castilla y León en sus distintas modalidades. Fuente: Elaboración propia.

El gráfico expone el nivel de satisfacción percibida en la población residente en Castilla y León en tres modalidades: presencial, digital y global.

En la modalidad presencial según los datos obtenidos, se observa que el nivel de satisfacción presencial presenta una distribución variada. Un 7,53% de la población se encuentra "Muy insatisfecho" con los servicios sociales en su modalidad presencial, mientras que un 24,73% se muestra "Satisfecho" o "Muy satisfecho". La mayoría de los encuestados se sitúa en la categoría "Insatisfecho" (20,43%) o "Neutro" (47,31%).

En cuanto a la satisfacción en la modalidad digital, se destaca que un mayor porcentaje de la población se encuentra insatisfecha o muy insatisfecha (40,86%). Por otro lado, solo un 10,75% de los encuestados se muestra satisfecho o muy satisfecho con los servicios sociales digitales. Esto indica que existe una proporción significativa de personas que no encuentran la satisfacción esperada en este ámbito.

En la modalidad global, que engloba tanto la satisfacción presencial como la digital, se observa que el nivel de satisfacción es más equilibrado. Un 21,51% se encuentra insatisfecho, mientras que un 11,83% se muestra satisfecho o muy satisfecho. La mayoría de los encuestados se sitúa en la categoría "Neutro" (58,06%), lo que indica una percepción neutral o indiferente respecto a la satisfacción global con los servicios sociales.

Sin embargo, al comparar los niveles más altos y bajos de satisfacción en las tres modalidades, se evidencia una diferencia significativa entre ellas. La satisfacción presencial presenta un nivel más equilibrado, con una mayor proporción de personas satisfechas en comparación con la satisfacción digital. Por otro lado, la satisfacción digital muestra un porcentaje más elevado de insatisfacción, lo que indica que existe un mayor descontento con los servicios sociales en su modalidad digital en comparación con la modalidad presencial. La satisfacción global se sitúa en un punto intermedio, reflejando una percepción más neutral por parte de la población en general.

6.1.5. Valoración de las personas residentes en Castilla y León con respecto a la accesibilidad de los servicios sociales

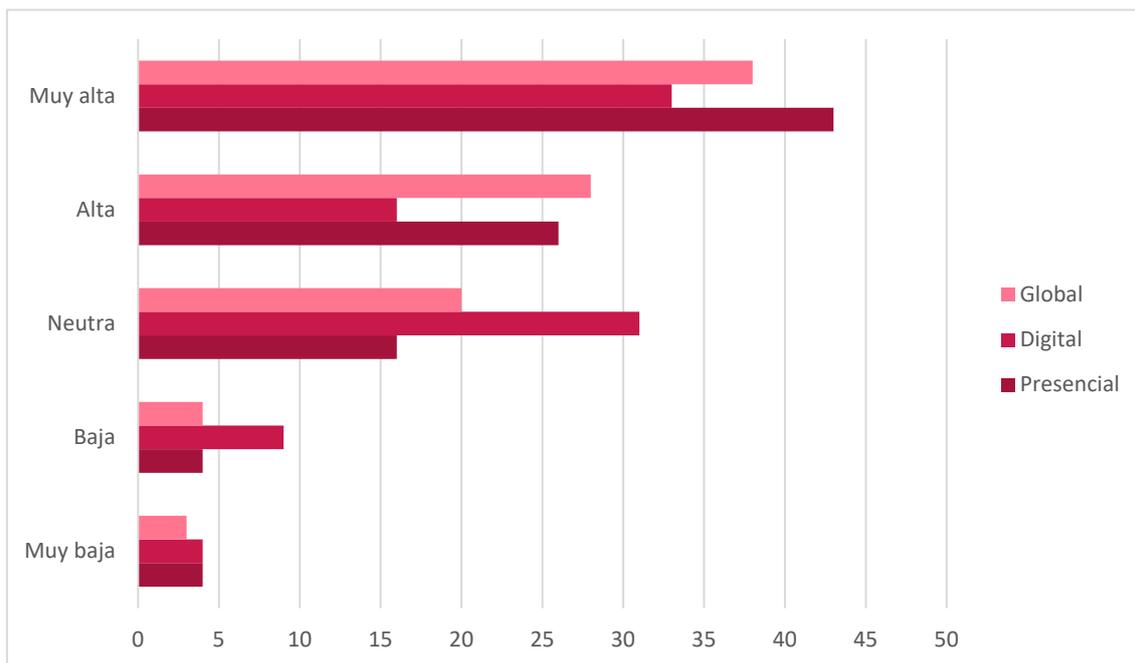


Figura 22. Niveles de valoración percibida en la población residente en Castilla y León en sus distintas modalidades. Fuente: Elaboración propia.

El gráfico muestra los niveles de valoración percibida de la accesibilidad a los servicios sociales en la población residente en Castilla y León en tres modalidades: presencial, digital y global.

En cuanto al nivel de valoración presencial, se observa que la mayoría de la población residente en Castilla y León considera que la accesibilidad a los servicios sociales en esta modalidad está valorada como alta o muy alta, representando el 46,24% de las respuestas. Sin embargo, también existe una proporción considerable que la valora como baja o muy baja, correspondiente al 8,60% de las respuestas. Esto indica que existe una variabilidad en la percepción de la accesibilidad presencial, con una inclinación hacia niveles más altos de valoración.

En relación con el nivel de valoración digital, se evidencia que aproximadamente el 35,48% de la población residente en Castilla y León valora que la accesibilidad a los servicios sociales en esta modalidad es muy alta. Por otro lado, el 9,68% de las respuestas indican que la valoran como baja. Esto sugiere que la accesibilidad digital a los servicios sociales tiene una mejor

percepción en comparación con la valoración presencial, aunque aún existe un porcentaje significativo que la considera baja.

En cuanto al nivel de valoración global, que abarca tanto la modalidad presencial como la digital, se observa que el 40,86% de la población residente en Castilla y León la considera muy alta. Sin embargo, también se registra un 3,23% de respuestas que la valoran como muy baja. Esto indica que la percepción de la accesibilidad a los servicios sociales en general tiene una tendencia positiva, pero aún existen aspectos a mejorar.

En términos de comparación, se destaca que el nivel más alto de valoración se encuentra en la modalidad presencial, con un 46,24% de respuestas que la consideran muy alta. Por otro lado, el nivel más bajo se encuentra en la modalidad global, con un 3,23% de respuestas que la valoran como muy baja. Esto sugiere que, en general, la accesibilidad a los servicios sociales en Castilla y León es percibida como más favorable en la modalidad presencial y que aún existen desafíos en la modalidad global que requieren atención y mejora.

6.1.6. Estrategias y recomendaciones para mejorar la accesibilidad digital de los servicios sociales

6.1.6.1. Estrategias

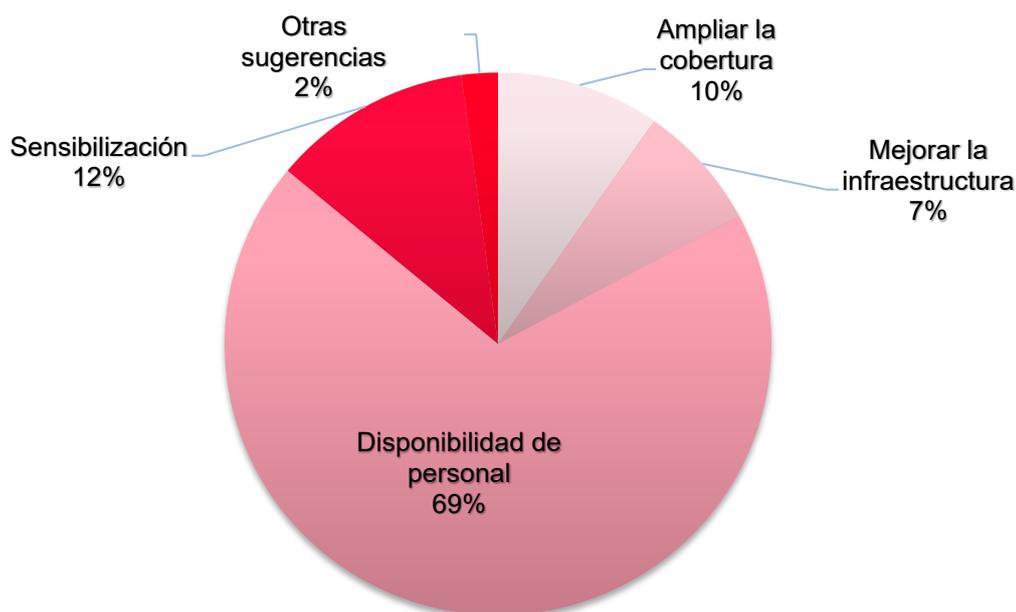


Figura 23. Estrategias para mejorar los servicios sociales en modalidad presencial. Fuente:
Elaboración propia.

En cuanto a las estrategias para mejorar los servicios sociales en modalidad presencial, se destaca que el 68,82% de los participantes considera fundamental incrementar la disponibilidad de personal y recursos en los centros de servicios sociales. Esto refleja la necesidad de contar con un mayor número de profesionales y recursos para garantizar una atención adecuada y de calidad en persona. Además, se sugiere ampliar la cobertura geográfica de los servicios sociales (9,68%) y mejorar la infraestructura y accesibilidad física de los centros de atención (7,53%), lo que evidencia la importancia de asegurar que los servicios estén disponibles y sean accesibles para todos los usuarios.

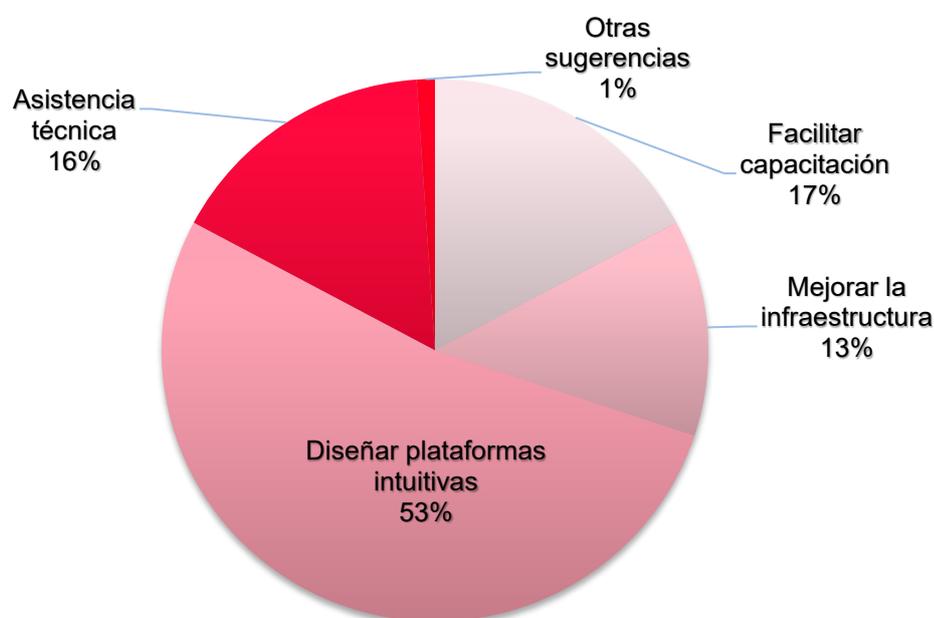


Figura 24. Estrategias para mejorar los servicios sociales en modalidad digital. Fuente:
Elaboración propia.

En relación con las estrategias para mejorar los servicios sociales en modalidad digital, se observa que un 52,69% de los participantes considera necesario diseñar plataformas digitales más intuitivas y fáciles de usar. Esto resalta la importancia de contar con interfaces digitales amigables que faciliten el acceso y la interacción de los usuarios. Asimismo, se destaca la importancia de facilitar programas de capacitación en tecnología digital (17,20%) y mejorar

la infraestructura de conexión a Internet (12,90%) para garantizar una experiencia digital óptima. La oferta de asistencia técnica para resolver problemas tecnológicos (16,13%) también se menciona como una estrategia relevante.

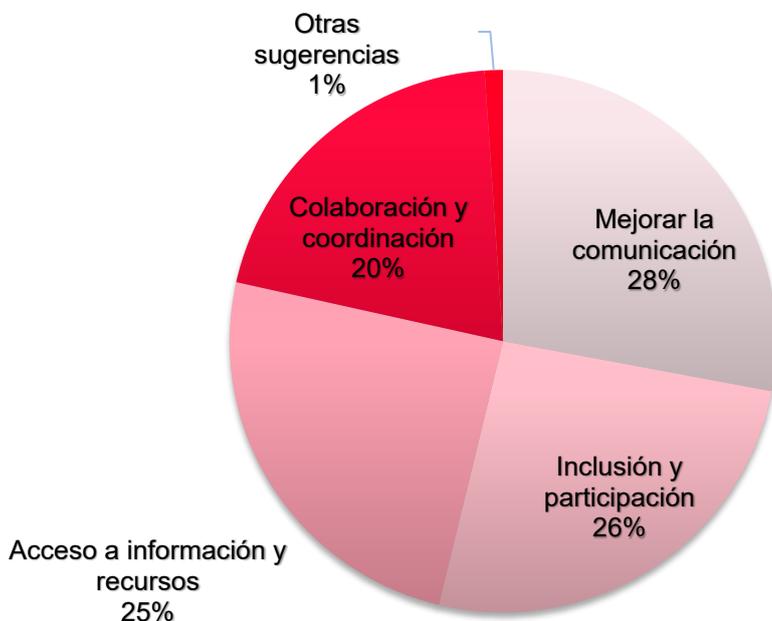


Figura 25. Estrategias para mejorar los servicios sociales en modalidad global. Fuente: Elaboración propia.

Con relación a las estrategias para mejorar los servicios sociales en modalidad global, se resalta la importancia de mejorar la comunicación y difusión de información sobre los servicios sociales, con un 27,96% de respuestas. Esto implica la necesidad de promover una mayor visibilidad y conocimiento de los servicios disponibles para que la población pueda acceder a ellos de manera adecuada. Además, se destaca la importancia de promover la inclusión y participación de grupos vulnerables en la planificación de servicios sociales (25,81%) y facilitar el acceso a información y recursos en diferentes formatos (24,73%), lo cual demuestra la necesidad de adaptar los servicios a las necesidades y características de diferentes grupos de usuarios.

Otras estrategias sugeridas:



Figura 26. Otras alternativas de estrategias propuestas por las personas usuarias. Fuente: Elaboración propia.

6.1.6.2. Recomendaciones

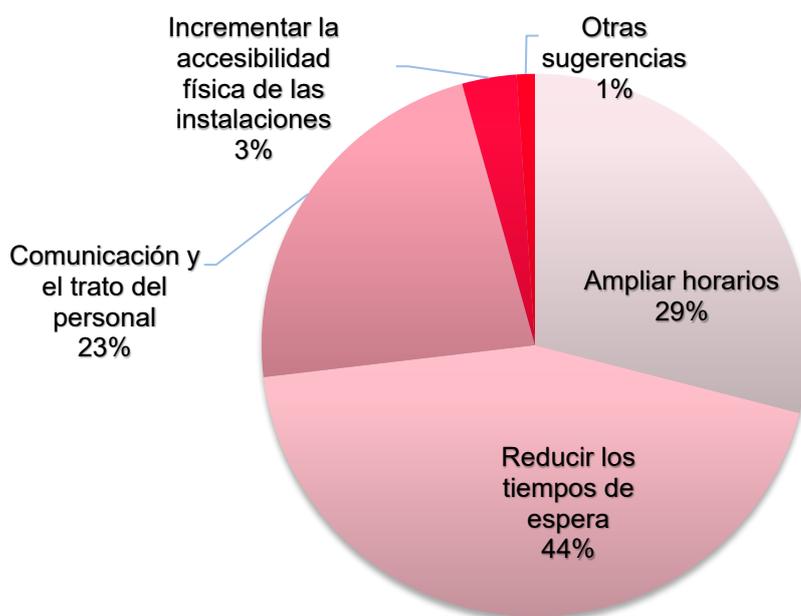


Figura 27. Recomendaciones para mejorar los servicios sociales en modalidad presencial. Fuente: Elaboración propia.

En relación con las recomendaciones para mejorar los servicios sociales en modalidad presencial, se observa que la mayor tendencia se encuentra en "Reducir los tiempos de espera" con un 44,09%. Esto indica que los participantes consideran importante agilizar el proceso de atención y reducir las

demoras para acceder a los servicios sociales. Por otro lado, la menor tendencia se encuentra en "Incrementar la accesibilidad física de las instalaciones" con un bajo porcentaje del 3,23%. Esto sugiere que el aspecto físico de las instalaciones no es considerado un problema relevante en comparación con otros aspectos. En general, se destaca la importancia de agilizar el tiempo de atención para mejorar la experiencia de los usuarios.

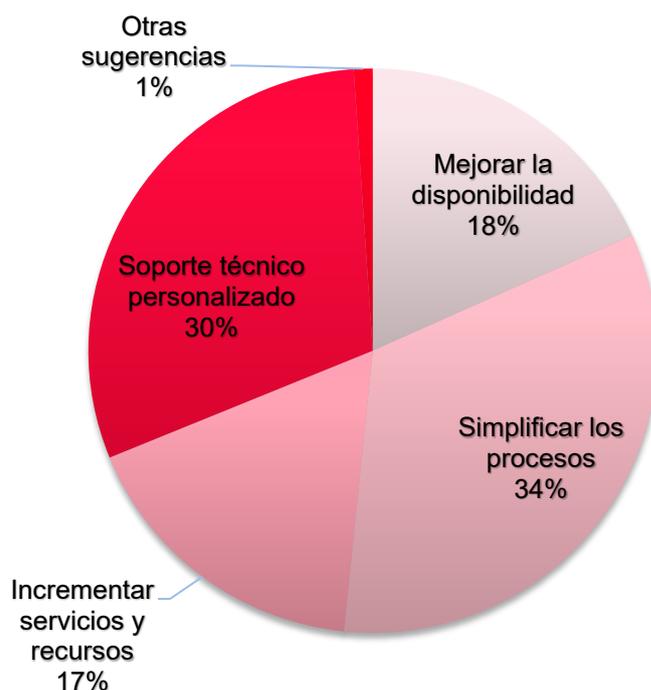


Figura 28. Recomendaciones para mejorar los servicios sociales en modalidad digital. Fuente: Elaboración propia.

En cuanto a las recomendaciones para mejorar los servicios sociales en modalidad digital, se observa que la mayor tendencia se encuentra en "Simplificar los procesos de registro y acceso a los servicios sociales digitales" con un 33,33%. Esto indica que las personas encuestadas consideran fundamental facilitar y agilizar los procedimientos de registro y acceso a los servicios en línea. Por otro lado, la menor tendencia se encuentra en "Incrementar la oferta de servicios y recursos disponibles en línea" con un 17,20%. Esto sugiere que los participantes no consideran prioritario aumentar la variedad de servicios y recursos en línea. En general, se destaca la importancia de simplificar los procesos de acceso y uso de los servicios digitales.

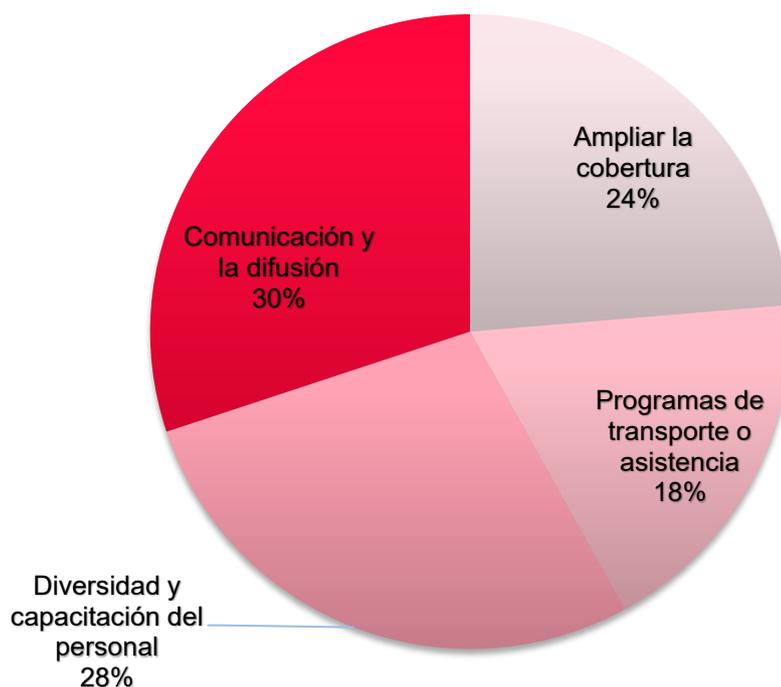


Figura 29. Recomendaciones para mejorar los servicios sociales en modalidad global. Fuente: Elaboración propia.

Con relación a las recomendaciones para mejorar los servicios sociales en modalidad global, se observa que la mayor tendencia se encuentra en "Mejorar la comunicación y la difusión de información sobre los servicios sociales a través de diversos canales" con un 30,11%. Esto indica que los participantes consideran importante promover una comunicación efectiva y difundir información relevante sobre los servicios sociales a través de diferentes medios y canales. Por otro lado, la menor tendencia se encuentra en "Otras sugerencias" con un porcentaje del 0,00%. Esto sugiere que los participantes no brindaron muchas ideas adicionales o que las sugerencias presentadas ya cubren las principales áreas de mejora. En general, se destaca la importancia de una comunicación efectiva para informar y concientizar sobre los servicios sociales.

En términos de la opción más elegida en las tres figuras anteriores, se destaca la tendencia de "Mejorar la comunicación y la difusión de información sobre los servicios sociales a través de diversos canales". Esta recomendación obtuvo el mayor porcentaje en la modalidad general y también se posicionó en el

segundo lugar en la modalidad presencial y digital. Esto indica que la comunicación efectiva y la difusión de información son aspectos clave para mejorar la accesibilidad y calidad de los servicios sociales en general. Se resalta la importancia de utilizar diversos canales de comunicación para llegar a la población de manera efectiva y promover la inclusión de diferentes grupos de población en los servicios sociales.

La única respuesta de otros en accesibilidad presencial se adjunta como un verbatim, un participante expresó su frustración al afirmar: 'L@s TS hacen mendigar en otros lugares lo que se debería cumplimentar allí: RGC, ayudas de emergencia, los usuarios no saben descargar una vida laboral'. Esta declaración refleja la percepción del usuario sobre la dificultad de acceder a ciertos trámites y recursos por parte de los trabajadores sociales, lo cual puede generar un sentimiento de tener que buscar ayuda en otros lugares o enfrentar obstáculos adicionales para obtener los servicios necesarios.

Y para finalizar la única respuesta de otros en recomendaciones digitales: "Los participantes mencionaron la importancia de acceder a los servicios sociales con el DNI en vigor como requisito necesario para la prestación de los mismos."

6.1.7. Equilibrio entre el uso de la tecnología digital y el contacto humano en la prestación de servicios sociales.

Al abordar la cuestión de mantener un equilibrio entre el uso de la tecnología digital y el contacto humano en la prestación de servicios sociales en Castilla y León se analizó la importancia de encontrar un balance adecuado entre ambas formas de intervención, reconociendo las ventajas y desafíos que ofrece en términos de atención, cercanía y eficacia en el ámbito de los servicios sociales.

Equilibrio entre tecnología digital y contacto humano	
Sí	94.62%
No	3.23%
No estoy seguro/a	2.15%

Tabla 8. Opinión si debe existir equilibrio entre la tecnología digital y el contacto humano.

Fuente: Elaboración propia.

En la figura se muestran los resultados de la pregunta sobre si se considera importante mantener un equilibrio entre el uso de la tecnología digital y el contacto humano en la prestación de servicios sociales en Castilla y León. De los participantes encuestados, un 94,62% respondió afirmativamente, indicando que sí consideran importante mantener este equilibrio. Solo un 3,23% respondió negativamente, afirmando que no consideran importante este equilibrio, y un 2,15% indicó no estar seguro/a.

Estos resultados subrayan la relevancia que se le atribuye al equilibrio entre el uso de la tecnología digital y el contacto humano en la prestación de servicios sociales. La amplia mayoría de los participantes reconoce la importancia de combinar estas dos formas de intervención, reconociendo que ambas tienen sus ventajas y contribuyen a brindar una atención integral y de calidad a las personas usuarias. Esta respuesta refleja la conciencia de la necesidad de utilizar la tecnología de manera complementaria al contacto humano, reconociendo que ambas son herramientas valiosas en el ámbito de los servicios sociales. Para concluir este apartado se adjuntan los resultados literales aportados de manera libre por las personas participantes:

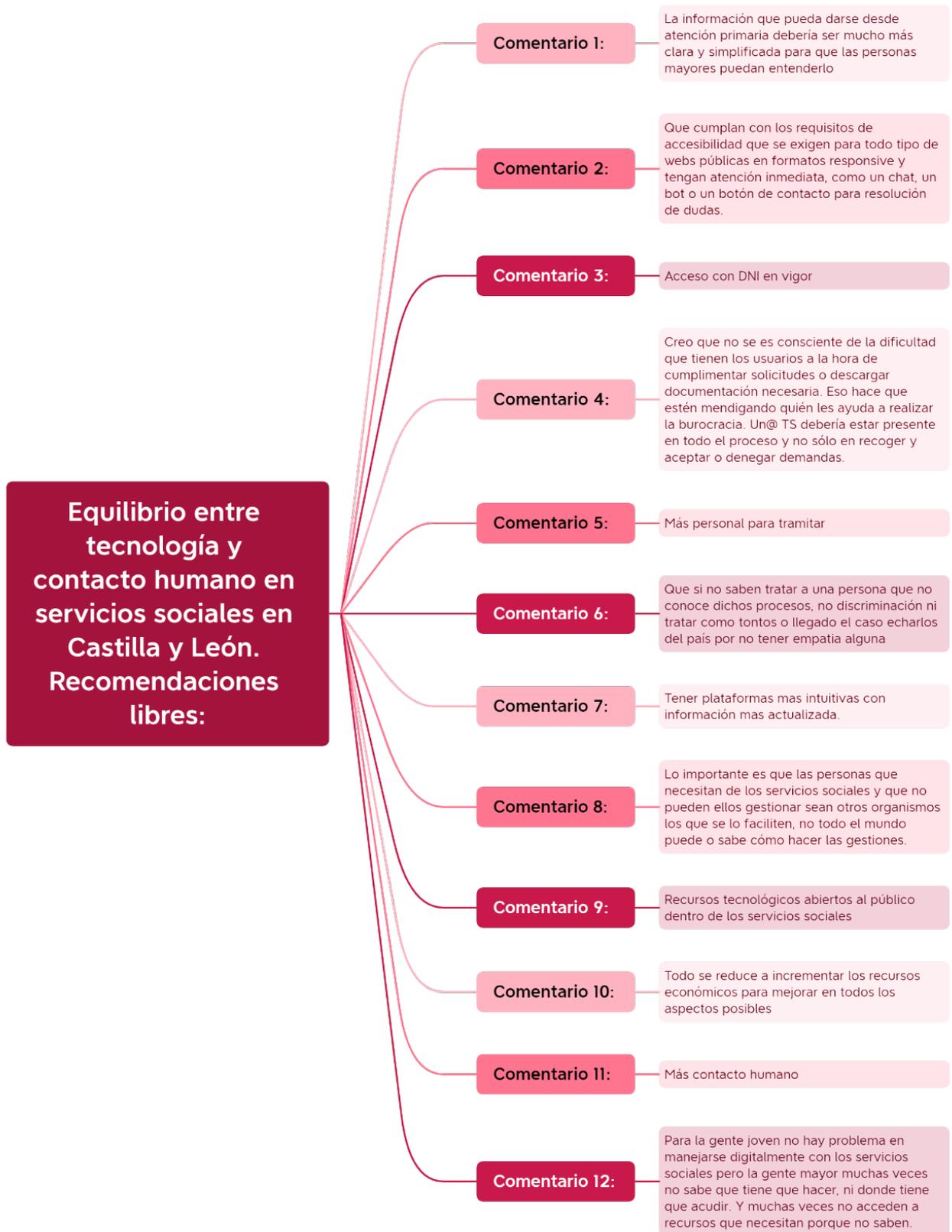


Figura 30. Recopilación de comentarios libres. Fuente: Elaboración propia

6.2. Análisis de los resultados de los focus groups

A continuación, se presentarán los resultados obtenidos a partir de la realización de dos focus groups, uno con trabajadoras sociales y otro con una familia de personas usuarias de servicios sociales. Estos focus groups nos brindaron la oportunidad de profundizar en las percepciones, experiencias y opiniones de los actores clave en la prestación y recepción de servicios sociales en Castilla y León. A través de los extractos literales (verbatim) proporcionados por los participantes, analizaremos tres patrones temáticos de trabajo:

1. La percepción y experiencia de las trabajadoras sociales en relación con el uso de tecnología digital
2. El grado de satisfacción de las personas residentes en Castilla y León con los servicios sociales.
3. La valoración de la accesibilidad de los servicios sociales en sus dimensiones digital, presencial y global.

6.2.1. Metodología de los focus groups

El focus group con trabajadoras sociales contó con la participación de tres profesionales en el campo de los servicios sociales. Se seleccionó a estas trabajadoras sociales debido a su experiencia en sus respectivos campos de trabajo social y conocimiento en la prestación de servicios sociales en la región. El tamaño reducido del grupo permitió una interacción más íntima y facilitó la expresión de opiniones y experiencias individuales.

El focus group con familiares de personas usuarias de servicios sociales estuvo compuesto por cuatro participantes: el padre, quien es gran dependiente y beneficiario de servicios sociales; la madre, quien también utiliza servicios sociales; la hija mayor y el hijo menor. Se eligió a esta familia para obtener perspectivas diversas y representativas de los usuarios y beneficiarios de los servicios sociales en Castilla y León.

6.2.2. Confidencialidad y anonimato

Desde el inicio de los focus groups, se enfatizó la importancia de la confidencialidad y se aseguró a los participantes que sus nombres y datos

personales no serían revelados en ningún informe o resultado tanto verbal como escrito. Se les proporcionó un ambiente seguro y de confianza para que se sintieran cómodos al compartir sus opiniones y experiencias, fomentando la apertura y la sinceridad en las discusiones.

Cabe destacar que se obtuvo el consentimiento informado de todos los participantes (de manera oral y escrita), quienes fueron informados sobre el propósito del estudio, la confidencialidad de la información y la protección de sus derechos como participantes en la investigación. Además, se siguieron los protocolos éticos y las regulaciones pertinentes para garantizar el tratamiento ético de los datos recopilados durante los focus groups.

6.2.3. Análisis de los temas emergentes

En **el focus group con trabajadoras sociales**, se identificaron los siguientes temas principales:

1. Percepción y experiencia de las trabajadoras sociales en relación con el uso de tecnología digital en la atención a las personas usuarias de los servicios sociales:

Las trabajadoras sociales 1, 2 y 3 expresaron estar de acuerdo con que *la tecnología digital puede agilizar los procesos administrativos y mejorar la comunicación con los usuarios*, lo que contribuye a una mayor eficiencia en la prestación de servicios. Sin embargo, también mencionaron desafíos relacionados con la brecha digital y la falta de capacitación en el uso de tecnología por parte de algunos usuarios.

2. Grado de satisfacción de las trabajadoras sociales en Castilla y León con respecto a los servicios sociales

Las trabajadoras sociales 2 y 3 mencionaron que *la satisfacción de los usuarios está relacionada con aspectos como la calidad de la atención recibida, la accesibilidad a los servicios y la efectividad de las intervenciones*. También destacaron la importancia de una comunicación clara y empática por parte del personal de los servicios sociales.

3. Valoración de las trabajadoras sociales en Castilla y León sobre la accesibilidad de los servicios sociales, considerando la dimensión digital, presencial y global:

La trabajadora social 1 compartió sus experiencias y perspectivas sobre *la accesibilidad de los servicios sociales en diferentes modalidades, como la atención presencial, el acceso a recursos digitales y la disponibilidad de servicios a nivel global.*

En **el focus group con familiares de personas usuarias de servicios sociales**, se destacaron los siguientes temas principales:

1. Percepción y experiencia de los familiares en relación con el uso de tecnología digital en la atención a las personas usuarias de los servicios sociales:

Los familiares compartieron sus opiniones sobre cómo la tecnología digital ha impactado la calidad de la atención recibida por sus seres queridos, así como las ventajas y desafíos asociados con su utilización.

2. Grado de satisfacción de los familiares con respecto a los servicios sociales:

Se exploraron las opiniones de los familiares sobre la calidad de los servicios sociales recibidos por sus seres queridos, incluyendo aspectos como la coordinación de los diferentes profesionales involucrados, la comunicación y el apoyo brindado.

3. Valoración de los familiares sobre la accesibilidad de los servicios sociales, considerando la dimensión digital, presencial y global:

Los familiares compartieron sus experiencias y percepciones sobre la accesibilidad de los servicios sociales, analizando la disponibilidad de opciones digitales, la accesibilidad física de las instalaciones y la oferta de servicios en diferentes contextos geográficos.

6.2.4. Perfiles:

Los perfiles de las participantes fueron presentados al inicio del focus group mediante el seguimiento de la guía de preguntas previamente preparado:

En el focus group con las trabajadoras sociales su perfil es el siguiente:

Trabajadora social 1: *Coordino teleasistencia en una empresa de muchos servicios. Llevo trabajando en el ámbito de los servicios sociales desde que Sali de la carrera porque hice las prácticas aquí y me quedé, antes enfocada en la atención a personas que requieren apoyo a distancia, pero ahora coordino a los que hacen lo que yo hacía antes. No es como que este especializada en teleasistencia, soy sexóloga, pero en lo que he ejercido y manejo es la teleasistencia y el seguimiento de casos a por llamada o personándome. Actualmente trabajo en XXXXX en la que gestiono un equipo encargado de brindar asistencia a personas en situaciones de vulnerabilidad a través de llamadas telefónicas y plataformas virtuales. Me enorgullece decir que he logrado optimizar y ordenar un sistema eficiente y claro para garantizar que las personas reciban la atención necesaria.*

Trabajadora social 2: *Trabajo en apoyos desde una ONG religiosa ya sabrán cual es si es la más grande ja. He estado trabajando en el ámbito de los servicios sociales durante bastante tiempo porque hice el FP de integración y he tocado todos los palos antes, durante y después de la carrera, se me da mejor trabajar dando apoyo a personas en situación de vulnerabilidad. No me especializo en nada como la trabajadora social 1, aunque soy muy buena y con experiencia en la coordinación de programas de apoyo emocional, asesoramiento y gestión de recursos para quienes lo necesitan. Ya te digo que he tocado todos los palos de Valladolid y Palencia así que algo de experiencia tengo.*

Trabajadora social 3: *Soy una trabajadora social que colabora con una dependencia religiosa diferente a la de Trabajadora social 2, somos más pequeñitas y solo estoy yo y la madre superiora, casi en su totalidad nos dedicamos a brindar apoyo a mujeres, pero también hacemos otras cosas como talleres abiertos y así ¿No sé si me explico? He estado trabajando en el*

ámbito de los servicios sociales durante varios años, en los últimos siempre con mujeres y en entornos de apoyo, bueno ya saben que estuve en refugio en esta ONG para migrantes que enfrentan situaciones difíciles. Donde trabajo siempre nos esforzamos por crear un entorno seguro y de apoyo para las mujeres que buscan nuestro apoyo con lo poco que tenemos hacemos mucho. Yo como trabajadora social 2 no me especializo en nada y por ahora no planeo seguir estudiando, pero creo que donde tengo más experiencia es en la promoción de la autonomía con mujeres.

En el perfil con la familia usuaria de servicios sociales sus perfiles son los siguientes:

Perfil 1: *Bueno, soy un hombre mayor ya que he vivido mucho jeje fui pastor durante muchos años toda mi juventud, pero desde que el Parkinson y los otros accidentes comenzaron a amarrarme me quedé cuidando el fuerte. Ya viste que no me muevo bien y ocupo andador y bastón para todo.*

Perfil 2: *¡Hola! Soy la esposa de mi querido perfil 1. Soy una mujer muy activa y chicharachera, y me gusta que todos estemos a gusto. Trabajo como en limpieza en una casa y yo que se me gusta leer y tener conversaciones interesantes.*

Perfil 3: *Yo soy XXXXX la hija mayor de mis padres. Aunque soy maquilladora profesional, actualmente trabajo en un supermercado debido a la falta de oportunidades en mi campo no es como que me guste del todo, pero es lo que hay, trato de mantenerme positiva.*

Perfil 4: *Hola mundo, soy el hijo menor de la familia. Vivo en otra ciudad debido a mi trabajo como informático, pero vengo a Segovia cada dos fines de semana para visitar a mis padres. No sé qué más decir, estoy cómodo así que pregunta, mi esposo es trabajador social así que estoy acostumbrado.*

6.2.5. Implicaciones y recomendaciones

Los resultados obtenidos a partir de los focus groups realizados con trabajadoras sociales y una familia usuaria de servicios sociales en Castilla y León tienen importantes implicaciones para la formulación de políticas y

prácticas relacionadas con los servicios sociales. A continuación, se presentarán recomendaciones basadas en los hallazgos obtenidos, con el objetivo de mejorar la calidad, eficiencia y accesibilidad de los servicios sociales en todas sus modalidades.

1. Uso de tecnología digital en la atención a personas usuarias de servicios sociales:

El uso de tecnología digital en la atención a personas usuarias de servicios sociales presenta beneficios significativos en términos de agilidad en los procesos administrativos y mejora en la comunicación entre trabajadoras sociales y usuarios. Como refiere el perfil 1 cuando menciona que “antes de la aplicación para cita costaba pillar libre hasta a la enfermera para que te diera cita con la asistente social”. Sin embargo, se ha identificado la existencia de una brecha digital y la falta de capacitación en el uso de tecnología por parte de algunos usuarios. Mencionando también palabras de perfil 1: *yo esas cosas no las entiendo, por eso las lleva perfil 2 pero digo yo que si tengo que aprender alguien me enseñara ¿no?*

Por tanto, se recomienda:

En palabras de perfil 3: *a papa nadie se ha preocupado por ver si puede o no coger el móvil, solo le preguntan si puede cambiar pararse o sentarse, pero no si puede o quiere aprender a usar una APP o ver videos por decir algo por lo tanto recomienda:*

- Establecer programas de capacitación y alfabetización digital dirigidos a las personas usuarias de servicios sociales, con el fin de mejorar su acceso y aprovechamiento de los recursos tecnológicos disponibles.

Perfil 1 menciona: *las calles están mejor, cuando empecé esto aquí era un basurero, pero eso no es todo, ahora por lo encorvado que voy no puedo abrir la luz o prender la radio si no está alto y no creas que el gobierno va a hacer algo para ayudarnos.* Por lo tanto, se recomienda:

- Desarrollar políticas que promuevan la inversión en infraestructura tecnológica en los centros de servicios sociales, garantizando una

conexión estable y accesible para todos los usuarios como dice López, F. A. (2016).

Propuesta que surge a raíz de perfil 2: *a nosotros nadie nos regaló nada, que tampoco lo estamos pidiendo porque por suerte no hemos sido ricos, pero no ha faltado comida, pero ahora que perfil 1 casi no puede caminar conseguir la motito nos está costando la vida y si la conseguimos es porque XXXXX la del Parkinson conoce gente que ya no las usa y nos la dejara más barata.* Sintetizamos en:

- Fomentar la colaboración entre instituciones y organizaciones formales e informales para proporcionar dispositivos tecnológicos a aquellos usuarios que no puedan costearlos, con el objetivo de reducir la brecha digital y asegurar la equidad en el acceso a los servicios.

2. Satisfacción de las personas usuarias de servicios sociales:

La satisfacción de las personas usuarias de servicios sociales está relacionada con la calidad de la atención recibida como se ha comprobado en los resultados de la encuesta de esta investigación, la accesibilidad a los servicios y la efectividad de las intervenciones. Las trabajadoras sociales 2 y 3 enfatizan que *las personas salen más felices de vernos cuando se le da la importancia a una comunicación clara y empática por parte del personal de los servicios sociales que no solo nosotras todas las involucradas.* Para mejorar la satisfacción de los usuarios, se sugiere:

Comento a modo anecdótico trabajadora social 1 nos comenta: *desde que empezamos el proyecto con las Alexas no solo las personas involucradas están más motivadas por la novedad y la inclusión de una nueva tecnología, que bueno, no es ni tan nueva ahora casi todo el mundo tiene una, pero en principio no pensábamos que se podía usar así. Los empleados de XXXXX están más motivados por nuevos retos y eso repercute en que sean más cercanos, atentos y como los usuarios y ellos están aprendiendo, se generan vínculos de empatía y confianza que siempre vienen bien* y sintetizamos en la siguiente propuesta:

- Fortalecer la formación y capacitación del personal de servicios sociales en habilidades de comunicación, empatía y atención centrada en el usuario.

Perfil 2 comenta que: *no siempre hay un protocolo a seguir, recuerda donde trabaje antes que en teoría existe, pero no se aplica, en lo social es ambiguo evaluar calidad porque depende de cómo llego la usuaria y muchas veces si a ti como trabajadora social te repercute el burnout o no, no es imposible, pero es complicado y creo yo que salvo por una ISO muchos sitios del tercer sector no saben cómo evaluar la calidad de su entidad* por lo tanto perfil 2 propone:

- Establecer mecanismos de retroalimentación y evaluación de la calidad de los servicios, involucrando activamente a las personas usuarias en la identificación de áreas de mejora y en la toma de decisiones.

Promover la coordinación interdisciplinaria y la continuidad en la atención, garantizando una comunicación fluida entre los diferentes profesionales involucrados en el cuidado y apoyo de las personas usuarias.

3. Accesibilidad de los servicios sociales en sus dimensiones digital, presencial y global:

La accesibilidad de los servicios sociales es un aspecto fundamental para asegurar que todas las personas que requieren apoyo puedan acceder a ellos de manera equitativa (García y Sánchez; 2020). Se han identificado diversas experiencias y perspectivas en relación con la accesibilidad en sus dimensiones digital, presencial y global. Para mejorar la accesibilidad de los servicios sociales, se recomienda:

Perfil 2: *“hasta unas semanas que nos dimos cuenta que por la APP del sacyl podíamos pedir cita para la asistente social por suerte ya no vamos mucho porque persona 1 ya tiene todos sus papeles del parkinson”* y trabajadora social 1 comenta: *cuando se comienza un proyecto desde 0 es importante documentarlo perfectamente para ir viendo los fallos y pulirlos para que todas las usuarias puedan acceder bien, a veces proyectos que empecé luego y no implemente, son infumables para nosotras que supuestamente estamos*

formadas para entenderlo imagínate para las usuarias por consiguiente sintetizamos en:

- Promover el desarrollo de plataformas digitales intuitivas y accesibles, que faciliten la comunicación y el acceso a la información de los usuarios, considerando las necesidades de personas con discapacidad o con bajos niveles de alfabetización digital.

Trabajadora social 2: luego nadie se acuerda de los pueblos, que si que están muy bonitos para ir en verano y para irlos a buscar en temporada electoral pero es complicado cuando nace una necesidad social y no hay instancias públicas que puedan cubrirlas al mismo nivel o si quiera uno equiparable al de la ciudad, a ver, a ver, que no digo que se abandone, pero por cómo va el abandono cada vez va a tener menos alcances los servicios sociales en las zonas rurales” y persona 4: “en el pueblo no hay datos, hasta ahora metieron fibra y si que llega bien, pero de movistar, que es carísimo, mudarme a teletrabajar para estar mas cerca de la familia me encantaría, pero sin poder tener internet de calidad no puedo trabajar, ojala mejoraran los servicios creo que más gente se iría de las ciudades grandes. Por consiguiente, la propuesta es:

- Asegurar la disponibilidad de servicios sociales en diferentes contextos geográficos, especialmente en áreas rurales o de difícil acceso, a través de estrategias de descentralización y la implementación de servicios móviles.

Trabajadora social 2: yo empecé antes de aquí en Puce en la zona de Medina, iba por todos los pueblos dos días a la semana, la gente decía pueblo chico infierno grande, aún tienen los prejuicios de que acudir a XXXXX es para pobres o muertos de hambre, aun se sataniza valerte de recursos sociales del tercer sector y más uno como el nuestro porque históricamente ha sido para ciertos colectivos en tono irónico.

- Realizar campañas de sensibilización y difusión para informar a la población sobre la existencia y alcance de los servicios sociales, con el objetivo de reducir las barreras de conocimiento y estigma asociadas a su utilización.

6.3. Análisis conjunto de los datos de la encuesta y los focus groups

Tanto los resultados de la encuesta como los del focus group proporcionan información valiosa sobre los servicios sociales en Castilla y León, y revelan ciertos aspectos en común. A continuación, se destacan los puntos de convergencia:

Resultados en común entre la encuesta y los focus group			
Uso de servicios sociales	Preferencias individuales	Accesibilidad y satisfacción	Estrategias de mejora
Tanto la encuesta como el focus group coinciden en que los motivos más frecuentes para acudir a los servicios sociales son obtener información, solicitar ayudas económicas y realizar consultas de trámites. Esto indica la relevancia de estos servicios para abordar necesidades específicas de la población.	Ambos estudios hacen hincapié en la importancia de ofrecer opciones tanto presenciales como digitales en los servicios sociales. Tanto la encuesta como el focus group reconocen la necesidad de adaptarse a las preferencias y necesidades individuales de las personas para garantizar una mayor accesibilidad y satisfacción.	Tanto la encuesta como el focus group señalan que la accesibilidad y la satisfacción con los servicios sociales varían según la modalidad. Mientras que la accesibilidad a los servicios presenciales es valorada de manera más equilibrada, la modalidad digital muestra una proporción significativa de insatisfacción. Esto resalta la importancia de mejorar la usabilidad y eficiencia de los servicios sociales digitales.	Ambos estudios proponen estrategias para mejorar los servicios sociales. Ambos sugieren incrementar la disponibilidad de personal y recursos, mejorar la usabilidad de las plataformas digitales y reducir los tiempos de espera en la modalidad presencial. También se destaca la necesidad de promover la capacitación digital, la comunicación clara y empática, y la participación de los usuarios en la toma de decisiones.

Tabla 9. Similitudes entre la encuesta y los focus groups. Fuente: Elaboración propia.

Sin embargo, con resultados complementarios también mostraron diferencias resaltables:

Resultados en común entre la encuesta y los focus group			
Muestra representativa vs. Actores clave	Datos cuantitativos vs. Percepciones cualitativas	Satisfacción global vs. Experiencias individuales	Información vs. Profundidad
La encuesta se enfocó en obtener datos de una muestra amplia de la población, mientras que los focus groups se centraron en la experiencia y opinión de trabajadoras sociales y una familia usuaria de servicios sociales. La encuesta proporcionó una visión general de las tendencias y preferencias de la población, mientras que los focus groups permitieron un análisis más detallado y contextualizado de las experiencias de actores clave.	La encuesta proporcionó datos cuantitativos sobre la representatividad geográfica, el rango de edad, el género y el uso de servicios sociales. En contraste, los focus groups exploraron las percepciones y experiencias subjetivas de las trabajadoras sociales y los usuarios de servicios sociales, lo que permitió comprender mejor los aspectos emocionales, las barreras y las recomendaciones desde una perspectiva cualitativa.	La encuesta evaluó la satisfacción de la población con los servicios sociales en general dividiendo en pequeños grupos pero predominando siempre la población general, mientras que los focus groups se centraron en las experiencias individuales y la percepción de los participantes. Los focus groups permitieron identificar temas emergentes y puntos de vista específicos de los actores clave involucrados en la prestación y recepción de los servicios.	La encuesta proporcionó una visión amplia y generalizada de los servicios sociales, identificando tendencias y preferencias principales. Por otro lado, los focus groups brindaron una comprensión más profunda y detallada de las percepciones, experiencias y opiniones de las trabajadoras sociales y la familia usuaria de servicios sociales, lo que permitió una exploración más exhaustiva de los temas clave y la identificación de recomendaciones específicas.

Tabla 10. Diferencias entre la encuesta y los focus groups. Fuente: Elaboración propia.

También la investigación presentó una serie de discrepancias con las técnicas de recopilación de datos:

Resultados discrepantes entre la encuesta y los focus group			
Representatividad geográfica limitada (predominantemente la encuesta)	Enfoque centrado en la perspectiva de las trabajadoras sociales (predominantemente el focus group)	Diferencias en la satisfacción con los servicios sociales	Divergencias en las recomendaciones de mejora
La encuesta y el focus group están enmarcados en Castilla y León sin embargo se centran predominantemente en Segovia y Valladolid, mencionando un ejemplo en la encuesta se señala que la muestra no incluyó datos de Zamora, lo que afecta la representatividad total en Castilla y León. Esta limitación geográfica puede influir en la generalización de los resultados obtenidos a nivel regional.	Mientras que la encuesta se enfoca en la perspectiva de los usuarios de los servicios sociales, el focus group se centra en las percepciones y experiencias de las trabajadoras sociales y una familia usuaria. Esta falta de coincidencia en las perspectivas puede limitar la comprensión completa de la calidad de los servicios sociales desde la perspectiva de los usuarios.	La encuesta destaca que la satisfacción con los servicios sociales varía según la modalidad, siendo la modalidad digital la que muestra una proporción significativa de insatisfacción. Sin embargo, el focus group no profundiza en esta temática específica, lo que deja una falta de consistencia en los resultados relacionados con la satisfacción de los usuarios.	La encuesta propone estrategias para mejorar los servicios sociales, como incrementar la disponibilidad de personal y recursos, mejorar la usabilidad de las plataformas digitales y reducir los tiempos de espera en la modalidad presencial. Por otro lado, las recomendaciones derivadas del focus group se centran en el uso de tecnología digital, capacitación y formación, inversión en infraestructura y participación de los usuarios en la toma de decisiones. Estas divergencias en las recomendaciones pueden generar un enfoque desalineado en cuanto a las acciones a tomar para mejorar los servicios sociales.

Tabla 11. Discrepancias entre la encuesta y los focus groups. Fuente: Elaboración propia.

6.4. Limitaciones y sugerencias

El presente estudio realiza contribuciones novedosas y confirmatorias al campo de investigación en servicios sociales. Mediante la combinación de los resultados de una encuesta online y grupos focales, se logra una comprensión más completa de las percepciones, experiencias y necesidades tanto de las personas usuarias de servicios sociales como de las trabajadoras sociales en Castilla y León.

Con relación a la representatividad, se confirma la limitación geográfica de la muestra al centrarse predominantemente en Valladolid y Segovia y no el resto de las provincias de Castilla y León, lo que subraya la necesidad de ampliar la cobertura para obtener una visión más representativa de la región. Sin embargo, se logra una diversidad sociocultural al incluir tanto a personas nacidas en distintas provincias de España como en el extranjero, lo cual enriquece la perspectiva y comprensión de las necesidades de diferentes grupos.

En cuanto al uso de servicios sociales, los resultados confirman que la obtención de información, la solicitud de ayudas económicas y las consultas de trámites son los motivos más frecuentes para acudir a los servicios sociales de manera presencial. Además, se identifica un creciente interés en los servicios sociales digitales, aunque existe un porcentaje significativo de personas que no los utilizan. Esto destaca la importancia de ofrecer opciones tanto presenciales

como digitales para adaptarse a las preferencias individuales y promover la adopción gradual de los servicios sociales en línea.

En el ámbito de las trabajadoras sociales, se confirma que la mayoría se siente cómoda utilizando tecnología digital en su trabajo. Esto respalda la idea de que la capacitación y el apoyo en el uso de herramientas digitales son aspectos clave para mejorar la eficiencia y calidad de los servicios sociales.

En cuanto a la satisfacción de los usuarios, los hallazgos revelan que la modalidad digital de los servicios sociales muestra una proporción significativa de insatisfacción. Esto resalta la necesidad de mejorar la accesibilidad y usabilidad de las plataformas digitales, así como de reducir los tiempos de espera en la modalidad presencial.

Las recomendaciones derivadas de los resultados apuntan a la mejora de la calidad, eficiencia y accesibilidad de los servicios sociales. Estas recomendaciones incluyen la promoción del uso de tecnología digital en la atención a las personas usuarias, la capacitación digital para los usuarios, la inversión en infraestructura tecnológica, la mejora de la comunicación empática y clara, y la formación del personal de servicios sociales. Además, se destaca la importancia de la participación de los usuarios en la toma de decisiones sobre los servicios sociales, a fin de garantizar una atención centrada en sus necesidades.

6.5. Buenas prácticas y estrategias de mejora

En base a los resultados obtenidos en el estudio, se recomienda implementar una serie de buenas prácticas para mejorar la calidad y eficiencia de los servicios sociales en la región de Castilla y León. Estas prácticas se fundamentan en evidencia científica y se centran en abordar las necesidades y expectativas de la población de manera equitativa.

En primer lugar, es necesario mejorar la representatividad geográfica de las muestras utilizadas en los estudios. Se sugiere incluir datos de todas las regiones, como Zamora, para obtener una muestra más representativa de la diversidad geográfica y poblacional de Castilla y León. Esto permitirá obtener

una visión más completa de las necesidades y opiniones de la población en diferentes áreas.

Asimismo, se recomienda fomentar la diversidad sociocultural en los estudios y encuestas subsiguientes. Es importante incluir a personas nacidas tanto en España como en el extranjero, a fin de obtener una perspectiva sociocultural más variada. Esto permitirá abordar las necesidades específicas de diferentes grupos y promover una atención inclusiva y culturalmente sensible.

Es fundamental atender a los diferentes rangos de edad y género en el diseño y ejecución de los servicios sociales. Se debe reconocer que las necesidades y preferencias varían según la edad y el género, por lo que se recomienda proporcionar opciones y enfoques diferenciados. Esto implica adaptar los servicios para atender las particularidades de distintas edades y considerar las diferencias de género en la planificación y ejecución de los servicios.

Para mejorar la accesibilidad y disponibilidad de los servicios, se sugiere ofrecer opciones tanto presenciales como digitales. Es esencial garantizar una mayor disponibilidad de servicios presenciales, reducir los tiempos de espera y simplificar los procesos de registro y acceso a los servicios digitales. De esta manera, se podrán adaptar a las preferencias individuales y mejorar la accesibilidad para todos los usuarios.

Es importante capacitar a los trabajadores sociales en el uso de tecnología digital. Brindarles la formación adecuada y los recursos necesarios les permitirá sentirse cómodos y competentes al utilizar herramientas digitales en su trabajo. Esto contribuirá a aprovechar al máximo las ventajas que ofrece la tecnología, mejorando la eficiencia en la prestación de los servicios.

Para optimizar la experiencia de los usuarios, se sugiere mejorar la usabilidad de las plataformas digitales utilizadas en los servicios sociales. Es esencial diseñar y mejorar estas plataformas para que sean más intuitivas y fáciles de usar. Esto facilitará el acceso y la navegación, mejorando la experiencia de los usuarios al utilizar los servicios digitales.

La opinión de los usuarios es de vital importancia. Por ello, se recomienda realizar encuestas y focus groups de manera regular para evaluar su satisfacción y recopilar sus experiencias y opiniones. Estos datos deben ser considerados para realizar mejoras continuas en los servicios sociales, brindando una atención más acorde a las necesidades y expectativas de los usuarios. Además, se debe promover la participación de los usuarios en la toma de decisiones sobre los servicios sociales. Es necesario crear espacios de participación y colaboración, donde las voces de los usuarios sean escuchadas y tengan un impacto directo en la planificación y mejora de los servicios.

Para garantizar la ética en la investigación y proteger los derechos de los participantes, se deben establecer protocolos éticos adecuados. Esto implica garantizar la confidencialidad y el anonimato de los participantes, proteger sus datos personales y respetar sus derechos como parte de la investigación.

Por último, se sugiere capacitar al personal de servicios sociales en habilidades de comunicación empática y clara. Una comunicación efectiva y empática contribuirá a generar un ambiente de confianza y entendimiento mutuo entre los trabajadores sociales y los usuarios, mejorando la calidad de la atención.

7. CONCLUSIONES

7.1. Discusión de los resultados

En esta sección de conclusiones, se presentarán los hallazgos más relevantes y significativos obtenidos a lo largo de todo el trabajo, abarcando tanto la investigación realizada como otros aspectos relevantes del proyecto. Se realizará un análisis exhaustivo de los resultados con el objetivo de brindar una visión integral y respaldar el cumplimiento de los objetivos planteados. Además, se establecerán conexiones y comparaciones con los patrones temáticos identificados previamente, enriqueciendo así la comprensión de los resultados y su relevancia en el contexto abordado.

En la presente investigación, se abordaron cuatro objetivos principales con el fin de analizar el nivel de accesibilidad digital y presencial de los servicios sociales en Castilla y León, identificar obstáculos en el acceso a dichos servicios, investigar la percepción y experiencia de las trabajadoras sociales en relación con el uso de tecnología digital, y evaluar el grado de satisfacción de las personas usuarias, trabajadoras sociales y familiares con respecto a los servicios sociales.

Para lograr esto, se emplearon diversos métodos de investigación. En primer lugar, se realizaron encuestas y focus groups con el propósito de analizar el nivel de accesibilidad digital y presencial de los servicios sociales. Estos métodos permitieron recopilar información sobre la facilidad de uso de la plataforma digital, la rapidez en la obtención de información, la claridad de la información proporcionada, la accesibilidad física de las instalaciones, el tiempo de espera y el trato del personal. Además, se utilizaron encuestas dirigidas a los usuarios de los servicios sociales para identificar los principales obstáculos que limitan su acceso, tanto de forma digital como presencial.

En segundo lugar, se llevaron a cabo focus groups con trabajadoras sociales para investigar su percepción y experiencia en relación con el uso de tecnología digital en la atención a las personas usuarias de los servicios sociales. Estos encuentros permitieron explorar temas como la eficiencia, la

calidad de la atención y los desafíos relacionados con la brecha digital y la falta de capacitación tecnológica de algunos usuarios.

Por último, se evaluó el grado de satisfacción de las personas residentes en Castilla y León, especialmente de las personas usuarias, trabajadoras sociales y familiares, mediante un cuestionario estructurado que incluyó preguntas cerradas, abiertas, escalas de Likert y escalas de valoración. Además, se realizaron focus groups con el objetivo de recopilar datos cualitativos y obtener una visión más enriquecedora de sus experiencias y percepciones.

Los objetivos planteados en este estudio se realizaron con el propósito de obtener una comprensión integral de la accesibilidad y calidad de los servicios sociales en Castilla y León, identificar obstáculos en el acceso a estos servicios y evaluar la satisfacción de las personas usuarias, trabajadoras sociales y familiares. Los resultados obtenidos a través de estos métodos de investigación brindan información valiosa para proponer estrategias y recomendaciones de mejora, con el objetivo de garantizar un acceso más equitativo, eficiente y satisfactorio a los servicios sociales en la región.

Para concluir, a través de la discusión de los resultados obtenidos en esta investigación, se puede afirmar que se han cumplido los objetivos planteados. Se logró recopilar información relevante sobre la accesibilidad a los servicios sociales en Castilla y León mediante la encuesta online, mientras que los focus groups permitieron profundizar en las percepciones y experiencias de los actores clave. Los hallazgos obtenidos revelaron desafíos y beneficios percibidos en relación con los servicios sociales y proporcionaron bases para la identificación de áreas de mejora y estrategias futuras. Sin embargo, es fundamental considerar las limitaciones y sugerencias planteadas para una interpretación adecuada de los resultados y una investigación más completa y representativa.

7.2. Limitaciones

En esta sección, se presentarán las principales limitaciones identificadas en relación con las conclusiones obtenidas en la investigación:

Generalización limitada: Se debe tener precaución al generalizar las conclusiones debido a que el enfoque de esta investigación se centró específicamente en el contexto de Castilla y León, sin obtener datos de todas las provincias de la región. Esta limitación puede restringir la aplicabilidad de las conclusiones a otras áreas geográficas, limitando su generalización a nivel regional o nacional.

Sesgos de la muestra: Es importante considerar que la muestra utilizada en este estudio puede presentar ciertos sesgos. Aunque se realizó un esfuerzo por obtener una muestra diversa y representativa, la falta de participación de determinados grupos o áreas geográficas específicas puede sesgar los resultados y afectar la representatividad de las conclusiones. Se debe tener en cuenta la posibilidad de sesgos al interpretar las conclusiones y comprender las limitaciones inherentes a la muestra utilizada.

Limitaciones metodológicas: Cada método de recopilación de datos utilizado, como la encuesta en línea y los focus groups, tiene sus propias limitaciones metodológicas. Por ejemplo, la encuesta en línea puede estar sujeta a sesgos de respuesta y carecer de interacción directa con los participantes. Por otro lado, los focus groups pueden verse influenciados por dinámicas grupales y no capturar todas las perspectivas individuales. Estas limitaciones metodológicas pueden introducir ciertos sesgos en los resultados y, por lo tanto, se deben considerar al analizar las conclusiones.

Variabes no consideradas: Es importante reconocer que esta investigación se enfocó en un conjunto específico de variables y aspectos relacionados con la accesibilidad a los servicios sociales. Sin embargo, existen otras variables que podrían influir en la percepción y experiencia de los servicios sociales y que no fueron abordadas en este estudio. La omisión de estas variables puede limitar la amplitud y representatividad de las conclusiones, por lo que se debe

tener precaución al extrapolar los hallazgos a aspectos no abordados en la investigación.

Se deben tener en cuenta las limitaciones identificadas al interpretar las conclusiones derivadas de esta investigación. La generalización limitada debido a la falta de datos de todas las provincias de Castilla y León, los posibles sesgos de la muestra, las limitaciones metodológicas y las variables no consideradas son factores que deben considerarse al analizar las conclusiones. Para obtener una comprensión más completa y precisa, se recomienda abordar estas limitaciones en investigaciones futuras y considerar la diversidad de perspectivas y contextos.

7.3. Perspectivas a futuro

A pesar de las limitaciones identificadas en este estudio, existen diversas perspectivas a futuro que pueden contribuir a mejorar la calidad y eficacia de los servicios sociales en Castilla y León. Estas perspectivas se basan en los hallazgos y limitaciones encontradas, así como en la necesidad de abordar los desafíos y barreras identificados en la investigación.

Ampliación de la cobertura geográfica: Se recomienda ampliar la cobertura geográfica de futuras investigaciones sobre la accesibilidad a los servicios sociales en Castilla y León. Este estudio se centró sobre todo en las provincias de Valladolid y Segovia, por lo que es importante incluir datos de todas las provincias de la región. Esto permitirá obtener una visión más representativa de las particularidades y necesidades específicas de cada provincia, así como identificar posibles diferencias en la accesibilidad y calidad de los servicios sociales.

Mejora de la representatividad de la muestra: A pesar de los esfuerzos por obtener una muestra diversa y representativa, se debe seguir trabajando en la mejora de la representatividad de la muestra en futuras investigaciones. Esto implica incluir a participantes de todas las provincias de Castilla y León, así como garantizar la participación de diferentes grupos demográficos y socioeconómicos, de edad y géneros diferentes. Una muestra más

representativa permitirá obtener una imagen más completa y precisa de las experiencias y percepciones de los usuarios de servicios sociales en la región.

Utilización de métodos mixtos: Para obtener una comprensión más completa y enriquecedora de los desafíos y barreras en el acceso a los servicios sociales, se recomienda utilizar métodos mixtos de investigación en futuros estudios. Esto implica combinar técnicas cuantitativas, como encuestas, con técnicas cualitativas, como entrevistas individuales y grupos focales. Esta combinación de métodos permitirá obtener datos cuantitativos para identificar patrones y tendencias, así como datos cualitativos para comprender las experiencias y percepciones individuales en mayor profundidad.

Mejora de la accesibilidad digital: Dado que se identificaron limitaciones en la accesibilidad digital durante esta investigación, es fundamental trabajar en la mejora de la infraestructura tecnológica y en la capacitación de los usuarios en el uso de tecnología digital. Esto implica garantizar una conexión estable y accesible a Internet, así como proporcionar recursos y formación adecuada para que los usuarios puedan aprovechar plenamente los servicios sociales en línea.

Abordar otras variables relevantes: Se debe tener en cuenta que esta investigación se centró en un conjunto específico de variables y aspectos relacionados con la accesibilidad a los servicios sociales. En futuros estudios, es importante considerar la inclusión de otras variables relevantes que podrían influir en la percepción y experiencia de los servicios sociales. Esto permitirá obtener una imagen más completa y representativa de los factores que afectan la accesibilidad y calidad de los servicios.

Al tomar en cuenta estas perspectivas a futuro, se podrán realizar investigaciones más sólidas y completas que contribuyan a mejorar la planificación y provisión de los servicios sociales en Castilla y León. Abordar las limitaciones identificadas y trabajar en la implementación de recomendaciones permitirá avanzar hacia una mayor equidad y eficacia en la accesibilidad de los servicios sociales en la región.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alloatti, M. N. (2014). Una discusión sobre la técnica de bola de nieve a partir de la experiencia de investigación en migraciones internacionales. IV Encuentro Latinoamericano de Metodología de las Ciencias Sociales. Recuperado de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/108403/Documento_completo.8286.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bryman, A. (2015). *Social Research Methods* (5th ed.). Oxford University Press.
- Bryman, A. (2012). *Social Research Methods* (4th ed.). Oxford University Press.
- Consejería de Políticas Sociales y Familia de la Comunidad de Madrid. (2018). *Guía Básica para la Medición de la Satisfacción en Centros y Servicios de Acción Social*. Madrid, España: Subdirección General de Control de Calidad, Inspección, Registro y Autorizaciones, Secretaría General Técnica.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage Publications.
- Creswell, J. W. (2005). *Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research*. Pearson Education.
- Chaparro, D. D., Rubio Ruiz, A., Cantarero Navarro, R., Santofimia Romero, M. J., Del Toro García, X., Villanueva Molina, F. J., & López, J. C. (2022). CONTACTO: A Social Networking Site for Supported-Employment Interventions for People With Intellectual and Developmental Disabilities. *IEEE Access*, 10, 150633-150651. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2022.3206008>
- Fernández, O. (2010). Wellbeing and Work: Social Inclusion of Vulnerable Groups in Northern Spain. *Hygiea Internationalis: An Interdisciplinary Journal for the History of Public Health*, 9(1), 53-63. <https://doi.org/10.3384/hygiea.1403-8668.1091353>

- Foro Europeo de la Discapacidad. (2020). *Ley Europea de Accesibilidad: Manual para la transposición*. Recuperado de [https://www.edf-feph.org/content/uploads/2021/05/Toolkit-Ley-Europea-de-
Accesibilidad.pdf](https://www.edf-feph.org/content/uploads/2021/05/Toolkit-Ley-Europea-de-Accesibilidad.pdf)
- Fuglerud, K. S., & Sloan, D. (2013). The link between inclusive design and innovation: some key elements. *Human-Computer Interaction. HumanCentred Design Approaches, Methods, Tools, and Environments*, 41-50. doi:10.1007/978-3-642-39232-0_5
- Fundación Adecco. (2022). *Tecnología y discapacidad 11ª edición*. Recuperado de: <https://fundacionadecco.org/wp-content/uploads/2022/07/informe-Tecnologia-y-discapacidad-2022.pdf>
- García, A., & Sánchez, E. (2020). Un método para la evaluación de la accesibilidad y la usabilidad en aplicaciones móviles. *TecnoLógicas*, 23(48), 99-117.
- Hernández-Echegaray, A. (2019). *Retos de los Servicios Sociales en España según la opinión experta en Trabajo Social [Challenges for Social Services in Spain based on Social Work expert opinions]*. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, 26, 123-150. Recuperado de <https://doi.org/10.14198/ALTERN2019.26.06>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. P. (Directores). (2014). *Metodología de la investigación* (6.a ed.). McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Holtzblatt, K., Wendell, J. B., & Wood, S. (2005). *Rapid contextual design: A how-to guide to key techniques for user-centered design*. Morgan Kaufmann.
- Jayasooria, D. Sustainable Development Goals and Social Work: Opportunities and Challenges for Social Work Practice in Malaysia. *J. Hum. Rights Soc. Work* 1, 19–29 (2016). <https://doi.org/10.1007/s41134-016-0007-y>

Ley 2/2013, de 15 de mayo, de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad. Boletín Oficial del Estado, 135, de 6 de junio de 2013.

<https://www.boe.es/boe/dias/2013/06/06/pdfs/BOE-A-2013-5998.pdf>

López, F. A. (2016). La accesibilidad en evolución: La adaptación personal entorno y su aplicación al medio residencial en España y Europa. (Tesis doctoral). Universitat Autònoma de Barcelona, Departament de Dret Públic i Ciències Historicojurídiques, Estudi de Doctorat en Relacions Internacionals i Integració Europea.

Mamani Sanchez, M. (2021). Educación inicial y brecha digital en pandemia: Estudio en la Provincia Constitucional del Callao. TecnoHumanismo. Revista Científica, 1(8), 81-94. <https://doi.org/10.53673/th.v1i4.39>

Martínez, T. La atención centrada en la persona. Enfoque y modelos para el buen trato a las personas mayores. (2013). Sociedad y Utopía. Revista de Ciencias Sociales, 41, 209-231.

Martínez, M., & Esteve, C. (2022). Accesibilidad digital y discapacidad: estudio desde una perspectiva centrada en las personas. Revista Española de Discapacidad, 10(2), 111-133.

Ministerio de derechos sociales y Agenda 2030. (2021). Estrategia española sobre discapacidad 2022 - 2030. Madrid: Ministerio de derechos sociales y Agenda 2030.

Naciones Unidas. (2006). Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas. Recuperado de <https://www.un.org/esa/socdev/enable/documents/tccconvs.pdf>

Neuman, W. L. (2014). Social research methods: Qualitative and quantitative approaches. Pearson.

Observatorio de Accesibilidad y Vida Independiente. (s.f.). Accesibilidad Universal. Recuperado de <https://observatoriodelaaccesibilidad.es/accesibilidad-2>

- Observatorio de Accesibilidad y Vida Independiente. (s.f.). Accesibilidad Universal [Figura1]. Recuperado de <https://observatoriodelaaccesibilidad.es/accesibilidad-2>
- Organización Mundial de la Salud. (2023). Discapacidad [Hoja informativa]. Recuperado de <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/disability-and-health>
- Palacios, A. (enero-junio, 2017). El modelo social de discapacidad y su concepción como cuestión de derechos humanos. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 8(1), pp. 14-18. DOI: <http://dx.doi.org/10.21501/22161201.2190>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Real Academia Española. (s.f.). Accesibilidad. En *Diccionario Panhispánico de Dudas*. Recuperado de <https://www.rae.es/dpd/accesibilidad>
- Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social. *Boletín Oficial del Estado*, 289, de 3 de diciembre de 2013. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2013-12632>
- Real Patronato sobre Discapacidad. (2018). Estudio de accesibilidad de los bienes y servicios a disposición del público en España, 2017. Madrid. Recuperado de <http://www.rpd.es/documentacion/publicaciones.htm>
- Revilla Martín, A. M. (2022). Trabajo social, salud mental y Modelo de Atención Centrada en la Persona (Trabajo Fin de Grado en Trabajo Social). Universidad de Valladolid, Facultad de Educación y Trabajo Social.
- Robinson, L., Schulz, J., Blank, G., Ragnedda, M., Ono, H., Hogan, B., Mesch, G. S., Cotten, S. R., Kretchmer, S. B., Hale, T. M., Drabowicz, T., Yan, P., Wellman, B., Harper, M. G., Quan-Haase, A., Dunn, H. S., Casilli, A.

A., Tubaro, P., Carvath, R., Chen, W., Wiest, J. B., Dodel, M., Stern, M. J., Ball, C., Huang, K.-T., & Khilnani, A. (2020). *Digital inequalities 2.0: Legacy inequalities in the information age*. *First Monday*, 25(7). <https://doi.org/10.5210/fm.v25i7.10842>

Seguridad Social. (s.f.). Servicios sociales. Recuperado de <https://www.seg-social.es/wps/portal/wss/internet/Pensionistas/Derechos/33500>

Smith, J., & Johnson, M. (2018). *Understanding Disability: A Guide for Health Professionals*. Churchill Livingstone.

Story, M. F. (2011). The Principles of Universal Design. En Preiser, W. F. E., & Smith, K. H. (Eds.), *Universal Design Handbook* (2nd ed., pp. 58-67). McGraw-Hill.

Triantafyllidou, E., & Zabaniotou, A. (2022). Digital Technology and Social Innovation Promoting a Green Citizenship: Development of the "Go Sustainable Living" Digital Application. *Circular Economy and Sustainability*, 2, 141–164. <https://doi.org/10.1007/s43615-021-00111-3>

Torres-Salinas, D., Muñoz-Muñoz, A. M., & Jiménez-Contreras, E. (2011). Análisis bibliométrico de la situación de las mujeres investigadoras de Ciencias Sociales y Jurídicas en España. *Revista Española De Documentación Científica*, 34(1), 11–28. <https://doi.org/10.3989/redc.2011.1.794>

Unión Europea. (2019). Directiva (UE) 2019/882 del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 de abril de 2019 sobre los requisitos de accesibilidad de los productos y servicios. *Diario Oficial de la Unión Europea*, 7 de junio de 2019, pp. 70-115.

Unión Europea. (2010). Directiva 2010/64/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 20 de octubre de 2010 sobre el derecho a interpretación y traducción en los procesos penales. *Diario Oficial de la Unión Europea*, L 280/1, 26 de octubre de 2010.

Unión Europea. (2006). Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de diciembre de 2006 relativa a los servicios en el mercado interior. Diario Oficial de la Unión Europea, L 376/36, 27 de diciembre de 2006.

Unión Europea. (2000). Directiva 2000/78/CE del Consejo de 27 de noviembre de 2000, relativa al establecimiento de un marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación. Diario Oficial de la Unión Europea, L 303/16, 2 de diciembre de 2000.

Unión Europea. (2000). Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea. Recuperado de https://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_es.pdf

9. ANEXOS

9.1. Anexo 1: Tabla 12: Principios de diseño universal

TABLE 4.1 The Principles of Universal Design, Version 2.0 (Connell et al., 1997)

Principle 1: Equitable Use
The design is useful and marketable to people with diverse abilities.
Guidelines:
1a. Provide the same means of use for all users: identical whenever possible; equivalent when not.
1b. Avoid segregating or stigmatizing any users.
1c. Make provisions for privacy, security, and safety equally available to all users.
1d. Make the design appealing to all users.

Principle 2: Flexibility in Use
The design accommodates a wide range of individual preferences and abilities.
Guidelines:
2a. Provide choice in methods of use.
2b. Accommodate right- or left-handed access and use.
2c. Facilitate the user's accuracy and precision.
2d. Provide adaptability to the user's pace.

Principle 3: Simple and Intuitive Use
Use of the design is easy to understand, regardless of the user's experience, knowledge, language skills, or current concentration level.
Guidelines:
3a. Eliminate unnecessary complexity.
3b. Be consistent with user expectations and intuition.
3c. Accommodate a wide range of literacy and language skills.
3d. Arrange information consistent with its importance.
3e. Provide effective prompting and feedback during and after task completion.

Principle 4: Perceptible Information
The design communicates necessary information effectively to the user, regardless of ambient conditions or the user's sensory abilities.
Guidelines:
4a. Use different modes (pictorial, verbal, tactile) for redundant presentation of essential information.
4b. Maximize "legibility" of essential information.
4c. Differentiate elements in ways that can be described (i.e., make it easy to give instructions or directions).
4d. Provide compatibility with a variety of techniques or devices used by people with sensory limitations.

Principle 5: Tolerance for Error
The design minimizes hazards and the adverse consequences of accidental or unintended actions.
Guidelines:
5a. Arrange elements to minimize hazards and errors: most used elements, most accessible; hazardous elements eliminated, isolated, or shielded.
5b. Provide warnings of hazards and errors.
5c. Provide fail-safe features.
5d. Discourage unconscious action in tasks that require vigilance.

Principle 6: Low Physical Effort
The design can be used efficiently and comfortably and with a minimum of fatigue.
Guidelines:
6a. Allow user to maintain a neutral body position.
6b. Use reasonable operating forces.

Principle 6: Low Physical Effort
6c. Minimize repetitive actions.
6d. Minimize sustained physical effort.

Principle 7: Size and Space for Approach and Use
Appropriate size and space is provided for approach, reach, manipulation, and use regardless of user's body size, posture, or mobility.
Guidelines:
7a. Provide a clear line of sight to important elements for any seated or standing user.
7b. Make reach to all components comfortable for any seated or standing user.
7c. Accommodate variations in hand and grip size.
7d. Provide adequate space for the use of assistive devices or personal assistance.

Copyright © 1997 by North Carolina State University. Major funding provided by the National Institute on Disability and Rehabilitation Research, U.S. Department of Education.

Fuente: Adaptado de Connell et al., 1997, Story, M. F. (2011). The Principles of Universal Design. En Preiser, W. F. E., & Smith, K. H. (Eds.), Universal Design Handbook (2nd ed., pp. 58-67). McGraw-Hill.

9.2. Anexo 2: Encuesta completa

Estimado/a participante,

Agradecemos que dedique unos minutos para completar este cuestionario. Su opinión es de gran importancia para analizar el nivel de accesibilidad digital y presencial de los servicios sociales en Castilla y León.

La presente encuesta es realizada como Trabajo de fin de grado de la carrera de Trabajo social en la Universidad de Valladolid.

El objetivo de esta encuesta es recopilar información sobre su percepción y experiencia en relación con los servicios sociales en Castilla y León, tanto en su dimensión digital como presencial. Sus respuestas serán confidenciales y se utilizarán únicamente con fines de investigación académica.

Le pedimos su colaboración para responder a todas las preguntas de acuerdo con sus experiencias y opiniones. Por favor, seleccione la opción que mejor refleje su percepción en cada caso. Si una pregunta no es aplicable a su situación, puede seleccionar la opción "No aplica" o dejarla en blanco.

Queremos garantizarle que sus respuestas serán tratadas de forma anónima y confidencial. La información facilitada será utilizada únicamente con fines de investigación y no se compartirá ningún dato personal que pueda identificarle.

La encuesta está estructurada en seis partes:

1. Información del participante.
2. Preguntas generales
3. Accesibilidad Presencial.
4. Accesibilidad Digital.
5. Satisfacción y Valoración.
6. Estrategias y Recomendaciones.

Le agradecemos de antemano su participación. ¡Comencemos!

Parte 1: Información del participante

¿Cuál es su provincia de residencia?

- Ávila
- Burgos
- León
- Palencia

- Salamanca
- Segovia
- Soria
- Valladolid
- Zamora
- Otra

¿Cuál es su provincia/país de nacimiento?

¿Cuál es su edad?

¿Cuál es su género?

- Masculino
- Femenino
- Otro: _____
- Prefiero no responder

¿Cuál es su nivel máximo de estudios finalizados?

- Sin estudios reglados
- Primaria
- Secundaria o equivalente
- Bachillerato, grado medio o equivalente
- Grado superior
- Grado universitario o equivalente
- Máster
- Doctorado
- Otros estudios

¿Cuál es su estado civil?

- Soltero/a
- Casado/a

- Pareja de hecho
- Viudo/a
- Separado/a
- Divorciado/a

¿Tiene alguna discapacidad?

- Sí, tengo una discapacidad
- No, no tengo ninguna discapacidad
- Prefiero no responder

¿Podría indicar el grado de discapacidad asignado?

- Grado 0: No hay discapacidad
- Grado 1: Leve
- Grado 2: Moderada
- Grado 3: Grave
- Grado 4: Total
- No he valorado mi discapacidad
- Prefiero no responder

Parte 2: Preguntas generales

¿Cómo ha utilizado los servicios sociales Castilla y León?

- De forma presencial
- De forma digital
- De ambas formas
- De ninguna forma

¿Mantiene un vínculo de cercano/familiar con alguna persona que ha utilizado los servicios sociales en Castilla y León?

- Sí
- No

¿Trabaja o ha trabajado en un puesto dentro de Servicios sociales o asociado?

- Si
- No

Indique en que puesto de trabajo

¿Cuáles considera que son los principales obstáculos para acceder a los servicios sociales en Castilla y León? (Seleccione máximo 3 opciones)

- Falta de información clara sobre los servicios disponibles
- Largas listas de espera para recibir atención
- Desconocimiento de los requisitos o trámites necesarios
- Falta de recursos económicos para acceder a determinados servicios
- Desconexión o falta de coordinación entre diferentes servicios
- Otros (especificar): _____

Parte 3: Accesibilidad presencial

¿Cuál fue el motivo principal de su visita? (Puedes seleccionar más de una opción)

- Obtención de información
- Solicitud de ayudas económicas
- Consulta de trámites y procedimientos
- Acceso a información sobre recursos sociales
- Entrevista con una trabajadora social
- Recepción de atención y servicios específicos
- Otros (especificar):

¿Ha experimentado dificultades para acceder a los servicios sociales de manera presencial en Castilla y León?

- Si
- No

Califica tu experiencia en los siguientes aspectos según tu percepción, donde 1 es “Muy insatisfactorio” y 5 es “Muy satisfactorio”

- Accesibilidad física de las instalaciones
- Tiempo de espera para recibir atención
- Amabilidad y trato del personal
- Claridad de la información proporcionada
- Sensación de confianza y seguridad en el proceso

¿Con qué frecuencia has utilizado los servicios sociales de manera presencial en Castilla y León?

- Nunca: No he utilizado el servicio o realizado la acción en cuestión
- Raramente: He utilizado el servicio o realizado la acción una o dos veces como máximo en un intervalo de cinco años
- Ocasionalmente: He utilizado el servicio o realizado la acción al menos una o dos veces al año
- Regularmente: He utilizado el servicio o realizado la acción al menos una o dos veces cada seis meses
- Siempre: He utilizado el servicio o realizado la acción al menos una vez al mes

En una escala del 1 al 5, donde 1 es "Muy difícil" y 5 es "Muy fácil", califique cuál cree que es la facilidad de acceso a los servicios sociales presenciales

Por favor, especifique si alguna de las dificultades que ha experimentado para acceder a los servicios sociales presenciales en Castilla y León se encuentra en la siguiente lista (Seleccione máximo 3 opciones) / Por favor, especifique si cree que exista alguna de estas dificultades para acceder a los servicios sociales de manera presencial en Castilla y León (Seleccione máximo 3 opciones)

- Restricciones de tiempo
- Dificultades de desplazamiento
- Problemas de comunicación en el lugar de atención
- Barreras arquitectónicas
- Ninguna
- Otros (especificar):

¿Cuáles considera que son los principales obstáculos para acceder a los servicios sociales de manera presencial en Castilla y León?

- Dificultades de desplazamiento
- Problemas de comunicación en el lugar de atención.
- Barreras arquitectónicas
- Otros (especificar):

Parte 4: Accesibilidad digital

¿Utiliza internet con regularidad?

- Sí
- No

¿Con qué frecuencia utiliza Internet?

- A diario
- Varias veces a la semana
- Al menos una vez a la semana
- Ocasionalmente
- Nunca

¿Encuentra dificultades al acceder a Internet desde su ubicación actual?

- Sí
- No

¿En qué dispositivo accede más a internet?

- Teléfono móvil
- Computadora de escritorio
- Laptop o portátil
- Tablet
- Smart TV
- Consola de videojuegos
- Otros (especificar): _____

¿Cuál es su nivel de comodidad al utilizar tecnologías digitales?

- Muy cómodo
- Cómodo
- Neutral
- Incómodo
- Muy incómodo

¿Qué tipo de tecnología utiliza para acceder a los servicios sociales de manera digital? (Puedes seleccionar más de una opción)

- Ordenador de escritorio
- Portátil
- Teléfono móvil
- Tableta
- Otros (especificar): _____

¿Qué tipo de servicios ha utilizado? (Puede seleccionar más de una opción)

- Obtención de información
- Solicitud de ayudas económicas
- Consulta de trámites y procedimientos
- Acceso a información sobre recursos sociales
- Entrevista con una trabajadora social
- Recepción de atención y servicios específicos
- Otros (especificar): _____

¿Con qué frecuencia utiliza los servicios sociales de manera digital en Castilla y León?

- Nunca: No he utilizado el servicio o realizado la acción en cuestión
- Raramente: He utilizado el servicio o realizado la acción una o dos veces como máximo en un intervalo de cinco años
- Ocasionalmente: He utilizado el servicio o realizado la acción al menos una o dos veces al año

- Regularmente: He utilizado el servicio o realizado la acción al menos una o dos veces cada seis meses
- Siempre: He utilizado el servicio o realizado la acción al menos una vez al mes

¿Ha experimentado dificultades para acceder a los servicios sociales de manera digital en Castilla y León? ¿Cree que existan dificultades para acceder a los servicios sociales de manera digital en Castilla y León?

- Si
- No

En una escala del 1 al 5, donde 1 es "Muy difícil" y 5 es "Muy fácil", califique la facilidad de acceso a los servicios sociales de manera digital / En una escala del 1 al 5, donde 1 es "Muy difícil" y 5 es "Muy fácil", califique cuál cree que es la facilidad de acceso a los servicios sociales de manera digital

Marque si alguna de las dificultades que ha experimentado para acceder a los servicios sociales de manera digital en Castilla y León se encuentra en la siguiente lista (Puede seleccionar más las que crea conveniente) / Por favor, especifique si cree que exista alguna de estas dificultades para acceder a los servicios sociales de manera digital en Castilla y León

- Falta de conocimientos tecnológicos
- Limitaciones de acceso a Internet
- Problemas de usabilidad en la plataforma
- Barreras de idioma
- Ninguna
- Otros (especificar): _____

Califique su experiencia en los siguientes aspectos según su percepción de los servicios sociales digitales de Castilla y León, donde 1 es "Muy insatisfactorio" y 5 es "Muy satisfactorio"

- Facilidad de uso de la plataforma digital
- Rapidez en la obtención de información
- Claridad de la información proporcionada
- Navegación intuitiva en el sitio web/app
- Interacción con el personal a través de canales digitales

¿Cuál cree que son los principales obstáculos para acceder a los servicios sociales de manera digital en Castilla y León? (Puedes seleccionar más de una opción)

- Falta de conocimientos tecnológicos
- Limitaciones de acceso a Internet
- Problemas de usabilidad en la plataforma
- Barreras de idioma
- Otros (especificar): _____

Parte 5: Satisfacción y Valoración

En su opinión ¿La tecnología digital ha mejorado la accesibilidad a los servicios sociales en Castilla y León en comparación con los métodos tradicionales? Seleccione una opción que refleje tu percepción

- Mucho menos accesible
- Menos accesible
- Igual de accesible
- Más accesible
- Mucho más accesible

En una escala del 1 al 5, donde 1 representa "Muy insatisfecho" y 5 representa "Muy satisfecho", por favor califique sobre el nivel de satisfacción que cree que tiene la población residente en Castilla y León con los servicios sociales de forma presencial

En una escala del 1 al 5, donde 1 representa "Muy bajo" y 5 representa "Muy alto" ¿Qué importancia cree que tiene la accesibilidad presencial en la prestación de servicios sociales?

En una escala del 1 al 5, donde 1 representa "Muy insatisfecho" y 5 representa "Muy satisfecho", por favor califique sobre el nivel de satisfacción que cree que tiene la población residente en Castilla y León con los servicios sociales de forma digital

En una escala del 1 al 5, donde 1 representa "Muy bajo" y 5 representa "Muy alto" ¿Qué importancia cree que tiene la accesibilidad digital en la prestación de servicios sociales?

En una escala del 1 al 5, donde 1 representa "Muy bajo" y 5 representa "Muy alto" ¿Qué importancia cree que tiene la accesibilidad en general (englobando ambas dimensiones digital y presencial) en la prestación de servicios sociales?

En una escala del 1 al 5, donde 1 representa "Muy insatisfecho" y 5 representa "Muy satisfecho", por favor califique sobre el nivel de satisfacción que cree que tiene la población residente en Castilla y León con los servicios sociales en general (incluyendo ambas dimensiones digital y presencial) en Castilla y León

¿En qué medida consideras que los servicios sociales en Castilla y León cumplen con sus expectativas?

- No cumplen en absoluto
- Cumplen parcialmente
- Cumplen adecuadamente
- Cumplen totalmente
- No estoy seguro/a

¿En qué medida consideras que los servicios sociales en Castilla y León cumplen con tus necesidades?

- No cumplen en absoluto
- Cumplen parcialmente
- Cumplen adecuadamente
- Cumplen totalmente
- No estoy seguro/a

¿En general cuál es tu opinión respecto a los servicios sociales en términos de calidad y eficiencia?

- Muy negativa
- Negativa
- Neutra
- Positiva
- Muy positiva

Parte 6: Estrategias y recomendaciones

¿Cuál de las siguientes estrategias cree que podrían implementarse para mejorar la accesibilidad a los servicios sociales de manera presencial en Castilla y León?

- Ampliar la cobertura geográfica de los servicios sociales

- Mejorar la infraestructura y accesibilidad física de los centros de atención
- Incrementar la disponibilidad de personal y recursos en los centros de servicios sociales
- Promover la sensibilización y capacitación del personal en atención inclusiva
- Otras sugerencias: _____

¿Cuál de las siguientes recomendaciones cree que podrían contribuir a mejorar la accesibilidad de manera presencial de los servicios sociales en Castilla y León?

- Ampliar la disponibilidad de horarios de atención
- Reducir los tiempos de espera
- Mejorar la comunicación y el trato del personal
- Incrementar la accesibilidad física de las instalaciones
- Otras sugerencias: _____

¿Cuál de las siguientes estrategias cree que podrían implementarse para mejorar la accesibilidad a los servicios sociales de manera digital en Castilla y León??

- Facilitar programas de capacitación en tecnología digital
- Mejorar la infraestructura de conexión a Internet
- Diseñar plataformas digitales más intuitivas y fáciles de usar
- Ofrecer asistencia técnica para resolver problemas tecnológicos
- Otras sugerencias: _____

¿Cuál de las siguientes recomendaciones cree que podría contribuir a mejorar la accesibilidad digital a los servicios sociales en Castilla y León?

- Mejorar la disponibilidad de opciones de contacto digital, como chat en línea o videoconferencias
- Simplificar los procesos de registro y acceso a los servicios sociales digitales
- Incrementar la oferta de servicios y recursos disponibles en línea

- Brindar asesoramiento y soporte técnico personalizado para utilizar los servicios sociales digitales
- Otras sugerencias

¿Cuál de las siguientes estrategias cree que podrían implementarse para mejorar la accesibilidad en general a los servicios sociales en Castilla y León?

- Mejorar la comunicación y difusión de información sobre los servicios sociales
- Promover la inclusión y participación de grupos vulnerables en la planificación de servicios sociales
- Facilitar el acceso a información y recursos en diferentes formatos (braille, audio, etc.)
- Fomentar la colaboración y coordinación entre diferentes entidades y organizaciones sociales
- Otras sugerencias:

¿Cuál de las siguientes recomendaciones crees que podría contribuir a mejorar la accesibilidad general de los servicios sociales en Castilla y León?

- Ampliar la cobertura geográfica de los servicios sociales para llegar a áreas rurales y remotas
- Implementar programas de transporte o asistencia para facilitar el acceso a los centros de servicios sociales
- Promover la diversidad y capacitación del personal para atender de manera inclusiva a diferentes grupos de población
- Mejorar la comunicación y la difusión de información sobre los servicios sociales a través de diversos canales (medios de comunicación, folletos, redes sociales, etc.)
- Otras sugerencias

¿Considera importante mantener un equilibrio entre el uso de la tecnología digital y el contacto humano en la prestación de servicios sociales en Castilla y León?

- Si
- No
- No estoy seguro/a

¿Tiene alguna recomendación adicional para mejorar la accesibilidad de los servicios sociales en Castilla y León, considerando un equilibrio adecuado entre el uso de la tecnología digital y el contacto humano?

Abierta:

9.2.1. Agradecimientos:

¡Agradecemos sinceramente el tiempo que ha dedicado a completar esta encuesta! Su participación es fundamental para el estudio sobre la accesibilidad de los servicios sociales en Castilla y León. Las respuestas recopiladas nos proporcionarán información valiosa que nos ayudará a comprender mejor la situación actual y a proponer mejoras en beneficio de la comunidad.

Valoramos enormemente su honestidad y compromiso al compartir sus experiencias y opiniones. Su contribución es de gran valor para nuestra investigación académica y para la promoción de servicios sociales más inclusivos y accesibles.

Si tiene alguna pregunta o desea recibir los resultados de este estudio, no dude en ponerse en contacto a través de la dirección de correo electrónico josehernan.miranda@estudiantes.uva.es

Una vez más, gracias por su participación y espero poder contar con su valiosa colaboración en futuros proyectos.

Atentamente,

J. Hernán Miranda Henríquez

Universidad de Valladolid, Facultad de Educación y Trabajo Social

9.1. Anexo 3: Focus group con trabajadoras sociales

Introducción:

- Saludo a las participantes y agradezco su participación en el focus group.
- Mención brevemente sobre la importancia del rol de las trabajadoras sociales en el acceso a los servicios sociales y cómo sus experiencias y perspectivas son fundamentales para identificar obstáculos y proponer mejoras.
- Me presento como moderador y explico brevemente el propósito del focus group y cómo se utilizarán los datos recopilados en la investigación.

Explicación del propósito del focus group:

- Presentación sobre mi TFG, los objetivos de la investigación y brevemente el proceso desarrollado para dar pie a la presentación individual.
- He de destacar que su participación es fundamental para identificar áreas de mejora y proponer estrategias para garantizar un acceso adecuado a los servicios sociales.

Normas de participación:

- Establecer las reglas básicas para el desarrollo del focus group, como respetar el turno de palabra, escuchar atentamente a los demás participantes y evitar interrupciones.
- Anunciar que se respetará la confidencialidad de las opiniones expresadas y que los datos recopilados se utilizarán únicamente para fines de investigación.

Bloque 1: Introducción

- ¿Podrían proporcionar algunos datos generales sobre ustedes, como su experiencia laboral en el ámbito de los servicios sociales, área de especialización, institución en la que ejercen y tiempo trabajando en esta área?
- ¿Con que tipo de población suelen trabajar?

Bloque 2: Experiencia y percepciones sobre la accesibilidad de los servicios sociales

- ¿Cuáles son los principales desafíos que han enfrentado en términos de accesibilidad? Ejemplo de obstáculos comunes, como la falta de recursos tecnológicos, la brecha digital, la falta de capacitación en el uso de tecnología, entre otros.
- ¿Qué obstáculos consideran que pueden afectar la accesibilidad presencial de los servicios sociales en esta región?
- ¿Qué obstáculos consideran que pueden afectar la accesibilidad digital de los servicios sociales en esta región?
- ¿Han notado algún cambio en la demanda de servicios sociales en relación con la accesibilidad en los últimos años? ¿Qué factores creen que pueden haber contribuido a estos cambios?
- ¿Cuáles son las principales necesidades y preocupaciones que han identificado entre las personas usuarias de los servicios sociales en términos de accesibilidad? ¿Cómo se abordan actualmente esas necesidades y preocupaciones desde los servicios sociales?

- ¿Han implementado alguna estrategia o medida específica para mejorar la accesibilidad digital y presencial de los servicios sociales? ¿Cuál ha sido su impacto?
- ¿Cómo ha sido su experiencia y percepción en relación con el uso de tecnología digital en la atención a las personas usuarias de los servicios sociales en Castilla y León?

Bloque 3: Satisfacción y calidad de los servicios sociales

- ¿Cómo evaluarían la satisfacción de las personas usuarias de los servicios sociales en términos de accesibilidad? ¿Qué indicadores o aspectos considerarían relevantes para medir la calidad de los servicios?
- ¿Han recibido retroalimentación de las personas usuarias o de sus familiares sobre la accesibilidad de los servicios sociales? ¿Qué comentarios o sugerencias han recibido?
- ¿Consideran que existe una relación entre la accesibilidad de los servicios sociales y la eficiencia en la atención y los resultados obtenidos? ¿En qué medida creen que esto puede influir en la calidad de los servicios?

Bloque 4: Mejoras y recomendaciones

- Basándose en su experiencia y conocimiento, ¿qué estrategias o acciones podrían implementarse para mejorar la accesibilidad digital y presencial de los servicios sociales en Castilla y León?
- ¿Qué recursos, capacidades o cambios serían necesarios para implementar estas mejoras?
- ¿Consideran importante la colaboración y coordinación con otros actores o instituciones para lograr una mayor accesibilidad de los servicios sociales? ¿Con quienes creen que sería necesario colaborar y por qué?
- ¿Hay algún otro aspecto relacionado con la accesibilidad de los servicios sociales que consideren relevante y que no se haya abordado hasta ahora?
- Para terminar ¿Qué posibles barreras o desafíos creen que podrían surgir al implementar mejoras a los servicios sociales y como podrían superarse?

Cierre:

Agradezco sinceramente el tiempo que han dedicado a participar en este focus group. Quiero expresar mi profundo agradecimiento por compartir sus conocimientos y experiencias, fundamentales para completar mi formación y contribuir al desarrollo de mi trabajo final de grado.

Valoramos enormemente su entrega y compromiso al compartir sus experiencias y opiniones, lo cual nos ayudará a obtener una visión más completa y enriquecedora sobre la accesibilidad de los servicios sociales en Castilla y León.

Se les informa que los datos recopilados en este focus group serán tratados de forma confidencial y anónima, utilizándose únicamente para fines de investigación. Garantizamos la privacidad y protección de su información en todo momento.

Además, si desean recibir los resultados de este estudio o tienen alguna pregunta adicional, les invitamos a escribir a la dirección de correo electrónico josehernan.miranda@estudiantes.uva.es.

Una vez más, quiero expresar mi más sincero agradecimiento por su valiosa participación y espero poder contar con su colaboración en futuros proyectos. Su contribución es de gran importancia y marca la diferencia en la mejora de los servicios sociales en nuestra comunidad.

Gracias y enhorabuena por su compromiso con el bienestar de las personas usuarias de los servicios sociales en Castilla y León.

9.2. Anexo 4: Focus group con familiares y personas usuarias de servicios sociales

Introducción:

- Saludo a las participantes y agradezco su participación en el focus group.
- Mención brevemente sobre la importancia de las personas usuarias de los servicios sociales y el potenciar la voz de los usuarios para contribuir conjuntamente a mejorar el sistema.
- Me presento como moderador y explico brevemente el propósito del focus group y cómo se utilizarán los datos recopilados en la investigación.

Explicación del propósito del focus group:

- He de explicar que el objetivo del focus group es recopilar sus experiencias, opiniones y sugerencias relacionadas con la accesibilidad de los servicios sociales en Castilla y León.
- He de destacar que su participación es fundamental para identificar áreas de mejora y proponer estrategias para garantizar un acceso adecuado a los servicios sociales.

Normas de participación:

- Establecer las reglas básicas para el desarrollo del focus group, como respetar el turno de palabra, escuchar atentamente a los demás participantes y evitar interrupciones.
- Anunciar que se respetará la confidencialidad de las opiniones expresadas y que los datos recopilados se utilizarán únicamente para fines de investigación.

Bloque 1: Experiencia y Percepción de los Servicios Sociales

- ¿Podrían compartir su experiencia personal o familiar con los servicios sociales en Castilla y León? ¿En qué medida han sido accesibles para ustedes?
- ¿Han encontrado algún obstáculo o dificultad para acceder a los servicios sociales? Si es así, ¿podrían mencionar algunos ejemplos?
- ¿Consideran que existen barreras específicas en relación con la accesibilidad digital de los servicios sociales?
- ¿Cómo evalúan la calidad y eficiencia de los servicios sociales a los que han accedido?
- ¿Han experimentado demoras o falta de respuesta en la atención a sus necesidades?

Bloque 2: Accesibilidad Digital de los Servicios Sociales

- ¿Han utilizado plataformas o herramientas digitales para acceder a los servicios sociales en Castilla y León? Si es así, ¿podrían compartir su experiencia?
- ¿Consideran que el uso de tecnología digital ha facilitado o dificultado su acceso a los servicios sociales?
- ¿Han enfrentado dificultades o barreras al intentar acceder a los servicios sociales de forma digital? ¿Podrían mencionar algunos ejemplos?
- ¿Qué aspectos consideran que podrían mejorarse para hacer los servicios sociales más accesibles digitalmente?

Bloque 3: Satisfacción y Mejora de los Servicios Sociales

- En general, ¿cómo describirían su nivel de satisfacción con los servicios sociales en Castilla y León?
- ¿Hay aspectos particulares que destacarían como positivos o negativos en su experiencia con los servicios sociales?

- Desde su perspectiva, ¿qué estrategias o acciones podrían implementarse para mejorar la accesibilidad y calidad de los servicios sociales en Castilla y León?
- ¿Qué sugerencias o recomendaciones harían para garantizar un acceso equitativo a los servicios sociales?

Bloque 4: Recomendaciones Finales

En base a su experiencia y conocimiento, ¿qué recomendaciones generales harían para mejorar los servicios sociales en Castilla y León?

¿Qué medidas concretas sugerirían para mejorar la accesibilidad digital de los servicios sociales?

Cierre:

Agradezco sinceramente el tiempo que han dedicado a participar en este focus group. Quiero expresar mi profundo agradecimiento por compartir sus conocimientos y experiencias, fundamentales para completar mi formación y contribuir al desarrollo de mi trabajo final de grado.

Valoramos enormemente su entrega y compromiso al compartir sus experiencias y opiniones, lo cual nos ayudará a obtener una visión más completa y enriquecedora sobre la accesibilidad de los servicios sociales en Castilla y León.

Se les informa que los datos recopilados en este focus group serán tratados de forma confidencial y anónima, utilizándose únicamente para fines de investigación. Garantizamos la privacidad y protección de su información en todo momento.

Además, si desean recibir los resultados de este estudio o tienen alguna pregunta adicional, les invitamos a escribir a la dirección de correo electrónico josehernan.miranda@estudiantes.uva.es.

Una vez más, quiero expresar mi más sincero agradecimiento por su valiosa participación y espero poder contar con su colaboración en futuros proyectos. Su contribución es de gran importancia y marca la diferencia en la mejora de los servicios sociales en nuestra comunidad.

Gracias los resultados de este focus group se utilizarán para informar y orientar posibles mejoras en los servicios sociales de Castilla y León.