



## **TRABAJO FIN DE GRADO EN TRABAJO SOCIAL**

### **“ENVEJECIMIENTO EN EL CONTEXTO RURAL. UN ESTUDIO CUALITATIVO SOBRE LA UTILIZACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES POR LAS PERSONAS MAYORES”**

Autora:

Dña. Lucía Martínez Álvarez

Tutor:

D. Alfonso Marquina Márquez

Grado en Trabajo Social

FACULTAD DE EDUCACIÓN Y TRABAJO SOCIAL

UNIVERSIDAD DE VALLADOLID

CURSO 2024-25

## **ÍNDICE**

<b>RESUMEN .....</b>	<b>4</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>5</b>
<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>6</b>
1.1. Planteamiento del problema.....	6
1.2. Justificación del estudio.....	7
<b>2. OBJETIVOS.....</b>	<b>8</b>
2.1 Objetivo general .....	8
2.2. Objetivos específicos.....	8
<b>3. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....</b>	<b>9</b>
3.1. Envejecimiento en el entorno rural.....	9
3.1.1. Características sociodemográficas .....	9
3.1.2. El modelo de las Smart Age-Friendly Villages .....	11
3.1.3. Envejecimiento activo en el contexto rural .....	12
3.2. Servicios sociales para personas mayores .....	14
3.2.1. Políticas y legislación en materia de servicios sociales para las personas mayores .....	15
3.2.2. Recursos y programas en Castilla y León .....	17
3.3. Factores que facilitan o dificultan el acceso a los servicios sociales.....	20
3.4. Estudios de intervención para mejorar el acceso a los servicios sociales .....	21
3.4.1. Intervención a través de tecnologías digitales .....	21
3.4.2. Intervenciones comunitarias.....	22
3.5. Trabajo Social con personas mayores en contexto rural .....	23
<b>4. METODOLOGÍA .....</b>	<b>25</b>
4.1. Diseño .....	25
4.2. Ámbito de estudio .....	25
4.3. Participantes .....	25
4.4. Recogida de datos e instrumentos.....	26
4.5. Análisis de datos .....	27
4.6. Aspectos éticos .....	27
<b>5.- RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>28</b>
5.1.- Envejecimiento en el entorno rural .....	28
5.1.1. El papel del apoyo familiar .....	28
5.1.2. Ventajas e inconvenientes de envejecer en el entorno rural .....	29
5.2. Conocimiento y expectativas de los servicios sociales .....	31

5.2.1. Adecuación de los servicios sociales a las necesidades de las personas mayores.	32
5.3. Satisfacción con los recursos sociales.....	32
5.3.1. Percepción de las personas mayores sobre la efectividad y la calidad de los servicios sociales .....	32
5.4. Accesibilidad sobre la información de servicios sociales .....	33
5.4.1. Utilidad de los dispositivos digitales para el acceso a servicios sociales .....	33
5.4.2. Acceso a la información a través de medios convencionales .....	34
5.4.3. Esfuerzo de los servicios sociales para hacer llegar la información a las personas mayores.....	34
6. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....	36
7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	38
8. ANEXOS.....	41

## RESUMEN

El entorno rural ha sufrido un envejecimiento de la población debido a diversos factores como el descenso de la natalidad o el aumento de la esperanza de vida, entre otros. Es por ello por lo que es necesario realizar un estudio sobre el acceso a servicios sociales de un colectivo vulnerable como es el de personas mayores.

El objetivo de este trabajo es conocer y analizar el acceso y el uso de los servicios sociales por parte de la población de personas mayores que habitan en el entorno rural. Se ha realizado una investigación mediante un enfoque cualitativo, realizando entrevistas semiestructuradas a seis personas mayores de 65 años que residen en la localidad de San Román de Bembibre, en la provincia de León.

Los resultados de esta investigación hacen hincapié en la importancia de los apoyos familiares para combatir la soledad y para poder acceder a servicios, así como en la existencia de barreras que limitan el acceso a ellos como son las tecnológicas.

**Palabras clave:** servicios sociales, personas mayores, entorno rural, accesibilidad, envejecimiento activo.

## **ABSTRACT**

The rural area has experienced population aging due to various factors like the decrease in birth rate or the growth in life expectancy, among other factors. For this reason, it is necessary to carry out a study about the access to social services by a vulnerable group such as older adults.

The objective of this study is understand and analyze the access and use of social services by the elderly population living in rural areas. A qualitative research was used, conducting semi-structured interviews with six individuals over 65 years old who live in the village of San Román de Bembibre, in the province of León.

The results of this investigation emphasize the importance of the family and friends support to combat loneliness and access to social services, as well as the existence of barriers that limit access, such as technology.

**Key words:** social services, elderly people, rural area, accessibility, active ageing.

## **1. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Planteamiento del problema**

El entorno rural está padeciendo un envejecimiento de la población, siendo un gran porcentaje de habitantes personas mayores. A diferencia de las ciudades, las zonas rurales padecen inconvenientes en el acceso a servicios como la escasez de recursos o la lejanía con los lugares que prestan servicios. Estos inconvenientes suponen un acceso desigual a los servicios sociales por lo que las personas que residen en el contexto rural no tienen las mismas oportunidades que poseen las personas del contexto urbano de envejecer de forma activa ni de que sus necesidades sean correctamente satisfechas.

La insatisfacción de las necesidades o el desigual acceso a los servicios sociales puede afectar a que las personas tengan un sentimiento de soledad no deseada, los cuidadores informales pueden presentar sobrecarga y todo ello afecta a la calidad de vida de las personas mayores y de su entorno.

Un gran porcentaje de personas mayores requieren de apoyo familiar o de amistades para poder acceder a los servicios debido a la lejanía de estos o a la dificultad que supone el uso de tecnologías digitales para ello.

## **1.2. Justificación del estudio**

Este estudio se justifica por la necesidad que existe en las zonas rurales de tener un acceso y una oferta de servicios adecuada a las necesidades de las personas de forma que puedan envejecer de forma activa, con una buena calidad de vida y bienestar.

Para poder conocer la oferta o el acceso a servicios sociales se requiere conocer cómo acceden las personas mayores a los servicios, los inconvenientes con los que se encuentran además de si consideran que la información que llega por parte de los servicios sociales sobre los recursos existentes es adecuada o debería mejorar.

Desde el Trabajo Social es importante conocer la percepción de las personas mayores sobre los servicios sociales que se prestan en el entorno rural para así poder facilitar el acceso a las personas identificando las diversas barreras que afectan a que las personas presenten dificultades, así como prestar una intervención adecuada a sus necesidades.

Este estudio se plantea a través de un análisis de investigación cualitativo realizado mediante entrevistas semiestructuradas. Lo primero que se realizó fue la recolecta de información mediante la revisión de la literatura, lo cual ha permitido redactar el marco teórico. Una vez realizadas las entrevistas se han analizado pudiendo conocer así la percepción de las personas sobre el uso de los servicios sociales, el análisis se ha dividido en bloques temáticos.

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1 Objetivo general**

El objetivo general de este trabajo de investigación es conocer y analizar el uso y el acceso a los servicios sociales por parte de las personas mayores que residen en el entorno rural.

### **2.2. Objetivos específicos**

Los objetivos específicos que surgen a partir del objetivo general son:

- Determinar los servicios sociales disponibles para las personas mayores en el entorno rural
- Identificar los factores que dificultan o facilitan el acceso a los servicios sociales de las personas mayores.
- Analizar las percepciones de las personas mayores respecto a la adecuación de los servicios sociales.



### **3. REVISIÓN DE LA LITERATURA**

#### **3.1. Envejecimiento en el entorno rural**

España es uno de los países de la Unión Europea más envejecidos, esto se debe a varios factores como la disminución de la mortalidad y la natalidad, el aumento de la esperanza de vida y la disminución de la morbilidad.

Según Ponce y Andrés (2017), el envejecimiento en el entorno rural se caracteriza por afectar a toda la comunidad ya que tiene una población de personas mayores mucho más elevada que el ámbito urbano. Envejecer en entornos rurales tiene diversos inconvenientes que podemos como los siguientes: la escasez de recursos, aumento del control social y lejanía de los seres queridos.

Castilla y León es la comunidad autónoma más envejecida de España, además de ser una de las comunidades autónomas con mayor número de zonas rurales. Según la Estrategia de la dependencia, existen desigualdades entre los diferentes territorios ya que no todos los territorios envejecen de la misma forma, además una de las características de las zonas rurales es que los jóvenes han acabado emigrando a las ciudades en búsqueda de oportunidades laborales por lo que las zonas rurales envejecen por la falta de niños y adultos.

##### **3.1.1. Características sociodemográficas**

El principal problema que afecta al medio rural español es la despoblación, Castilla y León es una de las comunidades autónomas con mayores zonas rurales del país.

El grado de urbanización es un concepto utilizado para clasificar las áreas geográficas según la densidad de población y el entorno en el que viven las personas. Según el Instituto Nacional de Estadística (2024), el grado de urbanización se puede clasificar en los siguientes tres niveles:

- Zonas densamente pobladas (ciudades): Zonas con alta concentración de población y entornos urbanos muy desarrollados, poseen un total de al menos 50.000 habitantes.
- Zonas de densidad intermedia (suburbios o pueblos): Incluyen suburbios o pueblos donde la densidad de población es moderada, poseen una población mínima de 5.000 habitantes.

- Zonas escasamente pobladas (rurales): Zonas con baja densidad de población, predominan en entornos rurales, con menos desarrollo urbano y servicios

En España hay en torno a 7000 municipios de menos de 5.000 habitantes censados, esto se resume en 5,7 millones de personas, el 12% del total. En la última década han perdido población 8 de cada 10 municipios menores de 5.000 habitantes. En los municipios menores de 1.000 habitantes, la despoblación llega al 86% de los 5.000 municipios. Castilla y León es una de las Comunidades Autónomas con mayor número de zonas rurales del país (Ministerio para la transición ecológica y el reto demográfico, 2019).

En la actualidad, según Conde-Ruiz y González (2021) afirman que “España se enfrenta a un proceso de envejecimiento progresivo que es resultado de una transición demográfica a la que se enfrenta, similar a la de otros países industrializados” (p.3). A medida que los países han ido industrializándose la natalidad y la mortalidad ha disminuido.

#### 3.1.1.1 Fecundidad

La tasa de fecundidad en España se ha ido reduciendo desde el año 1900, alcanzándose el mínimo en 1985 con 1,13 hijos por mujer. Posteriormente, la natalidad incrementó hasta 2008, coincidiendo con el fenómeno de la inmigración. Sin embargo, a partir de ese momento el indicador continúa descendiendo encontrándose en 2023 en 1,12 hijos por mujer.

Estos valores sitúan a España como los países industrializados con menor tasa de fecundidad.

#### 3.1.1.2. Mortalidad y Esperanza de Vida

Según el último informe de la OCDE (2024), España es el país con la mayor esperanza de vida, tanto al nacer como a partir de los 65 años. Las expectativas de vida de los hombres al nacer superan los 83 años, mientras que las mujeres superan los 86 años.

#### 3.1.1.3. Fenómeno migratorio

Como hemos mencionado en el apartado de la fecundidad, hasta 2008, la natalidad sufrió un incremento en España relacionada con la llegada de población inmigrante. Ha sido hasta los años 90 cuando la población del país creció de forma natural, siendo a partir de esos años en los que el aumento de la población viene dado con la llegada

de la población inmigrante. Este fenómeno ayuda a que la población con envejezca tan rápidamente.

### **3.1.2. El modelo de las Smart Age-Friendly Villages**

El modelo “*Smart Age-Friendly Villages*” fue presentado en el parlamento europeo en el año 2017. Uno de los objetivos principales de este modelo es el de definir los retos y las oportunidades que poseen las zonas rurales y como pueden llevarse a cabo a través de la transformación digital de los procesos y servicios. Se plantean diversos factores clave para el desarrollo de estas aldeas inteligentes como el impacto de las tecnologías digitales o las actividades medioambientales para proteger el entorno natural y la economía circular (Battini et al., 2017, como se cita en Dokl et al., 2022).

La Organización Mundial de la salud ha realizado su propia investigación sobre este modelo y concluyen en que estos “*age-friendly*” deben fomentar la salud, favorecer el bienestar y la participación así como empoderar a los habitantes a medida que se van haciendo mayores. Estos espacios deben ser accesibles también para las personas que presenten discapacidad haciendo que sean espacios seguros, solidarios e inclusivos.

Las aldeas inteligentes son facilitadoras de las prestaciones sanitarias y asistenciales en zonas rurales, esto es algo a destacar debido al creciente envejecimiento que se está produciendo y a la escasez de profesionales, el modelo propone que a través de las tecnologías se mejore la atención sanitaria y la asistencia social y sirva en un futuro para desarrollar sistemas de suministro de servicios para la población mayor (Dokl et al., 2022).

Este mismo modelo propone un desarrollo de otro modelo similar denominado “*Smart Silver Villages*” cuyo objetivo sea el de desarrollar una plataforma digital para la prestación de productos y servicios en las poblaciones rurales a las personas de más de 50 años.

Los pueblos inteligentes podrán servir de gran apoyo para la revitalización de las zonas rurales y además pueden ser una herramienta que ayude a reducir los riesgos a los que las personas mayores de zonas rurales mejorando su calidad de vida y bienestar a través del uso de nuevas tecnologías. En la actualidad no se conocen los efectos que tiene el

modelo “Smart Age-Friendly Villages” sobre la autonomía de las personas mayores así como en la mejora de las prestaciones sanitarias y asistenciales en las zonas rurales.

### **3.1.3. Envejecimiento activo en el contexto rural**

Según los datos demográficos expuestos, el entorno urbano y el rural previsiblemente tendrán un aumento de personas mayores con riesgo de ser dependientes y que requieran de recursos sociales para poder realizar las actividades básicas de la vida diaria así como para cubrir sus necesidades principales, como la soledad y la dependencia, entre otras. Es por ello por lo que el envejecimiento activo puede servir de prevención de esa dependencia y así las personas mayores mejoren su calidad de vida en sus hogares, retrasando el ingreso en un centro residencial.

La Organización Mundial de la Salud propuso promover la salud y el envejecimiento activo, para ello definió el concepto de “envejecimiento activo” como el proceso de optimización de las oportunidades de salud, participación y seguridad con el fin de mejorar la calidad de vida a medida que las personas envejecen (OMS, 2002).

El término activo hace referencia a la continua participación de las personas en cuestiones sociales, económicas y culturales en la sociedad. El objetivo del envejecimiento activo es ampliar la esperanza de vida saludable así como la calidad de vida de las personas a medida que envejecen (OMS, 2002).

Para la Organización Mundial de la Salud envejecer de forma activa es continuar participando del mercado laboral, realizar otro tipo de actividades que no tienen remuneración así como mantener calidad de vida y vivir de forma independiente. La OMS aporta el modelo de los determinantes del Envejecimiento, haciendo énfasis en la prevención de la salud. Este modelo recoge la importancia de diversos factores y la interacción entre ellos y como estos afectan al proceso de envejecimiento.

- Determinantes transversales: culturales y de género: hacen referencia a los valores y normas compartidos por la sociedad e influyen directamente en el resto de las personas. Las tradiciones y valores determinan la forma en la que la sociedad valora a las personas mayores y al proceso de envejecimiento en si mismo.

- Determinantes de salud y sistema de servicios sociales: relacionados con la promoción de la salud así como la prevención de las enfermedades y el acceso igualitario a los servicios. Los servicios de salud y los servicios sociales deben estar integrados y coordinados para que exista efectividad en ellos.
- Determinantes económicos: el trabajo, los ingresos y la protección social son importantes ya que de ellos depende que las personas participen en menor o mayor medida en la sociedad y además son importantes para la independencia de las personas.
- Determinantes relacionados con el ambiente físico: importancia que tiene el entorno físico para que se produzca un envejecimiento de forma activa. En las zonas rurales el envejecimiento de las personas mayores debe prestarse una mayor atención debido a que en estos entornos factores como los pocos medios de apoyo y la ausencia de servicios de asistencia adecuados pueden llevar al aislamiento de las personas mayores.
- Determinantes relacionados con los factores personales: son los cambios biológicos y genéticos que experimentan las personas en el proceso de envejecimiento. Dentro de estos determinantes se recogen también factores psicológicos que influyen en el envejecimiento activo y la longevidad, estos factores pueden ser influidos por otros determinantes como los relacionados con el ambiente social o los comportamentales.
- Determinantes comportamentales: antecedentes de los hábitos que ha llevado la persona a lo largo de toda su vida.
- Determinantes relacionados con el ambiente social: se refieren a las redes y apoyos así como protección contra la violencia con los que pueda contar la persona. Estos factores mejoran la salud, independencia y productividad en la edad adulta ya que otros factores negativos como la soledad, el aislamiento, la falta de educación y la violencia son riesgos de discapacidad en las personas mayores.

El envejecimiento activo y sus determinantes son utilizados en la elaboración de estrategias, políticas públicas y en la toma de decisiones sobre derechos. Además aseguran la calidad de vida y el desarrollo de las personas mayores.

Según la Estrategia de prevención de la dependencia para personas mayores y promoción del envejecimiento activo (2017), en el entorno rural el envejecimiento cuenta con una serie de limitaciones debido a que la lejanía entre diferentes localidades resulta una dificultad para organizar actividades así como para prestar servicios, ya que se exige una proximidad entre la entidad que presta el servicio y la persona mayor que requiere de esa atención.

Castilla y León cuenta con un programa denominado “Programa Integral de Envejecimiento Activo de Castilla y León” cuyo objetivo principal es el de mejorar la calidad de vida de las personas mayores a través del desarrollo de acciones por parte de las administraciones, promoviendo la adquisición de actitudes, conocimientos y habilidades que les permitan mejorar su salud, sus capacidades físicas y psíquicas así como lograr un nivel satisfactorio de interacción en su entorno.

### **3.2. Servicios sociales para personas mayores**

España cuenta con una población con un cada vez un mayor número de personas en situación de dependencia debido al envejecimiento de la población y al aumento de la esperanza de vida. Según el análisis de los servicios sociales realizado por la EAPN (2021), la atención a las personas en situación de dependencia no llega como es debido a toda la población que la necesita.

Según Moix (2022) “Los Servicios Sociales son servicios técnicos, prestados al público o a determinados sectores del mismo, de una manera regular y continua, por las más que diversas organizaciones públicas o privadas, con el fin de lograr o aumentar el Bienestar Social” (p. 137).

Los Servicios Sociales para las personas mayores desempeñan un papel fundamental en la promoción de su calidad de vida y de su autonomía siendo Castilla y León una de las comunidades autónomas con mayor tasa de envejecimiento de España, dotar de estos servicios es imprescindible desde las administraciones públicas. En este apartado se

realiza un análisis a la normativa y a los diversos recursos y programas destinados a las personas mayores.

### **3.2.1. Políticas y legislación en materia de servicios sociales para las personas mayores**

A nivel estatal, la Constitución española de 1978 recoge en el artículo 50 que los poderes públicos garantizarán mediante unas pensiones adecuadas y actualizadas de forma periódica la suficiencia económica de las personas mayores. Además de promover su bienestar mediante un sistema de servicios sociales que atenderá problemas de salud, vivienda, ocio y cultura. Las competencias en ámbito de servicios sociales las asumen las comunidades autónomas.

En Castilla y León, la protección y atención a personas mayores se rige por un conjunto de normas y políticas cuyos objetivos principales es garantizar el bienestar y promover la autonomía de las personas mayores. Las disposiciones legislativas en materia de servicios sociales de Castilla y León son las siguientes:

- **Ley 5/2003, de 3 de abril, de atención y protección a las personas mayores de Castilla y León**, esta ley recoge los derechos y los deberes de las personas mayores, con esta ley también se pretende potenciar la integración de las personas mayores en la sociedad. Recoge también la atención a las personas mayores además de acciones protectoras entre otras.
- **Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla y León**, en ella se recoge el derecho universal de acceso al sistema de servicios sociales así como la finalidad de proporcionar una cobertura de las necesidades sociales y básicas para promover la autonomía y el bienestar de las personas durante todo el ciclo vital.

Algunos de los principios rectores que destacan es el de la responsabilidad pública, en el que los poderes públicos han de garantizar la disponibilidad y el acceso de las personas a los servicios sociales, atención integral, promoción a la autonomía personal contribuyendo a la inclusión y participación de las personas en la sociedad, especialmente las personas con necesidades de apoyo y las personas en situación de dependencia. Además destaca el principio de participación en el que las personas son protagonistas de la intervención que se

realice con ellas y por último el principio de sostenibilidad, en él se recoge que los poderes públicos deben garantizar una financiación del sistema adecuada asegurando estabilidad.

- **Ley 2/2013, de 15 de mayo, de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad**, garantiza la igualdad de oportunidades, derechos y deberes de las personas con discapacidad, con la actuación de los poderes públicos de Castilla y León en la atención y promoción del bienestar, calidad de vida y autonomía personal. Recoge una serie de medidas, actuaciones y apoyos que se han de llevar a cabo para garantizar una igualdad de oportunidades.
- **Orden FAM/119/2014, de 25 de febrero, por la que se regula el Club de los 60 y se aprueba el Programa Integral de Envejecimiento Activo de Castilla y León**. Regula el conjunto de actividades y servicios destinados a la prevención de la dependencia y a la promoción de la autonomía personal. Incluye iniciativas que son desarrolladas tanto por administraciones públicas como por entidades privadas y aprueba el Programa Integral de Envejecimiento Activo de Castilla y León. Uno de los objetivos principales es la promoción de la vida independiente tanto como sea posible.
- **Decreto 58/2014, de 11 de diciembre, por el que se aprueba el Catálogo de Servicios Sociales de Castilla y León**. El catálogo de servicios sociales es el instrumento en el que se determinan y ordenan las prestaciones del sistema de servicios sociales.

En cuanto al colectivo de personas mayores, recoge un servicio denominado “envejecimiento activo y prevención de la dependencia” cuya finalidad es la promoción de la autonomía personal y la prevención de la dependencia.

- **Ley 1/2024, de 8 de febrero, de apoyo al proyecto de vida de las personas con discapacidad en Castilla y León**, cuyo objetivo principal es establecer los apoyos profesionales que se deben prestar a las personas con discapacidad para que estas puedan desarrollar su proyecto de vida, respetando su voluntad y preferencias.

A nivel estatal destaca la ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia:



- **Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia**, regula las condiciones básicas de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia mediante la creación de un sistema con la colaboración y participación de las administraciones públicas.

### **3.2.2. Recursos y programas en Castilla y León**

Los recursos y prestaciones disponibles para las personas mayores en Castilla y León se encuentran en el catálogo de servicios sociales, este catálogo es un instrumento de información y al alcance de todas las personas usuarias del sistema de servicios sociales que recoge las prestaciones y los servicios disponibles así como sus requisitos para el acceso a ellos.

Los servicios se dividen en información, prevención, apoyo a la familia, atención social en contexto comunitario, atención integral en centro residencial, protección jurídica y tutela y apoyo para necesidades básicas. En este apartado nos centraremos en los tres primeros:

- Servicio de información, valoración y seguimiento donde se ubican ciertos servicios como puede ser el reconocimiento del grado de discapacidad y el reconocimiento de grado de dependencia.
- Servicio de Prevención
  - Envejecimiento activo y prevención a la dependencia, dentro de esta prestación encontrar diferentes servicios como el servicio de prevención de la situación de dependencia.
- Apoyo a la familia, conjunto de servicios o programas que están dirigidos a mejorar la calidad de vida de las familias. Dentro de este servicio podemos encontrar:
  - Atención en centros a personas en situación de dependencia por descanso del cuidador/a, comprende el alojamiento temporal en un centro residencial para el descanso del cuidador y una ayuda económica para una estancia temporal de máximo 15 días de la persona para el descanso del cuidador. Está destinado a personas con gran dependencia y sus cuidadores.

- Estancia nocturna en unidad residencial, destinado para personas en situación de dependencia.
- Apoyo a la autonomía personal, dirigido a las personas en situación de dependencia o discapacidad, el objetivo de estos servicios es favorecer la autonomía de las personas y mejorar su calidad de vida.
  - Promoción de la autonomía personal, programas de estimulación cognitiva, rehabilitación y terapia ocupacional. Se enmarcan también actividades para el envejecimiento activo.
  - Teleasistencia, comprende la atención inmediata con el usuario y permite solicitar ayuda en caso de emergencia.
  - Ayuda a domicilio, apoyo en la realización de las actividades domésticas además de atención personal centrada en las actividades básicas de la vida diaria.
  - Prestación económica para la asistencia personal a personas en situación de dependencia.
  - Prestación económica para los cuidados en el entorno familiar de personas en situación de dependencia.

En cuanto a programas destaca el Programa Integral de Envejecimiento Activo, este programa comprende todas las actividades y servicios que se desarrollan desde los programas de envejecimiento activo con el objetivo principal de prevención de la dependencia, promoción del envejecimiento activo y el apoyo a que las personas mayores permanezcan el mayor tiempo posible en sus domicilios.

El programa está estructurado en cuatro ejes organizando las acciones que lo conforman, estos son:

- Prevención y Desarrollo de la Autonomía Personal, realizando una serie de acciones relacionadas con la promoción de hábitos y estilos de vida saludables y actividades que promueven la autonomía y la independencia de las personas mayores mediante la adquisición de diversas competencias para poder lograrlo.

- Coordinación, permite que los principales agentes que intervienen en el envejecimiento activo de Castilla y León puedan desarrollar metodologías, criterios y normas siempre contando con las personas mayores.
- Igualdad de Oportunidades, facilitan el conocimiento de las personas mayores y dan importancia a las personas mayores frente al resto de la sociedad.
- Calidad e Innovación, promueve la mejora del programa mediante el intercambio de información y buenas prácticas, además permite adaptar el programa a las necesidades que presenten las personas mayores.

Este programa da cobertura a todas aquellas personas que quieran participar de él, ya sean personas mayores o no. Los municipios de más de 20.000 habitantes tienen garantizada una cobertura mínima del programa a través de las Corporaciones Locales y las Gerencias Territoriales de Servicios Sociales, mientras que para los municipios de menos de 20.000 habitantes, son los grupos de trabajo provinciales los que deben de observar la posibilidad de cómo se puede llevar a cabo contemplando los recursos que estos posean para la prevención a la dependencia y envejecimiento activo.

Otro de los programas que destacan es el “Club de los 60”, es un programa de la Junta de Castilla y León destinado a promover el envejecimiento activo y la mejora de la calidad de vida de las personas mayores de 60 años. El programa presta una serie de servicios y actividades que permiten la participación social de las personas mayores. Algunas de los servicios y programas dentro del Club de los 60 son:

- Campaña de Viajes: ofrece a las personas que están adheridas a este programa la oportunidad de viajar fomentando el ocio.
- Programa Interuniversitario de la Experiencia: es un programa en colaboración con las universidades de la comunidad, permite que las personas mayores accedan a la cultura y el aprendizaje además de promover las relaciones sociales.
- Programa de Acercamiento Intergeneracional, permite la convivencia entre las personas mayores y el alumnado universitario.
- Carné 60: Proporciona descuentos en diferentes negocios.

### **3.3. Factores que facilitan o dificultan el acceso a los servicios sociales**

Como hemos visto en apartados anteriores, el acceso a los servicios sociales es un derecho fundamental que garantiza la cobertura de las necesidades básicas de las personas, es además de carácter universal, es decir, cualquier persona puede tener acceso a los servicios. Sin embargo, existen algunos factores que actúan como barrera para este acceso.

En este apartado se analizarán los elementos que favorecen el acceso, como la proximidad de los recursos, la simplificación de trámites o la sensibilización de la población sobre sus derechos. Asimismo, se explorarán las barreras que lo obstaculizan, tales como la burocracia excesiva, la falta de información, el estigma social o la insuficiencia de recursos. Comprender estos factores es esencial para mejorar la intervención del trabajo social y garantizar que los servicios lleguen a quienes más los necesitan.

Para los autores Montorio et al. (2003), los factores que dificultan el acceso a los servicios sociales de las personas mayores se pueden clasificar de la siguiente forma:

- Barreras relativas a la propia persona mayor
- Barreras relativas al entorno familiar: el papel de los cuidadores
- Barreras relativas al entorno social
- Barreras relativas al entorno formal e institucional

En cuanto a las barreras relativas a las propias personas mayores, los autores señalan aspectos personales que afectan a la decisión. Dentro de estos podemos encontrar las ideas que las propias personas mayores tienen sobre el proceso de envejecimiento y sobre los propios servicios, además, en ocasiones las personas mayores no saben definir qué es lo que realmente necesitan por lo que los recursos que se le asignan puede que no sean los más adecuados. Otras barreras que pueden llevar a que muchas de las personas no accedan a determinados servicios son las que tienen que ver con determinados sentimientos o creencias.

Las siguientes barreras que los autores mencionan son las relativas al entorno familiar y el papel de los cuidadores, en el que estos pueden no acceder a determinados servicios que favorecen tanto el bienestar de la persona mayor como el suyo propio, estas

actitudes de rechazo pueden ser de tipo cultural o por desconocimiento del funcionamiento del servicio.

Las barreras relativas al entorno social son las que hacen referencia a la imagen que la sociedad tiene hacia las personas mayores, así como las creencias que la sociedad tiene sobre la vejez. Estas creencias no solo influyen en la forma en la que se trata a las personas, sino que también influyen en el modo en el que las personas mayores se acaban comportando (Izal y Montorio, 1999). En la actualidad, esa visión se ha transformado hacia un sentido más positivo.

Por último, se hace mención a las barreras relativas al entorno formal e institucional, estas barreras se originan en los profesionales que atienden a las personas mayores. Algunas de las barreras que se presentan son los estereotipos que los propios profesionales poseen y la insuficiente formación que poseen los profesionales sobre el ámbito de la vejez.

La red europea de lucha contra la pobreza y exclusión social (EAPN), realizó en 2021 un análisis de los servicios sociales y hacen mención a que la atención ofrecida por los servicios sociales es muy deficitaria ya que un 17,1% de personas que tenían reconocido grado de dependencia a pesar de tener derecho a prestaciones no las recibían. Dentro de ese porcentaje, el 41,5% de las personas tenían reconocidos grado II y grado III de dependencia.

### **3.4. Estudios de intervención para mejorar el acceso a los servicios sociales**

#### **3.4.1. Intervención a través de tecnologías digitales**

La aparición de las tecnologías digitales han supuesto una modificación a nivel internacional de muchos aspectos incluyendo culturas y estructuras sociales, en la actualidad dada la importancia que han ido adquiriendo las nuevas tecnologías es preciso visibilizar las barreras que suponen así como replantearse nuevos objetivos en la práctica profesional.

Dentro del Trabajo Social ha surgido una nueva desigualdad social, esta está relacionada con la posibilidad de acceso a las tecnologías. A pesar de que estas tecnologías no deben ser sustitutas de la figura del profesional, su utilización favorece la labor del trabajador social permitiendo un manejo y almacenamiento de datos.

Montalbá y Russo (2021) indican que la intervención social se ha ido transformando con el paso del tiempo por diversos factores como son cambios en la legislación, marcos institucionales en los que se inscribe, cambios en las lógicas burocráticas o en las relaciones de administración ciudadana. A estos factores se les añade también los cambios que se han producido debido a la digitalización en la práctica profesional. Dicha digitalización como hemos remarcado anteriormente facilita la labor del profesional ya que permite un manejo de la información y un almacenamiento de datos. La digitalización afecta a ámbitos como el acceso a la información, el registro del caso, la relación profesional e incluso en el método para resolver una situación o recurso.

A pesar de que supondría algunas ventajas para la intervención social como la flexibilidad, la accesibilidad y la fluidez entre la relación profesional-usuario (De la Fuente y Cano, 2017). La realidad es que también posee ciertas desventajas como que las bases de datos empleadas en los servicios sociales no están interconectadas, es decir, cada servicio social especializado tiene sus propias bases de datos y estas no se cruzan con el resto de datos que posean las bases de otros servicios, así como que pueden surgir dificultades de acceso y cobertura técnica.

Las tecnologías pueden ser instrumentos que favorecen la inclusión o barreras que impidan a determinadas personas o colectivos a participar de forma plena en la vida comunitaria, es por ello por lo que los servicios sociales deben conocer que efectos producen en los individuos y si son una oportunidad o un límite en su desarrollo personal.

#### **3.4.2. Intervenciones comunitarias**

Según Monreal y del Valle (2010), las formas de participación social de las personas mayores en el entorno rural están limitadas socialmente por roles y estatus que se han ido estableciendo socialmente. Tiene gran importancia y valor la autonomía y la libertad de actuar de una forma u otra, es por ello por lo que se genera una resistencia a la intervención social, las personas sienten la intervención como algo que se les impone. Debemos tener en cuenta esta característica para que la intervención social en el contexto rural resulte eficaz, es por ello por lo que debe intervenir desde la comunidad y siendo un proceso que se desarrolla durante un tiempo suficiente para generar cambios (Navarro, 2004).

Las relaciones interpersonales en el contexto rural están basadas en la cercanía y el “cara a cara” así como por la historia y los referentes comunes, el asociacionismo y los espacios naturales de encuentro (Monreal y del Valle, 2010).

Al considerar la participación social como una forma de fortalecer a la sociedad y a sus miembros, se debe tener en cuenta su punto de vista en el momento de diseñar programas o servicios. Para poder llevar esto a cabo Monreal y del Valle (2010), proponen profesionalizar la intervención comunitaria en el contexto rural. El perfil profesional tendrá conocimiento de los servicios y recursos que posee el territorio además deberá ser conocedor de las costumbres y expectativas de la comunidad local. La intervención será basada en las relaciones de “cara a cara” incluyendo en ella la coordinación profesional, el acompañamiento al usuario y respetando en todo momento la privacidad y la capacidad de decisión de las personas involucradas.

El catálogo de servicios sociales de la Junta de Castilla y León recoge en el grupo de atención social en contexto comunitario prestaciones de atención diurna en centros, dentro de estas prestaciones las personas mayores que cumplan los requisitos pueden recibir:

- Servicio de atención en centros de día para personas con discapacidad.
- Servicio de atención en centros de día para personas mayores en situación de dependencia.

Según Sarasa (2003), en España la confianza que se deposita en la familia para la resolución de problemas de dependencia es tan elevada que ha supuesto que se produzca un déficit en los recursos sociales cuya escasa oferta es brindada por parte de los servicios privados.

### **3.5. Trabajo Social con personas mayores en contexto rural**

El trabajo social con personas mayores en general presenta gran fortaleza debido a que se encuentra presente en la mayor parte de los servicios y recursos que se destinan a las personas mayores. La intervención que se realiza desde el trabajo social está orientada a las características que posea cada caso y cada persona, y atendiendo aquellas necesidades que están relacionadas con el envejecimiento como salud, actividad, independencia, sin centrándose únicamente en el ocio y tiempo libre.

En el contexto rural, la dispersión en núcleos pequeños y la lejanía entre las distintas localidades dificulta la organización de actividades así como la prestación de servicios los cuales se encarecen debido a la dispersión que existe entre poblaciones. Destaca también un descenso económico debido a la falta de personal así como las pocas oportunidades laborales. A todas estas dificultades hacen frente los trabajadores/as del trabajo social en el ámbito rural ya que la escasez de recursos, las necesidades y las demandas que presentan las personas no se desarrollan adecuadamente (Libro Blanco del “Envejecimiento Activo”, 2011 ).

Para poder desarrollar una buena intervención social es de gran importancia tener un buen conocimiento sobre las comunidades con las que se trabaja, sobre todo en el contexto rural ya que si no se conoce previamente las dinámicas y costumbres locales así como la política específica de la zona encontraremos dificultades para desempeñar el trabajo de forma eficaz (Monreal y del Valle, 2010). Los vínculos directos que los profesionales crean con los usuarios en las comunidades en las que intervienen es esencial para que una atención integrada y que sirva como empoderamiento a las personas mayores y sus familias (Elices Acero et al., 2024).

Real y Jiménez (2022) observan cierto declive dentro del trabajo social y de los servicios sociales en los contextos rurales con poca presencia en debates políticos, académicos y científicos haciendo que esto dificulte la reflexión sobre nuevos marcos teóricos y modelos de intervención cuando en el contexto rural los problemas son más complejos.



## **4. METODOLOGÍA**

En este apartado se plantea la metodología que se ha llevado a cabo en este estudio cualitativo con el fin de conseguir la información necesaria para la investigación. La recogida de información ha sido posible con la participación a través de un guion de entrevista semiestructurada de seis personas mayores de entre 65 años y 90 años de la localidad de San Román de Bembibre, perteneciente al municipio de Bembibre en la provincia de León. En los siguientes subapartados se presenta el diseño empleado en el que se justificará la metodología que se ha empleado así como el ámbito de estudio, la muestra de este y la recolección de los datos y su procedimiento además del análisis de los datos obtenidos.

### **4.1. Diseño**

Esta investigación fue realizada a través de un estudio cualitativo mediante un guion de entrevista semiestructurada, las cuales se realizaron a personas mayores de entre 65 y 90 años que residen en el medio rural. El objetivo del estudio cualitativo es conocer la percepción de las personas mayores sobre el acceso a los servicios sociales y sus ventajas y barreras.

Mediante el uso de un guion de entrevista semiestructurada y con preguntas abiertas, se permite a las personas que expresen sus opiniones y percepciones sobre el acceso de los servicios sociales en el ámbito rural.

### **4.2. Ámbito de estudio**

El ámbito de estudio se centra en seis personas mayores de edades comprendidas entre 65 y 90 años, residentes en una zona rural, concretamente en la localidad de San Román de Bembibre perteneciente al municipio de Bembibre en León.

Según datos del Instituto Nacional de Estadística, esta localidad cuenta a día uno de enero de 2024 con un total de 412 residentes.

### **4.3. Participantes**

Los participantes en esta investigación han sido seis personas mayores residentes en la zona rural, tres mujeres y tres hombres, con edades comprendidas entre los 65 años y los 90 años.

En la siguiente tabla se reflejan los perfiles de las personas mayores participantes en la entrevista semiestructurada:

**Tabla 2. Perfil de las personas participantes en la entrevista semiestructurada**

Género	Edad	Estado Civil	Tiempo residiendo en la localidad	Codificación
Mujer	70	Viuda	58 años	E1-M
Mujer	69	Casada	69 años	E4-M
Mujer	89	Casada	45 años	E3-M
Hombre	90	Casado	45 años	E2-H
Hombre	66	Casado	40 años	E5-H
Hombre	70	Casado	70 años	E6-H

#### 4.4. Recogida de datos e instrumentos

La recolección de datos se realizó mediante un instrumento cualitativo como son las entrevistas semiestructuradas. Este instrumento permite a las personas responder a unas preguntas que se han definido previamente y en un orden establecido pero con cierta flexibilidad para los participantes en su respuesta. Según Villarreal-Puga y Cid García (2022), las entrevistas semiestructuradas permiten comprender e interpretar las experiencias de las personas participantes desde su perspectiva.

El guion de la entrevista (Anexo 1) se ha desarrollado en cuatro bloques de preguntas, el primer bloque *Envejecimiento en el entorno rural*, permite conocer los apoyos con los que cuentan las personas mayores en su día a día así como la percepción que ellos mismos tienen a cerca de las ventajas y desventajas que tiene vivir en zonas rurales.

El segundo bloque *Conocimiento y expectativas de los servicios sociales*, se busca conocer si las personas poseen el conocimiento suficiente sobre los servicios sociales que se prestan en el municipio y si estos se adecúan a las necesidades de la población mayor.

El tercer bloque *Satisfacción con los servicios sociales*, se centra en averiguar si las personas entrevistadas han acudido a los servicios sociales y de qué servicios han hecho uso así como la atención que recibieron por parte de los profesionales.

El cuarto y último bloque *Accesibilidad de información de servicios sociales*, pretende conocer a través de que medios se informan las personas mayores sobre los recursos

disponibles en su municipio y conocer su opinión acerca de si consideran que el acceso a la información es adecuado a las personas mayores y si los servicios sociales deberían de realizar un esfuerzo mayor para hacer llegar la información al colectivo.

Al inicio de la entrevista también se pregunta sobre la edad, el estado civil y el tiempo que la persona lleva residiendo en la localidad.

#### **4.5. Análisis de datos**

Para realizar el análisis de los datos obtenidos se transcribieron las entrevistas ya que previamente a realizar la entrevista se pidió de forma oral el consentimiento de los participantes para ser grabados y que el análisis de la entrevista fuera más sencillo y mejor. Una vez realizada la transcripción, se realizó una codificación (tabla 2) que consiste en códigos, la primera parte corresponde al número de la entrevista (E1, E2, E3...) y la segunda a su sexo correspondiendo la M a Mujer y la H a Hombre.

#### **4.6. Aspectos éticos**

Las consideraciones éticas son fundamentales dentro del trabajo social, para el desarrollo de esta investigación se han tenido en cuenta aspectos como la obtención de consentimiento informado, la confidencialidad y la privacidad de las personas. Para ello a los participantes antes de comenzar la entrevista se les explicaron los fines de esta y el objetivo de la investigación así como la confidencialidad de sus datos y de las respuestas. No hay un documento con la aceptación a ser grabados, pero al comenzar la entrevista se registró la autorización aceptando así ser grabados. La información tiene fines para la investigación y respeta la Ley orgánica 3/2018, de 5, de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

## 5.- RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

A partir de las respuestas de las entrevistas semiestructuradas realizadas a seis personas mayores del entorno rural, se pueden encontrar algunos aspectos relacionados con el envejecimiento en el entorno rural, así como la importancia del papel del apoyo familiar y el acceso a la información y recursos de los servicios sociales.

Del análisis de los datos obtenidos en las entrevistas, surgieron cuatro temas principales y siete subtemas a partir de las respuestas de las entrevistas semiestructuradas. Estos temas y subtemas describen la percepción, el acceso y el uso de servicios sociales de las personas mayores (Tabla 1). En esta sección, se organiza la descripción de los resultados seleccionando las citas textuales más representativas.

**Tabla 1.** Resumen de temas y subtemas

---

***Envejecimiento en el entorno rural***

*Papel del apoyo familiar*

*Ventajas e inconvenientes de envejecer en el entorno rural*

***Conocimiento y expectativas de los servicios sociales***

*Adecuación de los servicios sociales a las necesidades de las personas mayores*

***Satisfacción con los recursos sociales***

*Percepción de las personas mayores sobre la calidad y efectividad de los servicios sociales*

***Accesibilidad sobre la información de servicios sociales***

*Uso de los dispositivos digitales para el acceso a información*

*Acceso a información a través de medios convencionales*

*Esfuerzo de los servicios sociales por hacer llegar la información a la población mayor*

---

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las entrevistas realizadas

### 5.1.- Envejecimiento en el entorno rural

En este bloque nos centraremos en el papel del apoyo familiar en las personas mayores así como de las ventajas e inconvenientes de envejecer en el entorno rural.

#### 5.1.1. El papel del apoyo familiar

Las personas mayores que han participado en la entrevista determinan que el apoyo familiar tiene gran importancia, sobre todo en el envejecimiento donde la figura de la familia adquiere un papel fundamental en el cuidado. Las personas

coinciden en que la presencia de seres cercanos supone un apoyo para la autonomía diaria, en el entorno rural el papel del apoyo familiar es crucial ya que en este contexto los servicios públicos son limitados y se requiere de un apoyo para poder acceder a ellos.

*“Para mí el apoyo es mi hija, ella es la que nos lleva y nos trae a los sitios y más ahora que mi marido y yo somos mayores y estamos todos los días de médicos todavía la necesitamos más y claro si no fuera ella pues nosotros no podríamos casi ni salir” (E.3-M)*

*“Gracias a Dios cuento con apoyo de familia y de amistades de toda la vida. De familia cuento con mis hijos que aunque ya tienen su vida hecha están pendientes de mí y luego las amistades siempre están dispuestas a echar una mano si se necesita” (E.5-H)*

Las personas entrevistadas también mencionan a las amistades y a los vecinos como fuente importante de apoyo, estas relaciones contribuyen a reducir la sensación de soledad de las personas mayores a través del apoyo que los familiares por diversas circunstancias no pueden prestar.

*“Cuento con mi familia que me ayuda y también tengo amistades que me hacen compañía y me ayudan cuando mi familia no puede. También cuento con el apoyo de mis vecinos” (E.1-M)*

*“Principalmente cuento con el apoyo de amigos porque mis hijas viven lejos pero a pesar de la distancia también puedo decir que cuento con su apoyo” (E.6-H)*

### **5.1.2. Ventajas e inconvenientes de envejecer en el entorno rural**

Todas las personas mayores entrevistadas coinciden en que la tranquilidad es una de las ventajas principales de envejecer en el entorno rural, además de la ausencia de las prisas y el sentido de comunidad.

*“Uf ventajas muchas, la tranquilidad y que aquí no hay las prisas ni el bullicio de las grandes ciudades” (E.5-H)*

Residir en entornos rurales ofrece un espacio donde las relaciones interpersonales tienen gran importancia ya que la cercanía con los vecinos favorece la creación de una red informal de apoyo, la cual sirve para proveer de

ayuda en caso de ser necesaria y que contribuye a mejorar el bienestar emocional de las personas mayores a través de las interacciones entre ellos.

*“La tranquilidad que te da vivir y la buena relación, si es buena, con la gente, te da tranquilidad, te da paz, siempre tienes cobertura porque siempre tienes alguien al lado que te puede echar una mano” (E.6-H)*

*Pues yo, yo creo que muchas. Muchas, porque como estuve fuera lo vi, lo viví, vivir en un pueblo es la mayor felicidad que puede tener una persona porque puede moverse desplazarse a un lado al otro, hablar con la gente, con los vecinos” (E.2-H)*

*“Un pueblo, pues que en un pueblo hay mucha tranquilidad y además te encuentras con la gente y puedes charlar, eso en la capital no lo puedes hacer. Algo de ventaja que hay en los pueblos es que están los vecinos que nos conocemos entre todos y nos podemos ayudar si lo necesitamos” (E.1-M)*

Aunque envejecer en el entorno rural ofrece importantes ventajas, los testimonios de las personas mayores recogen una serie de limitaciones que les afectan. Podemos comprobar como las personas mayores echan en falta recursos de ocio o asociaciones vecinales que les permitan envejecer de forma activa mediante la realización de diversas actividades.

*“Puede faltar cosas de entretenimiento como obras de teatro, conciertos de música buenos o un cine pero vamos con televisión y con poder desplazarte cuando hay cosas importantes está solucionado” (E.4-M)*

*“Estamos un poco abandonados porque teníamos que tener, por ejemplo, pues alguna algún sitio de actividad, no para las personas mayores que fueran a charlar. Antes estaba la asociación pero se terminó y con ella pues nada, ahora en casa con la familia” (E.2-H)*

Otro aspecto que relatan es la falta de oportunidades laborales, que repercute directamente en la despoblación y al envejecimiento de la zona debido a que la población más joven debe emigrar a otras ciudades para poder trabajar.

*“La mayor desventaja de los pueblos es que aquí no hay trabajo, todo está en las ciudades y aquí los jóvenes se tienen que ir fuera para poder trabajar, eso es lo peor de los pueblos” (E.3-M)*

La falta de servicios básicos es también una de las realidades de envejecer en el pueblo, las personas son obligadas a desplazarse a ciudades cercanas para que las necesidades básicas se resuelvan y en numerosas ocasiones requieren de otras personas para poder desplazarse. Se vincula también este inconveniente con la despoblación de las zonas rurales, ya que si no se apuesta por servicios esenciales las personas se acaban trasladando a las ciudades donde pueden resolver sus necesidades básicas sin necesidad de requerir de un apoyo para poder llevarlo a cabo.

*“En los pueblos que se espera, pues que a lo mejor no tienen las cosas que tienes una capital, como puede ser un centro comercial. Además tampoco contamos con hospital y para ello tenemos que ir a la ciudad, que si no tenemos quien nos lleve lo tenemos difícil” (E.1-M)*

## **5.2. Conocimiento y expectativas de los servicios sociales**

El conocimiento sobre los servicios sociales y los recursos que ofertan es muy variable entre las personas mayores. Mientras que algunos muestran un nivel limitado y delegan en sus hijos la gestión de estos trámites, otros revelan una comprensión clara. La accesibilidad a los servicios no depende de la existencia de recursos si no de la información que las personas tienen sobre ellos.

*“Pues la verdad es que no estoy muy enterado, la verdad es que es mi hija la que nos guía y nos solicita cosas que necesitamos, si no es por ella no nos enteraríamos de gran cosa y tampoco la solicitaríamos” (E.2-H)*

*“Bueno, pues apoyo, asistencia social, pues oye aquí a las ceas que son las que lo llevan y te dan apoyo y te informan sobre los servicios que necesitas o que puedes pedir, y si lo necesitas pues también te puedes dirigir al médico de cabecera y él ya te deriva donde crea conveniente a que te solucionen el problema o la necesidad” (E.4-M)*

### **5.2.1. Adecuación de los servicios sociales a las necesidades de las personas mayores.**

En general las personas entrevistadas creen que los servicios sociales se adecúan a las necesidades de las personas mayores. Aun así consideran que para que sean del todo adecuados deben mejorar aspectos como la complejidad de los trámites, la burocracia y el tiempo de espera para la resolución de los servicios.

*“Hombre, yo pienso que todo es mejorable. Pero yo el contacto que he tenido es bastante directo, pero es de muy corto plazo. Tampoco tengo un conocimiento muy grande, pero en principio creo que sí, que están llegando. Aun así siempre se puede mejorar, sobre todo el tiempo de espera para algunos casos que es mucho, todo el tema de la burocracia además es muy cansado” (E.6-H)*

*“En parte sí son adecuados y en parte no, creo que han avanzado bastante con el tiempo pero sí que es verdad que todavía faltan cosas por mejorar. A veces los trámites son complicados para los que no usamos bien el móvil o el internet, además aquí en el pueblo no hay muchas actividades para mantenernos entretenidos” (E.5-H)*

### **5.3. Satisfacción con los recursos sociales**

La satisfacción con los recursos sociales importante para poder evaluar el bienestar de las personas dentro de la comunidad. La satisfacción con los servicios permite comprobar si las necesidades de las personas mayores están correctamente atendidas a través de los diferentes servicios, el análisis de la satisfacción con los recursos permite identificar áreas de mejora.

#### **5.3.1. Percepción de las personas mayores sobre la efectividad y la calidad de los servicios sociales**

Las personas entrevistadas poseen una percepción positiva sobre la efectividad y la calidad de los servicios sociales destacando el acompañamiento y la orientación que han recibido por parte de los trabajadores sociales a los que han acudido. Las personas mayores muestran que la satisfacción con los servicios sociales está influida por la calidad del trato recibido y la percepción de apoyo a pesar de las demoras o el tiempo de espera que implica la solicitud de un servicio o recurso.



*“Yo por la experiencia que tengo ahora, no he tenido grandes dificultades quizá un poco en que los procesos son un poco largos y hay que esperar pero eso será por saturación o por lo que sea, pero bueno, tampoco me puedo quejar demasiado” (E.6-H)*

*“Si que he usado los servicios sociales, hace poco fui a la trabajadora social del ayuntamiento a que me ayudara para hacer la petición de la discapacidad y me explicó y asesoró muy bien sobre lo que tenía que rellenar y dónde llevarlo, quedé muy satisfecha con el trato que me dieron” (E.1-M)*

#### **5.4. Accesibilidad sobre la información de servicios sociales**

La accesibilidad a la información es imprescindible para que todas las personas puedan beneficiarse de los recursos disponibles. La información precisa y fácilmente localizable permite conocer a las personas mayores los servicios y recursos disponibles para sus necesidades y una serie de requisitos que deben cumplir para poder percibir esos recursos.

##### **5.4.1. Utilidad de los dispositivos digitales para el acceso a servicios sociales**

Para algunas personas mayores el uso de los dispositivos digitales es muy limitado no siendo posible la búsqueda de información a través de internet, esto muestra la barrera que existe en el acceso digital para algunas personas mayores.

*“Uso el móvil pero solamente para mandar mensajes y llamar, ahora aún estoy aprendiendo a manejarlo y no me desenvuelvo muy bien pero en buscar información aún estoy limitada porque por internet no sabría buscar, estoy aprendiendo aún” (E.1-M)*

Por otro lado, hay algunas personas mayores que sí que hacen uso de las herramientas digitales para la búsqueda de información.

*“Bueno, sí, para buscar información por Internet tiro de Google y el móvil sí, lo suelo utilizar bastante bueno, no mucho, que yo no soy muy partidario, pero cuando no tengo alguna duda, pues sí que lo consulto” (E.6-H)*

Ambas posiciones muestran una brecha digital que funciona de obstáculo para las personas mayores, especialmente en el acceso a información y se da importancia a valorar apoyos y formación para mejorar la inclusión digital de las personas mayores.

#### **5.4.2. Acceso a la información a través de medios convencionales**

Las personas mayores entrevistadas refieren que acceden a información a través de medios tradicionales como la radio o la televisión aunque la mayor parte de los entrevistados prefieren enterarse por la información que les cuentan sus vecinos o personas cercanas en función a sus propias experiencias. Estas afirmaciones reflejan aún más la brecha digital que existe respecto al uso de herramientas digitales por parte de las personas mayores, el uso de los medios tradicionales como única forma para el acceso a la información hace que muchos de los recursos disponibles no sean conocidos ni utilizados.

*“Por medios tradicionales me suelo enterar por la radio de aquí cuando dan alguna noticia de servicio o hablan con el alcalde o concejal del ayuntamiento y cuentan algo relacionado y claro por lo que hablo con los vecinos” (E.1-M)*

*“Yo a través de medios tradicionales me entero por lo que me dicen y por la información en los propios servicios, además siempre que tengo una duda o algo yo voy directamente allí a los que saben y me lo explican” (E.6-H)*

*“Pues igual por comentarios por la televisión en los programas que dan, igual por televisión que por la radio, que por los vecinos, por la gente que oye, que sabes que tiene necesidad de alguien. Ah, pues mire, yo fui a este sitio. Ah, pues este me solucionó este problema, el boca a boca vale mucho” (E.4-M)*

#### **5.4.3. Esfuerzo de los servicios sociales para hacer llegar la información a las personas mayores**

Los relatos recogidos reflejan la preocupación de las personas mayores en la dificultad de acceso a la información sobre los servicios sociales, especialmente en cuanto a dispositivos digitales. Los servicios sociales deben de realizar un mayor esfuerzo por adaptar la información a quienes no pueden acceder a Internet por las limitaciones que poseen, reforzando los canales tradicionales para mantener la comunicación directa.

*“Me entero por el voz en voz de los vecinos o por los carteles que ponen en el centro de salud o el ayuntamiento. Pienso que el internet ahora está en todo y que si las personas mayores como yo no saben usarlo pierden oportunidades o quedan*

*desinformados. Pienso que deberían de seguir informando de forma tradicional para que todos tengamos las mismas oportunidades” (E.5-H)*

*“Deberían mejorar para que las personas que somos mayores y no sabemos muy bien cómo funciona internet nos podamos enterar mejor” (E.1-M)*

Muchas personas mayores requieren del apoyo de otras personas para poder acceder a la información generándose así situaciones de desigualdad en el acceso a los recursos ya que si las personas no cuentan con apoyos que les informen, no llegarán a conocer sobre los recursos disponibles y a los que puedan acceder.

*“Un poco más, estirarse un poco más y hacer un poco más de esfuerzo porque hay gente que le cuesta mucho llegar y quedarse. Igual ahí hay que hay que llegar un pelín más. Lo digo porque no todo el mundo está en las mismas condiciones, yo, por ejemplo, me apaño y tal, pero yo veo otras personas que no pueden llegar a ellos” (E.6-H)*

*“Bueno, yo creo que la persona mayor que la necesita trata de informarse. No, por ejemplo, por el teléfono. Porque no lo manejan bien. Pero no sé por medio de otras personas o de un familiar alguna amistad, y si no acudes al centro, al ayuntamiento y ellos ya te derivan a donde sea o te informan, sí” (E.4-M)*

## 6. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Tras analizar los resultados de la investigación realizada a través de entrevistas semiestructuradas, se observan coincidencias con la literatura presentada.

La literatura y los resultados obtenidos coinciden en que en el entorno rural suceden cambios demográficos importantes como el envejecimiento de las zonas relacionado con la pérdida de población debido a las escasas oportunidades laborales que existen en el medio rural.

Se perciben las limitaciones existentes para organizar actividades relacionadas con el envejecimiento activo así como para algunos de los servicios que requieren cierta proximidad entre el lugar donde habitan y la entidad que presta el servicio, haciendo así que exista cierta dificultad en que los servicios estén prestados de forma equitativa en todas las localidades.

En cuanto al papel del apoyo familiar, los autores Montorio et al. (2003) mencionan que existen factores que dificultan el acceso a los servicios sociales siendo uno de ellos el entorno familiar, el cual los resultados determinan que el apoyo familiar es de gran importancia en el entorno rural ya que prestan cuidado de las personas mayores y en ocasiones de apoyo para el acceso de los servicios sociales.

Por otra parte, el acceso a los servicios sociales mediante las tecnologías digitales es una limitación para las personas debido a su desconocimiento sobre su uso supone un obstáculo para poder acceder a información o a los propios servicios. Es por ello por lo que las personas manifiestan que los medios tradicionales de información son su única forma para el acceso a información y que los servicios sociales deben mejorar su difusión debido a que la mayoría de personas mayores requieren de otras personas para conocer y acceder a los servicios ofertados.

A modo de conclusión, se deben tener en cuenta las necesidades que presentan las personas mayores en los entornos rurales, las barreras que existen para poder acceder a diferentes recursos y servicios así como la adecuación de estos. Es necesario que se realicen políticas que contribuyan a mejorar la atención en el entorno rural, promoviendo atención a todas las personas y ofertando los mismos servicios que en las zonas urbanas.

El acceso a unos servicios y recursos adecuados supone la satisfacción de las necesidades de forma eficaz y contribuye a la mejora de la calidad de vida y bienestar de las personas mayores. Desde el Trabajo Social se debe realizar una intervención en la que se tengan en cuenta las características de las personas que residen en el entorno rural así como las propias características del entorno.

## 7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BOE-A-2003-9100 Ley 5/2003, de 3 de abril, de atención y protección a las personas mayores de Castilla y León. *Boletín Oficial del Estado*, 108, de 6 de mayo de 2003. <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2003-9100>

BOE-A-2011-402 Ley 16/2010, de 20 de diciembre, de servicios sociales de Castilla y León. *Boletín Oficial del Estado*, 7, de 8 de enero de 2011. <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2011-402>

Conde-Ruiz, J. I. y González, C.I. (2021). *El proceso de envejecimiento en España*. (Estudios sobre la Economía Española, nº.2021/07). FEDEA <https://documentos.fedea.net/pubs/eee/eee2021-07.pdf>

Instituto Nacional de Estadística. (2024, 20 noviembre). *Movimiento natural de la población: Indicadores Demográficos Básicos. Año 2023*. Nota de prensa <https://www.ine.es/dyngs/Prensa/es/MNP2023.htm#:~:text=El%20indicador%20coyuntural%20de%20fecundidad,que%20el%20registrado%20en%202022>.

De la Fuente Robles, Y., Martín Cano M. (2017). Las nuevas formas de intervención social, Las TIC al servicio de la profesión del Trabajo Social. Interacción y perspectiva: *Revista del Trabajo Social*, 7(1), 80-90. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5859944>

Díaz, J. P., & García, A. A. (2018). Envejecimiento demográfico y vejez en España. *Panorama social*, 28, 11-47. [https://www.funcas.es/wp-content/uploads/Migracion/Articulos/FUNCAS\\_PS/028art02.pdf](https://www.funcas.es/wp-content/uploads/Migracion/Articulos/FUNCAS_PS/028art02.pdf)

Dokl, D., Rogelj, V., & Bogataj, D. (2022). Smart Age-Friendly Villages: Literature Review and Research Agenda. *IFAC-PapersOnLine*, 55(10), 928-933. <https://doi.org/10.1016/j.ifacol.2022.09.459>

Elices Acero, A., García García, J., Prieto Lobato, J., Rodríguez Sumaza, C. (2024). Trabajo social en comunidades rurales. Intervención profesional en los cuidados domiciliarios de larga duración para personas mayores. *Gazeta de Antropología*, 40(2). Universidad de Granada. <https://hdl.handle.net/10481/94487>

European Anti-Poverty Network España. (2021). *Análisis de los Servicios Sociales. Las personas atendidas y la perspectiva económica* (Serie Sociedades, nº 2). EAPN España [https://www.eapn.es/ARCHIVO/documentos/documentos/1640249921\\_eapn-servicios-sociales\\_20211222.pdf](https://www.eapn.es/ARCHIVO/documentos/documentos/1640249921_eapn-servicios-sociales_20211222.pdf)

Instituto Nacional de Estadística. (2024). *Indicadores Urbanos. Metodología, octubre 2024*. INE. [https://www.ine.es/metodologia/iu/metodologia\\_IU.pdf](https://www.ine.es/metodologia/iu/metodologia_IU.pdf)

Junta de Castilla y León. (2017). *Estrategia de prevención de la dependencia para las personas mayores y de promoción del envejecimiento activo en Castilla y León 2017-2021*. [Estrategia]. <https://www.trabajoyprevencion.jcyl.es/web/es/personas-mayores/estrategia-prevencion-dependencia-promocion.html>

Ministerio para la transición ecológica y el reto demográfico. (2019). *El reto demográfico y la despoblación en España en cifras*. <https://www.lamoncloa.gob.es/presidente/actividades/Documents/2020/280220-despoblacion-en-cifras.pdf>

Montalbá, C., Russo, M. (2021). Intervención Social-digital: ¿Hacia qué futuro queremos caminar? *Revista digital de sociología del sistema tecnocientífico*, 11(2), 310-325. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8011351>

Montorio Cerrato, I., Márquez González, M., Losada Baltar, A., & Fernández De Trocóniz, M. I. (2003). Barreras para el acceso a los servicios de intervención psicosocial por parte de las personas mayores. *Psychosocial Intervention*, 12(3), 301-324. <https://www.redalyc.org/pdf/1798/179818049004.pdf>

Moix Martínez, M. (2004). El Trabajo Social y los Servicios Sociales. Su concepto. *Cuadernos de Trabajo Social*, 17(1), 131-141. <https://revistas.ucm.es/index.php/CUTS/article/view/CUTS0404110131A/7611>

Monreal Bosch, P., & del Valle Gómez, A. (2010). Las personas mayores como actores en la comunidad rural: innovación y empowerment. *Athenea Digital. Revista De Pensamiento E investigación Social*, 19, 171-187. <https://doi.org/10.5565/rev/athenead/v0n19.703>

Organización Mundial de la Salud. (2002). *Envejecimiento activo: un marco político*. Centro de Ciencias Humanas y Sociales (CSIC).  
<http://envejecimiento.csic.es/documentos/documentos/oms-envejecimiento-01.pdf>

Pérez-Lagares, M., Sarasola, J. L. & Balboa Carmona, M. (2012). Trabajo social y nuevas tecnologías. *Portularia: Revista de Trabajo Social*, 12, 57-60.  
<https://www.redalyc.org/pdf/1610/161024437006.pdf>

Real, M. J., & Jiménez, M. J. (2022). Trabajo Social en el medio rural: desafíos para el futuro. *Servicios Sociales y Política Social*, 127, 81-95.  
<https://www.serviciosocialesypoliticassocial.com/revista/trabajo-social-en-esencia-cambiar-para-avanzar-crear-para-crecer>

Rodríguez Daza, K.D. (2011). Vejez y envejecimiento  
<https://repository.urosario.edu.co/server/api/core/bitstreams/dd921589-a9a1-4a23-ad88-0b8b3bfb7c61/content>

Ruiz-Clavijo, A. B. (2020). Envejecimiento activo, objetivos y principios: retos para el trabajo social. *ZERBITZUAN*, 72, 49-60.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7606570>

Urdiola, S. S. (2003). *Una propuesta de servicios comunitarios de atención a personas mayores*. Fundación Alternativas  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8567702>

Villarreal-Puga, J., & Cid García, M. (2022). La aplicación de entrevistas semiestructuradas en distintas modalidades durante el contexto de la pandemia. *Revista Científica Hallazgos* 21, 7(1), 52–60.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8474986>



## **8. ANEXOS**

### **ANEXO 1. Guion de entrevistas semiestructuradas.**

#### **Datos sociodemográficos**

1. ¿Cuál es su edad?
2. ¿Cuánto tiempo lleva viviendo en su localidad actual?

#### **Envejecimiento en el entorno rural**

1. ¿Cuenta con apoyo familiar o de amistades cercanas?
2. ¿Qué ventajas y desventajas considera que tiene vivir en un entorno rural?

#### **Conocimiento y expectativas de los servicios sociales**

3. ¿Sabe a dónde acudir si necesita apoyo o asistencia social?
4. ¿Conoce qué servicios están disponibles en su municipio?
5. ¿Considera que los servicios que se ofrecen se adaptan a las necesidades que presenta la población mayor?

#### **Satisfacción de los servicios sociales**

6. ¿Ha hecho uso de algún servicio social en los últimos años? Si es así, ¿cuál?
7. ¿Cómo describiría la atención recibida?

#### **Accesibilidad de información de servicios sociales**

##### **- A través de las tecnologías digitales**

8. ¿Utiliza algún dispositivo digital para buscar información?
9. ¿Le resulta útil buscar información o acceder a los servicios a través de internet?

##### **A través de los modos tradicionales.**

10. ¿Consideras que las personas mayores tienen un acceso adecuado a la información sobre servicios sociales a través de los medios tradicionales?
11. ¿Crees que los servicios sociales hacen un esfuerzo para poder llegar a las personas que no están familiarizadas con las tecnologías digitales?