

Estudio subvencionado por el  
SEPECAM



# Los Servicios Personales como Oportunidad de Negocio

AYUNTAMIENTO DE ALBACETE

CONCEJALÍA DE EMPLEO

SECCIÓN DE EMPLEO Y FORMACIÓN

Este estudio ha sido realizado por:

Rosario García García  
Llanos Ruipérez Abellán  
Juana Alfaro Belmonte  
Javier Tabernero  
José Ricardo Navarro

Bajo la coordinación general de:

María Dolores López Honrubia

Año 2004

*Programa de Autoempleo y Creación de Empresas  
Sección de Empleo y Formación Ayuntamiento de Albacete*

*La  
reproducción  
del contenido  
de este  
documento  
está permitida  
siempre que se  
indique la  
fuente*

## ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN .....	6
II. LA DEMANDA .....	12
1. Perfil del cliente potencial .....	12
1.1. Las personas mayores .....	12
1.2. La población infantil .....	15
1.3. Las personas con alguna discapacidad .....	18
2. Necesidades y demanda .....	27
2.1. Opinión de la población sobre los servicios de mejora de la salud y el bienestar .....	30
2.2. Opinión de la población sobre los servicios de cuidado de infancia, mayores y discapacitados .....	36
2.3. Necesidades de los mayores .....	40

2.4. Necesidades ligadas a la población infantil .....	46
2.5. Necesidades ligadas a discapacitados .....	52
3. Oportunidades desde la perspectiva de la demanda .....	56
4. Obstáculos de la demanda .....	61
5. Actuaciones demandadas .....	66
III. LA OFERTA .....	69
1. Descripción de las actividades .....	69
2. Descripción de los mercados .....	71
3. Obstáculos de la oferta .....	74
4. Actuaciones demandadas por la oferta .....	89
5. Oportunidades desde la perspectiva de la oferta .....	93
6. Adecuación de las cualificaciones .....	98

IV. CONCLUSIONES .....	104
V. APÉNDICES .....	108
1. Perfil de los demandantes de empleo .....	108
2. Posibles negocios .....	117
3. Ventajas económicas y fiscales para empresas del sector .....	121
4. Normativa específica .....	135
VI. DIRECCIONES ÚTILES .....	138
VII. BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA .....	152

## I. INTRODUCCIÓN

Los cambios sociales, económicos, y demográficos que acontecen en los últimos años en nuestra sociedad provocan la aparición de nuevas demandas antes impensables entre la población, y como consecuencia, se crean nuevas empresas orientadas a la satisfacción de las necesidades emergentes.

La actuación más lógica para saber qué empresas se pueden crear en torno a las nuevas necesidades y demandas es el desarrollo de un análisis del territorio en el ámbito local, ya que es éste el nivel que permite detectar las necesidades locales insatisfechas y organizar la oferta de puestos de trabajo. Así, las estrategias y las acciones locales han de estar basadas en un análisis de las necesidades y de las cualificaciones locales con el fin de generar las

soluciones más apropiadas. Una vez detectadas las necesidades no satisfechas, queda estudiar, con objeto de reducirlos, los obstáculos que frenan el desarrollo de las nuevas actividades.

Según esto, son tres las etapas básicas que se deben llevar a cabo:

- 1) Evaluación de las oportunidades y potencialidades de la zona.
- 2) Detección de los obstáculos para su surgimiento y desarrollo.
- 3) Puesta en marcha de medidas e iniciativas de apoyo al surgimiento y consolidación de iniciativas empresariales.

En el estudio “Oportunidades de negocio ante los retos del mercado en Albacete”<sup>1</sup> se presenta, entre otros temas, un análisis de las necesidades emergentes y de las demandas de población y empresas del ámbito local albaceteño, de tal forma que quedaría realizada la primera etapa del análisis del territorio vista anteriormente.

El siguiente paso es, por tanto, la detección de los obstáculos que frenan el surgimiento y desarrollo de las nuevas actividades. Es así como nace la idea de poner en marcha este análisis que hemos denominado “Los servicios personales como oportunidad de negocio”, entendiendo por tales las empresas de atención personal y cuidado de personas dependientes (mayores, niños y discapacitados). Nos hemos centrado en este tipo de empresas como

---

<sup>1</sup> Ayuntamiento de Albacete, 2002.

consecuencia de los resultados obtenidos en la primera etapa del análisis del territorio<sup>2</sup>, ya que son las que, a priori, vienen a satisfacer las nuevas necesidades y demandas de la población, y están enmarcadas en los renombrados “nuevos yacimientos de empleo” –entre los que se encuentran los servicios que aquí vamos a analizar-.

La metodología empleada se basa principalmente en el análisis de fuentes de información secundaria, para ello se han revisado bases de datos de población, entre ellas: 1) Estudio del Padrón Municipal<sup>3</sup>; 2) Base de datos estatal de

---

<sup>2</sup> Estudio “Oportunidades de negocio ante los retos del mercado en Albacete”. Ayuntamiento de Albacete, 2002. Sobre una base de población de 145.510 habitantes.

<sup>3</sup> Estudio del Padrón Municipal, Servicio de Informática de Acción Social. Ayuntamiento de Albacete, Diciembre 2001.

personas con discapacidad<sup>4</sup>; 3) “Estudio Socioeconómico del Municipio de Albacete”<sup>5</sup>; y 4) el estudio “Oportunidades de Negocio ante los Retos del Mercado en Albacete”<sup>6</sup>.

Además, hemos recurrido a fuentes de información primaria, en este caso, mediante la realización de entrevistas grupales a los colectivos objeto de análisis (personas dependientes –mayores, niños y discapacitados-, y sus cuidadores), y entrevistas en profundidad a técnicos especialistas en estos servicios (pertenecientes a la administración pública y a empresas privadas), que nos aportan la información necesaria para: a) diagnosticar las nuevas

---

<sup>4</sup> IMSERSO, Diciembre 2000.

<sup>5</sup> Sección de Empleo y Formación. Ayuntamiento de Albacete, 1999.

<sup>6</sup> Ayuntamiento de Albacete, 2002.

necesidades; b) detectar las barreras y oportunidades que tienen estas actividades; y c) conocer las actuaciones que se demandan al respecto.

## II. LA DEMANDA

### 1. PERFIL DEL CLIENTE POTENCIAL

#### 1.1. LAS PERSONAS MAYORES

Al igual que sucede en el territorio nacional, la población de Albacete mayor de sesenta y cinco años está experimentando un crecimiento constante en los últimos años; esto se debe, en parte, al aumento de la esperanza de vida y al descenso de la natalidad. Otra novedad demográfica es el rápido e importante incremento de las personas longevas (colectivo que comprende a las personas mayores de ochenta años), lo que contribuye a que cada vez sea mayor el número de personas mayores en nuestra sociedad.

Una de las consecuencias del incremento del colectivo de personas mayores es que aumenta el gasto, público y privado, destinado a satisfacer las demandas de los mayores; de ahí nuestro interés por conocer la evolución de sus demandas y su papel como consumidores, ya que provoca efectos tanto económicos, como sociales y políticos (especialmente en las empresas orientadas a este colectivo).

En la actualidad<sup>7</sup>, el 13,70% de los albaceteños tiene más de 65 años (un 0,62% más que en 1998), siendo el número de mujeres superior al de varones, especialmente en las edades más avanzadas. Las mujeres representan al 58% del total de mayores de 65 años; y a partir de los 85 años doblan al número de varones.

---

<sup>7</sup> Fuente: Estudio del Padrón Municipal. Servicio de Informática de Acción Social. Ayuntamiento de Albacete, Diciembre 2001.

TABLA Nº 1  
**POBLACIÓN MAYOR DE 65 AÑOS,  
 SEGÚN GÉNERO E INTERVALOS DE EDAD**

EDAD (años)	VARONES	MUJERES	TOTAL
65-69	2.883	3.319	6.202
70-74	2.414	3.180	5.594
75-79	1.869	2.567	4.436
80-84	963	1.649	2.612
85-89	500	982	1.482
+ 90	211	516	727
<b>TOTAL (+ 65)</b>	<b>8.840</b>	<b>12.213</b>	<b>21.053</b>

Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio del Padrón Municipal. (Servicio de Informática de Acción Social, Ayuntamiento de Albacete. Diciembre 2001).

El índice de dependencia en Albacete asciende al 44,33% de la población; este porcentaje se refiere a la población mayor de 65 años y menor de 15 años en relación al colectivo de 15-65 años; por lo que de cada 100 habitantes 44,33 tienen menos de 15 o más de 65 años.

*Del análisis de todos estos datos se confirma el hecho del progresivo incremento de personas mayores (y dependientes en cuanto a ingresos generados por su trabajo) y el envejecimiento de la población.*

### **1.2. LA POBLACIÓN INFANTIL**

En el municipio de Albacete se vienen repitiendo las tendencias demográficas que acontecen en el panorama nacional, con un descenso de los efectivos de

población infantil. En el año 2001 (último del que se disponen datos) el 10,72% de la población tiene menos de 10 años, frente al 10,87% del año 2000, el 11,23% del año 1999, y el 11,33% de 1998; como vemos, a lo largo de los últimos años se ha experimentado un progresivo descenso de población infantil.

TABLA N° 2

**POBLACIÓN DE 0 A 9 AÑOS,  
SEGÚN GÉNERO E INTERVALOS DE EDAD**

EDAD (años)	VARONES	MUJERES	TOTAL
0-4	4.012	3.772	7.784
5-9	4.518	4.170	8.688
<b>TOTAL (0-9)</b>	<b>8.530</b>	<b>7.942</b>	<b>16.472</b>

Fuente: Elaboración propia a partir del Estudio del Padrón Municipal. (Servicio de Informática de Acción Social, Ayuntamiento de Albacete. Diciembre 2001).

En este caso, el número de niños varones es mayor que el de niñas, con un 52% frente al 48%, de lo que se deduce que nacen más niños que niñas, aunque su esperanza de vida al nacer es menor. Esto ya se ve en la edad media de los habitantes de Albacete (36,75 años), siendo la de las mujeres (38,02 años) superior a la de los varones (35,44 años). En los últimos cuatro años, la edad media ha experimentado un incremento de 0,9 años, lo que también apoya la tesis del progresivo envejecimiento de la población.

### ***1.3. LAS PERSONAS CON ALGUNA DISCAPACIDAD***

Hasta hace unos años era prácticamente imposible tener datos acerca de la población con alguna discapacidad; recientemente, el IMSERSO ha elaborado la “Base de datos estatal de personas con discapacidad”, y es a partir de entonces cuando podemos disponer de estos datos, aunque todavía sea

imposible manejarlos para ámbitos locales, de ahí que tengamos que hablar de datos de un ámbito geográfico superior.

En la provincia de Albacete<sup>8</sup> hay un total de 25.931 personas valoradas con alguna discapacidad igual o superior al 33%, lo que supone el 7,11% del total de población.

La incidencia de las discapacidades es mucho mayor en las mujeres (61%) que en los varones (39%), y según estos datos, la proporción de personas con alguna discapacidad es mucho mayor en la provincia de Albacete (7,11%) que en la región (5,78%) y que en el ámbito nacional (4,34%).

TABLA N° 3

---

<sup>8</sup> Fuente: IMSERSO, Base de datos estatal de personas con discapacidad. Diciembre, 2000.

## POBLACIÓN VALORADA CON ALGUNA DISCAPACIDAD IGUAL O SUPERIOR AL 33%

	VARONES	MUJERES	TOTAL
ALBACETE (Provincia)	10.112	15.819	25.931
CASTILLA LA MANCHA	41.500	60.298	101.798
ESPAÑA	858.248	913.388	1.771.636

Fuente: Elaboración propia a partir de la "Base de datos estatal de personas con discapacidad", IMSERSO. Diciembre 2000.

Si lo que queremos es saber la incidencia de las discapacidades según grupos de edad, tenemos que recurrir a un ámbito superior, como es el nacional, ya que las bases de datos disponibles no ofrecen la desagregación de los colectivos para ámbitos inferiores.

TABLA N° 4

**POBLACIÓN VALORADA CON ALGUNA DISCAPACIDAD IGUAL O SUPERIOR AL 33%,  
SEGÚN GRUPOS DE EDAD Y GÉNERO (TOTAL NACIONAL)**

EDAD	VARONES	V %	MUJERES	M %	TOTAL	T %
0-14	76.186	8,88%	45.787	5,01%	121.973	6,88%
15-34	230.435	26,85%	141.554	15,50%	371.989	21,00%
35-64	412.430	48,05%	470.721	51,54%	883.151	49,85%
+ 65	139.197	16,22%	255.326	27,95%	394.523	22,27%
<b>TOTAL</b>	<b>858.248</b>	<b>100,00%</b>	<b>913.388</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.771.636</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir de la "Base de datos estatal de personas con discapacidad", IMSERSO. Diciembre 2000.

En el ámbito nacional, y según la edad, el colectivo con mayor incidencia de discapacidades es el de 35 a 64 años (del total de discapacitados, el 49,85% tiene entre 35 y 64 años), seguido de los mayores de 65 años (el 22,27% de los discapacitados tiene más de 65 años).

Según el género, entre los varones, el colectivo más numeroso es el de 35-64 años, con el 48,05% del total de varones con alguna discapacidad, seguido de los varones de 15-34 años (representan el 26,85%). Así, cerca del 75% de los varones que padecen alguna discapacidad tienen entre 15 y 64 años.

Si nos detenemos en el colectivo de mujeres, de nuevo es el grupo de 35-64 años el que mayor incidencia de discapacidades presenta, con un 51,54% (más de la mitad de las mujeres con alguna discapacidad tiene entre 35 y 64 años),

seguido del grupo de mujeres mayores de 65 años, con un 27, 95%. En total, casi el 80% de las mujeres con alguna discapacidad tiene más de 35 años.

TABLA N° 5  
**PROPORCIÓN DE POBLACIÓN VALORADA CON ALGUNA  
DISCAPACIDAD IGUAL O SUPERIOR AL 33%,  
SEGÚN GÉNERO POR GRUPOS DE EDAD (TOTAL NACIONAL)**

EDAD	VARONES	MUJERES	TOTAL
0-14	62,46%	37,54%	100,00%
15-34	61,95%	38,05%	100,00%
35-64	46,70%	53,30%	100,00%
+ 65	35,28%	64,72%	100,00%
TOTAL	48,44%	51,56%	100,00%

Fuente: Elaboración propia a partir de la "Base de datos estatal de personas con discapacidad", IMSERSO. Diciembre 2000.

*Así, la incidencia de las discapacidades según género y edad afecta de forma desigual, de manera que las mujeres con alguna discapacidad tienen edades mayores que los hombres (hasta los 34 años el número de varones discapacitados es muy superior al de mujeres, mientras que a partir de los 35 años es mayor el número de mujeres con alguna discapacidad); aunque en el total de población, y para el territorio nacional, no existen grandes diferencias entre el total de varones y mujeres con alguna discapacidad.*

*Todo esto puede estar relacionado con varios factores, a saber: mayor proporción de población masculina en edades más jóvenes y de población femenina de mayor edad, junto a la mayor mortalidad masculina en edades avanzadas, lo que hace que haya más mujeres en*

*el colectivo de personas mayores y, por tanto, sea más fácil que haya más mujeres mayores con alguna discapacidad.*

### **2. NECESIDADES Y DEMANDA**

En el transcurso del año 2002 el Ayuntamiento de Albacete publicó el estudio “Oportunidades de negocio ante los retos del mercado en Albacete”; entre las variables que se estudiaban para diagnosticar necesidades de la población aparecían: a) servicios de mejora de la salud y el bienestar, y b) servicios para el cuidado de infancia, mayores y discapacitados. Todos estos servicios se enmarcan en el grupo de servicios de cuidado y atención personal, por lo que la información obtenida en aquella ocasión resulta de gran interés para el

análisis que nos ocupa ahora. Así, más adelante se reproducen los resultados del citado estudio basado en encuestas a la población.

Anteriormente, en 1999, se había realizado un estudio socioeconómico<sup>9</sup> en el que ya se recogían una serie de necesidades apuntadas por la población mediante la recogida de información con entrevistas grupales; por lo que también se presentan los resultados que hacen referencia a los servicios de cuidado y atención personal.

Cabe ahora decir que cuando hablamos de necesidades y demanda de servicios destinados a la población infantil, mayor y discapacitada es necesario tener en cuenta que los servicios demandados serán todos aquellos dirigidos a

---

<sup>9</sup> “Estudio socioeconómico del municipio de Albacete”. Ayuntamiento de Albacete, 1999.

satisfacer, por un lado, los de los colectivos implicados directamente, y por otro, los de sus cuidadores, ya que en algunos casos, serán estos últimos quienes soliciten la prestación de los servicios para las personas que tienen a su cargo.

### ***2.1. OPINIÓN DE LA POBLACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS DE MEJORA DE LA SALUD Y EL BIENESTAR<sup>10</sup>***

Este tipo de servicios es el segundo más desconocido por la población albaceteña –entre los analizados–, tanto es así que el 47,8% de la población dice desconocer la oferta existente de estos servicios.

De quienes los conocen, el 24,5% considera que la oferta tiene una calidad baja; y está relacionado considerar que la calidad de la oferta es baja, muy baja o pésima con tener “entre 35 y 44 años” (según la edad), ser “licenciado” o tener “FP I” (en cuanto a nivel de estudios), ser “inactivo” y “estudiar y

---

<sup>10</sup> Fuente: “Oportunidades de negocio ante los retos del mercado en Albacete”. Ayuntamiento de Albacete, 2002. Base de población: 145.510 habitantes.

trabajar” (según la situación laboral), y tener ingresos “entre 1.502 y 1803 euros” al mes.

Para el 3,9% de la población es uno de los servicios más necesarios, y de ellos el 0,3% les está destinando una parte de sus ingresos, mientras que el 3,6% no los está consumiendo. Por otra parte existe un 1,3% de población que utiliza estos servicios aunque no los considera de los más necesarios.

*De todo esto se puede concluir que los servicios de mejora de la salud y el bienestar no son de los más necesarios para el conjunto de los albaceteños, aunque se apunta más necesidad que demanda efectiva (la demanda efectiva está mucho más por debajo que la potencial).*

En el caso de que en las unidades familiares se produjese un aumento de su renta, el 4,5% de la población destinaría una parte de sus ingresos a estos servicios; de ellos, el 4,1% no los está consumiendo en la actualidad.

El 5% de la población está demandando una oferta de mayor calidad; además, el 1,4% está dispuesto a pagar más por mayor calidad o profesionalidad en la contraprestación del servicio (relacionado con ingresos entre 1.502 y 1.803 euros mensuales); y el 0,7% de la población pagaría más por el servicio de mayor calidad al tiempo que echa en falta una oferta de mayor calidad.

Otros aspectos que se han señalado son:

- ✓ No hay fidelidad a la oferta.
- ✓ No es de los servicios más consumidos.

- ✓ No es de los servicios más necesarios.
- ✓ No hay privación de consumo por alto precio.
- ✓ No se deja de utilizar por baja calidad, es decir, aunque la calidad sea baja, si es necesario se utiliza.
- ✓ No se encuentra entre los servicios consumidos de forma esporádica.
- ✓ No se menciona entre los servicios considerados de lujo.
- ✓ No está entre los servicios para los que se demanda una oferta más económica.
- ✓ No se ha identificado como una necesidad no satisfecha.

Además, la mitad de la población (50,8%) considera que los servicios para la mejora de la salud y el bienestar los debería gestionar el sector público. En general, la relación entre los colectivos de población y su opinión sobre la gestión de estos servicios es:

- Según el género, las mujeres se decantan más por una gestión pública, mientras que los varones lo hacen por una gestión mixta.
- Por edades, existe relación entre tener 15-24 años y preferir una gestión privada, y tener entre 60 y 64 años para inclinarse por la gestión pública.
- Con respecto al nivel de estudios, los licenciados, diplomados, quienes han estudiado BUP/COU/Bachillerato y FP II prefieren una gestión

mixta, mientras que la gestión pública se relaciona con quienes tienen estudios primarios sin acabar.

- En cuanto a la situación laboral, los estudiantes prefieren la gestión por parte de la iniciativa privada, mientras que se relaciona ser ama de casa y jubilado o pensionista con la gestión pública de los servicios; también existe asociación entre estar ocupado y la gestión mixta.
- Otra relación se establece entre tener ingresos altos y preferir la gestión pública y/o mixta.

### ***2.2. OPINIÓN DE LA POBLACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS DE CUIDADO DE INFANCIA, MAYORES Y DISCAPACITADOS<sup>11</sup>***

El 36,8% de la población de Albacete desconoce la oferta existente en su municipio de los servicios de cuidado de infancia, mayores y discapacitados. Por otra parte, de quienes conocen la oferta, el 22,3% piensa que tiene una baja calidad.

Para el 12,7% de los albaceteños es uno de los servicios más necesarios; de ellos, el 1,2% los está demandando en la actualidad, frente al 11,5% restante

---

<sup>11</sup>Fuente: “Oportunidades de negocio ante los retos del mercado en Albacete”. Ayuntamiento de Albacete, 2002. Base de población: 145.510 habitantes.

que no los utiliza; además hay un 1,7% que dedica una parte de sus ingresos a este tipo de servicios aunque no los considere de los más necesarios.

*De todos estos datos podemos extraer la conclusión de que se trata de servicios catalogados de necesarios (con una demanda potencial alta), pero con menor demanda efectiva de la esperada.*

Para un 2% de la población se trata de un consumo deseable, y está relacionado con ingresos medio-bajos, y altos.

Hay un 2% que usaría los servicios en caso de tener un incremento de ingresos; de ellos, el 1,5% no los está consumiendo en la actualidad.

También es interesante saber que para el 3,5% de la población estos servicios constituyen una necesidad no satisfecha; de ellos, el 0,6% los está consumiendo, mientras que el 2,9% no realizan una demanda efectiva, aunque sí suponen una demanda potencial.

Al 6,1% le gustaría que la calidad de estos servicios fuese mayor; incluso hay un 1,9% que estaría dispuesto a pagar más por mayor calidad o profesionalidad del servicio, y un 0,7% pagaría más por los servicios y además echa en falta una oferta de mayor calidad, existiendo asociación entre echar de menos un consumo de calidad a mayor precio con tener ingresos entre 901 y 1.202 euros mensuales.

Otras consideraciones a tener en cuenta son:

- ✓ No hay fidelidad a la oferta.
- ✓ No están entre los servicios más consumidos.
- ✓ No hay privación de su consumo.
- ✓ No se menciona entre los servicios de consumo esporádico.
- ✓ No se catalogan de servicios de lujo.
- ✓ No se dejan de utilizar por baja calidad, si es necesario se utiliza aunque la calidad del servicio no sea la esperada.
- ✓ No se demanda una oferta más económica.

En cuanto a la opinión que tienen los albaceteños con respecto a quién debería gestionar los servicios a domicilio para personas mayores y a enfermos cabe destacar que el 73,3% piensa que lo debería hacer la administración pública.

### ***2.3. NECESIDADES DE LOS MAYORES<sup>12</sup>***

Para hablar de las necesidades de las personas mayores hay que diferenciar entre las demandas que se derivan de la nueva autonomía que pueden disfrutar los mayores cuando llegan a la jubilación, y las que se relacionan con las necesidades producidas por la dependencia que causa la vejez, en estas últimas hay que tener en cuenta, a su vez, el papel que juegan sus cuidadores

---

<sup>12</sup> Fuente: Sesiones grupales a colectivos de mayores y cuidadores, y entrevistas en profundidad a expertos.

(especialmente cuando son los familiares) como elemento decisor de los servicios personales a contratar.

Una vez que, alcanzada cierta edad (en torno a los 65 años), llega el momento de la jubilación y se goza al mismo tiempo de salud e independencia, combinado con más tiempo libre, las necesidades de los mayores están ligadas a la disposición de lugares de reunión, viajes y turismo, trabajos voluntarios, espacios al aire libre para ocio, etc., y todas ellas se derivan de su necesidad de: a) llenar de contenido su tiempo libre, b) ser útiles, c) relacionarse, d) transmitir conocimientos, y e) necesidad de esparcimiento. Hay que señalar que las actividades de consumo suelen ser las mismas que en etapas anteriores, siempre y cuando se disfrute de movilidad y autonomía.

Con respecto a las demandas culturales, cabe mencionar que están relacionadas con el nivel educativo, por lo que se espera que sea a medio/largo plazo (cuando la proporción de personas mayores con más formación sea superior a la actual) cuando haya un incremento de demandas culturales de mayor calidad. En la actualidad, las actividades que más realizan los mayores son ver la televisión, escuchar la radio, ver periódicos y revistas, y acudir a actos públicos –conferencias, actos religiosos, etc.-.

También es cierto que, en muchos casos, los ingresos que perciben son menores que en etapas anteriores, y más bajos que los de cualquier otro colectivo, por lo que se reducen sus gastos, tanto en bienes de primera necesidad (a los que van a parar gran parte de sus ingresos) como en actividades vinculadas al tiempo libre.

Por otra parte, en el momento en que las personas mayores pierden independencia debido a la vejez sus necesidades se orientan hacia la prevención de enfermedades y desequilibrios, y a la rehabilitación. Más concretamente se demandan profesionales de la salud, infraestructuras de orientación preventiva gerontológica, programas de teleasistencia, atención de enfermos terminales y crónicos, atención poshospitalaria, compañía en domicilios, centros de día, teléfono del mayor, y políticas promotoras del bienestar psíquico.

Las necesidades de los mayores de edades más avanzadas y en situación de dependencia están orientadas hacia los servicios de la vida diaria: levantarse de la cama o acostarse, vestirse o desvestirse, cuidado del aspecto físico – peinarse, lavarse-, bañarse o ducharse, acudir al servicio, comer, quedarse solo durante la noche, subir o bajar escaleras, realizar tareas domésticas –

hacer la comida, limpiar la casa, lavar y planchar la ropa, etc.-, realizar compras y otras gestiones -ir al médico, etc.-, andar, pasear, etc. Esto es así tanto si viven solos como si conviven con algún familiar; en el caso de que vivan solos las razones son obvias, y cuando conviven con algún familiar existen varios motivos por los cuales se tienen estas necesidades, como son:

- ☞ Por razones sociales: sobrecarga de trabajo de los cuidadores (tradicionalmente el cuidado de las personas mayores estaba a cargo de mujeres que no trabajaban fuera del hogar, pero cada vez son más las mujeres que se incorporan al mercado de trabajo, con la consecuente sobrecarga), limitación de su desarrollo personal (mucho más apreciado en la actualidad) y reducción del tiempo de ocio.

- ☞ Razones económicas. Debido a la longevidad de las personas mayores se produce un aumento del número de demandas de cuidados permanentes y prolongados contando con el apoyo de los servicios que se ofrecen en la comunidad, de tal forma que se intenta evitar o retrasar la entrada de los mayores en residencias, por el gasto que esto supondría a las familias.
- ☞ Calidad de vida. Ya que uno de los aspectos fundamentales para la salud de los mayores es mantenerlos en su entorno familiar y social el máximo tiempo posible.
- ☞ Disminución del número de cuidadores potenciales. Son varios los factores que están provocando que haya un menor número de cuidadores en los entornos familiares de las personas mayores: el menor número de hijos e hijas que componen las familias, las nuevas formas

de urbanización (en las que las familias se encuentran más alejadas, tanto física como afectivamente; y el tamaño de los hogares es cada vez menor, con lo que se limita, a su vez, el tamaño de las familias), y la mayor presencia de la mujer en el mercado de trabajo (que ha jugado tradicionalmente el papel de cuidadora con dedicación exclusiva a la familia y al hogar).

### ***2.4. NECESIDADES LIGADAS A LA POBLACIÓN INFANTIL<sup>13</sup>***

A pesar de que cada día es menor el número de población infantil (ya que nacen menos niños/as), también es cierto que se viene produciendo un

---

<sup>13</sup> Fuente: Sesiones grupales a colectivos de cuidadores/progenitores, y entrevistas en profundidad a expertos.

aumento de las necesidades y demandas para la atención y cuidados de este colectivo de población. Muchas de ellas son nuevas y proceden de sus progenitores debido, principalmente, a las transformaciones sociales que se vienen produciendo en nuestra sociedad.

Las razones por las que los padres tienen nuevas necesidades para el cuidado y la atención de sus hijos son:

- ☞ La incorporación de la mujer al mercado de trabajo, de tal forma que en las familias trabajan ambos cónyuges, y no pueden atender a los hijos durante el horario de trabajo.

- ☞ La sobrecarga de trabajo de los padres, que compaginan el trabajo del hogar con el profesional, y la consiguiente reducción de su tiempo libre y de ocio.
- ☞ El deseo de los padres de la socialización temprana de sus hijos. Es cada vez más frecuente el deseo de los padres porque sus hijos se socialicen a edades más tempranas, de ahí que busquen actividades para ellos en las que se relacionen con niños de su misma edad, y de edades diferentes.

Respecto a las necesidades ligadas a la población infantil hay que hacer distinciones por edades (mayores o menores de tres años) y según el tipo de actividad (cuidado personal o tiempo libre y ocio) y el horario para el que existen las necesidades.

En función de la edad, las necesidades son diferentes según se hable de menores de tres años (periodo en el que no se han escolarizado) o mayores de tres años (edad de escolarización).

Las familias con hijos menores de tres años tienen necesidades de cuidado de los niños principalmente durante su horario de trabajo –en el caso de las familias en las que ambos cónyuges trabajan- ya que la escolarización de los menores no se produce hasta los tres años y así, se hace necesario el servicio de cuidado de niños en esas edades. En la actualidad, es muy frecuente también, que se demande el servicio de cuidado de los menores durante periodos en los que los padres no están trabajando, como puede ser por las noches, momento en que éstos salen a disfrutar de su tiempo libre y de ocio. También surgen demandas ligadas al ocio de los menores por dos motivos, por

los deseos de socialización de sus hijos, y por la posibilidad de compartir al mismo tiempo actividades de ocio para los padres y para los hijos.

Por lo que se refiere a las familias con hijos mayores de tres años (edad a la que comienza la escolarización de los menores), las necesidades y demandas están en la línea de obtener servicios para el cuidado de sus hijos en aquellos horarios en los que los niños no están en el colegio y los padres están trabajando, en este caso las demandas son similares a las de las familias con niños no escolarizados, aunque no coinciden totalmente en los tramos horarios en que se solicitan los servicios. Por otra parte se encuentran las necesidades ligadas al tiempo libre y de ocio, en este caso, las necesidades y demandas son las mismas independientemente de la edad de los hijos: servicios de cuidado de los hijos durante el tiempo de ocio de los padres, y

servicios de ocio para los menores, en algunos casos coincidiendo con el tiempo de ocio de sus progenitores.

Así, las necesidades y demandas giran en torno al cuidado de los niños (servicios de atención y cuidado de niños en centros con horario establecido y continuado –guarderías, educación infantil de 0 a 3 años, guarderías fuera del horario escolar, servicio de recogida de colegios, etc.-; atención personalizada en el hogar de las familias de forma temporal y/o permanente –atención durante enfermedades, atención a niños con problemas, servicio de canguro, cuidador/a durante el horario de trabajo de los padres, etc.-), y al ocio y tiempo libre (espacios al aire libre para ocio de los menores; centros de ocio infantil –ludotecas, con servicios de ocio y entretenimiento, realización de actividades extraescolares deportivas, lúdicas, culturales, etc.; y parques infantiles, colonias escolares, colonias deportivas, etc.-).

### ***2.5. NECESIDADES LIGADAS A DISCAPACITADOS<sup>14</sup>***

Para poder hablar de las necesidades y demandas de los discapacitados es preciso diferenciar entre quienes tienen alguna discapacidad que les hace dependientes, y aquellos que padecen algún tipo de discapacidad y mantienen su autonomía; dentro de este grupo también existen diferencias dependiendo de si el colectivo está en edad escolar o no.

Hay una creciente necesidad de servicios de atención a discapacitados derivado de los cuidados que requieren y como consecuencia, a su vez, de los cambios sociales que se están produciendo (si un discapacitado necesita atención personal de forma permanente y en la familia trabajan todos los

---

<sup>14</sup> Fuente: Sesiones grupales a colectivos de discapacitados y cuidadores, y entrevistas en profundidad a expertos.

miembros del hogar, se hace preciso contar con servicios para atender esta necesidad). Así, los motivos que llevan al surgimiento de las nuevas necesidades son los mismos que en el caso de las personas mayores dependientes, y que ya hemos visto anteriormente.

Estos factores de cambio social propician el desarrollo de actividades que se caracterizan por una gran diversidad en sus formas de atención, con la oportunidad que esto supone, además, para la participación de la mujer en el mercado de trabajo, ya que la mayor parte de la mano de obra que trabaja en estas actividades suele ser femenina.

Respecto al colectivo de discapacitados menores de 16 años escolarizados hay que destacar que presenta una demanda no satisfecha de servicios de atención para periodos vacacionales y para tareas de apoyo a las familias en horarios

extraescolares, ya que durante el horario escolar sus necesidades suelen estar cubiertas. Aquí se situarían los centros de día y/o de estancias temporales en los que se ofrecen los servicios básicos de la vida diaria, además de actividades lúdicas y culturales enmarcadas en los ámbitos de la prevención y la rehabilitación. Este tipo de servicios son también los demandados por discapacitados que ya no están en edad escolar, pero para estancias temporales más largas en el caso de los que se encuentran en situación de inactivos.

Por otra parte, el grupo de mayores de 16 años es el sector de discapacitados con menor apoyo, tanto público como privado, y existe una oferta insuficiente de servicios que tiene, además, baja calidad –según apuntan los propios interesados-. Así, en general, las necesidades y demandas de los discapacitados están en relación con servicios de prevención y rehabilitación

(profesionales de la salud, terapeutas, etc.), y de atención y cuidados personales de la vida diaria a domicilio y en centros residenciales (centros de día, centros de estancias temporales, ayudas para la gestión de trámites burocráticos, acompañamiento en las salidas o desplazamientos al entorno exterior, servicio de limpieza a domicilio, atención a domicilio, etc.). Todo esto lleva implícito la necesidad de profesionales diversos para el desarrollo de las actividades demandadas: médicos, enfermeros, asistentes sanitarios, fisioterapeutas, terapeutas ocupacionales, trabajadores sociales, psicólogos, animadores, etc, además de personal de actividades complementarias como servicios personales (peluquería, etc.), limpieza y mantenimiento, etc.

## 3. OPORTUNIDADES DESDE LA PERSPECTIVA DE LA DEMANDA

Son muchos los factores que influyen en las demandas de los colectivos que nos ocupan, y muchos de ellos se constituyen en oportunidades para el desarrollo de empresas dedicadas al cuidado y atención personal de mayores, niños y discapacitados. En su mayoría están condicionados por las profundas transformaciones sociales que vive nuestra sociedad desde finales del siglo XX, y tienen una gran repercusión en el sistema productivo. Los vemos a continuación:

- a) Envejecimiento de la población, y aumento del número y proporción de personas mayores en nuestro entorno, como consecuencia del aumento de la esperanza de vida y del descenso de la natalidad.

Unido a esto se encuentra la prolongación de los años de vida o aumento de los efectivos de personas longevas (mayores de 80 años), que cada vez es más frecuente y rápido, y también está relacionado con el aumento de la esperanza de vida y las mejoras en la sanidad (con la disminución de la mortalidad infantil, y la extensión de la protección médica para todos a lo largo de toda la vida). Otro aspecto que influye en el envejecimiento de la población es la difusión de la cultura y las mejoras en la alimentación, en las condiciones de trabajo y en el ocio.

La consecuencia lógica de ese crecimiento de población de personas mayores es que una parte cada vez mayor del gasto, tanto público como privado, está destinado a satisfacer sus demandas; y así mismo, surge la necesidad de aumentar los fondos públicos y privados destinados a la población mayor.

- b) Incorporación de la mujer al mercado de trabajo, y nueva gestión de su tiempo (para permitir conciliar la vida laboral con la vida familiar). En general, se ha incrementado la tasa de ocupación de las personas, en buena medida debido a la oportunidad de mayor participación que ahora tiene la mujer en el mercado laboral. Si a esto se añade la mayor presencia femenina en los trabajos de cuidado de infancia, mayores y discapacitados, vemos que los cambios sociales repercuten, a su vez, de forma positiva en la incorporación de la mujer al mercado de trabajo.
- c) Transformaciones sociales que afectan a la composición y estructura de las familias. Como consecuencia de los factores vistos en los apartados anteriores, la composición de las familias también se ha transformado, ya que disminuye el número de miembros (se tienen menos hijos), y esto se convierte en una oportunidad desde la perspectiva de la demanda, ya

que las familias dejan de encargarse del cuidado de sus mayores, niños, etc., especialmente durante el horario en el que se desarrolla su jornada laboral, con lo que surge la demanda de servicios de cuidado y atención personal para los miembros dependientes de las familias.

- d) Nuevas formas de urbanización; que llevan consigo, por un lado, el alejamiento de las familias, tanto física como afectivamente, con lo que tienden a disminuir los apoyos informales de las familias para el cuidado de los miembros dependientes; y por otro, la reducción del número de miembros que conviven en el núcleo familiar, como consecuencia del reducido tamaño de los hogares (de forma que se impide que convivan varias generaciones en un mismo domicilio).

- e) Extensión de los sistemas educativos, que repercute en los estilos de vida, en los que se valoran más nuevas formas de ocio y reparto de tiempo disponible fuera del horario de trabajo.
- f) Aproximación de las formas de vida rural/urbana. En algunos casos, ya no hay tantas diferencias entre las familias que habitan en el medio rural y el urbano, especialmente cuando entre sus miembros hay mayor nivel de educación/formación y no existen grandes distancias físicas entre ambos medios (el rural y el urbano).
- g) Interés por nuevas formas de ocio y cultura, derivado al mismo tiempo de la mejora de los niveles educativos de la población y del mayor desarrollo económico.

*Todas estas transformaciones hacen que aparezcan nuevas necesidades humanas -individuales y/o colectivas- (entre las que se incluyen, especialmente, las de atención y cuidados personales para personas dependientes -mayores, niños y discapacitados-) que, en muchas ocasiones, no se satisfacen con la oferta de servicios existente hasta el momento (adaptada a las demandas tradicionales).*

### **4. OBSTÁCULOS DE LA DEMANDA**

Llegados a este punto es indudable que en la actualidad existen una serie de nuevas necesidades ligadas a la atención personal y cuidados de personas dependientes, derivadas de las transformaciones sociales que se vienen

produciendo. Pero también es cierto que estas nuevas necesidades no se convierten en demanda efectiva una vez que aparecen empresas dedicadas a las actividades emergentes. Esto es así debido a varias razones que obstaculizan la demanda:

- ▶ Particularmente en el caso de las personas mayores, los ingresos mensuales que se generan en su hogar. La condición más desfavorable es la de quienes sólo perciben pensiones de viudedad, en su gran mayoría mujeres muy mayores (por su mayor esperanza de vida).

Al pasar a depender de pensiones de jubilación o viudedad se suele producir una contracción del gasto, al tiempo que se tiene la percepción de que los precios de las cosas son abusivos. Esto a su vez está relacionado con la satisfacción e insatisfacción que tienen con el

consumo (percepción abusiva de los precios y falta de adaptación a su disfrute particular en su condición de persona mayor).

*Esto afecta a su capacidad de consumo; en general, en el colectivo de personas mayores no existe la misma capacidad que en el resto de la población para ir orientando su consumo hacia los gastos de libre disposición. Incluso cabe pensar que la fijación que existe en los hogares de los mayores al consumo indispensable no solo tiene que ver con factores económicos, sino también con factores de tipo generacional, con una ética del consumo y del ahorro propia de una generación austera que ha vivido en la escasez.*

- La percepción que se tiene del precio de los servicios.

*Por lo general, al tratarse de servicios novedosos en el mercado, no existe un precio de referencia sobre el que operar, y en caso de tener algún tipo de referencia suele tratarse de servicios prestados por el sector público, en los que el precio está subvencionado, por lo que se tiende a pensar que los precios de la iniciativa privada son abusivos, ya que los clientes potenciales no tienen en cuenta los costes de prestación del servicio. Esto se agrava ante la falta de información que tienen los potenciales consumidores en relación a los nuevos servicios.*

- La renta familiar generada en los hogares de los clientes potenciales.

*Muchos de los clientes potenciales de estos servicios pertenecen a colectivos con bajos tramos de renta, lo que les dificulta su acceso a los servicios prestados por la iniciativa privada.*

- No existe, a priori, una disposición al pago por los servicios.

*Esto es consecuencia del punto anterior, unido al hecho de que tradicionalmente estos servicios se han prestado bajo una gestión pública, por lo que lo que más cuesta es conseguir el primer contacto de los clientes potenciales con la iniciativa privada.*

## 5. ACTUACIONES DEMANDADAS

Entre las actuaciones que demandan los colectivos estudiados y sus cuidadores se encuentran:

- ✓ Incentivos para familiares, parientes o conocidos que puedan desempeñar el papel de cuidador. Ante el problema del menor número de hijos que tienen las personas mayores, y la mayor presencia de las mujeres en el mercado de trabajo -tradicionalmente cuidadoras de los miembros dependientes del hogar- se demandan apoyos para conciliar la vida laboral con la familiar especialmente en aquellos casos de necesidad de cuidados y atención personal para mayores, niños y/o discapacitados.

- ✓ Políticas sociales, culturales, laborales y fiscales que faciliten el cuidado familiar y que eviten que tener personas dependientes a su cargo se convierta en una situación traumática. Como ejemplo de políticas se encuentra el apoyo económico que el Estado pueda prestar, la reducción de la jornada de trabajo por parte de las empresas, deducciones fiscales, infraestructuras y servicios para atenciones temporales, orientación y formación para afrontar mejor la situación de cuidador, y servicios de ayuda a domicilio.

*Desde el punto de vista del consumo, las transferencias a las familias procedentes del dinero público no sólo se deben considerar en su dimensión de gasto, ya que esas partidas dinamizan extraordinariamente la economía, mediante su inversión en la compra de bienes y servicios, y en el caso de las*

*familias con personas mayores, niños y/o discapacitados a su cargo, les permite descargar una parte de su gasto en ellos.*

- ✓ Infraestructuras para los mayores, de tal forma que se permita –a las personas mayores dependientes que no puedan ser atendidas en su domicilio- disfrutar de una buena calidad de vida en residencias.
- ✓ Infraestructuras de apoyo temporal para personas dependientes (niños y/o discapacitados).

## III. LA OFERTA

### 1. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

De todas las actividades económicas, los servicios a domicilio y los servicios de atención personal para mayores, niños y discapacitados son, a priori, los que mayor potencial de empleo tienen. Entre las características de estos servicios destacan:

- a) proximidad entre el beneficiario y el proveedor del servicio;
- b) funcionan en ámbitos locales;
- c) satisfacen necesidades emergentes de nuestra sociedad; y

d) contribuyen a la mejora de la calidad de vida.

Vemos así que se pueden enmarcar en los renombrados “nuevos yacimientos de empleo”, ya que en ellos se combina la creación de empleo con la atención de necesidades insatisfechas.

Este tipo de servicios se presta, en gran parte, por una oferta colectiva que se enfrenta a una demanda claramente segmentada (en función de la renta familiar). Principalmente son las instituciones públicas quienes gestionan los servicios –especialmente para aquellos colectivos que tienen rentas medias-bajas y alta necesidad-. También es cierto que cada vez son más los usuarios que demandan el servicio a título particular, aunque en este caso pertenecen a un nivel de renta medio-alto.

La mayor parte de las empresas de servicios de atención personal y cuidado de personas dependientes son de reciente creación (sobre todo las que vienen a atender necesidades más novedosas) y pequeño tamaño, y suelen ir ligadas en parte a la administración pública; aunque también hay grandes grupos empresariales en el sector.

## 2. DESCRIPCIÓN DE LOS MERCADOS

Respecto a los mercados, es importante destacar algunas pautas de comportamiento como son:

- a) no se consideran servicios básicos;
- b) falta de hábitos de consumo; y

c) falta de hábitos de pago.

A esto hay que añadir que la demanda es muy sensible a la renta familiar, de tal forma que se pueden diferenciar dos tipos de clientes para cada uno de los servicios vistos, en función de: 1) la renta disponible, y 2) el nivel de estudios; estas dos variables suelen estar relacionadas y determinan que se produzca una demanda de servicios prestada desde la iniciativa privada (colectivos con niveles de renta medio-altos y/o con alto nivel de estudios), o gestionada por el sector público (niveles de renta medio-bajos y/o bajo nivel de estudios).

También resulta interesante saber que la demanda de servicios de atención personal y cuidado de personas dependientes aumenta en los periodos en los que quienes tradicionalmente han sido sus cuidadores están ocupados

trabajando, lo que produce que, en algunos casos, caiga en periodos vacacionales (se presenta una demanda estacional).

En cuanto a las perspectivas de futuro, hay que decir que son buenas porque los usuarios esporádicos acaban siendo habituales –una vez que han probado un servicio de calidad-, y por la mayor demanda que se espera en un futuro próximo<sup>15</sup>, por los cambios sociodemográficos y culturales, entre los que destacan:

- ✓ Mayor número de familias con los dos cónyuges ocupados.
- ✓ Mayor valoración del tiempo de ocio.

---

<sup>15</sup> Ver apartado “Oportunidades desde la perspectiva de la demanda”.

- ✓ Mayor aceptación de los propios servicios.
- ✓ Mayor oferta de formación desde las instituciones públicas.

### 3. OBSTÁCULOS DE LA OFERTA<sup>16</sup>

Los obstáculos que encuentra la oferta para el desarrollo de empresas de servicios de atención personal se presentan agrupados en función de los factores que condicionan que aparezca cada una de las barreras; de ahí que no todos se puedan aplicar a todas las empresas del sector.

A. Obstáculos económicos y financieros:

---

<sup>16</sup> Fuente de información: primaria (entrevistas a empresas).

- Baja rentabilidad de los servicios. “En las empresas de servicios personalizados, novedosos en el mercado formal, y con un alto contenido en empleo, la rentabilidad del servicio no se consigue a corto plazo”; así, financieramente, es uno de los primeros obstáculos a tener en cuenta por parte de la oferta.

*De ahí que, tradicionalmente, estos servicios se sigan gestionando mayoritariamente por el sector público, y la iniciativa privada sea más reacia a participar en el sector.*

- Inversión inicial y acceso al capital. “Para poner en marcha empresas de servicios de atención personal no son necesarias grandes inversiones en capital físico, pero sí es necesario contar con un amplio equipo humano, de tal forma que al tratarse de actividades extensivas en personal, las

empresas requieren una provisión de fondos elevada para hacer efectivos los primeros gastos en sueldos”.

*Esto es así especialmente en el caso de empresas de atención a domicilio, ya que cuando se requiere de infraestructuras para prestar el servicio la inversión necesaria es mucho mayor, lo que supone un obstáculo añadido.*

Por otra parte, y “debido a que se trata de servicios novedosos en el mercado, el acceso al capital necesario es más difícil que para actividades más conocidas, ante la desconfianza de las entidades financieras para respaldar la puesta en funcionamiento de estas empresas, por la falta de garantías que pueden ofrecer, la falta de

experiencia y el carácter innovador de la actividad, y la posible inexistencia de una demanda efectiva conocida”.

- Coste y cualificación de la mano de obra. “Ante la escasez de mano de obra cualificada, se hace preciso que sean las propias empresas quienes formen a sus trabajadores, con lo que deben interiorizar los costes de formación, incidiendo de forma gravosa en el sistema financiero de las empresas. A eso se añade el peso que tiene el coste no salarial (cotizaciones, etc. a cargo del empresario) de las contrataciones”, especialmente importante por ser servicios intensivos en mano de obra.
- Falta de referencia en cuanto a precios. “Hay dos factores que condicionan esta barrera, por un lado, la prestación de los servicios por parte del sector público, en el que los precios no sirven de referencia a la

iniciativa privada al estar subvencionados, y por otro, el sistema de precios establecido por la economía sumergida o informal del sector, muy por debajo de los que se puede permitir una empresa legalmente establecida”.

- Insolvencia de la demanda. “Son muchos los casos en los que los usuarios potenciales no tienen recursos suficientes para consumir el servicio, ya que, con frecuencia, esas nuevas necesidades surgen en grupos sociales o colectivos con bajos niveles de renta”, lo que impide que algunas necesidades se conviertan en demanda efectiva.

B. Obstáculos ligados a la formación y cualificación profesional:

- Escasez de mano de obra cualificada disponible. “Al tratarse de servicios novedosos como prestación de forma profesional, hay escasez de trabajadores con los perfiles requeridos, tanto en competencias técnicas como humanas, especialmente en ámbitos locales”.
- Inadecuación de la formación inicial. “Ante la falta de mano de obra cualificada, una de las primeras tareas que deben emprender las empresas es la de formar al personal disponible para el desempeño de las tareas requeridas en cada caso”.
- Falta de dispositivos sectoriales de formación profesional. En relación con el punto anterior, hay que destacar que “se convierte en un obstáculo el hecho de comenzar a operar en un mercado en el que apenas existen dispositivos de acciones formativas regladas (tanto

públicas como privadas) para las profesiones relacionadas con los servicios de atención personal, con lo que se produce un desajuste entre la demanda y la oferta de cualificaciones”.

*Así, esta falta de formación y de estructuración de las cualificaciones puede tener un efecto de estrangulamiento sobre las actividades en fase incipiente de desarrollo.*

C. Obstáculos jurídicos y administrativos:

- Obstáculos administrativos y legales; entre los que destacan “los numerosos trámites de constitución de la iniciativa y para el comienzo de la actividad, así como los plazos requeridos de los trámites anteriores”.

- Tratamiento fiscal poco favorable, “especialmente si se tiene en cuenta que la mayor parte de la competencia procede de la economía sumergida o informal y de la administración pública” (ésta última exenta del pago de impuestos y, además, trabaja sin ánimo de lucro).

*Así, las empresas legalmente constituidas parten de una situación de desventaja al soportar una presión fiscal inexistente en algunos de sus competidores.*

- Ausencia de normas técnicas y controles de calidad de los servicios. “En el caso de que existieran normativas específicas para estos servicios, éstas podrían constituir el instrumento apropiado para definir y acreditar la oferta en condiciones de calidad, poniendo un filtro a las iniciativas menos profesionales que quieran introducirse en el mercado”.

*En este punto hay que señalar que respecto a ciertas actividades sí existe una normativa específica que regula ciertos aspectos, como pueden ser las condiciones mínimas que deben cumplir los centros, etc. En el apéndice 4 se enumeran las referencias normativas existentes.*

### D. Obstáculos ligados a la intervención pública:

- Excesiva dependencia del sector público. “En la actualidad, los servicios de atención personal se suelen prestar por empresas privadas en colaboración con la administración mediante el régimen de subcontratación de servicios, debido a que en muchas ocasiones la demanda existente procede de colectivos de población insolventes, con lo que el servicio se financia total o parcialmente por fondos públicos”; de

esta forma se origina en las iniciativas privadas una excesiva dependencia del sector público, con los problemas que esto origina, ya que, “por un lado, introduce incertidumbre en las iniciativas, por otro, encarece los costes de producción del servicio, y además, afecta a la rentabilidad económica de las empresas, especialmente en los casos en los que el único cliente es la administración, ya que se suele conceder el servicio por sistema de concurso, de tal forma que los precios van muy ajustados (puesto que suele ser el criterio de mayor peso a la hora de valorar la adjudicación); a esto se une el retraso con el que las administraciones públicas efectúan sus pagos (y en consecuencia, las empresas necesitan recurrir a préstamos para financiarse, aumentando así sus costes), y la indefinición de la duración de las subcontrataciones al depender de la administración”.

*Todo esto puede ocasionar que se trabaje con unos precios tan ajustados que no permitan a las empresas realizar inversiones para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos.*

- Desconocimiento de los procesos de desarrollo local. “Es frecuente que se desconozca la incidencia de estas iniciativas sobre el empleo en el ámbito local, lo que impide que desde la administración se desarrollen intervenciones que favorezcan la puesta en marcha de iniciativas de este tipo”.
- Soportes financieros públicos disponibles. “En caso de existir ayuda financiera pública suele ser de corta duración, además de llegar con retraso, lo que desincentiva la creación de nuevas empresas e impide la consolidación de las ya creadas”.

### E. Obstáculos culturales:

A continuación se relacionan las barreras que encuentra la oferta y que proceden de la demanda desde una perspectiva cultural.

- Destaca la “existencia de patrones culturales tradicionales, en los que no se acepta fácilmente la externalización de unos servicios que tradicionalmente han sido realizados por los miembros del entorno familiar más cercano”. Como consecuencia de esto, “hay una falta de aceptación de las nuevas formas de prestación de los servicios, y al tratarse de algo novedoso hay, además, falta de hábito de consumo, con lo que es más costosa la consolidación de los mercados”.

*Aunque se suelen superar estas barreras así que un consumidor nuevo ha sido usuario de un servicio profesional, confirmándose así el hecho de que la principal barrera para las empresas está en conseguir que los clientes potenciales realicen las primeras pruebas de los servicios.*

- Otro obstáculo que hay que resaltar es la “cultura de gratuidad de los servicios de atención personal que existe entre la población, de tal forma que se identifica a la administración pública como gestora y administradora de este tipo de servicios”.

F. Otros:

- Falta de información del consumidor. “Como se trata de servicios bastante nuevos en el mercado, los potenciales usuarios no tienen suficiente información sobre ellos” y, en general, la falta de información sobre estos mercados (oferta existente, servicios prestados, precios, calidad de los servicios, etc.) es lo que dificulta su funcionamiento.

*Se trata, también, de un factor cultural, que se convierte en barrera para el desarrollo de estos servicios.*

- Competencia con la economía informal y/o sumergida. “En este caso lo que sucede, principalmente, es que desde la economía informal se establecen precios de referencia muy bajos, y en general, no prestan un servicio profesional, lo que no favorece la consolidación de clientes potenciales, al tiempo que perjudican la imagen de estos servicios”; así,

las empresas legalmente constituidas parten con más problemas para poder trabajar en el mismo mercado.

*Una posible vía para que las iniciativas formales puedan superar este obstáculo es la de seguir una estrategia de diferenciación del servicio basada en la calidad.*

- Existencia de bolsas de trabajo informal y de baja cualificación. “Desde la economía irregular se crean bolsas de trabajo con perfiles de baja cualificación que proporcionan trabajos inestables y ausentes de perspectivas de crecimiento profesional, lo que afecta negativamente al desarrollo de las actividades formales en condiciones de calidad”.

## 4. ACTUACIONES DEMANDADAS POR LA OFERTA

Desde la iniciativa privada se demandan una serie de actuaciones que podrían servir de ayuda para el desarrollo y consolidación de las actividades, como son:

- ✓ Mayor reconocimiento de la actividad social realizada.
- ✓ Mayor valoración de la profesionalidad de las iniciativas legales.
- ✓ Constitución de alguna asociación de PYMEs del sector que estructure la oferta en cuanto a representación, normativa, precios, criterios de calidad, etc.

- ✓ Actuaciones que contribuyan a un cambio cultural, de forma que aumente el hábito de consumo y de pago por estos servicios.
- ✓ Formación en las nuevas cualificaciones; con la importancia que supone determinar a priori los oficios necesarios para los nuevos trabajos, y así poder contar con una oferta formativa adecuada a las necesidades de los usuarios que, a menudo, están mal definidas y no satisfechas. Así, quizás se podría garantizar cierta estabilidad y calidad en el trabajo.

Y en especial, a la administración se le pide:

- ✓ Mayor conocimiento de su problemática y necesidades.
- ✓ Elaboración de una normativa y regulación adecuada al sector.

- ✓ Mayor difusión de la labor realizada.
- ✓ Mayor control de la oferta sumergida, para aminorar sus efectos negativos sobre las iniciativas legalmente constituidas.
- ✓ Reducción de la carga impositiva (IVA).
- ✓ Reducción de las cotizaciones a la Seguridad Social o establecimiento de un régimen especial.
- ✓ Establecimiento de mecanismos que resuelvan parcialmente la insolvencia de la demanda y que la dinamice, mediante la articulación de mercados para estos servicios –estimulando la oferta y la demanda-;

algunos de ellos podrían ser subvenciones al precio (por ejemplo, mediante cheques servicio).

- ✓ Agilización de los trámites administrativos en la creación de PYMEs.
- ✓ Crear un clima que favorezca el autoempleo y el espíritu emprendedor con medidas socioeconómicas, técnicas y de formación; ya que lo que diferencia una economía en expansión de una en declive no es la tasa de paro sino el espíritu de empresa.

*En relación con todo esto hay que especificar que existen algunas empresas en este sector que están exentas del pago del IVA; en el apéndice 3 están enumeradas aquellas que se enmarcan en el sector que estamos analizando.*

## 5. OPORTUNIDADES DESDE LA PERSPECTIVA DE LA OFERTA

Como ya hemos visto, son muchos los obstáculos que encuentra la iniciativa privada para desarrollar las actividades de atención personal y cuidado de personas dependientes, pero también es cierto que son diversas las oportunidades que tienen para iniciar la andadura profesional legalmente establecidos. Muchas de ellas tienen que ver con los clientes potenciales –y ya las hemos visto anteriormente–, y otras están más relacionadas con la situación de la oferta. Tras el análisis de los obstáculos, y mediante una lectura positiva de éstos, ha sido posible elaborar un listado de las posibles oportunidades que se presentan:

- ☞ En primer lugar, y como contrapartida a la oferta informal existente en el mercado, la iniciativa privada puede ofrecer servicios de calidad y

adecuados a las necesidades de los usuarios basados, principalmente, en la cualificación del empleo, con lo que se puede conseguir mayor fidelidad a la oferta (uno de los principales inconvenientes –según los clientes potenciales-).

*Este factor (servicios de calidad prestados por profesionales competentes) se convierte en una estrategia diferenciadora que le aporta a la oferta una ventaja competitiva.*

- ☞ Utilizar la formación del personal en la propia empresa como vía para profesionalizar la oferta y solventar los problemas de calidad de los servicios.

- ☞ A pesar de los obstáculos que se derivan de trabajar sólo para las administraciones públicas, el hecho de que éstas concedan a empresas privadas la gestión de los servicios –dentro de su política de servicios sociales-, supone una ventaja, ya que les sirve para realizar los primeros contactos con el público objetivo, y como elemento de difusión entre la población.

*Esto es especialmente importante, sobre todo en ciudades no demasiado grandes, como es el caso de Albacete, donde la difusión de ciertos servicios funciona también, en muchas ocasiones, con el “boca a boca”.*

- ☞ Conocer la situación del mercado (clientes potenciales, necesidades, situación de la demanda, opinión que tienen los posibles usuarios de los

servicios existentes; competidores, etc.) es también una oportunidad que puede aprovechar la iniciativa privada para definir sus estrategias de actuación, aunque con frecuencia no se tiene en cuenta esta posibilidad.

- ☞ Necesidad creciente de estos servicios, especialmente producida por la progresiva incorporación de la mujer al mercado de trabajo.
- ☞ Se valora el hecho de que se haya suprimido el pago del Impuesto de Actividades Económicas (IAE) para muchas empresas, ya que les favorece al tener menos gastos.

*Ante los obstáculos administrativos sobre los trámites a realizar para el inicio de la actividad hay que decir que las administraciones públicas comienzan a tomar conciencia del*

*problema; fruto de ello surge la llamada “Ventanilla Única Empresarial”, en la que los nuevos promotores pueden realizar en un solo centro todos los trámites administrativos necesarios para dar de alta una nueva actividad; así, se facilita a los emprendedores uno de los pasos que, precisamente, más parece asustarles.*

*Además, y en relación con este tema, es cada vez más habitual encontrar servicios públicos de información, asesoramiento y orientación para el autoempleo y la creación de empresas.*

*Como vemos, la administración pública va tomando conciencia de la importancia del autoempleo y empieza a poner a disposición de los emprendedores herramientas de apoyo,*

*“aunque quede mucho camino por recorrer” -apuntan los emprendedores-.*

### **6. ADECUACIÓN DE LAS CUALIFICACIONES<sup>17</sup>**

Uno de los principales obstáculos con los que se encuentran los promotores de empresas de servicios de atención personal y cuidado de personas dependientes es la falta de mano de obra cualificada en las diferentes ocupaciones necesarias. Esto se debe, en parte, a la falta de dispositivos formativos en las cualificaciones y perfiles requeridos, lo que está provocando un desajuste entre la demanda y la oferta de cualificaciones. De ahí que

---

<sup>17</sup> Fuente: datos secundarios facilitados por la Sección de Empleo y Formación del Ayuntamiento de Albacete.

hayamos considerado importante introducir un espacio en el que estudiar la situación local respecto a este tema.

A lo largo del año 2002 se programaron en el municipio de Albacete seis cursos relacionados con los servicios de atención personal y cuidado de personas dependientes, dirigidos a desempleados y desarrollados en los centros de formación colaboradores de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Dos de ellos estaban enmarcados en el plan “FIP” (de un total de 53 cursos programados en el ámbito local):

- Curso de “Atención especializada a enfermos de alzheimer”, con una duración de 259 horas.

- Curso de “Auxiliar de ayuda a domicilio”, con una duración de 454 horas.

Y otros cuatro pertenecían a los programas de “Formación Profesional Ocupacional y Continua” (de los 41 programados para Albacete):

- Curso “Monitor de comedores escolares”, con una duración de 200 horas.
- Curso de “Atención a pacientes inmovilizados”, con una duración de 150 horas.
- Dos cursos de “Cuidados paliativos”, uno con una duración de 150 horas, y otro de 245 horas.

A esto hay que añadir otro curso realizado en la Sección de Empleo y Formación del Ayuntamiento de Albacete, denominado “Proyecto Minerva”, destinado a la formación de mujeres en dos especialidades: “geriatría” y “jardín de infancia”, con una duración total de 1.125 horas (de las que 260 son de prácticas en empresas). Este curso se ha realizado en el marco de los programas del Ministerio de Administraciones Públicas.

Para el año 2003 hay previsto realizar 109 cursos de formación profesional ocupacional en todo el municipio de Albacete, de los cuales cuatro están dirigidos a formar personal en cualificaciones relacionadas con los servicios de atención personal y cuidado de personas dependientes en las siguientes especialidades:

- “Atención especializada en enfermos de alzheimer”, con una duración de 259 horas.
- “Auxiliar de ayuda a domicilio”, con una duración de 454 horas.
- “Auxiliar de enfermos de salud mental y toxicómanos”, con una duración de 594 horas.
- “Auxiliar de enfermería geriátrica”, con una duración de 594 horas.

*Como podemos observar, la mayor parte de la formación impartida (destinada a formar personal para los servicios que venimos analizando) está orientada a formar profesionales de servicios destinados a enfermos y a personas mayores; y muchos de ellos son de especialización y reciclaje de la mano de*

*obra demandante de empleo, ya que entre los requisitos exigidos a los alumnos está tener formación previa en la rama sanitaria (al menos FPI), salvo para los cursos de “ayuda a domicilio” en los que sólo se pide tener el “Graduado escolar”. Pero existen otras ocupaciones, fruto de las nuevas necesidades, para las que todavía no existe formación; y no sólo eso, sino que, además, no es fácil poder clasificar las nuevas ocupaciones según el tradicional sistema de Clasificación Nacional de Ocupaciones (CNO-94), ya que al ser de reciente aparición no se contemplan.*

*Todo esto provoca, por una parte, la inadecuación de cualificaciones entre oferta y demanda en el mercado laboral; y por otra, la dificultad para clasificar a los demandantes de empleo con nuevas cualificaciones.*

## IV. CONCLUSIONES

De toda la información que acabamos de ver anteriormente podemos extraer una serie de conclusiones generales sobre cuáles son las principales barreras y oportunidades para la creación de empresas de atención personal y cuidado de personas dependientes.

- ☞ En primer lugar hay que señalar que las oportunidades surgen – principalmente- de los cambios que se vienen produciendo en nuestra sociedad (sociales, demográficos, económicos, culturales, etc.). Todos estos cambios están originando la aparición de nuevas necesidades que suponen una oportunidad para la generación de nuevas actividades; este es el caso de las empresas dedicadas a la atención personal y al cuidado de personas

dependientes, quizás uno de los que mayor creación de empleo puede generar.

- ☞ Sucede que, a su vez, al tratarse de necesidades novedosas, la puesta en marcha de empresas que las satisfagan tiene una serie de obstáculos añadidos a los de cualquier otra empresa. ¿De dónde parten esos obstáculos? Básicamente, del desarrollo propio de la actividad (por lo novedosa en sí que pueda resultar, lo que afecta al modo en que se prestan los servicios –especialmente en algunos casos ante la escasez de mano de obra cualificada), y del desconocimiento que sobre los servicios tiene la demanda (lo que dificulta el primer acercamiento a la prueba de los servicios).

☞ También hay que destacar que tal vez uno de los principales obstáculos proceda de la existencia de patrones culturales tradicionales en los que no se acepta fácilmente la externalización de estos servicios, y hay entre la población, a priori, una predisposición a cuidar de los miembros dependientes de las familias. ¿Cómo encaja esto con las nuevas necesidades? Son los propios cambios que acontecen en la sociedad los que provocan que esos patrones vayan desapareciendo, sobre todo es así debido a la progresiva incorporación de la mujer al mercado laboral, ya que de esta forma tiende a tener menor presencia la figura de la madre de familia tradicionalmente dedicada en exclusiva al cuidado del hogar y de sus miembros dependientes.

Así, tras el análisis detallado de las barreras y oportunidades que a lo largo de todo este trabajo se ha realizado, nuestra última pretensión es ofrecer

información sobre el sector -tanto a los nuevos emprendedores como a los empresarios ya establecidos- que ayude a encontrar las estrategias adecuadas para facilitar: a) la aparición de empresas que vienen a satisfacer las nuevas necesidades, y b) su consolidación en el mercado.

## V. APÉNDICES

### 1. Perfil de los demandantes de empleo<sup>18</sup>.

Hemos considerado importante introducir un apartado especial dedicado a describir el perfil de los demandantes de empleo (activos parados) del municipio de Albacete, ya que para desarrollar las posibles políticas de empleo (y autoempleo) es necesario disponer de un análisis detallado del desempleo en el territorio, que proporcione información detallada de los efectivos de mano de obra disponible para trabajar.

---

<sup>18</sup> Las tablas que se presentan en este apartado muestran la media del año 2002 entre los meses de enero y octubre (últimos datos disponibles).

La tabla nº 6 presenta la proporción de demandantes de empleo (activos parados) según la edad; podemos comprobar que más de la mitad de los parados (54,92%) tiene menos de 34 años, lo que muestra que el paro en Albacete afecta principalmente a colectivos jóvenes de población. En la última columna de la tabla se refleja la posición que ocupa cada grupo de edad, así comprobamos que el grupo con mayor paro es el de personas entre 25 y 29 años, seguido de los de 30 a 34. En general, los grupos con más paro son los comprendidos entre 20 y 44 años, que representan el 70,36% del total.

TABLA N° 6

**DEMANDANTES DE EMPLEO, ACTIVOS PARADOS POR LOCALIDAD (ALBACETE), SEGÚN EDAD**

EDAD (años)	% <sup>19</sup>	% acumulado <sup>20</sup>	
- 20	6,96%	6,96%	7º
20-24	13,90%	20,86%	3º
25-29	18,41%	39,27%	1º
30-34	15,65%	54,92%	2º
35-39	12,30%	67,22%	4º
40-44	10,10%	77,32%	5º
45-49	7,43%	84,75%	6º
50-54	6,74%	91,49%	8º
55-59	5,52%	97,01%	9º
+ 59	2,99%	100,00%	10º
TOTAL	100,00%		

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del INEM (Dirección Provincial de Albacete).

<sup>19</sup> Proporción de personas en cada uno de los grupos.

<sup>20</sup> Porcentaje acumulado de personas por grupos de edad –creciente–.

Según el género, vemos que la incidencia del paro es mucho mayor a edades más jóvenes entre las mujeres, hasta llegar al grupo de 50-54 años, en el que las cifras de paro se igualan entre sexos; a partir de los 55 años el paro afecta más a los varones. Además, las cifras de demandantes femeninas aumentan desde las edades más jóvenes hasta los 40 años (edad a partir de la cual comienza a disminuir la proporción de mujeres demandantes de empleo, y consecuentemente aumenta la de varones).

[Fuente de la tabla de la página siguiente: Elaboración propia a partir de los datos del INEM (Dirección Provincial de Albacete)].

TABLA Nº 7

**DEMANDANTES DE EMPLEO, ACTIVOS PARADOS POR LOCALIDAD (ALBACETE), SEGÚN GÉNERO**

EDAD (años)	% Varones	% Mujeres	TOTAL
- 20	46,05%	53,95%	100,00%
20-24	37,53%	62,47%	100,00%
25-29	34,01%	65,99%	100,00%
30-34	32,71%	67,29%	100,00%
35-39	31,79%	68,21%	100,00%
40-44	32,28%	67,72%	100,00%
45-49	40,14%	59,86%	100,00%
50-54	49,59%	50,41%	100,00%
55-59	58,77%	41,23%	100,00%
+ 59	69,58%	30,42%	100,00%

De la clasificación de “Grandes grupos profesionales” hemos destacado tres categorías –trabajadores de los servicios, cualificados y no cualificados-, por ser las más relacionadas con el tema que venimos tratando (el resto de grupos son: directivos; técnicos y profesionales científicos; técnicos y profesionales de apoyo; empleados administrativos; trabajadores de agricultura y pesca; operadores de maquinaria; y fuerzas armadas).

Entre los tres grupos analizados suman cerca del 60% de los demandantes activos parados de Albacete, siendo el grupo de los trabajadores no cualificados el más numeroso (24,37%), seguido de los trabajadores de los servicios (22,50%). Si tenemos en cuenta que, de todos los sectores de actividad del municipio de Albacete el de servicios es el que mayor presencia tiene, la proporción de parados que demandan trabajo en este sector resulta

muy numerosa. Los trabajadores cualificados se sitúan en tercer lugar (con más paro), seguido del grupo de empleados administrativos.

TABLA N° 8  
**DEMANDANTES DE EMPLEO,  
ACTIVOS PARADOS POR LOCALIDAD (ALBACETE),  
SEGÚN GRANDES GRUPOS PROFESIONALES**

GRUPO PROFESIONAL	%
Trabajadores no cualificados	24,37%
Trabajadores de los servicios	22,50%
Trabajadores cualificados	12,71%

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del INEM (Dirección Provincial de Albacete).

En general, y según la evolución mensual, la incidencia del paro en Albacete es más acusada durante los meses de invierno –especialmente comienza a aumentar a partir del mes de octubre, y alcanza su nivel más alto durante los meses de febrero y marzo-; siendo en los meses de verano (julio y agosto) cuando menos paro hay.

## 2. Posibles negocios.

### 1. Prevención y cuidado de la salud:

- ☞ Profesionales, servicios de atención a domicilio y centros de especialidades relacionadas con ancianos, niños y discapacitados: geriatría, fisioterapia y rehabilitación, pediatría, podología, psicología y psiquiatría, logopedia, etc.
- ☞ Balnearios, centros de salud por agua, terapias alternativas, ...
- ☞ Centros de masajes, relajación, yoga, etc.
- ☞ Ortopedias y ayudas técnicas.

### 2. Servicios básicos de atención personal:

- ☞ Residencias y viviendas adaptadas para ancianos, “ciudades de mayores”, ...
- ☞ Atención y cuidados sanitarios auxiliares a domicilio y en centros hospitalarios.
- ☞ Cuidado de niños a domicilio.
- ☞ Guarderías y centros de día para niños.
- ☞ Acompañamiento de ancianos.
- ☞ Servicios de gestoría y tramitación administrativa.

### 3. Servicios de ocio y tiempo libre:

- ☞ Ludotecas, parques y centros de ocio infantil.

- ☞ Actividades al aire libre, excursiones y campamentos (dirigidos a los tres colectivos estudiados).
- ☞ Servicios lúdicos para niños, ancianos y discapacitados, por profesionales o mediante centros estables.
- ☞ Actividades deportivas.

#### 4. Educación y cultura:

- ☞ Organización de actividades culturales.
- ☞ Formación cultural –presencial y a distancia- para colectivos con dificultades especiales.
- ☞ Formación artística (música, artes gráficas, teatro, danza, ...).
- ☞ Formación en nuevas tecnologías (informática, internet, ...).

- ☞ Apoyo educativo para niños y discapacitados.

## 5. Servicios para el hogar:

- ☞ Servicios eventuales de limpieza, costura y plancha a domicilio.
- ☞ Asistencia permanente en las tareas domésticas.
- ☞ Servicios de mantenimiento y pequeñas reparaciones del hogar.
- ☞ Adaptación de viviendas para ancianos y discapacitados.

## 3. Ventajas económicas y fiscales para empresas del sector.

### Empresas del sector exentas de IVA.

La Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido (BOE del 29 de diciembre) recoge en el artículo 20 las exenciones en operaciones interiores, estando exentas las actividades siguientes<sup>21</sup>:

- Prestaciones de servicios de hospitalización o asistencia sanitaria y las demás relacionadas directamente con las mismas realizadas por entidades

---

<sup>21</sup> Se enumeran solamente las relacionadas con las actividades del sector analizado en este documento.

de Administración Pública o por entidades o establecimientos privados en régimen de precios autorizados o comunicados.

- Asistencia a personas físicas por profesionales médicos o sanitarios, cualquiera que sea la persona destinataria de dichos servicios.

Tendrán la consideración de profesionales médicos o sanitarios los considerados como tales en el ordenamiento jurídico y los psicólogos, logopedas, ópticos, diplomados en centros oficiales o reconocidos por la Administración.

Comprende la exención del IVA las prestaciones de asistencia médica, quirúrgica y sanitaria; diagnóstico, prevención y tratamiento de enfermedades; análisis clínicos y exploraciones radiológicas.

- Las prestaciones de servicios de asistencia social que se indican a continuación efectuadas por entidades de derecho público o entidades o establecimientos privados de carácter social:
  - a) Protección de la infancia y de la juventud. Comprende actividades de rehabilitación y formación de niños y jóvenes, asistencia a lactantes, custodia y atención a niños menores de seis años de edad, realización de cursos, excursiones, campamentos o viajes infantiles y juveniles y otras análogas prestadas a favor de personas menores de 25 años de edad.
  - b) Asistencia a la tercera edad.
  - c) Educación especial y asistencia a personas con minusvalía.
  - d) Asistencia a personas con cargas familiares no compartidas.

e) Acción social comunitaria y familiar.

La exención comprende la prestación de servicios de alimentación, alojamiento o transporte accesorios de los anteriores, prestados por dicho establecimientos o entidades, con medios propios o ajenos.

- Educación de la infancia y juventud, guarda y custodia de niños, la enseñanza escolar, universitaria y de postgraduados, enseñanza de idiomas y la formación o reciclaje profesional, realizados por entidades de derecho público o entidades privadas autorizadas para el ejercicio de dichas actividades.

La exención no comprende:

- a) Servicios relativos a la práctica del deporte, prestados por empresas distintas de los centros docentes, excepto las asociaciones de padres de alumnos vinculadas a los centros docentes.
- b) Alojamiento, alimentación prestadas por colegios mayores o menores y residencias de estudiantes.
  - Las clases particulares prestadas por personas físicas sobre materias incluidas en los planes de estudios de cualquier nivel y grados del sistema educativo, excepto aquellas para cuya realización sea necesario darse de alta en tarifas de actividades empresariales o artísticas del Impuesto de Actividades Económicas.

- Servicios prestados a personas físicas que practiquen el deporte o la educación física, prestados por las siguientes personas o entidades:
  - a) Entidades de derecho público.
  - b) Federaciones deportivas.
  - c) Comité olímpico español.
  - d) Comité paraolímpico español.
  - e) Entidades o establecimientos deportivos privados de carácter social.
- Transporte de enfermos y heridos en ambulancias o vehículos especialmente adaptados para ello.

## Nuevos Yacimientos de Empleo<sup>22</sup>.

En la Orden de 19-12-2002 de la Consejería de Industria y Trabajo, se regulan las ayudas para la creación de empleos mediante el programa de nuevos yacimientos de empleo<sup>23</sup>.

El objetivo del programa es la creación de empleo estable en el campo de las ocupaciones que han venido a englobarse bajo el término de Nuevos Yacimientos de Empleo, tanto por el tipo de actividad que se realiza como por el ámbito geográfico donde se desarrolla la misma.

---

<sup>22</sup> Entre las ventajas económicas se incluyen las ayudas para la creación de empleos mediante el programa de nuevos yacimientos de empleo, ya que muchas de las empresas del sector cumplen los requisitos de cubrir necesidades no satisfechas y/o emergentes a la vez que generan empleo.

<sup>23</sup> DOCM nº 162, de 31 de diciembre de 2002.

Las ayudas reguladas mediante esta orden tienen el objetivo de estimular la demanda de empleo en los nuevos yacimientos y van dirigidas a entidades que presenten proyectos viables cuyo objetivo final sea la contratación indefinida.

Podrán ser beneficiarias de este programa las siguientes entidades:

1. Municipios, Mancomunidades de municipios o agrupaciones de hecho de Municipios, de Castilla-La Mancha.
2. Entidades sin ánimo de lucro, individualmente o agrupadas.
3. Organismos Autónomos o Empresas Públicas dependientes de Administraciones Locales.
4. Empresas y Agrupaciones de Empresas.
5. Empresas de nueva creación.

Las entidades beneficiarias de las ayudas deberán acreditar reunir los siguientes requisitos:

1. Tener el domicilio social en Castilla-La Mancha o, al menos, el centro de trabajo donde se desarrolle el proyecto.
2. Presentar un proyecto que incluya un estudio de viabilidad de los puestos de trabajo que se pretende crear. Este estudio recogerá de forma clara la información sobre los ingresos y gastos de los puestos de trabajo, tanto durante las fases subvencionadas como una vez finalizada la subvención.
3. Hallarse al corriente de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social.

Las actividades realizadas por los trabajadores contratados mediante este programa deberán ser encuadrables en los siguientes ámbitos<sup>24</sup>:

- Servicios relacionados con la vida diaria:
  - a) Servicios a domicilio: ayudas burocráticas, teleasistencia, centros de día para personas de la tercera edad, reparto de mercancías a domicilio, producción y reparto de comidas a domicilio, acompañamiento de personas de edad al exterior.
  - b) Atención a la infancia: centros infantiles hasta 6 años, promovidos fundamentalmente en zonas rurales, guarderías fuera del horario escolar, atención a niños con problemas, guarderías de empresas o de

---

<sup>24</sup> Se incluyen los ámbitos relacionados con los servicios analizados en este trabajo.

colectivos de empresas, atención durante enfermedades, actividades extraescolares.

- Servicios culturales y de ocio:
  - a) El turismo: proyectos de turismo rural, turismo de montaña, turismo cultural, turismo deportivo.
- Cualquier otra actividad capaz de crear puestos de trabajo, con una clara demanda social o ambiental y para los que el mercado encuentra dificultades de generación de empleo.

Los trabajadores a contratar deberán cumplir los siguientes requisitos:

1. Estar desempleado e inscrito en una oficina de empleo de Castilla-La Mancha.
2. No haber tenido una relación laboral con la entidad beneficiaria en los seis meses anteriores a la presentación de la solicitud.
3. No tener relación de consanguinidad o afinidad, hasta el segundo grado inclusive, del empresario o de quienes ostenten cargos de dirección en las entidades beneficiarias.

Los proyectos de los Nuevos Yacimientos de Empleo se estructurarán en 3 fases:

Durante la primera fase de contratación la ayuda podrá ser de hasta el 85% del coste salarial de trabajadores participantes con un máximo de

520 euros/mes/contrato y 14 pagas anuales. Si la entidad posee la calificación de entidad sin ánimo de lucro las cuotas empresariales de la Seguridad Social podrán ser subvencionadas con un máximo de 180 euros mensuales por contrato.

Durante la segunda fase de contratación la ayuda podrá ser de hasta el 50% de los costes salariales, excluidos los seguros sociales, con un máximo de 153 euros/mes/contrato y 14 pagas.

Durante la tercera fase de contratación la ayuda podrá ser de hasta el 25% de los costes salariales, excluidos los seguros sociales, con un máximo de 153 euros/mes/contrato y 14 pagas.

Si se formalizaran contratos a tiempo parcial la subvención se ajustaría proporcionalmente.

Estas ayudas son incompatibles con cualesquiera otras que financien costes salariales, seguros sociales o ayudas a la inversión condicionadas a la generación de empleo.

## 4. Normativa específica.

- Ley 3/1986, de 16 de abril, de Servicios Sociales.
- Orden de 31 de marzo de 1992, de la Consejería de Bienestar Social, por la que se regula la acreditación de Establecimientos de Tercera Edad, Minusválidos, Infancia y Menores (DOCM nº 26, de 03-04-1992).
- Ley 1/1994, de 24 de mayo, de Accesibilidad y Eliminación de Barreras en Castilla-La Mancha (DOCM nº 32, de 24-06-1994).
- Ley 3/1994, de 3 de noviembre, de protección de los usuarios de entidades, centros y servicios sociales de Castilla-La Mancha (BOE nº 34, de 09-02-95; y DOCM nº 54, de 25-11-94).

- Ley 5/1995, de 23 de marzo, de Solidaridad en Castilla-La Mancha (DOCM nº 19, de 21-04-1995).
- Orden de 2 de marzo de 1998, de la Consejería de Bienestar Social, por la que se regula la acreditación de Establecimientos, Instalaciones y Vehículos de transporte público accesibles.
- Orden de 25 de julio de 1998, de la Consejería de Bienestar Social, por la que se regula la concertación de plazas residenciales, estancias temporales y estancias diurnas en Centros Residenciales y Centros de Mayores (DOCM nº 36, de 07-08-1998).
- Ley 3/1999, de 31 de marzo, del menor (DOCM del 16-04-1999).

- Decreto 53/1999, de 11-05-99, por el que se desarrolla reglamentariamente la Ley 3/1994, de protección de usuarios de entidades, centros y servicios sociales en Castilla-La Mancha (DOCM nº 33, de 21-05-1999).
- Orden de 21 de mayo de 2001, de la Consejería de Bienestar Social, por la que se regulan las condiciones mínimas de los centros destinados a las personas mayores en Castilla-La Mancha (DOCM nº 75, de 29-06-2001).

## VI. DIRECCIONES ÚTILES

---

ENTIDAD Ayuntamiento de Albacete. Sección de Empleo y Formación.  
Programa de autoempleo y creación de empresas.  
DIRECCIÓN C/ Carmen, nº 4 - 02005 ALBACETE  
TELÉFONO 967 19 30 01 / 967 52 16 86  
FAX 967 21 57 94  
E-MAIL [aedl.ab@amialbacete.com](mailto:aedl.ab@amialbacete.com)

---

ENTIDAD Ayuntamiento de Albacete. Servicio de Acción Social.  
DIRECCIÓN Pza. de la Catedral, s/n - 02071 ALBACETE  
TELÉFONO 967 59 61 00

---

ENTIDAD Ayuntamiento de Albacete. Negociado de Educación.  
DIRECCIÓN Pza. de la Catedral, s/n - 02071 ALBACETE  
TELÉFONO 967 59 61 00

---

ENTIDAD Ventanilla Única Empresarial.  
DIRECCIÓN C/ Tesifonte Gallego, nº 22 - 02002 ALBACETE  
TELÉFONO 967 55 07 90 / 902 100 096  
FAX 967 51 14 74  
E-MAIL [albacete@ventanillaempresarial.org](mailto:albacete@ventanillaempresarial.org)  
INTERNET [www.vue.es](http://www.vue.es)

---

ENTIDAD Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Servicio de Formación y Empleo.  
DIRECCIÓN C/ Alarcón, nº 2 - 02001 ALBACETE

TELÉFONO 967 24 85 03

---

ENTIDAD Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Delegación Provincial de la Consejería de Industria y Trabajo.  
DIRECCIÓN C/ Mayor, nº 46 - 02071 ALBACETE  
TELÉFONO 967 55 78 00  
FAX 967 55 78 01  
INTERNET [www.jccm.es](http://www.jccm.es)

---

ENTIDAD Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Delegación Provincial de la Consejería de Bienestar Social.  
DIRECCIÓN Pº Pedro Simón Abril, nº 10 - 02071 ALBACETE  
TELÉFONO 967 55 80 00  
FAX 967 50 13 20

INTERNET [www.jccm.es](http://www.jccm.es)

---

ENTIDAD Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Delegación Provincial de la Consejería de Educación y Cultura.  
DIRECCIÓN Avda. de la Estación, nº 2 - 02001 ALBACETE  
TELÉFONO 967 59 63 00  
FAX 967 21 63 20  
INTERNET [www.jccm.es](http://www.jccm.es)

---

ENTIDAD Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. Delegación Provincial de la Consejería de Sanidad.  
DIRECCIÓN Avda. de la Guardia Civil, nº 5 - 02071 ALBACETE  
TELÉFONO 967 55 79 00  
FAX 967 55 79 50  
INTERNET [www.jccm.es](http://www.jccm.es)

---

ENTIDAD Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social.  
DIRECCIÓN Avda. de España, nº 27 - 02001 ALBACETE  
TELÉFONO 967 59 87 00  
FAX 967 59 87 04  
INTERNET [www.mtas.es](http://www.mtas.es)

---

ENTIDAD Oficina de Información Sociolaboral.  
DIRECCIÓN Avda. de España, nº 7 - 02071 ALBACETE  
TELÉFONO 967 59 98 00  
FAX 967 59 98 59

---

ENTIDAD Diputación Provincial de Albacete. Delegación de Servicios Sociales y Políticas de Igualdad.  
DIRECCIÓN Pº de la Libertad, nº 5 - 02001 ALBACETE

TELÉFONO 967 59 53 00

FAX 967 21 88 14

---

ENTIDAD Diputación Provincial de Albacete. Delegación de Educación, Cultura, Juventud y Deportes.

DIRECCIÓN Pº de la Libertad, nº 5 - 02001 ALBACETE

TELÉFONO 967 59 53 00

FAX 967 21 88 14

---

ENTIDAD Confederación Provincial de Empresarios (FEDA).

DIRECCIÓN C/ Rosario, nº 29 - 02001 ALBACETE

TELÉFONO 967 21 73 01 / 967 21 73 00 / 967 21 73 04

FAX 967 21 21 49

E-MAIL [fedafeda.es](mailto:fedafeda.es)

INTERNET [www.feda.es](http://www.feda.es)

---

ENTIDAD Organización de Profesionales y Autónomos (OPA).  
DIRECCIÓN C/ Obispo Tagaste, nº 31 - 02005 ALBACETE  
TELÉFONO 967 61 05 03  
FAX 967 61 15 39

---

ENTIDAD Federación Empresarial de Castilla-La Mancha de Economía Social (FECMES).  
DIRECCIÓN C/ San Agustín, nº 8 - 02001 ALBACETE  
TELÉFONO 967 52 44 12  
FAX 967 52 21 85  
E-MAIL fecmesab@fecmes.es  
INTERNET www.fecmes.es

---

ENTIDAD Asociación de Empresarios de Campollano (ADECA)

DIRECCIÓN P.I. Campollano - C/ G, nº 1 - 02080 ALBACETE  
TELÉFONO 967 21 08 87 / 967 21 06 13  
FAX 967 21 92 39  
E-MAIL [adeca@adeca.com](mailto:adeca@adeca.com)  
INTERNET [www.adeca.com](http://www.adeca.com)

---

ENTIDAD Comisiones Obreras (CC.OO.) - FOREM  
DIRECCIÓN C/ Miguel López de Legazpi, nº 32 - 02005 ALBACETE  
TELÉFONO 967 24 35 61

---

ENTIDAD Unión General de Trabajadores (UGT)  
DIRECCIÓN C/ Mayor, nº 58  
TELÉFONO 967 21 55 14

---

ENTIDAD Cruz Roja  
DIRECCIÓN C/ San Antonio, nº 23 - 02001 ALBACETE  
TELÉFONO 967 21 90 50  
FAX 967 24 29 77

---

ENTIDAD Cáritas Diocesana  
DIRECCIÓN C/ Juan de Austria, nº 7 - 0200 ALBACETE  
TELÉFONO 967 50 44 84 / 967 23 50 09

---

ENTIDAD APROFEM  
DIRECCIÓN C/ Tinte, nº 44 - 02002 ALBACETE  
TELÉFONO 967 24 89 35 / 967 66 66 97

---

ENTIDAD Asociación Española Teléfono de la Esperanza  
DIRECCIÓN C/ Federico García Lorca, nº 20 - 02006 ALBACETE  
TELÉFONO 967 52 34 34

---

ENTIDAD Asociación para la Cultura y el Ocio de la Tercera Edad (ACOTE).  
DIRECCIÓN C/ Tinte, nº 33 - 02002 ALBACETE  
TELÉFONO 967 24 24 69

---

ENTIDAD Federación de Asociaciones de los Mayores de Albacete.  
DIRECCIÓN C/ Gabriel Ciscar, nº 20 - 02005 ALBACETE  
TELÉFONO 967 52 30 80

---

ENTIDAD Federación Territorial Asociaciones Provinciales Pensionistas .

DIRECCIÓN C/ Mayor, nº 25 - 02001 ALBACETE  
TELÉFONO 967 52 11 94

---

ENTIDAD Asociación Provincial de Pensionistas y Jubilados 2000  
DIRECCIÓN C/ Mayor, nº 25 - 02001 ALBACETE  
C/ Muelle, nº 7 - 02001 ALBACETE  
TELÉFONO 967 24 58 83 / 967 24 17 30

---

ENTIDAD Confederación Regional de APAs (CONFAPA)  
DIRECCIÓN C/ Martínez Villena, nº 14 - 02001 ALBACETE  
TELÉFONO 967 21 11 27  
FAX 967 21 26 36  
E-MAIL [fapa@arrakis.es](mailto:fapa@arrakis.es)

---

ENTIDAD Confederación Católica Regional de APAs (CONCAPA)

DIRECCIÓN C/ Dionisio Guardiola, nº 16 - 3º A - 02003 ALBACETE  
TELÉFONO 967 50 30 34  
FAX 967 50 43 01

---

ENTIDAD Asociación para la promoción cultural y social de personas con discapacidad física.  
DIRECCIÓN C/ Gabriel Ciscar, nº 20 - 02005 ALBACETE  
TELÉFONO 967 52 34 89

---

ENTIDAD Agencia Provincial ONCE (Organización Nacional de Ciegos).  
DIRECCIÓN Bajada de San Juan Evangelista, nº 1 - 02001 ALBACETE  
TELÉFONO 967 52 26 13  
FAX 967 52 38 62

---

ENTIDAD Federación Provincial de Asociaciones de Minusválidos Físicos de

---

	Albacete (FAMA).
DIRECCIÓN	C/ Mayor, nº 73 - 02002 ALBACETE
TELÉFONO	967 24 66 52
FAX	967 24 66 52
E-MAIL	Fama@ctv.es

---

ENTIDAD	Asociación ASPAYM Albacete (Lesionados Medulares y Grandes Minusválidos).
DIRECCIÓN	C/ Mayor, nº 73 - 02001 ALBACETE
TELÉFONO	967 24 66 52
FAX	967 24 66 52

---

ENTIDAD	Asociación de padres tutores de beneficiarios del Centro de Atención de Discapacitados Psíquicos.
DIRECCIÓN	C/ Alcalde Virgilio Martínez Gutiérrez, nº 15 - 02006 AB

---

ENTIDAD Asociación Pro-Personas con Retraso Mental, ASPRONA  
DIRECCIÓN C/ Arboleda, nº 61 - 02006 ALBACETE  
TELÉFONO 967 51 00 50  
FAX 967 50 76 10

---

ENTIDAD Asociación de familiares de enfermos de alzheimer y otras demencias.  
DIRECCIÓN C/ San José de Calasanz, nº 8 - 02002 ALBACETE  
TELÉFONO 967 50 05 45 / 967 50 27 46

---

ENTIDAD Asociación amigos y familiares de enfermos psíquicos.  
DIRECCIÓN Av. de la Mancha, s/n - 02006 ALBACETE  
TELÉFONO 967 52 19 18 / 967 52 03 64

## VII. BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

- “Plan Integral de Acción para personas con discapacidad en Castilla-La Mancha (1999-2003)”.
- “Encuesta de Discapacidades, Deficiencias y Estado de Salud”. INE, 1999.
- “Estudio Socioeconómico del Municipio de Albacete”. Ayuntamiento de Albacete, 1999.
- “Base de Datos Estatal de Personas con Discapacidad”. IMSERSO, Diciembre 2000.

- “Estudio del Padrón Municipal”. Servicio de Informática de Acción Social; Ayuntamiento de Albacete, Diciembre 2001.
- Informes sobre “Paro Registrado”. Dirección Provincial del INEM, Albacete, 2002.
- “Oportunidades de Negocio ante los Retos del Mercado en Albacete”. Ayuntamiento de Albacete, 2002.
- Programación de cursos de formación en Albacete (2002-2003). Consejería de Industria y Trabajo; Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.