

DOCUMENTO DE POSICIÓN COMÚN

# La contratación y retención en los servicios sociales europeos

Situaciones, vías para avanzar y el papel del dialogo social europeo

23/06/2020



*Este documento es el resultado de los debates y contribuciones del tercer seminario temático del proyecto PESSIS + "Recruitment and Retention in Social Services: Improving the sector's attractiveness", así como de las principales demandas elaboradas por la FSESP y la Federación de Empleadores Sociales Europeos en estos años y que se resumen en los documentos de especificación presentados durante el seminario.*

*El objetivo de este documento es identificar lo que podemos hacer para mejorar el atractivo de los servicios sociales partiendo del debate entre la FSESP y la Federación de Empleadores Sociales Europeos, dentro del marco de los proyectos PESSIS+ DialogueS. El documento resume también algunas de las demandas y aspectos a observar dentro del contexto del dialogo Social Europeo.*

***Este documento ha sido elaborado antes de la pandemia del Covid-19. Como consecuencia, podría ser complementado o enmendado en un futuro mediante un nuevo documento común de la FSESP y Social Employers, a fin de incorporar los resultados de los próximos debates en torno al Covid-19 y sobre los servicios sociales, especialmente en relación con la seguridad y la salud ocupacionales.***



*With financial support from the European Union*

# Contenido

<b>1</b>	<b>Introducción: Cómo responder a la demanda creciente de servicios sociales de calidad en Europa</b> .....	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Contratación y retención en los Servicios Sociales - situación</b> .....	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Contratación y retención en los Servicios Sociales - ¿Cuáles son las vías para avanzar?</b> .....	<b>5</b>
	3.1 Trabajo digno, seguridad y salud en el trabajo, desarrollo organizativo, conciliación de la vida laboral y privada .....	5
	3.2 Mejora de la imagen del sector .....	6
	3.3 Seguridad y salud ocupacionales .....	7
	3.4 Formación y aprendizaje permanentes .....	8
	3.5 Personal migrante y “éxodo de cuidados” .....	8
	3.6 Digitalización .....	9
	3.7 La asistencia en áreas rurales marginadas y en las grandes ciudades .....	9
	3.8 Temas emergentes: formas atípicas de empleo; nuevos modelos asistenciales, migración .....	10
<b>4</b>	<b>El papel de las instituciones europeas</b> .....	<b>11</b>
	4.1 Pilar europeo de derechos sociales .....	11
	4.2 Semestre Europeo .....	12
	4.3 Nueva Agenda de competencias para Europa .....	12
	4.4 Fondo Social Europeo .....	12
<b>5</b>	<b>El papel de la negociación colectiva y el dialogo social</b> .....	<b>13</b>
<b>6</b>	<b>Cuestiones a abordar en un plan de trabajo común</b> .....	<b>14</b>

# 1

## Introducción: Cómo responder a la demanda creciente de servicios sociales de calidad en Europa

A lo largo de Europa, se registran tendencias demográficas similares: la esperanza de vida está creciendo y aumenta el envejecimiento de la población, mientras que los índices de incapacidad y enfermedad se incrementan. Muchas personas desarrollan enfermedades de larga duración que pudieran afectar a su movilidad y capacidad para vivir de forma independiente.

Además, la incorporación de las mujeres en la población activa va en aumento, al igual que la movilidad de trabajadores, originando un número creciente de familias cuyos miembros viven en diferentes ciudades o países, impidiendo prestar a la familia apoyo informal y sin retribuir.

Además, los cambios del mercado laboral aumentan la precariedad de las condiciones laborales para muchos empleados, lo que genera una demanda mayor de servicios sociales.

Por consiguiente, también están cambiando los modelos asistenciales. Es necesaria la prestación de servicios sociales formales de alta calidad para dar respuesta a las necesidades de nuestras sociedades en cambio.<sup>1</sup> Unos servicios que sean fiables fortalecen además el potencial de la economía local.

Los servicios sociales de calidad son un derecho fundamental de los ciudadanos de la Unión Europea (art. 34 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea). Para dar respuesta a los retos crecientes de los servicios sociales es necesario que la Unión Europea y los Estados miembros de la Unión Europea se comprometan a garantizar servicios óptimos y un trabajo digno. Esto significa: financiación y dotación de personal suficientes, una colaboración social real y una actividad sindical libre para que mejore las condiciones laborales y salariales mediante convenios colectivos, así como un personal bien cualificado y el acceso libre a los servicios sociales para todos los ciudadanos de la Unión Europea.

1 Informe Social Services: Recruitment & Retention in Social Services - Unlocking the Sector's Job Creation Potential, 2017. URL: <https://www.socialserviceseurope.eu/reports>

# 2

## Contratación y retención en los Servicios Sociales – situación

El sector de servicios sociales es uno de nuestros mayores generadores de empleo. **Emplea directamente a casi 11 millones de personas<sup>2</sup> en Europa, representando el 4,7% del total de la población activa de la UE.** Junto a los servicios sanitarios, los servicios sociales representan el 7 % del total de la producción económica en la Unión Europea.

Debido al cambio demográfico, la movilidad laboral, el aumento de la diversidad de familias y la evolución de los modos de pensar, el sector de servicios sociales es uno de los sectores con un crecimiento económico más rápido. En los últimos 10 años, se han creado más de 2 millones de puestos laborales<sup>3</sup> – y se espera un importante crecimiento futuro en las próximas pocas décadas.

A pesar de la creciente demanda de servicios sociales accesibles, asequibles y de calidad, muchos empleadores experimentan dificultades en la contratación y formación, y para la retención del personal cualificado y adecuadamente formado. De forma similar, los empleados tienen dificultades para acceder al sector de forma estable, a las oportunidades para el desarrollo profesional, el crecimiento personal y unas condiciones laborales justas.

Para este documento, se utilizan las siguientes definiciones de contratación y retención:

- Contratación: la capacidad demostrada para atraer a profesionales con las competencias y cualificaciones exigidas para desempeñar los puestos laborales definidos.
- Retención: La capacidad de mantener al personal en el sector, limitando las pérdidas sin justificar (“voluntarias”) en otros sectores.<sup>4</sup>

### Mejora de las condiciones laborales y los lugares de trabajo saludables para mejorar la imagen del sector

Para muchos, el sector de servicios sociales no es la elección profesional preferida debido a varias razones. El sector se asocia a menudo a la flexibilidad de las jornadas laborales, un salario menor en comparación con la retribución nacional media, y unas condiciones laborales exigentes tanto emocionalmente como físicamente. Muchos empleados de los servicios sociales permanecen en el sector durante solo unos pocos años o son forzados a reducir su jornada laboral. Además, las difíciles condiciones laborales derivan en índices elevados de absentismo por causa de enfermedad.

2 Según la encuesta Eurostat sobre los códigos NACE 87 y 88 de 2018, hay 10 918 600 empleados trabajando en organizaciones clasificadas dentro de estos dos códigos NACE.

3 Según Eurostat, de 2009 a 2010

4 [https://ec.europa.eu/health/sites/health/files/workforce/docs/2015\\_healthworkforce\\_recruitment\\_retention\\_frep\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/health/sites/health/files/workforce/docs/2015_healthworkforce_recruitment_retention_frep_en.pdf)

Esto agrava aún más la escasez de personal. La mejora de las condiciones laborales es esencial para mejorar la contratación y retención.

## Desigualdad de género

A menudo, el trabajo asistencial se considera como un “trabajo de mujeres, debido a la consideración estereotípica de papeles que desempeñan hombres y mujeres en la sociedad.

Analizando las cifras oficiales de la Unión Europea, es posible apreciar que esta situación se refleja en la composición por género de estos sectores: **los ámbitos de educación, servicios sociales y de salud se encuentran entre los sectores de mayor segregación por género.** Según el informe de Social Employers’ Observatory (Observatorio de los empleadores sociales) sobre la población activa del sector de los servicios sociales en Europa, el 82 % de la fuerza laboral son mujeres. El puesto laboral más segregado por género en la Unión Europea hoy en día es el trabajo de cuidados personales, donde las mujeres representan hasta el 90 % de los empleados en ese campo.<sup>5</sup>

En comparación, el nivel de dirección dentro de los servicios sociales se compone principalmente de hombres. Esto se debe a las actitudes estereotípicas culturales contrarias a que un hombre asuma funciones asistenciales, ya que en la mayoría de sociedades esta función se dejaba tradicionalmente en manos de las mujeres. Hay que realizar esfuerzos para pasar de los estereotipos y equilibrar la población activa y los niveles de dirección. Se puede hacer cuestionando el *status quo* y mediante una promoción activa dirigida a la contratación de hombres y la promoción profesional de las mujeres. La igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en las carreras profesionales, así como

la igualdad salarial para un trabajo igual y de igual valor, son medidas importantes que garantizan una dotación de personal suficiente y con profesionales bien formados para el sector.

## Limitaciones financieras

Otro componente crítico del cambio en los últimos años ha sido la **austeridad**: los servicios sociales carecen a menudo de recursos para abordar la demanda creciente de la sociedad. Las políticas de austeridad han derivado en una reducción de la financiación procedente de los gobiernos y autoridades locales, que limitan los niveles salariales y el aumento salarial y no mejoran la imagen del sector cara a los nuevos trabajadores potenciales. En otros casos, los niveles de financiación no han disminuido, pero la inflación y las necesidades cambiantes generan una escasez de medios financieros.

Por lo tanto, las organizaciones que prestan servicios sociales están experimentando también dificultades importantes a la hora de retener a su personal, debido a que tales limitaciones a menudo derivan en contratos de media jornada y a corto plazo y, en una fuerte rotación de personal, con condiciones profesionales y laborales insuficientes, así como bajos salarios.

## Envejecimiento de la población activa

Asimismo, la **población activa del sector de servicios sociales está envejecida**, también. Con una proporción de trabajadores por encima de los 50 años en aumento: del 28,63 % en 2009 al 36,12 % en 2018<sup>6</sup> (en comparación con el 32,51 % de todas las actividades), las organizaciones se enfrentan a retos específicos para responder a las necesidades de los trabajadores de más edad, si bien también para crear una fuerza laboral nueva más joven, que sustituya a los que se jubilan.

5 Informe EIGE: Study and work in the EU: set apart by gender, 2018.

URL: <https://eige.europa.eu/publications/study-and-work-eu-set-apart-gender-report>

6 Según la encuesta de Eurostat sobre los empleados que trabajan en organizaciones clasificadas con los códigos NACE 87 y 88.

# 3

## Contratación y retención en los Servicios Sociales - ¿Cuáles son las vías para avanzar?

Los servicios sociales han generado un importante crecimiento laboral en la década pasada. La necesidad de prestación de servicios sociales se espera que aumente en los próximos años mientras que, a la vez, el sector se enfrenta a dificultades a la hora de la contratación, con índices elevados de rotación laboral y abandono. Si no se interviene, se pondrá en riesgo la capacidad para garantizar el derecho a servicios asistenciales y la protección social adecuada para las necesidades asistenciales a largo plazo de una sociedad envejecida, generando, además, un aumento de las desigualdades.

Los trabajadores de los servicios sociales consideran que el objetivo de su labor y la apreciación son aspectos positivos de su trabajo, sin embargo, algunas cuestiones de carácter organizativo como son los tiempos de trabajo, la elevada carga de trabajo y una falta de apoyo por parte del personal dificultan con frecuencia la satisfacción laboral y acrecientan la intención de abandonar el trabajo.

Un número considerable de trabajadores del sector de servicios sociales cambia de puesto laboral todos los años, y algunos lo hacen de un sector a otro. En Países Bajos, 180 000 empleados de los 1,2 millones que hay cambian de trabajo cada año. Casi la mitad (80 000 empleados) optan por un trabajo fuera del sector de la asistencia social.<sup>7</sup>

**En el actual contexto demográfico, garantizar una dotación personal suficiente y bien formada constituye una prioridad alta para el bienestar de la población de la Unión Europea. La contratación y retención dentro de los servicios sociales son cuestiones que requieren de respuestas inmediatas y urgentes, incluso a través del diálogo social a nivel nacional y europeo.**

Por lo tanto, ¿qué se puede hacer?

### 3.1 Trabajo digno, seguridad y salud en el trabajo, desarrollo organizativo, conciliación de la vida laboral y privada

Un enfoque holístico hacia la asistencia social debe primero y principalmente considerar la calidad del trabajo y el bienestar de los empleados y de los beneficiarios de la asistencia social. Hay que aplicar las disposiciones de la legislación europea relativas a la seguridad y ejecutarlas en el lugar de trabajo. La dirección, los trabajadores de primera línea y los representantes de los trabajadores tienen que participar en el proceso de definición de los tipos de puestos laborales que son necesarios, y en relación con la especialización y experiencia requeridas para desempeñar dicho puesto laboral. Asimismo,

<sup>7</sup> <https://www.duobus.nl/nieuws/n:71:t:zorgsector-haalt-alles-uit-de-kast-om-werknemers-te-behouden>

para abordar la escasez global de trabajadores asistenciales, los agentes sociales deben debatir, al nivel pertinente, la combinación de competencias basadas en las evidencias entre un personal adecuadamente formado y las proporciones entre profesional por beneficiario.

Como se mencionó anteriormente, es un sector predominantemente femenino y los salarios son por lo general bajos. Una medida esencial que podría mejorar la contratación de personal cualificado y motivado es la mejora salarial y de las condiciones laborales a nivel nacional. Los agentes sociales deberían convertir esto en una prioridad, a través de una contundente negociación colectiva nacional y local y de otras iniciativas.

Hay constancias contundentes acerca de la conexión directa que existe entre el liderazgo y la salud y bienestar de los trabajadores en el lugar de trabajo. Una dirección comprometida y proactiva puede aumentar el compromiso con el puesto laboral y la productividad, al tiempo que reduce los riesgos psicosociales y el estrés.<sup>8</sup> La formación adecuada de gestores desempeña un papel importante aquí, donde el gestor reconoce sus responsabilidades a la hora de garantizar una condiciones laborales de calidad para los trabajadores y el bienestar de los usuarios.

En un intento por vincular al personal con la organización, algunos empleadores trabajan para crear una cultura del lugar de trabajo positiva, desarrollar un entendimiento compartido sobre el trabajo realizado, los valores comunes, las estructuras, las actividades y el sentido de responsabilidad de los trabajadores. Promover un clima de organización positivo es un importante factor de retención. Los empleados que trabajan en un entorno que perciben como positivo, donde su contribución es valorada y reconocida, es menos probable que estén expuestos a riesgos laborales como son los

accidentes, las enfermedades laborales y el agotamiento emocional y, sobre todo, se encuentran más motivados. A lo largo de la vida laboral, el apoyo profesional y personal a lo largo de las fases de vida de los empleados puede ser una importante herramienta para la retención.

Una de las aportaciones del [pilar europeo de derechos sociales](#) es la iniciativa de conciliación de la vida laboral y privada, que aborda los retos relativos a la conciliación de la vida laboral y privada a los que se enfrentan padres y cuidadores. La Directiva<sup>9</sup> sobre la conciliación de la vida laboral y familiar fue aprobada en 2019 y permitirá a los padres y prestadores de cuidados beneficiarse de medidas similares a lo largo de Europa a fin de combinar mejor su trabajo con su vida familiar. En el marco de la negociación colectiva, los interlocutores sociales deben cooperar para desarrollar modelos de tiempo de trabajo que incentiven el empleo en el sector y eviten el agotamiento y desgaste, especialmente mediante la mejora de los horarios de trabajo y la soberanía sobre el tiempo, que son siempre difíciles de preparar y aplicar, ya que la necesidad de cuidados nunca termina.

Mediante la prestación de servicios a padres y familiares de niños, personas mayores o personas con discapacidades, los servicios sociales contribuyen también a la mejora de la conciliación de la vida laboral y privada, un hecho importante que hay que tener en consideración.

### 3.2 Mejora de la imagen del sector

La contratación y retención de trabajadores para los servicios sociales exige un enfoque integral que tenga en cuenta las condiciones laborales, las estrategias de comunicación, la gestión de los recursos humanos, la continuidad de la carrera profesional y la planificación prevista.

8 Informe FSESP -HOSPEEM (2016): *Assessing health and safety risks in the hospital sector and the role of the social partners in addressing them: the case of musculoskeletal disorders (MSDs) and psychosocial risks and stress at work (PSRS@W)*.

URL: <https://www.epsu.org/sites/default/files/article/files/Report%20Helsinki- Version-20.05.16-EN-Final.pdf>

9 Directiva relativa a la conciliación de la vida familiar y la vida profesional de los progenitores y los cuidadores



Tanto los empleadores como los profesionales del sector deberían divulgar ampliamente las profesiones relativas a los servicios sociales y su diversidad. Para ello, varios países europeos ya han lanzado campañas de información y promoción que dan una mayor visibilidad a los servicios sociales para la ciudadanía en general. Dirigirse a todos los talentos que hay disponibles es un enfoque importante para la contratación de personal con diversidad de competencias, género, edad, cultura, origen étnico y orientación sexual y de identidad.

Atraer a jóvenes para que comiencen una carrera profesional en el ámbito asistencial es esencial para la creación de un personal para los servicios sociales sostenible. Como muchos jóvenes carecen de conocimientos acerca de los servicios sociales, varias organizaciones han creado planes para presentar las profesiones sociales ante un personal potencial, como son los programas de voluntariado y de trabajadores en periodos de prácticas.<sup>10</sup>

El plan de garantía juvenil, lanzado como una iniciativa de la Unión Europea para facilitar a los jóvenes menores de 25 años el acceso al empleo, la educación continua, los periodos de prácticas, o la formación que pueda contribuir a elevar el conocimiento entre los jóvenes acerca del desarrollo profesional dentro del sector de servicios sociales.

La promoción de la imagen pública del trabajo en los servicios sociales puede contribuir a impulsar la tendencia entre la población activa (también entre aquellos que buscan un cambio profesional) de trabajar en sectores que combinan sus ambiciones profesionales con sus valores y objetivos.

### 3.3 Seguridad y salud ocupacionales

Entre los riesgos ocupacionales de los que se informa con mayor frecuencia dentro del sector de servicios sociales se encuentran los trastornos musculoesqueléticos (MSD) y los riesgos psico-

sociales y el estrés en el trabajo. La inversión en la prevención y gestión de estos riesgos laborales contribuye a mejorar la salud de los trabajadores y a obtener unos índices de retención más elevados.<sup>11</sup>

La definición del marco adecuado es fundamental para garantizar la igualdad de oportunidades en los servicios sociales y la reducción de los trastornos musculoesqueléticos y los riesgos psicosociales: el desarrollo de un marco de la UE coherente sobre MSD y la aplicación efectiva de la legislación existente en materia de riesgos psicosociales debería considerarse como una prioridad a nivel nacional y de la UE. Además, aparte de definir el marco para la seguridad y la salud, los legisladores y agentes sociales deben garantizar la inclusión de las necesidades específicas en materia de género y de salud de género, en vez de aplicar un enfoque "neutral masculino". Si bien existen algunas salvaguardas para las mujeres que padecen enfermedades asociadas a su embarazo, hay que tener en cuenta otros temas de salud específicos de género, como son los problemas menstruales o la menopausia.

El estrés físico y mental en el trabajo tiene un impacto sobre los trabajadores, directivos, las organizaciones y los usuarios de los servicios y, por lo tanto, sobre el sector de servicios sociales en su conjunto. Disminuye el bienestar y la satisfacción laboral, genera una falta de motivación y eficiencia, y aumenta los índices de accidentes y heridas.

La participación de los trabajadores y un nivel elevado de compromiso de parte de la dirección pueden desempeñar un papel fundamental en la prevención y reducción de los riesgos psicosociales y el estrés en el trabajo. Los lugares de trabajo con una cooperación activa entre los representantes de los trabajadores y la dirección son más proclives a informar de la seguridad y salud ocupacional de su organización y la gestión de riesgos psicosociales son más efectivos<sup>12</sup>.

10 Informe de Social Services Europe (2017): *Recruitment & Retention in Social Services - Unlocking the Sector's Job Creation Potential*. URL: <https://www.socialserviceseurope.eu/reports>

11 Ebd.

12 Ebd.

Solo a través de la estrecha cooperación entre los agentes sociales, esto es, sindicatos, patronales y, cuando sea aplicable, los gobiernos, se pueden prevenir y gestionar de una manera eficiente estas cuestiones para que generen una ganancia segura.

### 3.4 Formación y aprendizaje permanentes

Es importante que el personal obtenga las cualificaciones profesionales suficientes y desarrolle competencias que les permitan tener una evolución profesional para su carrera dentro del sector. Garantizar tiempo y medios para la educación y la formación profesional constituye un importante mecanismo para la evolución profesional. La posibilidad de adquirir diplomas, certificaciones y competencias adicionales a través de la formación profesional, especialmente cuando se carece de una educación inicial, contribuye enormemente a garantizar una carrera profesional dentro del sector. En algunos casos, una mayor flexibilidad en las normas de calificación (por ejemplo, para los trabajadores asistenciales que están parcialmente cualificados) podría ser una opción a tomar en seria consideración.

La formación del personal existente es esencial para el desarrollo, enriquecimiento y valoración de la experiencia profesional de los trabajadores. Las oportunidades de capacitación en una carrera profesional permanente dentro del sector son otro de los medios que pueden contribuir a evitar una reorientación profesional, la jubilación anticipada o la emigración.

En el desarrollo profesional, los empleadores tienen que garantizar la igualdad de derechos y oportunidades para las mujeres y hombres y la adopción de medidas necesarias para facilitar la igualdad en materia evolución profesional.

### 3.5 Personal migrante y "éxodo de cuidados"

El libre movimiento de trabajadores de la UE facilita la movilidad laboral dentro de la UE. Los trabajadores extranjeros, bien de otro Estado miembro de la UE o de fuera de la UE, ya desempeñan un gran papel dentro del personal asistencial. Muchos Estados miembros confían cada vez más en la movilidad y la migración para solucionar las escasez del sector. Sin embargo, la contratación en terceros países y, especialmente de fuera de la UE, tiene varias implicaciones como son, por ejemplo, las relativas a los requisitos en materia de cualificaciones, contratación justa, consideraciones éticas, etc.

Hay dos grandes cuestiones que son la falta de reconocimiento de diplomas y cualificaciones obtenidos en los países de origen y las dificultades para acceder a la formación profesional.

Además, los trabajadores cualificados que abandonan su país para trabajar en el extranjero pueden generar escasez de personal en dichos países, por lo que estos tienen que mirar hacia otros países para satisfacer su demanda. Además, la mayoría de estos trabajadores son mujeres y, con frecuencia, especialmente al inicio, se desplazan solas sin sus familias para establecerse en otro país y prestar una actividad asistencial. Esto ha generado un "éxodo de cuidados" en los países de origen, tanto de cuidadores profesionales como de cuidadores informales, quienes prestan cuidados y apoyo a los niños y mayores.<sup>13</sup> Esta brecha se puede suplir con otros cuidadores de áreas rurales más pobres, creando el fenómeno llamado "cadenas de cuidado global". Por lo tanto, es necesario supervisar estos procesos tanto en los países receptores como en los países que envían trabajadores y desarrollar modelos positivos de migración de los cuidados.<sup>14</sup>

13 Según la OMS (2006), existen 57 países con insuficiencias críticas debido al déficit mundial de 2,4 millones de médicos, enfermeros y matronas. El Ministerio de Salud y Asistencia Social de Reino Unido ha elaborado una lista de países a los que no se les debería contratar de forma activa

14 Ver, por ejemplo, [proyecto alemán "triple-win"](#).

Por otro lado, en algunos países de envío de trabajadores de Europa Central y Oriental, la situación económica está mejorando progresivamente y los salarios van en aumento. Esto motiva el retorno de algunos trabajadores migrantes a sus países de origen y genera de nuevo una presión sobre el sector a lo largo de Europa debido a la escasez de personal.

Se debería promover la movilidad de empleados entre los Estados miembros, pero de forma inteligente, justa y ética. Esto incluye:

- Permitir a las personas trabajar y vivir donde quieran;
- Mejorar los salarios y las condiciones laborales del sector de servicios sociales en los “países de envío”;
- Gestión y regulación del trabajo de agencia de forma tal que sea justo para los trabajadores, prestadores y usuarios de servicios<sup>15</sup>;
- Luchar contra el trabajo sumergido.

En algunos países europeos, la comunicación en varias lenguas es una cuestión diaria; las personas que reciben cuidados a menudo pueden tener dificultades para comunicarse con los cuidadores que no hablan su lengua materna y la comunicación entre compañeros de trabajo también puede ser ardua. Los empleadores y autoridades deben facilitar el acceso a los cursos de idiomas para garantizar la inclusión profesional y personal.

### 3.6 Digitalización

Las nuevas tecnologías están cambiando la forma en la que se coordinan y prestan los servicios sociales. Social Employers y la FSESP han declarado su posición sobre los retos y oportunidades de la digitalización en los servicios sociales en un documento de posición común.<sup>16</sup>

En el documento, las tecnologías digitales se describen como herramientas útiles para la con-

tratación de personal: ofreciendo un lugar de trabajo con equipamiento moderno y actualizado a fin de aumentar el atractivo de los empleadores, pero también de los jóvenes profesionales. Con la ayuda de los portales en línea, los empleadores puede autopromocionarse y ponerse en contacto con un grupo objetivo específico. Las tecnologías como el software de cribado pueden facilitar el proceso de contratación. Las tecnologías digitales pueden también convertirse en una herramienta de retención, por ejemplo si se utilizan para contribuir a una mejora de la gestión de la carga de trabajo y la reducción del estrés físico del trabajo asistencial.

Al mismo tiempo, las nuevas modalidades de trabajo (por ejemplo, las plataformas en línea) plantean cuestiones relacionadas con las normas de calidad y la organización y regulación del trabajo (cuestiones contractuales, tiempo de trabajo, cobertura de los planes de seguridad social, etc.). En este marco, el dialogo social y la negociación colectiva a diferentes niveles son herramientas fundamentales para regular la introducción y uso de las nuevas tecnologías.

Trabajar con nuevas tecnologías requiere formación y cualificaciones adicionales. Cuando y donde sea necesario, el aprendizaje de las competencias digitales debería estar integrado en las estructuras educativas relevantes y formación profesional. Para este trabajo, la formación profesional es necesaria para garantizar que los empleados consigan mantener el ritmo de los avances en curso.

### 3.7 La asistencia en áreas rurales marginadas y en las grandes ciudades

A menudo, las áreas rurales se enfrentan a importantes dificultades en materia de contratación ya que los recursos y el personal tiende a concentrarse principalmente en las áreas urbanas. Se exigen estrategias más elaboradas que garanticen que el personal esté equipado con las competencias co-

15 Ver el Convenio 189 de la OIT, que contiene el derecho a una comunicación clara (preferiblemente por escrito) de las condiciones de empleo en caso de contratación internacional anterior a la inmigración.

16 Disponible, aquí <http://socialempleyos.eu/en/news/joint-position-paper/>.

rrectas para trabajar en las áreas rurales y que los residentes de dichas áreas puedan beneficiarse de los mismos servicios de calidad que los habitantes de las ciudades. La insuficiencia de personal en las áreas rurales reclama también la inversión en digitalización y nuevos modelos asistenciales.

La mayoría de las grandes ciudades de Europa se enfrentan a desafíos relativos a los costes de vivienda y, más en general, a los costes de vida, lo que lleva a los trabajadores sociales que no pueden permitírselo a trasladarse entre largas distancias. Esto tiene un impacto negativo sobre la calidad de vida y puede causar la dimisión.

### **3.8 Temas emergentes: formas atípicas de empleo; nuevos modelos asistenciales, migración**

El número de trabajadores con un empleo precario ha aumentado significativamente en las últimas dos décadas también dentro de este sector. El trabajo precario incluye el contrato a tiempo parcial involuntario, las empresas de trabajo temporal, el trabajo de duración determinada, el falso auto-empleo y el trabajo autónomo. La profusión de acuerdos laborales atípicos en el sector de servicios sociales tiene varias implicaciones para la relación entre el empleador y el empleado y repercusiones en la organización del trabajo y en los modelos de trabajo.<sup>17</sup> También hace peligrar la cobertura de los trabajadores en los planes de seguridad social y repercute en la financiación de dichos planes y crea una pobreza de las personas con empleo. Las iniciativas de diálogo social pueden contribuir a

promocionar los aspectos y oportunidades positivos de los acuerdos de trabajo atípico, mientras que se evitan los posibles efectos negativos de dichas formas nuevas de trabajo dentro del sector de los servicios sociales. También se constituyen en otro instrumento importante para abordar estos temas.

Los nuevos modelos de prestación asistencial, como la asistencia comunitaria, son otro avance que merece la atención del sector de servicios sociales. Las profesiones sociales deberían evolucionar en la dirección fijada por el Convenio sobre el Derecho de las personas con discapacidades (CRPD), en cuanto a ofrecer un enfoque inclusivo hacia los servicios, más centrados en la persona, no solo en las instituciones sino también dentro de la sociedad, que exige la adaptación al servicio y nuevas competencias como apoyo a una vida independiente.

La movilidad dentro de los países de la UE así como la migración de fuera de la UE se refleja directamente en la asistencia. Las personas con un origen migrante surgen como usuarios, así como empleados en los servicios sociales. La diversidad cultural del personal y de pacientes requiere de una competencia intercultural de los empleadores y trabajadores. Incluye unos sistemas de cuidados y apoyo que sean sensibles culturalmente, para que permitan a las personas necesitadas de cuidados vivir de acuerdo a sus valores individuales culturales y religiosos, independientemente de las condiciones externas (por ejemplo, si viven en una residencia, tienen un cuidador con un origen cultural diferente, etc.).

<sup>17</sup> <https://www.eurofound.europa.eu/observatories/eurwork/industrial-relations-dictionary/atypical-work>

# 4

## El papel de las instituciones europeas

Las políticas de empleo de la UE se orientan a crear más empleos y mejores a lo largo de la UE. La estrategia Europe 2020 es el programa de la UE para el crecimiento y el empleo durante la década actual. La estrategia Europe 2020 se utiliza como marco de referencia para las actividades a nivel de la UE, nacional y regional.

Son varios los marcos europeos que tienen repercusión sobre las políticas nacionales y, por lo tanto, posiblemente sobre la forma en que se diseñan y prestan los servicios sociales.

### 4.1 Pilar europeo de derechos sociales

El pilar europeo de derechos sociales (EPSR) fue proclamado por el Parlamento Europeo, el Consejo y la Comisión Europea en noviembre de 2017 y se orienta a aportar nuevos derechos y más eficaces para los ciudadanos. Se crea en torno a 20 principios clave.

Al menos, 6 de los principios solo se pueden lograr a través de sistemas de servicios sociales efectivos y de calidad, como el principio 11 sobre "Asistencia y apoyo a los niños", el principio 17 sobre "Inclusión

de las personas con discapacidad" y el principio 18 sobre "Cuidados de larga duración".

La mención explícita del derecho a unos cuidados de larga duración asequibles y de buena calidad (LTC) en el EPSR y la inclusión asociada de los cuidados de larga duración en el Semestre Europeo ha abierto una nueva oportunidad para abordarlos de forma más proactiva a nivel de la UE.

Además de los artículos que se refieren directamente a los servicios sociales, el capítulo 8 de EPSR destaca la importancia del diálogo social y la participación de los trabajadores, señalando que los agentes sociales serán consultados sobre el diseño y aplicación de las políticas económicas, sociales y en materia de empleo según las prácticas nacionales. Además, declara que a los agentes sociales "Deberá animárseles a que negocien y celebren convenios colectivos en asuntos de su incumbencia, respetando su autonomía y su derecho a la acción colectiva. En su caso, los acuerdos celebrados entre los interlocutores sociales deberán aplicarse a nivel de la Unión y de sus Estados miembros." Hay que alentar el apoyo a favor de aumentar las competencias de los agentes sociales para promover el diálogo social.<sup>18</sup>

<sup>18</sup> [https://ec.europa.eu/commission/priorities/deeper-and-fairer-economic-and-monetary-union/european-pillar-social-rights/european-pillar-social-rights-20-principles\\_en](https://ec.europa.eu/commission/priorities/deeper-and-fairer-economic-and-monetary-union/european-pillar-social-rights/european-pillar-social-rights-20-principles_en)

## 4.2 Semestre Europeo

El Semestre Europeo es un proceso de intercambio entre la Comisión Europea y sus Estados miembros que se supone incluye a los agentes sociales a nivel nacional y de la UE. Desde la adopción del pilar europeo sobre derechos sociales (EPSR), el Semestre trata cuestiones sociales con la ayuda de indicadores que miden los avances y permiten la comparación. Este proceso puede ser potencialmente útil para la convergencia social. Sin embargo, para este fin, la participación democrática y la participación de los agentes sociales deben desarrollarse aún más a nivel europeo y nacional.

## 4.3 Nueva Agenda de competencias para Europa

En junio de 2016, la Comisión Europea aprobó la nueva Agenda de competencias para Europa. Lanzó 10 acciones para ofrecer formación, competencias y apoyo adecuados a todas las personas de la UE. Las acciones están diseñadas para mejorar la calidad y pertinencia de la formación y otras formas de adquirir competencias, haciendo dichas competencias más visibles y comparables y para mejorar la información y comprensión de las tendencias en

cuanto a la demanda de competencias y puestos laborales (inteligencia de competencias) para permitir a las personas mejorar la elección profesional y encontrar trabajos de calidad.<sup>19</sup> Esta estrategia podría ayudar al desarrollo de las competencias necesarias para el sector de servicios sociales, como son las competencias digitales. Podría contribuir también a abordar retos como es el “éxodo de cuidados”.

## 4.4 Fondo Social Europeo

El Fondo Social Europeo (ESF), ahora ESF +, es el principal instrumento de financiación de la Unión Europea de apoyo al empleo en los Estados miembros de la Unión Europea, así como para la promoción de la cohesión económica y social. Como los servicios sociales están en constante evolución, por ejemplo, hacia servicios y cuidados basados en la comunidad, los planes de financiación como es el ESF pueden contribuir al desarrollo de nuevos servicios, la formación de personal y para experimentar nuevas soluciones. Los agentes sociales tienen un papel que desempeñar en este ámbito gracias a su papel consultivo que ostentan en las instituciones de la UE.

19 DG de Empleo: Nueva Agenda de competencias para Europa, <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1223>

# 5

## El papel de la negociación colectiva y el dialogo social

Es fundamental un dialogo constructivo entre los agentes sociales a todos los niveles para liderar avances en la contratación y la retención dentro de los servicios sociales hacia una dirección sostenible. El mantenimiento y difusión de los derechos sobre la información, consulta y participación de los interlocutores sociales en los servicios sociales pueden contribuir a garantizar un empleo de calidad alta y la prestación de servicios en el sector.

La negociación colectiva del sector a nivel nacional es un elemento crucial en las estrategias de retención y contratación, que contribuye a aumentar la calidad del servicio, así como la satisfacción laboral. El derecho de los agentes sociales y el resultado de una negociación colectiva libre en relación con las condiciones laborales y salariales deben estar salvaguardados por las autoridades nacionales y locales responsables de la financiación o contribución a los costes laborales de los servicios sociales. Entre las áreas críticas de la negociación colectiva nacional, regional y sectorial para la contratación y retención, figuran:

- Ganancias/salarios nacionales y locales;
- Tiempo de trabajo (duración, calendario, discreción sobre el tiempo de trabajo y flexibilidad a corto plazo);

- Previsiones – seguridad laboral, evolución profesional y calidad en los contratos;
- Calidad del empleo– competencias, buen entorno de trabajo físico y laboral, la intensidad laboral;
- Introducción de nuevas tecnologías;
- Proporción de personal y cualificación del personal.

Además, la Unión Europea tiene una competencia importante en cuanto a políticas de empleo y laborales, incluyendo a través del **Dialogo Social Europeo**. El dialogo social europeo puede contribuir a garantizar una participación activa de la dirección (y las patronales) y los trabajadores (y sus representantes, incluidos los sindicatos), mediante la evaluación en común de los retos asociados a la contratación y retención de un personal adecuadamente capacitado para el sector de servicios sociales.

Además, la financiación de la UE para los proyectos relativos puede contribuir a la involucración de los agentes sociales en la investigación y desarrollo relativas a la contratación y retención, ayudar a cuantificar la eficacia y desarrollar prácticas laborales innovadoras.

# 6

## Cuestiones a abordar en un plan de trabajo común

La Federación de Empleadores Sociales Europeos y la Federación Sindical Europea de Servicios Públicos (FSESP) han mostrado su interés en trabajar unidos en los siguientes temas, dentro del marco del dialogo social sectorial europeo:

- Desarrollo de un marco común sobre cómo apoyar al sector de servicios sociales a la hora de responder a los desafíos y oportunidades en el ámbito de la contratación y retención con una perspectiva de género y de diversidad; detallando aún más algunos de los retos y las posibles soluciones arriba enumeradas y las recomendaciones para los responsables políticos.
- Desarrollar Directrices para el sector sobre la mejor manera de responder a los desafíos y oportunidades asociadas a la contratación y retención. Se debería orientar en ejemplos específicos y prácticas, relevantes para diferentes retos, y destacar las posibles soluciones. Este documento se orienta al propio sector, centrándose en la aplicación práctica y la óptima asimilación de la creación laboral y las medidas de retención en el sector de servicios sociales.
- Lanzamiento de una campaña común sobre contratación y retención, para concienciar acerca de los retos que existen y destacar las prácticas prometedoras de toda Europa.



## **EUROPEAN PUBLIC SERVICE UNION**

Rue Joseph II, 40, Box 5  
1000 Brussels  
[www.epsu.org](http://www.epsu.org)

## **FEDERATION OF EUROPEAN SOCIAL EMPLOYERS**

Handelsstraat / Rue du Commerce 72  
1040 Brussels  
[www.socialemployers.eu](http://www.socialemployers.eu)



*With financial support from the European Union*