



This project is co-funded by
the European Union

RECOMENDACIONES EUROPEAS

LA CALIDAD DE LOS EMPLEOS Y LOS SERVICIOS EN EL SECTOR DE LOS CUIDADOS PERSONALES Y DOMÉSTICOS

Febrero de 2016

forquality.eu



NOTA INTRODUCTORIA

Las recomendaciones europeas han sido preparadas mediante las investigaciones de sus autores, los once informes por países y el informe general, las contribuciones y sugerencias de los socios de proyectos, las sugerencias y observaciones hechas por los participantes-miembros y por los miembros del Consejo Asesor (AGE Platform, Eurofound). Los autores desean agradecer efusivamente a todas esas personas por su tiempo y su contribución.

La presente publicación está apoyada por el Programa para el Empleo y la Solidaridad Social de la Unión Europea - PROGRESS (2007- 2013). Este programa es implementado por la Comisión Europea. Fué establecido para apoyar financieramente la consecución de los objetivos de la Unión Europea en el área del empleo y los asuntos sociales, según establece la Agenda Social, y contribuir así al logro de los objetivos de la Estrategia Europa 2020 en esos ámbitos.

El programa de siete años se dirige a todos los interesados que pueden contribuir a dar forma al desarrollo de normativas y políticas de empleo y sociales apropiadas y eficaces en los países de la UE-28, la AELC-EEE y los países candidatos y candidatos potenciales a la UE. Para más información consultar: <http://ec.europa.eu/progress>.

La información contenida en la presente publicación no necesariamente refleja la posición o la opinión de la Comisión Europea.

I. INTRODUCCIÓN

En toda la Unión Europea, los servicios personales y domésticos representan un sector en auge en materia de empleo, y satisfacen una demanda creciente de los europeos que desean vivir independientemente el mayor tiempo posible, o equilibrar el trabajo y la vida con la ayuda de profesionales. Los Servicios Personales y Domésticos se describían por la Comisión Europea en su Documento de Trabajo de los Servicios de la Comisión de 2012¹ como una amplia gama de actividades que contribuyen al bienestar en el hogar de las familias y las personas individuales mediante el cuidado de los niños, los cuidados de larga duración para las personas mayores y las personas con discapacidades, además del aseo y la limpieza, las clases de recuperación y otras formas de reparaciones y mantenimiento del hogar, en materia de servicios domésticos. Dichos servicios pueden ser suministrados por diversos tipos de estructuras públicas, privadas y del tercer sector, presentan características comunes y se enfrentan a una serie de retos semejantes.

El proyecto For Quality! “Mejora de la calidad de los empleos y los servicios de cuidados personales y domésticos en toda Europa”² pretende contribuir a la mejora de las condiciones de trabajo y la calidad de los cuidados personales y domésticos. En el contexto del proyecto For Quality!, en 2015 se celebraron tres seminarios para discutir la situación actual de dichos servicios y sus características en once países de la UE, y se han redactado once informes nacionales para resumir la situación en cada uno de esos países. Esos informes han identificado una serie de problemas en la calidad de los servicios y los empleos en los servicios personales y domésticos, y un deseo común de mejorar las condiciones de trabajo y la calidad de los servicios de esos sectores, haciendo que los empleos resulten más atractivos y los sectores sean más profesionales.

¹ Documento de Trabajo de los Servicios de la Comisión sobre la utilización del potencial de empleo de los servicios personales y domésticos, SWD(2012) 95 final

² <http://forquality.eu/>

II. RECOMENDACIONES

Sobre la normativa de financiación y las inversiones

- 1. Es importante que la UE y sus estados miembros favorezcan una reflexión estratégica a largo plazo sobre cuidados personales y servicios domésticos, y eviten las medidas de austeridad que sólo faciliten el desarrollo del trabajo no declarado y exacerbaban un círculo vicioso de exclusión a largo plazo y nuevas demandas de servicios sociales.**

Cada vez hacen falta más trabajadores en los servicios domiciliarios para personas dependientes y no dependientes en toda Europa. No obstante, las ayudas financieras a los hogares no siempre apoyan el potencial de empleo en dichos sectores o mejoran el acceso a los servicios de cuidado asequibles en los diversos países. Al mismo tiempo, hay una creciente preocupación por el aumento del trabajo no declarado y la inseguridad laboral en este ámbito, que genera condiciones de trabajo precarias y una demanda de ingresos fiscales y de contribuciones a la seguridad social.

La inversión social sostenible debería hacer los servicios personales y domésticos accesibles para todos los que los necesitan, y habría que evitar los requisitos de elegibilidad que dependen de las propias finanzas del usuario para financiar servicios personales o domésticos esenciales. Eso también contribuiría a limitar el trabajo no declarado y no reglamentado. Varios informes nacionales del proyecto For Quality! Han puesto de relieve una amplia disparidad en el gasto público por habitante entre los niveles regionales o estatales, a causa de la descentralización de los sistemas de seguridad social, que se ha visto agravada por la crisis económica y los recortes financieros.

- 2. La Unión Europea debería promover las inversiones en toda la gama de servicios sociales y sistemas de protección social. Eso incluye la promoción del enfoque de inversión social en la orientación normativa de la UE.**

Los servicios personales y domésticos entrañan un enorme potencial para la creación de empleos locales, incluyendo en el seno de las propias familias, tanto actualmente como en el futuro, que apoyen a los europeos que desean vivir en la comunidad tanto tiempo como sea factible. Los servicios personales tienen que ser objeto de una estrategia integral para desplegar todo su potencial. Su planificación conjunta debería incluir la colaboración de los diferentes actores (públicos, privados, del tercer sector y usuarios de servicios). Su desarrollo requerirá una importante inversión social. Eso dará sus frutos, a largo plazo, mediante una

mejor inclusión social, acceso al mercado de trabajo y empoderamiento de las personas para vivir vidas independientes el mayor tiempo posible.

Sobre la normativa laboral y la calidad del empleo:

- 3. La Unión Europea debería promover el empleo sostenible de calidad en los servicios personales y domésticos, para atraer a personas que ingresen y se mantengan en la fuerza laboral, y garantizar que Europa pueda responder a las necesidades emergentes de la población y los retos demográficos.**

La situación de los trabajadores de estos sectores en algunos países, sus largas horas de trabajo, los salarios relativamente bajos, la falta de capacitación adecuada y las elevadas exigencias laborales, junto con el gran número de casos de accidentes de trabajo deben ser abordados a escala europea para hacer de los servicios personales y domésticos profesiones más atractivas. Eso es especialmente importante si consideramos que un número creciente de europeos desearán recibir ayuda en sus casas, para equilibrar el trabajo y la vida, o vivir independientemente en la comunidad el mayor tiempo posible.

Varios de los informes nacionales For Quality! ponen de manifiesto la prevalencia de trabajadores de cuidados del hogar que prestan servicios más allá de las limitaciones de su contrato, en relación con la duración de la jornada laboral, los arreglos de trabajo atípicos, tales como los turnos de fin de semana y de noche, que limitan la posibilidad de compaginar el trabajo con la vida personal. Hasta la fecha, únicamente 6 estados miembros de la UE han ratificado el Convenio No. 189 de la OIT sobre trabajo decente para los trabajadores domésticos. Además, los gobiernos tienen que garantizar que sus reglamentos laborales en relación con los trabajadores migrantes no conduzcan a un empeoramiento de los derechos laborales que contribuya al abuso de los trabajadores. Esto es particularmente válido en los países en que los trabajadores migrantes empleados como trabajadores domésticos representan una parte importante de la fuerza laboral. Otro aspecto importante relacionado con este tema que frecuentemente se pasa por alto es la importancia de responder a la fuga de cerebros de los trabajadores de cuidados de países de Europa meridional, central y oriental hacia los países de Europa septentrional y occidental, que puede socavar el desarrollo de servicios de salud y sociales de alta calidad en los países que registran altos índices de emigración.

- 4. La Unión Europea y sus estados miembros deberían aplicar iniciativas de reducción de riesgo para disminuir el número muy elevado de casos de accidentes laborales y los riesgos psicosociales en los servicios personales y domésticos independientemente del tipo de relación laboral entre el trabajador y el beneficiario del servicio.**

En muchos países, la relación directa empleador-empleado en los servicios personales y domésticos hace que sea improbable que el hogar pueda ser objeto de inspección, como un lugar de trabajo, respecto de las medidas de prevención de riesgos en materia de accidentes laborales y otros riesgos, fundamentalmente por motivos de privacidad. No obstante, la dureza de este tipo de trabajo entraña acarrear pesadas cargas, estrés y otros riesgos psicosociales, además de preocupaciones por la propia seguridad.

- 5. Los estados miembros de la Unión Europea deberían promover la accesibilidad, la calidad y la asequibilidad de los programas de capacitación y desarrollo profesional para todos los integrantes de la fuerza laboral, y facilitar acceso a programas subvencionados cuando éstos existan para otros empleados. El acceso a la formación profesional debería ser subvencionado mediante un apoyo financiero público sostenible.**

Muchos cuidadores domésticos directamente contratados por el usuario del servicio no tienen acceso a los mismos sistemas de subsidios para la formación de que disponen los empleados de las organizaciones proveedoras de servicios. En los informes nacionales del proyecto For Quality!, la mayoría de países lamentan la ausencia de actividades de formación profesional asequibles para los trabajadores de cuidados personales y domésticos que trabajan por cuenta propia o son empleados directamente por el usuario del servicio, y la falta de movilidad profesional para los que desean crecer en su profesión, incluyendo la posibilidad de pasar a ejercer actividades profesionales de cuidados relacionadas. La falta de movilidad profesional ascendente en las carreras de los cuidadores, especialmente para los que empiezan como trabajadores domésticos, puede hacer que la profesión sea mucho menos atractiva y conducir a una mayor rotación de los profesionales.

- 6. La Unión Europea y sus estados miembros deberían promover programas que reconozcan la experiencia laboral previa y convalide las experiencias adquiridas en ese contexto.**

Con objeto de permitir a los usuarios de servicios tener un mayor grado de selección y control sobre el tipo de apoyo que pueden necesitar para permitir una mayor inclusión en la sociedad

en beneficio de todos, algunos países han instaurado un sistema que funciona a base de un presupuesto personal o de un sistema de vales, que en algunos casos permite que el usuario contrate a un trabajador mediante una relación de empleo directa. No obstante, en toda Europa, las investigaciones demuestran que dichos sistemas, cuando no están debidamente regulados, conducen a soluciones negativas respecto a los derechos de los trabajadores y la seguridad del lugar de trabajo, y generan menos oportunidades de formación, desarrollo y calificación que en el sistema triangular original, en que la entidad pública, privada o del tercer sector actúa de intermediario para defender las calificaciones y las condiciones laborales de los trabajadores.

7. Los Fondos europeos, tales como el FSE, podrían ser utilizados para proporcionar acceso a las calificaciones y los programas de formación, para garantizar que los usuarios reciban los mejores servicios disponibles.

En el contexto de los servicios personales y domésticos, es necesario hacer una distinción entre actividades “asistenciales” y “no asistenciales”. Ambas requieren un conjunto distinto de habilidades, niveles de calificación y capacitación para ofrecer apoyo y servicios de calidad. Si bien en los servicios domésticos también hay una dimensión interpersonal, ésta juega un papel mucho más importante en los servicios sociales, tales como los cuidados a niños o de larga duración. En muchos países existen planes de estudio y diplomas reconocidos para las actividades asistenciales, pero no siempre se dispone de directrices para garantizar que los trabajadores que prestan actividades “asistenciales” o “no asistenciales” están debidamente formados.

8. La UE debería promover y apoyar el diálogo social para todos los trabajadores de los servicios personales y domésticos, cuando sea apropiado, para contribuir a fomentar condiciones de trabajo decentes.

Con la excepción de unos pocos países, hay una cobertura insuficiente en las negociaciones colectivas de los servicios de cuidados personales y domésticos. Aunque representan cifras importantes en materia de empleo y de PIB, algunas de las profesiones asistenciales están subrepresentadas, debido a una serie de factores. Las profesiones domésticas y asistenciales no siempre cuentan con sus propias asociaciones profesionales a escala nacional, y como se financian a través de una variedad de programas y tipos de contratos de trabajo, algunos de los cuales son públicos, privados o ambos, eso hace que el diálogo social sea complejo.

Sobre la calidad del servicio:

- 9. Las Autoridades Públicas responsables de la gestión y la organización de la prestación de servicios de cuidados personales y domésticos deben garantizar que las normas nacionales sobre la calidad de los servicios sean elaboradas, actualizadas, plenamente supervisadas y evaluadas.**

Aunque no sucede así en todas partes, una serie de informes nacionales For Quality! ponen de relieve que la reglamentación o la supervisión de la calidad de servicio en el sector de los servicios sociales son mínimas, o bien que existen pero que hay amplias variaciones en el cumplimiento de esas directrices o normas de calidad entre las subdivisiones regionales o federales de un mismo país. En algunas ocasiones, se considera que las medidas de Garantía de Calidad son débiles porque únicamente se basan en la autoevaluación.

- 10. La Unión Europea y sus miembros deben promover las VQF sobre los SSIG y los marcos de calidad en consonancia, y apoyar la mejora y supervisión continuadas, tanto de la calidad de las condiciones de trabajo como de los servicios de cuidados personales y domésticos prestados, a todos los niveles. Las autoridades financieras deben garantizar la prestación de servicios a todos los que los necesitan, y no sólo a aquellos a quienes es más fácil llegar.**

Las calificaciones de los profesionales, juntamente con las condiciones de trabajo y la financiación adecuadas, representan una parte esencial de la calidad de los servicios. Tal como se identificaba en anteriores documentos de política de la UE³, estos elementos deberían incluirse en el desarrollo de normas de calidad en esos sectores y basarse en marcos de derechos humanos como requisito previo para los servicios de calidad, como se identifica en el Marco de Calidad Voluntario Europeo para los Servicios Sociales⁴. Esas normas deberían basarse en un enfoque centrado en la persona y desarrollarse mediante un proceso participatorio que tenga en cuenta a todos los interesados pertinentes, incluyendo a las organizaciones de los usuarios de los servicios.

Asimismo, los estados miembros de la UE que utilicen sistemas de remuneración basados en el rendimiento como garantía de calidad deberían ser conscientes de sus perversos efectos, a

³ DG EMPL, Un Marco de Calidad para los Servicios de Interés Especial en Europa, COM(2011) 900 final, 2011

⁴ Comité de Protección Social, SPC/2010/10/8 final, 2010

saber, la exclusión de los usuarios de servicios que requieren más trabajo y apoyo, en beneficio de los “más fáciles”, y el incremento de los gastos de su propio bolsillo para los usuarios de servicios por las “opciones” o servicios adicionales que necesitan, aumentando así las desigualdades.

BIBLIOGRAFÍA

- Pour la Solidarité, ORSEU & For Quality! project consortium, Calidad de empleos y servicios en el sector de los Servicios de Cuidados Personales y Domésticos, 2015. 11 informes: Austria, República Checa, Alemania, Finlandia, Francia, Bélgica, Italia, los Países Bajos, España, Suecia y el Reino Unido
- DG Empleo, Asuntos Sociales e Inclusión, EEPO, Examen temático sobre servicios personales y domésticos, 2015
- Parlamento Europeo, Proyecto de Informe sobre trabajadoras y cuidadoras domésticas en la UE (2015/2094(NI)), Octubre 2015
- EASPD, Servicios Personales y Domésticos (SPD) documento de información, Marzo 2014
- Servicios Sociales Europa, Respuesta a la Consulta Pública de la Unión Europea “Utilización del potencial de empleo de los servicios personales y domésticos”, Julio 2012
- Eurofound, Más y mejores empleos en los servicios de cuidados en el hogar, 2013
- WeDo project partnership, Marco de Calidad Europeo para los servicios de largo plazo, 2012