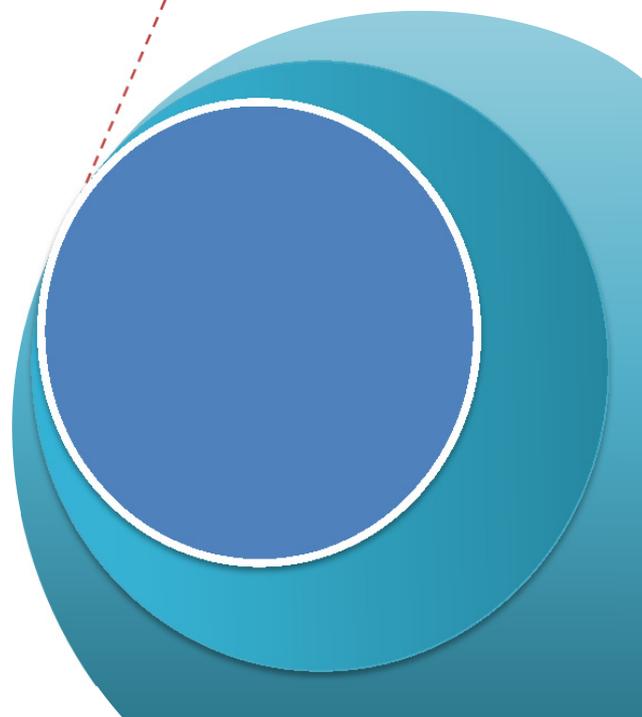
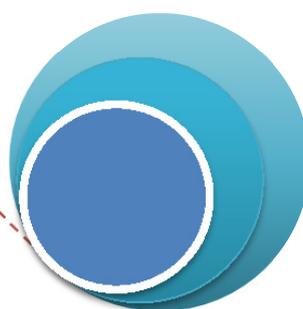
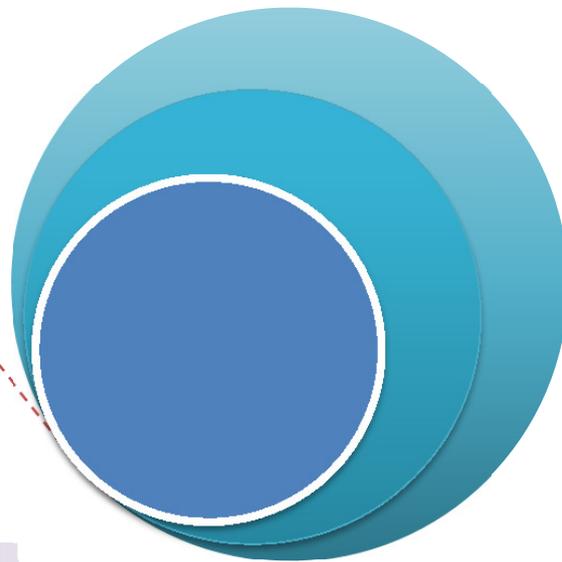


**ESTUDIO DE
NECESIDADES DE
ACCIONES
FORMATIVAS**
relacionadas con el
sector de
**SERVICIOS
ASISTENCIALES**



Madrid

2018



**ESTUDIO DE NECESIDADES DE
ACCIONES FORMATIVAS
relacionadas con el sector de
Servicios Asistenciales**

INFORME FINAL
DICIEMBRE 2018



Índice de contenidos

Página 5

OBJETIVOS DEL ESTUDIO

Página 9

CARACTERÍSTICAS DEL SECTOR DE LOS SERVICIOS
ASISTENCIALES EN LA CIUDAD DE MADRID

Estructura económica y productiva del sector.
Contribuciones de subsectores
Información sobre empresas del sector en Madrid
Estructura del mercado de trabajo de Madrid
Características del sector
Proyección futura del sector

Página 41

POLÍTICAS Y PLANES DE FORMACIÓN Y ACTUALIZACIÓN PROFESIONAL EN
EL SECTOR

Respuesta a los requerimientos de cualificación profesional requerida para el acceso y mantenimiento del empleo
Afrontar los retos de futuro del sector
Servicios y planes de formación y actualización profesional
Propuestas de los entrevistados

Página 67

CONCLUSIONES DEL INFORME

Servicios a empresas
Servicios de información a las empresas y sectores sobre la evolución, nacional e internacional de las estrategias competitivas de las empresas, en los diferentes sectores

Página 71

ANEXOS

Informe metodológico
Informe documental
Informe cualitativo



Objetivos del estudio

Objetivos

El Estudio de Necesidades formativas en el Sector de los Servicios Asistenciales en la ciudad de Madrid es una de las medidas derivadas del Plan de Empleo de la ciudad de Madrid 2017-2019, elaborado como encomienda del Pleno del Ayuntamiento de Madrid al Consejo Local de Desarrollo Económico y Empleo y tiene los siguientes objetivos:



Describir el sector de los servicios asistenciales en el municipio de Madrid, su evolución, situación y tendencia.



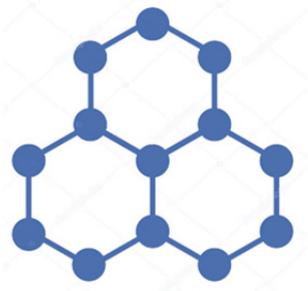
Identificar las necesidades de formación de los perfiles profesionales para su óptimo desempeño en la prestación de las actividades requeridas y ante nuevas actividades.



Valorar la oferta formativa existente para trabajadores en activo (y desempleados) para su cualificación permanente.



Elaborar un informe descriptivo que ordene las conclusiones sobre la situación del sector de los servicios asistenciales en el municipio de Madrid y las necesidades de formación de los/as trabajadores y establezca conclusiones y orientaciones para diseño de estrategias de formación y actualización profesional permanente.



Características del sector de los servicios asistenciales en la ciudad de Madrid

Estructura económica y productiva del sector.

El PIB de Madrid se calcula en 133.129 millones de €, según los datos del propio Ayuntamiento de Madrid. Según el portal web del Ayuntamiento ["MADRID INVESTMEN ATTRACTION"](#) la ciudad de Madrid supone el 12% del PIB español.

Pero, además, la ciudad se enmarca en un área metropolitana muy concentrada, que acumula el 19% del PIB español (INE), formando el mayor núcleo económico nacional. Es el concepto denominado 'greater cities' y que en España resulta aplicable a Madrid, Barcelona, Valencia, Sevilla, Bilbao, Granada, Santa Cruz de Tenerife, Pamplona y Elda. Estas conurbaciones, en su terminología técnica, conlleva que el centro urbano se extiende más allá de los límites administrativos de la ciudad, es decir, cuando en una ciudad más del 25% de la población de su centro urbano se ubica fuera del término municipal, tal y como queda latente en el caso de Madrid. Actualmente hay 48 conurbaciones definidas para la Unión Europea, como París, Londres, Atenas, Lisboa, Milán o Dublín.

Según datos del INE, Madrid se sitúa entre las ciudades más ricas de España en términos de renta media neta por hogar con 37.231€, precedida además de varios municipios de la región situados en el área de influencia laboral de Madrid, como son: Pozuelo de Alarcón (73.014€), Majadahonda (57.623€) y Las Rozas de Madrid (52.604€). Justo una posición por debajo se encuentra también San Sebastián de los Reyes (36.457€) configurando una de las áreas con mayor concentración de renta de España.

Dentro de la ciudad de Madrid, El Viso y Piovera son distritos con una renta media de sus hogares que supera los 100.000 euros, y son las zonas consideradas como las más ricas de toda España. Además, Recoletos y Aravaca-El Plantío se sitúan entre los diez primeros de esta lista, según el informe Indicadores Urbanos 2017, publicado por el INE. Los hogares de estos barrios tienen una renta media de 82.755 y 82.089 euros, respectivamente.

Esta dimensión económica y demográfica de la ciudad de Madrid, y su entorno urbano cercano, representa un foco de atracción para los sectores económicos relacionados con la presentación de servicios que demanda un núcleo de población de tal dimensión. En términos globales y relativos entre los 6'5 y 7 millones de personas.

De manera especial y significativa, se hace visible el peso del sector en la prestación de servicios asistenciales, motivado y fundamentado por algunas características demográficas, como ya hemos mencionado, y socio económicas de la población residente en Madrid:

- poder adquisitivo por encima de la media nacional estando a la cabeza en riqueza neta por hogar entre las ciudades españolas,

- el peso de la población mayor de 65 años, uno de los grupos poblacionales de principal demanda servicios asistenciales, y que representa el 20'04% del total de la población de la ciudad de Madrid
- el porcentaje de población dependiente,

Algunos datos orientativos sobre la ciudad de Madrid

El PIB per cápita de la ciudad de Madrid es de cerca de 41.810 € por habitante (Ayuntamiento), frente a los 33.809€ de la Comunidad de Madrid, según datos del INE. La ciudad de Madrid es la que presenta los mejores datos de crecimiento entre las principales ciudades españolas.

Las previsiones para la ciudad de Madrid del Instituto L.R. Klein-Centro Stone estiman un crecimiento del 2,7% en 2019. Este crecimiento se concentra en el sector servicios (2,8%) y en la construcción (3,5%).

La población activa de Madrid es de 1,59 millones de personas (Ayuntamiento).

Madrid tiene uno de los grandes mercados laborales de Europa, con el 80% de la población entre 16 y 64 años en situación de actividad, según la EPA 1TR 2018.

La ciudad de Madrid tiene una economía moderna, volcada en los servicios principalmente y en auge y crecimiento del sector turístico en los últimos años. Los principales sectores de actividad económica en el área de Madrid son:

- comercio,
- transportes,
- salud,
- servicios sociales - asistenciales,
- servicios a empresas,
- hostelería.

En el estudio documental realizado para la elaboración de presente informe, cabe destacar la indefinición terminológica de la nomenclatura del sector, que condiciona la orientación de la información, encontrando referencias agrupadas en:

- Servicios sociales
- Servicios comunitarios
- Servicios socioculturales y a la comunidad
- Etc...

Información sobre empresas del sector en Madrid

En total hay más de 520.000 empresas en la región, que representan cerca del 16% del total nacional. Pero se concentran, en especial, las empresas grandes.

3.200 empresas de más de 100 empleados, situadas en Madrid, suponen el 26% de las empresas de ese tamaño en España, y la proporción crece cuanto más aumenta el tamaño con casi el 40% de las empresas de más de 500 empleados.

Algunos de los sectores con mayor concentración en Madrid son:

- Financiero, fondos de inversión y seguros
- Telecomunicaciones
- Desarrollo de software y consultoría informática
- Industrias culturales y editorial
- Transportes de mercancías

En 2016 los cinco primeros operadores de servicios concentraron de forma conjunta el 38% del volumen total de negocio, según el Observatorio del Sector ODK.. Es una tendencia que se ve refrendada en las entrevistas realizadas con motivo del presente estudio y que confirmar la concentración de empleabilidad en pocas y grandes empresas.

En relación con las empresas específicas del sector de servicios asistenciales, los operadores de mayor dimensión tienden a reforzar su posicionamiento en el sector, reuniendo un creciente número de contratos en su cartera.

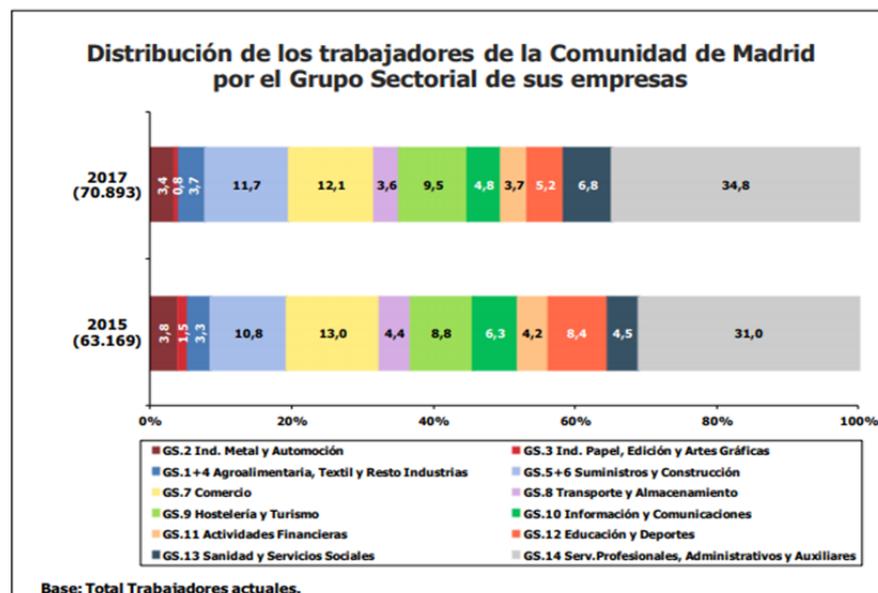


Fig1. Empresas por grupo sectorial en la Comunidad de Madrid

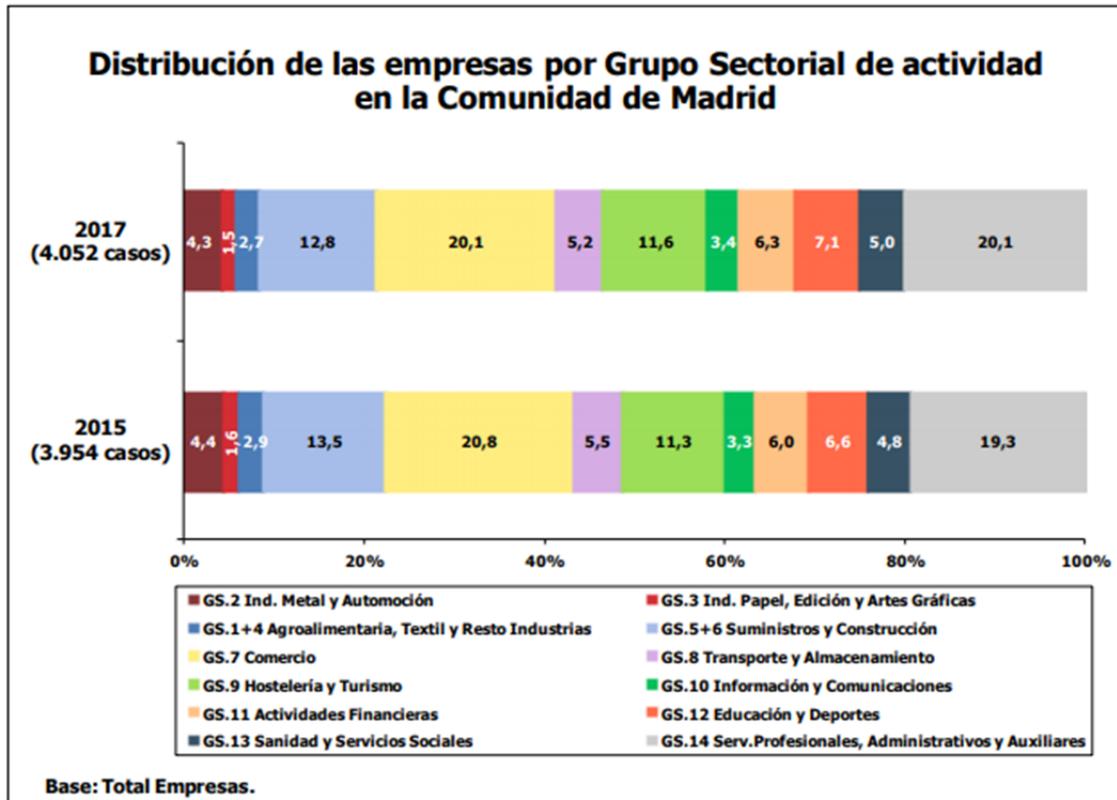


Fig. 2 Distribución de trabajadores por grupo sectorial de sus empresas¹

¹ Fig.1 y 2. La Estructura Empresarial en la Comunidad de Madrid 2017 Consejería de Economía, Empleo y Hacienda. Comunidad de Madrid, 2018

Contribuciones de subsectores

Cabe destacar y mencionar que los subsectores que conforman el sector de los servicios asistenciales, si bien están identificados de manera informal, aparecen con nomenclaturas e identificaciones diferentes en numerosos informes y estudios sobre el sector. De esta manera resulta complejo hacer un análisis cualitativo conciso, ya que los datos encontrados no siempre se representan bajo criterios similares. Por ejemplo, una ocupación concreta de atención domiciliaria la puede prestar una empresa de Facility Services, y esos datos o métricas pueden estar recogidas en otro sector o subsector.

Servicios asistenciales a domicilio

Con referencia a los servicios asistenciales a domicilio, y según el Observatorio Sectorial DBK de INFORMA, la demanda de estos servicios viene mostrando una moderada tendencia al alza. Influyen las crecientes necesidades de cobertura socio-sanitaria para personas mayores, en una población cada vez más envejecida, y dependientes.

En este contexto, los ingresos obtenidos por las empresas dedicadas a la prestación de estos servicios experimentaron en 2016 un crecimiento del 2,5%, hasta situarse en 1.430 millones de euros, confirmando así un crecimiento sobre los datos del 2015. El segmento concreto de ayuda a domicilio generó unos ingresos de 1.230 millones de euros, lo que supuso un aumento del 2,8% respecto al ejercicio anterior, representando el 86,0% del mercado total.

Teleasistencia

El mercado de teleasistencia, más afectado que el anterior por el recorte de tarifas, se situó en 200 millones de euros, un 1,0% más que en 2015, concentrando el 14,0% restante. Se estima que el número de usuarios de este tipo de servicios, incluyendo servicios públicos y privados, alcanzó al cierre de 2016 en torno a 1.193.400, lo que supuso un 3,5% más en comparación con la cifra registrada en el año anterior. De ellos, el 68,1%, es decir, unas 812.600 personas, recibían servicios de teleasistencia, mientras que el 31,9% restante (380.800 personas) eran usuarios de servicios de ayuda a domicilio.

En conclusión del Observatorio Sectorial DBK, “la positiva evolución de los indicadores económicos y un mayor dinamismo esperado de la contratación pública posibilitarán a corto y medio plazo el mantenimiento de una tendencia de suave crecimiento del volumen de negocio, estimado en torno al 2,5% anual durante el bienio 2017-2018”.

El mercado español de prestación de servicios asistenciales para la atención a la dependencia: Factores de impulso para un sector en movimiento. Montserrat Cervera. Directora de la Unidad Social &Sociosanitaria de Antares Consulting.

En primer lugar, estamos viendo como los grandes operadores suman volumen de negocio, se mueven en fusiones y adquisiciones y se hacen más fuertes.

Hoy controlan el 15% del mercado cuando hace 5 años suponían el 12 % y aunque esta cifra no nos permita interpretar todavía que el sector está fuertemente estructurado (en Francia, los grandes, gestionan más del 36% del total de plazas), sí podemos deducir que hace pasos decididos en esa dirección. Y vemos cómo inversores europeos aterrizan en el sector y entran a formar parte del accionariado de grandes grupos. Es una buena señal. El sector se está estructurando, por lo menos en esta parcela que ocupan los grandes, un mérito que hay que reconocerles a quienes han puesto empeño en ello.

El 85% restante, deberá abordar también este camino de la estructuración. Ese 53% de centros de menos de 50 plazas que hoy tenemos hace pensar en la existencia de numerosas pequeñas empresas que tendrán que encarar alianzas y estrategias para poder cumplir con los requisitos de calidad que la administración exigirá para acreditar su actividad y con las exigencias de servicio de sus clientes. Y de ello surgirán proveedores que por una vía o por otra –alianzas o fusiones o estrategias conjuntas– sean localmente fuertes y adquieran un tamaño medio suficiente para conseguir rentabilidad.

Estructura del mercado de trabajo de Madrid

La evolución del porcentaje de representación de la contratación de cada gran grupo ocupacional sobre la contratación total muestra que desde 2011 a 2017 los trabajadores del sector servicios como restauración, personales, protección y personales junto con el gran grupo de las ocupaciones elementales, son quienes registran mayor porcentaje de contratación.

En este período de tiempo 2013 es el año de mayor porcentaje en el caso de los Trabajadores de los servicios de restauración, personales, protección y personales y 2012 para las ocupaciones elementales. Respecto a los grandes grupos ocupacionales con menor porcentaje de representación del periodo temporal anteriormente comentado, también son dos los que tiene menor representación año tras año, los Trabajadores cualificados en el sector agrícola, ganadero, forestal y pesquero junto con los Directores y gerentes.

En el año 2017 se registran variaciones positivas de contratación en todos los grandes grupos ocupacionales. Destacan tres grandes grupos por tener incrementos superiores al 11%: Gran grupo 8 Operador de instalaciones y maquinaria y montadores, gran grupo 6 Trabajadores cualificados en el sector agrícola, ganadero forestal y pesquero junto con el gran grupo 5 Trabajadores de los servicios de restauración, personales, protección y vendedores.

El índice de rotación provincial, que indica la relación entre el número de contratos iniciados y el de personas contratadas, se ha situado en 2017 en 2,32 contratos por persona. Entre los grandes grupos ocupacionales, supera este índice las Ocupaciones elementales (2,33) y el que presenta menor rotación son los Trabajadores cualificados en el sector agrícola, ganadero, forestal y pesquero junto con el grupo de los directores gerentes ambos grupos con un índice del 1,32 y 1,31 respectivamente.

Continúan existiendo ocupaciones casi exclusivas en cuanto la contratación de hombres o de mujeres. La mayor tasa masculina se alcanza en los grandes grupos de Artesanos y trabajadores cualificados de las industrias manufactureras y de la construcción (excepto operadores de instalaciones y maquinaria) (92,89 %) y Operadores de instalaciones, maquinaria y montadores (89,30 %).

Las mujeres presentan sus mayores tasas en los grandes grupos de Empleados contables, administrativos y otros empleados de oficina (62,94 %) y Trabajadores de los servicios de restauración, personales, protección y vendedores (55,18 %). La movilidad de trabajadores madrileños entre las distintas comunidades autónomas afectó, durante 2017, al 14,27 % de las contrataciones. Entre las diez ocupaciones con mayor movilidad de entrada y de salida nueve se encuentran en ambas categorías como puede observarse en las tablas 39 y 40.

Deteniéndonos en las diez ocupaciones con mayor movilidad de entrada todas las ocupaciones presentan variaciones positivas respecto el año anterior, en cuanto su contratación.

Además, seis ocupaciones superan el incremento proporcional de la contratación provincial en la contratación de entrada (8,89 %). En el caso de las ocupaciones con mayor movilidad de salida son dos las que superan incremento proporcional de la contratación provincial en la contratación de entrada (12,40 %).

Ocupaciones con mayor porcentaje de mujeres en la ciudad de Madrid. 2016		
	nº Contratos	% Contratos
3614 - Secretarios de centros médicos o clínicas	68	98,5%
2123 - Matronos	83	97,6%
2154 - Logopedas	310	94,8%
2252 - Técnicos en educación infantil	2969	94,8%
5710 - Trabajadores de los cuidados personales a domicilio	10193	94,1%
2251 - Maestros de educación infantil	1298	93,7%
9100 - Empleados domésticos	38256	93,1%
3321 - Técnicos superiores en higiene bucodental	1001	91,1%
5812 - Especialistas en tratamientos de estética, bienestar y afines	6092	89,3%
5722 - Cuidadores de niños en domicilios	28	89,3%
7831 - Sastres, modistos, peleteros y sombrereros	1231	88,1%
2156 - Terapeutas ocupacionales	865	87,3%
5612 - Auxiliares de enfermería de atención primaria	2087	87,2%
3323 - Técnicos superiores en dietética	14	85,7%
5721 - Cuidadores de niños en guarderías y centros educativos	6984	85,6%
5611 - Auxiliares de enfermería hospitalaria	12230	85,5%
3327 - Ayudantes de veterinaria	198	85,4%
5621 - Técnicos auxiliares de farmacia	1079	84,7%
2153 - Dietistas y nutricionistas	313	84,3%
3313 - Técnicos en anatomía patológica y citología	171	84,2%
3339 - Otros profesionales de las terapias alternativas	50	84,0%
2823 - Psicólogos	1354	83,5%
2121 - Enfermeros no especializados	6108	82,4%
7832 - Patronistas para productos en textil y piel	76	80,3%
2824 - Profesionales del trabajo y la educación social	4079	80,2%

Fuente: Comunidad de Madrid, Dirección General de estrategia y Fomento del Empleo. Elaboración: Agencia para el Empleo. Ayto. Madrid

Ramras de actividad más contratadas en la ciudad de Madrid. 2016		
	Total	% Contratos
56 - Servicios de comidas y bebidas	190857	12,7%
47 - Comercio al por menor, excepto de vehículos de motor y motocicletas	104863	7,0%
82 - Actividades administrativas de oficina y otras actividades auxiliares a las empresas	92460	6,2%
55 - Servicios de alojamiento	88914	5,9%
81 - Servicios a edificios y actividades de jardinería	82210	5,5%
85 - Educación	70524	4,7%
59 - Actividades cinematográficas, de vídeo y de programas de televisión, grabación de sonido y edición musical	66173	4,4%
73 - Publicidad y estudios de mercado	62334	4,2%
90 - Actividades de creación, artísticas y espectáculos	54033	3,6%
43 - Actividades de construcción especializada	47842	3,2%
97 - Actividades de los hogares como empleadores de personal doméstico	44760	3,0%
46 - Comercio al por mayor e intermediarios del comercio, excepto de vehículos de motor y motocicletas	43446	2,9%
78 - Actividades relacionadas con el empleo	39767	2,7%
41 - Construcción de edificios	36877	2,5%
62 - Programación, consultoría y otras actividades relacionadas con la informática	28575	1,9%
77 - Actividades de alquiler	25879	1,7%
86 - Actividades sanitarias	25636	1,7%
49 - Transporte terrestre y por tubería	25321	1,7%
87 - Asistencia en establecimientos residenciales	24890	1,7%
88 - Actividades de servicios sociales sin alojamiento	23895	1,6%
93 - Actividades deportivas, recreativas y de entretenimiento	22778	1,5%
96 - Otros servicios personales	21549	1,4%
60 - Actividades de programación y emisión de radio y televisión	20733	1,4%
53 - Actividades postales y de correos	19529	1,3%
69 - Actividades jurídicas y de contabilidad	17540	1,2%
52 - Almacenamiento y actividades anexas al transporte	17515	1,2%
71 - Servicios técnicos de arquitectura e ingeniería; ensayos y análisis técnicos	16843	1,1%
74 - Otras actividades profesionales, científicas y técnicas	15275	1,0%

Fuente: Comunidad de Madrid, Dirección General de estrategia y Fomento del Empleo. Elaboración: Agencia para el Empleo. Ayto. Madrid

Características del sector

La principal definición que se puede aplicar al Sector de los Servicios Asistenciales, no solo en la ciudad de Madrid sino en la Comunidad Autónoma y a nivel estatal es la diversidad.

Según el grupo sectorial, agruparía a las empresas de Sanidad y Servicios Sociales (GS.13), aunque en algunos casos, también integra a algunas de las que operan en los grupos 12 y 14. Desde la Clasificación Nacional de Actividades Económicas – CNAE, encontramos empresas y entidades clasificadas en el Grupo O (Administración Pública y defensa; Seguridad Social obligatoria), Q (Actividades sanitarias y de servicios sociales) e incluso S (Otros servicios).

La entidad prestataria del servicio es otro elemento que añade diversidad, y afecta de forma diferencial y determinante a las condiciones laborales de los y las trabajadores/as del Sector de los Servicios asistenciales. Por un lado, administraciones públicas (autonómicas y locales) gestionan los programas y servicios e intervienen directamente con los/as ciudadanos (servicios de salud, entre otros) y, por otro, empresas o entidades no lucrativas gestionan mediante distintas fórmulas, contratos o convenios, actuaciones con destinatarios finales.

Por las características de los servicios, los perfiles profesionales que pueden encontrarse son diversos, desde profesionales especializados en disciplinas relacionadas con la salud (medicina, psicología, fisioterapia, enfermería...), los servicios sociales y la intervención comunitaria (trabajo social, educación social, gerocultura...), , hasta aquellos en puestos de dirección y gestión, administración y/o servicios complementarios y auxiliares (gerencia, gestión de recursos humanos, administración, control de accesos, restauración, jardinería, control de plagas...), no específicos del sector, lo que determina un perfil plural en cuanto a sus condiciones laborales, en términos de salario, categoría profesional, estabilidad, demanda, rotación, ... y necesidades y expectativas.

El lugar de prestación de los servicios, nuevamente vuelve a ser variado, centros asistenciales (de salud o servicios sociales), centros residenciales con alojamiento (personas mayores, dependientes, personas con discapacidad...), edificios de titularidad diversa (centros de día/noche, oficinas de atención a usuarios/as, teleasistencia), en los barrios (atención a drogodependientes), o en el propio municipio de los destinatarios (asistencia y ayuda a domicilio para atención a las necesidades del hogar o los cuidados personales).

Hay algunas características diferenciales y propias del sector de los servicios asistenciales en la ciudad de Madrid, aunque la heterogeneidad esbozada genera, así mismo, diferencias notables en las condiciones laborales de los y las trabajadores del sector, que se exponen a continuación

Sector ocupado mayoritariamente por mujeres

El sector de los servicios asistenciales, independientemente de los criterios diferenciadores identificados anteriormente, está ocupado de forma mayoritaria por mujeres, independientemente de que se trate de servicios públicos, externalizados o privados.

(...) hay más mujeres que hombres. Y en servicios sociales son mujeres el 90 o 95% son mujeres. Y por ejemplo en Madrid salud los médicos, psicólogos, ATS, enfermería y todo eso, fisioterapeutas, terapeutas ocupaciones son mujeres en su gran mayoría. E1

Sí, además es un ámbito que son todo mujeres (...). E2

Probablemente, un análisis más detallado, que trasciende al objeto del presente estudio, permitiría esbozar alguna diferencia en la presencia de trabajadores o trabajadoras, dependiendo de los puestos de trabajo y de la categoría profesional, tal y como ocurre en el resto de los sectores productivos. Por ejemplo, a pesar de estas elevados datos de empleo de mujeres, las tasas de contratación de mujeres² en puestos de Directores-Gerentes de centros sanitarios supuso una tasa de solo el 51.93%, frente a otras ocupaciones técnicas como Enfermeros no cualificados (82.79%) o los profesionales del trabajo y la educación social (79.37%).

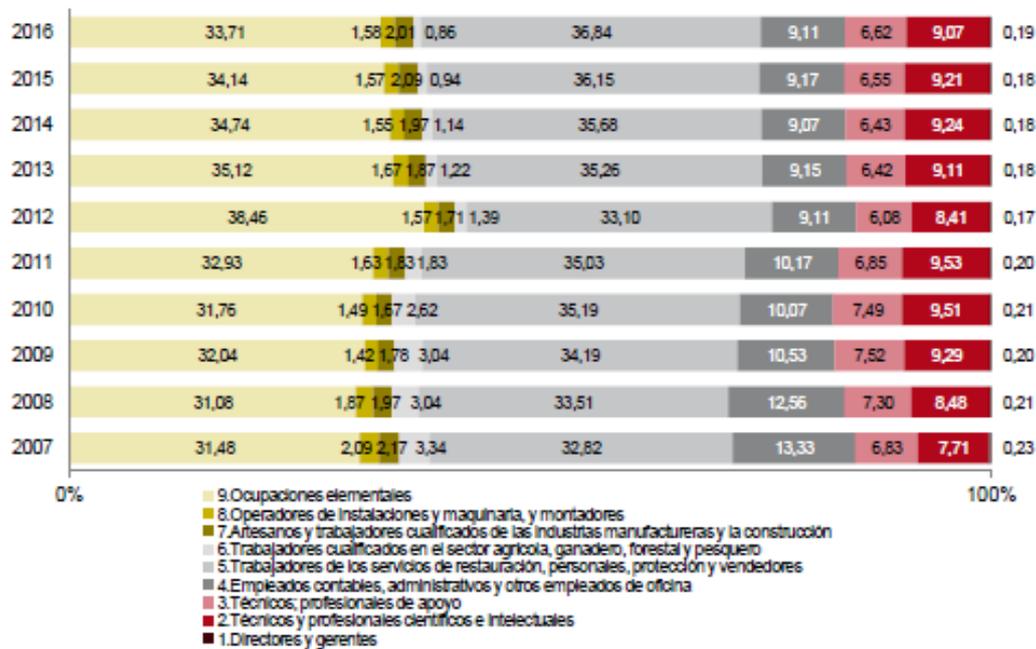
El sector de los “cuidados” ha sido tradicionalmente un ámbito para el “empleo de las mujeres”, determinado por diversos factores, que siguen operando en la actualidad. La percepción social y cultural de las mujeres como responsables y con experiencia en la atención y cuidado de otros, sigue siendo visible en y evidente en las tasas de empleo de mujeres y de hombres.

(...) esto sigue, que los abuelos cuando va un chico no le quieren. E2

Así lo muestra la tendencia en la contratación de mujeres en los grandes grupos ocupacionales...

² Franco, P, Rebollar, B. (2018). Investigación El trabajo de ayuda a domicilio en España. Madrid: Vicesecretaría General de la UGT y la FeSP UGT

Evolución de la contratación femenina en los grandes grupos ocupacionales



Fuente: El trabajo de ayuda a domicilio en España (Septiembre, 2018). Vicesecretaría General de la UGT y la FeSP UGT

... y lo reflejan los datos de contratación de 2016 de la Agencia para el Empleo para la ciudad de Madrid³, a partir de información de la C. de Madrid

Las ocupaciones con mayor peso son las de trabajadores de los servicios de restauración, personales y proyección, que representan un total de 27'6%. Analizando el paro registrado por género y grupos de edad, se observan diferencias más pronunciadas, según el tramo de edad que se considere. Así, en el tramo de edad de 16 a 19 años, la proporción de desempleados varones (57'3%) es considerablemente mayor que la de las mujeres (42'7%).

Sin embargo, en la mayoría de los colectivos, la proporción de desempleadas mujeres es mayor, especialmente en los tramos de edad de 30 a 34 años (56'5%, de 35 a 39 años (55'7%) y de 40^a a 44 (55'38%).

La razón de estas diferencias puede estar en la estructura del desempleo por sectores de actividad y ocupaciones, donde el género y la edad son factores fundamentales para el sesgo de pérdida de empleo.

Muy condicionado por la entidad que presta el servicio

³ Plan de Empleo de la Ciudad de Madrid 2017-2019. Consejo Local para el Desarrollo y el Empleo

Como ya se ha identificado anteriormente, que se trate de servicios o programas prestados directamente por la administración o que estos sean realizados por entidades externas, incide de forma determinante las condiciones laborales.

El largo periodo de gestión política en el que se optó por la externalización ha generado unos efectos que, en muchas ocasiones son difíciles de revertir. Los pliegos de contratación en los que la oferta económica era el elemento más valorado, la indefinición de funciones y tareas en la prestación del servicio, la ausencia de control y vigilancia en el desarrollo de las prestaciones, los sistemas de seguimiento y evaluación centrados en control de costes y en cobertura frente a otros cualitativos como la calidad del servicio... han condicionado que el sector de los servicios asistenciales sea como es en la actualidad, y que sea difícil de revertir

Y la externalización ya no es una solución, porque la externalización cada vez va a peor y las empresas devuelven más servicios y la precariedad en el empleo en estas administraciones llega un momento que es tremendo, entonces como la fuerza que hacemos los sindicatos ahora mismo ha llegado hasta los pliegos de condiciones para cuando hay una contratación, entonces como los pliegos de condiciones se pide que los trabajadores que se contraten por esas empresas tengan unas condiciones determinadas, pues no les interesa a las empresas contratarles en esas condiciones determinadas, porque a ellos les interesan los becarios, los que trabajan 12 horas y les pagan 5. Es muy difícil. E1

(...) ha llegado un momento que administraciones como la del Ayuntamiento de Madrid ha querido recuperar todos estos servicios y no ha podido- Al final ha tenido que pedir a las propias empresas que continuasen realizando el servicio porque no se podía hacer cargo de los trabajadores, entonces echábamos trabajadores a la calle, no mejorábamos el servicio y encima empeorábamos absolutamente las condiciones de todo el mundo, tanto de los que iban a la calle como de los que se quedaban, y no ha solucionado nada para los ciudadanos. E1

(...) Es una bestialidad por las cláusulas, las cláusulas son de... lo que surgió con la crisis de 80-20, el 70-30, que era de bajada económica y daba igual la parte técnica, entonces no se aplicaba ni cláusulas sociales de obligado cumplimiento a este, ni tampoco suelos por ejemplo, dice "si usted técnicamente no consigue de los 30 puntos, 10, pero con un folio en blanco no puede ir usted" y lo están ganando porque tienen 70 puntos de bajada económica. Otro es el tema de la reforma laboral, el convenio propio vale más que el convenio del sector, y el convenio del sector ya es pequeñito, ¿eh? Pero ya está ellos pueden bajar, incluso las categorías profesionales, eh... para nosotros es... no coincide con la titulación académica, no son licenciados del grupo A, sino que también la

formación más la responsabilidad competencial, pero es que hoy qué ocurre, que yo puedo estar aplicando un convenio y pagando a un licenciado o licenciada grupo C o D, y en mi convenio por ejemplo es el A, ya está, y graduados grupo A, un orientador laboral grupo A, entonces hay gente que están en C y D, o grupos 3-4, el grupo 1 para los licenciados, no... sino para cualquier persona con responsabilidad de su puesto de trabajo, entonces, la diferencia es abismal, del grupo 1... ya no del grupo 0, sino del grupo 1 al 4 o al 3, es... en suma, en proyecto de licitación pública, es bestial. E4

Sector en auge

El auge del sector está condicionado por la administración pública y los tipos de convocatoria y licitaciones, así como los tiempos y prioridades de carácter político en cada una de las administraciones licitadoras. Existe la contradicción sobre un sector en auge con previsión de mayor crecimiento aún, y que ya lo lleva haciendo unos años, con las condiciones de desarrollo de los servicios del conjunto de trabajadores y trabajadoras, que se caracterizan, entre otras cosas por la precariedad laboral.

La presión de los costes de contratación y licitación va directamente relacionada con las condiciones de desempeño de cada servicio, y se pone de manifiesto el bajo coste, por ejemplo, por cama, que hace cada vez menos viable el desarrollo de las funciones asistenciales en unas condiciones dignas.

Y luego como los pliegos salen cada dos años, pues ahí hay otro problema, claro, y eso que hemos logrado que en el convenio esté la subrogación, pero luego llega la Administración y en vez de cuatro educadores dice que con dos tiene, pues ahí claro hay mucha pérdida de...E2

(...) estamos llegando en el momento de la inflexión, o sea... Esto va a estallar, pero va a estallar...(...) Entonces está llegando un momento que yo creo que además hasta las propias empresas están viendo que es que ya se les escapa de las manos .E2

Sí, sí, claro. Ahora en vez de 2 gerocultoras necesitan 5. Entonces ¿de dónde las van a sacar? Porque yo... los patronos, para que me entiendas, dicen que "es que la Administración... que en las concertadas, en las plazas concertadas...", la verdad que Madrid es una vergüenza, 56 euros la cama al día... pues es que no te da, cuando en Valencia están a 80 y pico, en País Vasco 96, o sea que es el doble. E2

*Externalización, privatización... Y ahora se llama hibridación también a algunos, y es, eh... sí, porque la gestión sigue siendo municipal pero como no tengo personal, eh... contrato a algunas empresas pero yo lo superviso y ellos me hacen el trabajo de campo y yo el trabajo técnico. Es decir, tenemos, por ejemplo, eh... un programa que se llama 'Mapeando' en los distritos, que son trabajadores sociales y centros de Madrid Salud que se dedican a hacer como un estudio del distrito de servicios comunitarios, tanto con... centros culturales, agrupaciones, ONG..., entonces, esa contratación son por programas temporales de empleo, son públicos pero tienen tres años de duración máximo. Y entonces a lo que se dedican es... esa gente que han contratado es a hacer un estudio sobre el distrito, y siempre supervisado por funcionarios... **E3***

*Ahí hay varias cosas, yo veo diferencias, la prestación de servicio vía contratación, que hay...por eso se han metido y se han metido otras... porque es un negocio, y han fastidiado el mercado totalmente en esa parte, el mercado social, entre comillas, que podría ser un mercado social con las reglas que fuera autorregulación incluso, es decir, con el tercer sector y no se ha hecho, entonces esa parte. Otra cosa es, eh... la perversión, las subvenciones no son contratos encubiertos, la subvención es algo que tú estás haciendo, que el Estado dice "identifico como necesidad y complemento a mis políticas sociales, eh... porque si fueran mis políticas sociales las debería hacer yo como Estado, si las tengo dentro de mis competencias", si hay Ayuntamiento, o solo Estado o Comunidad Autónoma, pero esa parte de subvenciones al final se pervierte y parece que es un contrato encubierto. **E4***

*(...) esas responsabilidades públicas sociales o quien gestione los técnicos funcionarios que gestionan esa política social operativa, de subvenciones, tal, tal, tal, eh... saben cómo nosotros, nada. **E4***

Condicionantes para la contratación

Destaca el informe de UGT sobre Dependencia en relación a la cualificación de las plantillas y las exigencias de requisitos para contratación, que, ante las dificultades derivadas de las jornadas partidas, movilidades, remuneraciones, y el resto de las situaciones descritas en este apartado...

las empresas a veces relajan la exigencia de titulación, contratan a personas sin formación, o captan a personas que trabajan en residencias porque también es personal con una titulación de grado medio o con una certificación y, en ocasiones, las condiciones de flexibilidad les compensan los bajos salarios, o, finalmente también son empleadas personas en situación de vulnerabilidad (por acuerdo o no con programas de ONG) sin formación suficiente que abandonan en cuanto pueden el empleo porque «el trabajo no les gusta nada y llegan a

deprimirse» (Granada) o, incluso, contratan en prácticas de otras titulaciones y, como señala una trabajadora, «no saben mover a alguien que lleve una sonda» .

Las Administraciones, por su parte, también miran hacia otro lado en muchas ocasiones y no extreman la exigencia de que las personas que se incorporan tengan la formación necesaria, concretada en los pliegos técnicos (ver apartado sobre Formación Continua).

En algunas ocasiones, cuando se contrata a alguien no formado, pueden indicar la obligación de la empresa de hacer una formación previa a la tarea (Madrid) e incluso, poner un plazo concreto para la misma (seis meses en el caso de la Diputación de Salamanca) pero tampoco controlan que tal cosa se lleve a cabo. Por supuesto que son conscientes de que «el factor humano» es esencial para este servicio y que con un aumento de la cualificación sería más factible aumentar la remuneración y mejorar la imagen social. Pero, además, hay otras implicaciones porque, como una responsable de un ayuntamiento comenta con acierto, este aspecto «salpica» a la Administración en dos aspectos: por un lado, muchas auxiliares son también usuarias de servicios sociales porque tienen nóminas extremadamente escasas y entran en los grupos de población vulnerable; y por otro lado, esta misma vulnerabilidad impide la profesionalización y reduce la calidad en el servicio. Habría que añadir, al menos, otra consecuencia grave que afecta de modo especial al ejercicio del derecho al servicio: hay empresas que, a veces, no dan altas durante el fin de semana porque no encuentran personal que quiera cobrar lo que pagan.

Es decir, como se ha visto, las circunstancias particulares son muy variables, pero, en general, hay, por una parte, un porcentaje importante de trabajadoras con contratos fijos, la mayoría con una jornada laboral a tiempo parcial; y, por otra, hay un porcentaje menor de contratos eventuales pero también a tiempo parcial. Esa es la norma que se ha encontrado en los distintos casos con una excepción singular: en Tomelloso, donde el ayuntamiento gestiona directamente el servicio, las trabajadoras que no tienen un contrato indefinido, es decir, la mayoría, son despedidas anualmente (antes lo eran cada semestre) para convocar un proceso de selección a partir de una bolsa de empleo.

Alianzas y presencia de UTE como estrategia

Aparecen entidades que no reúnen las condiciones para la gestión o prestación de los servicios especificados en los pliegos de condiciones, y encuentran en las alianzas estratégicas con otras entidades, vía UTE, la manera de resolver la posibilidad de acceder por primera vez al mercado de los servicios de contratación pública.

Esta estrategia no tiene porque resultar en si misma negativa, pero ha pasado a una presencia significativa como escalón de acceso al sector que mueve millones de euros en volumen de negocio, atractivo para el mundo de la empresa y facilita el acceso cuando no se dispone de la solvencia técnica necesaria. Igualmente termina afectando a las condiciones laborales de contratación del personal, y la indefinición sectorial.

(...) lo que hicieron las UTE sociales, que es mentira, que es una entidad social con una empresa, para que coja solvencia en el momento que dices... te dicen hasta luego y ahí absorbido estás o desaparecido, pero ya he cogido experiencia y ya he entrado en el mercado, eso es uno, es una bestialidad por las cláusulas, las cláusulas suelo son de... lo que surgió con la crisis de 80-20, el 70-30, que era de bajada económica y daba igual la parte técnica, entonces no se aplicaba ni cláusulas sociales de obligado cumplimiento a este, ni tampoco suelos por ejemplo, dice "si usted técnicamente no consigue de los 30 puntos, 10, pero con un folio en blanco no puede ir usted" y lo están ganando porque tienen 70 puntos de bajada económica. Otro es el tema de la reforma laboral, el convenio propio vale más que el convenio del sector, y el convenio del sector ya es pequeñito, ¿eh? Pero ya está ellos pueden bajar, incluso las categorías profesionales, eh... para nosotros es... no coincide con la titulación académica, no son licenciados del grupo A, sino que también la formación más la responsabilidad competencial, pero es que hoy qué ocurre, que yo puedo estar aplicando un convenio y pagando a un licenciado o licenciada grupo C o D, y en mi convenio por ejemplo es el A, ya está, y graduados grupo A, un orientador laboral grupo A, entonces hay gente que están en C y D, o grupos 3-4, el grupo 1 para los licenciados, no... sino para cualquier persona con responsabilidad de su puesto de trabajo, entonces, la diferencia es abismal, del grupo 1... ya no del grupo 0, sino del grupo 1 al 4 o al 3, es... en suma, en proyecto de licitación pública, es bestial. E4

Con precariedad en el empleo

De todos los perfiles que componen el sector, existen algunos que son especialmente vulnerables. Se trata de aquellos trabajadores, trabajadoras de forma mayoritaria, que trabajan en el subsector de la Atención a la Dependencia, empresas contratadas mediante licitaciones públicas.

Está más precario que hostelería. (...)Sí, además es un ámbito que son todo mujeres, son... A ver, ahora se va a meter lo del certificado profesional y bueno, ahí me imagino que empezará a cambiar el tema de la formación, pero en residencia por ejemplo, lo que hay es mucha gente mayor, mucha gente que ha tenido los hijos y cuando ya... “abuela”, dicen “¿dónde me meto?”, y era un nido de trabajo, además como habían estado cuidando a padres e hijos, pues las supercuidadoras, te hablo sobre todo de la gerocultura, de las que se dedican realmente a... E2

En cuanto al salario, según datos del Estudio El trabajo de ayuda a domicilio en España (2018) correspondientes a 2016, “las trabajadoras de Madrid con una renta cerca del 60% inferior a la renta media de Madrid, están en riesgo de pobreza”, con un salario bruto estimado de 8.5€/hora frente a los 16.8€/hora que perciben aquellas que trabajan en Baracaldo o Bilbao.

Es además un sector muy precarizado en la ayuda a domicilio y residencias, con altas tasas de empleo de mujeres, mayores, en procesos de vuelta al empleo tras periodo de ausencia del mercado de trabajo por cuidado de familia.

Pues desde que las hacen dentro de... fuera de su jornada de trabajo a las de ayuda a domicilio ir a por los guantes, con lo cual trabajan 3 horas a lo mejor y emplean 2 para ir a la oficina a por el guante y volver. Pero bueno, claro, tú hablas con ellas y al final dicen “no, no, no toques nada que por lo menos tengo esto” E2

En esta comparación podría considerarse que las trabajadoras de Madrid, tienen un agravio comparativo en la relación de movilidad para el acceso al puesto de trabajo. El transporte entre servicios es tiempo efectivo de trabajo según el convenio colectivo y las empresas lo calculan con Google Maps que, según las trabajadoras, “no entiende de paredes, semáforos etc. y las empresas suelen aplicar de hecho menos tiempo de desplazamiento”. No están incluidos los trayectos de salida y llegada al propio domicilio

Inestabilidad del empleo

Según informe de Captación de las trabajadoras y trabajadores, Estudio UGT, muchas de las auxiliares que están en activo tienen una larga trayectoria que se inició al final del siglo pasado.

Las empresas han ido subrogando sus contratos pero precisan contratar a más personal porque muchas se están jubilando y porque han aumentado las necesidades del servicio.

No hay datos exactos de cuántas profesionales de la ayuda a domicilio están contratadas, pero puede servir por aproximación la información que proporciona el IMSERSO, según la cual, a 30 de noviembre de 2017, hay empleadas más de 172 mil personas en los servicios no residenciales y es de presuponer que buena parte sean auxiliares de ayuda a domicilio o figuras similares.

Es obvia la influencia de la precariedad laboral, reflejada bien en la siguiente opinión de una responsable de servicios sociales municipales: «La gente no elige ayuda a domicilio y además abandona más cuando empieza a trabajar, la gente formada acaba trabajando en otro sitio porque no compensa económicamente. Hay muchos contratos de fin de semana en el sector. Y al final, acaban en hostelería.»

(...) dentro del sector, no hay rotaciones fuera, o sea no hay híbridos entre el mercado y el tercer sector, o... pero sí que hay del tercer sector a la Administración, ¿no? E4

Según el informe de UGT de Dependencia

No son seleccionadas si han trabajado en los últimos tres años para evitar posibles denuncias y tener que aumentar el número de trabajadoras con contrato indefinido. La tendencia general es a aumentar tanto la eventualidad de los contratos como la reducción de horas de los mismos, entre otras razones porque las trabajadoras con el derecho adquirido a contratos fijos y a jornada completa se van jubilando. El ideal para la organización del servicio por parte de sus gestores es de trabajadoras o trabajadores eventuales y a tiempo parcial. Es una consecuencia del modelo de organización del trabajo en el sector que se basa en las horas concedidas de prestación del servicio. Los contratos de la Administración a las empresas se computan en horas de servicio prestado y ese es también el criterio de las empresas para las contrataciones de sus empleadas y empleados. – En Madrid, algunas trabajadoras denuncian que las horas que hacen de más (horas complementarias en el caso de los contratos a tiempo parcial que son la mayoría),

no siempre se las dan como días libres, sino que, a veces, la empresa se las cambia por días de asuntos propios. La empresa explica que las horas de más se las pagan y, las de menos, intentan que las recuperen las trabajadoras dentro de sus jornadas habituales y, a veces, los sábados por las mañanas, pero no todas aceptan esto último, ni cuando el servicio es fuera de su jornada laboral. Las auxiliares con más antigüedad se niegan a hacer turnos de sábado por la mañana o a cambiar de turno porque, según la empresa, «hay cierta rigidez en el colectivo». Argumenta que, aunque cree que hay que mantener un mínimo de regularidad, a las trabajadoras «les falta consciencia de la peculiaridad del servicio porque los usuarios cambian, o quieren que vayan más tarde, o dan un alta en la

otra punta...», y no depende de la empresa. Dice que no pueden ajustar el personal al cien por cien porque no tienen capacidad de decisión «y la plantilla no acaba de ser flexible»

Número de profesionales, tiempo de dedicación y aumento presión para el cumplimiento de objetivos.

Se vive una situación continuada de falta de personal, que agravada por la crisis y la falta de reposición en tiempo (jubilaciones, fin de contrato-temporalidad) afecta a la calidad del servicio prestado a la ciudadanía receptora de los servicios de ayuda domiciliaria.

(...) Siempre ha habido falta de personal en estos servicios, pero se ha agravado mucho a través de toda la crisis que ha habido y de la tasa de reposición que se puso de efectivos, que la tasa de reposición que se puso para los ayuntamientos ha sido de 0 por ciento durante años, entonces ha habido montones de profesionales que se han ido jubilando o se han ido yendo porque sus contratos se han ido terminando, como también prohibían la contratación de personal interino y de personal laboral indefinido pues... entonces el servicio se ha ido deteriorando. E1

(...) porque no se da abasto, entonces llega un momento en que al ciudadano se tarda quince días o un mes en poderle atender, y eso repercute en los ciudadanos, que a la vez trasladan sus quejas y sus enfados a los trabajadores, que no tienen la culpa de absolutamente nada, y que se ha provocado en actos de violencia en contra de trabajadores y en contra de los propios Servicios Sociales, que hemos tenido que poner incluso vigilancia policial en algunos sitios por amenazas y por intentos de agresión. E1

Entonces claro, todo esto ha llevado a un parón y a un sin sentido para un servicio tan importante para los ciudadanos en unos momentos tan difíciles, además como eran los principales de la crisis, que ha abocado a... nunca está justificada la violencia, pero sí está justificado el cabreo de los ciudadanos con las administraciones. Que se equivocan, porque la administración no es el trabajador (que es al único al que tienen acceso), no es ni siquiera el alcalde porque tampoco legislan los ayuntamientos, solo legislan las Comunidades Autónomas y el Estado, que es a donde no llegan los ciudadanos, y entonces tienen que volcar su enfado, su cabreo, donde llegan, y está generando mucha incertidumbre y mucho desasosiego dentro de los propios trabajadores, porque están esforzándose muchísimo y en lugar de recibir agradecimiento o reconocimiento a una labor magnífica que están haciendo, lo que reciben son palos, palos, palos... E1

Hace 5 años hubo como una crisis que era la duplicidad de competencias, el tema sanitario Ayuntamiento con Comunidad, entonces ahí sí hubo una pequeña crisis porque la mayoría del personal de Madrid Salud era interino, entonces siempre estaba el miedo de... “el servicio pasa a la Comunidad, la Comunidad no tiene porqué absorber al personal interino, entonces me pueden echar a la calle, eh...” Entonces aparte de

ralentizarse y paralizarse al final la duplicidad, se consiguió que el personal interino se convirtiera en funcionario, con procesos... ya fueran de consolidación o de empleo público. E3

Existe una tasa considerable de temporalidad como se deriva del estudio de los diferentes informes del sector, así como de las conclusiones obtenidas de las entrevistas de campo. en profesionales que se van consolidando. Esta tasa afecta igualmente a los trabajadores interinos.

Resulta una las claves de identificación del sector, que aumenta la percepción de precariedad en el empleo y afecta de manera directa a la calidad del servicio que se presta al usuario final.

Hay legislación a nivel nacional que contempla que tiene que haber una consolidación extraordinaria de empleo, porque hay... eh... un funcionario... como un funcionario interino supuestamente solo puede estar 3 años de interino y tiene que ser ocupado por un funcionario de carrera o finalizar el servicio, entonces no ha habido, eh... ese tipo de ofertas de empleo público, entonces se ha generado que haya interinos de larga duración. (...) Por ejemplo, hay mucho trabajador que no es fijo, porque todos los alumnos estos que entran no son fijos, entonces hay una plantilla de personal fijo que tiene las mismas condiciones porque el acuerdo-convenio que firmamos es para el ayuntamiento de Madrid y sus organismos autónomos, pero este personal no, es la única excepcionalidad que existe que no tiene la mismas condiciones. E1

Condiciones laborales trabajadores públicos

Cabe destacar en este aspecto, y estableciendo siempre una diferencia entre los trabajadores de los servicios asistenciales dentro de la administración pública y los que prestan sus servicios en el sector privado, la imagen de los propios sindicatos en la defensa de las reclamaciones laborales, no siendo adecuadamente reconocidas. El clima de desconcierto y precariedad general, pueda quizá enturbiar los logros o pasos dados.

La defensa que hacemos los sindicatos es muy buena, pero muy mal reconocida por los propios trabajadores. E1

Pero las condiciones son... no hemos perdido. Las que perdimos en 2012 las hemos recuperado todas, excepto lo que eran garantías sindicales que no tenían ningún coste, que encima nos las quitaron con coste 0 cuando era un plan de ajuste en el cual en teoría tendría que ser todo con coste y eso no tenía coste, y eso es lo único que no nos han devuelto, nos han devuelto todo lo que tenía coste y eso no nos lo han devuelto. Entonces pues incluso cosas que si fuéramos a un juzgado... de hecho cuando nos están denunciando algunas cosas nos lo están echando atrás porque sobrepasamos con mucho lo que realmente tenían los demás. E1

Vemos un ejemplo en lo relativo a las categorías profesionales, teniendo que asumir funciones no propias y no asumidas de forma directa por la propia administración. Cabe una renovación y actualización de las categorías, así como del detalle de funciones y competencias propias para el desempeño de cada una de ellas.

Tienes que solicitar y solicitar y solicitar que... hay agravio comparativo en la misma categoría, entonces que le pongan en los mismos niveles. Y ya luego demandar mejoras, es decir, si ves que... un trabajador realiza más funciones de las que realmente tiene que desempeñar, pues que se le reconozca por parte de la Administración, ya sea, eh... con sus claves, tienden a ser como pluses, ya sea pues "mira, este aparte de hacer lo que hacen los demás, trata más del 80% de su tiempo al público, pues que se le pague el plus de atención al público, un complemento de atención al público", o "este que, eh... se sube a podar a un árbol que cobre la poda en altura, que está regulado, no vaya a ser que...", para diferenciar. E3

El problema que tiene por ejemplo el Ayuntamiento es que las categorías están obsoletas, es decir, por Bolonia, todo son grados prácticamente, entonces las... eh... los grupos como están distribuidos en el ayuntamiento de Madrid tendrían que cambiar, porque en Madrid un A1 viene a ser un licenciado y un A2 un diplomado, pues ahora son grados, ahora no tendrían que estar separados, es decir, tendrían que estar como en un mismo grupo, que desapareciera el A2 y hubiera distintos niveles, eh...E3

En ocasiones, además, no existe el adecuado seguimiento por parte de las administraciones de la realidad de la prestación del servicio, que coloca en ocasiones al trabajador o trabajadora en tesituras de toma de decisiones que pueda afectar al propio desempeño o a la percepción de calidad por parte del usuario final.

Yo estoy en mi casa yo mando aquí, entonces tú me limpias la cocina todos los días". Y no están contratadas para eso, están para ayudarte a limpiar, pero no que sean las 3 horas que tú tienes que estés con la bayeta. Aseo personal, el cuidado, salir con él de compras, ir al médico con él... es otro tipo de... es más hacia la persona, más que a... (...) Ahora tienen tan poco personal para levantar en media hora a 20 usuarios que lo máximo que les dicen es "buenos días" cuando ya están levantándole la persiana, cuando tiran de... está deshumanizado totalmente eso. E2

Dependiendo del subsector

Perfil de las trabajadoras. Estudio UGT Ayuda a dependencia

Este estudio no proporciona datos representativos del conjunto de trabajadoras y trabajadores del sector, pero sí puede afirmar que son datos significativos porque en los distintos casos se repiten informaciones que animan a pensar que pueden generalizarse. En todos ellos, hay dos grandes tipos, tanto entre las auxiliares como entre las coordinadoras, diferenciados por el momento de su incorporación a esta actividad.

En un grupo están aquellas que comenzaron a trabajar como auxiliares de ayuda a domicilio hace más de 10 o incluso 20 años. Suelen ser de origen español y muchas se incorporaron a pequeñas empresas, cooperativas, o iniciativas de ayuntamientos.

Su experiencia laboral está demostrada porque han sido subrogadas a lo largo de este tiempo de empresa en empresa. La mayoría no contaba con estudios superiores a Primaria pero consiguieron convalidar su experiencia o conseguir un certificado de profesionalidad. Su edad está ahora entre los 50 y los 64 años y su salud comienza a resentirse de todos los años realizando movilizaciones, levantando pesos, empujando sillas de ruedas, etc., aunque casi nunca se reconocen sus lesiones como enfermedades laborales.

Suelen estar contratadas fijas a tiempo completo o a tiempo parcial pero con un número alto de horas. Han ido consiguiendo derechos y no es frecuente que trabajen los fines de semana. Muchas delegadas en los comités de empresa provienen de este grupo general porque, probablemente, tienen un mejor conocimiento de sus derechos y sus obligaciones.

En otro grupo se encuentran quienes llevan menos de cinco años. En este grupo se encuentra más población de origen extranjero en situación regular o nacionalizada aunque, con excepción de Madrid (son el 80%) y Barcelona (son el 40%), las trabajadoras de origen extranjero son minoritarias o muy minoritarias. Sus niveles formativos son muy variados: no todas tienen formación específica para realizar el servicio, algunas sí tienen el grado de FP y otras están pendientes de conseguir su certificado de profesionalidad o convalidar su experiencia. Son mujeres de cualquier edad y las más mayores, tienen los mismos problemas que los que se señalan para el primer grupo. Sus contrataciones suelen ser eventuales y a tiempo parcial. Muchas son contratadas sólo para fines de semana. Las mujeres entrevistadas con estas características no tenían una información exhaustiva sobre sus derechos y obligaciones aunque estuvieran afiliadas a algún sindicato, lo que da pie a pensar que, aun en esas condiciones, es posible que cuenten con más información que sus compañeras en la misma situación.

Si algo une a estos dos grupos es que son mujeres en su inmensa mayoría (los lugares estudiados donde menor porcentaje de mujeres hay son Granada –70%– y Barcelona –87%–), y que, como tales, se les ha exigido cumplir el rol de cuidadoras no sólo en su empleo, sino también en su vida personal. Esto les supone necesidades prácticas de conciliación que se resuelven, como se verá más adelante, con contrataciones a tiempo parcial y horarios flexibles que, en muchas ocasiones, consideran beneficiosas. No ven, sin embargo, avances en sus necesidades estratégicas de mejorar su formación, sus ingresos o su posición en el mundo laboral. Algo que, al menos, les permitiría llegar a jubilarse con unas condiciones económicas dignas. Si bien en todos los casos se enuncia por parte de la Administración y las empresas, el deseo de que se incorporen también hombres como auxiliares, no hay ninguna política que lo fomente y tampoco las condiciones son atractivas para los estereotipos de trabajo masculino.

Que la gran mayoría de auxiliares, trabajadoras familiares o coordinadoras sean mujeres por supuesto que no es por casualidad. Las tareas que se realizan en los domicilios están feminizadas y así las viven también las propias personas usuarias. «Los usuarios no quieren hombres, sobre todo las mujeres, ellas nunca quieren hombres, a ellos les da más igual, pero también prefieren mujeres», comenta la responsable de coordinación de la ayuda a domicilio de

una de las empresas entrevistadas, reflejando una opinión muy extendida. Cuando hay un porcentaje de auxiliares hombres, sólo hacen servicios con usuarios hombres o con aquellos casos que tengan que levantar más peso. En Baracaldo, citan que destinan hombres al servicio si la usuaria tiene una orden de alejamiento por violencia de género. Hay un mayor número relativo de hombres en los puestos de coordinación, pero sigue siendo poco significativo.

Además, las cifras que ofrece el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte en sus estadísticas de alumnado matriculado en 2015–2016, que son las últimas disponibles, confirman que son mujeres el 82% de quienes se están cursando los ciclos formativos de formación profesional de grado medio o superior o estudios de grado que podrían acceder tanto a la coordinación como a ser auxiliares o trabajadoras familiares.

PRL riesgos específicos. Estudio UGT Ley dependencia. *La prevención de riesgos laborales y la salud laboral de las auxiliares de ayuda a domicilio.*

La prestación de este servicio entraña riesgos físicos derivados de la movilización de personas y cargas, de la repetición de movimientos, de las condiciones y elementos del domicilio, etc. psíquicos generados por el burnout, la carga emocional o el solipsismo del trabajo y otros derivados del factor género como el acoso laboral, minusvaloración,... que se mezclan a menudo con los de carácter psíquico.

Muchos de estos factores pueden agravarse a medida que avanza el grado de dependencia de la persona usuaria, por lo que es preciso llevar a cabo una importante actividad preventiva, en la que tanto la evaluación –a menudo continua– como la planificación son fundamentales. De estos aspectos se hablará en detalle en el análisis de caso.

Al respecto, la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (en adelante, también LPRL), declara el deber general de la empresa de proteger la salud de los trabajadores y de eliminar o prevenir los riesgos que se deriven de la actividad laboral. Consecuentemente, instaura una serie de principios básicos, siendo los más relevantes: el deber de evaluación de riesgos de la actividad laboral y, en caso de concurrir los mismos, de llevar a cabo una actividad preventiva (consistente en la planificación y en el despliegue de medidas conducentes a la limitación o erradicación de los riesgos); el deber empresarial de información al trabajador de los riesgos derivados del desempeño.

Accidentes, bajas laborales y absentismo

Estos riesgos del sector, inherentes al desempeño de la función asistencias se resumen en: accidentes in itinere, relacionadas con agentes físicos (ergonomía) y por agentes biológicos (especialmente en establecimientos residenciales, muy superior al índice normalizado a nivel nacional), estrés PVD en algunos puestos de trabajo, sobreesfuerzos por manipulación de personas, violencia física, burn out, golpes y caídas.

Según datos de la Comunidad de Madrid, Accidentes 2015 (datos C. de Madrid, sector Q. Actividades sanitarias y servicios sociales): 7.109 en jornada y 7.956 in itinere. En establecimientos residenciales, datos del 2015 más del 35% de los partes han sido sin baja: interés de las mutuas en ahorrar costes y miedo del trabajador a perder el puesto de trabajo. El 60% corresponde a mujeres.

(...) unas patologías de espalda de...E2

El servicio propio del Ayuntamiento que se encarga de la vigilancia y salud los trabajadores del Ayuntamiento, entonces... son pocos, la verdad que es poco personal, pero sí hacen el trabajo, hacen tanto evaluaciones iniciales de riesgos, tanto del puesto como del lugar, y luego, más a demanda, lo de riesgos psicosociales es cierto que sólo hay dos psicólogas y somos 26.000 trabajadores en el Ayuntamiento, entonces quieras o no, eh... se tarda. E3

Formación. Falta de cualificación – sobre cualificación

A pesar de que en la mayoría de los pliegos se exige la formación como requisito o como mejora a las condiciones, la realidad del sector nos enfrenta a una variedad casuística sobre las cualificaciones del conjunto de trabajadores. En el apartado posterior de este informe en el que se abordan las necesidades formativas, se profundiza en este aspecto, pero mencionamos aquí algunos elementos de interés

Trabajadores sobrecualificados. Poca promoción interna. Potencia el sentimiento generalizado que resulta coincidente además con otros sectores profesionales, en los que el conjunto de trabajadores está cualificado por encima del nivel de competencia requerida. Esta situación genera además incertidumbre, ya que es normal pensar, la posibilidad de recibir o acceder a una oferta de trabajo con mejor cualificación profesional.

*Están sobrecualificadas, ten en cuenta que para entrar en la Administración te piden una determinada... eh... titulación, entonces la gente que se presenta normalmente tiene más titulación del requisito que tienes de entrada, entonces muchos... está sobrecualificada, por eso lo que se intenta, sobretodo... nosotros estamos intentando en Madrid Salud es conocer qué perfil tiene cada trabajador para promover promociones internas a esas categorías **E3***

... diferente en intervención social, más profesionalizado, aunque con inestabilidad laboral y condiciones de trabajo precarias (tiempo de trabajo y salario)

*Porque pagan poco, curran mucho y hay mucha gente que está los fines de semana y todo. Un albergue, mañana, tarde y noche, más fines de semana, festivos, todo... Entonces bueno, pues hay gente que... Ahí tenemos el efecto contrario, que los titulados buscan una estabilidad de otro tipo, "yo he estado estudiando ¿para qué?, ¿para esto?", pero si al final haces la media cobras lo mismo que las residencias. Entonces pues bueno, en cuanto que ven la posibilidad se van **E2***

Poca o escasa formación continua

El sector no cuenta en líneas generales con una estrategia de formación continuada. Intervienen en estos aspectos algunos de los factores que configuran y determinan el propio sector. Si pensamos en un plan de desarrollo continuado y lo acompañamos de la formación para la cualificación continuada de una trabajadora, pero tenemos que combinarla con una inestabilidad en el empleo, alta rotación, salarios bajos y precariedad laboral, concatenación de contrataciones,... hace complejo que las empresas apuesten por esta opción y que los propios trabajadores demanden esa formación

Es destacable también que algunas de las grandes empresas que operan en el sector, sí están apostando por la cualificación continuada, pero se encuentran aún en proceso de asimilar y absorber la realidad del sector, y los continuos cambios a los que tiene que hacer frente.

Y luego, en concreto, en el ayuntamiento de Madrid tenemos una formación, ya te digo que ahora es muy pequeña porque prácticamente la totalidad que se nos presentan es la que recibimos del estado, de la que ponemos los trabajadores, y entonces ahí negociamos los sindicatos más representativos con la Comunidad de Madrid, vía con el ayuntamiento de Madrid, en la escuela de formación que tenemos cual es la formación y a quien se la dedicamos. E1

Poco reconocimiento social

Resultando una necesidad en la actual sociedad la percepción del desempeño, así como del perfil de las personas que prestan este servicio, no cuenta con un reconocimiento adecuado. Un informe de la Fundación Accentur, sitúa incluso como personas vulnerables a las propias trabajadoras de prestación de servicios asistenciales en el ámbito privado, aumentando la percepción de mala imagen del sector.

Y luego es que socialmente no está reconocido... muy bien... ¿el trabajo de los cuidados cuándo ha sido reconocido? Nunca. E2

Entonces tampoco ellas se valoran, porque claro, porque la sociedad no las valora. E2

Poca coordinación público-privado

El sector opera en los ámbitos público y privado, y en algunos casos con fórmulas mixtas, y esto acaba siendo condicionante para algunas de las cuestiones centrales de este informe. La subcontratación de servicios por parte de las administraciones hace que no siempre haya el nivel de coordinación necesaria y exigible en lo relacionado al cumplimiento de los aspectos del servicio, incluso de las situaciones laborales de las empresas

Más que como la prestación de servicios, lo que sí tenemos es la coordinación empresarial, es decir, como tienes que tener... que haya... sobre todo va dirigido a riesgos laborales, qué personas trabajan, en qué riesgos están sujetos y... poco más. La prestación de servicios no es vigilada... es decir, yo como sección sindical de Madrid Salud no vigilo a las empresas que ha contratado Madrid Salud, supuestamente, por número de trabajadores "X" tendría que tener su comité correspondiente, entonces si hubiera algún conflicto entiendo que tendría que ser el representante del comité el que tendría que ponerse en contacto con nosotros. Es decir, yo no voy a ir a vigilar o meter los dedos a la empresa para decir que... "esto no, qué haces...no...", no, sería un poco de intrusismo también. E3

Este factor influye y dificulta la **presencia sindical** que de manera determinada colabora en la situación de precariedad laboral del sector. Una presencia más activa y visible de la acción sindical, ayudaría tomar conciencia de los elementos de sesgo que conviven dentro de la familia de servicios asistenciales. La movilidad de los trabajadores, dispersión de los servicios, incluso las personas que tiene contratos de baja carga horaria y combinan dos o tres empresas, genera una barrera compleja de abordar.

(...) estaban dentro de varios sectores, entonces, pues bueno, era la pata negra dentro de un sector, nunca se les nombraba, nunca... (...) Pero sí que se ha dejado un poquito de la mano también de los propios sindicatos, no se le ha dado la importancia que tenía. (...) en intervención social tenemos menos gente, pero en general es que los titulados se creen que saben más que nadie, entonces ni se afilian para hacer un comité... “yo no te necesito a ti para negociar yo lo mío (...) yo al final nunca puedo hacer una asamblea de todos, tengo que ir por cachos, porque a cada uno además le interesa un tema, unas para trabajar para coger la nacionalidad, las otras que a ver si su jubilación

Proyección futura del sector

El Informe del Mercado de Trabajo de la provincia de Madrid 2018, elaborado por el SEPE con datos de 2017, proyecta como sector profesional con tendencia positiva en la generación de empleo, y lo destaca como “con mejores perspectivas de empleo”, a aquellas “actividades que favorecen el desarrollo de actividades relacionadas con el envejecimiento de la población y la asistencia en establecimientos residenciales” motivado principalmente por la recuperación económica, los cambios sociales en las pautas de cuidado de las personas dependientes y la demanda de prestación de servicios cada vez más profesionalizados.

Si bien los datos hacen referencia a la provincia de Madrid, el peso sustantivo de la ciudad en porcentaje poblacional, así como la influencia en las relaciones laborales, hacen que podamos observar estos datos como representativos de la realidad de la ciudad en conjunto con un área urbana.

De la misma manera, el Informe de Mercado de Trabajo de la provincia de Madrid 2018 señala y acentúa las actividades económicas con mayor peso en la provincia, y entre la relaciona de las mencionadas por los expertos participantes en la elaboración del informe, apuntamos las relacionadas con el objeto de este estudio y el sector de servicios asistenciales

Asistencia en establecimientos residenciales.

Este servicio es cada vez más demandado debido al envejecimiento de la sociedad. Según las proyecciones poblacionales esta dinámica poblacional se mantendrá, siendo un sector con gran potencial en la generación del empleo. La entrada en vigor de la normativa que establece la acreditación de la cualificación de los profesionales del sector de la atención sociosanitaria ha puesto de manifiesto la falta de personal cualificado y sus necesidades de formación. Tal acreditación se tenía que disponer de la misma antes del 31 de diciembre de 2017 o en su defecto estar cursando la formación pertinente. En este sentido el reconocimiento de la cualificación adquirida por la experiencia ha supuesto un notable respiro a las empresas del sector ya que pueden contar con trabajadores acreditados y con experiencia.

Servicio doméstico.

Se ha incrementado la actividad debido a la necesidad de conciliación del mundo laboral y familiar unido a la recuperación económica. En este ámbito la economía sumergida tiene un gran peso.

Si nos vamos a ocupaciones profesionales, según este mismo informe, se destacan como “las ocupaciones con mayor peso” la de cuidador o asistente domiciliario, por el envejecimiento creciente de la población y la reactivación del sector. Se destacan entre otras ocupaciones relacionadas con el mundo digital, programación, consultoría y educación.

Análisis de puestos más demandados

PUESTO DE TRABAJO CNO2	Nº CONTRATACIONES EN	Nº CONTRATACIONES EN
	2017 (Colectivo general)	2017 (Colectivo vulnerable)
TRABAJ. ASALARIADOS SERVIC. RESTAURACIÓN	2.985.132	2.258
PEONES AGRARIOS, FORESTALES Y DE PESCA	2.819.920	463
PEONES DE INDUSTRIAS MANUFACTURERAS	1.526.743	1.557
OTRO PERSONAL DE LIMPIEZA	1.377.510	4.494
DEPENDIENTES EN TIENDAS Y ALMACENES	948.815	1.825
PROF. APOYO SERV. JUR. SOC. CULT. DEPORTIVOS Y AFINES	679.139	266
PEONES TRANSPORTE, DESCARG. Y REPONEDORES	593.867	1.048
TRABAJ. OBRAS ESTRUCT. CONSTRUCCIÓN Y AFINES	593.586	141
CONDUCT. VEHÍCULOS TRANSP. URBANO O CARRETERA	530.984	420
TRABAJ. DE LOS SERVICIOS PERSONALES	459.551	490
TRABAJ. CUIDADOS PERSONAS EN SERV. SALUD	454.272	366
AYUDANTES DE PREPARACIÓN DE ALIMENTOS	453.374	281
RECOG. RESIDUOS URBANOS, VENDED. CALLEJ. Y OTRAS OCUPAC. ELEMENT EN SERV.	449.914	971
PROF. DE LA CULTURA Y EL ESPECTÁCULO	417.769	12
EMP. AGEN. VIAJES/RECEP/TELEF/VENTANILLA Y AFINES (EXCEPTO TAQUILLEROS)	397.407	1.215
PEONES DE LA CONSTRUCC. Y DE LA MINERÍA	358.084	217
PROFESIONALES DE LA SALUD	348.505	63
VENEDORES (EXCEP. TIENDAS Y ALMACENES)	324.958	250
OPERADORES INSTALAC. Y MAQUINARIA FIJAS	301.991	720
MAQUIN. LOCOMOT. OPERAD. MAQUIN. AGRÍCOLA Y EQUIP. PESADOS MÓVIL, Y MARINER.	282.043	178
SOLD/CHAP/MONT. ESTRUCT. MET/HERREROS, ELABORAD. DE HERRAMIENTAS Y AFINES	276.705	143
EMP. ADVOS. NO CLASIF. BAJO OTROS EPÍGRAFES	274.436	730
OTROS TRABAJ. CUIDADOS A LAS PERSONAS	265.576	568

Fuente: El impacto digital en los colectivos vulnerables, una nueva forma de trabajar. Fundación Accenture, Abril 2018

Competencias profesionales más demandadas en el sector.

Según el Informe realizado por la Fundación Accentur sobre el Impacto Digital en los colectivos profesionales más vulnerables, el sector de los servicios asistenciales presenta un poca o baja digitalización, no siendo el objeto directo del presente informe, pero hace igualmente hincapié en información sustancial en referencia a las competencias demandas por las empresas ocupadoras, sean o no competencias digitales, que en el caso de los servicios asistenciales son principalmente no digitales.

Las empresas del sector de servicios asistenciales establecen como prioritarias las siguientes competencias:

- Cumplimiento de normas y tareas.
- Calidad del trabajo.
- Orientación al cliente.

En la demanda de sus ofertas explicitan como demandas: calidad del trabajo, orientación al cliente y flexibilidad.

Digitalización de las competencias

Sólo en las ocupaciones desempeñadas en el marco de la administración pública tiene protagonismo la digitalización en cuidados personales con una calificación de digitalización media, si bien no explicita el tipo de competencia digital que se demanda...



Políticas y planes de formación y actualización profesional en el sector

La identificación de las necesidades formativas de los y las profesionales del sector de los servicios asistenciales, viene determinada, en primer lugar, por aquellos **requerimientos que son necesarios para el acceso y mantenimiento del empleo** asegurando la cualificación y certificación requerida por parte de los contratadores (directos en el caso de convocatorias públicas de empleo o procesos de funcionarización, o requeridos en los pliegos de contratación de entidades para la prestación de servicios externalizados) y garantizarlo en los niveles máximos de **calidad percibida** para la ciudadanía.

Por otro lado, las **tendencias de evolución y cambio en el sector**, y las **nuevas necesidades** detectadas en la población destinataria, constituyen un segundo bloque de identificación de necesidades.

Respuesta a los requerimientos de cualificación profesional requerida para el acceso y mantenimiento del empleo

En los apartados anteriores se ha puesto de manifiesto la heterogeneidad de los perfiles profesionales que componen el conjunto de los y las trabajadores del sector.

Por un lado, aquellos perfiles técnicos especializados, que ocupan puestos de gestión o intervención directa con usuarios, cuya cualificación certificada viene determinada en las convocatorias públicas de empleo o en las descripciones de los profesionales responsables de la ejecución de los servicios. En estos casos, las diplomaturas-licenciaturas-gradados, viene determinada desde el inicio y no existe ningún profesional que no las posea. Al contrario, en algunos casos, especialmente en los profesionales de la administración local (funcionarios o temporales, interinos), e encuentran sobrecualificados, con niveles de formación certificada superiores a los requeridos para el desempeño de su puesto de trabajo.

Según datos del Ministerio de Empleo y Seguridad Social (2017)⁴, aunque con contratación temporal, las ocupaciones con mayor perspectiva de crecimiento de las que se encuentran en el sector de los servicios asistenciales son Terapeutas ocupacionales, Logopedas, Enfermeros, Fisioterapeutas, Técnicos educadores de educación especial, Psicólogos, Profesionales del trabajo y la educación social, Auxiliares de enfermería, Trabajadores de los cuidados a las personas en servicios de salud, Trabajadores de los cuidados personales a domicilio, siendo las actividades más demandadas los Auxiliares enfermería atención primaria, Técnicos auxiliares de enfermería y Asistentes personales o personas de compañía.

Un criterio que ya formaba parte de los “méritos” baremables en las convocatorias de empleo público (fuente de obtención de mayor puntuación en las oposiciones) que se refiere a la formación complementaria relacionada con el objeto del servicio, está apareciendo en las últimas convocatorias realizadas para la contratación de entidades. En los pliegos de prescripciones técnicas y administrativas son cada vez más frecuentes y habituales los requisitos de formación complementaria acreditada para el equipo técnico profesional que se propone.

⁴ Informe de prospección de Necesidades Formativas.2017. Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

*Y luego hay una parte en las propuestas de subvención, que lo que se hace es como mucho poner que el técnico correspondiente que va a hacer un perfil "X" tenga unas horas mínimas de formación, y se ha puesto eso un pelín de moda en el tema de mujer y en el tema de violencia de género, pero el resto de las gestiones... (...)... entonces como mucho últimamente lo que está saliendo es eso, eh... que para un pliego concreto haya, pues eso, técnico de intervención en el área social con al menos o dos años de experiencia y tal, que es un poco luego lo que pones en la propia oferta, contratas al técnico durante seis meses, y al siguiente capítulo, porque no hay estabilidad. Entonces no puede haber desarrollo profesional de mejoras tanto en un nivel como en otro, sino hay estabilidad en el sector, y la estabilidad viene por el concierto (...) **E4.2***

En una situación muy diferente se encuentra el colectivo de profesionales que trabajan en los servicios del sistema de dependencia. El Acuerdo de 27 de noviembre de 2008, sobre acreditación de centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia - SAAD, estableció las cualificaciones profesionales con las que debía contar obligatoriamente el personal que prestase servicios en el sistema de dependencia. En concreto, quienes ejerciesen como auxiliares de ayuda a domicilio debían contar con la cualificación profesional de Atención sociosanitaria a personas en el domicilio, el certificado de profesionalidad de Atención sociosanitaria a personas en el domicilio y las titulaciones o los certificados de profesionalidad requeridos para cuidadoras o gerocultoras⁵, a partir del 31 de diciembre de 2017.

Según el Informe de prospección de Necesidades Formativas 2017 (Ministerio de Empleo y Seguridad Social), "en general, se trata de perfiles con bajo nivel de cualificación pero que han tenido que adaptarse a la nueva normativa y adquirir la cualificación requerida".

*Han tirado a 1.700 personas. Una cosa era la convocatoria, lo que se pensaba que era la convocatoria, y los asesores han llegado y están tirando a la gente porque dicen que no tienen formación. Y no se pedía formación, o sea la formación era por la experiencia no por la titulación **E2***

A pesar de las modificaciones y acuerdos del CTSAAD (2015 y 2017) que incluyeron habilitaciones excepcionales y ampliaciones en los plazos de exigencia de la habilitación o acreditación requerida, buena parte de las trabajadoras han convalidado su experiencia pero no siempre tienen formación reglada y están accediendo a los certificados de profesionalidad (Certificado de Profesionalidad de Atención socio sanitaria a personas dependientes en instituciones, o bien del Certificado de Profesionalidad de Atención sociosanitaria a personas dependientes en el domicilio).

⁵ Franco, P, Rebollar, B. (2018). Investigación El trabajo de ayuda a domicilio en España. Madrid: Vicesecretaría General de la UGT y la FeSP UGT

El problema para que las profesionales del sector puedan adquirir esta certificación obligatoria para poder continuar trabajando, es que la oferta es limitada y costosa (en términos de precios y de esfuerzo requerido).

(...) a lo mejor pues montamos tres cursos, pero claro 3 cursos de 30 personas... Pues son 90 de 20.000. Pues a mí eso no me hace nada. E2

(...) hay mucha gente que no tiene la cualificación, y debería de tenerla el 1 de enero, entonces fundamentalmente que sacaran... yo he hablado con la Comunidad de Madrid porque no entiendo que siendo un sector de fomento de empleo, pues no deriven los dineros a un sitio donde sabes que la mujer... el paro, la mayoría mujeres con unas edades, bueno pues si ves que es eso tendrás que en vez de hacer dos cursos para sacar certificación, pues haz 20, pues no sé qué pasa que ni lo sacan y van a cuenta gotas, (...) yo decía es que no da tiempo, es que hay 20.000 trabajadoras, cómo puñetas vamos a cualificar a todo el mundo este... y luego, claro, pues las academias con 1.200 euros para que se saquen el certificado. E2

Que se vayan a los institutos y a las que salen de auxiliar de enfermería que las enganchen, ¿y qué pasa?, pues que tampoco quieren venir a trabajar a este sector, porque en la Administración Pública o en la clínica privada pues cobran 600 u 800 euros más (...). E2

Pero además de la formación y cualificación requerida para el acceso al empleo (y mantenimiento en el mercado laboral), son varias las fuentes que identifican competencias específicas y transversales necesarias, deseables y valoradas en el sector, tanto por parte de los empleadores, como de los propios usuarios, como elementos diferenciales en la calidad del servicio percibido.

Según la Asociación Empresarial para la Discapacidad - AEDIS, en su Estudio de 2017 "Necesidades formativas de los cuidadores y cuidadoras en centros de atención especializada a personas con discapacidad", lo que más está demandando el mercado laboral son profesionales formados, con experiencia en el sector, con **habilidades sociales** y que velen por la **calidad de vida** de la persona atendida, entendida como la satisfacción de las necesidades vitales y la garantía de cumplimiento de sus derechos. Además, se les requieren capacidades relacionadas fundamentalmente con la organización del trabajo y con la interacción con sus compañeros y superiores, en el caso de trabajar en un centro, y la alineación con las directrices marcadas por el mismo.

En este estudio, por su importancia al mostrar una parte de la visión empresarial, aunque con algunos sesgos metodológicos y cierta indefinición de las competencias y las condiciones laborales de desempeño, identifican como competencias con mayor margen de mejora Gestión

del estrés, Escucha activa, Flexibilidad y Pensamiento crítico. Todas ellas transversales. Además, aquellas identificadas con alto margen de mejora, son: Intervenciones de atención higiénico alimentaria (especialmente la comprobación de temperatura y luminosidad en intervenciones), Intervenciones de atención socio-sanitaria (especialmente la colaboración con el personal sanitario), Desarrollo de otras personas, Gestión de conflictos, Persuasión y Orientación a resultados.

Conviene destacar que, en este mismo estudio, se destacan como con alto nivel de desempeño por parte de los profesionales las competencias relativas a Intervenciones de atención psicosocial (especialmente la transmisión a los usuarios de la información de las actividades programadas), Primeros auxilios, Trabajo en equipo, Identificación con la organización, Responsabilidad, Iniciativa, Empatía, Hablar y la Visión positiva.

Por su parte, la Fundación Accenture, en su Informe “El impacto digital en los colectivos más vulnerables. Una nueva forma de trabajar” (2018), de los 26 puestos analizados en 5 sectores (que incluyen las Facilities y los Servicios asistenciales) identifica como las competencias más demandadas por las empresas por área de actividad, las siguientes:

 FACILITIES	Cumplimiento de normas y tareas	Comunicación	Autoconfianza
 HOSTELERÍA & RESTAURACIÓN	Cumplimiento de normas y tareas	Orientación a la clientela	Ser Digital
 SERVICIOS ASISTENCIALES	Cumplimiento de normas y tareas	Calidad del trabajo	Orientación a la clientela
 PRODUCCIÓN & LOGÍSTICA	Cumplimiento de normas y tareas	Ser Digital	Organización Propia
 DISTRIBUCIÓN & VENTA	Cumplimiento de normas y tareas	Comunicación	Orientación a la clientela

Y las competencias transversales más demandadas

 FACILITIES	Calidad del trabajo	Organización propia	Análisis y resolución de problemas
 HOSTELERÍA & RESTAURACIÓN	Orientación a la clientela	Organización propia	Calidad del trabajo
 SERVICIOS ASISTENCIALES	Calidad del trabajo	Orientación a la clientela	Flexibilidad
 PRODUCCIÓN & LOGÍSTICA	Calidad del trabajo	Organización propia	Orientación al logro
 DISTRIBUCIÓN & VENTA	Orientación a la clientela	Orientación al logro	Negociación

El Estudio de los perfiles existentes y las necesidades formativas en el ámbito de las actividades ligadas a la Ley de Dependencia (Comunidad de Madrid. Servicio Regional de Empleo y Mujer. IRCUAL, 2017), aunque solamente aborda este subsector, muestra un análisis muy interesante que puede ayudar a identificar las necesidades comunes y específicas en un elevado número de los profesionales que componen el sector de los servicios asistenciales. Se presenta en la siguiente tabla las necesidades formativas comunes y específicas, aunque no afectan a todos los perfiles profesionales

Necesidades	Teleasistencia	Asistencia domiciliaria	Centros de día y residencias	Centros para mayores (nec. secundarias)	Servicio de Prevención de las Sit. de Dependencia
Aspectos generales de la ley de dependencia					
Necesidades afectivas y sociales de las personas dependientes					
Operativa y funcionamiento del servicio					
Primeros auxilios					
Afecciones y problemas más comunes de los usuarios del servicio					
Primeros auxilios					
Comunicación					
Prevención de riesgos y autocuidados					
Asistencia domiciliaria					
Nutrición y alimentación					
Administración de medicamentos					
Comunicación con dependientes					
Cuidados sociosanitarios					
Prácticas de cuidados sociosanitarios avanzados					
Especialización en discapacidades					
Especialización en menores y familia,					
Resolución de conflictos con personas dependientes					
Atención y comunicación con familiares y allegados					
Manipulación de alimentos					
Material de limpieza					
Atención al público y comunicación con el usuario					
Actividades físico deportivas en Centros para Mayores					

Fuente: Elaboración propia, a partir de los datos del estudio citado

Y, por último, como fuente de información cualificada a nivel estatal, con una aproximación a los mercados de trabajo autonómicos y provinciales, está el Informe de prospección y detección de

necesidades formativas de 2017⁶, que muestra las necesidades formativas detectadas por el Observatorio de las ocupaciones, estructuradas por familias profesionales.

A continuación, se presenta un extracto de las tablas referidas a algunos de los perfiles profesionales con presencia en el sector de los Servicios asistenciales, que muestra tanto las necesidades técnico-profesionales como las transversales.

La siguiente tabla resumen, muestra las ocupaciones analizadas y las necesidades formativas en competencias técnico-profesionales y transversales, en las ocupaciones (CON-2011) Años 2017, del sector:

⁶ Informe de prospección y detección de necesidades formativas 2017 (Observatorio de las ocupaciones). Ministerio de Empleo y Seguridad Social, Servicio Público de Empleo Estatal

	Competencias técnico/profesionales	Competencias transversales
5629 Trabajadores de los cuidados a las personas en servicios de salud no clasificados...	<ul style="list-style-type: none"> Técnicas de comunicación y entrevistas a usuarios Conocimiento de alternativas de tratamientos y cuidados terapéuticos Conocimiento de pruebas diagnósticas, fármacos y anticonceptivos Estrategias de prevención de enfermedades y toxicomanías Conocimiento de señales y síntomas para la derivación a otros servicios Conocimientos de organización del sistema sanitario y coordinación Conocimiento de servicios sociales disponibles y atención que dispensan Apoyo psicológico a pacientes Actualización continua sobre mercados laborales, sistemas productivos y desarrollo socioeconómico rural Actualización continua sobre materia iscal, laboral y mercantil Técnica y metodología de orientación Procesos de creación de empresas Técnicas de búsqueda de oportunidades laborales Selección de personal Técnicas de gestión de redes y contactos profesionales Inteligencia emocional Canvas Programas de formación de orientación y asesoramiento grupal e individual Ley de Dependencia. Renta Garantizada Organización sanitaria y documentación Protocolos de actuación en atención primaria Técnicas básicas de enfermería Atención al cliente paciente Gestión administrativa, de almacén e inventarios Organización y trabajo en equipo Técnicas de limpieza, desinfección y esterilización Actualización ocupacional Seguridad alimentaria Apoyo psicológico básico a pacientes Técnicas y maniobras de primera asistencia al accidentado Atención al paciente y familiares Técnicas de soporte vital básico Uso del DES Conocimientos específicos para trabajar en diferentes unidades Manejo y traslado de documentación clínica 	<ul style="list-style-type: none"> Idioma inglés Ofimática y TIC: procesador de texto, correo electrónico, internet, RRSS Conocimientos normativos/jurídicos: normativas de sanidad, drogodependencias y violencia de género Conocimiento de las administraciones públicas: subvenciones y trámites Idioma inglés Ofimática y TIC: procesador de texto, hoja de cálculo, BBDD, presentaciones, correo electrónico, internet, RRSS Conocimiento de las administraciones públicas: procedimiento administrativo, trámites con las AAPP Ofimática y TIC: procesador de texto, hoja de cálculo, BBDD, presentaciones, programas de gestión de almacenes, programas de registro de actividades Conocimientos normativos/jurídicos: PRL, LOPD, normativas de sanidad Conocimiento de las administraciones públicas: organización del sistema sanitario, protocolos de la admon. sanitaria Ofimática y TIC: procesador de texto, hoja de cálculo, BBDD, Conocimientos normativos/jurídicos: PRL, LOPD, normativas de sanidad, plan de emergencia de una institución Conocimiento de las administraciones públicas: organización del sistema sanitario, protocolos de la admon. Sanitaria, estructura del SNS
5612 Auxiliares de enfermería de atención primaria	<ul style="list-style-type: none"> Técnicas de comunicación y entrevistas a usuarios Conocimiento de alternativas de tratamientos y cuidados terapéuticos Conocimiento de pruebas diagnósticas, fármacos y anticonceptivos Estrategias de prevención de enfermedades y toxicomanías Conocimiento de señales y síntomas para la derivación a otros servicios Conocimientos de organización del sistema sanitario y coordinación Conocimiento de servicios sociales disponibles y atención que dispensan Apoyo psicológico a pacientes Actualización continua sobre mercados laborales, sistemas productivos y desarrollo socioeconómico rural Actualización continua sobre materia iscal, laboral y mercantil Técnica y metodología de orientación Procesos de creación de empresas Técnicas de búsqueda de oportunidades laborales Selección de personal Técnicas de gestión de redes y contactos profesionales Inteligencia emocional Canvas Programas de formación de orientación y asesoramiento grupal e individual Ley de Dependencia. Renta Garantizada Organización sanitaria y documentación Protocolos de actuación en atención primaria Técnicas básicas de enfermería Atención al cliente paciente Gestión administrativa, de almacén e inventarios Organización y trabajo en equipo Técnicas de limpieza, desinfección y esterilización Actualización ocupacional Seguridad alimentaria Apoyo psicológico básico a pacientes Técnicas y maniobras de primera asistencia al accidentado Atención al paciente y familiares Técnicas de soporte vital básico Uso del DES Conocimientos específicos para trabajar en diferentes unidades Manejo y traslado de documentación clínica 	<ul style="list-style-type: none"> Idioma inglés Ofimática y TIC: procesador de texto, hoja de cálculo, BBDD, presentaciones, correo electrónico, internet, RRSS Conocimiento de las administraciones públicas: procedimiento administrativo, trámites con las AAPP Ofimática y TIC: procesador de texto, hoja de cálculo, BBDD, presentaciones, programas de gestión de almacenes, programas de registro de actividades Conocimientos normativos/jurídicos: PRL, LOPD, normativas de sanidad Conocimiento de las administraciones públicas: organización del sistema sanitario, protocolos de la admon. sanitaria Ofimática y TIC: procesador de texto, hoja de cálculo, BBDD, Conocimientos normativos/jurídicos: PRL, LOPD, normativas de sanidad, plan de emergencia de una institución Conocimiento de las administraciones públicas: organización del sistema sanitario, protocolos de la admon. Sanitaria, estructura del SNS
3713 Profesionales de apoyo al trabajo y a la educación social	<ul style="list-style-type: none"> Técnicas de comunicación y entrevistas a usuarios Conocimiento de alternativas de tratamientos y cuidados terapéuticos Conocimiento de pruebas diagnósticas, fármacos y anticonceptivos Estrategias de prevención de enfermedades y toxicomanías Conocimiento de señales y síntomas para la derivación a otros servicios Conocimientos de organización del sistema sanitario y coordinación Conocimiento de servicios sociales disponibles y atención que dispensan Apoyo psicológico a pacientes Actualización continua sobre mercados laborales, sistemas productivos y desarrollo socioeconómico rural Actualización continua sobre materia iscal, laboral y mercantil Técnica y metodología de orientación Procesos de creación de empresas Técnicas de búsqueda de oportunidades laborales Selección de personal Técnicas de gestión de redes y contactos profesionales Inteligencia emocional Canvas Programas de formación de orientación y asesoramiento grupal e individual Ley de Dependencia. Renta Garantizada Organización sanitaria y documentación Protocolos de actuación en atención primaria Técnicas básicas de enfermería Atención al cliente paciente Gestión administrativa, de almacén e inventarios Organización y trabajo en equipo Técnicas de limpieza, desinfección y esterilización Actualización ocupacional Seguridad alimentaria Apoyo psicológico básico a pacientes Técnicas y maniobras de primera asistencia al accidentado Atención al paciente y familiares Técnicas de soporte vital básico Uso del DES Conocimientos específicos para trabajar en diferentes unidades Manejo y traslado de documentación clínica 	<ul style="list-style-type: none"> Idioma inglés Ofimática y TIC: procesador de texto, correo electrónico, internet, RRSS Conocimientos normativos/jurídicos: normativas de sanidad, drogodependencias y violencia de género Conocimiento de las administraciones públicas: subvenciones y trámites Idioma inglés Ofimática y TIC: procesador de texto, hoja de cálculo, BBDD, presentaciones, correo electrónico, internet, RRSS Conocimiento de las administraciones públicas: procedimiento administrativo, trámites con las AAPP Ofimática y TIC: procesador de texto, hoja de cálculo, BBDD, presentaciones, programas de gestión de almacenes, programas de registro de actividades Conocimientos normativos/jurídicos: PRL, LOPD, normativas de sanidad Conocimiento de las administraciones públicas: organización del sistema sanitario, protocolos de la admon. sanitaria Ofimática y TIC: procesador de texto, hoja de cálculo, BBDD, Conocimientos normativos/jurídicos: PRL, LOPD, normativas de sanidad, plan de emergencia de una institución Conocimiento de las administraciones públicas: organización del sistema sanitario, protocolos de la admon. Sanitaria, estructura del SNS
3329 Técnicos de la sanidad no clasificados bajo otros epígrafes	<ul style="list-style-type: none"> Técnicas de comunicación y entrevistas a usuarios Conocimiento de alternativas de tratamientos y cuidados terapéuticos Conocimiento de pruebas diagnósticas, fármacos y anticonceptivos Estrategias de prevención de enfermedades y toxicomanías Conocimiento de señales y síntomas para la derivación a otros servicios Conocimientos de organización del sistema sanitario y coordinación Conocimiento de servicios sociales disponibles y atención que dispensan Apoyo psicológico a pacientes Actualización continua sobre mercados laborales, sistemas productivos y desarrollo socioeconómico rural Actualización continua sobre materia iscal, laboral y mercantil Técnica y metodología de orientación Procesos de creación de empresas Técnicas de búsqueda de oportunidades laborales Selección de personal Técnicas de gestión de redes y contactos profesionales Inteligencia emocional Canvas Programas de formación de orientación y asesoramiento grupal e individual Ley de Dependencia. Renta Garantizada Organización sanitaria y documentación Protocolos de actuación en atención primaria Técnicas básicas de enfermería Atención al cliente paciente Gestión administrativa, de almacén e inventarios Organización y trabajo en equipo Técnicas de limpieza, desinfección y esterilización Actualización ocupacional Seguridad alimentaria Apoyo psicológico básico a pacientes Técnicas y maniobras de primera asistencia al accidentado Atención al paciente y familiares Técnicas de soporte vital básico Uso del DES Conocimientos específicos para trabajar en diferentes unidades Manejo y traslado de documentación clínica 	<ul style="list-style-type: none"> Idioma inglés Ofimática y TIC: procesador de texto, correo electrónico, internet, RRSS Conocimientos normativos/jurídicos: normativas de sanidad, drogodependencias y violencia de género Conocimiento de las administraciones públicas: subvenciones y trámites Idioma inglés Ofimática y TIC: procesador de texto, hoja de cálculo, BBDD, presentaciones, correo electrónico, internet, RRSS Conocimiento de las administraciones públicas: procedimiento administrativo, trámites con las AAPP Ofimática y TIC: procesador de texto, hoja de cálculo, BBDD, presentaciones, programas de gestión de almacenes, programas de registro de actividades Conocimientos normativos/jurídicos: PRL, LOPD, normativas de sanidad Conocimiento de las administraciones públicas: organización del sistema sanitario, protocolos de la admon. sanitaria Ofimática y TIC: procesador de texto, hoja de cálculo, BBDD, Conocimientos normativos/jurídicos: PRL, LOPD, normativas de sanidad, plan de emergencia de una institución Conocimiento de las administraciones públicas: organización del sistema sanitario, protocolos de la admon. Sanitaria, estructura del SNS

5710 Trabajadores de los cuidados personales a domicilio

- Primeros auxilios y técnicas de mejora del bienestar general
- Higiene personal. Mantenimiento y limpieza de una vivienda. Alimentación y cocina
- Atención psicosocial y técnicas de comunicación e interacción

Nuevas necesidades formativas

- Nuevas tecnologías GESAD, Excel
- Nueva maquinaria, PRL en manejo de grúas para el SAD
- Cambios organizativos: gestión de equipos, coordinación, liderazgo...
- Nuevos requerimientos del mercado: cuidados sin sujeciones, Atención centrada en la persona, enfermos mentales e infectocontagiosos

- Idioma inglés
- Ofimática y TIC: procesador de texto, hoja de cálculo, BBDD, presentaciones, correo electrónico, internet, RRSS
- Conocimientos financieros: contabilidad, métodos de pago
- Conocimientos normativos/jurídicos: Organización del trabajo y gestión de RRHH, legislación laboral, PRL, LOPD, normas y sistemas de calidad, normativa para establecerse como autónomo/empresas
- Conocimiento de las administraciones públicas: organización del sistema sanitario, protocolos de la admn. sanitaria

5891 Asistentes personales o persona de compañía

- Alfabetización digital
- Ayudas mecánicas y técnicas de cuidado
- Estrategias de atención al cliente
- Atención especializada a usuarios con multipatologías

- Idioma inglés
- Ofimática y TIC: correo electrónico, internet, RRSS
- Conocimientos normativos/jurídicos: PRL, normativa para establecerse como autónomo/empresas
- Conocimiento de las administraciones públicas: derechos y deberes de los autónomos, subvenciones y trámites de solicitud

Afrontar los retos de futuro del sector

La determinación de las necesidades formativas de los y las profesionales del sector de los servicios asistenciales debe de tener en cuenta, no solo los requerimientos en términos de cualificación y la orientación al desempeño óptimo de las competencias (específicas y transversales) de cada uno de los perfiles y puestos de trabajo, sino que debe de incorporar aquellas que se prevén según las tendencias en el sector. Se pueden identificar, así, los siguientes ámbitos:

Tendencias en las nuevas necesidades en los usuarios-destinatarios de servicios asistenciales

Como ya se ha señalado previamente, el sector de los servicios asistenciales es un sector en auge, con perspectivas de crecimiento y, por tanto, de creación de empleo. Cambios sociodemográficos, nuevos perfiles de demanda, situaciones nuevas, necesidades cronicadas e incidencia de factores cruzados, configuran un nuevo escenario que de tener una respuesta especializada.

Como gran colectivo de atención, se encuentran las personas mayores, que no solo crecen en número (pirámide poblacional), sino que también generan nuevas demandas en los servicios que requieren, solicitan y necesitan. El propio Informe de prospección de necesidades formativas

2017 anteriormente citado, recoge que “Continúa la tendencia positiva de las actividades relacionadas con la tercera edad, donde se ha producido una recuperación del empleo que tenía en 2009. Repercute en la mejora de la economía y el mayor empleo, con el aumento de estos servicios asistenciales. Junto a ello, el progresivo envejecimiento de la población lleva a pensar que la asistencia en establecimientos residenciales tenga perspectivas de crecimiento”

El propio Plan de Empleo para la ciudad de Madrid, en el que se enmarca el presente estudio, define como medidas para estimular la creación de empleo en la ciudad “las mejoras e incrementos de los Centros de Servicios Sociales, Centros Municipales de Mayores, Centros de Día, escuelas infantiles y mayores recursos para el alojamiento transitorio destinados a personas sin hogar, así como diferentes actuaciones a fin de mejorar los servicios de teleasistencia y ayuda a domicilio”.

Totalmente, cada vez... esto es como las funerarias, que vamos a pasar todos por ahí de una manera o de otra. Yo siempre lo digo “esto es como las funerarias” y me mira la gente como diciendo “me estás hablando de muertos”, que no hijo o sea... si no que... cada vez más mayores, no hay población que venga detrás o sea.... Si ahora no se llega ya con las residencias ni a atender a la gente, por eso tienen los precios que tienen. (...) para la dependencia, es que es una de las patas, ¿dónde está la pata del bienestar? ¿En la educación? Si ya no hay niños, a ver, hay niños, pero que cada vez va habiendo menos... ¿La sanidad? Dar la vuelta a lo que ha habido me parece muy complicado. Y la otra pata es que son los abuelos. Entre las pensiones... es que está relacionado... y si no, no hay estado de bienestar, porque estás toda la vida trabajando para qué, para que cuando estás jorobado y pocho ni la sanidad funciona, ni funciona luego... Porque la sanidad te echan, porque como estés un poco que te vean... “ala, ala, váyase usted a su casa con su hija y con su hijo”, y cuando llegan a casa “¿qué hago yo con este hombre?”. Y van a pedir ayuda y les tarda un año en que les concedan la dependencia, o sea es que... es que. En cambio, pues a mí me gustaba eso porque entendía que el reparto entre las distintas cosas de Servicios Sociales pues iban... E2

Otro importantísimo que no nos estamos dando cuenta que es el tema de la pirámide poblacional, eh... no hay entidades, ni hay perfiles de profesionales que estén, que se estén especializando en ese tema, sólo hubo el tema de los dinamizadores, monitores, etc., gerontología y demás, pero ya estancado en sitios, en espacios cerrados, quiero decir, de centros de mayores, centros culturales, pero la parte de atención en domicilios, en otros... envejecimiento activo, etc., no se está desarrollando, eh... decimos que sí, pero si vemos el porcentaje de entidades que se dedican a las personas mayores, que no es tercera edad que es también cuarta edad, son en instituciones cerradas

residenciales, no en abierto que lo que se está intentando hacer ¿no?, que eran sus propios domicilios...E4

Aunque la formación de acceso al empleo está bien regulada y está acreditada y certificada por los profesionales, la sociedad cambia y surgen nuevas demandas y necesidades para las que no hay respuesta por falta de una formación adecuada, en términos de actualización profesional.

(...) se ha detectado que hay nuevas corrientes de... o necesidades sociales, eh... que no se están cubriendo por falta de esa formación, por esa formación. O sea sí que hay mucha... hay además... siendo uno de los colectivos más jóvenes en... de media, entre 25 y 45 años es la media del tercer sector, de... entonces es verdad que acaban salir algunos, otra gente lleva mucho tiempo pero, por ejemplo, nuevos perfiles de personas a atender ya no son monogámicos, quiero decir, que ya no es una persona sin hogar, sino es una persona sin hogar que tiene una patología dual, que encima no solo está en la calle, ya no está en la calle, el chabolismo vertical puede ser desde una pensión, por lo tanto se necesitan unos perfiles adecuados para el acompañamiento social, que no la asistencia, el acompañamiento social o el desarrollo de promoción personal. Entonces sí que es verdad, hay uno de detectar nuevos perfiles de personas en riesgo de exclusión es se está...(...) Otro ejemplo, el tema de las adicciones, pues por ejemplo el tema de las adicciones tecnológicas... Y ya está, ese es. Y sí que se ha abierto algún recurso pero dentro del tercer sector no hay una especialización sobre nuevos perfiles de ese tipo E4

Incluso se identifican algunas que no están aun suficientemente desarrolladas, a pesar de tratarse de atención a colectivos con gran trayectoria y presencia, o incluso por un establecimiento de nuevas prioridades que supone cambios en los perfiles, en la dotación de recursos, en los programas y servicios y, por ende, en los requerimientos a los profesionales, que tienen dificultades para obtener la experiencia y cualificación necesaria.

La discapacidad, por dios, que no la llevo yo, la llevan desde Educación, pero que soy técnico de discapacitados, es una gran olvidada. O sea de que me vale a mí que me pongan una rampa si luego no puedo entrar a los sitios porque no tengo a nadie que me ayude a bajarme a la silla y a.... yo que sé. E2

Entonces sí que es verdad, hay uno de detectar nuevos perfiles de personas en riesgo de exclusión es se está... y ya se están detectando muchos, eh... también otros que directamente que con el tema de oportunismo o... mejor venta, por ejemplo, todo el tema de LGTBIQ están ahora... llevamos pues 3-4 años... pero están, lo que está haciendo en vez de igualar la atención a todos los colectivos, las personas que vienen de... se están como priorizando y se están dejando. ¿Qué quiere decir? El símil de cuando en el 85 vino la inmigración, apartó a la población

gitana, entonces cabreo de unos, cabreo de otros, y no tiene porqué, o sea lógicamente las personas en exclusión no desaparecen porque vengan otras, sino que al revés, son más excluidas aun en ciertos momentos, y ahora lo comprobamos, por ejemplo, mujer, eh... con discapacidad e inmigrante, ¿hay algún sesgo más que no...? Pues imagínate, todos esos se van aumentando, entonces crece la vulnerabilidad. E4

Tendencias en el modelo de prestación de servicios orientado a resultados e impacto

Además de las nuevas realidades sociales a las que hay que dar respuesta, el sector está en un momento de revisión de la orientación de los servicios y programas.

El análisis y reflexión se puede identificar en algunos ejes claves, orientados a mejorar la eficacia, eficiencia, calidad percibida e impacto de los recursos invertidos. En algunos casos, la respuesta será la formación y actualización profesional, pero en otros, se deberá de acompañar de normativas y/o protocolos de actuación y asunción por parte de empresas y entidades no lucrativas que operan en el sector.

La **cultura de la evaluación** no está suficientemente incorporada en las organizaciones responsables de la prestación del servicio. En algunos casos, viene determinada por las fuentes de financiación, que centran la atención en la justificación del gasto (que no inversión) y en datos cuantitativos de cobertura. La ingente cantidad de información no es explotada, por lo que es posible una valoración exacta y fiable del impacto de las actuaciones sobre la calidad de vida de los destinatarios, del retorno social de la inversión pública, de los cambios e innovaciones necesarias.... Y mucho menos de la previsión o anticipación de necesidades futuras.

Esta afirmación implica cambios radicales en los perfiles de los profesionales de las entidades, de forma que sean capaces de asumir este importante e irrenunciable reto.

Eh... la otra gran parte que cuando hablamos, eh... de los recursos que tanto... bueno, por una parte son recursos que son personas, ¿no?, pero la otra parte... es recursos económicos, efectivamente, no se hace, o sea, eh... no tenemos gente especializada, tenemos contables para el gasto, influido por el tema de siempre de justificación del gasto de los financiadores, pero no tenemos, al revés, cuánto retorno social hay con la inversión social que se hace, ¿no? Eh... y eso, estoy hablando en plan económico, ¿eh?, estoy hablando en propuestas económicas, ¿no? Eh... no tenemos, tenemos el contable, simplemente que ya está el gasto y "sí, sí", ¿pero qué impacto ha tenido, sobre todo qué devolución hay y cuánto es, sería el gasto producido si no hago esa intervención social, eh?

E4

(...) es como más científico y tal, y nosotros que ya podemos tener eso con todo el tema de transformación digital, seguimos hablando de corazonadas y de percepciones, y de números concretos de cuántos usuarios tengo, pero cuál es la realidad, y lo del reporte de, eh... lo que se... lo que el tercer sector invierte en la sociedad y lo que recibe el Estado y al revés, todo eso es súper importante, porque hasta que eso no lo hagamos ver, en general, ¿eh?, tanto con las universidades... no sé por dónde tiene que ir, ¿no?, pero se me ocurren cosas, tanto con las universidades con nuevos proyectos, nuevas ideas, eh... todos los

CRM recogen un montón de información, tenemos un montón de información bloqueada por protección de datos, que totalmente razonable porque al final es la información del usuario, pero con una buena gestión de esos datos posiblemente podríamos hacer unas intervenciones muy buenas también de futuro, porque saldrían datos que ahora mismo no sabemos interpretar. E4.1

Por otro lado, los equipos de servicio – programa son diversos y plurales. El modelo tradicional de trabajo en una misma sede, en equipos cerrados y homogéneos, no se manifiesta de esta forma en el sector.

En el análisis de necesidades de algunas de las ocupaciones del sector, ya se da cuenta de esta realidad y se incorporan elementos tales como el trabajo en equipo, el liderazgo, la comunicación interpersonal... La formación para la gestión adecuada de estos equipos es, por tanto, una necesidad.

Además, la propia temporalidad de la prestación de los servicios cuando estos son externalizados y sujetos a licitaciones periódicas, condiciona una gestión de recursos humanos con una mirada diferencial.

Y eso es un tema de que no hay especializaciones, directamente hay gestión de personas, por lo tanto hay gestión de recursos humanos dentro, entonces es otra de las grandes líneas gordas de formación que se necesita, eh... gente especializada en gestionar el talento... que sería desarrollar el talento, entonces hace la captación, obviamente, hasta la selección y después el desarrollo y promoción motivacional de... de puestos que... que están ahí, ¿no? Eso es uno de los grandes. E4

Y esto también afecta a los funcionarios y personal de la administración local, ya que cada vez con más frecuencia, la dirección y coordinación de los proyectos recae en los trabajadores públicos, pero el desarrollo del trabajo se realiza por personal externo

Es decir, tenemos, por ejemplo, eh... un programa que se llama 'Mapeando' en los distritos, que son trabajadores sociales y centros de Madrid Salud que se dedican a hacer como un estudio del distrito de servicios comunitarios, tanto con... centros culturales, agrupaciones, ONG..., entonces, esa contratación son por programas temporales de empleo, son públicos pero tienen tres años de duración máximo. Y entonces a lo que se dedican es... esa gente que han contratado es a hacer un estudio sobre el distrito, y siempre supervisado por funcionarios... E3

Aunque habitualmente la atención, en términos de análisis de necesidades formativas, se dirige al personal de plantilla, al conjunto de profesionales técnicos especializados, en el contexto del

sector, se hace también imprescindible la respuesta a las necesidades formativas de gerentes, directores y personal con responsabilidad institucional. Las entidades del Tercer Sector, por su tradición de perfiles técnicos y de voluntariado en sus entidades, alertan sobre la necesidad de estrategias de formación más amplias que incluyan, por un lado, a los profesionales voluntarios y, por otro, a los perfiles de gestión y gobierno.

Sí que es necesario ir profesionalizando, eh... aquellos que se dedican más a los órganos de gobierno, eh... para tomar decisiones estratégicas y visionarias, y la parte técnica que es lo operativo. Entonces es verdad que en lo operativo yo creo que sí que hay una gran parte de profesionalización, pero por ensayo-error más que por la formación, y ahí falta muchísimo... y en la otra parte, que hay que profesionalizarla, eh... gente que está en altos niveles de toma de decisiones, cercanos a los órganos de gobierno que suelen ser voluntarios o no, eh... en esa parte, entonces una gran parte que necesita es toda la parte de visión estratégica de... por dónde va y saber leer los diagnósticos sociales de tendencias antes de que ocurran, sino... pues somos antropólogos o historiadores, pero jamás seremos sociólogos vaticinadores de algo, ¿no?, de lo que... y esa parte yo creo que es importante también, ¿no?, el cómo hacer esa...E4

Entonces, los técnicos somos muy técnicos, y vemos nuestro usuario y no nos sacan de ahí, entonces, eh... para hacer nuevos proyectos, para tener nuevas ideas, sí que es necesario también tener la parte de visión estratégica, que a veces va por un lado la visión técnica y por otro lado la visión estratégica, no sé cómo fusionarlo pero eso sí que es algo... que sería el siguiente paso, no solamente hacerlo entre las dos partes, en lo técnico y en lo organizativo, que es importante, pero tiene que haber un punto de inflexión para atender, eh... lo de atención directa en la parte organizacional y al revés. E4.2

En cuanto a la prestación de los servicios, **nuevos modelos, teorías y metodología de intervención**, van a condicionar las formas de hacer e intervenir. El Informe de prospección de necesidades formativas (Ministerio de Empleo y Seguridad Social, SEPE 2017) ya identifica que en los profesionales de los cuidados a domicilio, se prevé la incorporación de nuevas tecnologías, nuevos medios técnicos y maquinarias, además de los cambios organizativos para un trabajo coordinado y pluridisciplinar que debe, además, incorporar los nuevos avances del sector como son la eliminación de sujeciones o la incorporación del Modelo de Atención centrado en la Persona como referencias cada vez más implantadas (y deseadas) en la atención a usuarios.

Además de las teorías científicas y estudios que proponen nuevos modelos de intervención, los avances también se concretan a partir de la incorporación de la tecnología en los servicios. Soluciones técnicas (como las grúas) pero sobre todo soluciones tecnológicas, van haciéndose

presentes y habituales en el sector, yendo más allá del dominio de los programas informáticos habituales (procesadores de textos, bases de datos, redes sociales...).

En el estudio El impacto digital en los colectivos vulnerables. Una nueva forma de trabajar (Fundación Accenture, 2018) se identifican algunas de las modificaciones derivadas de la transformación digital en las áreas de Facilities y de Servicios asistenciales. Afectan tanto al propio desarrollo del trabajo de los profesionales, por ejemplo, con el uso de sistemas tecnológicos para la descarga de horarios o la recepción de órdenes o petición de servicios en el dispositivo (Área Facilities), como otros dirigidos a mejorar el servicio a los destinatarios finales que transforman tanto la forma de realizar las demandas como la atención a distancia. Como ejemplo de servicios transformados en Servicios asistenciales, se encuentra desde la Telemedicina (consultas médicas a través de móviles o solicitud de asistencia más compleja y diversa que los dispositivos de teleasistencia), hasta la realización de pruebas médicas o el control de señales fisiológicas o del tratamiento.

El eje mayor de... que hace falta de crecimiento en esta parte, fijate, es el tema de transformación digital del tercer sector, igual como del primer y el segundo sector, pero nosotros no... incluso va a la par, ¿eh?, (...) creo que es el 87%, son personales universitarios, por lo tanto, se les supone, bueno, por lo menos esas competencias digitales. Pero es verdad que hay uno de los temas, por ejemplo, el funcionamiento de equipos, tienen que ser equipos virtuales, o sea ya no hay ningún... ¿Y qué lleva eso? Que son multidisciplinares y ya no están en un sitio físico, ya no tienes un edificio, todos y me reúno a las cuatro y ya está ¿no?, sino que tú tienes a todos los equipos, funciona por procesos, que no funciona directamente de equipo de proyecto, sino que son varios, entonces tenemos que hacer una tendencia a transformación digital, pero para el funcionamiento de equipos virtuales, por decirlo así, ya no son equipos físicos, que dices "pues nada, estos son los 6 que trabajan en este equipo y ya está", no, es multidisciplinariedad, eh, ... las horas de atención ya no son 8:00 a 15:00, sino que son 24 horas y estás en activo en determinados contextos, etc. E4

Servicios y planes de formación y actualización profesional

Aunque la información facilitada de forma directa no incluye la relativa a organizaciones patronales y empresas, es posible determinar, de forma general, que existe una amplia oferta formativa en el sector, aunque se analiza en este apartado su adecuación e idoneidad para dar respuesta a las necesidades presentes y futuras definidas anteriormente.

A pesar de la complejidad y diversidad de los perfiles profesionales de los y las trabajadores, la oferta formativa intenta adecuarse a los requerimientos en competencias transversales y a las específicas, técnicas profesionales.

El recorte en los fondos destinados a la formación continua de trabajadores es palpable en la cantidad y cobertura de la oferta existente. Se ha limitado el número de plazas en las acciones formativas, al tiempo que los contenidos de los cursos.

Pues es que ahora mismo hay muy poquito, es que nos han quitado absolutamente... antes había muchas cosas, de esto de cargas, de a nivel psicológico, la salud mental propia del trabajador... E2

Pero esta reducción no ha sido analizada en términos de impacto sobre la profesionalización o la calidad del servicio a la ciudadanía. Nuevamente, la debilidad de los sistemas de evaluación se presenta en materia de formación.

La identificación de los cursos se realiza a partir de las demandas de los propios trabajadores (en muchos casos transmitidas a los representantes legales, trabajadores). En algunos casos se orientan a competencias transversales (comunes a varios perfiles y puestos) pero también a una oferta específica técnico-profesional. Lo que sí es generalizado, es que en esta última línea, las acciones formativas son menos numerosas de forma gratuita y la actualización recae en el trabajador, que debe hacer un esfuerzo económico para adquirir las nuevas competencias, especialmente aquellas más innovadoras o identificadas como tendencias en el sector (en los servicios externalizados).

Nosotros es que por ejemplo en UGT tenemos suerte, los delegados... aparte de tener delegados por representación, tenemos delegados de centro, podemos llamarlos así, aunque no tienen horas sindicales, son simpatizantes y les gusta participar, entonces normalmente eh... los tenemos por categorías, entonces demandamos a esos representantes de categoría y a los psicólogos, "oye, qué necesidades formativas creéis que necesitáis para el año que viene de psicología", o... a las auxiliares administrativos, decir, más que buscar nosotros

realmente e inventarnos los cursos, les preguntamos como si fuera tipo encuesta pero en vez de ir de encuesta que luego nadie contesta, pues tienes a gente que se junta, los enfermos se juntan ya sea para montar equipos de trabajos, el plan que tienes que hacer de actuación durante 3 meses en un sitio o cual cosa... pues ya aprovechan y “oye, qué formación queréis”, y tomamos nota y lo planteamos así. **E3**

(...) así el 90% de los profesionales son profesionales de intervención directa, técnicos, lo que hemos visto que son de cuadros de medios o mandos intermedios o mandos cuadros superiores, no hay formación directa, o bien lo ha capitalizado el tema de business school, las escuelas de negocios con una corriente muy neoliberal en su planteamiento, avalada encima por las consultoras, quiero decir que detrás de una business school está siempre una consultora, ..., las grandes, que ante una corriente determinada...**E4**

Sirva como ejemplo la oferta formativa correspondiente al año 2018 propuesta por los distintos sectores (y Federaciones) de UGT Madrid en servicios externalizados.

Competencias técnico/profesionales	
Cursos dependencia	<ul style="list-style-type: none"> • Cursos de primeros auxilios y RCP • Cuidados a personas con dependencia severa • Cursos sobre diferentes tipos de demencias • Cursos sobre trastornos psiquiátricos en geriatría • Curso de movilización de usuarios • Curso de Manipulación de cargas • Manejo de grúas • Curso básico de PRL • Terapia ocupacional • Tratamientos y métodos específicos para las patologías más comunes en geriatría (Parkinson, ictus, Alzheimer...) • Manejo del dolor articular en geriatría • Protocolos universales de prácticas clínicas tanto para centros sanitarios, como de rehabilitación y asistenciales y residenciales

Cursos para intervención social

- Intervención con víctimas de violencia de género
- Diseño de programas, marco lógico
- Gestión de equipos
- Relaciones familiares dentro de las adicciones
- Alternativas de ocio saludable
- Nuevas tecnologías
- Prevención del consumo de drogas desde una perspectiva psicosocial
- Herramientas para dinamizar grupos
- Estrategias de gestión y liderazgo de equipos de trabajo
- Mediación
- Atención telefónica en la intervención social
- Seguridad y Salud Laboral
- Adicción a nuevas tecnologías
- Conocimiento y formas de uso de las nuevas drogas
- Conocimiento de bandas latinas
- Prevención de la violencia intrafamiliar
- Violencia de género en jóvenes, micromachismos
- Ley de extranjería, asilo y refugio
- Módulos formativos para la obtención del certificado de profesionalidad
- Movilización, traslado y deambulación
- Ayudas técnicas. Manejo de grúas, camas articuladas, sillas de ruedas
- Nutrición. Alimentación para personas dependientes
- Deterioro cognitivo
- Prevención
- Atención higiénico sanitaria
- Primeros auxilios
- Atención psicosocial
- Enfermos infectocontagiosos
- Cuidados básicos para personas mayores con discapacidad o dependencia
- Mantenimiento del orden y condiciones higiénicas del espacio
- Cuidados de enfermos de Alzheimer y demencias
- Prevención de accidentes domésticos
- Prevención de úlceras por presión
- Salud mental
- Protocolos de actuación con enfermos de salud mental

Formación para auxiliares del servicio de ayuda a domicilio

Desde el Ayuntamiento de Madrid, la oferta es muchísimo más amplia y completa y determina, además, los perfiles destinatarios (Resolución de 14 de diciembre del 2018 del Director General de Organización, Régimen Jurídico y Formación por la que se da publicidad al Plan de Formación del Ayuntamiento de Madrid para el año 2019).

Pero la diferencia principal en términos de los planes de formación es que mientras en el Ayuntamiento la formación es reconocida “por el empleador”, pasa a formar parte del expediente del trabajador y facilita su reconocimiento en convocatorias públicas de empleo o consolidaciones, en las empresas y entidades que gestionan servicios externalizados, está lejos de ser así.

En algunas ocasiones, la única formación es la que se ofrece por parte de la propia empresa que en algunas ocasiones se reduce al cumplimiento de la normativa en materia de Prevención de Riesgos Laborales. En otras, no se otorga valor a las acciones formativas incluidas en los planes de formación continua para trabajadores (o para desempleados). Y en numerosas ocasiones, su propia realización queda fuera del horario laboral, requiriendo una motivación extra en los y las profesionales y condicionada por las propias expectativas y motivaciones, por tanto, y no dentro de un plan de carrera en la empresa, por otro lado, lejano e incierto.

(...) contratas al técnico durante seis meses, y al siguiente capítulo, porque no hay estabilidad. Entonces no puede haber desarrollo profesional de mejoras tanto en un nivel como en otro, sino hay estabilidad en el sector, y la estabilidad viene por el concierto (...) E4.2

(...) es verdad que la formación puede ser crediticia y modular, pero dentro de un itinerario. Lo que pasa que nos vamos saltando de matas, eh... y lo que apetece, no verdaderamente lo que mi puesto de trabajo, eh... de trabajo porque tiene una responsabilidad, no atiende a las responsabilidades que se tienen, sino a quizás a lo que le gusta o le apetece o le motiva a la persona que ostenta esa responsabilidad. Entonces no hay un itinerario.... Y no hay, no hay. Ni un plan de carrera o...No hay, de desarrollo profesional dentro del profesional de las entidades de gestión, digo en gestión, en gestión, ¿no? E4

... Además de la ya citada falta de adecuación de la oferta formativa para algunos perfiles

Ha sido aprendizaje por error-error, no ensayo-error, error, error, error, dejas de hacer lo que te gusta, haces cosas que no te gustan, pero al final estás ahí, pero no hay nadie que venga de gestión que venga directamente del mundo empresarial, E4

Realmente no hay cursos de certificación cualificación profesional, es decir, ten en cuenta que para entrar en la Administración tú ya tienes que tener la

certificación mínima exigida, es decir, no te tienes que certificar o cualificar como hace el SEPE con la verificación, porque supuestamente ya tienes estudios. Lo que sí es cierto que hay determinadas categorías, por ejemplo la mía, en la que si hay procesos de certificación, pero no a nivel ayuntamiento sino a nivel particular, no tiene nada que ver... (...) es que todos los cursos relacionados con igualdad y con prevención de riesgos laborales cuentan, independientemente de que vayan íntimamente relacionados con tu... eh... categoría o no, con las funciones que se desempeñan o no, entonces eso te cuentan y más luego los que tú tengas. Es decir, si yo soy jardinero no me van a contar un curso de pádel, pero sí me van a contar un curso de lenguaje inclusivo, aunque no tenga que ver porque dicen que los cursos de igualdad y de prevención de riesgos laborales cuentan todos. Todos. E3

Propuestas de los entrevistados

Ante escenario, las personas entrevistadas han definido algunas propuestas, que en su mayoría tienen más que ver con las formas para la prestación de los servicios (de gestión propia y externalizados), que en materia de formación de forma específica.

Así, se plantea la necesidad de soluciones políticas en materia legislativa, de forma que mejora en primer lugar la calidad de los servicios a la ciudadanía y, por otro y de forma indirecta, las condiciones laborales de los trabajadores del sector. Esta medida permitirá el establecer, entre otras, Planes de Formación que incidan de forma directa y certeza en la mejora competencial de los y las trabajadores del sector.

Mientras la Comunidad Autónoma, en este caso, no se dé cuenta y legisle para la Comunidad de Madrid... claro, de momento lo que hace la Comunidad Autónoma es legislar para ella misma y para sus trabajadores, para sus servicios, pero no legisla para las administraciones locales. Las administraciones locales no tienen capacidad legislativa, con lo cual no tienen capacidad de regular todo eso y se encuentran en una situación muy compleja. Entonces hay ahí una pelea que yo creo que las federaciones españolas de municipios y provincias tendrían que ser mucho más vigorosas, porque además son transversales. (...) Hombre, llevan mucho tiempo pensando en legislar sobre los trabajadores de la administración local, un reglamento especial de funcionamiento diferente porque normalmente la administración local no tenemos nada que ver con la autonómica ni con la estatal, entonces tendría que haber una reglamentación propia., E1

Desde las entidades del Tercer Sector, se plantea ir más allá de la propuesta del Ayuntamiento de Madrid, en su Plan de Empleo, de incluir cláusulas sociales en los contratos públicos, y poder llegar al establecimiento de concertos, al igual que se establecen en educación. Además, hasta ese momento piden que, como expertos por su contacto directo con usuarios, se tenga en cuenta su opinión en la definición de los pliegos técnicos y de los planes de formación.

Claro, o sea, ¿quién sabe más de esto? No son los sindicatos, los agentes sociales, de lo social sabemos nosotros, que fijate, si nosotros sabemos nada pues imagínate los funcionarios también, pero menos otros agentes sociales que están negociando las políticas públicas sociales sin nosotros, que somos los especializados **E4**

Entonces no puede haber desarrollo profesional de mejoras tanto en un nivel como en otro, sino hay estabilidad en el sector, y la estabilidad viene por el concierto, porque ahí te interesa tener un técnico que es muy bueno ya de base, pero como tienes una estrategia ya de la entidad, mira con no sé qué, y tienes el concierto social que no son cuatro años y dices “bua, desde el primer año me pongo con esto y cuando tenga que renovar ya... lo hecho”, no, claro, si voy año a año, pues obviamente no voy a plantearme... **E4.2**

Y desde los agentes sociales, el reconocimiento de su función, como representantes de los trabajadores y su capacidad para la vigilancia de las condiciones laborales y su interlocución en los procesos de negociación, incluida la que se produce en la empresa.



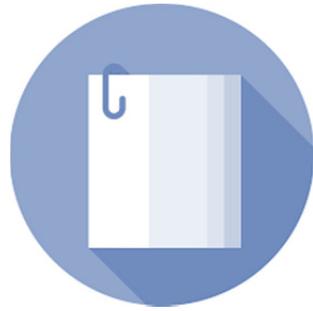
Conclusiones

En la respuesta a las necesidades formativas de los y las profesionales del sector de los servicios asistenciales

- Para garantizar la estabilidad en el empleo y que no se pierde toda la experiencia acumulada por parte de los trabajadores del sector, es necesario definir estrategias de formación que aseguren que los profesionales en activo adquieran las certificaciones requeridas por la normativa vigente
- Deben definirse sistemas de evaluación continua de resultados e impacto de la formación impartida, que complementen los indicadores numéricos de actividad (nº de cursos) y cobertura (nº de participantes) e incluyan el análisis de la calidad del servicio y la eficiencia económica de las mismas
- Hay que fortalecer con informes técnicos las propuestas que se presentan y negocian en las Comisiones de formación, en todos los niveles, de forma que se incluyan de forma progresiva acciones orientadas a la adquisición de las competencias necesarias para la prestación de los servicios y las identificadas como necesarias para dar respuesta a las tendencias del sector, a fin de garantizar la adecuación de los servicios a los usuarios y, además, la estabilidad del empleo
- De forma general, por los nuevos requerimientos de la prestación del servicio y por la mejora de las competencias ya requeridas, ofrecer de forma masiva formación en competencias digitales con distintos niveles de especialización: formación básica, tecnologías aplicadas al puesto de trabajo, tecnología para el análisis y evaluación de los servicios
- Se debe diversificar las metodologías de impartición de la formación para trabajadores, incluyendo modalidades de formación semipresencial, a distancia y e-learning y mobile-learning, de forma que todos y todas las trabajadoras puedan acceder a la misma, independientemente de su disponibilidad horaria y posibilidades de desplazamiento
- Incluir en la formación específica en materia de prevención de riesgos laborales, aquellas situaciones que inciden de forma directa en la salud de los y las trabajadores del sector, especialmente a aquellas con menor visibilidad y reconocimiento, como es el caso de los riesgos psicosociales, el acoso laboral en sus múltiples manifestaciones y la prevención de enfermedades contagiosas.

En respuesta a las necesidades de estabilidad y mejora de las condiciones laborales de los y las profesionales del sector de los servicios asistenciales

- Revisar los contenidos y criterios de baremación en los pliegos de contratación, técnicos y administrativos para que la oferta económica no sea el elemento de mayor valor en la adjudicación de la prestación del servicio, sino que se valoren elementos tales como la estabilidad del empleo (que rompa la lógica de correspondencia contratación administrativa-contratación laboral) , el cumplimiento de los convenios, la definición exacta de las funciones y tareas a desarrollar, con una mayor vigilancia y control por parte de la administración
- Valorar otras fórmulas de relación con las entidades en los servicios externalizados, analizando de forma expresa la posibilidad de establecimiento de conciertos
- Unificar las categorías profesionales, tanto dentro de la administración local, como en su homologación con otras normativas laborales, de forma que se puedan establecer propuestas conjuntas que mejoren las condiciones laborales, los procesos de promoción interna y la rotación dentro del sector
- Definir líneas de coordinación intrasindical, entre todas aquellas federaciones que agrupan empresas federaciones, como fórmula para el fortalecimiento sindical y la coordinación de esfuerzos y recursos



ANEXOS

Anexo 1. Informe metodológico

Justificación de la necesidad

Como encomienda del Pleno del Ayuntamiento de Madrid al Consejo Local de Desarrollo Económico y Empleo, se elabora el Plan de Empleo de la ciudad de Madrid 2017-2019.

En este contexto, las entidades firmantes, no solo proponen y promueven medidas para luchar contra el desempleo, sino que se incluyen estrategias orientadas a la mejora de las condiciones de trabajo de los y las trabajadoras, implicando a todos los agentes sociales para este fin. Contribuyendo a las estrategias municipales de “fomento del empleo estable, digno y equitativo”, se plantea un Estudio de las necesidades formativas de las y los profesionales que trabajan en el sector de los servicios asistenciales en la ciudad de Madrid.

La presente propuesta se orienta a conocer con detalle las características específicas del sector y los subsectores que lo componen, su evolución y tendencia y, de forma específica, definir las necesidades de formación presentes y futuras de los diferentes perfiles profesionales que trabajan en los servicios asistenciales en el municipio de Madrid. De esta manera, se podrán definir líneas estratégicas de formación que sean significativas y relevantes para la mejora de la prestación de los servicios y para el desempeño en condiciones óptimas.

Plan de investigación

Objetivos

1. Describir el sector de los servicios asistenciales en el municipio de Madrid, su evolución, situación y tendencia.
2. Identificar las necesidades de formación de los perfiles profesionales para su óptimo desempeño en la prestación de las actividades requeridas y ante nuevas actividades.
3. Valorar la oferta formativa existente para trabajadores en activo (y desempleados) para su cualificación permanente.
4. Elaborar un informe descriptivo que ordene las conclusiones sobre la situación del sector de los servicios asistenciales en el municipio de Madrid y las necesidades de formación de los/as trabajadores y establezca conclusiones y orientaciones para diseño de estrategias de formación y actualización profesional permanente.

Ejes organizadores del análisis

- **Estructura social, formativa, económica y productiva del sector**
Características sociodemográficas de los y las trabajadores/as del sector (sexo, edad, origen, nivel educativo, situación laboral) global y por subsectores, perfiles profesionales, Tipología de empresas (empleo generado, evolución y tendencia, composición,...).
- **Características del empleo**
Perfiles de cualificación demandados en las empresas, nivel formativo requerido, grado de estabilidad en el empleo, trayectorias profesionales, etc.
- **Cultura de empresa y organización del trabajo**
Estabilidad de las actividades económicas, modelo de gestión, Modelo de prestación de los servicios, Planes de formación y actualización profesional, perfiles formativos de los/as trabajadores/as según subsector y ocupación
- **Política municipal de empleo y formación**
Objetivos estratégicos, Modelos de prestación de los servicios, planes de formación para trabajadores/as. Resultados de las políticas municipales en materia de empleo y formación

Ficha técnica del estudio

- **Análisis documental**

Análisis de fuentes secundarias de información	
Descripción de las fuentes	<ul style="list-style-type: none"> • Marco conceptual de referencia: Evolución y tendencias del sector de los servicios asistenciales • Contexto legislativo y normativo de prestación de servicios y de condiciones laborales en sector y subsectores • Estudios e informes sobre el sector de servicios asistenciales en la C. de Madrid y en el municipio de Madrid • Informes sectoriales de empleo y empresas en el municipio y/o Comunidad. Empresas del municipio por ramas de actividad • Formación y empleo (oferta de formación promovida por el ayuntamiento y entidades colaboradoras, plan de formación, informes/documentos de análisis de necesidades formativas; informes sobre demandas de actualización/recualificación de los trabajadores/empresarios, perfiles formativos de los trabajadores según sector y ocupación (competencias, aptitudes requeridas, nivel formativo necesario), etc. • Informes de evaluación de planes de acción municipal y de entidades colaboradoras en materia de empleo y formación
Contenido básico	Estructura económica y productiva, estructura del mercado de trabajo, cobertura, pertinencia e idoneidad de servicios y programas

▪ Estudio cualitativo

Entrevistas en profundidad con responsables de servicios asistenciales y programas de formación	
Descripción	Entrevista semiestructurada
Tamaño muestral	2 entrevistas a: responsables municipales de Formación y Empleo, Secretaria de Relaciones Laborales y Formación de UGT Madrid
Contenido básico	Bloque I. Objetivos y estrategias para la prestación de servicios asistenciales a los ciudadanos Bloque II. Empleo y formación. Evolución y tendencia de necesidades y requerimientos a empresas y trabajadores Bloque III. Estrategias para formación y actualización profesional permanente. Bloque IV. Propuestas para la mejora
Procedimiento	Entrevistas de 1.30h

Entrevistas en profundidad con agentes sociales sectoriales	
Descripción	Entrevista semiestructurada
Tamaño muestral	4 entrevistas a: Representantes de patronal del sector (2) ⁷ , Representantes de entidades del tercer sector prestatarias de servicios asistenciales (1), Representantes de la Federación de empleados y empleadas de Servicios Públicos de UGT Madrid – FeSP (2, Administración local, Dependencia e Intervención Social, Salud y Servicios Sociosanitarios, Servicios a la Comunidad)
Contenido básico	Bloque I. Evolución, situación y tendencia del sector y subsectores Bloque II. Organización del trabajo y estructura profesional Bloque III. Servicios a trabajadores y empresas para la mejora de los servicios y de la calidad del empleo Bloque IV. Propuestas para la mejora
Procedimiento	Entrevistas de 1.30h

Entrevistas en profundidad con empresarios del sector ⁸	
Descripción	Entrevista semiestructurada
Tamaño muestral	Entrevistas a empresarios/responsables de recursos humanos de empresas del representativas, seleccionadas por tamaño, antigüedad y subsector
Contenido básico	Bloque I. Descripción de la empresa. Evolución, tendencia, dificultades y logros Bloque II. Selección/organización de recursos humanos: criterios de selección, ocupaciones... Bloque III. Actuaciones para la cualificación profesional. Recursos y estrategias utilizadas Bloque IV. Valoración de la oferta en materia de servicios a empresas. Ajuste necesidades y oferta Bloque V. Retos de futuro y necesidades asociadas. Bloque IV. Propuestas para la mejora de los servicios de apoyo a empresas
Procedimiento	Entrevistas de 1.30h

⁷ No ha sido posible entrevistar a ningún representantes de las principales patronales del sector, a pesar del envío de correos electrónicos y la realización de llamadas telefónicas solicitando su participación en el Estudio

⁸ No ha sido posible entrevistar a ningún representantes empresas del sector, a pesar del envío de correos electrónicos y la realización de llamadas telefónicas solicitando su participación en el Estudio

Informe final de conclusiones y orientaciones del estudio conteniendo:

- Informe metodológico del estudio
- **Informe de síntesis.** Conclusiones y propuestas

Estudio documental

Descriptores de búsqueda de fuentes secundarias

1. Estructura social

- Características sociodemográficas de la población del municipio (sexo, edad, origen, nivel educativo, situación laboral)

2. Estructura económica y productiva del Sector. Comparativa

- Estructura del PIB municipal, contribuciones de los diferentes sectores y subsectores económicos.
- Distribución de las empresas del municipio por sectores/subsectores productivos y tipología de empresas: nº de trabajadores, facturación, Ebitda, mercados...

3. Estructura del mercado de trabajo de Madrid, Comparativa sector

- Distribución de los trabajadores del Municipio por sectores/subsectores productivos, niveles de cualificación y categorías profesionales

4. Estudio del desempleo en Madrid, datos sector

- Estadística laboral y composición sociodemográfica de la población desempleada
- Perfiles de vulnerabilidad ante el empleo
- Barreras de acceso a la formación
- Barreras de acceso al empleo
- Factores condicionantes del potencial de empleabilidad

5. Políticas de empleo y formación en el sector

Documentos estratégicos y técnicos relativos a los servicios:

- Prioridades políticas
- Objetivos estratégicos
- Resultados e impacto sociolaboral de las políticas municipales en materia de empleo y formación

Servicios a empresas

- Servicios de información a las empresas y sectores sobre la evolución, nacional e internacional de las estrategias competitivas de las empresas, en los diferentes sectores/subsectores
- Servicios de formación vinculados a cambios organizativos o tecnológicos en las empresas
- Formación de empresarios de microempresas y pequeñas empresas
- Análisis de necesidades formativas

Servicios a trabajadores

- Criterios de clasificación de usuarios del servicio
- Servicios específicos para el incremento del potencial de empleabilidad de colectivos con perfiles de vulnerabilidad ante el empleo
- Oferta anual de formación inicial y continua

**Estudio cualitativo.
Guion de entrevista semiestructurada**

Agentes sociales sectoriales

Bloque I. Evolución, situación y tendencia del sector y subsectores.

- ¿Cuáles son las características del sector en la ciudad de Madrid?
- Perfil de trabajadores; características sociodemográficas, perfil profesional, nivel de cualificación
- Hitos en la evolución del sector y subsectores y tendencias de futuro

Bloque II. Organización del trabajo y estructura profesional.

- Características diferenciales según subsectores, tipo de prestación y/o perfil profesional – categoría
- Estabilidad del empleo
- Cambios y tendencias en las condiciones laborales
- Cambios y tendencias en los requerimientos de desempeño profesional
- Expectativas de promoción y desarrollo de la carrera profesional de trabajadores del sector

Bloque III. Servicios a trabajadores/as y empresas para la mejora de los servicios y la calidad del empleo.

- ¿Cuáles son los colectivos prioritarios a los que se dirigen sus programas de empleo?
- ¿Qué tipo de programas específicos desarrollan para dichos colectivos?
- Características, destinatarios y contenidos de los programas de formación para el empleo
- Características, destinatarios y contenidos de los programas de formación continua
- ¿Cómo miden los resultados? Valoración de resultados e impacto de los programas y servicios
- Reconocimiento de los aprendizajes y de la cualificación por parte de los empleadores
- Reconocimiento de los aprendizajes y de la cualificación por parte de los trabajadores
- Prestación de servicios a empresas. Contenidos y valoración

Bloque IV. Propuestas para la mejora

- Para la estabilidad del empleo
- Para el afrontamiento de nuevos requerimientos en el desempeño profesional
- Para mejorar la calidad de los servicios

**Estudio cualitativo.
Guion de entrevista semiestructurada**

Responsables de empresas representativas del sector

Bloque I. Rasgos generales del perfil de empresa.

- Características diferenciales de la empresa: tamaño, actividad principal, trabajadores, facturación anual, rotación de trabajadores, categorías profesionales y nivel de cualificación

Bloque II. Selección y reclutamiento de personas

- Canal recurrente de selección de nuevos trabajadores
- Criterios para la selección de candidatos: formación, experiencia, actitud ante el empleo

Bloque III. Actuaciones para la actualización profesional permanente de los trabajadores.

- Sistemas de análisis de necesidades de cualificación y recualificación de los trabajadores: previsiones actuales y de futuro
- Plan anual de formación y coste aproximado
- Procesos de promoción interna y reclutamiento
- Financiación de la formación continua de trabajadores
- Sistema de evaluación: satisfacción, transferencia, impacto, retorno de la inversión

Bloque IV. Conocimiento y valoración de los servicios municipales de empleo. Propuestas para la mejora de los servicios municipales de empleo.

- Conocimiento y relación con los servicios municipales de empleo y su oferta de servicios a empresas
- Valoración hace de los cursos de Formación Ocupacional y de los cursos de Formación ofertados por los servicios municipales de empleo y los agentes sociales
- Servicios demandados

Bloque IV. Propuestas para la mejora

- Para la estabilidad del empleo
- Para el afrontamiento de nuevos requerimientos en el desempeño profesional
- Para mejorar la calidad de los servicios

Anexo 2. Informe documental

Listado de documentación

- AEDIS (2017). *Estudio de las necesidades formativas de los cuidadores en centros de atención especializada a personas con discapacidad.*
- Ayuntamiento de Madrid, CEIM, CCOO, UGT. *Plan de Empleo de la ciudad de Madrid 2017-2019.* Consejo Local para el Desarrollo y el Empleo.
- Ayuntamiento de Madrid. *II Plan Madrid Incluye. Discapacidad en la Ciudad de Madrid 2018-2019.*
- Ayuntamiento de Madrid. *Estructura económica de la ciudad de Madrid.*
- BOAM núm. 8.301, 19 de diciembre de 2018. *Resolución de 14 de diciembre del 2018 del Director General de Organización, Régimen Jurídico y Formación por la que se da publicidad al Plan de Formación del Ayuntamiento de Madrid para el año 2019.* (código 0901E24081CABD81)
- CERMI ESTATAL (2017). *Memoria de Actividades.*
- Cruz Roja Española (2017). *Memoria de Sostenibilidad.*
- EAPN España (2017). *Memoria EAPN España.*
- Franco Rebollar, Pepa y Ruiz, Blanca (2018). Investigación. *El trabajo de ayuda a domicilio en España.* S^a del Sector de Salud, Sociosanitario y Dependencia FeSP UGT.
- Fundación Accenture (2018) *El impacto digital en los colectivos vulnerables. Una nueva forma de trabajar.* Resumen Ejecutivo.
- Galiano Rodríguez, C.; García Rodríguez, B, y Jiménez de Eugenio, J. (2011). Guía para delegados/as de prevención. *Sobre acoso y violencia laboral en Comercio, Hostelería-Turismo y Juego.* Secretaría de Salud Laboral de la UGT-CEC.
- IMSERSO (2007). *Estudio de las necesidades formativas de los profesionales que prestan servicios de atención a la dependencia.*
- IRCUAL. *Estudio de los perfiles existentes y las actividades formativas en el ámbito de las actividades ligadas a la Ley de Dependencia.*
- “la Caixa”. Colección de Comunidades Autónomas. *La Economía de la Comunidad de Madrid: Diagnóstico Estratégico.* Área de Estudios y Análisis Económico de “la Caixa”.
- Observatorio de las Ocupaciones (2017). *Informe de prospección y detección de necesidades formativas.* Servicio Público de Empleo Estatal
- Observatorio de las Ocupaciones (2017). *Informe del Mercado de Trabajo de las Mujeres.* Servicio Público de Empleo Estatal. Servicio Público de Empleo Estatal.
- Observatorio de las ocupaciones (2018). *Informe del Mercado de Trabajo de Madrid.* Servicio Público de Empleo Estatal.
- Plataforma del Tercer Sector (2017). *Memoria Anual.*
- Red de Observatorios. IM. *Actualización Informe Marco II.* Ayuntamiento de Madrid.
- Secretaría de Salud FIGTAG-UGT (2011). Guía Básica Salud Laboral. *Vigilancia de la salud, riesgos económicos y psicosociales.* Comisión Ejecutiva Confederada UGT-Madrid.

- Secretaría de Salud Laboral UGT-Madrid. Cuadernillo Informativo de PRL: *Camarera de piso*. UGT Madrid.
- Secretaría de Salud Laboral UGT-Madrid. Cuadernillo Informativo PRL: *Trabajo en solitario*. UGT Madrid.
- Secretaría de Salud Laboral y Desarrollo Territorial UGT-Madrid. Cuadernillo Informativo de PRL: *Prevención de Riesgos Laborales en el Colectivo de Mujer Trabajadora*. UGT Madrid.
- Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente de UGT-Madrid. Cuadernillo Informativo de Prevención de Riesgos Laborales: *Inmigrantes*. Secretaría de Comunicación e Imagen de UGT-Madrid.
- Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente de UGT-Madrid. Cuadernillo Informativo de Prevención de Riesgos Laborales: *Comercio, Hostelería, Turismo y Juego*. Secretaría de Comunicación e Imagen de UGT-Madrid.
- SEPE (2018). *Informe de prospección y detección de necesidades formativas*.
- UGT-CEC. *Estudio ergonómico en trabajadores y trabajadoras de residencias privadas*.
Secretaría de Salud Laboral de FSP-UGT

ESTUDIO REALIZADO POR MARIA JESÚS GALLEGO ORTIZ E ISMAEL ORTIZ PEÑAS



<http://www.madrid.ugt.org>
<https://www.facebook.com/UGTMadrid>
<https://twitter.com/UGTMadrid>