

Informe resumido

# Evolución de las necesidades en materia de empleo, competencias y formación en el sector de los servicios sociales

Proyecto FORTE

Abril de 2024



# FORTE

Social dialogue for skills, training and  
working conditions in social services



With financial support  
from the European Union

# 1 Evolución de las necesidades en materia de empleo, competencias y formación en el sector de los servicios sociales

La Comisión Europea propuso mayo de 2023 a abril de 2024 como el [Año Europeo de las Competencias](#), poniendo las competencias y la formación en el centro de la agenda política de la UE. El proyecto FORTE, liderado por la [FSESP](#) y la [Federación de Empleadores Sociales](#), interlocutores sociales europeos en el sector de los servicios sociales, y apoyado por Nexem<sup>1</sup>, contribuye a este debate crucial mediante la evaluación de las necesidades en materia de competencias y formación en los servicios sociales, vinculadas a la evolución de las necesidades de los usuarios de los servicios y los nuevos modelos asistenciales.

Este documento es un resumen de los hallazgos del proyecto FORTE y se basa en las cifras e información del Centro Europeo de Políticas de Bienestar Social e Investigación, los resultados de un seminario del proyecto dedicado a este asunto, así como en el resumen de políticas del CEDEFOP de 2023 "Handling change with care – Skills for the EU care sector" (Gestionar el cambio con cuidados – Competencias para el sector de los cuidados de la UE).

En los últimos años, el sector de los cuidados sociales ha experimentado un **cambio de la asistencia residencial hacia una más basada en el hogar y la comunidad**. Esto fue estimulado en gran medida por Comité sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD) de Naciones Unidas, que reconoce el derecho de las personas con discapacidad a vivir en comunidad y acceder a una amplia gama de servicios de apoyo, junto con un mejor acceso a los servicios sociales y sanitarios mayoritarios. La pandemia de la covid-19 ha acelerado aún más esta tendencia, ya que los entornos residenciales se vieron particularmente afectados. Este cambio de paradigma exige nuevos tipos de servicios y nuevos enfoques en la prestación de cuidados sociales, por ejemplo, garantizar que la prestación de servicios se enfoca en las personas o promover la autonomía y empoderar a las personas con discapacidad para una vida independiente, entre otros. Este nuevo enfoque también ha

influido en los servicios sociales que se prestan a otros grupos vulnerables, incluidos los servicios para personas mayores con necesidades de apoyo o niños sin el cuidado parental adecuado.

Otro cambio importante en el sector de los servicios sociales es el **creciente papel de la tecnología y las soluciones digitales** en la prestación de servicios, así como su impacto en el desempeño y la carga de trabajo de estos nuevos modelos asistenciales. La pandemia de la covid-19 ha provocado cambios adicionales en la organización del trabajo en el sector de los servicios sociales, por ejemplo, acelerando aún más el uso y la dependencia de las tecnologías digitales como tabletas, teléfonos inteligentes, robótica y software en línea, para administrar y compartir los datos de los usuarios y mejorar la comunicación.

A medida que evolucionan los modelos asistenciales y las necesidades de los usuarios, también deben evolucionar las competencias y la formación de los trabajadores. Sin embargo, existe una falta de conocimiento sobre las competencias y la formación específicas necesarias para que el personal brinde servicios sociales más centrados en la persona y basados en la comunidad, y muchos trabajadores no están capacitados para incorporar soluciones digitales en su trabajo a fin de aumentar la eficiencia. En este sentido, un informe de Eurofound de 2023 muestra que alrededor de una quinta parte de los cuidadores nunca utiliza dispositivos digitales en el trabajo<sup>2</sup>.

Además, en toda Europa, la escasez de personal es un problema apremiante en el sector de la asistencia social, con bajos salarios y a menudo, malas condiciones de trabajo, lo que dificulta la contratación y retención de la fuerza laboral necesaria. Las competencias y la formación pueden contribuir a mejorar el atractivo del sector cuando se vinculan con el desarrollo profesional y los nuevos perfiles laborales.

## 2 Resultados del informe FORTE sobre la evolución de los puestos de trabajo, las competencias y las necesidades de formación

El 9 de mayo de 2023, lanzamiento oficial del Año Europeo de las Competencias, el consorcio del proyecto FORTE publicó su informe *Evolving jobs, skills and training needs in the social services sector and the role of social partners in managing changes* (*Evolución de las necesidades en materia de empleo, competencias y formación en el sector de los servicios sociales y papel de los interlocutores sociales en la gestión del cambio*). El informe, elaborado por el [Centro Europeo de Políticas de Bienestar Social e Investigación](#), examina las necesidades en materia de competencias y formación de los cuidadores en el cambiante panorama de la prestación de servicios sociales. También presta especial atención al papel de los interlocutores sociales y la negociación colectiva en la gestión de los perfiles laborales cambiantes, las competencias y las necesidades de formación, para garantizar mejores condiciones de trabajo.

El informe adopta una perspectiva multilateral al recopilar datos de representantes de proveedores de servicios (empleadores) y personal de servicios sociales (trabajadores) de ocho Estados miembros de la UE. Los datos se recopilaron a través de entrevistas con organizaciones que representan a empleadores y sindicatos nacionales del sector. Hasta cierto punto, la perspectiva de los usuarios de los servicios también queda cubierta a través de las aportaciones de las organizaciones europeas que representan a personas con discapacidad, niños y personas mayores.

El cambio hacia nuevos modelos de asistencia social varía entre los países encuestados. Sin embargo, el informe revela una **clara tendencia hacia servicios más basados en el hogar y en la comunidad**. A la luz de los nuevos modelos asistenciales y la creciente digitalización, el informe destaca la necesidad de que los trabajadores sociales reciban formación para una variedad de competencias, incluidas **competencias en materia de gestión de proyectos, competencias de comunicación, alfabetización digital, competencias interculturales, competencias de colaboración interprofesional y competencias específicas de grupo**.

Según los hallazgos, la asistencia domiciliar genera especialmente nuevos riesgos para los cuidadores que a menudo brindan este tipo de atención por sí solos. En ese sentido, los trabajadores necesitan formación sobre cómo lidiar con el comportamiento social adverso, además de enfoques basados en los derechos humanos, un conocimiento detallado de los comportamientos de los usuarios de los servicios y las necesidades de apoyo de salud mental.

En cuanto a la digitalización, el informe destaca diversas oportunidades, como la mejora de la comunicación y la disminución de la carga administrativa. La disparidad en las competencias, la reducción del contacto cara a cara y el posible aumento de la carga de trabajo se identifican como algunos de los desafíos. Se necesita formación sobre el uso de nuevos equipos, documentación digital y software, pero también de tabletas y teléfonos inteligentes y, a veces, robótica. La implementación de herramientas tecnológicas debe abordarse cuidadosamente dentro de un enfoque de gestión del cambio, con formación y consideración de las necesidades y derechos de todas las personas involucradas.

En general, el informe destaca la necesidad de priorizar el desarrollo profesional continuo de los cuidadores a través de **la educación y la formación continuas**, y de implementar la tecnología de manera que mejore los servicios. **Los hallazgos confirman la importancia del diálogo social en la evaluación de los requisitos de formación y competencias de los cuidadores y el desarrollo de soluciones técnicas**. Al hacer esto, los servicios sociales pueden proporcionar servicios de alta calidad a los usuarios y al mismo tiempo apoyar el desarrollo profesional y el bienestar de los cuidadores.

### 3 Conclusiones clave del webinar de FORTE

Las principales conclusiones del informe se presentaron durante un [webinario el 25 de abril de 2023](#), que reunió a representantes de la DG de Empleo y el Cedefop, así como a representantes de los empleadores y los trabajadores, para debatir las expectativas, perspectivas y soluciones en materia de competencias para el sector de los servicios sociales.

Un representante de la Comisión Europea presentó la perspectiva europea sobre las competencias, describiendo los elementos clave de la Estrategia Europea de Cuidados que afectan a los trabajadores, así como las expectativas para el Año Europeo de las Competencias 2023. Los representantes de empleadores y empleados de [ActiZ](#) (NL), [Agencija Sapport](#) (MT) y [CFDI](#) (FR) presentaron sus buenas prácticas a nivel

nacional, destacando entre otros, la necesidad de lazos más fuertes entre los cuidados formales e informales, la estrecha colaboración con las instituciones educativas y la inversión en formación para impulsar el atractivo del sector.

Finalmente, un representante de [Cedefop](#) proporcionó algunos datos del Pronóstico de Competencias de 2023 sobre las tendencias de empleo y las necesidades en materia de competencias en el sector de cuidados a largo plazo. Conclusiones del resumen de políticas del Cedefop "Handling change with care – skills for the EU care sector" (Gestionar el cambio con cuidados: habilidades para el sector de los cuidados de la UE).

### 4 Conclusiones del resumen de políticas del Cedefop "Handling change with care – skills for the EU care sector" (Gestionar el cambio con cuidados: habilidades para el sector de los cuidados de la UE)

El análisis del Cedefop de los anuncios de empleo online en el sector asistencial revela un crecimiento significativo de las oportunidades de empleo, junto con la escasez de trabajadores disponibles. Los puestos de trabajo más representados en los anuncios son los cuidadores personales, los trabajadores sociales y los asistentes de cuidado social. El Cedefop también destaca el aumento de los anuncios de empleo relacionados con el personal de TIC así como puestos de dirección, administración y de oficina.

El Cedefop prevé que en 2035, casi uno de cada cuatro cuidadores tendrá estudios superiores, debido a una mejora continua de las competencias requeridas y a la sustitución de los cuidadores de

mayor edad por otros más jóvenes y cualificados. Los cuidadores y personal de enfermería requieren un amplio espectro de competencias técnicas, que van desde la capacidad de brindar apoyo diario hasta el uso de tecnología avanzada de monitoreo de la salud. Las habilidades blandas, como la comunicación o la toma de decisiones, las complementan. **La adaptabilidad** es la competencia más buscada por los empleadores en el sector de los cuidados, seguida de **la capacidad de trabajar en equipo y las competencias de lenguaje y comunicación**. También se requiere que los cuidadores profesionales puedan proporcionar apoyo emocional o asistencia personal, consejos o asesoramiento y que sepan utilizar dispositivos digitales.

## Documentos de apoyo:

- [Informe «Evolving jobs, skills and training needs in the social services sector and the role of social partners in managing changes»](#) (Evolución de las necesidades en materia de empleo, competencias y formación en el sector de los servicios sociales y papel de los interlocutores sociales en la gestión del cambio) del Centro Europeo, abril de 2023
- [Presentaciones del webinar de FORTE](#), abril de 2023
- [Resumen de políticas del CEDEFOP "Handling change with care – skills for the EU care sector" \(Gestionar el cambio con cuidados: habilidades para el sector de los cuidados de la UE\)](#), septiembre de 2023
- [Comisión Europea, artículo del Año Europeo de las Competencias sobre el proyecto FORTE](#)

**Federación de Empleadores  
Sociales Europeos**

Avenue des Nerviens 85,  
1040 Etterbeek, Bélgica  
[www.socialemployers.eu](http://www.socialemployers.eu)

.....

**Federación Sindical Europea de Servicios  
Públicos**

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

.....

**Nexem**

3 Rue au Maire,  
75003 París, Francia.  
[www.nexem.fr](http://www.nexem.fr)

Este informe se elaboró en el marco del proyecto FORTE (101051751). Refleja únicamente las opiniones de los autores. La Comisión no es responsable del uso que pueda hacerse de la información que contiene.

