

F O U N D A T I O N

FOCUS

Septiembre de 2013

Número 13



«La situación actual de restricción de gastos es permanente»: entrevista a John Halloran, European Social Network

Desigualdades sociales en Europa

Servicios públicos: ¿qué piensan los europeos?

La calidad de vida en Croacia, 28º Estado miembro

Tiempos de cambio en el sector público

Mapa interactivo de la calidad de vida en Europa

Calidad de vida, servicios públicos y crisis



European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions

**2** Editorial**3** Creación de los cimientos de un nuevo Estado del bienestar en Europa**4** Romper el círculo vicioso de la desigualdad**8** Servicios públicos: ¿son adecuados para su función?**9** El foco en... el acceso a la asistencia sanitaria**10** La deuda de los hogares: desdramatizar la crisis**11** Combinar la asistencia y el empleo: la cuadratura del círculo**12** Apoyo a la asistencia domiciliar y comunitaria**14** Situación del Estado miembro más reciente de la UE**16** Cambios en la administración pública central europea**18** Calidad de vida en Europa: análisis gráfico de los datos**19** Conclusiones en imágenes: la vida en Europa, 2011**21** Servicios públicos y medidas de austeridad

En el presente número de *Foundation Focus* se analiza el impacto de la crisis en la calidad de vida en Europa. ¿Ha empeorado la calidad de vida? ¿Ha tenido el mismo impacto en todos los sectores de la sociedad o ha afectado especialmente a los más desfavorecidos? ¿Qué valoración dan los ciudadanos europeos a la calidad de sus servicios públicos desde el comienzo de la crisis? ¿Cumplen estos servicios, como la asistencia sanitaria o la atención infantil, con la función que se espera de ellos? En caso negativo, ¿tienen los servicios públicos y el Estado del bienestar europeo la capacidad de cambiar para ajustarse a una nueva realidad? ¿Qué trabajadores del sector público se encargan de muchos de estos servicios y cómo ha cambiado su situación desde 2008?

Puede suscribirse en línea en: www.eurofound.europa.eu/publications/focusform.htm

Editorial

La crisis económica que ha venido frenando a Europa desde 2008 ha tenido consecuencias en todos los aspectos de la vida. Ha tenido un efecto negativo en algunos elementos fundamentales de la calidad de vida, de forma más evidente en la capacidad de llegar a final de mes, sobre todo entre aquellos que han sufrido recortes salariales o la pérdida del empleo. Sin embargo, existen también efectos menos evidentes: muchos ciudadanos europeos, en especial aquellos que ya se encontraban entre los más desfavorecidos, han sufrido un deterioro de salud entre los años 2008 y 2011, cuando se llevó a cabo la tercera Encuesta sobre la calidad de vida en Europa, de donde proceden la mayoría de los datos que aparecen en este número. En concreto, los indicadores de una salud mental deficiente son considerablemente mayores entre los jóvenes europeos, que han sufrido especialmente el desempleo. Sin embargo, los ciudadanos de la tercera edad sufren sus propios problemas ya que tienen muchas más probabilidades de carecer de ayuda social que los jóvenes europeos.

Los servicios públicos, como la asistencia sanitaria, constituyen un componente importante de la calidad de vida en general y tienen la capacidad de ofrecer cierta ayuda y protección a los ciudadanos en tiempos de dificultades. Sin embargo, los fuertes recortes en la economía de los gobiernos han afectado a la capacidad de prestación de servicios con la calidad necesaria o esperada en muchos países. La cohesión social y la confianza en las instituciones públicas se han desplomado debido a las medidas de austeridad. Y las personas que proporcionan servicios públicos, tanto los que trabajan en la administración pública central como las que ocupan otros puestos en el sector público, han sufrido recortes salariales, mermas en las condiciones de trabajo y la caída, en ocasiones drástica, de los niveles de empleo. En cualquier caso, siempre hay ámbitos para la intervención de políticas eficaces. A modo de ejemplo, el incremento del endeudamiento ha provocado un crecimiento de los servicios relacionados con el asesoramiento sobre deudas, lo que ha favorecido la puesta en común de buenas prácticas en toda Europa.

El presente número de *Foundation Focus* plantea el impacto de la crisis en muchos aspectos de la calidad de vida y cómo se relacionan dichos aspectos entre sí.

Foundation Focus es una publicación de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (Eurofound), Wyattville Road, Loughlinstown, Dublín 18, Irlanda. Eurofound es una agencia tripartita de la Unión Europea cuya función es aportar conocimientos en el ámbito de las políticas sociales y relativas al trabajo.

Editora jefe: **Mary McCaughey** | Director: **Juan Menéndez-Valdés**
Directora adjunta: **Erika Mezger**

Lengua original: inglés

Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo
Wyattville Road | Loughlinstown | Dublín 18 | Irlanda
Tel: (+353 1) 204 31 00 | Fax: (+353 1) 282 64 56
Correo electrónico: information@eurofound.europa.eu | Internet: www.eurofound.europa.eu

Creación de los cimientos de un nuevo Estado del bienestar en Europa

Los ciudadanos europeos que dependen de los servicios sociales han sufrido en gran medida durante la crisis económica en Europa. Las autoridades locales y regionales de toda la Unión Europea (UE) se están enfrentando a dificultades para prestar servicios del mismo nivel con un gasto reducido, dentro de presupuestos con recortes sustanciales. John Halloran, director de la European Social Network, habla para *Foundation Focus* sobre la necesidad de redefinir los servicios públicos y crear un nuevo contrato social entre el Estado y los ciudadanos para garantizar un futuro viable y de igualdad social.

Eurofound: ¿A qué retos se enfrentan actualmente los servicios sociales en Europa?

John Halloran: En los últimos cinco años, los servicios sociales han tenido que hacerse a la idea de que en realidad esta situación de restricción de gastos no es transitoria, sino permanente. Durante la primera etapa de la crisis económica, los servicios sociales intentaron lidiar con las necesidades y los requisitos, con presupuestos cada vez más reducidos a corto plazo. Sin embargo, ahora se encuentran en un proceso de reorganización para prestar los servicios dentro de esas limitaciones presupuestarias de una forma más eficaz a medio y largo plazo.

¿Y qué implicaciones tiene esto en todo el ámbito europeo?

Nos encontramos en una nueva etapa de austeridad, en la que es necesario reequilibrar el debate, de forma que no solo nos fijemos en los aspectos financieros sino en la perspectiva social y económica. Esto nos recuerda el argumento de László Andor (comisario europeo de Empleo y Asuntos Sociales) cuando hace hincapié en la necesidad de

reconstruir la unión monetaria europea, en concreto de desarrollar una dimensión social para la unión monetaria y definir el papel del diálogo social en ella.

¿Cuál es su visión del papel del bienestar en este contexto?

Europa puede estar orgullosa de su historia de reforma social, pero la situación actual es muy distinta a la de hace un siglo. En aquel momento, el objetivo era ayudar a los más desfavorecidos, los explotados y los empobrecidos, algunos de los cuales fueron víctimas de la rápida industrialización de las sociedades. La solución en algunos casos fue llevarse a los necesitados y facilitarles una vivienda en otro lugar por su propio bien y el de la sociedad. Esta cultura aún está presente en nuestro enfoque general del bienestar. Necesitamos empezar a alejarnos de esa visión de las personas como víctimas, personas que cuentan con que el Estado siempre proporciona ayuda. El bienestar debería estar más en sintonía con la realidad de las personas y sus necesidades. Es necesario establecer un nuevo contrato social en el que nos asociemos con las personas que puedan proporcionar los servicios adecuados: un tipo de contrato que dé poder a las personas. Tenemos que volver a encauzar a todos los países en el desarrollo de sociedades más inclusivas.

¿Es la inversión social una posible solución al problema, una solución que podemos permitirnos?

La finalidad de la inversión social es construir una sociedad que incluya a todas las personas, que valore a todos sus ciudadanos por igual y que considere que contribuyen a su futuro. No se trata de una simple cuestión de recortar o ampliar los presupuestos actuales, sino que necesitamos un cambio de paradigma para redefinir los servicios públicos. Sin embargo, los retos son muchos. El



primero y principal de todos es la difícil situación actual de los gobiernos, que pretenden la cuadratura del círculo, es decir, satisfacer las exigencias de todas las partes. Entonces se encuentran con el problema de buscar financiación. Y, por último, se aproximan las elecciones europeas de 2014: existe el miedo de que los votantes decepcionados, desilusionados con el futuro de Europa, puedan desviar la reforma de los servicios sociales para centrarse en otras prioridades.

¿Cuál es el mejor camino para avanzar?

Los servicios sociales tienen que encontrar un espacio de debate para el nuevo contrato social del futuro. Como es lógico, yo quiero que la European Social Network sea una plataforma de debate fundamentado para la sociedad de toda Europa. Esto idealmente sentaría las bases de un Estado del bienestar centrado en el consumidor y en las personas en Europa, donde se fomente que los ciudadanos asuman más responsabilidad, pero también se tenga más en cuenta su opinión.

Sobre la ESN

La European Social Network (ESN) es una red independiente de servicios sociales públicos locales en Europa. Reúne a personas y organizaciones encargadas del diseño, la financiación, la gestión, la regulación y la prestación de los servicios sociales de gobiernos locales y regionales de más de 30 países. Su objetivo es mejorar la calidad de la política y las prácticas mediante la puesta en común de conocimiento y la formación.

www.esn-eu.org

Romper el círculo vicioso de la desigualdad



En vista de uno de los principales objetivos de la Estrategia Europa 2020, garantizar el crecimiento inclusivo, ¿ha conseguido la Unión Europea (UE) contener la desigualdad? Las conclusiones de un reciente estudio de Eurofound apuntan a una pauta de crecimiento de la desigualdad social en todo el continente.

Desde mediados de los años setenta, la desigualdad socioeconómica ha crecido de forma significativa en todo el mundo, pese al esfuerzo de los mecanismos de bienestar por redistribuir la riqueza a fin de minimizar dichas disparidades. La desigualdad de ingresos no solo debilita la calidad de vida de las personas, sino que también desestabiliza la cohesión social. Según un estudio internacional, las sociedades más igualitarias cuentan con mejores resultados en salud (salud mental incluida), menos problemas sociales, mayores niveles de confianza, una menor pobreza infantil, mejores resultados educativos y una mayor movilidad social.

Las desigualdades sociales están relacionadas con la desigualdad de ingresos, pero van más allá: diferencias en el acceso tanto a beneficios sociales, como la asistencia sanitaria o la atención infantil, como a los mecanismos sociales e institucionales, como la ayuda prestada por las amistades. La política social, a menudo gestionada mediante servicios públicos y sociales, desempeña un papel importante a la hora de fomentar la cohesión y la inclusión social ya que distribuye la riqueza y reduce las diferencias. En este sentido, también desempeña un papel importante el objetivo de la política social de la UE de sacar al menos a 20 millones de europeos de la pobreza y de la exclusión social para el año 2020.

Crisis económica

Teniendo en cuenta el impacto de la crisis, este último objetivo puede ser especialmente ambicioso. Ni un solo aspecto de la vida en Europa se ha librado de la crisis económica. Sin embargo, el desempleo a gran escala ha afectado a los países de la Unión Europea de distinta forma. Por ejemplo, mientras que la tasa de desempleo media en la UE-27 era de un 11 % en marzo de 2013, en Grecia y España se alcanzaron cotas de casi el 27 %. Entre tanto, la tasa de empleo juvenil superaba con creces la media, y en Grecia sobrepasó el 59 % en noviembre de 2012. El desempleo aumenta de forma sustancial el riesgo de pobreza.

Carencias

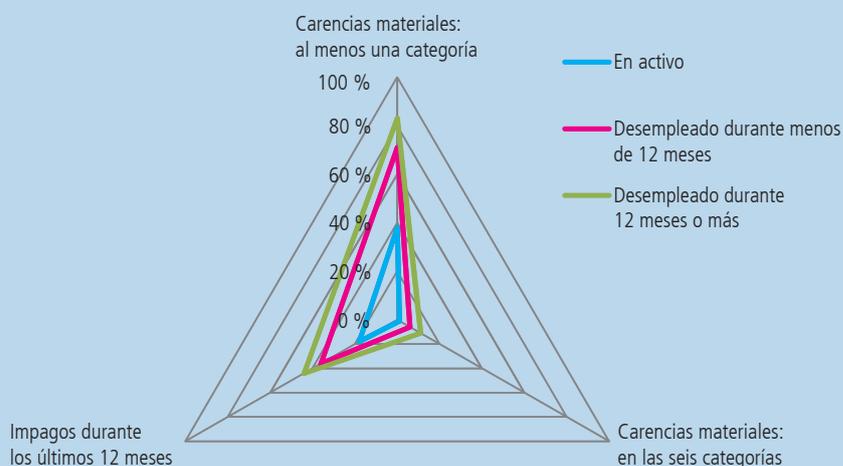
Durante los últimos años, Europa ha sufrido un aumento de los niveles de pobreza, lo cual se puede apreciar claramente al comparar las conclusiones de la Encuesta sobre la

calidad de vida (EQLS) en Europa de 2007 y la de 2011.

En la EQLS de Eurofound, las carencias materiales se midieron preguntando a los hogares si se podían permitir una serie de artículos: mantener la vivienda a una temperatura adecuada, pagar una semana de vacaciones fuera de casa (sin alojarse con familiares), cambiar muebles viejos, comer carne, pollo o pescado cada dos días si así lo desean, comprar ropa nueva en lugar de ropa de segunda mano y tomar algo o comer con amigos o la familia al menos una vez al mes. En este contexto, se considera carencia material de gravedad experimentar privaciones en seis categorías.

La pauta de una carencia cada vez mayor no es homogénea, sino que el incremento ha sido mayor en los países que han sufrido una mayor recesión. En Grecia, por ejemplo, la proporción de hogares que sufren al menos alguna de estas carencias se incrementó del 48 % al 74 % entre

Carencias e impagos en relación con la situación laboral



Nota: Los puntos de datos más alejados de los que cubre el gráfico indican que existen peores resultados para cada indicador.

Fuente: Eurofound, tercera Encuesta sobre la calidad de vida (EQLS) en Europa, 2011.

2007 y 2011 ⁽¹⁾. En Europa, en general, algunos colectivos han sufrido un mayor impacto que otros, como, por ejemplo, las personas que padecen enfermedades crónicas o tienen alguna discapacidad, los desempleados de larga duración y la población extranjera. Por ejemplo, solo un 1 % de los desempleados sufren carencias graves, mientras que la cifra asciende al 11 % entre los desempleados de larga duración. Como demuestra el gráfico, la pauta de carencias materiales está asociada a la probabilidad de sufrir problemas económicos, como, por ejemplo, atrasos en el pago de facturas de electricidad, gas y otros servicios, la cuota de la hipoteca o la devolución de préstamos.

Además, las diferencias surgen entre los Estados miembros de la UE-15 y aquellos cuya adhesión a la UE se produjo entre 2004 y 2007 (UE-12): la situación de las personas mayores, por ejemplo, es considerablemente peor en la UE-12. De forma parecida, un 2 % de las personas entre los 75 y los 80 años de edad en la UE-15 sufre carencias graves, mientras que esta cifra asciende al 15 % en la UE-12.

Por último, un 2 % de los ciudadanos de la UE tienen carencias graves, mientras que esta cifra se dobla en el caso de ciudadanos de fuera de la UE.

Salud

Un aspecto fundamental, probablemente el más crucial de todos, es la salud de las personas. Las razones por las que la salud de una persona es buena o

⁽¹⁾ En este caso, carencia de al menos uno de los elementos del índice de carencias.

mala son extremadamente complejas, aunque es evidente que la percepción de la salud entre los ciudadanos europeos varía en gran medida entre los distintos países y colectivos sociales. Es obvio que los factores medioambientales y de estilo de vida (como la dieta o el tabaquismo, por ejemplo) tienen un papel muy importante en la salud de las personas. Sin embargo, existe un interés cada vez mayor en «las causas de las causas»: los factores sociales determinantes de la salud, como los ingresos, el nivel educativo o la profesión. Las personas de los distintos cuartiles de ingresos evalúan su salud de formas llamativamente diferentes. Aquellas personas comprendidas en el cuartil más bajo de ingresos evalúan su salud con 6,7 puntos sobre 10; por su parte, los que se encuentran en el cuartil superior la evalúan con 7,8 puntos sobre 10. Esta es la media en Europa, pero la desigualdad en salud es mucho mayor en Bulgaria y Eslovenia, tal y como muestra el gráfico que aparece más adelante.

Desde el inicio de la crisis, el estado de salud en general se ha deteriorado, especialmente entre las personas con ingresos bajos. Se ha producido un ligero cambio en términos de valoración personal de la salud propia en los hogares del cuartil superior de ingresos, mientras que las respuestas del siguiente cuartil presentan una mejora de salud: la cantidad de personas que afirmaron tener mala salud desciende del 8 % al 6 %. Sin embargo, la salud de las personas de los dos cuartiles inferiores ha empeorado de forma considerable. En el cuartil más bajo, la proporción de personas que afirmaron tener mala

salud ascendió del 14 % al 17 %. En el segundo cuartil se produjo un aumento del 10 % al 12 %.

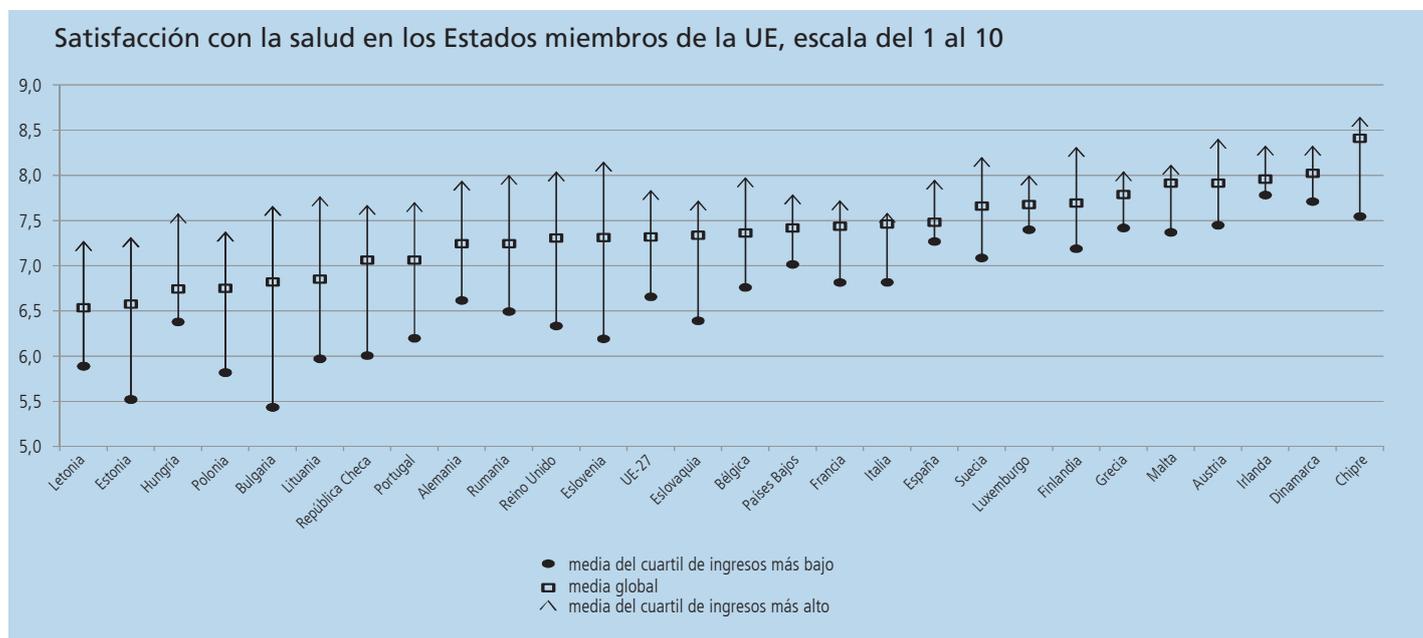
Ciertos colectivos, como el de los desempleados, se ven afectados por varios problemas de salud. Los desempleados de larga duración, es decir, aquellos que llevan doce meses o más sin ninguna actividad laboral, tienen un riesgo más elevado. Las personas con enfermedades crónicas o discapacidades que suponen limitaciones físicas (o «enfermedades limitantes») tienen una salud drásticamente peor que la de los ciudadanos sin discapacidad física alguna.

La salud también presenta diferencias entre sexos: las mujeres tienen una mayor probabilidad de evaluar su salud como «mala» o «muy mala» que los hombres: un 10 % en comparación con un 8 %. En los países de la UE-12, la diferencia es aún más acentuada: un 17 % en comparación con un 11 %.

Bienestar mental

En el contexto de la crisis, la salud mental adquiere mayor relevancia, ya que se registran unos niveles más altos de ansiedad, depresión y suicidios, relacionados con el temor a perder el empleo o la vivienda. La Organización Mundial de la Salud (OMS), que señala la depresión como la principal causa de incapacidad en el mundo, ha desarrollado un índice para el bienestar mental que se emplea como estándar internacional de evaluación ⁽²⁾. La

⁽²⁾ El índice OMS5 de bienestar mental se basa en las respuestas a las siguientes afirmaciones: a) Me levanto alegre y de buen



Fuente: EQLS, 2011.

EQLS llegó a la conclusión de que la calidad de la salud mental varía entre los distintos países de Europa: desde los 70 puntos (sobre 100) de Dinamarca hasta los 56 de Letonia. Los niveles también varían dentro de cada uno de los países: las personas con un nivel más alto de vida presentan una mejor salud mental, de forma que los que se sitúan en la franja más alta de ingresos tienen una puntuación de 66, en comparación con los 57 puntos de las personas de la franja inferior. Las mujeres presentan una puntuación ligeramente inferior a los hombres: 61 puntos en comparación con 66.

Importa lo que se hace, pero también lo que no se hace. Los estudiantes y las personas en activo presentan las puntuaciones más altas: 68 y 65, respectivamente. Por el contrario, las personas que no pueden trabajar por razones de enfermedad crónica o discapacidad, así como los desempleados de larga duración, presentan las puntuaciones más bajas: 44 y 58, respectivamente. En los países de la UE-27, los más jóvenes presentan unos indicadores más altos de mala salud mental en la escala de la OMS, de tres puntos porcentuales entre los ciudadanos comprendidos entre los 18 y los 24 años de edad. Este dato es coherente con el incremento del desempleo juvenil en toda Europa entre los años 2007 y 2011 y la relación entre una salud mental deficiente y el desempleo.

La vivienda, otro aspecto clave de la calidad de vida, afecta a la salud mental de las personas. Según las conclusiones de la EQLS, aproximadamente un 6 % de los ciudadanos piensa que tendrá que dejar su vivienda actual en los próximos seis meses por no poder pagarla. Esta cifra asciende al 12 % entre los que alquilan una vivienda privada. Entre los propietarios de viviendas hipotecadas, se produjo un incremento considerable entre los años 2007 y 2011, desde poco más de un 2 % al 5 % de las personas que piensan que su vivienda está en peligro. Estas cifras son importantes debido a que el índice de salud mental

ánimo; b) Me siento calmado y relajado; c) Me siento activo y con fuerzas; d) Me levanto despejado y descansado; e) Mi vida diaria está repleta de cosas interesantes. El índice oscila entre 0 y un máximo de 25 puntos: la puntuación base sobre 25 se multiplica por 4 para obtener una puntuación sobre 100. Cualquier puntuación inferior a 48 se considera un indicador de mala salud mental.

es inferior entre las personas que sienten esa amenaza.

La EQLS contenía distintas preguntas acerca de la felicidad y la salud mental, y se realizaron preguntas sobre hasta qué punto sentían tensión, soledad o desánimo las personas. Según los datos, las personas mayores presentaban una mayor probabilidad de sentirse solas e infelices en comparación con los jóvenes. Tan solo un 9 % de las personas entre los 18 y los 24 años de edad respondieron que se sentían solas, mientras que la cifra asciende a un 23 % entre las que se encuentran entre los 75 y los 80, hasta alcanzar un 27 % en los mayores de 81 años. Las cifras de sentimientos de desánimo son igual de altas entre las personas mayores.

Autonomía

Tanto la salud como los recursos materiales apropiados son factores tangibles que afectan a la calidad de vida. Sin embargo, existen otros factores clave para la calidad de vida que, aunque son menos tangibles, consideramos importantes, como por ejemplo la autonomía para tomar decisiones sobre asuntos importantes de la vida, el disfrute de la ayuda social, sentirse respetado y parte de la sociedad.

La mayoría de los europeos, más del 80 %, se sienten libres para decidir cómo vivir su vida. Sin embargo, este sentimiento es mucho menor en Grecia, con un 54 %. Esto podría estar relacionado con la tasa de desempleo actual del país. A menudo, el desempleo

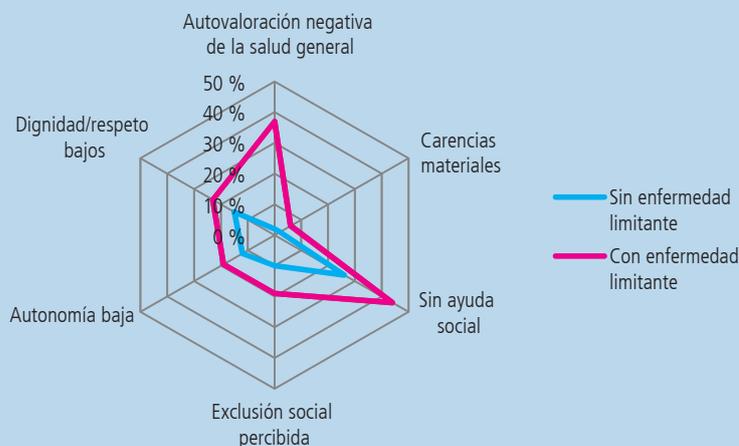
está relacionado con un sentimiento de impotencia: un 88 % de las personas en activo de la UE-27 se siente capaz de tomar decisiones importantes en la vida, mientras que tan solo un 72 % de los desempleados se siente capaz de hacerlo. El sentimiento de impotencia y pesimismo puede impedir que las personas intenten volver a acceder al mercado laboral, de forma que se crea un círculo vicioso con el que las desigualdades se enquistan aún más. La solución a estos sentimientos pasa por políticas activas de mercado laboral, especialmente con la formación en «habilidades sociales» para ayudar a aquellos que están fuera del mercado laboral a recuperar la confianza y encontrar un nuevo empleo.

Los desempleados también sufren desventajas en el trato que sienten que reciben: el 38 % de los desempleados de larga duración siente que no recibe un trato respetuoso, mientras que solo un 16 % de las personas en activo se siente así. El panorama es parecido en el caso de personas con incapacidad crónica: un 23 % siente que no recibe un trato respetuoso, mientras que esto ocurre en un 15 % de las personas sin discapacidad. Los ciudadanos de fuera de la UE tienen muchas más probabilidades de ser considerados inferiores que los ciudadanos de un Estado miembro: un 27 % en comparación con un 17 %.

Ayuda e inclusión social

Poder depender de la ayuda social se relaciona de forma muy estrecha con

La relación entre tener una enfermedad limitante y los aspectos del bienestar



Nota: Los puntos de datos más alejados de los que cubre el gráfico indican que existen peores resultados para cada indicador.

Fuente: EQLS, 2011.

una buena calidad de vida. Sin embargo, las personas mayores tienen una mayor probabilidad de carecer de apoyo social que los jóvenes: según los datos de la EQLS, un 64 % de las personas entre 75 y 80 años de edad afirma que no cuenta con ningún apoyo social, mientras que esta cifra se sitúa en el 12 % entre los jóvenes de 18 a 24 años. Esto se relaciona claramente con el alto nivel de soledad que presentan las personas mayores en esta encuesta.

Las personas también pueden sentirse excluidas de la sociedad. El desempleo es un factor evidente: tan solo un 9 % de las personas en activo se siente excluido de la sociedad, mientras que la cifra asciende hasta el 30 % entre

los desempleados de larga duración, es decir, se trata de más del triple. Por su parte, aquellos que tienen una incapacidad crónica presentan el doble de probabilidades de sentirse excluidos que las personas que no tienen ninguna discapacidad. Las mujeres tienen una probabilidad ligeramente mayor que los hombres de sentirse marginadas en los países de la UE-12: el 15 % de las mujeres afirman sentirse excluidas de la sociedad, mientras que entre los hombres la cifra es de un 13 %. Este sentimiento de exclusión es similar en las personas que tienen una percepción mala de su salud, y se sienten atrapadas en una espiral descendente de carencias y marginación.

Por supuesto, los Estados miembros están tomando medidas para prevenir o paliar estas dificultades. Eurostat pone de relieve el papel de las transferencias sociales redistributivas en la reducción de las personas en riesgo de pobreza en cada país. Durante el transcurso de la crisis, algunos países han conseguido emplear sistemas de beneficios y ayudas sociales para evitar situaciones de adversidad aún peores para los hogares. Por ejemplo, las transferencias sociales en Irlanda supusieron que la desigualdad de ingresos cayera de forma leve entre 2007 y 2009, con lo que la pobreza relativa descendió del 20 % al 18 %. Pero, ¿cuál es la situación de los servicios públicos según la EQLS? ¿Tienen un papel de pivote en la reducción de las desigualdades en Europa? El siguiente artículo analiza estas preguntas.

Servicios públicos: ¿son adecuados para su función?

Los ciudadanos de la Unión Europea (UE) confían en los servicios públicos. Ahora más que nunca, dadas las dificultades cada vez mayores a causa de la crisis. Pero, ¿cómo se han comportado los servicios públicos? ¿Están proporcionando la ayuda que se espera de ellos?

El acceso a los servicios sociales y públicos eficaces, como la asistencia sanitaria, la educación y el transporte, es un elemento importante para garantizar la calidad de vida y para alcanzar el «crecimiento inclusivo», que es un objetivo de la Estrategia Europa 2020. La Plataforma Europea contra la Pobreza y la Exclusión Social, una de las iniciativas emblemáticas de la estrategia, tiene como objetivo reducir la exclusión social mediante iniciativas que mejoren el acceso a servicios básicos como asistencia sanitaria, educación y vivienda.

Unos servicios públicos óptimos pueden ayudar a paliar los efectos de la recesión económica, por ejemplo, contribuyendo a la reinserción en el mercado laboral y aplicando medidas de salud preventiva. Las intervenciones de políticas pueden apoyar un mayor acceso a los servicios por parte de los colectivos desfavorecidos y pueden intervenir directamente en ámbitos como los servicios de asesoría laboral o sobre deuda, donde el desempleo y las dificultades están teniendo un impacto negativo en los ciudadanos. No obstante, desde el comienzo de la crisis, los servicios públicos de todos los Estados miembros han sido objeto de graves recortes con la finalidad de reducir el gasto público. Lo irónico de la situación es que la crisis en sí ha impuesto ciertas necesidades a las personas (en términos financieros,

sociales y de salud), que a su vez se ven obligadas a solicitar la ayuda de los servicios públicos.

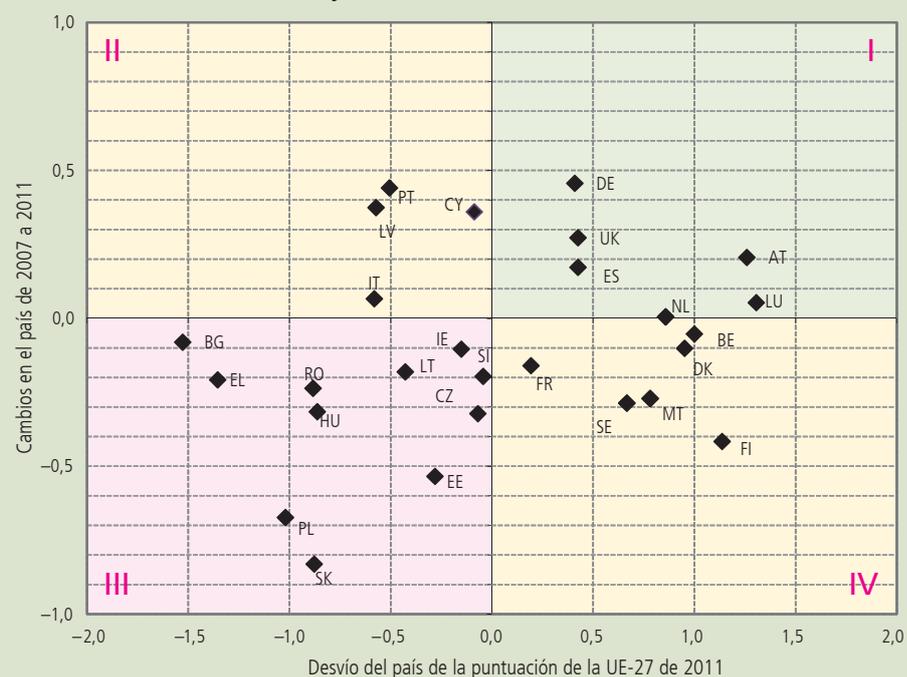
Satisfacción pública

En 2011, las conclusiones de la tercera EQLS muestran que los ciudadanos europeos estaban más satisfechos en general con servicios públicos, como el transporte público, los servicios de asistencia sanitaria, la atención infantil y el sistema educativo, que con los servicios de asistencia a largo plazo y vivienda social.

Por países, la satisfacción con los servicios públicos es más alta en Austria, Luxemburgo y Finlandia, mientras que las cotas más bajas de satisfacción las presentan Rumanía, Grecia y Bulgaria. En los países de la UE-27 en general, los servicios de asistencia sanitaria, educación, atención infantil y transporte público recibieron puntuaciones altas parecidas. De todos los servicios, el sistema de pensiones recibió la puntuación más baja. En algunos países, la puntuación se aleja significativamente de la puntuación media de la UE: la puntuación de los italianos a sus servicios fue más baja que la media



Percepción de la calidad de los servicios públicos en los Estados miembros en relación con la media de la UE-27 en comparación con el cambio entre 2007 y 2011



Fuente: EQLS, 2011.

general de los ciudadanos de la UE. Por su parte, los irlandeses evaluaron su servicio de asistencia sanitaria con la puntuación más baja de todos los servicios estudiados, mientras que el sistema estatal de pensiones recibió una puntuación considerablemente superior a la media de la UE.

Los efectos de la crisis

La encuesta analiza la percepción de los europeos sobre el funcionamiento de sus servicios públicos tras la crisis y en comparación con el funcionamiento anterior. Por cada país del gráfico que se presenta a continuación, vemos dos cosas: su puntuación en términos de percepción de los servicios públicos en relación con la media de la UE (lectura de izquierda a derecha) y cómo ha mejorado o empeorado desde 2007 hasta 2011. Cuanto más en la parte inferior del gráfico se encuentra un país, peor es la percepción actual de la calidad; cuanto más alto esté situado en el gráfico, mejor es la percepción actual de la calidad. Luxemburgo cuenta con la percepción más alta de calidad de los servicios públicos. Además, la valoración de los ciudadanos ha mejorado ligeramente en este período. Los ciudadanos de Portugal han valorado sus servicios públicos por debajo de la media de la UE. No obstante, su valoración es más alta en 2011 de lo que era en 2007. En Finlandia, por el contrario, la valoración de los servicios públicos se sitúa bastante por encima de la media de la UE, aunque ha experimentado una bajada significativa en este período de tiempo. Del resto de los países del cuadrante rosa, situado abajo a la derecha, cabe destacar que todos excepto uno de los Estados miembros de Europa del este se encuentran en dicho cuadrante. Aquí, los servicios de los países se evalúan peor que en 2007 (especialmente en Bulgaria y en Grecia) y además se perciben como de peor calidad. En el caso de Polonia y Eslovaquia, el descenso es especialmente acentuado.

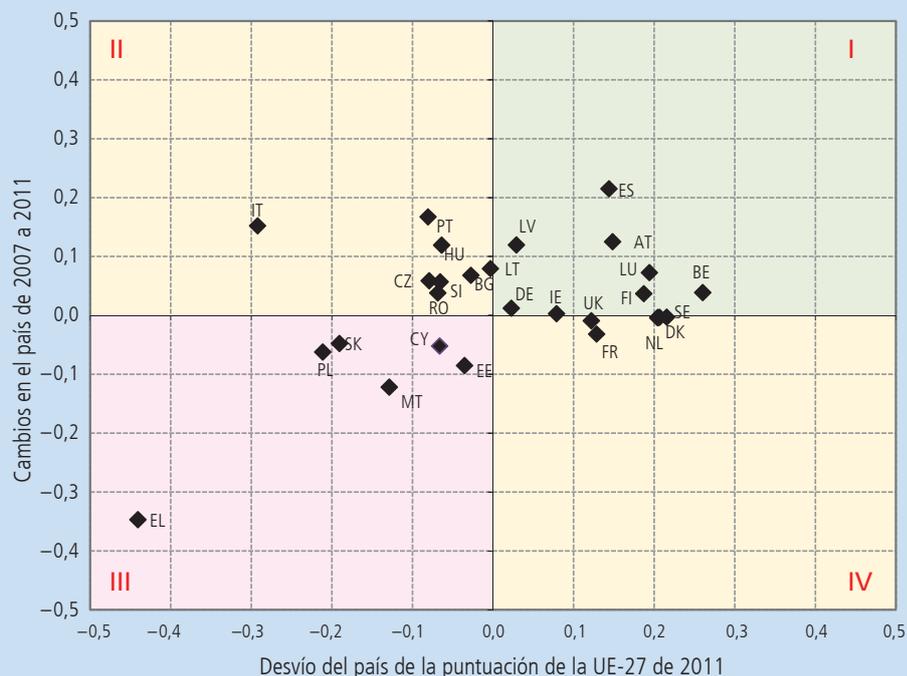
El foco en... el acceso a la asistencia sanitaria

En general, y quizás de forma sorprendente, los ciudadanos europeos evalúan el acceso a sus servicios nacionales de asistencia sanitaria como bastante bueno, en términos de distancia hasta el médico o centro de salud más cercanos, citas médicas, tiempo de espera para ser atendido por el médico y el coste de acudir al médico. A pesar de la crisis, parece haber mejorado en toda Europa. Sin embargo, en Grecia evalúan el acceso a su sistema de salud como mucho más difícil desde 2007. Por ejemplo, la proporción de ciudadanos griegos que tienen dificultades para pagar el coste de los servicios ha ascendido del 25 % al 64 %. De forma parecida, la proporción de personas que presentan problemas de retrasos ha ascendido del 43 % al 67 %. Por el contrario, Portugal y España, países que han sido afectados de una forma parecida por la crisis, presentan una mejor puntuación en 2011 que en 2007. Italia y Portugal aparecen por debajo de la media de la UE en 2011, mientras que la asistencia sanitaria en España es considerada de las mejores de la UE.

El gráfico indica que para muchos países, como Suecia, Alemania e Irlanda, el acceso es muy parecido al que era en 2007. La mayoría de los países se sitúan por el centro del gráfico, lo que indica que los resultados de 2011 no presentan diferencias sustanciales con la media de la UE o con los resultados de 2007. Grecia se encuentra bastante por debajo de la media de la UE, además de presentar un descenso muy acentuado con respecto a la puntuación de 2007.

Un acceso adecuado a la asistencia sanitaria es un elemento clave para conservar la salud: las personas que ya tienen acceso a los servicios también tienden a percibir su salud como buena. Un servicio de atención primaria accesible y receptivo es una de las medidas propuestas por la Organización Mundial de la Salud (OMS) para paliar los efectos negativos de la crisis sobre la salud (además de programas activos de mercado laboral para ayudar a las personas a mantener sus puestos de trabajo o a encontrar uno nuevo, programas para dar apoyo a familias que estén atravesando dificultades o medidas paliativas de la deuda).

Percepción del acceso a la asistencia sanitaria en los Estados miembros en relación con la media de la UE y el cambio entre 2007 y 2011



Fuente: EQLS, 2011.

La deuda de los hogares: desdramatizar la crisis

Una causa cada vez más importante de la pobreza, y del sufrimiento, es el sobreendeudamiento: los hogares que adquirieron compromisos financieros a largo plazo en tiempos mejores se enfrentan en la actualidad a una gran dificultad para afrontar los pagos, mientras que otros pueden estar sufriendo atrasos en el pago de las facturas de electricidad o gas debido a sus bajos ingresos. ¿Pueden los servicios de asesoría de deuda ayudar a los ciudadanos de Europa a salir del endeudamiento crónico?

Muchos residentes de la Unión Europea (UE) se enfrentan a grandes dificultades para pagar sus facturas y deudas financieras. Por ejemplo, en el año 2011 un 24 % de los hogares de Polonia sufrían retrasos en las facturas de los doce meses anteriores, y el 19 % presentaban impagos en el alquiler o las cuotas de la hipoteca. Aunque los hogares pobres tienen una mayor tendencia a solicitar pequeños préstamos para hacer frente a estos pagos, financiar reparaciones urgentes o pagar bienes, estos créditos tienen a menudo un tipo de interés alto. Los impagos pueden descontrolarse con facilidad por la acumulación de intereses, penalizaciones y costes administrativos.

Asesoría para el sobreendeudamiento

Los servicios de asesoramiento sobre deudas, además de otras medidas preventivas y de rehabilitación, pueden ayudar a las personas que se enfrentan por primera vez al problema del endeudamiento, así como a las que sufren pobreza crónica, a reencauzar su economía. En el caso de no disponer de ayuda, tanto la sociedad como el hogar en cuestión se ven afectados: el sobreendeudamiento se relaciona con una serie de problemas como la depresión y la ruptura de relaciones.

Con la crisis, ha crecido la demanda de servicios de asesoramiento a la par que

se han recortado los recursos disponibles para garantizar que dichos servicios ayudan realmente a las personas a las que se destinan. Un estudio reciente de Eurofound ha analizado los servicios de asesoramiento sobre la deuda en Europa, con un enfoque dirigido a la mejora del acceso a dichos servicios y su calidad. El estudio identifica medidas eficaces de asesoramiento sobre la deuda y describe las condiciones que constituyen buenas prácticas en el sector. Además, presenta el estudio realizado en cuatro países elegidos: Hungría, Irlanda, Portugal y Suecia. Los estudios de cada uno de estos países contienen casos de estudio para servicios específicos de asesoramiento de deuda. Se realizaron preguntas acerca de su experiencia y su opinión sobre los factores de éxito a los asesores de deuda, a los hogares que reciben asesoramiento y a otras partes interesadas.

Mejora de los servicios de asesoramiento

Del estudio se desprenden una serie de puntos clave.

- Entre las medidas que pueden ser de ayuda se encuentran las opciones de contacto inicial de forma anónima, distintos medios de comunicación e idiomas, mercadotecnia dirigida a sectores específicos, sistemas de detección y alerta anticipada y servicios de atención.
- Los agentes sociales pueden desempeñar un papel importante facilitando información sobre los servicios disponibles para empleados: los problemas de endeudamiento suelen surgir a partir de una situación repentina e inesperada de desempleo.
- Las barreras de acceso que se identificaron son las listas de espera, la falta de disponibilidad de los servicios y los criterios de exclusión como los límites de deuda o de ingresos.



- También se llegó a la conclusión de que son de utilidad los manuales de asesoramiento, así como el trabajo en equipos de asesores de distinta procedencia para desarrollar soluciones a largo plazo destinadas a casos específicos.
- Es fundamental que se garantice la confidencialidad, y que se haga y se comunique con credibilidad.
- Es de una importancia crucial que se creen buenas relaciones entre los asesores de deuda y otras partes interesadas, como acreedores, oficinas de bienestar y servicios de asistencia sanitaria. La comunicación sincera y coherente es también un factor esencial para crear confianza.
- Para garantizar la calidad, es necesario que los asesores de deuda reciban formación y estén registrados. También es importante la integración de áreas de ayuda como la de asesoramiento legal, financiero, ayuda económica y salud mental.

Política en materia de vivienda

Por último, las políticas de vivienda pueden desempeñar un papel en las situaciones de emergencia facilitando el cambio a una vivienda más asequible. Esto es importante, ya que los hogares con problemas de endeudamiento suelen tener que quedarse sin un techo bajo el que vivir. De hecho, los problemas surgen a menudo a partir, precisamente, de los costes derivados de la vivienda. Los efectos negativos de estas preocupaciones no deben subestimarse: la EQLS ha llegado a la conclusión de que el temor a perder la vivienda tiene una repercusión considerable en la salud mental, y las personas que alquilan una vivienda privada son las que sienten especial inseguridad en este aspecto.

Combinar la asistencia y el empleo: la cuadratura del círculo

La atención infantil es un elemento cada vez más importante tanto en la vida de las personas como en la agenda de políticas europeas. *Foundation Focus* analiza hasta qué punto cubre las necesidades de los padres, de los niños y de la sociedad en general.

A la vista del envejecimiento demográfico en Europa y el acceso cada vez mayor de la mujer a los mercados laborales, la asistencia que se solía prestar en la vivienda familiar (como la atención infantil) se están convirtiendo actualmente en servicios de pago. Esto se ha convertido en un factor clave para el acceso de la mujer en el mercado laboral: un estudio ha demostrado que el «empleo de la mujer es una de las mejores formas de combatir la exclusión social y la pobreza» ⁽³⁾.

De hecho, un mayor acceso a la atención infantil está relacionado con una mayor tasa de empleo entre las mujeres. La causa y el efecto pueden funcionar en ambas direcciones: la disponibilidad de atención infantil permite a la mujer acceder al mercado de trabajo, y en los casos donde existe una mayor cultura de empleo entre las mujeres, hay una mayor probabilidad de que se existan medios de atención infantil adecuados. Claramente, es el caso de los países nórdicos, Países Bajos, Alemania y Austria. Por su parte, la tasa de empleo entre las mujeres en Grecia, Malta e Italia es baja y los servicios de atención infantil son menos accesibles, algo que en parte refleja que el rol que tradicionalmente se ha adjudicado a las mujeres conserva aún cierta vigencia.



Los datos de la Encuesta europea de fuerza de trabajo demuestran que, en general, tener hijos tiene una repercusión negativa en la tasa de empleo entre las mujeres y, así, se trata de uno de los principales factores que determinan las diferencias que se aprecian entre la tasa de empleo en mujeres y la de los hombres.

Conciliación de vida personal y laboral

Como es natural, el tiempo y la energía son aspectos fundamentales para las personas que trabajan y tienen hijos. Tanto los hombres como las mujeres tienden a tener más problemas para encontrar un equilibrio entre la vida personal y la laboral si tienen hijos. Un factor clave para el éxito de los padres al equilibrar las necesidades del trabajo y de la vida familiar es la disponibilidad de servicios de atención infantil asequibles y de calidad. Aproximadamente una tercera parte de los padres jóvenes (de edades comprendidas entre los 18 y los 29 años) de la UE hacen uso, o les gustaría hacerlo, de servicios de atención infantil. Sin embargo, el 79 % se han encontrado con algún tipo de obstáculo para acceder a dichos servicios, principalmente el coste que suponen. Los costes elevados de la atención infantil, aparte de dificultar el acceso de los padres al mercado laboral, reduce el incentivo para hacerlo, ya que aceptar un puesto de trabajo puede conllevar la pérdida de otras prestaciones y beneficios fiscales.

La calidad de la atención infantil

La calidad también es un problema, ya que un 27 % de los padres interesados en

servicios de atención infantil encontraron que los servicios disponibles no contaban con una calidad adecuada. Un elemento clave para preservar la calidad de la educación y la atención en la primera infancia (ECEC por sus siglas en inglés) es la formación adecuada del personal y las buenas condiciones laborales. En su informe *Niños pequeños, grandes desafíos III*, la OCDE afirma que una proporción alta entre personal y niños, los grupos pequeños y una baja rotación de personal influyen de forma positiva el desarrollo de los niños. El salario, la carga de trabajo, el ambiente físico y el rango de los encargados están, por su parte, relacionados con las mejoras en la calidad de los servicios, aunque la relación no es tan clara en cuanto a los resultados para los niños. Las oportunidades de desarrollo profesional pueden conseguir que el sector sea más atractivo y fomentar así la creación de un ambiente pedagógico de gran calidad.

Las políticas europeas tienen muy en cuenta la creación de servicios de atención infantil de calidad, así como la formación del personal y las buenas condiciones laborales. Desde 2012, por ejemplo, el Grupo de Trabajo Temático de ECEC establecido por la Comisión Europea ha estado desarrollando un marco de calidad para los servicios de ECEC en 2014. Este proyecto contemplará principios de calidad relacionados con la profesionalización del personal de ECEC.

Políticas

Recientemente, la Comisión Europea ha creado la Plataforma Europea para la Inversión en la Infancia. Esto se enmarca en el trabajo actual de la Comisión para implementar la Recomendación «Invertir

⁽³⁾ Esping-Andersen, 2002, p. 4.

en la infancia: romper el círculo de la desigualdad» (2013). Esta plataforma en línea ofrece información sobre políticas basadas en pruebas que pueden ser de ayuda para los niños y sus familias en el contexto de la crisis económica.

Los Estados miembros también están poniendo más énfasis en la mejora de la formación y las condiciones laborales del personal que presta los servicios de atención infantil. En Irlanda, por ejemplo, se ha creado una Asociación Nacional de Profesionales de la Atención Infantil. Cuando se creó la Asociación, el ministro irlandés de Infancia y Juventud anunció que se está trabajando en una nueva agenda sobre la calidad preescolar. Esta agenda contempla nuevos estándares de cualificaciones, el registro de todos los cuidadores infantiles, la supervisión de la implementación de los marcos de calidad actuales y la subida de sanciones para su incumplimiento. Además, la Agencia de Ayuda a la Infancia y a la Familia se creará en un futuro próximo para reunir servicios de protección a la infancia, ayuda a la familia y otros servicios destinados a la infancia.

Apoyo a la asistencia domiciliaria y comunitaria

Considerando el envejecimiento de la población, la reducción de los presupuestos dedicados a la asistencia y el aumento de la incidencia de la discapacidad crónica y los problemas de salud, ¿pueden los Estados miembros proporcionar un número adecuado de personas cualificadas y motivadas para trabajar en el sector de la asistencia a domicilio y en la comunidad? *Foundation Focus* analiza datos al respecto de toda Europa.

Europa está envejeciendo. Se espera que el número de personas mayores de 65 años aumente de 89 millones en 2010 a 125 millones en 2030. La demanda de atención sanitaria está, por lo tanto, creciendo; y no solo aumenta el número de personas de edad avanzada, sino también la esperanza de vida, lo que significa que más personas con enfermedades crónicas necesitan atención.

Al mismo tiempo, este envejecimiento de la población significa que, a la larga, el número de jóvenes disponibles para trabajar en el sector de la asistencia no será suficiente para satisfacer la demanda. Actualmente, en Dinamarca, Francia, los Países Bajos, España y el Reino Unido, alrededor de un tercio de los cuidadores son mayores de 45 años. En general, el mercado laboral de los servicios de atención y apoyo se caracteriza por la escasez, sobre todo de personal más cualificado. Aunque estas carencias se han mitigado temporalmente debido a la crisis económica y el consiguiente aumento del desempleo, la Comisión Europea prevé un déficit de alrededor de un millón de cuidadores a largo plazo en 2020.

El empleo en el sector de la asistencia

El trabajo en el sector de la asistencia es física y emocionalmente exigente, y si a eso se le suma unos salarios bajos y una mala imagen, el resultado es que muchas personas no se sienten llamadas a desempeñar este tipo de empleos. La reducción de los presupuestos y del



número de trabajadores que pagan los impuestos con que se sostienen los sistemas de asistencia social dificulta la financiación de dichos sistemas. Además, la incorporación de más mujeres a la fuerza laboral y el creciente número de hogares unipersonales implica que se pueden prestar menos asistencia de manera informal dentro de la familia, una asistencia que se debe pagar mediante acuerdos formales.

Cada vez más, sin embargo, la asistencia se traslada fuera de los entornos institucionales tradicionales hacia modelos basados en la comunidad y el hogar. De hecho, se espera que el número de personas que reciben atención a domicilio se incremente en un 130 % para el 2050. ¿Por qué este traslado de la asistencia fuera de las instituciones? En primer lugar, cuesta menos: la combinación de la crisis y el aumento de la demanda permite que la asistencia domiciliaria y comunitaria sea más viable económicamente. Además, los gobiernos cada vez ponen más esfuerzos en mantener la capacidad de las personas de vivir de forma independiente durante el mayor tiempo posible; y los destinatarios de la asistencia por lo general prefieren permanecer en sus hogares y en su comunidad. Por último, la evolución de la tecnología de vida cotidiana asistida ha aumentado las posibilidades de la asistencia domiciliaria.

Más y mejores empleos

Un estudio reciente de Eurofound, *More and better jobs in home-care services* (Más y mejores empleos en el servicio de la atención domiciliaria), analizó las medidas de contratación y retención en los servicios de apoyo y atención domiciliarios y comunitarios a adultos con discapacidades físicas e intelectuales y problemas de salud crónicos, tanto físicos como mentales. La investigación se centró en la situación en diez Estados miembros: Austria, Bulgaria, Dinamarca, Francia, Alemania, Países Bajos, Polonia, Portugal, España y el Reino Unido. En total, se realizaron 30 estudios de casos

para analizar las iniciativas que tuvieron éxito.

Se identificaron cuatro estrategias clave. La primera es la necesidad de centrarse en las reservas de mano de obra no explotadas. En Austria, por ejemplo, se considera a los desempleados e inmigrantes como candidatos para trabajar en el sector de la asistencia, y se proporciona a los inmigrantes formación en lengua alemana para permitir su incorporación a la formación profesional.

Una segunda estrategia clave consiste en estimular la educación en el campo. De nuevo en Austria, uno de los objetivos del denominado *Boys' day* es alentar a más hombres a trabajar en profesiones típicamente femeninas y mejorar la imagen de las profesiones sociales en la sociedad. Por ejemplo, hombres considerados un modelo a seguir describen qué supone trabajar en la asistencia y la educación.

La tercera estrategia pretende asegurar que las personas que ya trabajan en el sector se mantengan en el mismo mediante la mejora de las condiciones de trabajo. Algunas iniciativas han tratado de profesionalizar el sector: en Polonia, se ha fijado un nuevo estándar para 3 000 trabajadores sociales que les permite prestar un apoyo más cercano a las personas y las comunidades marginadas. También se recompensa con una prima la realización de un curso de formación de dos días, para proporcionar un incentivo extra a los

trabajadores sociales que deseen mejorar sus capacidades y su puesto de trabajo. Otra opción es ofrecer nueva formación a los empleados: en Dinamarca, para gestionar la elevada (y en aumento) incidencia de enfermedades crónicas, se puso en marcha una iniciativa de formación entre 2010 y 2012 en la que participaron más de 5 000 profesionales sanitarios para ampliar su perfil de competencias y poder gestionar las enfermedades crónicas en la asistencia comunitaria. En Francia, un innovador plan permite que individuos no cualificados que hayan estado trabajando en el sector desde hace al menos tres años obtengan un diploma profesional.

La cuarta estrategia tiene como objetivo impulsar la productividad laboral, a menudo mediante la mejora de la gestión operativa. En los Países Bajos, se ha ampliado el papel de los enfermeros de distrito altamente cualificados mediante un programa con el que coordinan las actividades de una serie de autoridades que prestan asistencia (ayuda a la vivienda, atención sanitaria y social) a los habitantes de barrios marginales. Los enfermeros de distrito también prestan asistencia domiciliaria directamente, por lo que son una manera rentable de proporcionar un sistema coherente de atención. En Polonia, las personas incluidas en la nueva categoría profesional de «cuidador médico» ahora también llevan a cabo tareas de enfermería simples.

Repercusiones de un cambio positivo

Los planes también destacan las posibilidades que ofrecen los sistemas de pago directo, mediante los cuales el cliente se convierte en el empleador efectivo de su cuidador. La experiencia indica que unos procedimientos administrativos más sencillos y la existencia de planes de respaldo, en previsión de que el cuidador falte inesperadamente, se encuentran entre los factores importantes para el éxito de este enfoque. El éxito de la aplicación de la tecnología de vida cotidiana asistida mejora en gran medida con la presencia de trabajadores especializados que pueden evaluar las necesidades de los posibles usuarios, supervisar la instalación del equipo, proporcionar formación y difundir información sobre el potencial de la tecnología a los grupos adecuados.

Los resultados de los 30 casos son prometedores. Se observan ganancias positivas del mercado de trabajo, que contribuyen a la creación de empleo y a la contratación de personal y su retención. También hay beneficios sociales: los desempleados se sienten incluidos en la sociedad de nuevo y la calidad de vida de los ciudadanos más vulnerables mejora, al igual que la cohesión social en sus barrios. Y, lo que resulta especialmente prometedor, las iniciativas han demostrado que son económicamente sostenibles y que se pueden trasladar a otras situaciones.

Situación del Estado miembro más reciente de la UE

El 1 de julio, Croacia se incorporó a la Unión Europea (UE), convirtiéndose así en el 28º Estado miembro de la UE. Eurofound ha elaborado informes sobre la evolución de las condiciones de vida y de trabajo en Croacia —al igual que con todos los países candidatos y en vías de adhesión— a lo largo de todo su período de adhesión. La Encuesta europea sobre calidad de vida (EQLS) ha abarcado Croacia en dos ocasiones (2007 y 2012) y Eurofound publicará extensos análisis y tendencias en base a estos datos en el primer trimestre de 2014. Con motivo de la adhesión de Croacia, *Foundation Focus* presenta algunas de las conclusiones más relevantes de la tercera EQLS.

La EQLS reúne información que va más allá de los datos económicos habituales, como las tasas de PIB y de empleo. El modo en que percibimos el mundo en que vivimos, nuestro entorno inmediato, la familia, las relaciones sociales y la sociedad en su conjunto tiene un impacto significativo en nuestro bienestar personal y satisfacción con la vida. La pertenencia (en oposición al sentimiento de exclusión), la capacidad de combinar la vida laboral y personal, el acceso a una vivienda digna, la educación, la salud y otros servicios públicos... son todas ellas condiciones necesarias para que los ciudadanos puedan participar plenamente en la sociedad.

Satisfacción con la vida

De media, los croatas califican su satisfacción con la vida con un 6,8 en una escala del 1 al 10. Este resultado no alcanza la media de la UE-27 (7,1), en donde los niveles de satisfacción con la vida comprenden desde el 5,5 en Bulgaria hasta el 8,4 en Dinamarca. Al igual que en la mayoría de los países, los croatas generalmente califican su satisfacción

con una puntuación inferior a la de su felicidad (7,3). Esta brecha tiende a ser mayor en los países donde la satisfacción con la vida es baja, lo que sugiere que las personas son capaces de compensar la insatisfacción con su calidad de vida a través de, por ejemplo, las relaciones familiares y los ajustes personales. La diferencia entre la satisfacción con la vida y la felicidad en Croacia (-0,5 puntos) es algo mayor que la media de la UE-27 (-0,3) y ligeramente inferior que la diferencia observada en Bulgaria (-0,8), cuya satisfacción con la vida es la más baja.

Los jóvenes croatas son los más satisfechos con sus vidas de entre todos los grupos de edad. De hecho, los jóvenes del país están más satisfechos con sus vidas que sus homólogos de la UE, ya que califican su satisfacción con la vida con un 7,6 sobre 10, frente al 7,4 de la UE-27.

El informe general de la tercera EQLS muestra que la salud, los ingresos y la edad tienen la correlación más significativa con el bienestar subjetivo en la UE. Curiosamente, en Croacia el hecho de estar desempleado tiene un menor impacto en la satisfacción con la vida de las personas, en comparación con muchos otros países de la UE en donde los desempleados están mucho menos satisfechos con sus vidas que los trabajadores. Esto sugiere que probablemente los croatas cuentan con redes de ayuda que les permiten depender menos del trabajo.

Niveles de vida

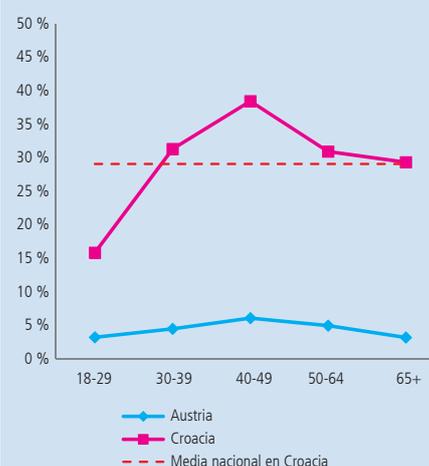
En Croacia, la satisfacción con el nivel de vida es inferior a la media de la UE-27, pero mayor que en los países candidatos y en vías de adhesión, a excepción de Islandia. Al igual que en la mayoría de países fuera de Europa occidental, las personas con edades comprendidas



entre los 30 y los 65 años están menos satisfechas con su nivel de vida, mientras que los jóvenes y las personas mayores están más satisfechos.

Sin embargo, mantener y disfrutar de un nivel de vida adecuado puede ser un reto en Croacia, ya que casi un tercio de las personas afirman tener dificultades para llegar a fin de mes. Esta cifra es ligeramente inferior que la de Serbia (31 %), pero mayor que en otros países candidatos y en vías de adhesión. En la UE-27, solo los habitantes de Bulgaria y Grecia tienen más dificultades para llegar a fin de mes. Una razón para esta dificultad en Croacia puede deberse a que los precios han aumentado considerablemente desde la década de 2000 y actualmente son casi tan elevados como en los países vecinos de la UE (Alemania, Austria, Italia y Eslovenia). Esta situación es especialmente problemática para las familias monoparentales y los hogares con una única fuente de ingresos.

La dificultad para llegar a fin de mes, por grupos de edad (%)



Nota: Las cifras representan el porcentaje de encuestados que respondieron que les resultaba difícil o muy difícil llegar a fin de mes. Fuente: EQLS, 2012.

En comparación con los más jóvenes, llegar a fin de mes también es difícil para las personas de entre 40 y 49 años. El mismo patrón se observa en otros países que formaban parte de Yugoslavia. Esto sugiere que las consecuencias negativas para las personas que se incorporan al mercado de trabajo en época de crisis (en este caso, las guerras de los Balcanes en la década de 1990) persisten hasta la actualidad.

En Croacia, el 56 % de los encuestados se siente optimista acerca del futuro. Si bien esto supera la media de la UE (52 %), hay muchos países en los que el optimismo es mayor. Resulta especialmente notable que el optimismo en Croacia sea más bajo que en otros países de la ampliación analizados.

Niveles de confianza

La confianza en otras personas se considera un indicador clave del capital social. En Croacia, el nivel de confianza general en las personas es de 4,6 en una escala del 1 al 10. En la UE-27, 19 Estados miembros tienen niveles más altos de confianza que Croacia, cuya puntuación es similar a la de Bulgaria (4,5), Malta y Lituania (ambos 4,7). En comparación con otros países de la ampliación, los niveles en Croacia están más cerca del extremo inferior del espectro (3,6, Antigua República Yugoslava de Macedonia) que de la mayor puntuación (6,3, Islandia). En Croacia, al igual que se observa normalmente en la investigación sobre el capital social, la tendencia de las personas a confiar en los demás aumenta con su nivel educativo. Otro factor relevante en Croacia es la situación económica, extremadamente difícil, que parece tener un efecto mermador en la confianza.

La confianza en las instituciones públicas es baja, lo cual no resulta sorprendente ya que, en períodos de recortes generales de los gastos, la población tiende a ser muy crítica con las instituciones políticas representativas a nivel nacional. En Croacia, la EQLS muestra que la confianza en el gobierno es de 3,3 sobre 10, por debajo de la media de la UE-27 (4,0), pero por delante de ocho Estados miembros de la UE (en la UE-27, la menor confianza se da en Grecia, con un 2,1). En los países de la ampliación, la menor confianza en el gobierno se observa en Serbia (3,0).

La confianza en el parlamento, el sistema legal y las autoridades locales (3,0, 3,2 y 3,3, respectivamente) también es

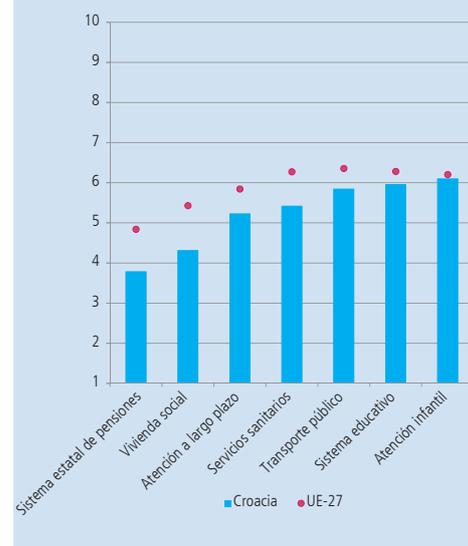
baja en Croacia. Las conclusiones se hacen eco de una investigación anterior que relacionaba los bajos niveles de confianza en Croacia con los altos niveles percibidos de corrupción en el sector público (véase *Calidad de vida en Croacia, Antigua República Yugoslava de Macedonia y Turquía*).

La baja confianza en las autoridades locales distingue a los países de la ampliación (excepto Islandia) de casi todos los países de la UE, en los que hay mayor confianza en las autoridades locales que en las instituciones nacionales. Estas características pueden tener implicaciones para el desarrollo regional y de la infraestructura en el futuro, y pueden ser un indicio de la necesidad de fortalecer las capacidades institucionales.

Con respecto a la cohesión social, un tercio de los encuestados en Croacia cree que hay mucha tensión entre los diferentes grupos étnicos y raciales en el país. Sin embargo, la composición étnica de Croacia es mucho más homogénea (el 90 % de los residentes son croatas) que en otros países de los Balcanes Occidentales.

Otro riesgo para la cohesión social en Croacia reside en el sentimiento generalizado de que existe mucha tensión entre los ciudadanos pobres y ricos (61 %). Este es el mayor porcentaje observado en los siete países de la ampliación encuestados (le sigue Serbia, con un 48 %) y se sitúa en niveles similares a algunos Estados miembros de Europa Central y Oriental.

Calidad percibida de los servicios públicos, escala del 1 al 10



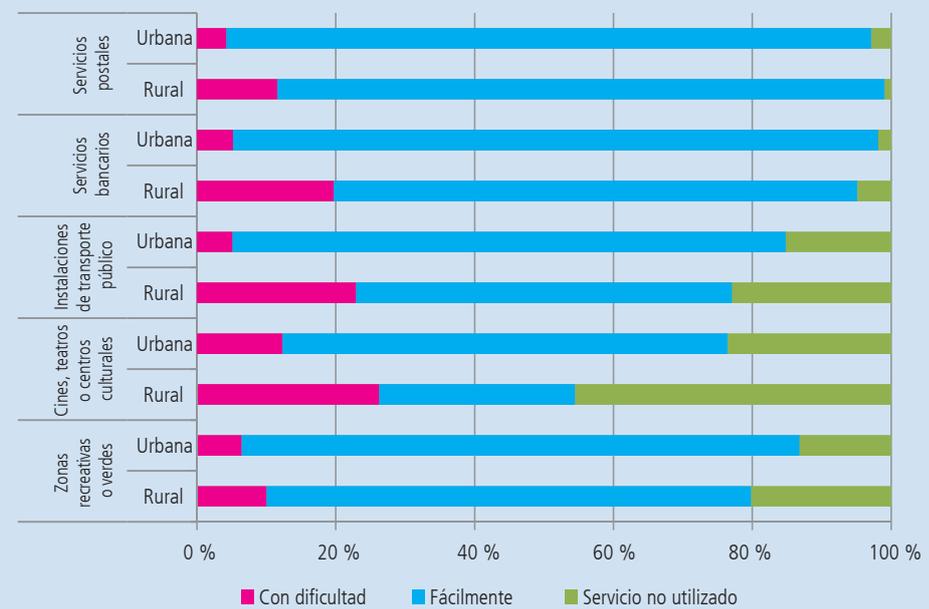
Fuente: EQLS, 2012.

Servicios públicos

Entre los servicios públicos que la EQLS aborda, los croatas otorgan las puntuaciones de calidad más altas al sistema educativo (6 sobre 10) y a la atención infantil (6,1); unos niveles similares a la media de la UE-27. La proporción de personas con niños que utilizan los servicios de atención infantil (25 %) es similar a la de otros países de la región de los Balcanes Occidentales, pero inferior a la media de la UE (34 %).

La calidad de los servicios sanitarios se valora con un 5,4, mientras la media en la UE-27 es de 6,3. Las dificultades para acceder a un médico (por razones como la distancia, los retrasos o los tiempos de espera) se encuentran en niveles similares

Dificultad en el acceso a los servicios de proximidad: urbana/rural (%)



Fuente: EQLS, 2012.

a los de la UE-27, pero los costes plantean una gran dificultad solo para un 5 % de las personas: una proporción ligeramente inferior a la de muchos otros países europeos. Croacia se sitúa en el rango medio de los países encuestados en cuanto a la valoración de la calidad de la atención a largo plazo, con un 5,2.

Las puntuaciones más bajas en Croacia se otorgan a los servicios sociales basados en las transferencias sociales, como la atención a largo plazo, la vivienda social y las pensiones estatales. Los croatas otorgaron una de las valoraciones más bajas al sistema estatal de pensiones (3,8); las personas cuyas edades se acercan a la edad de jubilación (50-64 años) son las más críticas con el mismo (con una puntuación de 3,4).

La población rural se enfrenta a muchas más desventajas que la población urbana con respecto a la disponibilidad de muchos tipos de servicios. El acceso a los servicios bancarios es un problema para el 20 % de las personas en las zonas rurales, mientras que el acceso a las instalaciones culturales es un problema para el 26 %. Además, el 46 % de la población rural afirma que no acude en absoluto a cines, teatros ni centros culturales.

La valoración de los transportes públicos difiere más entre las zonas urbanas (6,2) y rurales (5,4): el 23 % de la población rural declara encontrarse con «grandes dificultades» para acceder a los servicios de transporte público.

Cambios en la administración pública central europea

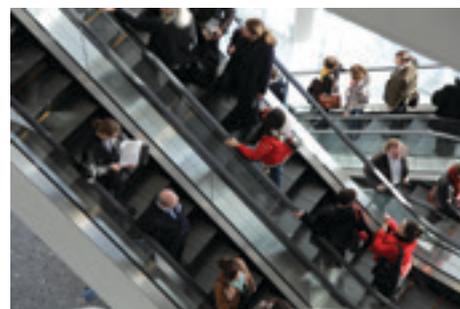
En el debate de los servicios públicos y la calidad de los mismos, la administración pública central (APC) no está directamente bajo el punto de mira: en el caso de muchos servicios anteriormente de titularidad pública, la prestación se ha privatizado o externalizado. No obstante, la cuestión del papel de la APC en la aplicación y supervisión de los servicios de interés general lleva dominando el debate europeo por lo menos desde hace una década.

Con su diversidad de tamaños y estructuras, la APC es el núcleo del sector público. En cada Estado miembro de la Unión Europea (UE), existen unidades y departamentos administrativos específicos que se dedican a la aplicación y supervisión de las decisiones de los gobiernos y las medidas legislativas. En la UE-27 y Noruega, hay casi 9,7 millones de trabajadores de la APC. En la mayoría de países, los funcionarios públicos representan más del 60 % de la plantilla de la APC.

Se aplican normas específicas a numerosos puestos de la APC en cuanto a los procedimientos de contratación, los contratos de empleo, la formación, las condiciones de trabajo y las relaciones laborales.

Especial atención a las condiciones de trabajo

Aunque tradicionalmente se ha considerado que la APC ofrece mejores condiciones de trabajo que otros sectores, esa imagen está cambiando. Una reestructuración sustancial, así como las medidas de austeridad más recientes (pero en algunos casos, más profundas), han afectado tanto a las condiciones de trabajo como a las relaciones laborales, llevando a lo que puede ser una reducción en la calidad del empleo para los trabajadores de la APC. A pesar de la creencia popular en la naturaleza estática de la APC, la mayoría de Estados miembros de la UE puso en marcha reformas estructurales y procesos de reestructuración mucho antes del inicio de la crisis económica,



en 2008, motivadas por la percepción de que el sector privado estaba en mejores condiciones de ofrecer servicios rentables que el sector público (en el Reino Unido) o la necesidad de mejorar la eficiencia de la APC y orientarla más a los ciudadanos (en Portugal).

Las preocupaciones relacionadas con el ahorro de costes han sido una preocupación secundaria. Sin embargo, recientemente han ganado en importancia como consecuencia de la crisis. Las recientes reformas de la administración pública están desplazando el énfasis de un enfoque «flexible», con la intención de aumentar la eficiencia y asegurar una reducción a largo plazo de los costes, hacia una estrategia basada principalmente en medidas de reducción y eficiencia de costes. Estas reformas han desencadenado reducciones de plantilla y congelaciones de puestos de trabajo en el empleo público, así como un deterioro de las condiciones laborales.

El informe de Eurofound *Condiciones de trabajo en la administración pública central* analiza las condiciones de trabajo de la APC en los países europeos. Los escasos datos específicos disponibles sobre las condiciones de trabajo de la APC en toda Europa confirman que los trabajadores tienen mejores condiciones laborales que sus homólogos en el sector privado y el sector público en general, incluso en la administración pública en general. Esto tradicionalmente se refería a aspectos como la seguridad en el empleo, el nivel de autonomía en el trabajo, el horario de trabajo y la conciliación de la vida laboral y personal, en concreto así se reveló en Austria y Finlandia. Sin embargo, algunos elementos de la calidad del trabajo parecen estar menos desarrollados en la APC, tales como las oportunidades de progreso profesional y la participación en el desarrollo de capacidades y la formación profesional.

Medidas de austeridad

Sin embargo, este panorama claramente positivo del empleo en la APC se está deteriorando cada vez más. Desde 2008, la mayoría de los gobiernos han tomado

medidas de austeridad para hacer frente a la crisis, destacando cuestiones sobre el ahorro de costes a largo plazo, principalmente relacionadas con la reducción del gasto de los salarios del sector público. Más allá de los recortes directos en las remuneraciones y las congelaciones salariales, se han puesto en marcha otros cortes en relación con las primas, las bajas por enfermedad y las pensiones. Además, se han observado otras repercusiones negativas no tan conocida, como mayores cargas de trabajo y menos cooperación y retroalimentación de los supervisores en Estonia, y el aumento de los niveles de estrés en Bélgica y Alemania.

Perspectivas de futuro

Por otra parte, las perspectivas de futuro son sombrías en varios Estados miembros. Los planes en fase de desarrollo para los próximos años tendrán graves repercusiones en el número de funcionarios de las APC y en sus condiciones de trabajo en general. La mayoría de los Estados miembros han puesto en marcha propuestas de reducción de la APC. Quizás no resulte sorprendente que entre estos se incluyan los países que participan en el programa del FMI/UE/BCE: Irlanda, Grecia y

Portugal. Lo que más sorprende es el uso generalizado de estas medidas, en todos los tipos de regímenes de asistencia social e independientemente de los efectos de la crisis. Por ejemplo, se prevén reducciones de personal en Bélgica, Dinamarca, Finlandia, Francia y Alemania.

Considerando las congelaciones salariales y la planificación de otros recortes relacionados con las remuneraciones, se prevé que el principal impacto negativo se produzca precisamente en la retribución de los trabajadores de la APC en toda Europa, que les afectará más allá del periodo de 2016 a 2020. Sin embargo, también se pueden esperar efectos negativos relacionados con la creciente incertidumbre con respecto a, por ejemplo, la seguridad del empleo y nuevos incrementos de las cargas de trabajo.

Relaciones laborales

En relación con esto, existe un camino cada vez más difícil por delante en cuanto al diálogo social. En primer lugar, la gravedad de la crisis pone en peligro la aplicación de acuerdos ya celebrados. En España, por ejemplo, se firmó en 2009 un acuerdo por el que se establecían 50 medidas destinadas a aumentar la calidad y eficiencia de los servicios públicos,

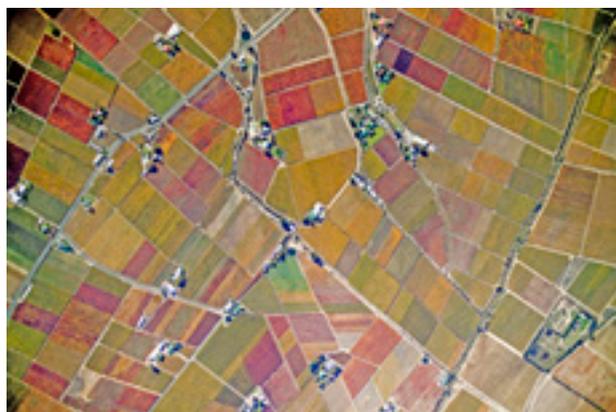
modernizar la administración y mejorar las condiciones de trabajo. Sin embargo, aún no se ha llevado a la práctica.

En segundo lugar, las posiciones de los actores sociales parecen ser cada vez más divergentes, lo cual pone en peligro los procesos de diálogo social. Los representantes del gobierno (en algunos países, con el apoyo de asociaciones empresariales privadas) afirman que se necesitan reformas para modernizar, optimizar y reducir los déficits presupuestarios nacionales. Por el contrario, los sindicatos, si bien reconocen la necesidad tanto de modernizar las administraciones como de hacer frente a los desequilibrios presupuestarios, son muy críticos con los planteamientos adoptados y sus consecuencias.

Mejora de la calidad del servicio

Las mejoras de calidad en los servicios prestados, como se especifica en muchos programas de reforma de la APC, no se han evaluado ni demostrado sistemáticamente. Dadas las perspectivas de nuevas reducciones de empleos y el empeoramiento de las condiciones de trabajo, no parece probable que se logren dichas mejoras en un futuro cercano.

Calidad de vida en Europa: análisis gráfico de los datos



La Encuesta europea sobre calidad de vida de Eurofound (EQLS), llevada a cabo cada cuatro años, examina las circunstancias de la vida cotidiana de las personas, como el empleo, los ingresos, la educación, la vivienda, la familia, la salud y el equilibrio entre el trabajo y la vida personal. También investiga cómo se sienten esas personas acerca de sus circunstancias y su vida en general: lo felices que se sienten, qué grado de satisfacción tienen con sus vidas y cómo valoran la calidad de sus sociedades.

En cada ronda de la encuesta se ha seleccionado aleatoriamente una muestra de la población adulta para una entrevista en persona. En 2011-2012, la tercera EQLS abarcó 34 países: los entonces 27 Estados miembros de la UE y Croacia, Islandia, la Antigua República Yugoslava de Macedonia, Montenegro, Serbia, Turquía y Kosovo. Dado que la encuesta ya se ha realizado en tres ocasiones desde 2003, se encuentra ahora en una posición que permite definir tendencias a lo largo del tiempo, algo especialmente importante a la hora de evaluar el impacto de la crisis económica en la calidad de vida.

Herramienta de presentación gráfica de encuestas

Además del tercer informe general de la EQLS y los análisis secundarios publicados en el transcurso de 2013, los datos de la encuesta también están disponibles en la herramienta de presentación gráfica de encuestas de Eurofound, una aplicación interactiva en línea que muestra los resultados de 125 preguntas. Los datos se pueden consultar de forma gratuita. En función de los requisitos del usuario, los datos se presentan de la forma que le resulte más adecuada. Los usuarios pueden realizar las siguientes tareas con cada pregunta:

- ver los datos bajo la forma de un mapa, gráfico de barras o tablas;

- hacer clic en un país para ver sus datos;
- comparar un país con otro o con las medias de la UE;
- ver los datos desglosados por género, edad y nivel de ingresos;
- exportar los datos como un archivo .xls o .csv;
- guardar como imagen.

Se realizarán mejoras progresivas durante el resto de 2013, en particular, la adición de series temporales que permitirán establecer comparaciones entre las conclusiones de 2003, 2007 y 2011-2012.

La encuesta está disponible actualmente en 24 idiomas europeos.

Serie de preguntas

Las preguntas se agrupan en ocho grandes temas. Respecto a los servicios públicos y sanitarios, por ejemplo, hay 18 preguntas. En cuanto a la valoración de los ciudadanos sobre su disposición de vivienda social, se puede observar que

los austriacos otorgan la calificación más alta (7,2 sobre 10) a su vivienda social, mientras que los búlgaros otorgan la más baja (3,4).

La edad es el criterio de ordenación por defecto. No obstante, también es posible ordenar las respuestas por ingresos y género, así como especificar grupos de edad y niveles de ingresos dentro de esa selección.

Además de en forma de mapa, se pueden ver los datos en un gráfico de barras, para comparar todos los Estados miembros o solo dos países.

Los usuarios también pueden generar imágenes de los mapas y gráficos de barras, en formato PNG para presentaciones, por ejemplo, y en formato EPS de alta resolución, que se puede manipular con Adobe Illustrator y utilizar en publicaciones impresas (más adelante en 2013 habrá otros formatos disponibles). Puede explorar los datos sobre la calidad de vida de Eurofound en: <http://www.eurofound.europa.eu/surveys/smt/3eqls/index.EF.php>



Conclusiones en imágenes: la vida en Europa, 2011



¿Varían la satisfacción con la vida y la felicidad según el tipo de hogar?



Existe un énfasis cada vez mayor, a nivel mundial y en la Unión Europea (UE), en considerar otros factores más allá del producto interior bruto (PIB) como medida del progreso socioeconómico y en desarrollar un concepto mucho más amplio de dicho progreso, basado en la noción de calidad de vida. El uso de «calidad de vida» como término reconoce que la naturaleza del bienestar es multidimensional. Los aspectos de la vida que se pueden incluir van desde los aspectos tangibles (como la pobreza y la salud) hasta los más sociales (como tener fuentes de apoyo material y emocional) y los más intangibles (como tener la libertad de tomar decisiones vitales por uno mismo).

Situación de las sociedades

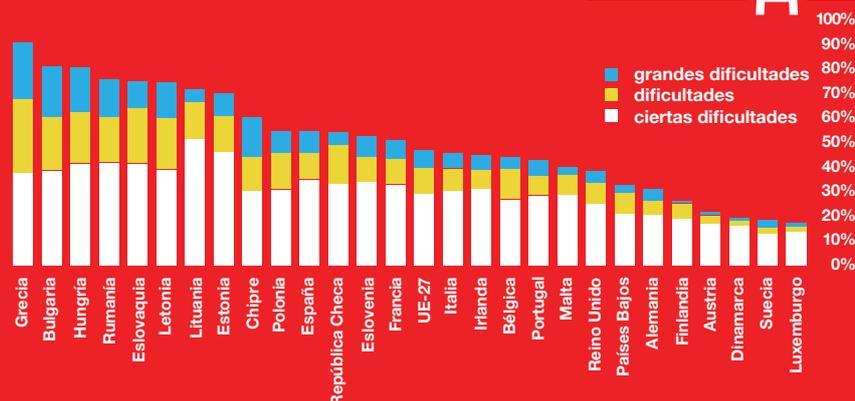
Eurofound realizó su primera Encuesta paneuropea sobre calidad de vida (EQLS) en 2003, como parte del vanguardista planteamiento que adoptó la calidad de vida como una medida más real de la situación de las sociedades. Se llevó a cabo de nuevo en 2007 y en 2011-2012.

La tercera ronda de la encuesta entrevistó a más de 43 000 personas en 34 países europeos. Su amplia gama de indicadores sobre diferentes dimensiones de la calidad de vida, tanto objetivos como subjetivos, proporciona una perspectiva exhaustiva de las condiciones de vida y permite un análisis detallado de los factores en su beneficio o detrimento.

La EQLS explora temas relacionados con la vida de los ciudadanos europeos: el empleo, los ingresos, la educación, la vivienda, la vida familiar, la salud, el equilibrio entre la vida laboral y personal, la satisfacción con la vida y el modo en que las personas perciben sus sociedades.

El trabajo de campo para la tercera EQLS se realizó entre septiembre de 2011 y febrero de 2012. Se entrevistó en persona a ciudadanos mayores de

¿Tiene dificultades para llegar a fin de mes?



18 años, residentes en la UE durante al menos los seis meses anteriores, en sus propios hogares. Las preguntas versaban principalmente acerca de sus circunstancias, pero en algunos casos (como los relacionados con los ingresos y el alojamiento), acerca de sus hogares. Se efectuaron entre 1 000 y 3 000 entrevistas en cada Estado miembro.

¿Cómo está cambiando Europa?

La periodicidad cuatrienal de la encuesta permite, además de captar una instantánea de la calidad de vida de ese año, elaborar una perspectiva de los cambios que se están produciendo en Europa.

Los cambios más notables se deben a la crisis económica iniciada en 2008, que ha cambiado profundamente la vida de muchos europeos debido a sus consecuencias en forma de crisis sociales en numerosos países y grupos sociales. Las personas están teniendo mayores dificultades para llegar a fin de mes desde que comenzó la crisis económica. Si bien los niveles generales de satisfacción con la vida no han cambiado mucho, el optimismo sobre el futuro y la confianza en las instituciones ha disminuido notablemente en los países más afectados por la recesión. En muchos de ellos, las personas sienten además que ahora hay más tensión entre los distintos grupos étnicos. Y los grupos que ya eran vulnerables (desempleados de larga duración, personas de edad avanzada en Europa Central y Oriental y las familias monoparentales) presentan los mayores niveles de privación material e insatisfacción con su situación vital. Sin embargo, los europeos aún siguen obteniendo la mayor satisfacción de su vida familiar y sus relaciones personales.

Las conclusiones de esta encuesta y de las anteriores están disponibles en el sitio web de Eurofound:

<http://www.eurofound.europa.eu/surveys/eqls/index.htm>

¿Afecta la edad a la satisfacción con la vida y la felicidad?



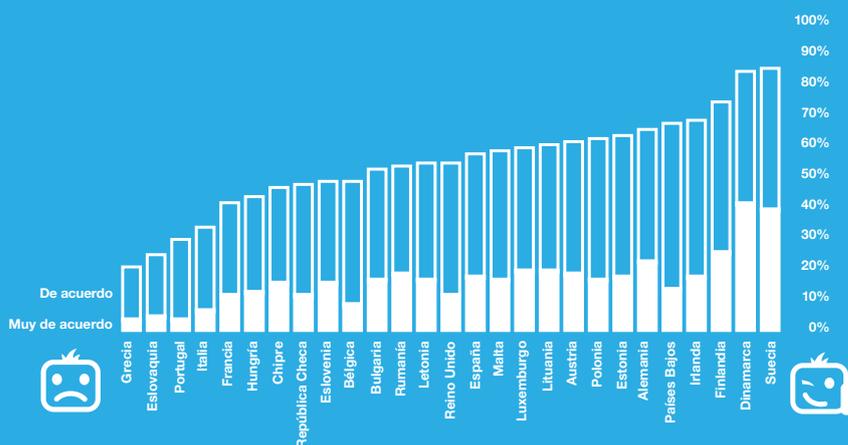
¿Asume su parte de las tareas domésticas?



Menos de la parte que les corresponde

Más de la parte que les corresponde

¿Es optimista respecto al futuro?



Servicios públicos y medidas de austeridad



La crisis económica ha tenido un profundo impacto en las condiciones de trabajo y las relaciones laborales de la totalidad del sector público europeo, como se destaca de los artículos en el sitio web del Observatorio Europeo de Relaciones Laborales (EIRO) de Eurofound. El diálogo social se ha debilitado debido a un retorno al unilateralismo del gobierno y el empleador público. La influencia de los sindicatos ha disminuido, principalmente porque también ha disminuido la densidad y la afiliación sindicales. Aunque la afiliación sindical en el sector público es mayor que en el sector privado, sigue disminuyendo, lo que debilita la influencia de los sindicatos sobre las políticas fiscales y mina su capacidad para combatir tendencias favorables a la determinación salarial descendente. Además, la negociación colectiva se ha vuelto más descentralizada.

El sector público frente al sector privado

Los sindicatos de la administración pública históricamente han ocupado un espacio diferente al del sector privado y la economía en general. La influencia de los sindicatos se ha fomentado a través de una variedad de mecanismos inclusivos en un sector cuya mano de obra difiere notablemente de la fuerza laboral del sector privado. En el sector público, en contraste con el sector privado, hay un porcentaje considerablemente mayor de mujeres empleadas, más puestos a tiempo parcial y un mayor número de empleos temporales. La fuerza laboral del sector público es generalmente de mayor edad y con más probabilidad tiene estudios superiores. Asimismo, a menudo existen privilegios especiales para los empleados de los servicios públicos que no son aplicables al sector privado.

Ejemplos de reformas

Aunque las relaciones laborales en el sector público difieren ampliamente

en toda Europa, las medidas de austeridad adoptadas en toda la Unión Europea (UE) han producido tendencias notablemente similares, con el caso de Portugal como claro ejemplo. A principios de 2013 se propuso una lista de medidas que afectaban gravemente a las condiciones de trabajo en el sector público, tales como la suspensión de las prestaciones por vacaciones, la reducción de las pensiones y la aplicación de gravámenes a prestaciones por enfermedad. Dado que estaban dirigidas específicamente a los trabajadores del servicio público, el Tribunal Constitucional las rechazó en abril de 2013 concluyendo que eran ilegales y que violaban la constitución nacional. El gobierno inmediatamente anunció un nuevo conjunto de medidas, aún más draconianas que las primeras. En particular, los funcionarios se enfrentaban a despidos, horarios laborales prolongados, menos vacaciones anuales, recortes salariales y mayores cotizaciones por la asistencia sanitaria, además de una reducción de la plantilla de un 5 %. Los empleados dentro del «grupo especial de movilidad» (el personal sobrante o que recibe la mitad de su salario como consecuencia de reorganizaciones del sector público) y aquellos que han sufrido recortes salariales varias veces no pueden permanecer en el sistema más de dieciocho meses. La feroz oposición de los sindicatos no ha logrado disuadir al gobierno.

En Eslovenia, el gobierno y los sindicatos en el sector público acordaron medidas de austeridad que afectan a más de cuarenta leyes y otras áreas legislativas. También repercuten en aspectos de las relaciones laborales, los salarios y otros beneficios para los trabajadores del sector público. Ya se ha acordado una reducción del 8 % en los salarios del sector público, que no se revisará hasta finales de 2013. Aunque las medidas aún no han recibido el pleno consentimiento de los sindicatos, se canceló la huelga que se había planeado contra ellas.

Mientras tanto, en Irlanda se ha derogado un acuerdo para el sector público. En el acuerdo original, conocido como el «Acuerdo de Croke Park», el gobierno garantizó a los sindicatos que no se producirían despidos forzados ni más recortes salariales durante un período de cuatro años (hasta finales de 2014), a cambio de la cooperación de los sindicatos con los principales cambios en el lugar de trabajo, la redistribución del personal y una serie de otras medidas de reforma del servicio público. Sin embargo, tras el rechazo de los sindicatos a los ahorros adicionales que pretendía el acuerdo («Croke Park dos»), el gobierno irlandés promulgó una ley encaminada a permitir una serie de reducciones salariales. Tras varias negociaciones entre el director ejecutivo de la Comisión de Relaciones Laborales y los veinte sindicatos participantes, se alcanzó un nuevo acuerdo salarial (el «Acuerdo Haddington Road»), aceptado por la mayoría de los sindicatos del sector público. El gobierno afirma que este acuerdo supondrá un ahorro de 1 000 millones de euros para 2015.

En Letonia se da una situación muy diferente, ya que las reformas de pensiones del sector público amenazan a los empleados que anteriormente gozaban de prerrogativas especiales, especialmente aquellos que contaban con una vida laboral más corta. Esto incluye a empleados tan diversos como la policía y los trabajadores de la esfera cultural. Las personas con ocupaciones peligrosas normalmente cuentan con una pensión anticipada, que además es un elemento clave en la contratación de personal. El procurador general ha advertido de una pérdida de personal experto, incluyendo un gran número de fiscales del Estado y policías. Un total de 112 agentes de policía dimitieron en marzo de este año a causa de sus preocupaciones al respecto. En Letonia, como en toda Europa, el Estado propone reducir las pensiones, aumentar la edad establecida para la jubilación y restringir la capacidad de trasladar las pensiones en caso de cambio de trabajo.

Se necesita más tiempo para evaluar mejor lo que supondrán estos cambios, pero ciertas tendencias ya son evidentes. Los programas de austeridad en respuesta a la crisis económica han dañado la participación sindical e interrumpido el diálogo social. El alcance de la densidad y la afiliación sindicales en el sector público han permitido que se produzca cierto diálogo social; pero, en un sector donde los empleadores son los gobiernos y los municipios, las respuestas de austeridad a las demandas presupuestarias han provocado graves fracturas en ese diálogo. El espíritu de cooperación que caracterizó las respuestas iniciales parece haberse deteriorado. La reducción generalizada de los servicios, en un intento por reducir los gastos, ha dado lugar a conflictos en cuestiones en las que previamente reinaba el entendimiento.

- Esping-Andersen, G., Gallie, D., Hemerijck, A. y Myles, J. (2002), *Why we need a new welfare state*, Oxford University Press, Oxford.
- Eurofound (2013), *Caring for children and dependants: Effect on careers of young workers* (Asistencia a niños y personas dependientes: efectos en las carreras profesionales de los jóvenes cuidadores), Dublín.
- Eurofound (2013), *More and better jobs in home-care services* (Más y mejores empleos en el servicio de la atención domiciliaria), Dublín, en prensa.
- Eurofound (2013), *Quality of society and public services* (La calidad de la sociedad y los servicios públicos), Dublín, en prensa.
- Eurofound (2013), *Social inequalities in quality of life* (Desigualdades sociales en la calidad de vida), Dublín, en prensa.
- Eurofound (2013) EIRO, 'Ireland: Critical talks on €1 billion public sector savings' (Irlanda: conversaciones críticas sobre ahorros en el sector público de 1 000 millones de euros), 8 de febrero.
- Eurofound (2013) EIRO, 'Ireland: Unions reject plan to cut public pay bill by €1 billion' (Irlanda: la Unión rechaza un plan para recortar la factura pública en 1 000 millones de euros), 25 de junio.
- Eurofound (2013) EIRO, 'Latvia: Alarm over service pension reform proposals' (Letonia: alarma por las propuestas de reformas del servicio de pensiones), 16 de mayo.
- Eurofound (2013) EIRO, 'Portugal: New austerity measures after Constitutional Court rejects government plans' (Portugal: nuevas medidas de austeridad tras el rechazo del Tribunal Constitucional de los planes gubernamentales), 31 de mayo.
- Eurofound (2013), EWCO, *Working conditions in central public administration in Europe* (Condiciones de trabajo en la administración pública central en Europa), Dublín.
- Eurofound (2012), *Household debt advisory services in the European Union* (Servicios de asesoría para hogares endeudados de la Unión Europea), Dublín.
- Eurofound (2012), tercera Encuesta europea sobre calidad de vida. Calidad de vida en Europa: impactos de la crisis, Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, Luxemburgo.
- Eurofound (2012) EIRO, 'Slovenia: Agreement reached on austerity measures in the public sector' (Eslovenia: celebración de acuerdo sobre medidas de austeridad en el sector público), 30 de agosto.
- Eurofound (2011), *Quality of life in Croatia, the former Yugoslav Republic of Macedonia and Turkey* (Calidad de vida en Croacia, Antigua República Yugoslava de Macedonia y Turquía), Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, Luxemburgo.
- Comisión Europea (2013), *Industrial relations in Europe 2012* (Relaciones laborales en Europa 2012), Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, Luxemburgo.
- Comisión Europea (2013), 'Investing in children: breaking the cycle of disadvantage' (Invertir en la infancia: romper el círculo de la desigualdad), COM(2013) 778 final, Bruselas.
- Comisión Europea (2011), *Industrial relations in Europe 2010* (Relaciones laborales en Europa 2010), Oficina de Publicaciones de la Unión Europea, Luxemburgo.
- Giordano, R., Depalo, D., Pereira, M., Eugène, B., Papapetrou, E., Pérez, J. et al (2011), *The public sector pay gap in a selection of euro area countries*, Working Paper No. 1406, Banco Central Europeo, Frankfurt.
- OCDE (2011), *Starting strong III: A quality toolbox for early childhood education and care* (Niños pequeños, grandes desafíos III: herramientas de calidad para la educación y la atención a la primera infancia), Publicaciones de la OCDE, París.
- Organización Mundial de la Salud (OMS) (2011), *Impact of economic crises on mental health* (Impacto de la crisis económica sobre la salud mental), Oficina Regional de la OMS para Europa, Copenhague.

www.eurofound.europa.eu



La Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y de Trabajo (Eurofound) es una agencia tripartita de la Unión Europea, cuya función es aportar conocimientos en el ámbito de las políticas sociales y relativas al trabajo. La Fundación fue creada en 1975 por el Consejo Europeo [Reglamento (CEE) n° 1365/75], para contribuir a proyectar e instaurar mejores condiciones de vida y de trabajo en Europa.

