

## Notas de una jornada sobre oportunidades de empresa y empleo en *servicios a las personas*

(Irun, 18 de noviembre de 2014)

Con motivo de la presentación de la plataforma Bidaosoa ([www.bidaosoa.com](http://www.bidaosoa.com)), Bidasoa Activa ha organizado una jornada de análisis sobre el sector de los *servicios a las personas*, de cuyas reflexiones principales se ofrecen aquí unas breves notas que intentan ser un reflejo sintético de las interesantes presentaciones y conversaciones que hemos compartido.

Uno de los objetos de conversación ha sido, de entrada, la propia concepción, configuración y denominación del sector de actividad económica del que estamos hablando. En el proceso de estudio, acompañamiento y trabajo que ha conducido a la constitución de Bidaosoa se ha hablado de *servicios a las personas*, expresión tomada de la experiencia francesa, en la que se incluye un amplio abanico de servicios especialmente personalizados (de proximidad, cercanos) para facilitar la vida cotidiana individual y familiar, básicamente en el domicilio. Desde asistencia personal hasta seguridad de la vivienda, desde apoyo escolar hasta pequeños arreglos, desde cuidado de menores hasta asistencia informática, desde comidas a domicilio hasta cuidados estéticos. En Bidaosoa, por ejemplo, encontramos servicios sociales (u otros) de carácter residencial, diurno o domiciliario; órtesis, prótesis y ayudas técnicas; estimulación cognitiva; o rehabilitación para la accesibilidad y adaptación de la vivienda.

En nuestro entorno, una buena parte de estos *servicios a las personas* se encuadrarían dentro del ámbito de los servicios sociales (públicos, privados o solidarios). Se propone definir los servicios sociales como aquellos que dan satisfacción a la necesidad de autonomía funcional e integración relacional (familiar y comunitaria) de (todas) las personas. Somos conscientes, sin

embargo, de que en su historia y en la actualidad los servicios sociales (y en especial los servicios sociales públicos) no han asumido en muchos momentos y lugares esta definición sectorial y universal sino que más bien han sido entendidos como un último recurso que intentaba ofrecer respuesta a cualquier tipo de necesidad (como la habitacional, la laboral o la económica) para personas excluidas del resto de (o de muchos) recursos y ámbitos.

Sea como fuere, uno de los análisis compartidos en la jornada es el de que la acción combinada de la prolongación de la esperanza de vida de la población (asociada en ocasiones a limitaciones funcionales, a veces muy importantes) y los cambios en la división sexual del trabajo y la estructura y dinámica de las familias van generando un nuevo océano de necesidades. Estas necesidades pueden abordarse desde diferentes encuadres. Uno puede ser el que mira transversalmente todos los sectores de actividad pensando en las personas mayores (y en sus progresos en número y heterogeneidad de personas, protección social, poder adquisitivo o movilidad). Otro es el que mira más bien la autonomía funcional e integración relacional (de las personas de cualquier edad). Otro, por ejemplo, es el que hace el domicilio el entorno para la intervención. Todos ellos tienen su interés y cada agente, cada persona u organización que quiera ofrecer productos o servicios y encontrar un posicionamiento, habrá de irse ubicando en relación con esas diferentes coordenadas.

Se dijo, en todo caso, que nuestras ofertas en este ámbito de los *servicios a las personas* han de desembarazarse de planteamientos asistencialistas o paternalistas que ponen el foco en los problemas y que se conciben para determinados colectivos específicos. Más bien hemos de cultivar miradas amplias que vean a todas las personas, a toda la comunidad como destinataria de nuestra oferta, en clave positiva, proactiva, de calidad de vida, de sostenibilidad de la vida. Se nos invitaba a ver a las personas a las que queremos ofrecer nuestros productos y servicios como protagonistas de su vida, como personas empoderadas, como personas con derecho a participar y

decidir en todo aquello que les afecte. Se nos invitaba a pasar del *blanco y negro* o del estilo gris o triste a una completa, vital y diversa variedad de colores con el objetivo de la felicidad, del buen vivir.

Somos conscientes, en todo caso, de diversos obstáculos e *interferencias* que están dificultando que esas necesidades crecientes se transformen en una demanda efectiva que, por otra parte, esté respaldada por una solvencia económica (del Estado, de las personas destinatarias o de otros agentes). En muchas ocasiones los *servicios a las personas* no aparecen o se perciben como suficiente diferenciados de las actividades y relaciones cotidianas de carácter familiar y comunitario. En otros casos nuestros servicios profesionales no son apreciados como diferentes de aquellos que se prestan por parte de agentes no profesionales. Frecuentemente padecemos la competencia desleal de la economía sumergida. En otras ocasiones, simplemente nos encontramos ante productos y servicios que están comenzando su ciclo de vida y que son poco conocidos, que todavía no se han abierto camino.

Por otra parte, no podemos desconocer el tremendo poder destructivo de determinadas decisiones políticas, estrategias económicas o tendencias culturales que promueven la extrema mercantilización e insostenibilidad de la vida, la desigualdad y precarización social, el recorte de la protección social pública y que, en definitiva, sostienen y extienden la imposibilidad efectiva de una vida digna y con derechos para muchas personas, generando un contexto tremendamente adverso para iniciativas que ponen en el centro el cuidado y la calidad de la vida de las personas.

Para ir superando estos problemas necesitamos políticas públicas claras y decididas, como, por ejemplo:

- Políticas de vivienda que apuesten más por el alquiler, la rehabilitación, la accesibilidad y la vida familiar y comunitaria y que faciliten a las personas y unidades de convivencia la gestión de los cambios en el curso de su vida.

- Políticas de servicios sociales que garanticen el derecho universal de toda la ciudadanía a los servicios sociales, que apuesten por la atención primaria, que favorezcan la coordinación e integración sociosanitaria, que regulen los servicios y que conviertan al sistema público de servicios sociales en tractor y dinamizador del conjunto del sector de los servicios sociales y otros servicios a las personas y, especialmente, de las pequeñas y medianas organizaciones solidarias, empresas sociales e iniciativas locales.
- Políticas de empleo que faciliten la emergencia del empleo sumergido y la formalización, profesionalización, cualificación y dignificación del empleo en los *servicios a las personas*, así como el emprendimiento y el fortalecimiento de tejido económico en el sector y el territorio.
- Políticas fiscales favorecedoras, por ejemplo, de la planificación del futuro y la gestión de los cambios vitales por parte de las personas (mediante, entre otros, el tratamiento fiscal del patrimonio) o de la emergencia de la economía sumergida en este sector (con los correspondientes incentivos).

En cualquier caso, los diversos agentes interesados e implicados (y, en particular, las personas emprendedoras que quieran poner en marcha iniciativas en el ámbito del que venimos hablando) podemos hacer otras cosas además de reclamar, promover y articular políticas públicas como las indicadas. Al respecto salieron en las presentaciones y conversaciones claves como las siguientes:

- La unión: construir el nosotros más que el yo. (Bidaosa es un buen ejemplo de ello: la unión hace la fuerza, la sinergia.)
- Cultivar y visibilizar la satisfacción personal que nos produce trabajar con personas.
- El enfoque de género: no olvidar que tanto entre las personas destinatarias de los servicios como entre el personal profesional, persisten la inequidad de género, los desequilibrios entre sexos y la discriminación de las mujeres. (Se hizo referencia, por ejemplo, a procesos de incorporación exitosa de

varones procedentes de la construcción al sector de los cuidados, incrementando su diversidad sexual.)

- Comprender que la capacidad de construir confianza y generar seguridad son factores clave de éxito, especialmente en servicios altamente relacionales e intangibles como muchos de los que estamos considerando en esta jornada. El espacio local y la colaboración de las administraciones públicas (mediante procesos de acreditación, homologación o etiquetado) deben servir para fortalecer e impulsar a las empresas e iniciativas confiables y seguras. Internet es también un medio fundamental para nuevos modelos de construcción de comunidad y confianza y nuevos modelos de servicio, gestión y vida.
- Apostar por la cualificación y la gestión del conocimiento (incluida la investigación, desarrollo e innovación tecnológica y social) para que cada vez sea más real y evidente la diferenciación y el valor añadido de nuestras intervenciones y servicios.
- Colaboración entre el sector público y los sectores privado y solidario, comprendiendo que todos ellos son necesarios y deben complementarse y potenciarse mutuamente.
- Explorar nuevos modelos de negocio y actividad con fórmulas, por ejemplo, de tipo autogestionario, mutualista, cooperativo, colaborativo, solidario o de otros tipos. (Se pusieron ejemplos como el pago de cuotas o el *cohousing*).
- Aplicar un enfoque familiar y comunitario, comprendiendo a la persona en su entorno y gestionando adecuadamente tanto la autonomía y autodeterminación de la persona como la capacidad de prescripción y apoyo de la familia y la comunidad.
- Aplicar un enfoque proactivo y preventivo, abordando a tiempo las situaciones, ayudando a gestionar intersectorial e integradamente los casos complejos y ayudando a planificar la vida a las personas en sus itinerarios vitales.
- Aplicar un enfoque de atención integral centrada en la persona, poniendo el énfasis en la adaptación de las respuestas a cada individuo y en su

capacidad de control de los servicios que recibe y del entorno y en su libertad de elección.

- Ser capaces de soñar y de crear, de contribuir al cambio de las costumbres de las personas, de acompañarles en el proceso de construcción de sus necesidades y demandas, cambio cultural y mejora de su estilo de vida.

**fantova.net**

