

# Algunas notas sobre la calidad de los empleos, la formación y la cualificación profesional en el ámbito de los servicios sociales en España

(1er Forum sobre Servicios Sociales de Interés General, Lisboa, 17/09/2007)

Fernando Fantova<sup>1</sup>  
Consultor independiente ([www.fantova.net](http://www.fantova.net)), miembro de la red informal  
SIPOSO (Seminario de Intervención y Políticas Sociales,  
[www.polibea.com/siposo](http://www.polibea.com/siposo))  
España

1. Introducción ... 1
2. Precisiones terminológicas ... 1
3. Los servicios sociales en España ... 3
- 4. La calidad en el empleo en los servicios sociales españoles ... 6**
- 5. Formación y cualificación profesional ... 11**
6. Referencias ... 15

## 1. Introducción

En esta breve presentación pretendemos compartir alguna información con colegas de otros países sobre la situación de la calidad del empleo, la formación y la cualificación profesional en el ámbito de los servicios sociales en España, en el contexto de una jornada de trabajo sobre los denominados Servicios Sociales de Interés General en Europa.

## 2. Precisiones terminológicas

Aunque no creo que se pueda decir que en España exista una definición suficientemente aceptada y compartida de los servicios sociales, en un documento en el que hemos participado varias personas del SIPOSO, proponemos la siguiente definición, que entiendo válida, al menos, para el caso español: “prestaciones técnicas y otras actividades en las que se brinda ayuda

---

<sup>1</sup> Para preparar esta presentación recibí valiosas aportaciones de Demetrio Casado, Ramón Puig de la Bellacasa, Lourdes Bermejo, Patxi Leturia, Mirko Gerolin y Miguel Vicente Segarra.

o apoyo, fundamentalmente relacional y de proximidad, para la cobertura de carencias y el desarrollo de potencialidades en lo que tiene que ver con la autonomía (o dependencia) personal y la integración (o exclusión) comunitaria y social en general” (Casado y otras, 2005: 11).

En nuestra visión, el *valor añadido* fundamental que pueden esperar las personas usuarias de los servicios sociales es aportado por las actividades características de la rama, que son de carácter relacional (tales como el diagnóstico social, la asistencia personal, el acompañamiento social, la mediación comunitaria...). Ahora bien, dentro de los servicios, estas actividades pueden ir acompañadas de otras como alojamiento, atención doméstica, prestaciones económicas, prestaciones propias de la rama sanitaria...

Desde nuestro punto de vista los servicios sociales son una de las ramas de la acción pro bienestar. Cuando hablamos de la acción pro bienestar (social) (o de política social) nos referimos a un conjunto de actividades que tienen una especial significación o relevancia colectiva, es decir, que importan e implican, de alguna forma relevante o especial, a la colectividad, a la sociedad. Inspirándonos en un conocido esquema (Kahn y Kamerman, 1987: 23) podríamos decir que la acción pro bienestar se compone de las siguientes seis ramas: educación, sanidad, empleo, vivienda, garantía de ingresos y servicios sociales. A veces se hace una versión reducida de este esquema cuando se habla de los *cuatro pilares* de los sistemas de bienestar: educación, sanidad, garantía de ingresos y servicios sociales.

En cada uno de estos ámbitos o ramas de actividad operan los tres grandes tipos de agente formal que cabe encontrar en sociedades como las nuestras: el sector público, el sector mercantil y el sector voluntario. Por otra parte, en todos los ámbitos mencionados las actividades formalizadas interactúan con los apoyos naturales o informales que brindan las redes familiares, convivenciales y comunitarias.

Este concepto que proponemos de servicios sociales no coincide exactamente con el de Servicios Sociales de Interés General. Según la Comisión de las Comunidades Europeas, efectivamente, tal denominación no incluye, por ejemplo, los servicios sanitarios pero sí abarca, además de los que en España denominaríamos servicios sociales, los programas de garantía de rentas ante contingencias como la enfermedad o la jubilación o también los de vivienda social.(CCE, 2006: 4). Del mismo modo, el concepto de “interés general” también es más amplio que el que hemos propuesto antes de “acción pro bienestar”, ya que, además de ramas como las que hemos mencionado, incluye otras como el transporte, las telecomunicaciones o la energía (CCE, 2003: 6).

### 3. Los servicios sociales en España

En España, puede decirse que hasta mediados del siglo XX, los servicios sociales carecieron de identidad y no fueron objeto de una gestión diferenciada, aunque, lógicamente, hubiera actividades similares a las que hoy denominamos servicios sociales que se realizaban, mezcladas con otras (sanitarias, económicas...) fundamentalmente desde planteamientos y marcos institucionales de caridad y Beneficencia. En 1957, Cáritas Española inicia una línea de acción que incluye instrumentos a los que denomina “servicios sociales” y en 1963 la Ley de Bases de la Seguridad Social de 1963 introduce los servicios sociales en la previsión social española, con carácter complementario de las prestaciones básicas. Finalmente, la configuración de los servicios sociales como una rama técnica especializada dentro de la acción pro bienestar da un paso importante mediante las leyes de acción social y/o servicios sociales de las Comunidades Autónomas, cuyas primeras versiones se elaboraron entre 1982 y 1992, tras la aprobación de la Constitución Española de 1978, en la que los servicios sociales no aparecen claramente identificados.

A pesar de que los servicios sociales han sido asumidos como competencia exclusiva por las Comunidades Autónomas, la Administración General del Estado ha mantenido algunas vías de financiación de los servicios sociales de los municipios o de las organizaciones no gubernamentales. Sin embargo la intervención más relevante de los poderes centrales del Estado en los servicios sociales ha venido dada por la aprobación de la Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.

Esta Ley pretende garantizar (y prevé la financiación desde el Estado central) de un mínimo de atención por parte de los servicios sociales de las Comunidades Autónomas a las personas en situación de dependencia en toda España. Alternativamente también establece aportaciones económicas para las personas profesionales o no profesionales que atienden a las personas en situación de dependencia. Según la memoria que acompaña al Anteproyecto de ley, se calcula que el despliegue del sistema de atención a la dependencia supondrá la creación de entre 200.000 y 300.000 nuevos puestos de trabajo (dos terceras partes, de atención directa a las personas usuarias). En este momento también se están aprobando nuevas leyes de servicios sociales en varias Comunidades Autónomas, en cierta medida, para adaptarse a la Ley 39/2006.

En cualquier caso, nos encontramos ante una rama de actividades (y, correspondientemente, unos sistemas públicos) con tecnologías y organizaciones menos asentadas que las de otras ramas de la acción pro bienestar como la sanitaria o la educativa. Los servicios sociales en general (y también los servicios sociales públicos) están todavía lejos de la cobertura y estructuración y del conocimiento y reconocimiento social del que disfrutaban los servicios educativos o sanitarios. Del mismo modo, el compromiso público en la financiación de los servicios sociales tampoco ha llegado al nivel que tiene en la sanidad y la educación. Ello provoca que las desigualdades en materia de servicios sociales, incluso entre municipios cercanos, sean mucho mayores que

las que puede haber en sanidad o educación. Así, por ejemplo, según un informe del Defensor del Pueblo en el País Vasco, las diferencias por cociente entre las zonas de mayor y menor cobertura de los servicios residenciales, centros de día y servicio de ayuda domiciliaria para personas mayores pueden ser de uno a cuatro entre comarcas cercanas entre sí (Ararteko, 2004: 370).

Pese a ello, por ejemplo, en el País Vasco, de donde yo vengo, los servicios sociales representan, desde el punto de vista del gasto público, el equivalente a dos tercios del sector de la educación o el doble de lo que supone la atención sanitaria extrahospitalaria. Otros datos ilustrativos podrían ser que más de dos tercios del dinero que se utiliza en servicios sociales es dinero público, con crecimientos anuales de más del 10% en los últimos años. La aportación de las personas usuarias está representando un 15% del gasto total (40 % en servicios residenciales para mayores), dado que el sistema público está claramente escorado a los segmentos poblacionales de rentas más bajas. El gasto en el sector representa el 2,3% del Producto Interior Bruto y el empleo, también un 2,3% de las personas ocupadas ([www.eustat.net](http://www.eustat.net)).

El 30% de los centros de servicios sociales son de titularidad pública y el 70% de titularidad privada, con gran presencia del sector no lucrativo (asociaciones, grandes entidades singulares, fundaciones, cooperativas de iniciativa social...). Sumando el personal remunerado y el voluntariado, el tercer sector recoge la mayor parte de las personas que en España trabajan en los servicios sociales. El sector mercantil, sin embargo, está incrementando su participación relativa en los servicios sociales (SIIS, 2005: 396), sobre todo en el segmento de las personas mayores y con importante entrada de grandes empresas que trabajan simultáneamente en otras ramas de actividad (como la limpieza, la seguridad, los seguros, los servicios financieros...).

Las características de la red española de servicios sociales hace que sea muy deficiente la información agregada pero, al menos para el segmento de

personas mayores, contamos con datos como que se resumen en el siguiente cuadro (IMSERSO, 2006: 368):

Servicios sociales para personas mayores. Principales magnitudes. Enero 2006			
Población de 65 y más años 7.477.761	Plazas	Cobertura % / población => 65 años	Precio euros (promedio)
Servicio Público de Ayuda a Domicilio	305.801	4,09	191,64 €/mes 12,79 €/hora
Servicio Público de Teleasistencia	261.433	3,50	21,79 €/mes
Otros servicios a domicilio	67.839	0,90	
Hogares y clubes	3.525.499	47,15	
Centros de día para dependientes	47.624	0,64	605,57 €/mes (1)
Centros residenciales	298.870	4,00	1.317,54 €/mes(1)
Plazas residenciales para dependientes	156.973		1.359,26 €/mes(2)
Estancias temporales	3.068		
Sistemas Alternativos de Alojamiento	9.151		

(1) Precio público

(2) Precio de concertación

Sea como fuere, parece claro que se abre una nueva etapa ante los servicios sociales, con un importante papel a desempeñar en el reto entre el desajuste sistémico creciente entre el sistema formal de bienestar social existente y los cambios sociales que suponen retos como el envejecimiento de la población, la individualización de las trayectorias vitales, las nuevas migraciones o la modificación de las estructuras de las familias.

#### 4. La calidad en el empleo en los servicios sociales españoles

No cabe duda de que en los servicios sociales, por su carácter altamente relacional, los recursos humanos tienen siempre una importancia estratégica. De ahí la influencia que la calidad del empleo y la calidad del personal va a tener en la calidad de la atención que se va a brindar a las personas usuarias y a la comunidad. Se trata de servicios complejos donde es necesario integrar los conocimientos y destrezas de varias disciplinas y niveles de cualificación, teniendo gran importancia las competencias transversales o genéricas vinculadas a aspectos actitudinales y culturales. Se da en ellos una especial proximidad a las personas usuarias en situaciones y entornos de intimidad en muchas ocasiones y son servicios en los que se trabaja 24 horas y 365 días al año. En ellos es especialmente relevante el adecuado equilibrio entre calidad

técnica y calidad percibida, teniendo importancia crítica la ética profesional (Fantova, 2005: 178-181).

En el análisis acerca del personal que trabaja en servicios sociales en España y en el conjunto de Europa, Miguel Segarra, en un estudio recientemente publicado por el SIPOSO, hace referencia al hecho de que se trata un colectivo altamente feminizado (83% de mujeres según la Encuesta de Población Activa) También cabe hacer referencia al relativo envejecimiento del colectivo, posiblemente más presente en los subsectores más maduros. (Segarra; 2007: 92), o la gran juventud y rotación en los subsectores más nuevos de actividad (Coscolla, 2004: 20). Según estos estudios, las diferencias entre el sector privado y el sector público en cuanto a condiciones salariales (y, en general, laborales) son especialmente acusadas en el sector de los servicios sociales, debido, al menos en parte, a la fuerte competencia del sector informal, con importante presencia en éste de personas inmigrantes en situación irregular. Ello está afectando a la organización y el estatus del personal de atención directa en los servicios sociales y, en definitiva, a las condiciones salariales, la exigencia de formación y la calidad en el empleo. En todo caso la presencia de personas extranjeras también es significativa en el empleo formalizado en servicios sociales: 8,8% frente a un 1,8% en la sanidad, por ejemplo (Fidalgo, 2007: 28). El pequeño tamaño, la heterogeneidad y la dispersión de muchas de las unidades u organizaciones prestadoras de los servicios, unido a la baja sindicación, también son, a juicio de Segarra, señas de identidad del sector de los servicios sociales.

Efectivamente, en España los problemas de calidad en el empleo en los servicios sociales se plantean más acusadamente en las organizaciones privadas, ya operen en el mercado libre o, como suele ser más frecuente, mediante subvenciones, contratos o conciertos con las administraciones públicas. El empleo público representa el 26% del sector de servicios sociales (Fidalgo, 2007: 220). Lógicamente en los sectores con organizaciones más maduras (como, por ejemplo, las prestadoras de servicios sociales para

personas con discapacidad) se ha avanzado más en la aproximación a las condiciones laborales de los servicios de gestión pública directa, pero ésta no es la realidad mayoritaria. De igual modo son esos subsectores más maduros aquellos en los que se ha ido produciendo una mayor diversificación de puestos y una exigencia de una mayor cualificación de las personas.

En cuanto a la temporalidad, por dar un único dato ilustrativo diremos que comparando varones españoles en actividades sanitarias con mujeres extranjeras en servicios sociales tenemos un 79% de indefinidos en el primer caso frente a un 60% de temporales en el segundo (Fidalgo, 2007: 28-29). Por dar otro dato ilustrativo de las diferencias internas dentro de los propios servicios sociales, diremos que (con datos del País Vasco que entendemos pueden ser válidos para el conjunto de España), “la estabilidad laboral y los ingresos netos se comportan de forma notablemente mejor en la titulación “trabajo social”, con un 85% de estabilidad laboral en 2005 y un 85% de titulados con ingresos netos superiores a los 1.500 euros, frente a quienes se formaron en “educación social” (CIDEA, 2007: 8), cuya estabilidad laboral es del 28%. Se trata de un ejemplo, como veremos más adelante, de una profesión más asentada y otra que lo está menos.

Posiblemente la principal estrategia que se está siguiendo en España para la promoción de la calidad en el empleo en los servicios sociales, tanto a través de la legislación como del diálogo social, es la de incluir cláusulas relacionadas con la calidad en el empleo en los términos de referencia o pliegos de condiciones que las administraciones públicas establecen para la gestión indirecta de servicios de responsabilidad pública. Así, cabe hacer referencia a:

- Condiciones físicas o materiales de los servicios (incluyendo, en su caso, espacios reservados a las personas profesionales).
- Aspectos funcionales: actividades, metodologías, funciones, registros...
- Personal: ratios (proporciones entre personal y personas usuarias), categorías, responsabilidades, perfiles, formación, relaciones laborales,

salud y seguridad, conciliación (de la vida personal, familiar y laboral), participación, no discriminación...

En cualquier caso, a partir de un análisis de este tipo de condiciones en España, personas expertas del sindicato Comisiones Obreras llegan a la conclusión de que existe una gran dispersión y disparidad normativa, observándose que servicios con más años de vida, como los residenciales, están más regulados, mientras que otros de implantación más reciente (como la ayuda a domicilio o la teleasistencia) lo están menos. Normalmente los requisitos materiales y funcionales están más desarrollados que los que se refieren a personal (Fidalgo, 2007: 241-245). Los ratios de personal, según estas personas, debieran, aproximadamente, duplicarse para alcanzar los estándares de referencia propuestos por el *Libro Blanco* que se elaboró como antecedente de la Ley sobre autonomía y dependencia (IMSERSO; 2006: X, 22)

Se van dando pasos y han de darse muchos más pasos en la cada vez mejor articulación de la gestión concertada de servicios de responsabilidad pública por parte de la iniciativa social o mercantil, articulando mecanismos de acreditación y, en general, gestión de la calidad que den a la relación entre las organizaciones y la Administración de la eficacia, eficiencia, estabilidad y flexibilidad que se necesita.

Por otro lado, lógicamente, hay que referirse a los convenios colectivos del sector. El citado sindicato ha promovido un estudio a partir de una muestra de alrededor de 45 convenios colectivos vigentes (nacionales, regionales, provinciales y de empresa) en el ámbito de los servicios sociales, orientado especialmente a los servicios residenciales, diurnos y domiciliarios para personas en situación de dependencia.

Así, existe un convenio marco para toda España para la atención a la dependencia sobre todo orientado al ámbito de las personas mayores. Ya va

por su cuarta edición. Otro convenio marco, que va por su edición número 12 se refiere a la atención a las personas con discapacidad. (Fidalgo, 2007: 37). Recientemente se ha comenzado a elaborar convenios para recoger a colectivos más pequeños y jóvenes como los del trabajo con menores, la intervención comunitaria o el trabajo con personas en situación de exclusión social, siendo importante para ello la iniciativa del tercer sector.

Según este estudio, en los convenios del sector de los servicios sociales llama la atención la mayor dispersión y heterogeneidad en cuanto a la manera de responder a las peculiaridades de la actividad. Como retos a los que responder podríamos mencionar:

- La necesidad de buscar un equilibrio entre los deseos de las trabajadoras y trabajadores de conciliar su vida laboral, familiar y personal con la necesidad de flexibilidad y disponibilidad para las personas, familias y comunidades destinatarias de la intervención social.
- La conveniencia de que existan en los convenios colectivos (y en los pliegos de condiciones de las administraciones) cláusulas de subrogación (fórmula según la cual la nueva empresa adjudicataria se hace cargo del personal de la empresa que gestionaba anteriormente el servicio) sin que ello conduzca a la descapitalización humana de las empresas.
- La atención a los específicos riesgos para la salud física y mental propios de los servicios sociales que tienen que ver con los esfuerzos físicos para movilizar a las personas usuarias o el *burnout* propio de las profesiones de ayuda.
- La necesidad de ir elevando los niveles salariales del sector en el que el salario base del personal de atención directa ronda los 800 euros mensuales (datos para 2007 del principal convenio del sector).
- Otras problemáticas como las relacionadas con los planes de carrera, la formación y la cualificación...

## 5. Formación y cualificación profesional

En cuanto a la formación, cabe decir que, en España, a nivel universitario son claramente dos las carreras que de manera más clara, mayoritaria y directa desembocan en los servicios sociales. La primera, sin duda, es la diplomatura en trabajo social, la que tradicionalmente ha formado al personal encargado de la gestión de los casos (llamada o no de este modo) en los servicios sociales. Aunque sea una carrera de creación mucho más reciente en España (se va extendiendo en los años noventa), ha ido ganando peso la diplomatura de educación social. Por supuesto también tienen muy importante presencia en los servicios sociales personas egresadas de las facultades de psicología y otras.

Últimamente las escuelas de trabajo social han estado más vinculadas a las facultades de sociología, mientras que las de educación social han estado más relacionadas con las de pedagogía. En ambos casos se ha tratado de diplomaturas y, por ello, no han dado acceso directo a los estudios de doctorado. Esto va a cambiar en el marco del Espacio Europeo de Educación Superior, resolviéndose previsiblemente una reivindicación histórica del mundo del trabajo social en España. En este momento en servicios sociales, las personas asalariadas con estudios superiores se sitúan en el 40%, frente a dos tercios en la sanidad (Fidalgo, 2007: 221).

En el ámbito de la Formación Profesional reglada los estudios se organizan por familias y la familia que se correspondería con los servicios sociales es la de “servicios socioculturales”. Los ciclos formativos que existen, todos ellos de reciente implantación, son los siguientes:

- De grado medio (2.000 horas): atención sociosanitaria.
- De grado superior (1.700 horas): animación sociocultural, integración social, educación infantil e interpretación de la lengua de signos.

La Formación Ocupacional es la dirigida a las personas en situación de desempleo, promovida por el Instituto Nacional de Empleo (del Ministerio de

Trabajo y Asuntos Sociales del Gobierno de España) y las Comunidades Autónomas. En el ámbito de la Formación Ocupacional, con los servicios sociales estaría relacionada la familia denominada “Servicios Sociopersonales y a la Comunidad”, donde se encuadra, por ejemplo, la formación de Auxiliar de Ayuda a Domicilio. Sin embargo, por poner otro ejemplo relacionado con los servicios sociales, la “atención especializada para enfermos de Alzheimer” se encuadra en la familia sanitaria, donde también está la formación de “auxiliar de enfermería en geriatría”. En todo caso, hay que notar que se observa gran disparidad de contenidos y horarios bajo una misma denominación (CIDE; 2007: 15).

Tanto en los estudios universitarios como en la formación profesional reglada y en la ocupacional se trata de estudios altamente feminizados (más del 80% e incluso del 90% de mujeres) y de alta inserción laboral en los últimos años. Prácticamente todas las personas egresadas encuentran trabajo.

Aparte de los sistemas a los que nos hemos referido y de otras iniciativas, como las de formación del voluntariado, hemos de mencionar también la Formación Continua, dirigida a las personas trabajadoras en activo. A partir de un acuerdo firmado en 2006 entre las organizaciones patronales, sindicales y el Gobierno español, se va a ir a una confluencia entre los sistemas de Formación Ocupacional y Formación Continua, en el marco de referencia del aprendizaje permanente o a lo largo de la vida.

Este movimiento está muy relacionado con la construcción del Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional, establecido por una Ley Orgánica de 2002. Este Sistema está formado por instrumentos necesarios para promover y desarrollar la integración de las ofertas de la formación profesional, así como la evaluación y acreditación de las correspondientes competencias profesionales. Se crea para dar respuesta a las demandas de cualificación de las personas y de las empresas en una sociedad en continuo proceso de cambio e innovación y fomentar la libre circulación de las

trabajadoras y trabajadores, en un proceso que se está impulsando a escala europea. El Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales es el instrumento del Sistema que ordena las cualificaciones profesionales en función de las competencias apropiadas para el ejercicio profesional.

Dentro del proceso de elaboración del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales, en la familia de Servicios Socioculturales y a la Comunidad, hay dos cualificaciones ya publicadas:

- Atención sociosanitaria a personas en el domicilio.
- Educación de habilidades de autonomía personal.

Otros que están previstos son: atención sociosanitaria a personas en instituciones, dinamización comunitaria, mediación comunitaria... Hemos de decir que la vía de la emisión de certificados de profesionalidad, que permite acreditar las competencias profesionales adquiridas, no solo en la formación profesional ocupacional sino también en la experiencia laboral, apenas se ha desarrollado en España para los servicios sociales. Contamos con el certificado de profesionalidad de Auxiliar de Ayuda a Domicilio, que se reguló en 1997 pero que todavía no puede obtenerse por no haberse establecido la correspondiente prueba de evaluación (Bermejo, 2006: 13).

En un estudio sobre la formación continua en el sector de los servicios sociales realizado en Cataluña, se señalan como principales asignaturas pendientes la adaptación de las modalidades y los horarios de la formación a las condiciones específicas de los servicios sociales; la incorporación de la dimensión actitudinal, experiencial y práctica a la formación y la validación y certificación oficial de las competencias adquiridas (Coscolla, 2004: 41-51).

Si analizamos en general la oferta formativa dirigida al ámbito de los servicios sociales, podemos advertir que la relativa inmadurez y desarticulación de los servicios sociales ha limitado, al menos hasta el momento, su capacidad

tractora para orientar los distintos sistemas formativos a las necesidades de recursos humanos del sector. Ello hace que los estudios más vinculadas a los servicios sociales tengan, frecuentemente, denominaciones y configuraciones ambiguas y confusas y que, muchas veces, pierdan terreno frente a cualificaciones propias de terrenos fronterizos (como la sanidad o el servicio doméstico, por poner dos ejemplos dispares).

Ello está relacionado, posiblemente, con un insuficiente reconocimiento social y académico del valor añadido específico de los servicios sociales, de esos bienes relacionales que ayudan a conseguir autonomía personal e integración social pero que frecuentemente, son confundidos con bienes que pudieran ser obtenidos sin concurso de profesionales y de servicios formalizados. Esto ocurre especialmente en el personal auxiliar de atención directa, cuya formación se correspondería, mayoritariamente, con la formación profesional (no universitaria) (Bermejo, 2006: 8).

Los agentes del sector coinciden en señalar que es muy posible que, a corto plazo, se incrementen los desajustes entre la cantidad y características de las personas egresadas de los sistemas formativos y las necesidades del sector de los servicios sociales (principalmente en el personal de atención directa), a no ser que se consiga incrementar significativamente el atractivo de los empleos y las profesiones relacionadas con los servicios sociales y se mejore en forma importante la gestión de los sistemas formativos y la relación entre ellos y el sector productivo. Ello puede suponer un importante *cuello de botella* que dificulte el despliegue y desarrollo de los servicios sociales. Esa sería una buena razón para promover proyectos con la ayuda del Fondo Social Europeo (en el período 2007-2013).

Sea como fuere, en lo que toca a la formación y a la cualificación profesional, los procesos de cambio en los que se encuentran los sistemas abren importantes oportunidades a los diferentes agentes relacionados con los

servicios sociales para participar activamente intentando orientar los estudios a las características y necesidades del sector.

## 6. Referencias

- ARARTEKO (2004): *Atención a las personas mayores en la CAPV: servicios de asistencia domiciliaria, centros de día y centros residenciales*. Vitoria-Gasteiz.
- BERMEJO, L. (2006): *La situación de los sistemas de formación y de cualificación de las ocupaciones en la atención a los mayores dependientes. Propuestas de avance en la elaboración de perfiles ocupacionales y en la formación por competencias*. Madrid, Portal Mayores.
- CASADO, D. y FANTOVA, F. (coords.) (2007): *Perfeccionamiento de los servicios sociales. Informe con ocasión de la Ley sobre autonomía y dependencia*. Madrid, Cáritas Española.
- CASADO, D. y otras (2005): *Situación y perspectivas del sistema público de servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco*. Vitoria-Gasteiz, Gobierno Vasco.
- CCE (Comisión de las Comunidades Europeas) (2003): *Libro verde sobre los servicios de interés general*. Bruselas.
- CCE (2006): *Comunicación de la Comisión. Aplicación del programa comunitario de Lisboa. Servicios sociales de interés general en la Unión Europea*. Bruselas.
- CIDEC (2007): *Diagnóstico de formación en servicios sociales. Borrador para el debate*. Donostia-San Sebastián.
- COSCOLLA, R. (2004): *Anàlisi i foment de la formació contínua en els nous jaciments d'ocupació en el sector social*. Barcelona, Fundació Pere Tarrés.
- FANTOVA, F. (2005): *Manual para la gestión de la intervención social. Políticas, organizaciones y sistemas para la acción*. Madrid, CCS.
- FIDALGO, J.M. y otras (2007): *La calidad del empleo del nuevo sistema para la autonomía personal y atención a la dependencia*. Alzira, Germania.
- GARCÍA HERRERO, G. (rel.) (2007): *Comentarios y valoraciones sobre la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia. Con especial referencia a su aplicación en los medios rurales*. Zaragoza, Asociación de Directores y Gerentes de Servicios Sociales.
- GÓMEZ-JARABO, G. (dir.) (2006): "Panel de expertos sobre dependencia" (documento para el *Informe sobre vulnerabilidad social*). Madrid, Fundación Cruz Roja Española
- IMSERSO (Instituto de Mayores y Servicios Sociales) (2004): *Atención a las personas en situación de dependencia en España. Libro blanco*. Madrid.
- IMSERSO (2006): *Informe 2006. Las personas mayores en España*. Madrid.
- KAHN, A. y KAMERMAN, S. (1987): *Los servicios sociales desde una perspectiva internacional: el sexto sistema de protección social*, Madrid, Siglo XXI.
- LETHBRIDGE, J. (2005): *Evolución de las políticas de atención en Europa* (www.psiu.org).
- RUIZ OLABUENAGA, J.I. (dir.)(2006): *El sector no lucrativo en España. Una visión reciente*. Bilbao, Fundación BBVA.
- SEGARRA, M.V. (2007): "Medidas y proyectos de la Unión Europea incidentes en los servicios sociales" en CASADO, D. y FANTOVA, F. (coords.): *Perfeccionamiento de los servicios sociales. Informe con ocasión de la Ley sobre autonomía y dependencia*. Madrid, Cáritas Española, pp. 81-97.
- SIIS (2005): *El sector no lucrativo en el ámbito de la acción social en Álava* (www.siiis.net).

[http://ec.europa.eu/dgs/employment\\_social/](http://ec.europa.eu/dgs/employment_social/)

[http://ec.europa.eu/employment\\_social/social\\_protection/questionnaire\\_en.htm](http://ec.europa.eu/employment_social/social_protection/questionnaire_en.htm)

<http://www.aim-mutual.org/>

<http://www.cedefop.europa.eu/>

<http://www.epsu.org/>

<http://www.eurofound.europa.eu/>

<http://www.fundaciontripartita.org/>

<http://www.imsersomayores.csic.es>

[http://www.mec.es/educa/incual/ice\\_incual.html](http://www.mec.es/educa/incual/ice_incual.html)

<http://www.socialeurope.com>

<http://www.socialplatform.org>

Fernando Fantova Azcoaga (Bilbao, 1961).

Educador social. Licenciado en filosofía y ciencias de la educación (psicología). Master en Recursos Humanos. Doctor en sociología y ciencias políticas (sociología).

Trabaja desde comienzos de los años ochenta en el sector de los servicios sociales, vinculado inicialmente al movimiento asociativo de la discapacidad intelectual y posteriormente al ámbito del desarrollo comunitario.

En los últimos quince años ha venido trabajando como consultor, en España y Latinoamérica, sobre intervención social, gestión estratégica y políticas públicas.

Autor, recientemente, de "Manual para la gestión de la intervención social" (CCS, 2005) y "Tercer sector e intervención social" (PPC, 2005).

Ha coordinado la elaboración del dossier encargado por el Gobierno Vasco titulado "Situación y perspectivas del sistema público de servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco" (2005). Ha coordinado, junto con Demetrio Casado (en el Seminario de Intervención y Políticas Sociales) el informe, patrocinado por a Fundación FOESSA, titulado "Perfeccionamiento de los servicios sociales en España. Informe con ocasión de la Ley sobre autonomía y dependencia" (2007).

Página web: [www.fantova.net](http://www.fantova.net)